

Indicatori⁽¹⁾



⁽¹⁾ L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle e nei grafici dipende dagli arrotondamenti.

Governance e gestione dei rischi

ORGANI DI GOVERNO

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

| Composizione e diversità | 2023 | |
|---------------------------|------|------|
| | n. | % |
| Uomini | 11 | 58% |
| Donne | 8 | 42% |
| <=30 anni di età | 0 | 0 |
| 31-50 anni di età | 0 | 0 |
| >50 anni di età | 19 | 100% |
| Consiglieri indipendenti* | 14 | 74% |
| Incontri | 23 | - |
| Partecipazione [%] | - | 99% |

* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

COMITATO PER IL CONTROLLO SULLA GESTIONE

| | Membri | Indipendenti* | Incontri | Partecipazione [%] |
|---|--------|---------------|----------|--------------------|
| Comitato per il Controllo sulla Gestione* | 5 | 5 | 44 | 100 |

* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

COMITATI ENDOCONSILIARI

| Comitati | Membri | Indipendenti* | Incontri | Partecipazione [%] |
|--|--------|---------------|----------|--------------------|
| Comitato Remunerazioni* | 5 | 3 | 18 | 100 |
| Comitato Nomine | 5 | 3 | 8 | 100 |
| Comitato Rischi e Sostenibilità | 5 | 3 | 46 | 100 |
| Comitato per le Operazioni con Parti Correlate | 5 | 5 | 12 | 97 |

* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

COMUNICAZIONE VERSO IL MERCATO

| Presentazioni, roadshow e incontri [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Presentazioni istituzionali del Gruppo | | | 64 | | | 66 | | | 88 |
| Comunicazioni finanziarie pubbliche | | | 175 | | | 237 | | | 144 |
| Roadshow | | | 51 | | | 41 | | | 40 |
| Europa | | | 1 | | | 11 | | | 20 |
| Stati Uniti | | | 0 | | | 3 | | | 6 |
| Asia | | | 0 | | | 0 | | | 1 |
| Altro* | | | 50 | | | 27 | | | 13 |
| Incontri con investitori e analisti | | | 377 | | | 382 | | | 443 |
| di cui: | | | | | | | | | |
| Incontri con investitori e analisti su tematiche ESG** | | | 50 | | | 44 | | | 40 |
| Risposte a richieste ricevute | | | ~12.000 | | | ~12.000 | | | ~12.000 |

* Virtual meetings.

** ESG: tematiche ambientali, sociali e di governance.

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

| Formazione su tematiche ESG* | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|-----------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Partecipanti [n.] | 71.075 | 17.373 | 88.448 | 69.993 | 16.927 | 86.920 | 70.022 | 16.772 | 86.794 |
| Ore erogate (aula+online) [n.]** | 873.986 | 60.224 | 934.210 | 555.701 | 86.765 | 642.466 | 912.431 | 88.528 | 1.000.959 |
| Partecipanti sul totale [%] | 95,2 | 79,0 | 91,5 | 95,8 | 77,4 | 91,6 | 97,5 | 76,5 | 92,6 |
| Ore erogate sul totale (aula+online) [%]** | 21,7 | 6,4 | 18,8 | 14,9 | 7,6 | 13,2 | 22,8 | 7,8 | 19,4 |

* I dati comprendono anche la formazione su salute e sicurezza e anticorruzione. Al fine di rendere comparabili i dati, i valori del 2021 sono stati riesposti.

** Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|-----------|--------|--------|------------|--------|--------|------------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Clienti | | | 76 | | | 78 | | | 99 |
| Collaboratori | | | 11 | | | 27 | | | 17 |
| Fornitori | | | 1 | | | 1 | | | 0 |
| Comunità | | | 0 | | | 0 | | | 0 |
| Totale | | | 88 | | | 106 | | | 116 |

Integrità nella condotta aziendale

| Whistleblowing [n.] | 2021 | 2022 | 2023* |
|--|------|------|-------|
| Segnalazioni ricevute | 35 | 28 | 30 |
| Segnalazioni risultate non pertinenti | 2 | 4 | 1 |
| Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti | 33 | 24 | 29 |

I dati 2021 sono stati riesposti.

* Dati riferiti al canale ordinario di capogruppo. Sui canali whistleblowing attivi nelle Banche Estere del Gruppo sono pervenute ulteriori 8 segnalazioni, di cui 4 giudicate non pertinenti.

| Formazione per la prevenzione della corruzione* | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Partecipanti [n.] | 17.830 | 12.092 | 29.922 | 3.447 | 14.608 | 18.055 | 68.970 | 14.032 | 83.002 |
| Ore di formazione specifica [n.]** | 17.616 | 22.520 | 40.136 | 3.090 | 35.952 | 39.042 | 28.253 | 34.811 | 63.064 |
| Dirigenti [%] | 39,3 | 67,1 | 46,8 | 15,6 | 69,0 | 30,2 | 79,9 | 71,6 | 77,7 |
| Quadri [%] | 23,9 | 59,7 | 28,7 | 3,8 | 75,9 | 13,5 | 96,3 | 73,7 | 93,3 |
| Aree professionali [%] | 23,4 | 53,2 | 31,9 | 5,1 | 64,1 | 22,1 | 96,3 | 61,1 | 85,9 |
| % collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione della corruzione | 23,9 | 55,0 | 30,9 | 4,7 | 66,8 | 19,0 | 96,0 | 64,0 | 88,5 |
| % di ore per formazione specifica sulla prevenzione della corruzione** | 0,4 | 2,4 | 0,8 | 0,1 | 3,2 | 0,8 | 0,7 | 3,1 | 1,2 |

* La formazione obbligatoria ha carattere ciclico non necessariamente annuale. I dati di fruizione vanno letti pertanto in continuità rispetto all'intero arco temporale rappresentato.

** Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Formazione per la prevenzione del riciclaggio* | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Partecipanti [n.] | 59.580 | 13.880 | 73.460 | 55.490 | 16.815 | 72.305 | 66.406 | 17.609 | 84.015 |
| Ore di formazione specifica [n.]** | 178.489 | 30.113 | 208.603 | 214.240 | 43.945 | 258.185 | 261.009 | 63.647 | 324.656 |
| Dirigenti [%] | 64,4 | 71,7 | 66,3 | 45,8 | 72,1 | 53,0 | 80,3 | 80,5 | 80,4 |
| Quadri [%] | 78,0 | 66,6 | 76,5 | 71,9 | 81,4 | 73,2 | 91,6 | 85,8 | 90,8 |
| Aree professionali [%] | 81,5 | 61,8 | 75,9 | 80,1 | 75,7 | 78,8 | 93,5 | 78,9 | 89,2 |
| % collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio | 79,8 | 63,1 | 76,0 | 76,0 | 76,9 | 76,2 | 92,4 | 80,4 | 89,6 |
| % di ore per formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio** | 4,4 | 3,2 | 4,2 | 5,7 | 3,9 | 5,3 | 6,5 | 5,6 | 6,3 |

* La formazione obbligatoria ha carattere ciclico non necessariamente annuale. I dati di fruizione vanno letti pertanto in continuità rispetto all'intero arco temporale rappresentato.

** Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Partecipanti [n.]* | 61.009 | 14.884 | 75.893 | 55.981 | 18.558 | 74.539 | 69.526 | 18.959 | 88.485 |
| Ore di formazione specifica [n.]** | 196.105 | 52.634 | 248.739 | 217.330 | 79.897 | 297.227 | 289.262 | 98.459 | 387.721 |
| Dirigenti [%] | 71,0 | 71,0 | 71,0 | 53,9 | 83,5 | 62,0 | 94,1 | 89,8 | 93,0 |
| Quadri [%] | 80,3 | 72,7 | 79,3 | 72,4 | 89,9 | 74,8 | 97,0 | 91,5 | 96,3 |
| Aree professionali [%] | 83,1 | 66,1 | 78,3 | 80,6 | 83,4 | 81,4 | 96,7 | 85,1 | 93,2 |
| Partecipanti [%] | 81,7 | 67,7 | 78,5 | 76,6 | 84,8 | 78,5 | 96,8 | 86,5 | 94,4 |
| Ore di formazione specifica / Totale ore di formazione [%]** | 4,9 | 5,6 | 5,0 | 5,8 | 7,0 | 6,1 | 7,2 | 8,6 | 7,5 |

* Al fine di evitare duplicazioni i collaboratori che hanno partecipato ad entrambe le tipologie di corsi (anticorruzione e antiriciclaggio) sono considerati una sola volta.

** Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Formazione per la tutela della libera concorrenza [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Partecipanti | 64.670 | 666 | 65.336 | 69.700 | 4.262 | 73.962 | 59.260 | 908 | 60.168 |
| Ore erogate (aula + online)* | 1.531.449 | 550 | 1.532.000 | 1.515.307 | 4.968 | 1.520.274 | 1.339.304 | 1.033 | 1.340.337 |

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Formazione per la tutela del consumatore [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Partecipanti | 69.126 | 6.595 | 75.721 | 57.415 | 9.871 | 67.286 | 67.673 | 9.259 | 76.932 |
| Ore erogate (aula + online)* | 1.832.636 | 20.786 | 1.853.422 | 1.646.811 | 25.941 | 1.672.752 | 1.541.583 | 25.544 | 1.567.128 |

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Formazione per la tutela della privacy [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|---------|--------|--------|---------|--------|---------|---------|---------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Partecipanti | 54.660 | 7.881 | 62.541 | 50.184 | 7.512 | 57.696 | 69.430 | 6.975 | 76.405 |
| Ore erogate (aula + online)* | 74.524 | 12.108 | 86.632 | 55.964 | 11.263 | 67.228 | 106.850 | 10.469 | 117.319 |

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

SANZIONI E VERTENZE SU TEMI AMBIENTALI E SOCIALI

| Sanzioni per non aderenza a norme ambientali | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Sanzioni [n.] | 15 | 0 | 15 | 11 | 0 | 11 | 14 | 0 | 14 |
| Importo [migliaia di euro] | 3,6 | 0,0 | 3,6 | 1,1 | 0,0 | 1,1 | 2,2 | 0,0 | 2,2 |

| Sanzioni per non aderenza a norme su salute e sicurezza dei collaboratori | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Sanzioni [n.] | 14 | 1 | 15 | 4 | 0 | 4 | 13 | 0 | 13 |
| Importo [migliaia di euro] | 31,0 | 0,4 | 31,4 | 6,0 | 0,0 | 6,0 | 23,0 | 0,0 | 23,0 |

CAUSE IN ESSERE E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI

| Cause in essere collaboratori [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Risoluzione rapporto di lavoro | 8 | 50 | 58 | 15 | 45 | 60 | 21 | 53 | 74 |
| Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro | 40 | 7 | 47 | 38 | 6 | 44 | 29 | 0 | 29 |
| Mansioni e qualifiche | 20 | 2 | 22 | 16 | 1 | 17 | 20 | 1 | 21 |
| Previdenza e assistenza | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 0 | 6 |
| Trattamento economico | 11 | 31 | 42 | 31 | 28 | 59 | 33 | 23 | 56 |
| Comportamento antisindacale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Varie | 3 | 8 | 11 | 2 | 6 | 8 | 4 | 19 | 23 |
| Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | 0 | 5 |
| Attive (promosse dalla Banca verso i collaboratori) | 3 | 9 | 12 | 4 | 9 | 13 | 3 | 1 | 4 |

Non si rilevano cause di mobbing accertate con condanna passata in giudicato.

| Provvedimenti disciplinari [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto | 191 | 90 | 281 | 207 | 102 | 309 | 229 | 74 | 303 |
| Riduzione della retribuzione | 0 | 89 | 89 | 0 | 45 | 45 | 0 | 81 | 81 |
| Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni) | 139 | 0 | 139 | 157 | 3 | 160 | 167 | 3 | 170 |
| Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo | 13 | 69 | 82 | 22 | 71 | 93 | 30 | 65 | 95 |
| Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Licenziamenti per corruzione | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

INFORMATIVA SULLE IMPOSTE - RENDICONTAZIONE PAESE PER PAESE

| Paese | Numero dipendenti - FTE | Ricavi da vendite a terze parti (migliaia di euro) | Ricavi da operazioni infragruppo (migliaia di euro)* | Utile/perdita ante imposte (migliaia di euro) | Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti (migliaia di euro) | Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa (migliaia di euro) | Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite (migliaia di euro) |
|--|-------------------------|--|--|---|--|---|---|
| ALBANIA | 700 | 55.491 | 913 | 12.784 | 27.778 | - 693 | - 1.820 |
| AUSTRALIA** | 13 | 34.926 | 145 | 4.225 | 845 | - 1.847 | - 2.447 |
| BELGIO | 13 | 3.384 | - | 1.557 | 231 | - 292 | - 124 |
| BOSNIA E ERZEGOVINA | 545 | 57.248 | 185 | 15.836 | 11.708 | - 2.768 | - 1.731 |
| BRASILE | 47 | 61.530 | - | 22.440 | 804 | - 4.446 | - 7.043 |
| REPUBBLICA CECA | 21 | 58.015 | 18.256 | 14.338 | 955 | - 1.724 | - 2.618 |
| CINA** | 254 | 120.554 | 69.180 | 2.023 | 9.140 | - 2.287 | - 4.267 |
| CROAZIA | 3.813 | 518.990 | 50.793 | 251.957 | 206.194 | - 31.253 | - 40.476 |
| EGITTO | 4.330 | 743.506 | 367 | 191.319 | 147.026 | - 19.367 | - 62.735 |
| EMIRATI ARABI UNITI** | 49 | 125.233 | 13.451 | 38.008 | 3.668 | - 13 | - 13 |
| FRANCIA** | 43 | 62.920 | 8.084 | 20.441 | 1.227 | - 14.361 | - 7.925 |
| GERMANIA** | 40 | 70.638 | 8.600 | 42.114 | 4.391 | - 8.525 | - 9.073 |
| GIAPPONE** | 16 | 70.638 | 8.600 | 5.399 | 4.391 | - 8.525 | - 9.073 |
| IRLANDA | 162 | 2.642.795 | 307.512 | 274.093 | 8.691 | - 55.643 | - 30.910 |
| ITALIA | 68.831 | 30.046.439 | 5.465.085 | 7.730.302 | 9.622.917 | - 197.499 | - 702.972 |
| LUSSEMBURGO | 452 | 1.649.391 | 135.012 | 524.138 | 223.088 | - 89.316 | - 121.922 |
| MOLDAVIA | 365 | 24.443 | 235 | 3.825 | 12.184 | - | - 447 |
| OLANDA** | - | 34.243 | 11.679 | 16.496 | 34 | - 4.500 | - 5.509 |
| POLONIA** | 11 | 53.170 | 7.880 | 14.193 | 268 | - 2.873 | - 2.873 |
| QATAR** | 9 | 3 | - | - 1.544 | 512 | - 8 | - 2 |
| REGNO UNITO** | 224 | 141.809 | 110.189 | 94.761 | 13.075 | - 30.946 | - 28.845 |
| ROMANIA | 570 | 72.045 | -987 | 5.633 | 22.816 | - | - 281 |
| RUSSIA | 907 | 125.776 | -367 | - 115.864 | 15.014 | - 1.088 | - 3.738 |
| SERBIA | 3.186 | 410.934 | 11.200 | 127.865 | 84.362 | - 15.345 | - 16.879 |
| SINGAPORE** | 45 | 90.799 | 2.363 | 31.469 | 1.303 | - 2.217 | - 4.336 |
| SLOVACCHIA | 3.705 | 586.041 | 12.300 | 177.250 | 117.753 | - 40.031 | - 46.485 |
| SLOVENIA | 660 | 93.467 | 3.429 | 19.809 | 29.023 | - 4.350 | - 3.703 |
| SPAGNA** | 27 | 80.799 | 8.424 | 49.877 | 666 | - 13.935 | - 14.922 |
| SVIZZERA | 320 | 140.930 | - 77 | - 22.325 | 29.236 | - | - 433 |
| TURCHIA** | 26 | 61.235 | 5.356 | 48.651 | 223 | - 9.559 | - 12.507 |
| U.S.A.** | 189 | 455.101 | 128.825 | 145.588 | 668 | - 12.340 | - 36.694 |
| UCRAINA | 728 | 22.905 | - | - 127.956 | 7.808 | - | - |
| UNGHERIA | 2.251 | 563.175 | 36.971 | 112.963 | 59.305 | - 36.209 | - 14.343 |
| Totale aziende Gruppo Intesa Sanpaolo | 92.552 | | | 9.731.665 | | | |
| Rettifiche di consolidamento | | | | 3.724.064 | | | |
| Consolidato Gruppo Intesa Sanpaolo | 92.552 | | | 6.007.601 | | | |

I dati indicati sono relativi al periodo d'imposta 2022; ciò in quanto, al fine di soddisfare lo standard GRI, il Gruppo ISP utilizza anche i dati raccolti per il Country by Country Reporting introdotto, in linea con i lavori dell'OCSE relativi al progetto Base Erosion and Profit Shifting project (BEPS), dalla normativa fiscale italiana (articolo 1, paragrafo 145 della legge n. 208/2015) che deve essere inviato alle autorità fiscali locali entro 12 mesi dalla fine del periodo d'imposta rilevante ("CbCR OCSE").

Per quanto concerne la fonte dei dati del CbCR OCSE, gli stessi sono prevalentemente desunti dal processo di preparazione del bilancio consolidato ("reporting package"). In linea con quanto indicato dall'OCSE, i valori delle colonne "Ricavi da vendite a terze parti", "Ricavi da operazioni infragruppo o con altre giurisdizioni fiscali", "Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti", "Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite" desunti dal CbCR OCSE, non essendo oggetto di rettifiche di consolidamento, non sono riconciliati con quanto riportato nel bilancio consolidato.

Il valore riferito alle "Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa" non è incluso nel reporting package del bilancio consolidato; di conseguenza un modulo aggiuntivo è stato inviato a tutte le entità del gruppo.

I valori indicati nella colonna "Utile/perdita ante imposte" sono invece desunti dal Country by Country Reporting richiesto dalla Direttiva CRD IV (i) e sono riconciliati con quanto riportato nel bilancio consolidato.

I valori indicati nella colonna "Numero dipendenti - FTE" sono anch'essi desunti dal Country by Country Reporting richiesto dalla Direttiva CRD IV. Rispetto all'informativa riportata nel bilancio consolidato, i valori sono calcolati su base equivalente a tempo pieno, secondo le specifiche istruzioni della Banca d'Italia in materia di Country by Country Reporting (Circ. 285, Titolo III, Cap. 2).

In merito alle differenze tra l'imposta sul reddito maturata sugli utili e l'imposta dovuta, si rappresenta che queste sono principalmente riconducibili a effetti della participation exemption; allo storno delle imposte sui dividendi "consolidati"; agli adjustment della fiscalità anticipata/differita anche per tener conto della presentazione delle dichiarazioni integrative relative ad esercizi precedenti; alle variazioni locali in aumento o in diminuzione delle imposte.

Per approfondimenti si rinvia alla sezione 21 della Nota integrativa consolidata - Parte C - del Bilancio consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2022 (pag. 416).

* In linea con le linee guida OCSE relative al Country by Country Reporting, sono indicate anche le transazioni infragruppo relative a entità residenti nella medesima giurisdizione.

** In tale giurisdizione, Intesa Sanpaolo S.p.A. è presente anche o solo con stabili organizzazioni ("branch") che non applicano il regime di branch exemption, il cui reddito, pertanto, è attratto a tassazione nella giurisdizione della casa-madre.

Valore e solidità del Gruppo

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI⁽¹⁾

| Indici di efficienza del personale (milioni di euro) | 2022 | 2023 |
|---|-------|-------|
| Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti | 4,68 | 4,55 |
| Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti | 0,22 | 0,27 |
| Attività finanziarie della clientela ⁽²⁾ / Numero dei dipendenti | 12,60 | 13,83 |
| Indici patrimoniali | 2022 | 2023 |
| Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela | 13,7% | 14,9% |
| Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela ⁽²⁾ | 5,1% | 4,9% |
| Coefficienti di solvibilità | 2022 | 2023 |
| Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari/Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio) | 13,5% | 13,7% |
| Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate | 16,0% | 16,3% |
| Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate | 19,0% | 19,2% |
| Indici reddituali | 2022 | 2023 |
| Risultato d'esercizio (di pertinenza della Capogruppo) / Patrimonio netto ⁽³⁾ | 8,5% | 15,2% |
| Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio) | 51,0% | 45,1% |
| Indici di rischio | 2022 | 2023 |
| Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela | 0,2% | 0,2% |
| Crediti deteriorati netti / Finanziamenti verso clientela | 1,2% | 1,2% |
| Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela | 69,2% | 72,4% |
| Rettifiche di valore su crediti deteriorati / Crediti deteriorati lordi verso clientela | 48,4% | 49,8% |

⁽¹⁾ Indici calcolati con riferimento ai prospetti riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2023 del Gruppo Intesa Sanpaolo. In seguito all'applicazione, a partire dal 1° gennaio 2023, dei due principi contabili IFRS 17 Contratti assicurativi e IFRS 9 Strumenti finanziari da parte delle compagnie assicurative del Gruppo, i dati di raffronto risultano modificati per l'applicazione retrospettiva, a far data dal 1° gennaio 2022, dei due principi.

⁽²⁾ Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.

⁽³⁾ Risultato netto rapportato al patrimonio netto di fine esercizio. Il patrimonio netto non include gli strumenti di capitale AT1 e l'utile d'esercizio. Il ROE relativo al 2022 non è stato riesposto.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

| VOCI DI BILANCIO [milioni di euro] | | 2022 ⁽¹⁾ | 2023 |
|------------------------------------|---|---------------------|----------------|
| 10. | Interessi attivi e proventi assimilati | 15.709 | 32.525 |
| 20. | Interessi passivi e oneri assimilati | -3.874 | -15.589 |
| 40. | Commissioni attive | 10.925 | 10.528 |
| 50. | Commissioni passive ⁽²⁾ | -1.627 | -1.736 |
| 70. | Dividendi e proventi simili | 645 | 660 |
| 80. | Risultato netto dell'attività di negoziazione | 36 | 513 |
| 90. | Risultato netto dell'attività di copertura | 33 | -59 |
| 100. | Utili (perdite) da cessione o riacquisto di: | -474 | -467 |
| | a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato | 167 | -58 |
| | b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva | -669 | -445 |
| | c) passività finanziarie | 28 | 36 |
| 110. | Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico | -5.443 | 2.367 |
| | a) attività e passività finanziarie designate al fair value | 5.866 | -3.619 |
| | b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value | -11.309 | 5.986 |
| 130. | Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a: | -2.636 | -1.416 |
| | a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato | -2.579 | -1.359 |
| | b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva | -57 | -57 |
| 140. | Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni | -5 | -29 |
| 160. | Risultato dei servizi assicurativi ⁽³⁾ | 2.508 | 2.608 |
| 170. | Saldo dei ricavi e costi di natura finanziaria relativi alla gestione assicurativa | 3.691 | -5.318 |
| 230. | Altri oneri/proventi di gestione ⁽⁴⁾ | 954 | 931 |
| 250. (parziale) | Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) ⁽⁵⁾ | 197 | 217 |
| 280. | Utili (perdite) da cessione di investimenti | 16 | 168 |
| 320. | Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte | - | - |
| A | TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO | 20.655 | 25.903 |
| 190.b (parziale) | Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, erogazioni liberali ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) ⁽⁶⁾ | -2.831 | -2.965 |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI | -2.831 | -2.965 |
| 190.a | Spese per il personale ⁽⁷⁾ | -7.744 | -8.164 |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI | -7.744 | -8.164 |
| 340. | Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi | -23 | -28 |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI | -23 | -28 |
| 350. (parziale) | Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti ⁽⁸⁾ | -3.046 | -5.408 |
| 350. (parziale) | Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale ⁽⁹⁾ | -312 | -341 |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE | -3.358 | -5.749 |
| 190.b (parziale) | Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse | -1.139 | -1.217 |
| 190.b (parziale) | Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi | -816 | -720 |
| 300. (parziale) | Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) ⁽¹⁰⁾ | -247 | -1.697 |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI | -2.202 | -3.634 |
| 230. (parziale) | Altri oneri/proventi di gestione: erogazioni liberali ⁽¹¹⁾ | -20 | -21 |
| 350. (parziale) | Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza ⁽¹²⁾ | -18 | -22 |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE | -38 | -43 |
| B | Totale Valore Economico Distribuito | -16.196 | -20.583 |
| C | Totale Valore Economico Trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa⁽¹³⁾ | 4.459 | 5.320 |

⁽¹⁾ Dati modificati per l'applicazione retrospettiva dell'IFRS 17 e dell'IFRS 9 da parte delle società assicurative del Gruppo.

⁽²⁾ I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili disciplinati dalla Circolare 262 di Banca d'Italia, presentati nel fascicolo di bilancio, in quanto i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.

⁽³⁾ I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili disciplinati dalla Circolare 262 di Banca d'Italia, presentati nel fascicolo di bilancio, in quanto i compensi corrisposti ai consulenti finanziari della Divisione Private e la quota, riferita alle spese per il personale, dei costi per servizi assicurativi derivanti dai contratti assicurativi emessi sono stati riclassificati tra le Spese per il personale. Inoltre la quota, riferita alle altre spese amministrative, dei costi per servizi assicurativi derivanti dai contratti assicurativi emessi è stata riclassificata tra le Altre Spese Amministrative.

⁽⁴⁾ I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio per l'esclusione delle somme relative alle erogazioni liberali, esposte a voce propria.

⁽⁵⁾ I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite non realizzati, esposte a voce propria.

⁽⁶⁾ I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse, delle erogazioni liberali e dei tributi e altri oneri riguardanti il sistema bancario, esposti a voce propria, e per l'inclusione della quota, riferita alle altre spese amministrative, dei costi per servizi assicurativi derivanti dai contratti assicurativi emessi.

⁽⁷⁾ I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari, i compensi corrisposti ai consulenti finanziari della Divisione Private e la quota, riferita alle spese per il personale, dei costi per servizi assicurativi derivanti dai contratti assicurativi emessi.

⁽⁸⁾ Per l'esercizio 2022 l'importo tiene conto dell'acconto dividendo distribuito nel mese di novembre per complessivi 1.400 milioni (al netto della quota non distribuita a fronte delle azioni proprie detenute alla record date, per un importo di 1,8 milioni). Per l'esercizio 2023 l'importo tiene conto dell'acconto dividendo distribuito nel mese di novembre per complessivi 2.629 milioni (al netto della quota non distribuita a fronte delle azioni proprie detenute alla record date, per un importo di 3,7 milioni).

⁽⁹⁾ Interessi maturati relativi alle cedole su strumenti di capitale aggiuntivi di classe 1 (AT1), contabilizzati direttamente a patrimonio netto.

⁽¹⁰⁾ I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.

⁽¹¹⁾ I dati differiscono da quelli esposti nel capitolo "Supporto alla comunità e impegno per la cultura" in quanto considerano unicamente gli importi qualificati come "Erogazioni liberali" ai sensi delle Regole contabili di Gruppo, iscritti nella presente voce.

⁽¹²⁾ I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza in sede di destinazione dell'utile d'esercizio.

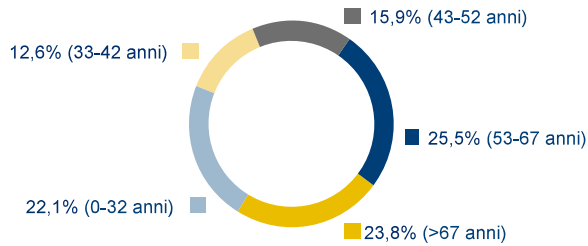
⁽¹³⁾ Rappresentato da rettifiche/ripresе di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato destinato a riserva.

La relazione con i clienti

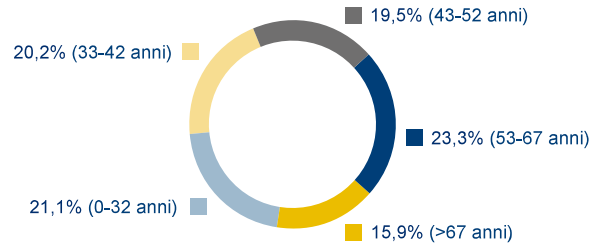
COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

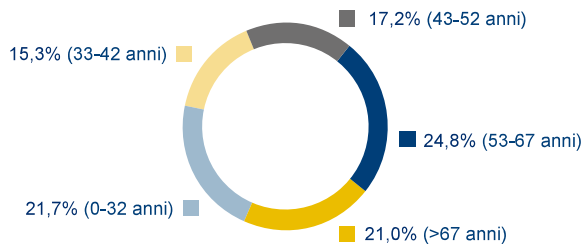
Italia



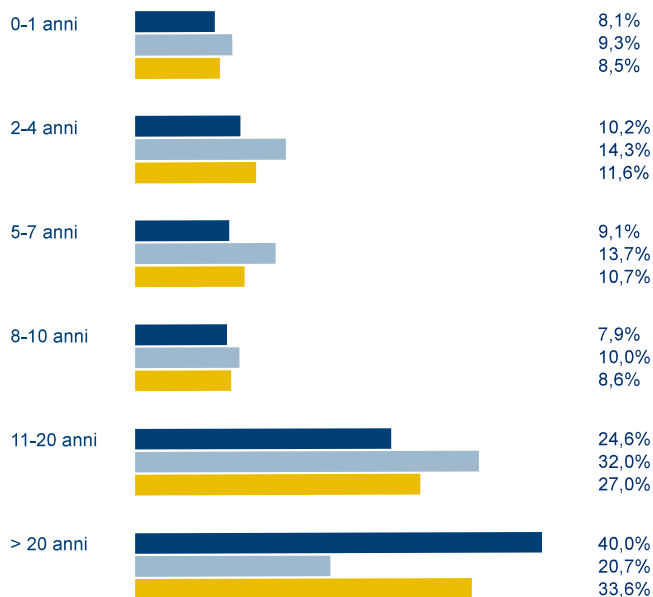
Estero



Gruppo

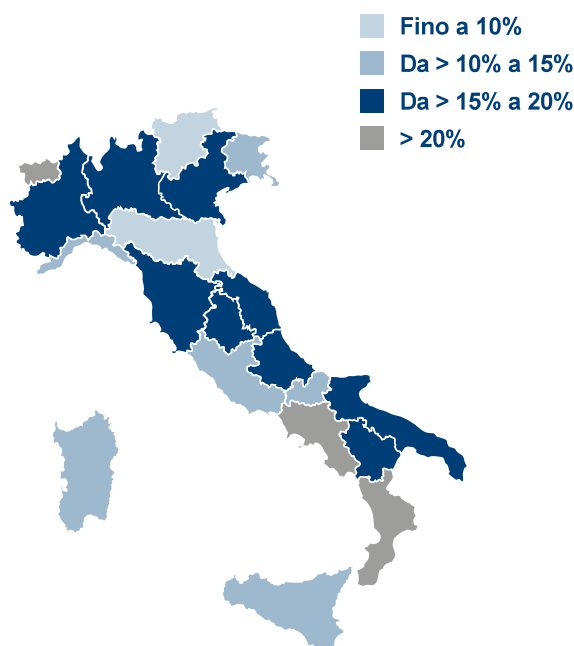


Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



Anzianità media Italia: 17 anni
 Anzianità media Estero: 12 anni
 Anzianità media Gruppo: 16 anni

Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



| Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione [n.]* | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|--|---------|-----|---------|-----|---------|-----|
| | Filiali | Atm | Filiali | Atm | Filiali | Atm |
| Valle d'Aosta | 17 | 38 | 17 | 39 | 17 | 39 |
| Basilicata | 33 | 64 | 32 | 61 | 30 | 62 |
| Sardegna | 64 | 131 | 64 | 158 | 60 | 164 |
| Molise | 9 | 23 | 9 | 20 | 9 | 21 |
| Trentino Alto Adige | 38 | 56 | 36 | 51 | 32 | 53 |

Nel triennio considerato non si osservano variazioni sostanziali nel numero degli atm e delle filiali nelle regioni indicate.

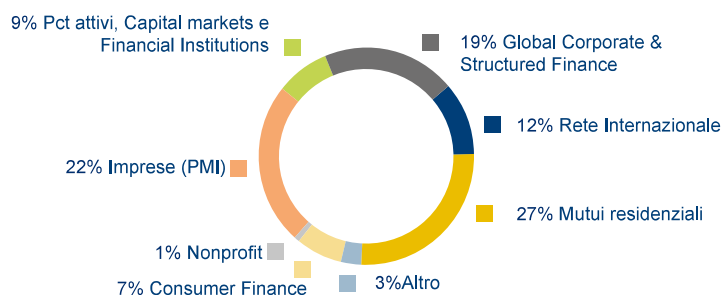
* Fonte: Annuario ISTAT 2023, popolazione residente al 01/01/2023 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km².

| Banche del Gruppo nei Paesi esteri [n.]* | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|--|---------|-------|---------|-------|---------|-----|
| | Filiali | Atm | Filiali | Atm | Filiali | Atm |
| Albania | 35 | 60 | 35 | 64 | 35 | 76 |
| Croazia | 244 | 1.073 | 232 | 1.055 | 225 | 894 |
| Romania | 33 | 35 | 34 | 37 | 34 | 36 |
| Serbia | 147 | 366 | 146 | 380 | 143 | 396 |
| Slovacchia | 168 | 581 | 160 | 563 | 157 | 554 |
| Ucraina | 45 | 101 | 43 | 96 | 40 | 85 |
| Ungheria | 61 | 120 | 60 | 118 | 60 | 117 |
| Moldavia | 17 | 72 | 17 | 61 | 17 | 63 |
| Egitto | 175 | 544 | 174 | 661 | 173 | 754 |
| Federazione Russa | 27 | 37 | 27 | 36 | 27 | 36 |

* La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i gruppi controllati all'estero (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

IMPIEGHI A CLIENTELA

Composizione per area di business



Composizione per settori di attività economica

| Crediti non-retail delle banche e delle società italiane del Gruppo | 2023 |
|---|--------------|
| Amministrazioni pubbliche | 5,1% |
| Società finanziarie | 8,1% |
| Società non finanziarie di cui: | 42,6% |
| Servizi | 4,7% |
| Utility | 4,3% |
| Distribuzione | 3,1% |
| Immobiliare | 3,0% |
| Costr. e materiali per costruzioni | 2,9% |
| Alimentare | 2,7% |
| Metallurgia e prodotti in metallo | 2,2% |
| Sistema moda | 2,1% |
| Infrastrutture | 2,1% |
| Mezzi di trasporto | 1,9% |
| Energia ed estrazione | 1,9% |
| Meccanica | 1,8% |
| Agricoltura | 1,7% |
| Turismo | 1,6% |
| Trasporti | 1,6% |
| Chimica, gomma e plastica | 1,6% |
| Componenti e apparecchiature elettriche | 0,9% |
| Farmaceutica | 0,8% |
| Mobili ed elettrodomestici | 0,7% |
| Media | 0,5% |
| Legno e carta | 0,4% |
| Altri beni di consumo | 0,2% |

L'eventuale mancata quadratura sui dati dipende dagli arrotondamenti.

OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES

| Project Finance [n.]* | Categoria A | Categoria B | Categoria C |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Totale | 3 | 18 | 9 |
| Settore | | | |
| Petrolio e Gas | 1 | 1 | |
| Estrattivo | | | |
| Energia | 1 | 10 | 1 |
| Infrastrutture | | 4 | 4 |
| Altro | 1 | 3 | 4 |
| Regione | | | |
| Americhe | 1 | 7 | |
| Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA) | 2 | 6 | 9 |
| Asia e Oceania | | 5 | |
| Tipo di Paese** | | | |
| Designato | 2 | 11 | 2 |
| Non Designato | 1 | 7 | 7 |
| Revisione indipendente | | | |
| Si | 3 | 16 | 2 |
| No | | 2 | 7 |

* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2023.

** Paesi Designati: sono quei Paesi che si ritiene abbiano una solida governance ambientale e sociale, sistemi legislativi e una capacità istituzionale pensati per proteggere la propria popolazione e l'ambiente naturale. L'elenco dei Paesi Designati è disponibile sul sito web dell'Associazione Equator Principles. Gli Equator Principles prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio e C basso).

| Project Finance e finanziamenti alle imprese destinati a progetti chiusi nel corso dell'anno* | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Progetti [n.] | 13 | 6 | 19 | 9 | 9 | 18 | 17 | 13 | 30 |
| Impegno economico [milioni di euro] | 836 | 592 | 1.428 | 857 | 224 | 1.081 | 3.485 | 404 | 3.889 |

* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel corso dell'anno.

SOCIAL LENDING

| Social lending: credito erogato [migliaia di euro] | 2023 | | |
|--|------------------|----------------|------------------|
| | Italia | Eestero | Gruppo |
| Prestiti antiusura | 3.611 | 0 | 3.611 |
| Finanziamenti al Terzo Settore | 252.399 | 0 | 252.399 |
| Prodotti per fasce sociali vulnerabili | 2.903.059 | 454.577 | 3.357.636 |
| Altri prestiti sociali | 21.838 | 48.829 | 70.667 |
| Totale finanziamenti in ambito sostenibilità sociale* | 3.180.906 | 503.407 | 3.684.313 |
| Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi | 713.950 | 0 | 713.950 |
| Rigenerazione urbana | 377.161 | 0 | 377.161 |
| Altri finanziamenti per fasce sociali vulnerabili** | 747.150 | 0 | 747.150 |
| Totale social lending | 5.019.167 | 503.407 | 5.522.573 |

* La rendicontazione segue le Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili approvate dal Gruppo a fine 2022, per tale motivo non sono stati esposti i dati del 2021 e 2022 in quanto non comparabili.

Le suddette Regole prevedono operazioni e prodotti rientranti nella categoria "sostenibilità sociale": in particolare, tale categoria ad oggi non ricomprende il credito erogato a sostegno di eventi calamitosi e per la rigenerazione urbana. Non include inoltre ~€750mln di finanziamenti green erogati nel 2023 ai giovani, già inclusi nella categoria "sostenibilità ambientale".

**Finanziamenti green erogati ai giovani.

RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

| Rete Terzo Settore | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Clienti [n.] | 102.023 | 102.029 | 107.053 |
| Clienti affidati [n.] | 16.781 | 19.192 | 16.226 |
| Impieghi [migliaia di euro] | 2.801.640 | 2.852.000 | 2.786.923 |
| Raccolta diretta [migliaia di euro] | 6.916.666 | 6.982.476 | 6.651.853 |
| Raccolta indiretta [migliaia di euro] | 2.127.330 | 2.231.054 | 2.348.885 |

INVESTIMENTI ATTENTI ALLA SOSTENIBILITÀ

| Eurizon SGR: fondi classificati secondo la normativa SFDR* | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-------|-------|-------|
| Fondi ai sensi degli artt. 8 e 9 [n.] | 172 | 232 | 306 |
| Fondi ai sensi degli artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro] | 110,6 | 110,3 | 149,0 |
| Percentuale di fondi ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%] | 46 | 54 | 73 |

*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

| Fideuram: fondi classificati secondo la normativa SFDR* | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------|------|
| Fondi ai sensi degli artt. 8 e 9 [n.] | 8 | 81 | 97 |
| Fondi ai sensi degli artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro] | 2,6 | 26,5 | 33,3 |
| Percentuale di fondi ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%] | 3 | 61 | 71 |

*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

| Eurizon SGR: attività di engagement ESG* | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|
| Attività di engagement totali [n.] | 958 | 538 | 592 |
| Attività di engagement su tematiche ESG [n.] | 287 | 271 | 228 |
| Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%] | 30,0 | 50,4 | 38,5 |

* Il numero di attività del 2021 è stato calcolato sul totale complessivo degli incontri e degli engagement condotti nel periodo.

| Eurizon SGR: società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG* | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-------|-------|-------|
| Società che compongono i portafogli [n.]** | 1.646 | 1.330 | 1.388 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.] | 644 | 342 | 343 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.] | 240 | 194 | 165 |
| Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%] | 14,6 | 15,0 | 11,9 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%] | 37,3 | 56,7 | 48,1 |

* Per il 2021 i dati sono calcolati sul totale degli incontri tenuti con gli emittenti nei rispettivi anni.

** Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

| Fideuram Asset Management (FAM): attività di engagement ESG | 2022 | 2023 |
|---|------|------|
| Attività di engagement totali [n.] | 78 | 112 |
| Attività di engagement su tematiche ESG [n.] | 62 | 78 |
| Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%] | 79,5 | 69,6 |

| Fideuram Asset Management (FAM): società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG | 2022 | 2023 |
|--|-------------|-------------|
| Società che compongono i portafogli [n.] | 1.191 | 512 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.] | 63 | 106 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.] | 47 | 78 |
| Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%] | 3,9 | 15,2 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%] | 74,6 | 73,6 |

| Fideuram Asset Management Ireland (FAMI): attività di engagement ESG | 2022 | 2023 |
|---|-------------|-------------|
| Attività di engagement totali [n.] | 106 | 98 |
| Attività di engagement su tematiche ESG [n.] | 91 | 82 |
| Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%] | 85,9 | 83,7 |

| Fideuram Asset Management Ireland (FAMI): società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG | 2022 | 2023 |
|--|-------------|-------------|
| Società che compongono i portafogli [n.] | 4.424 | 4.265 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.] | 90 | 94 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.] | 75 | 82 |
| Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%] | 1,7 | 1,9 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%] | 83,3 | 87,2 |

MULTICANALITÀ

| Canali distributivi e automazione operazioni: Italia | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Contratti multicanale (stock) [n.]* | 12.866.019 | 12.136.767 | 12.553.976 |
| Contratti multicanale (stock)/n. clienti [%]* | 96,2 | 90,1 | 93,4 |
| Automazione bonifici [%] | 94,4% | 93,8% | 94,6% |
| Automazione titoli [%] | 85,2% | 65,9% | 49,5% |
| Remote Banking: contratti attivi alla data [n.] | 237.721 | 232.035 | 326.647 |
| Remote Banking: disposizioni [n.] | 142.582.424 | 112.373.420 | 88.524.023 |

* Monitoraggio effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

| Canali distributivi: Estero | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|------------------------------------|---|--|---|--|---|--|
| | N° contratti multicanale (stock) | N° contratti multicanale (stock)/n. clienti | N° contratti multicanale (stock) | N° contratti multicanale (stock)/n. clienti | N° contratti multicanale (stock) | N° contratti multicanale (stock)/n. clienti |
| Albania | 53.478 | 23% | 76.111 | 32% | 88.784 | 37% |
| Croazia | 676.709 | 36% | 762.399 | 41% | 785.475 | 42% |
| Romania | 19.415 | 33% | 25.363 | 44% | 27.025 | 69% |
| Serbia | 648.863 | 52% | 510.506 | 41% | 636.529 | 50% |
| Slovacchia | 642.577 | 73% | 713.919 | 78% | 761.042 | 81% |
| Ucraina | 75.998 | 100% | 77.487 | 99% | 53.696 | 91% |
| Ungheria | 349.736 | 92% | 436.676 | 90% | 356.627 | 90% |
| Moldavia | 12.543 | 16% | 15.050 | 25% | 17.256 | 31% |
| Federazione Russa | 23.349 | 36% | 16.767 | 37% | 18.552 | 54% |

La ripartizione per paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

CYBERSECURITY

| Formazione in materia di sicurezza informatica [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|---------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Partecipanti | 70.567 | 8.674 | 79.241 | 70.190 | 15.395 | 85.585 | 69.149 | 14.195 | 83.344 |
| Ore erogate (aula + online)* | 183.671 | 30.125 | 213.796 | 41.034 | 51.733 | 92.767 | 72.914 | 49.392 | 122.306 |

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

CUSTOMER EXPERIENCE

| Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|
| Retail | 16 | 22 | 28 |
| Exclusive | 14 | 16 | 22 |
| Imprese | 13 | 17 | 22 |
| Terzo Settore | 19 | 23 | 31 |
| Agribusiness | 8 | 17 | 18 |

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

| Tipologia [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Finanziamenti | 31.814 | 7.504 | 39.318 | 22.014 | 5.422 | 27.436 | 25.293 | 4.569 | 29.862 |
| Sistemi di pagamento | 22.235 | 29.139 | 51.374 | 13.194 | 26.007 | 39.201 | 10.103 | 22.434 | 32.537 |
| Sistemi organizzativi, sito Internet, altro | 19.614 | 5.469 | 25.083 | 16.283 | 4.413 | 20.696 | 27.162 | 3.798 | 30.960 |
| Prodotti assicurativi | 13.803 | 195 | 13.998 | 13.569 | 139 | 13.708 | 12.395 | 165 | 12.560 |
| C/C, depositi e dossier titoli | 7.872 | 6.263 | 14.135 | 6.580 | 5.987 | 12.567 | 4.926 | 6.054 | 10.980 |
| Investimenti | 2.440 | 227 | 2.667 | 3.335 | 248 | 3.583 | 2.602 | 267 | 2.869 |
| Totale | 97.778 | 48.797 | 146.575 | 74.975 | 42.216 | 117.191 | 82.481 | 37.287 | 119.768 |

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2023 sono pervenute 188 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 9 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 (su un totale di 16 richieste complessive 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 perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 129 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 12 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.

Supporto alla comunità e impegno per la cultura

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

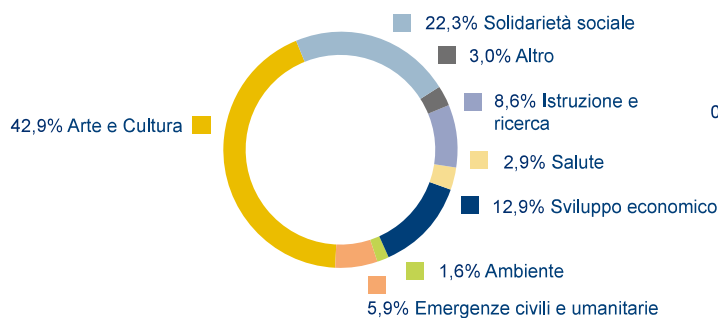
| Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|---------------|--------------|---------------|----------------|--------------|----------------|----------------|--------------|----------------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Contributo monetario alla comunità | 77.974 | 2.455 | 80.429 | 94.097 | 2.491 | 96.588 | 97.903 | 3.246 | 101.148 |
| Beni e servizi donati alla comunità | 0 | 5 | 5 | 0 | 4 | 4 | 0 | 1 | 1 |
| Contributi in termini di tempo | 11 | 22 | 34 | 30 | 71 | 101 | 89 | 70 | 160 |
| Spese di gestione | 5.862 | 508 | 6.370 | 6.206 | 512 | 6.718 | 6.710 | 423 | 7.133 |
| Contributo complessivo alla comunità | 83.848 | 2.990 | 86.837 | 100.333 | 3.078 | 103.411 | 104.702 | 3.740 | 108.442 |

| Contributo alla comunità per area geografica [migliaia di euro]* | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|---------------|----------------|----------------|
| Unione Europea | 85.328 | 102.187 | 106.454 |
| Altri Paesi europei | 589 | 377 | 1.357 |
| Africa | 920 | 842 | 612 |
| Sud America | 0 | 5 | 19 |
| Totale contributo alla comunità | 86.837 | 103.411 | 108.442 |

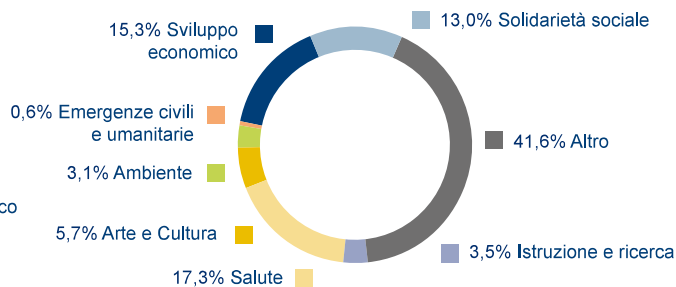
* Dati rilevati in base all'area geografica della Banca del Gruppo che ha contribuito.

Contributo monetario alla comunità nel 2023 per ambito di intervento [%]

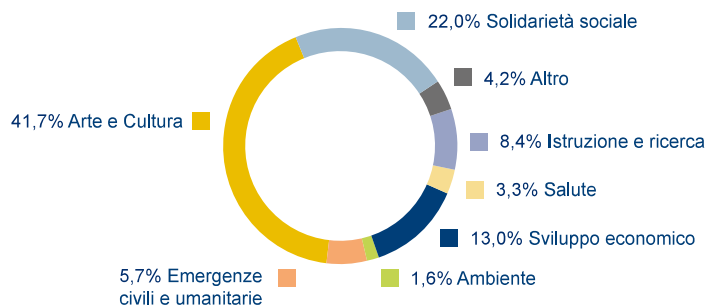
Italia



Estero



Gruppo

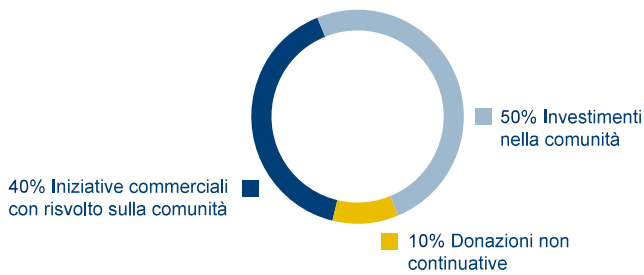


| Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Arte e Cultura | 32.036 | 197 | 32.232 | 36.881 | 200 | 37.080 | 42.039 | 184 | 42.223 |
| Solidarietà sociale | 16.560 | 420 | 16.980 | 14.839 | 376 | 15.215 | 21.857 | 422 | 22.278 |
| Salute | 4.723 | 726 | 5.449 | 3.057 | 587 | 3.644 | 2.793 | 562 | 3.355 |
| Istruzione e ricerca | 8.058 | 200 | 8.258 | 9.914 | 222 | 10.137 | 8.396 | 114 | 8.510 |
| Emergenze civili e umanitarie | 443 | 1 | 443 | 10.858 | 11 | 10.869 | 5.769 | 18 | 5.787 |
| Sviluppo economico | 4.284 | 609 | 4.894 | 13.365 | 507 | 13.871 | 12.605 | 495 | 13.100 |
| Ambiente | 1.826 | 93 | 1.919 | 877 | 244 | 1.120 | 1.536 | 100 | 1.636 |
| Altro | 10.045 | 210 | 10.254 | 4.306 | 344 | 4.651 | 2.908 | 1.351 | 4.259 |
| Totale contributo monetario alla comunità | 77.974 | 2.455 | 80.429 | 94.097 | 2.491 | 96.588 | 97.903 | 3.246 | 101.148 |

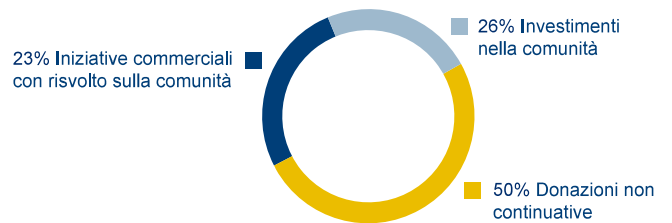
| Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Donazioni non continuative | 7.510 | 482 | 7.992 | 13.434 | 562 | 13.996 | 9.801 | 1.637 | 11.439 |
| Investimenti nella comunità | 34.623 | 1.004 | 35.626 | 41.778 | 917 | 42.695 | 48.914 | 848 | 49.762 |
| Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità | 35.841 | 970 | 36.811 | 38.885 | 1.012 | 39.897 | 39.187 | 761 | 39.947 |
| Totale contributo monetario alla comunità | 77.974 | 2.455 | 80.429 | 94.097 | 2.491 | 96.588 | 97.903 | 3.246 | 101.148 |

Contributo monetario alla comunità nel 2023 per motivazione [%]

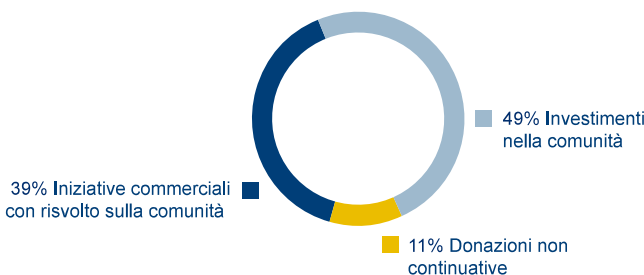
Italia



Estero



Gruppo



CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

| Volontariato aziendale | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro] | 11 | 22 | 34 | 30 | 71 | 101 | 89 | 70 | 160 |
| Ore di volontariato aziendale [n.] | 310 | 1.788 | 2.098 | 863 | 5.707 | 6.570 | 2.299 | 4.476 | 6.775 |
| Collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale [n.] | 40 | 194 | 234 | 115 | 845 | 960 | 317 | 1.163 | 1.480 |

RELAZIONI CON I MEDIA

| Tipologia [n.] | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Comunicati stampa | 2.070 | 2.018 | 1.898 |
| Conferenze stampa | 1.247 | 1.111 | 1.128 |
| Interventi di manager a eventi pubblici seguiti da Ufficio stampa | 641 | 723 | 727 |
| News pubblicate sul sito di Gruppo | 458 | 568 | 540 |
| Post su Twitter | 1.325 | 1.442 | 1.700 |
| Totale interventi ufficio stampa | 5.741 | 5.862 | 5.993 |

Gestione responsabile della catena di fornitura

| Totale fatturato | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Totale fatturato di Gruppo [migliaia di euro] | 2.899.000 | 2.912.000 | 3.002.000 |

| Fornitori Supplier Gate* | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|--------|-------|--------|
| Fornitori [n.] | 10.058 | 9.770 | 10.641 |
| di cui: | | | |
| Italia [n.] | 5.999 | 5.234 | 5.638 |
| Europa (esclusa Italia) [n.] | 3.834 | 4.265 | 4.672 |
| Resto del mondo [n.] | 225 | 271 | 331 |
| Quota dell'ordinato in Europa per sede legale del fornitore | | | |
| Europa [%] | 98 | 98 | 97 |
| Resto del mondo [%] | 2 | 2 | 3 |

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

Persone del Gruppo

COMPOSIZIONE

| Composizione dipendenti per Paese [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Italia | 36.962 | 37.723 | 74.685 | 35.909 | 37.126 | 73.035 | 35.116 | 36.732 | 71.848 |
| Lussemburgo | 132 | 79 | 211 | 133 | 79 | 212 | 129 | 79 | 208 |
| Irlanda | 20 | 14 | 34 | 17 | 12 | 29 | 21 | 12 | 33 |
| Egitto | 3.109 | 1.191 | 4.300 | 3.085 | 1.245 | 4.330 | 3.026 | 1.354 | 4.380 |
| Albania | 184 | 475 | 659 | 184 | 516 | 700 | 189 | 540 | 729 |
| Croazia | 975 | 2.710 | 3.685 | 946 | 2.687 | 3.633 | 940 | 2.678 | 3.618 |
| Bosnia | 196 | 366 | 562 | 176 | 373 | 549 | 180 | 386 | 566 |
| Slovenia | 172 | 506 | 678 | 178 | 503 | 681 | 179 | 522 | 701 |
| Romania | 158 | 410 | 568 | 160 | 411 | 571 | 168 | 430 | 598 |
| Serbia | 792 | 2.286 | 3.078 | 785 | 2.330 | 3.115 | 774 | 2.367 | 3.141 |
| Ungheria | 695 | 1.541 | 2.236 | 717 | 1.548 | 2.265 | 727 | 1.584 | 2.311 |
| Slovacchia | 1.114 | 2.670 | 3.784 | 1.097 | 2.592 | 3.689 | 1.125 | 2.510 | 3.635 |
| Ucraina | 167 | 606 | 773 | 162 | 570 | 732 | 147 | 506 | 653 |
| Federazione Russa | 258 | 717 | 975 | 230 | 677 | 907 | 215 | 654 | 869 |
| Brasile | 32 | 15 | 47 | 32 | 15 | 47 | 32 | 15 | 47 |
| Moldavia | 123 | 237 | 360 | 132 | 236 | 368 | 125 | 241 | 366 |
| Stati Uniti | 33 | 13 | 46 | 37 | 9 | 46 | 46 | 10 | 56 |
| Gruppo | 45.122 | 51.559 | 96.681 | 43.980 | 50.929 | 94.909 | 43.139 | 50.620 | 93.759 |

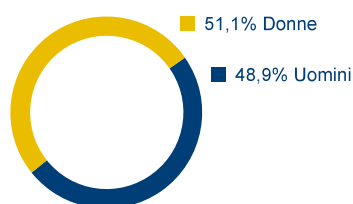
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

I dipendenti delle sussidiarie estere controllate da società italiane sono inclusi nel perimetro Italia.

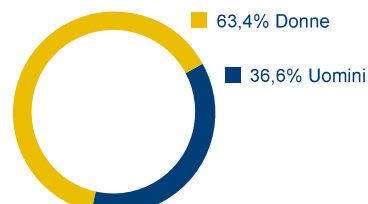
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Composizione dipendenti per genere nel 2023

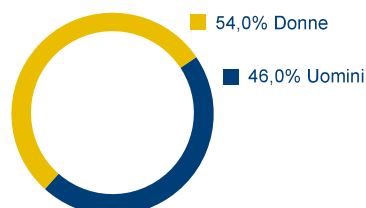
Italia



Estero



Gruppo



| Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Contratti a tempo indeterminato | 74.615 | 19.439 | 94.054 | 73.019 | 19.180 | 92.199 | 71.827 | 19.185 | 91.012 |
| Uomini | 36.928 | 7.051 | 43.979 | 35.901 | 6.996 | 42.897 | 35.103 | 6.881 | 41.984 |
| Donne | 37.687 | 12.388 | 50.075 | 37.118 | 12.184 | 49.302 | 36.724 | 12.304 | 49.028 |
| Contratti a tempo determinato | 15 | 2.451 | 2.466 | 13 | 2.576 | 2.589 | 21 | 2.612 | 2.633 |
| Uomini | 8 | 1.073 | 1.081 | 7 | 1.049 | 1.056 | 13 | 1.115 | 1.128 |
| Donne | 7 | 1.378 | 1.385 | 6 | 1.527 | 1.533 | 8 | 1.497 | 1.505 |
| Apprendistato | 55 | 106 | 161 | 3 | 118 | 121 | 0 | 114 | 114 |
| Uomini | 26 | 36 | 62 | 1 | 26 | 27 | 0 | 27 | 27 |
| Donne | 29 | 70 | 99 | 2 | 92 | 94 | 0 | 87 | 87 |

| Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Contratti a tempo indeterminato | 99,91 | 88,38 | 97,28 | 99,98 | 87,68 | 97,14 | 99,97 | 87,56 | 97,07 |
| Uomini | 49,45 | 32,06 | 45,49 | 49,16 | 31,98 | 45,20 | 48,86 | 31,40 | 44,78 |
| Donne | 50,46 | 56,32 | 51,79 | 50,82 | 55,70 | 51,95 | 51,11 | 56,15 | 52,29 |
| Contratti a tempo determinato | 0,02 | 11,14 | 2,55 | 0,02 | 11,78 | 2,73 | 0,03 | 11,92 | 2,81 |
| Uomini | 0,01 | 4,88 | 1,12 | 0,01 | 4,80 | 1,11 | 0,02 | 5,09 | 1,20 |
| Donne | 0,01 | 6,26 | 1,43 | 0,01 | 6,98 | 1,62 | 0,01 | 6,83 | 1,61 |
| Apprendistato | 0,07 | 0,48 | 0,17 | 0,00 | 0,54 | 0,13 | 0,00 | 0,52 | 0,12 |
| Uomini | 0,03 | 0,16 | 0,06 | 0,00 | 0,12 | 0,03 | 0,00 | 0,12 | 0,03 |
| Donne | 0,04 | 0,32 | 0,10 | 0,00 | 0,42 | 0,10 | 0,00 | 0,40 | 0,09 |

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (97,9%), contratti a termine (0,8%), di apprendistato (1,3%).

| Altre tipologie di lavoro | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------|------|
| Dipendenti assunti con contratto di lavoro misto [n.]* | 858 | 779 | 983 |

* I dati sono considerati da quando è stata attivata tale tipologia di contratto e non sono riferiti al solo anno indicato.

| Lavoro flessibile | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|--------|
| Persone del Gruppo abilitate al lavoro flessibile [n.] | 78.000 | 74.000 | 74.638 |

| Contratti atipici e stage [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Contratto di somministrazione | 38 | 37 | 75 | 40 | 17 | 57 | 46 | 25 | 71 |
| Uomini | 17 | 17 | 34 | 20 | 6 | 26 | 24 | 13 | 37 |
| Donne | 21 | 20 | 41 | 20 | 11 | 31 | 22 | 12 | 34 |
| Contratto a progetto | 21 | 0 | 21 | 24 | 0 | 24 | 22 | 0 | 22 |
| Uomini | 19 | 0 | 19 | 21 | 0 | 21 | 19 | 0 | 19 |
| Donne | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 3 |
| Stage | 113 | 133 | 246 | 406 | 156 | 562 | 362 | 168 | 530 |
| Uomini | 48 | 45 | 93 | 166 | 65 | 231 | 187 | 64 | 251 |
| Donne | 65 | 88 | 153 | 240 | 91 | 331 | 175 | 104 | 279 |

Le donne che lavorano in banca nel Sistema Italia rappresentano il 47,9% del personale, a fronte del 52,1% degli uomini.

| Consulenti finanziari [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|----------------------------|--------|--|--|--------|--|--|--------|--|--|
| | Italia | | | Italia | | | Italia | | |
| Consulenti finanziari | 6.594 | | | 6.645 | | | 6.694 | | |
| Uomini | 5.191 | | | 5.193 | | | 5.175 | | |
| Donne | 1.403 | | | 1.452 | | | 1.519 | | |

| Forza lavoro complessiva [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|-------------------------------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Forza lavoro complessiva | 81.451 | 22.166 | 103.617 | 80.150 | 22.047 | 102.197 | 78.972 | 22.104 | 101.076 |
| Uomini | 42.237 | 8.222 | 50.459 | 41.309 | 8.142 | 49.451 | 40.521 | 8.100 | 48.621 |
| Donne | 39.214 | 13.944 | 53.158 | 38.841 | 13.905 | 52.746 | 38.451 | 14.004 | 52.455 |

Incluse dipendenti, altri collaboratori (nelle varie forme contrattuali) e consulenti finanziari.

| Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dirigenti | 1,7 | 2,2 | 1,8 | 1,7 | 2,2 | 1,8 | 1,9 | 2,2 | 1,9 |
| Uomini | 1,4 | 1,3 | 1,4 | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 1,4 | 1,3 | 1,4 |
| Donne | 0,4 | 0,9 | 0,5 | 0,4 | 0,9 | 0,5 | 0,5 | 0,9 | 0,6 |
| Quadri direttivi | 42,1 | 22,0 | 37,5 | 42,5 | 22,2 | 37,8 | 42,8 | 21,4 | 37,8 |
| Uomini | 25,8 | 12,2 | 22,7 | 25,8 | 12,2 | 22,7 | 25,8 | 11,4 | 22,4 |
| Donne | 16,3 | 9,8 | 14,8 | 16,6 | 10,0 | 15,1 | 17,1 | 9,9 | 15,4 |
| Aree professionali | 56,2 | 75,8 | 60,6 | 55,8 | 75,6 | 60,4 | 55,3 | 76,5 | 60,3 |
| Uomini | 22,3 | 23,6 | 22,6 | 22,0 | 23,4 | 22,3 | 21,7 | 23,9 | 22,2 |
| Donne | 33,9 | 52,2 | 38,0 | 33,8 | 52,3 | 38,0 | 33,6 | 52,6 | 38,0 |

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,4%), quadri direttivi (42,2%) e aree professionali (55,4%).

| Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria] | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|--|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Uomini | Donne | Uomini | Donne | Uomini | Donne |
| Dirigenti | 74,0 | 26,0 | 72,2 | 27,8 | 71,4 | 28,6 |
| Quadri direttivi | 60,6 | 39,4 | 60,0 | 40,0 | 59,3 | 40,7 |
| Dirigenti + Quadri direttivi | 61,2 | 38,8 | 60,6 | 39,4 | 59,9 | 40,1 |
| Aree professionali | 37,3 | 62,7 | 37,0 | 63,0 | 36,9 | 63,1 |

| Posizioni di diretto riporto al CEO* [%] | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|
| % Donne sul totale riporti di primo livello | 6 | 6 | 6 |
| % Donne sul totale riporti di secondo livello | 20 | 21 | 24 |
| % Donne sul totale riporti di primo e secondo livello | 18 | 19 | 23 |

* Chief Executive Officer.

| Dipendenti part time per genere | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dipendenti part time / Totale dipendenti [%] | 16,2% | 1,4% | 12,8% | 15,7% | 1,4% | 12,4% | 15,5% | 1,4% | 12,2% |
| Ripartizione dipendenti part time per genere [n.] | 12.110 | 313 | 12.423 | 11.498 | 313 | 11.811 | 11.125 | 301 | 11.426 |
| Uomini | 1.277 | 39 | 1.316 | 1.129 | 37 | 1.166 | 1.181 | 31 | 1.212 |
| Donne | 10.833 | 274 | 11.107 | 10.369 | 276 | 10.645 | 9.944 | 270 | 10.214 |

In Italia il personale che lavora part time è il 15,5%, circa il 3% in più di incidenza percentuale rispetto al dato del Sistema Italia per il settore bancario (12,4%).

| Dipendenti full time per genere | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dipendenti full time / Totale dipendenti [%] | 83,8% | 98,6% | 87,2% | 84,3% | 98,6% | 87,6% | 84,5% | 98,6% | 87,8% |
| Ripartizione dipendenti full time per genere [n.] | 62.575 | 21.683 | 84.258 | 61.537 | 21.561 | 83.098 | 60.723 | 21.610 | 82.333 |
| Uomini | 35.685 | 8.121 | 43.806 | 34.780 | 8.034 | 42.814 | 33.935 | 7.992 | 41.927 |
| Donne | 26.890 | 13.562 | 40.452 | 26.757 | 13.527 | 40.284 | 26.788 | 13.618 | 40.406 |

| Età media dei dipendenti | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Età media dipendenti | 48,5 | 41,1 | 46,8 | 48,9 | 41,2 | 47,1 | 49,1 | 41,1 | 47,2 |
| Uomini | 49,5 | 41,5 | 48,1 | 49,9 | 41,5 | 48,3 | 50,0 | 41,2 | 48,3 |
| Donne | 47,4 | 40,8 | 45,6 | 48,0 | 41,1 | 46,1 | 48,3 | 41,1 | 46,3 |
| Dirigenti | 54,3 | 47,2 | 52,4 | 54,2 | 47,5 | 52,4 | 54,3 | 48,0 | 52,6 |
| Quadri direttivi | 51,6 | 46,3 | 50,9 | 52,0 | 46,5 | 51,2 | 52,0 | 46,4 | 51,3 |
| Aree professionali | 45,9 | 39,3 | 44,0 | 46,4 | 39,5 | 44,4 | 46,6 | 39,4 | 44,5 |

I dati del Sistema Italia per le maggiori banche sono i seguenti: età media dipendenti (48,5), uomini (49,4), donne (47,5), dirigenti (53,5), quadri direttivi (51,4) e aree professionali (46,0).

| Dipendenti per fasce d'età [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| <=30 | 3,5 | 18,4 | 6,9 | 3,3 | 19,2 | 7,0 | 3,9 | 19,6 | 7,6 |
| Uomini | 1,8 | 7,1 | 3,0 | 1,7 | 7,3 | 3,0 | 2,1 | 7,3 | 3,3 |
| Donne | 1,8 | 11,3 | 3,9 | 1,6 | 12,0 | 4,0 | 1,8 | 12,3 | 4,3 |
| 31-50 | 50,1 | 61,3 | 52,6 | 47,2 | 59,9 | 50,1 | 45,3 | 58,9 | 48,5 |
| Uomini | 21,9 | 21,3 | 21,7 | 20,6 | 21,0 | 20,7 | 19,7 | 20,9 | 19,9 |
| Donne | 28,2 | 40,0 | 30,9 | 26,6 | 38,9 | 29,4 | 25,6 | 38,1 | 28,6 |
| >50 | 46,4 | 20,3 | 40,5 | 49,5 | 20,9 | 42,9 | 50,8 | 21,4 | 43,9 |
| Uomini | 25,9 | 8,7 | 21,9 | 26,9 | 8,6 | 22,7 | 27,2 | 8,4 | 22,8 |
| Donne | 20,5 | 11,7 | 18,5 | 22,6 | 12,2 | 20,2 | 23,6 | 13,0 | 21,1 |

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: <= 30 (5,9%), 31 - 50 (50,4%) e > 50 (43,7%).

| Banche Estere: senior manager assunti nella comunità locale | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------------------------------|---|--|--------------------------------|---|--|--------------------------------|---|--|
| | Manager prima linea [n.] | Manager prima linea assunti nella comunità locale [n.] | Manager prima linea assunti nella comunità locale/ Manager prima linea [%] | Manager prima linea [n.] | Manager prima linea assunti nella comunità locale [n.] | Manager prima linea assunti nella comunità locale/ Manager prima linea [%] | Manager prima linea [n.] | Manager prima linea assunti nella comunità locale [n.] | Manager prima linea assunti nella comunità locale/ Manager prima linea [%] |
| Albania | 12 | 10 | 83,3 | 13 | 10 | 76,9 | 13 | 10 | 76,9 |
| Croazia | 15 | 13 | 86,7 | 19 | 17 | 89,5 | 17 | 15 | 84,8 |
| Bosnia | 13 | 10 | 76,9 | 12 | 9 | 75,0 | 15 | 13 | 76,7 |
| Slovenia | 13 | 9 | 69,2 | 14 | 11 | 78,6 | 14 | 11 | 78,6 |
| Romania | 13 | 11 | 84,6 | 12 | 10 | 83,3 | 13 | 9 | 69,2 |
| Serbia | 14 | 13 | 92,9 | 15 | 14 | 93,3 | 15 | 14 | 93,3 |
| Slovacchia | 18 | 14 | 77,8 | 16 | 13 | 81,3 | 16 | 14 | 87,5 |
| Ucraina | 12 | 9 | 75,0 | 11 | 9 | 81,8 | 12 | 10 | 83,3 |
| Ungheria | 13 | 11 | 84,6 | 13 | 11 | 84,6 | 13 | 11 | 84,6 |
| Moldavia | 9 | 7 | 77,8 | 12 | 10 | 83,3 | 11 | 9 | 81,8 |
| Egitto | 14 | 11 | 78,6 | 14 | 12 | 85,7 | 13 | 12 | 92,3 |
| Federazione Russa | 17 | 16 | 94,1 | 16 | 16 | 100,0 | 16 | 16 | 100,0 |

La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria). In considerazione della finalità dell'indicatore, è presentata una disclosure relativa alle società del perimetro estero.

| Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Laureati | 43,9 | 72,8 | 50,5 | 46,9 | 73,0 | 52,9 | 48,8 | 73,5 | 54,6 |
| Uomini | 21,2 | 28,9 | 23,0 | 22,7 | 28,8 | 24,1 | 23,5 | 28,7 | 24,7 |
| Donne | 22,7 | 44,0 | 27,5 | 24,2 | 44,1 | 28,8 | 25,3 | 44,8 | 29,8 |
| Diplomati | 50,7 | 24,3 | 44,7 | 49,7 | 23,9 | 43,8 | 48,1 | 23,7 | 42,4 |
| Uomini | 24,6 | 6,8 | 20,6 | 24,1 | 6,5 | 20,1 | 23,3 | 6,5 | 19,4 |
| Donne | 26,1 | 17,6 | 24,2 | 25,6 | 17,4 | 23,7 | 24,9 | 17,1 | 23,1 |
| Altro | 5,4 | 2,8 | 4,8 | 3,4 | 3,1 | 3,3 | 3,1 | 2,9 | 3,0 |
| Uomini | 3,6 | 1,5 | 3,1 | 2,4 | 1,5 | 2,2 | 2,1 | 1,4 | 1,9 |
| Donne | 1,7 | 1,4 | 1,7 | 1,1 | 1,5 | 1,2 | 1,0 | 1,4 | 1,1 |

I dati Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono i seguenti: laureati e con titolo post-laurea (49,2%), diplomati (48,0%), altro (2,9%).

| Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Anzianità media totale | 21,4 | 11,5 | 19,1 | 21,7 | 11,7 | 19,4 | 21,7 | 10,8 | 19,1 |
| Uomini | 21,6 | 11,7 | 19,8 | 21,8 | 11,7 | 19,9 | 21,7 | 10,8 | 19,7 |
| Donne | 21,2 | 11,4 | 18,5 | 21,6 | 11,6 | 18,9 | 21,7 | 10,8 | 18,7 |
| Dirigenti | 21,0 | 12,8 | 18,8 | 20,8 | 14,0 | 18,9 | 20,7 | 13,5 | 18,8 |
| Quadri direttivi | 24,4 | 17,1 | 23,4 | 24,5 | 17,2 | 23,5 | 24,4 | 16,3 | 23,3 |
| Aree professionali | 19,2 | 9,9 | 16,5 | 19,6 | 10,0 | 16,8 | 19,7 | 9,2 | 16,6 |

| Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Disabili | 5,1 | 1,9 | 4,3 | 5,1 | 2,5 | 4,5 | 5,1 | 2,7 | 4,5 |
| Uomini | 2,7 | 0,6 | 2,3 | 2,7 | 0,9 | 2,3 | 2,6 | 0,9 | 2,2 |
| Donne | 2,3 | 1,3 | 2,1 | 2,4 | 1,6 | 2,2 | 2,4 | 1,8 | 2,3 |
| Categorie protette | 1,3 | 0,9 | 1,2 | 1,2 | 0,8 | 1,1 | 1,2 | 0,8 | 1,1 |
| Uomini | 0,6 | 0,1 | 0,5 | 0,6 | 0,1 | 0,5 | 0,6 | 0,1 | 0,5 |
| Donne | 0,6 | 0,8 | 0,7 | 0,6 | 0,8 | 0,6 | 0,6 | 0,7 | 0,6 |

| Assunzioni per genere ed età [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 1.380 | 2.611 | 3.991 | 1.429 | 3.054 | 4.483 | 2.108 | 2.950 | 5.058 |
| Uomini | 665 | 942 | 1.607 | 807 | 1.044 | 1.851 | 1.150 | 1.037 | 2.187 |
| Donne | 715 | 1.669 | 2.384 | 622 | 2.010 | 2.632 | 958 | 1.913 | 2.871 |
| <=30 | 976 | 1.397 | 2.373 | 703 | 1.640 | 2.343 | 1.190 | 1.535 | 2.725 |
| 31-50 | 366 | 1.114 | 1.480 | 641 | 1.278 | 1.919 | 865 | 1.254 | 2.119 |
| >50 | 38 | 100 | 138 | 85 | 136 | 221 | 53 | 161 | 214 |

| Tasso assunzioni per genere ed età [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 1,8 | 11,9 | 4,1 | 2,0 | 14,0 | 4,7 | 2,9 | 13,5 | 5,4 |
| Uomini | 1,8 | 11,5 | 3,6 | 2,2 | 12,9 | 4,2 | 3,3 | 12,9 | 5,1 |
| Donne | 1,9 | 12,1 | 4,6 | 1,7 | 14,6 | 5,2 | 2,6 | 13,8 | 5,7 |
| <=30 | 36,9 | 34,5 | 35,5 | 29,0 | 39,0 | 35,4 | 42,4 | 35,7 | 38,3 |
| 31-50 | 1,0 | 8,3 | 2,9 | 1,9 | 9,8 | 4,0 | 2,7 | 9,7 | 4,7 |
| >50 | 0,1 | 2,2 | 0,4 | 0,2 | 3,0 | 0,5 | 0,1 | 3,4 | 0,5 |

| Cessazioni per genere ed età [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 4.358 | 3.167 | 7.525 | 3.486 | 3.181 | 6.667 | 3.461 | 2.891 | 6.352 |
| Uomini | 2.651 | 1.209 | 3.860 | 2.147 | 1.139 | 3.286 | 2.040 | 1.067 | 3.107 |
| Donne | 1.707 | 1.958 | 3.665 | 1.339 | 2.042 | 3.381 | 1.421 | 1.824 | 3.245 |
| <=30 | 162 | 770 | 932 | 256 | 918 | 1.174 | 201 | 811 | 1.012 |
| 31-50 | 679 | 1.651 | 2.330 | 813 | 1.685 | 2.498 | 569 | 1.447 | 2.016 |
| >50 | 3.517 | 746 | 4.263 | 2.417 | 578 | 2.995 | 2.691 | 633 | 3.324 |

| Tasso cessazioni per genere ed età [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 5,8 | 14,4 | 7,8 | 4,8 | 14,5 | 7,0 | 4,8 | 13,2 | 6,8 |
| Uomini | 7,2 | 14,8 | 8,6 | 6,0 | 14,1 | 7,5 | 5,8 | 13,3 | 7,2 |
| Donne | 4,5 | 14,2 | 7,1 | 3,6 | 14,8 | 6,6 | 3,9 | 13,1 | 6,4 |
| <=30 | 6,1 | 19,0 | 13,9 | 10,6 | 21,8 | 17,7 | 7,2 | 18,8 | 14,2 |
| 31-50 | 1,8 | 12,2 | 4,6 | 2,4 | 12,9 | 5,3 | 1,7 | 11,2 | 4,4 |
| >50 | 10,1 | 16,7 | 10,9 | 6,7 | 12,7 | 7,4 | 7,4 | 13,5 | 8,1 |

| Cessazioni per motivazione [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Rapporti di lavoro cessati nell'anno | 4.358 | 3.167 | 7.525 | 3.486 | 3.181 | 6.667 | 3.461 | 2.891 | 6.352 |
| Dimissioni | 900 | 1.193 | 2.093 | 1.131 | 1.538 | 2.669 | 839 | 1.388 | 2.227 |
| Pensionamenti | 89 | 172 | 261 | 143 | 171 | 314 | 193 | 248 | 441 |
| Esodo | 3.202 | 0 | 3.202 | 2.026 | 0 | 2.026 | 2.260 | 0 | 2.260 |
| Morte | 76 | 40 | 116 | 79 | 14 | 93 | 83 | 23 | 106 |
| Altro - incentivate | 17 | 607 | 624 | 6 | 381 | 387 | 5 | 314 | 319 |
| Altro - non incentivate | 68 | 988 | 1.056 | 87 | 929 | 1.016 | 76 | 770 | 846 |
| Cessazioni per scadenza tempo determinato | 6 | 167 | 173 | 14 | 148 | 162 | 5 | 148 | 153 |

| Turnover per genere ed età | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | -2.978 | -556 | -3.534 | -2.057 | -127 | -2.184 | -1.353 | 59 | -1.294 |
| Uomini | -1.986 | -267 | -2.253 | -1.340 | -95 | -1.435 | -890 | -30 | -920 |
| Donne | -992 | -289 | -1.281 | -717 | -32 | -749 | -463 | 89 | -374 |
| <=30 | 814 | 627 | 1.441 | 447 | 722 | 1.169 | 989 | 724 | 1.713 |
| 31-50 | -313 | -537 | -850 | -172 | -407 | -579 | 296 | -193 | 103 |
| >50 | -3.479 | -646 | -4.125 | -2.332 | -442 | -2.774 | -2.638 | -472 | -3.110 |

| Tasso di turnover per genere ed età [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | -3,8 | -2,5 | -3,5 | -2,7 | -0,6 | -2,2 | -1,8 | 0,3 | -1,4 |
| Uomini | -5,1 | -3,2 | -4,8 | -3,6 | -1,2 | -3,2 | -2,5 | -0,4 | -2,1 |
| Donne | -2,6 | -2,0 | -2,4 | -1,9 | -0,2 | -1,4 | -1,2 | 0,6 | -0,7 |
| <=30 | 44,5 | 18,3 | 27,5 | 22,7 | 20,7 | 21,4 | 54,3 | 20,2 | 31,7 |
| 31-50 | -0,8 | -3,8 | -1,6 | -0,5 | -3,0 | -1,2 | 0,9 | -1,5 | 0,2 |
| >50 | -9,1 | -12,6 | -9,5 | -6,1 | -8,8 | -6,4 | -6,7 | -9,1 | -7,0 |

Il tasso di turnover è determinato come delta fra l'incidenza percentuale delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno di riferimento rapportate sull'organico ricostruito di inizio anno. L'organico di inizio anno è dato dall'organico di fine anno sottraendo le assunzioni e comprendendo le cessazioni avvenute nel periodo.

SVILUPPO PROFESSIONALE

| Promozioni per genere | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 5.922 | 2.227 | 8.149 | 6.054 | 3.192 | 9.246 | 5.729 | 2.165 | 7.894 |
| Uomini [n.] | 2.688 | 908 | 3.596 | 2.798 | 1.521 | 4.319 | 2.682 | 943 | 3.625 |
| Donne [n.] | 3.234 | 1.319 | 4.553 | 3.256 | 1.671 | 4.927 | 3.047 | 1.222 | 4.269 |
| Collaboratori promossi [%] | 7,9 | 10,1 | 8,4 | 8,3 | 14,6 | 9,7 | 8,0 | 9,9 | 8,4 |
| Uomini [% su collaboratori promossi] | 45,4 | 40,8 | 44,1 | 46,2 | 47,7 | 46,7 | 46,8 | 43,6 | 45,9 |
| Donne [% su collaboratori promossi] | 54,6 | 59,2 | 55,9 | 53,8 | 52,3 | 53,3 | 53,2 | 56,4 | 54,1 |

| Media retribuzioni base lorde per categoria e genere FTE* [migliaia di euro] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dirigenti | 155,5 | 79,4 | 134,6 | 169,0 | 75,1 | 143,3 | 171,3 | 78,3 | 146,4 |
| Uomini | 160,6 | 91,9 | 144,8 | 175,7 | 86,6 | 155,2 | 178,7 | 90,2 | 158,6 |
| Donne | 136,8 | 58,9 | 105,9 | 147,5 | 57,6 | 112,7 | 148,9 | 60,3 | 116,2 |
| Quadri direttivi | 61,3 | 25,8 | 56,6 | 62,8 | 26,4 | 57,8 | 66,8 | 28,1 | 61,6 |
| Uomini | 63,5 | 26,4 | 58,9 | 65,2 | 26,7 | 60,4 | 69,2 | 28,8 | 64,4 |
| Donne | 57,8 | 25,1 | 52,8 | 59,0 | 25,9 | 53,9 | 62,9 | 27,4 | 57,5 |
| Aree professionali | 41,2 | 14,2 | 33,2 | 42,3 | 14,8 | 34,0 | 45,6 | 16,5 | 36,5 |
| Uomini | 41,2 | 15,8 | 34,9 | 42,4 | 16,1 | 35,9 | 45,8 | 18,0 | 38,5 |
| Donne | 41,2 | 13,5 | 32,1 | 42,1 | 14,2 | 32,8 | 45,4 | 15,8 | 35,3 |

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

* I dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

| Media remunerazioni per categoria e genere FTE* [migliaia di euro] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dirigenti uomini | 278,6 | 116,7 | 241,2 | 286,0 | 106,9 | 244,7 | 295,9 | 116,1 | 255,1 |
| Dirigenti donne | 224,5 | 70,0 | 163,2 | 220,2 | 70,4 | 162,2 | 237,6 | 79,2 | 179,1 |
| Quadri direttivi uomini | 70,7 | 30,5 | 65,8 | 73,3 | 31,1 | 68,0 | 78,6 | 33,4 | 73,2 |
| Quadri direttivi donne | 64,0 | 27,6 | 58,5 | 65,5 | 29,2 | 59,9 | 70,5 | 31,3 | 64,5 |
| Aree professionali uomini | 43,6 | 17,4 | 37,1 | 45,4 | 17,9 | 38,6 | 49,2 | 19,5 | 41,5 |
| Aree professionali donne | 43,7 | 14,5 | 34,2 | 45,1 | 15,7 | 35,2 | 48,8 | 17,1 | 38,0 |
| Media remunerazione annua di tutti i dipendenti | 58,3 | 20,3 | 49,5 | 60,3 | 21,1 | 51,0 | 65,1 | 22,8 | 54,9 |
| Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti** | 80,3 | | | | | 97,0 | | | 104,6 |
| Mediana remunerazione annua di tutti i dipendenti | 50,8 | | | | | 47,5 | | | 50,9 |
| Rapporto tra remunerazione del CEO e valore mediano delle remunerazioni di tutti i dipendenti** | 92,2 | | | | | 104,1 | | | 112,8 |

Comprende la retribuzione base media lorda e la parte variabile.

* I dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

** Si precisa che nel 2021 il ratio tra la remunerazione del CEO e quella di tutti i dipendenti sono stati calcolati con riferimento al perimetro Italia che coincide con la sede operativa più significativa del Gruppo e che consente di confrontare le retribuzioni di dipendenti impiegati nel medesimo mercato del lavoro e, di conseguenza, con livelli retributivi omogenei. Nel 2022 si osserva un incremento di tali indicatori risultato del combinato disposto, in via maggioritaria, del cambio di metodologia di calcolo (si è passati infatti dal considerare il solo perimetro Italia al ricomprendere tutto il Gruppo includendo, pertanto, i paesi esteri in cui il Gruppo è presente nei quali si osservano livelli retributivi significativamente inferiori rispetto a quelli italiani, in coerenza con le prassi locali) e, in subordine, dell'aumento delle componenti variabili liquidate al CEO nel corso del 2022 rinvenienti da sistemi incentivanti degli anni precedenti. Nel 2023, pur a fronte della crescita della remunerazione dei dipendenti (circa +7,6 e +7,2% con riferimento rispettivamente al valore di media e mediana), si registra un ulteriore incremento degli indicatori determinato dall'aumento della remunerazione variabile del CEO dovuto sempre all'incremento delle componenti variabili liquidate nel corso del 2023, anche conseguentemente al raggiungimento di eccellenti livelli di performance a fronte degli obiettivi assegnati, come riportato nella Relazione per la remunerazione di Gruppo. Infatti, si precisa che la componente fissa della remunerazione del CEO è rimasta invariata dal 2016.

| Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini - FTE* [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE | | | | | | | | | |
| Dirigenti** | 0,9 | 0,6 | 0,7 | 0,8 | 0,7 | 0,7 | 0,8 | 0,7 | 0,7 |
| Top Executive | - | - | - | 0,8 | 0,8 | 0,8 | 0,9 | 0,7 | 0,8 |
| Senior Executive | - | - | - | 0,9 | 0,8 | 0,9 | 0,9 | 0,7 | 0,8 |
| Altri Dirigenti | - | - | - | 0,9 | 0,8 | 0,7 | 0,8 | 0,8 | 0,7 |
| Quadri direttivi | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 1,0 | 0,9 | 0,9 | 1,0 | 0,9 |
| Aree professionali | 1,0 | 0,9 | 0,9 | 1,0 | 0,9 | 0,9 | 1,0 | 0,9 | 0,9 |
| Rapporto remunerazione - donne su uomini - FTE | | | | | | | | | |
| Dirigenti** | 0,8 | 0,6 | 0,7 | 0,8 | 0,7 | 0,7 | 0,8 | 0,7 | 0,7 |
| Top Executive | - | - | - | 0,7 | 0,7 | 0,8 | 0,8 | 0,7 | 0,8 |
| Senior Executive | - | - | - | 0,8 | 0,8 | 0,8 | 0,8 | 0,7 | 0,8 |
| Altri Dirigenti | - | - | - | 0,8 | 0,8 | 0,7 | 0,8 | 0,8 | 0,7 |
| Quadri direttivi | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 |
| Aree professionali | 1,0 | 0,8 | 0,9 | 1,0 | 0,9 | 0,9 | 1,0 | 0,9 | 0,9 |

La retribuzione base è annua lorda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante.

* I dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

** La segmentazione dei Dirigenti in Top Executive, Senior Executive e Altri Dirigenti è definita sulla base del sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding.

| Rapporto tra il salario standard di un neoassunto* per genere e il salario minimo locale** | 2022 | | 2023 | |
|--|------|-------|------|-------|
| | Uomo | Donna | Uomo | Donna |
| Italia | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Lussemburgo | 1,1 | 1,0 | 1,5 | 1,5 |
| Irlanda*** | 1,9 | 3,3 | 1,6 | - |
| Egitto | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Albania | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Croazia | 1,5 | 1,4 | 1,3 | 1,2 |
| Bosnia | 1,2 | 1,2 | 1,2 | 1,2 |
| Slovenia | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Romania | 1,0 | 1,1 | 1,4 | 1,2 |
| Serbia | 1,2 | 1,2 | 1,1 | 1,1 |
| Ungheria | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Slovacchia | 1,2 | 1,1 | 1,0 | 1,0 |
| Ucraina | 0,9 | 1,1 | 1,3 | 1,0 |
| Federazione Russa | 1,8 | 1,8 | 1,5 | 1,5 |
| Brasile | 3,6 | 3,6 | 3,0 | 3,6 |
| Moldavia | 2,1 | 2,1 | 1,9 | 2,0 |
| Stati Uniti | 0,9 | 1,6 | 0,7 | 0,8 |

* Per salario standard di un neoassunto si intende lo stipendio inferiore base corrisposto al neoassunto nell'esercizio di riferimento.

** Per salario minimo locale si intende il salario minimo previsto dalla contrattazione collettiva (ove applicabile) o dalle normative vigenti - ove presenti - nei singoli Paesi in cui il Gruppo opera. Nei Paesi dove si rileva la presenza maggiore di dipendenti (oltre il 90%) si applicano previsioni di assunzioni sostanzialmente in linea con quanto previsto dal contratto collettivo o dalla normativa locale.

*** Non risultano assunzioni di donne nel 2023.

| Valutazione delle performance | 2021 | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Estero | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%] | 87,7 | 99,0 | 90,0 | 96,9 | 97,4 | 85,9 | 94,7 |
| Uomini | 93,7 | 98,9 | 95,6 | 98,3 | 97,2 | 93,0 | 96,4 |
| Donne | 84,2 | 99,1 | 86,8 | 95,7 | 97,6 | 81,8 | 93,2 |
| Dirigenti [%] | 94,2 | 99,6 | 96,0 | 98,6 | 93,8 | 90,0 | 92,8 |
| Uomini | 95,2 | 99,7 | 97,2 | 99,1 | 93,1 | 91,0 | 92,7 |
| Donne | 92,5 | 99,3 | 94,3 | 97,3 | 95,7 | 88,7 | 93,1 |
| Quadri direttivi [%] | 95,4 | 99,3 | 96,0 | 98,8 | 97,5 | 94,8 | 97,2 |
| Uomini | 97,6 | 99,3 | 98,5 | 99,2 | 97,6 | 97,5 | 97,6 |
| Donne | 92,6 | 99,2 | 92,9 | 98,3 | 97,4 | 91,6 | 96,5 |
| Aree professionali [%] | 85,3 | 98,8 | 88,1 | 95,7 | 97,4 | 83,3 | 93,2 |
| Uomini | 91,6 | 98,5 | 94,0 | 97,4 | 96,9 | 91,0 | 95,4 |
| Donne | 82,4 | 99,0 | 85,5 | 94,7 | 97,7 | 79,8 | 91,9 |
| Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.] | 19.290 | 72.312 | 19.694 | 92.006 | 69.959 | 18.822 | 88.781 |
| Uomini | 7.646 | 35.531 | 7.714 | 43.245 | 34.117 | 7.465 | 41.582 |
| Donne | 11.644 | 36.781 | 11.980 | 48.761 | 35.842 | 11.357 | 47.199 |
| Dirigenti [n.] | 452 | 1.268 | 461 | 1.729 | 1.248 | 434 | 1.682 |
| Uomini | 279 | 976 | 279 | 1.255 | 938 | 262 | 1.200 |
| Donne | 173 | 292 | 182 | 474 | 310 | 172 | 482 |
| Quadri direttivi [n.] | 4.623 | 30.786 | 4.656 | 35.442 | 30.004 | 4.433 | 34.437 |
| Uomini | 2.619 | 18.723 | 2.634 | 21.357 | 18.065 | 2.438 | 20.503 |
| Donne | 2.004 | 12.063 | 2.022 | 14.085 | 11.939 | 1.995 | 13.934 |
| Aree professionali [n.] | 14.215 | 40.258 | 14.577 | 54.835 | 38.707 | 13.955 | 52.662 |
| Uomini | 4.748 | 15.832 | 4.801 | 20.633 | 15.114 | 4.765 | 19.879 |
| Donne | 9.467 | 24.426 | 9.776 | 34.202 | 23.593 | 9.190 | 32.783 |

Nel 2022 è stata affinata la metodologia di raccolta e rendicontazione dei dati. Si precisa che a seguito dell'affinamento della metodologia non è rendicontabile l'anno comparativo 2021 per il quale la valutazione delle performance ha coinvolto la quasi totalità dei dipendenti del perimetro Italia.

| Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Direttori | 9,5 | 9,1 | 9,4 | 9,7 | 9,0 | 9,5 | 9,6 | 9,1 | 9,5 |
| Uomini | 6,2 | 3,8 | 5,7 | 6,1 | 3,9 | 5,6 | 5,9 | 3,8 | 5,4 |
| Donne | 3,3 | 5,3 | 3,7 | 3,5 | 5,1 | 3,9 | 3,7 | 5,3 | 4,1 |
| Gestori direttivi | 61,6 | 43,6 | 57,5 | 62,0 | 45,6 | 58,2 | 63,1 | 45,2 | 58,8 |
| Uomini | 22,3 | 13,6 | 20,3 | 21,9 | 13,8 | 20,0 | 22,1 | 13,3 | 20,0 |
| Donne | 39,3 | 30,1 | 37,2 | 40,1 | 31,8 | 38,1 | 41,1 | 31,9 | 38,9 |
| Altro | 28,9 | 47,3 | 33,1 | 28,3 | 45,5 | 32,3 | 27,3 | 45,7 | 31,7 |
| Uomini | 14,2 | 13,4 | 14,0 | 13,9 | 12,6 | 13,6 | 13,4 | 12,3 | 13,1 |
| Donne | 14,7 | 33,9 | 19,1 | 14,5 | 32,9 | 18,8 | 14,0 | 33,4 | 18,6 |

Nel 2023, rispetto al totale dei Direttori di filiale pari a 3.620, 1.570 sono donne e 2.050 uomini.

FORMAZIONE

| Formazione per categoria professionale [ore]* | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Dirigenti | 115.558 | 40.747 | 156.305 | 96.048 | 52.641 | 148.688 | 107.615 | 55.348 | 162.963 |
| Uomini | 91.267 | 20.911 | 112.178 | 70.659 | 25.549 | 96.208 | 80.498 | 28.784 | 109.282 |
| Donne | 24.291 | 19.836 | 44.127 | 25.389 | 27.091 | 52.480 | 27.117 | 26.565 | 53.682 |
| Quadri direttivi | 4.553.223 | 301.440 | 4.854.663 | 4.033.695 | 353.753 | 4.387.449 | 4.389.997 | 352.392 | 4.742.389 |
| Uomini | 2.784.903 | 130.319 | 2.915.222 | 2.401.926 | 170.442 | 2.572.367 | 2.584.090 | 172.878 | 2.756.967 |
| Donne | 1.768.320 | 171.121 | 1.939.441 | 1.631.770 | 183.312 | 1.815.081 | 1.805.908 | 179.515 | 1.985.422 |
| Aree professionali | 6.670.225 | 1.340.142 | 8.010.367 | 6.267.320 | 1.658.212 | 7.925.532 | 6.730.031 | 1.619.719 | 8.349.751 |
| Uomini | 2.616.314 | 329.027 | 2.945.341 | 2.435.451 | 421.220 | 2.856.671 | 2.596.148 | 448.634 | 3.044.783 |
| Donne | 4.053.910 | 1.011.116 | 5.065.026 | 3.831.869 | 1.236.992 | 5.068.860 | 4.133.883 | 1.171.085 | 5.304.968 |
| Totale | 11.339.006 | 1.682.329 | 13.021.335 | 10.397.063 | 2.064.606 | 12.461.669 | 11.227.644 | 2.027.460 | 13.255.103 |
| Uomini | 5.492.485 | 480.256 | 5.972.741 | 4.908.036 | 617.211 | 5.525.247 | 5.260.736 | 650.296 | 5.911.031 |
| Donne | 5.846.521 | 1.202.073 | 7.048.594 | 5.489.027 | 1.447.395 | 6.936.422 | 5.966.908 | 1.377.164 | 7.344.072 |

* I dati sono esposti sulla base di un calcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno.

| Formazione per categoria professionale [n° partecipanti] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Dirigenti | 1.268 | 445 | 1.713 | 1.264 | 460 | 1.724 | 1.317 | 469 | 1.786 |
| Uomini | 998 | 273 | 1.271 | 971 | 279 | 1.250 | 997 | 285 | 1.282 |
| Donne | 270 | 172 | 442 | 293 | 181 | 474 | 320 | 184 | 504 |
| Quadri direttivi | 31.174 | 4.500 | 35.674 | 30.848 | 4.666 | 35.514 | 30.608 | 4.528 | 35.136 |
| Uomini | 19.115 | 2.480 | 21.595 | 18.760 | 2.566 | 21.326 | 18.416 | 2.425 | 20.841 |
| Donne | 12.059 | 2.020 | 14.079 | 12.088 | 2.100 | 14.188 | 12.192 | 2.103 | 14.295 |
| Aree professionali | 41.114 | 15.071 | 56.185 | 40.101 | 15.271 | 55.372 | 39.235 | 15.553 | 54.788 |
| Uomini | 16.166 | 4.649 | 20.815 | 15.727 | 4.728 | 20.455 | 15.318 | 4.883 | 20.201 |
| Donne | 24.948 | 10.422 | 35.370 | 24.374 | 10.543 | 34.917 | 23.917 | 10.670 | 34.587 |
| Totale | 73.556 | 20.016 | 93.572 | 72.213 | 20.397 | 92.610 | 71.160 | 20.550 | 91.710 |
| Uomini | 36.279 | 7.402 | 43.681 | 35.458 | 7.573 | 43.031 | 34.731 | 7.593 | 42.324 |
| Donne | 37.277 | 12.614 | 49.891 | 36.755 | 12.824 | 49.579 | 36.429 | 12.957 | 49.386 |

| Formazione per fasce d'età [n. ore] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---------------------------------------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Ore di formazione* | | | | | | | | | |
| <=30 | 206.432 | 242.004 | 448.436 | 201.723 | 306.609 | 508.332 | 248.795 | 320.703 | 569.498 |
| 31-50 | 2.112.878 | 577.016 | 2.689.894 | 1.852.881 | 682.858 | 2.535.739 | 1.892.439 | 658.578 | 2.551.017 |
| >50 | 1.702.732 | 127.057 | 1.829.789 | 1.681.437 | 150.641 | 1.832.078 | 1.868.376 | 160.470 | 2.028.846 |
| Ore di formazione erogate pro-capite* | | | | | | | | | |
| <=30 | 78 | 60 | 67 | 83 | 73 | 77 | 89 | 75 | 80 |
| 31-50 | 57 | 43 | 53 | 54 | 52 | 53 | 58 | 51 | 56 |
| >50 | 49 | 28 | 47 | 47 | 33 | 45 | 51 | 34 | 49 |

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Formazione per contenuti [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Manageriale | 7,5 | 6,5 | 7,3 | 6,8 | 4,7 | 6,3 | 7,2 | 5,6 | 6,8 |
| Commerciale | 4,5 | 15,4 | 6,6 | 4,5 | 17,0 | 7,4 | 2,4 | 10,5 | 4,2 |
| Operativa | 43,6 | 26,7 | 40,4 | 46,2 | 28,9 | 42,1 | 46,3 | 26,9 | 42,0 |
| Credito | 5,3 | 6,0 | 5,4 | 2,6 | 5,2 | 3,2 | 3,4 | 4,6 | 3,6 |
| Finanza | 25,5 | 13,3 | 23,2 | 29,6 | 9,9 | 25,0 | 27,0 | 8,9 | 22,9 |
| Estero | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0,0 |
| Informatica | 2,4 | 4,0 | 2,7 | 2,5 | 3,1 | 2,7 | 4,5 | 5,0 | 4,6 |
| Specialistica | 5,4 | 23,1 | 8,7 | 2,9 | 28,1 | 8,8 | 4,4 | 34,9 | 11,1 |
| Linguistica | 5,8 | 4,9 | 5,6 | 4,8 | 3,1 | 4,4 | 4,8 | 3,6 | 4,6 |

| Formazione pro-capite per contenuti [n. ore]* | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Manageriale | 4,1 | 2,8 | 3,8 | 3,5 | 2,5 | 3,3 | 4,0 | 2,9 | 3,8 |
| Commerciale | 2,4 | 6,6 | 3,4 | 2,3 | 8,8 | 3,8 | 1,4 | 5,5 | 2,3 |
| Operativa | 23,5 | 11,5 | 20,7 | 23,6 | 15,0 | 21,6 | 25,8 | 14,0 | 23,1 |
| Credito | 2,9 | 2,6 | 2,8 | 1,4 | 2,7 | 1,7 | 1,9 | 2,4 | 2,0 |
| Finanza | 13,7 | 5,7 | 11,9 | 15,1 | 5,2 | 12,8 | 15,0 | 4,6 | 12,6 |
| Estero | 0,0 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0,0 |
| Informatica | 1,3 | 1,7 | 1,4 | 1,3 | 1,6 | 1,4 | 2,5 | 2,6 | 2,5 |
| Specialistica | 2,9 | 9,9 | 4,5 | 1,5 | 14,6 | 4,5 | 2,4 | 18,2 | 6,1 |
| Linguistica | 3,1 | 2,1 | 2,9 | 2,5 | 1,6 | 2,3 | 2,7 | 1,9 | 2,5 |

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 4.413 | 177 | 4.591 | 14.303 | 235 | 14.538 | 9.602 | 246 | 9.847 |
| di cui importo formazione finanziata (solo Italia) | 4.413 | 0 | 4.413 | 14.303 | 0 | 14.303 | 9.602 | 0 | 9.602 |
| di cui altro | 0 | 177 | 177 | 0 | 235 | 235 | 0 | 246 | 246 |

| Formazione per categoria e genere [ore medie]* | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dirigenti | 39,1 | 46,3 | 41,1 | 39,8 | 57,4 | 44,6 | 44,1 | 69,1 | 50,8 |
| Uomini | 38,7 | 37,9 | 38,5 | 36,7 | 44,9 | 38,6 | 42,4 | 61,0 | 46,5 |
| Donne | 40,9 | 59,4 | 48,4 | 50,1 | 76,0 | 60,4 | 49,6 | 81,1 | 61,4 |
| Quadri direttivi | 51,8 | 36,4 | 49,7 | 47,5 | 39,8 | 46,4 | 51,6 | 41,0 | 50,2 |
| Uomini | 51,9 | 29,2 | 49,1 | 46,8 | 34,6 | 45,3 | 51,0 | 35,8 | 49,1 |
| Donne | 51,5 | 45,3 | 50,6 | 48,5 | 46,2 | 48,2 | 52,6 | 47,0 | 51,8 |
| Aree professionali | 55,9 | 44,8 | 52,7 | 54,3 | 55,6 | 54,7 | 59,4 | 54,6 | 58,0 |
| Uomini | 56,0 | 38,6 | 51,9 | 54,3 | 48,1 | 52,8 | 59,3 | 48,0 | 56,5 |
| Donne | 55,8 | 47,7 | 53,3 | 54,3 | 58,9 | 55,8 | 59,5 | 57,6 | 58,9 |
| Ore di formazione per dipendente [n.]* | 53,9 | 43,0 | 51,4 | 51,2 | 52,1 | 51,4 | 55,8 | 52,0 | 54,9 |

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Formazione per modalità di erogazione | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Formazione in aula [% su ore erogate]* | 3,2 | 34,4 | 7,2 | 3,9 | 32,8 | 8,7 | 3,6 | 34,3 | 8,3 |
| Formazione a distanza [% su ore erogate]* | 96,8 | 65,6 | 92,8 | 96,1 | 67,2 | 91,3 | 96,4 | 65,7 | 91,7 |
| Numero partecipanti | 73.556 | 20.016 | 93.572 | 72.213 | 20.397 | 92.610 | 71.160 | 20.550 | 91.710 |
| Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]* | 11.339.006 | 1.682.329 | 13.021.335 | 10.397.063 | 2.064.606 | 12.461.669 | 11.227.644 | 2.027.460 | 13.255.103 |

* I dati sono esposti sulla base di un calcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno.

| Costi di formazione | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Costi di formazione [migliaia di euro] | 13.748 | 3.262 | 17.010 | 55.184 | 3.823 | 59.007 | 92.896 | 4.657 | 97.553 |
| Costi di formazione per collaboratore [euro] | 184 | 148 | 176 | 756 | 175 | 622 | 1.293 | 213 | 1.040 |

SODDISFAZIONE DELLE PERSONE DEL GRUPPO E COMUNICAZIONE

| Clima aziendale | 2021 | | 2022** | | 2023 | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Italia | Estero | Italia | Estero |
| Analisi di clima [% aderenti all'indagine sul campione selezionato] | 62,3 | 55,7 | - | - | 70,8 | 77,9 |
| Indice di soddisfazione dipendenti [%] | 76,0* | 73,0 | - | - | 84,0 | 81,0 |
| Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente | 7,0 | -5,0 | - | - | 8,0 | 8,0 |
| Analisi di clima [n.] | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 |
| Eventi di comunicazione interna [n.] | 232 | 387 | 423 | 576 | 452 | 726 |
| Focus group [n.] | 12 | 39 | 6 | 33 | 10 | 40 |
| Partecipanti ai focus group [n.] | 120 | 4.012 | 48 | 5.968 | 80 | 5.551 |

* Rilevazione effettuata su aree professionali e quadri direttivi.

** Nel 2022 non sono state condotte indagini di clima.

| Accessi Web Tv e House organ | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| WebTv accessi totali [n.]* | 427.229 | | | 621.712 | | | 551.935 | | |
| House organ: numero totale di accessi online | 320.888 | | | 290.736 | | | 283.429 | | |

* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2023 sono 65.200.

LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

| Libertà sindacali | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dipendenti iscritti a un sindacato [n.] | 54.502 | 6.511 | 61.012 | 52.776 | 6.431 | 59.207 | 50.828 | 6.092 | 56.920 |
| Dirigenti | 231 | 49 | 280 | 237 | 52 | 289 | 238 | 50 | 288 |
| Quadri direttivi | 22.026 | 2.133 | 24.159 | 21.357 | 2.068 | 23.425 | 20.851 | 1.813 | 22.664 |
| Aree professionali | 32.245 | 4.329 | 36.574 | 31.182 | 4.311 | 35.493 | 29.739 | 4.229 | 33.967 |
| Dipendenti iscritti a un sindacato [%]* | 77,1 | 30,4 | 66,2 | 76,2 | 29,8 | 65,2 | 74,7** | 28,2 | 63,5 |
| Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti) | 84.745 | 129 | 84.874 | 93.948 | 131 | 94.078 | 99.422 | 85 | 99.507 |
| Giorni di assenza per assemblee/sciopero (anche dipendenti non sindacalisti) | 1.466 | 131 | 1.597 | 1.197 | 131 | 1.328 | 10.957 | 89 | 11.045 |
| Uomini | 765 | 67 | 832 | 539 | 49 | 588 | 4.633 | 26 | 4.659 |
| Donne | 701 | 64 | 765 | 658 | 82 | 739 | 6.324 | 63 | 6.386 |
| Giorni di assenza per partecipazione a scioperi | 1.039 | 0 | 1.039 | 620 | 0 | 620 | 1.634 | 0 | 1.634 |
| Uomini | 552 | 0 | 552 | 291 | 0 | 291 | 733 | 0 | 733 |
| Donne | 487 | 0 | 487 | 329 | 0 | 329 | 901 | 0 | 901 |
| Giorni di assenza per assemblee | 427 | 131 | 558 | 578 | 131 | 708 | 9.323 | 89 | 9.411 |
| Uomini | 213 | 67 | 280 | 248 | 49 | 297 | 3.900 | 26 | 3.926 |
| Donne | 214 | 64 | 278 | 329 | 82 | 411 | 5.423 | 63 | 5.485 |

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 55,2% dei dipendenti all'estero. Con riferimento ai dipendenti non coperti da accordi collettivi, si segnala che nella maggior parte dei paesi in cui il Gruppo opera i contratti di lavoro sono regolati dalle legislazioni sul lavoro locali. In taluni casi, ai dipendenti non coperti da accordi di contrattazione collettiva sono applicate le medesime condizioni riservate ai dipendenti coperti dagli accordi; in altri casi (ad esempio per dipendenti con contratti di dirigenza) le condizioni contrattuali sono definite individualmente.

* I dati sono stati calcolati sulla base dei Full Time Equivalent - FTE.

** La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari a 76,13%.

WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

| Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Polizze assicurative e infortuni | 25.245 | 1.089 | 26.334 | 20.299 | 693 | 20.992 | 12.509 | 854 | 13.363 |
| Premio fedeltà | 9.602 | 274 | 9.876 | 9.742 | 672 | 10.413 | 8.055 | 700 | 8.756 |
| Erogazioni figli studenti | 7.288 | 176 | 7.465 | 7.117 | 132 | 7.248 | 5.186 | 99 | 5.285 |
| Attività ricreative culturali | 3.566 | 1.791 | 5.357 | 3.789 | 1.133 | 4.922 | 3.993 | 1.443 | 5.436 |
| Erogazioni per figli con disabilità in condizione di gravità | 6.567 | 31 | 6.598 | 6.925 | 29 | 6.954 | 8.570 | 49 | 8.620 |

| Assistenza sanitaria e previdenza complementare | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro] | 83.674 | 3.511 | 87.186 | 96.424 | 4.485 | 100.909 | 104.506 | 3.889 | 108.395 |
| Assistenza sanitaria: assistiti [n.] | 74.854 | 10.282 | 85.136 | 75.078 | 10.225 | 85.303 | 72.891 | 12.802 | 85.693 |
| Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro] | 172.862 | 4.128 | 176.990 | 174.172 | 4.083 | 178.255 | 175.748 | 4.171 | 179.918 |
| Previdenza complementare: assistiti [n.] | 79.577 | 3.079 | 82.656 | 73.064 | 3.299 | 76.363 | 71.584 | 3.414 | 74.998 |

| Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Mutui [n.] | 4.028 | 916 | 4.944 | 3.671 | 1.057 | 4.728 | 2.068 | 538 | 2.606 |
| Totale erogato mutui [migliaia di euro] | 680.720 | 68.578 | 749.298 | 625.372 | 87.163 | 712.535 | 319.484 | 28.241 | 347.725 |
| Prestiti [n.] | 19.149 | 6.215 | 25.364 | 25.600 | 5.286 | 30.886 | 25.479 | 3.774 | 29.253 |
| Totale erogato prestiti [migliaia di euro] | 140.051 | 49.415 | 189.466 | 169.371 | 32.386 | 201.757 | 107.191 | 22.254 | 129.445 |

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche a collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

| Congedi per maternità | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|---|--------|--|--------|--|--------|--|
| | Italia | | Italia | | Italia | |
| Dipendenti che hanno diritto a congedi per maternità | 74.685 | | 73.035 | | 71.848 | |
| Uomini | 36.962 | | 35.909 | | 35.116 | |
| Donne | 37.723 | | 37.126 | | 36.732 | |
| Dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità obbligatoria | 1.218 | | 1.055 | | 922 | |
| Uomini | 6 | | 23 | | 14 | |
| Donne | 1.212 | | 1.032 | | 908 | |
| Dipendenti che sono rientrati dal congedo per maternità obbligatoria | 891 | | 857 | | 805 | |
| Uomini | 6 | | 23 | | 13 | |
| Donne | 885 | | 834 | | 792 | |
| Dipendenti rientrati dal congedo per maternità obbligatoria che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca | 1.321 | | 850 | | 845 | |
| Uomini | 276 | | 6 | | 23 | |
| Donne | 1.045 | | 844 | | 822 | |

| Congedi per maternità - Tassi [%] | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|---|--------|--|--------|--|--------|--|
| | Italia | | Italia | | Italia | |
| Tasso di ritorno al lavoro dopo il congedo per maternità obbligatoria | 99,2 | | 99,0 | | 99,3 | |
| Uomini | 100,0 | | 100,0 | | 100,0 | |
| Donne | 99,2 | | 98,9 | | 99,2 | |
| Tasso di retention dei dipendenti rientrati dal congedo per maternità obbligatoria e ancora dipendenti nei 12 mesi successivi | 97,2 | | 95,3 | | 98,6 | |
| Uomini | 89,6 | | 100,0 | | 100,0 | |
| Donne | 99,4 | | 95,3 | | 98,6 | |

| Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|---------|---------|-----------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Totale assenze | 1.039.834 | 610.822 | 1.650.656 | 1.174.853 | 627.577 | 1.802.430 | 953.460 | 577.945 | 1.531.405 |
| Malattia | 477.181 | 154.106 | 631.287 | 652.938 | 162.851 | 815.789 | 496.730 | 145.614 | 642.344 |
| Uomini | 209.852 | 22.817 | 232.670 | 281.952 | 27.811 | 309.763 | 210.823 | 23.443 | 234.265 |
| Donne | 267.329 | 131.289 | 398.618 | 370.986 | 135.040 | 506.026 | 285.907 | 122.172 | 408.079 |
| Infortunio | 12.810 | 3.329 | 16.139 | 11.583 | 2.001 | 13.585 | 13.702 | 2.861 | 16.563 |
| Uomini | 6.639 | 410 | 7.049 | 5.752 | 278 | 6.030 | 5.796 | 363 | 6.159 |
| Donne | 6.172 | 2.919 | 9.091 | 5.831 | 1.723 | 7.554 | 7.906 | 2.498 | 10.404 |
| Puerperio | 190.354 | 286.645 | 476.999 | 173.637 | 274.370 | 448.008 | 148.104 | 258.345 | 406.449 |
| Uomini | 10.739 | 3.210 | 13.949 | 11.368 | 4.243 | 15.611 | 10.695 | 3.255 | 13.950 |
| Donne | 179.615 | 283.435 | 463.050 | 162.270 | 270.127 | 432.397 | 137.409 | 255.090 | 392.499 |
| Motivi personali e familiari | 106.582 | 146.910 | 253.491 | 124.129 | 120.340 | 244.469 | 82.997 | 140.809 | 223.806 |
| Uomini | 46.175 | 69.350 | 115.526 | 52.583 | 65.352 | 117.935 | 37.300 | 69.965 | 107.264 |
| Donne | 60.406 | 77.559 | 137.966 | 71.546 | 54.989 | 126.534 | 45.698 | 70.844 | 116.542 |
| Congedi per incarichi pubblici | 8.145 | 1.468 | 9.613 | 11.267 | 541 | 11.807 | 9.072 | 196 | 9.268 |
| Uomini | 6.012 | 647 | 6.659 | 7.618 | 528 | 8.146 | 6.084 | 86 | 6.170 |
| Donne | 2.132 | 821 | 2.953 | 3.649 | 13 | 3.661 | 2.988 | 110 | 3.098 |
| Permessi donazioni sangue e altre tipologie | 8.665 | 315 | 8.980 | 9.006 | 482 | 9.487 | 9.417 | 616 | 10.033 |
| Uomini | 6.056 | 145 | 6.200 | 6.128 | 283 | 6.411 | 6.468 | 270 | 6.738 |
| Donne | 2.609 | 170 | 2.779 | 2.877 | 199 | 3.076 | 2.950 | 346 | 3.296 |
| Handicap | 125.721 | 897 | 126.618 | 132.241 | 1.292 | 133.532 | 151.620 | 1.575 | 153.195 |
| Uomini | 51.458 | 149 | 51.607 | 52.748 | 242 | 52.990 | 60.371 | 412 | 60.783 |
| Donne | 74.262 | 748 | 75.010 | 79.493 | 1.050 | 80.543 | 91.250 | 1.163 | 92.412 |
| Altro | 110.378 | 17.152 | 127.530 | 60.052 | 65.700 | 125.752 | 41.818 | 27.928 | 69.746 |
| Uomini | 62.250 | 1.936 | 64.185 | 37.688 | 12.435 | 50.123 | 27.022 | 2.131 | 29.153 |
| Donne | 48.128 | 15.217 | 63.345 | 22.364 | 53.266 | 75.629 | 14.796 | 25.798 | 40.593 |

I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario.

| Assenze per motivazione e genere [%] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Totale assenze su giorni teorici lavorativi | 6,33 | 12,62 | 7,76 | 7,31 | 13,04 | 8,63 | 6,03 | 11,99 | 7,42 |
| Uomini | 2,43 | 2,04 | 2,34 | 2,84 | 2,31 | 2,72 | 2,31 | 2,07 | 2,25 |
| Donne | 3,90 | 10,58 | 5,42 | 4,47 | 10,73 | 5,92 | 3,73 | 9,92 | 5,17 |
| Malattia | 2,90 | 3,18 | 2,97 | 4,06 | 3,38 | 3,91 | 3,14 | 3,02 | 3,11 |
| Uomini | 1,28 | 0,47 | 1,09 | 1,75 | 0,58 | 1,48 | 1,33 | 0,49 | 1,14 |
| Donne | 1,63 | 2,71 | 1,87 | 2,31 | 2,81 | 2,42 | 1,81 | 2,53 | 1,98 |
| Infortunio | 0,08 | 0,07 | 0,08 | 0,07 | 0,04 | 0,07 | 0,09 | 0,06 | 0,08 |
| Uomini | 0,04 | 0,01 | 0,03 | 0,04 | 0,01 | 0,03 | 0,04 | 0,01 | 0,03 |
| Donne | 0,04 | 0,06 | 0,04 | 0,04 | 0,04 | 0,04 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| Puerperio | 1,16 | 5,92 | 2,24 | 1,08 | 5,70 | 2,15 | 0,94 | 5,36 | 1,97 |
| Uomini | 0,07 | 0,07 | 0,07 | 0,07 | 0,09 | 0,07 | 0,07 | 0,07 | 0,07 |
| Donne | 1,09 | 5,86 | 2,18 | 1,01 | 5,61 | 2,07 | 0,87 | 5,29 | 1,90 |
| Motivi personali e familiari | 0,65 | 3,04 | 1,19 | 0,77 | 2,50 | 1,17 | 0,53 | 2,92 | 1,09 |
| Uomini | 0,28 | 1,43 | 0,54 | 0,33 | 1,36 | 0,56 | 0,24 | 1,45 | 0,52 |
| Donne | 0,37 | 1,60 | 0,65 | 0,45 | 1,14 | 0,61 | 0,29 | 1,47 | 0,56 |
| Congedi per incarichi pubblici | 0,05 | 0,03 | 0,05 | 0,07 | 0,01 | 0,06 | 0,06 | 0,00 | 0,04 |
| Uomini | 0,04 | 0,01 | 0,03 | 0,05 | 0,01 | 0,04 | 0,04 | 0,00 | 0,03 |
| Donne | 0,01 | 0,02 | 0,01 | 0,02 | 0,00 | 0,02 | 0,02 | 0,00 | 0,02 |
| Permessi donazioni sangue e altre tipologie | 0,05 | 0,01 | 0,04 | 0,06 | 0,01 | 0,05 | 0,06 | 0,01 | 0,05 |
| Uomini | 0,04 | 0,00 | 0,03 | 0,04 | 0,01 | 0,03 | 0,04 | 0,01 | 0,03 |
| Donne | 0,02 | 0,00 | 0,01 | 0,02 | 0,00 | 0,01 | 0,02 | 0,01 | 0,02 |
| Handicap | 0,77 | 0,02 | 0,60 | 0,82 | 0,03 | 0,64 | 0,96 | 0,03 | 0,74 |
| Uomini | 0,31 | 0,00 | 0,24 | 0,33 | 0,01 | 0,25 | 0,38 | 0,01 | 0,29 |
| Donne | 0,45 | 0,02 | 0,35 | 0,49 | 0,02 | 0,39 | 0,58 | 0,02 | 0,45 |
| Altro | 0,67 | 0,35 | 0,60 | 0,37 | 1,37 | 0,60 | 0,26 | 0,58 | 0,34 |
| Uomini | 0,38 | 0,04 | 0,30 | 0,23 | 0,26 | 0,24 | 0,17 | 0,04 | 0,14 |
| Donne | 0,29 | 0,31 | 0,30 | 0,14 | 1,11 | 0,36 | 0,09 | 0,54 | 0,20 |

| Assenteismo e malattia professionale - tassi | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Tasso di assenteismo* | 3,86 | 3,31 | 3,73 | 5,09 | 3,48 | 4,72 | 4,37 | 3,13 | 4,08 |
| Uomini | 3,45 | 1,35 | 3,07 | 4,49 | 1,64 | 3,97 | 3,81 | 1,39 | 3,36 |
| Donne | 4,26 | 4,47 | 4,31 | 5,68 | 4,55 | 5,37 | 4,92 | 4,14 | 4,70 |
| Tasso di malattia professionale** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

* Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra il numero di giorni persi per malattia, infortunio (inclusi gli infortuni di primo soccorso), incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, handicap, assemblee/scioperi e giorni teorici lavorativi.

** Il tasso di malattia professionale è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per il numero totale delle ore lavorate.

| Infortuni per anno e genere | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale infortuni nell'anno [n.] | 485 | 41 | 526 | 474 | 46 | 520 | 507 | 59 | 566 |
| Uomini | 216 | 6 | 222 | 203 | 7 | 210 | 198 | 11 | 209 |
| Donne | 269 | 35 | 304 | 271 | 39 | 310 | 309 | 48 | 357 |
| Tasso di infortunio* | 4,57 | 1,30 | 3,82 | 4,61 | 1,48 | 3,88 | 4,93 | 1,87 | 4,21 |
| Uomini | 3,85 | 0,51 | 3,28 | 3,76 | 0,61 | 3,21 | 3,70 | 0,95 | 3,22 |
| Donne | 5,39 | 1,78 | 4,34 | 5,55 | 1,99 | 4,51 | 6,28 | 2,41 | 5,14 |
| Giorni di lavoro persi [n.] | 12.810 | 3.329 | 16.139 | 11.583 | 2.001 | 13.585 | 13.702 | 2.861 | 16.563 |
| Uomini | 6.639 | 410 | 7.049 | 5.752 | 278 | 6.030 | 5.796 | 363 | 6.159 |
| Donne | 6.172 | 2.919 | 9.091 | 5.831 | 1.723 | 7.554 | 7.906 | 2.498 | 10.404 |
| Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)** | 0,11 | 0,09 | 0,11 | 0,10 | 0,06 | 0,09 | 0,13 | 0,08 | 0,11 |
| Uomini | 0,11 | 0,03 | 0,10 | 0,10 | 0,02 | 0,08 | 0,10 | 0,03 | 0,09 |
| Donne | 0,12 | 0,13 | 0,12 | 0,11 | 0,08 | 0,10 | 0,15 | 0,11 | 0,14 |
| Infortuni / totale dipendenti [%] | 0,6 | 0,2 | 0,5 | 0,6 | 0,2 | 0,5 | 0,7 | 0,3 | 0,6 |

* Tasso di infortunio = (numero totale di infortuni nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

** Tasso di giorni di lavoro persi (o indice di gravità) = (numero di giorni persi / numero totale delle ore lavorate) x 1.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000 (ore lavorate). I giorni di lavoro persi includono gli infortuni di primo soccorso.

| Infortuni sul lavoro e in itinere | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Infortuni sul lavoro [n.] | 180 | 14 | 194 | 150 | 18 | 168 | 154 | 29 | 183 |
| Uomini [n.] | 86 | 1 | 87 | 61 | 3 | 64 | 54 | 8 | 62 |
| Donne [n.] | 94 | 13 | 107 | 89 | 15 | 104 | 100 | 21 | 121 |
| Tasso di infortunio sul lavoro* | 1,70 | 0,44 | 1,41 | 1,46 | 0,58 | 1,25 | 1,50 | 0,92 | 1,36 |
| Uomini | 1,53 | 0,09 | 1,29 | 1,13 | 0,26 | 0,98 | 1,01 | 0,69 | 0,95 |
| Donne | 1,88 | 0,66 | 1,53 | 1,82 | 0,77 | 1,51 | 2,03 | 1,05 | 1,74 |
| Infortuni in itinere [n.] | 305 | 27 | 332 | 324 | 28 | 352 | 353 | 30 | 383 |
| Uomini [n.] | 130 | 5 | 135 | 142 | 4 | 146 | 144 | 3 | 147 |
| Donne [n.] | 175 | 22 | 197 | 182 | 24 | 206 | 209 | 27 | 236 |
| Tasso di infortunio in itinere** | 2,88 | 0,86 | 2,41 | 3,15 | 0,90 | 2,62 | 3,43 | 0,95 | 2,85 |
| Uomini | 2,32 | 0,43 | 2,00 | 2,63 | 0,35 | 2,23 | 2,69 | 0,26 | 2,26 |
| Donne | 3,51 | 1,11 | 2,81 | 3,73 | 1,22 | 3,00 | 4,24 | 1,35 | 3,40 |

* Tasso di infortunio sul lavoro = (numero totale di infortuni sul lavoro nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

** Tasso di infortunio in itinere = (numero totale di infortuni in itinere nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

| Infortuni per tipologia [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale infortuni | 485 | 41 | 526 | 474 | 46 | 520 | 507 | 59 | 566 |
| Incidente alla guida di mezzi di trasporto | 196 | 8 | 204 | 198 | 19 | 217 | 202 | 14 | 216 |
| Cadute/scivolamenti | 237 | 15 | 252 | 138 | 16 | 154 | 221 | 24 | 245 |
| Rapina | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Altri casi | 52 | 17 | 69 | 138 | 11 | 149 | 84 | 21 | 105 |

| Infortuni gravi e decessi [n.] | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Ricorsi presentati per malattia professionale | 4 | 0 | 4 | 8 | 0 | 8 | 8 | 0 | 8 |
| Infortuni gravi/gravissimi | 152 | 3 | 155 | 111 | 7 | 118 | 94 | 7 | 101 |
| sul lavoro | 57 | 2 | 59 | 28 | 1 | 29 | 27 | 6 | 33 |
| in itinere | 95 | 1 | 96 | 83 | 6 | 89 | 67 | 1 | 68 |
| Infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Formazione in materia di salute e sicurezza | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Ore di formazione in materia di salute e sicurezza* | 164.097 | 31.404 | 195.500 | 169.268 | 30.699 | 199.967 | 87.906 | 33.276 | 121.182 |
| Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.] | 27.458 | 9.588 | 37.046 | 25.116 | 9.224 | 34.340 | 31.224 | 9.754 | 40.978 |
| Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%] | 37 | 44 | 38 | 34 | 42 | 36 | 43 | 45 | 44 |
| Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro] | 217 | 27 | 244 | 7 | 264 | 270 | 8 | 55 | 62 |
| Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente | 2,2 | 1,4 | 2,0 | 2,3 | 1,4 | 2,1 | 1,2 | 1,5 | 1,3 |

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Rapine | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Rapine | 1 | 2 | 3 | 9 | 3 | 12 | 1 | 3 | 4 |
| Rapine ogni 100 sportelli | 0,0 | 0,2 | 0,1 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,0 | 0,3 | 0,1 |
| Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine | 13 | 0 | 13 | 126 | 0 | 126 | 68 | 0 | 68 |
| Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione di sicurezza | 847 | 0 | 847 | 676 | 0 | 676 | 634 | 0 | 634 |

Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular

| Plafond circular economy*: credito erogato [milioni di euro] | 2023 | | |
|--|--------------|------------|--------------|
| | Italia | Eestero | Gruppo |
| Finanziamenti criteri green | 4.576 | 135 | 4.711 |
| Finanziamenti criteri circular | 808 | 69 | 877 |
| Totale | 5.385 | 204 | 5.589 |

* Plafond dedicato a circular e green economy che può prevedere specifici incentivi.

FOCUS - FINANZIAMENTI SOSTENIBILI

Le tematiche relative agli aspetti ESG e in particolare al tema del climate change hanno acquisito una rilevanza crescente negli ultimi anni, con particolare riferimento alla sostenibilità ambientale, sociale e alle tematiche di governance. Sul fronte politico si è assistito a una forte accelerazione sui temi ESG nel 2021, con l'introduzione dell'European Climate Law⁽¹⁾ da parte della Commissione Europea, impegnata a diventare il primo continente neutrale dal punto di vista climatico entro il 2050 e a promuovere la transizione energetica dei Paesi membri e sul fronte regolamentare, con la pubblicazione di nuove normative europee tra le quali le Linee Guida di EBA sulla Loan Origination and Monitoring ("LOM")⁽²⁾, con particolare focus sui prodotti bancari sostenibili.

In considerazione dei fattori sopra elencati, per una maggiore trasparenza interna ed esterna rispetto ai prodotti ed alle operazioni ritenute sostenibili, il Gruppo ha deciso di redigere le Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili, approvate a fine 2022. A partire dal 2023 la rendicontazione segue tali Regole e sono considerati in questa classificazione i finanziamenti rientranti nelle categorie sostenibilità ambientale, sostenibilità sociale, "altra sostenibilità". Le categorie comprendono le seguenti attività:

- **Sostenibilità ambientale:** Energia rinnovabile, Efficienza energetica, Prevenzione e controllo dell'inquinamento, Gestione sostenibile delle risorse naturali, Conservazione della biodiversità marina e terrestre, Trasporto sostenibile, Gestione sostenibile della risorsa e dello scarto idrico, Adattamento al cambiamento climatico, Efficienza ecologica e economia circolare, Edifici green, Attività/progetti a zero emissioni (esclusivamente per i settori rilevanti ai fini del Net-Zero);
- **Sostenibilità Sociale:** Accessibilità alle infrastrutture di base, Accesso ai servizi essenziali, Alloggi accessibili, Creazione e conservazione dei livelli occupazionali, Sicurezza alimentare e sostenibilità dei sistemi alimentari, Avanzamento socioeconomico e empowerment;
- **Altre forme di sostenibilità:** questa categoria include le operazioni non finalizzate associate a covenant/kpi sostenibili. Tali covenant/kpi devono essere documentabili in fase di proposta e/o nel corso della durata dell'operazione e coerenti con le categorie di classificazione definite nelle Regole.

| Finanziamenti in ambito sostenibilità sociale: credito erogato [migliaia di euro] | 2023 | | |
|--|------------------|----------------|------------------|
| | Italia | Estero | Gruppo |
| Prestiti antiusura | 3.611 | 0 | 3.611 |
| Terzo Settore | 252.399 | 0 | 252.399 |
| Prodotti per fasce sociali vulnerabili | 2.903.059 | 454.577 | 3.357.636 |
| Altri prestiti sociali | 21.838 | 48.829 | 70.667 |
| Totale finanziamenti in ambito sostenibilità sociale | 3.180.906 | 503.407 | 3.684.313 |

| Finanziamenti in ambito sostenibilità ambientale: credito erogato [migliaia di euro] | 2023 | | |
|---|------------------|----------------|------------------|
| | Italia | Estero | Gruppo |
| Privati | 1.835.522 | 95.916 | 1.931.438 |
| Imprese e Terzo Settore | 197.779 | 6.023 | 203.801 |
| Corporate & Project Finance | 1.152.128 | 451.363 | 1.603.491 |
| di cui Project Finance | 648.405 | 80.472 | 728.877 |
| Totale finanziamenti in ambito sostenibilità ambientale | 3.185.429 | 553.301 | 3.738.730 |

| Finanziamenti rientranti nella categoria "altra sostenibilità": credito erogato [migliaia di euro] | 2023 | | |
|---|------------------|----------------|------------------|
| | Italia | Estero | Gruppo |
| Imprese e Terzo Settore | 1.589.587 | 0 | 1.589.587 |
| Corporate & Project Finance | 1.814.914 | 185.081 | 1.999.995 |
| Totale finanziamenti altra sostenibilità | 3.404.501 | 185.081 | 3.589.582 |

| Totale finanziamenti sostenibili: credito erogato [migliaia di euro] | 2023 | | |
|---|------------------|------------------|-------------------|
| | Italia | Estero | Gruppo |
| Finanziamenti in ambito sostenibilità sociale | 3.180.906 | 503.407 | 3.684.313 |
| Finanziamenti in ambito sostenibilità ambientale | 3.185.429 | 553.301 | 3.738.730 |
| Finanziamenti rientranti nella categoria "altra sostenibilità" | 3.404.501 | 185.081 | 3.589.582 |
| Totale finanziamenti sostenibili | 9.770.836 | 1.241.789 | 11.012.625 |

⁽¹⁾ Regulation EU 2021/1119.

⁽²⁾ EBA guidelines EBA/GL/2020/06. In particolare, si fa riferimento all'esigenza di classificazione dei prodotti creditizi ritenuti sostenibili (Art. 58²), la loro valutazione nell'ambito del product governance e l'applicazione della stessa all'interno dei processi di concessione creditizia.

Cambiamento climatico

| Parametri | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--------------------------------------|----------------------------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Addetti = Collaboratori + Consulenti | n. | 77.208 | 23.198 | 100.406 | 76.048 | 24.986 | 101.034 | 74.619 | 24.120 | 98.739 |
| Collaboratori | n. | 74.685 | 21.996 | 96.681 | 73.035 | 21.874 | 94.909 | 71.848 | 21.911 | 93.759 |
| Consulenti | n. | 2.523 | 1.202 | 3.725 | 3.013 | 3.112 | 6.125 | 2.771 | 2.209 | 4.980 |
| Totale trasferite | n. | 308.454 | 11.632 | 320.086 | 397.630 | 6.148 | 403.778 | 444.105 | 4.067 | 448.172 |
| Totale trasporti | migliaia di km | 62.372 | 17.224 | 79.596 | 85.332 | 21.996 | 107.328 | 98.010 | 21.149 | 119.159 |
| Superficie calpestabile | migliaia di m ² | 3.735 | 592 | 4.328 | 3.410 | 587 | 3.997 | 3.351 | 581 | 3.933 |

| Fattori di emissione energia* | Unità** | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Energia elettrica - mix nazionale | kgCO ₂ eq/kWh | 0,279 | 0,365 | 0,293 | 0,261 | 0,335 | 0,274 | 0,269 | 0,325 | 0,279 |
| Energia elettrica - mix residuo | kgCO ₂ eq/kWh | 0,468 | 0,468 | 0,468 | 0,460 | 0,413 | 0,416 | 0,459 | 0,400 | 0,404 |
| Gas naturale | kgCO ₂ eq/m ³ | 1,988 | 1,920 | 1,981 | 1,997 | 1,920 | 1,991 | 2,018 | 1,923 | 2,009 |
| Gasolio | kgCO ₂ eq/l | 2,660 | 2,517 | 2,634 | 2,672 | 2,526 | 2,643 | 2,673 | 2,496 | 2,628 |

* Fonti: Elaborazioni Intesa Sanpaolo da pubblicazioni 2023 con dati riferiti al 2021 da ABI Lab (Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale), ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale), UNFCCC (United Nations Framework Convention on Climate Change), IEA (International Energy Agency), AIB (Association of Issuing Bodies), EPA (United States Environmental Protection Agency), IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).

** CO₂eq = CO₂*GWP + CH₄*GWP + N₂O*GWP dove GWP = GWP-100anni da IPCC AR6 WGI 2021.

| Fattori di emissione mobilità* | Unità** | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--------------------------------|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Auto flotta - Benzina | kgCO ₂ eq/km | | 0,260 | | | 0,188 | | | 0,164 | |
| Auto flotta - Hybrid | kgCO ₂ eq/km | | 0,144 | | | 0,139 | | | 0,138 | |
| Auto flotta - Plug-in | kgCO ₂ eq/km | | n.d | | | n.d | | | 0,189 | |
| Auto flotta - Gasolio | kgCO ₂ eq/km | | 0,165 | | | 0,162 | | | 0,160 | |
| Auto personali - Benzina | kgCO ₂ eq/km | | 0,177 | | | 0,174 | | | 0,173 | |
| Auto personali - Gasolio | kgCO ₂ eq/km | | 0,173 | | | 0,171 | | | 0,172 | |
| Treno - Alta Velocità | kgCO ₂ eq/km | | 0,042 | | | 0,042 | | | 0,041 | |
| Treno - Altre tipologie | kgCO ₂ eq/km | | 0,047 | | | 0,047 | | | 0,046 | |
| Aereo - Voli nazionali | kgCO ₂ eq/km | | 0,125 | | | 0,117 | | | 0,112 | |
| Aereo - Voli misti | kgCO ₂ eq/km | | 0,094 | | | 0,084 | | | 0,090 | |
| Aereo - Voli internazionali | kgCO ₂ eq/km | | 0,065 | | | 0,052 | | | 0,061 | |

* Fonti: Elaborazioni Intesa Sanpaolo da pubblicazioni 2023 con dati riferiti al 2021 da ABI Lab (Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale), ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale), Eco-passenger (realizzato dall'UCI - International Union of Railway), ICAO (International Civil Aviation Organization), IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).

** CO₂eq = CO₂*GWP + CH₄*GWP + N₂O*GWP dove GWP = GWP-100anni da IPCC AR6 WGI 2021.

| Emissioni di gas ad effetto serra [CO ₂ eq] | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|-------------------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Emissioni dirette (Scope1) | tCO ₂ eq | 43.144 | 6.486 | 49.630 | 44.574 | 14.457 | 59.030 | 41.234 | 9.241 | 50.475 |
| Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo | tCO ₂ eq | 31.934 | 2.751 | 34.685 | 21.633 | 1.861 | 23.494 | 17.831 | 2.616 | 20.446 |
| Emissioni da gas naturale per cogenerazione | tCO ₂ eq | 0 | 536 | 536 | 11.811 | 540 | 12.350 | 12.922 | 0 | 12.922 |
| Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo | tCO ₂ eq | 1.039 | 161 | 1.199 | 969 | 175 | 1.144 | 364 | 145 | 508 |
| Emissioni da gasolio per gruppi elettrogeni | tCO ₂ eq | n.d | n.d | n.d | n.d | n.d | n.d | 87 | 69 | 156 |
| Emissioni da gas HFC | tCO ₂ eq | 3.981 | 318 | 4.298 | 3.568 | 8.902 | 12.470 | 3.958 | 3.579 | 7.537 |
| Emissioni da benzina per la flotta | tCO ₂ eq | 191 | 589 | 780 | 945 | 759 | 1.704 | 1.631 | 997 | 2.628 |
| Emissioni da gasolio per la flotta | tCO ₂ eq | 6.000 | 2.132 | 8.132 | 5.648 | 2.220 | 7.869 | 4.442 | 1.837 | 6.278 |
| Emissioni indirette (Scope2 Market-based) | tCO ₂ eq | 6.359 | 24.542 | 30.901 | 4.583 | 12.255 | 16.838 | 5.006 | 13.586 | 18.591 |
| Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione) | tCO ₂ eq | 1.713 | 23.543 | 25.256 | 1.017 | 11.412 | 12.429 | 984 | 12.814 | 13.798 |
| Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento) | tCO ₂ eq | 4.646 | 942 | 5.588 | 3.566 | 794 | 4.361 | 3.741 | 753 | 4.494 |
| Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale | tCO ₂ eq | 0 | 57 | 57 | 0 | 49 | 49 | 281 | 19 | 300 |
| Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based) | tCO ₂ eq | 49.503 | 31.029 | 80.531 | 49.157 | 26.712 | 75.869 | 46.240 | 22.827 | 69.067 |
| Totale emissioni dirette + indirette per addetto | tCO ₂ eq/add. | 0,6 | 1,3 | 0,8 | 0,6 | 1,1 | 0,8 | 0,6 | 0,9 | 0,7 |
| Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro | kgCO ₂ eq/m ² | 13,3 | 52,4 | 18,6 | 14,4 | 45,5 | 19,0 | 13,8 | 39,3 | 17,6 |
| Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Location-based) | tCO ₂ eq | 150.567 | 32.757 | 183.325 | 131.652 | 37.453 | 169.105 | 122.505 | 31.061 | 153.566 |
| Altre emissioni indirette (Scope3)* | tCO ₂ eq | 40.984 | 17.444 | 58.428 | 36.595 | 14.149 | 50.745 | 41.560 | 14.333 | 55.893 |
| Viaggi di lavoro [Cat. 6] | tCO ₂ eq | 2.826 | 206 | 3.032 | 4.113 | 478 | 4.591 | 5.103 | 392 | 5.495 |
| Carta acquistata [Cat. 1] | tCO ₂ eq | 2.713 | 1.202 | 3.915 | 1.735 | 1.163 | 2.898 | 2.573 | 1.161 | 3.733 |
| Rifiuti [Cat. 5] | tCO ₂ eq | 255 | 24 | 279 | 324 | 28 | 352 | 289 | 36 | 325 |
| Macchine d'ufficio [Cat. 2]** | tCO ₂ eq | 12.411 | 3.655 | 16.066 | 8.856 | 2.652 | 11.508 | 3.902 | 1.190 | 5.092 |
| Internet banking [Cat. 11] | tCO ₂ eq | n.d | n.d | n.d | 101 | 112 | 213 | 114 | 111 | 224 |
| Vettori energetici [Cat. 3]*** | tCO ₂ eq | 14.171 | 9.277 | 23.448 | 13.143 | 6.609 | 19.752 | 20.514 | 8.028 | 28.542 |
| Trasporto valori [Cat. 4] | tCO ₂ eq | 8.608 | 3.080 | 11.688 | 8.324 | 3.106 | 11.431 | 9.065 | 3.415 | 12.481 |

* Dato totale ricostituito a seguito di modifiche nelle categorie rendicontate.

** Emissioni Scope3 riferite alla produzione delle macchine d'ufficio acquistate.

*** Emissioni Scope3 generate: (a) nella catena di fornitura del gas naturale, (b) nella produzione delle fonti energetiche impiegate nel mix di energia elettrica e (c) nella distribuzione e trasformazione dell'energia elettrica stessa.

| Emissioni di altri gas lesivi dell'ozono (NO _x , SO ₂) | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Emissioni di NO _x | t | 35 | 30 | 65 | 29 | 17 | 46 | 24 | 21 | 45 |
| Emissioni di SO ₂ | t | 1 | 23 | 24 | 1 | 10 | 11 | 1 | 12 | 13 |

| Consumo di energia suddiviso per fonte | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|-----------|------------------|----------------|------------------|------------------|----------------|------------------|------------------|----------------|------------------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Consumo diretto di energia primaria (Scope1) | GJ | 646.995 | 96.985 | 743.980 | 675.492 | 84.808 | 760.300 | 610.130 | 87.571 | 697.701 |
| Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo | GJ | 550.762 | 49.063 | 599.826 | 371.453 | 33.173 | 404.626 | 302.965 | 46.635 | 349.600 |
| Consumo di gas naturale per cogenerazione | GJ | 0 | 9.617 | 9.617 | 202.798 | 9.686 | 212.484 | 219.555 | 0 | 219.555 |
| Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo | GJ | 13.980 | 2.277 | 16.257 | 12.975 | 2.474 | 15.450 | 4.868 | 2.060 | 6.928 |
| Consumo di gasolio per gruppi elettrogeni | GJ | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 1.162 | 1.009 | 2.171 |
| Consumo di benzina per la flotta | GJ | 2.554 | 7.711 | 10.265 | 12.655 | 9.756 | 22.411 | 22.102 | 13.273 | 35.374 |
| Consumo di gasolio per la flotta | GJ | 79.699 | 28.317 | 108.016 | 75.610 | 29.720 | 105.330 | 59.479 | 24.594 | 84.073 |
| Consumo indiretto di energia primaria (Scope2) | GJ | 1.453.545 | 346.461 | 1.800.006 | 1.266.582 | 326.833 | 1.593.415 | 1.149.102 | 313.468 | 1.462.570 |
| Consumo da energia elettrica rinnovabile | GJ | 1.317.702 | 68.602 | 1.386.304 | 1.144.620 | 121.242 | 1.265.863 | 1.027.344 | 94.707 | 1.122.050 |
| Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione) | GJ | 13.175 | 180.933 | 194.108 | 11.931 | 116.877 | 128.808 | 11.296 | 138.829 | 150.126 |
| Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento) | GJ | 122.668 | 96.101 | 218.769 | 110.030 | 88.015 | 198.046 | 106.701 | 79.661 | 186.363 |
| Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale | GJ | 0 | 826 | 826 | 0 | 698 | 698 | 3.761 | 270 | 4.031 |
| Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2) | GJ | 2.100.540 | 443.446 | 2.543.986 | 1.942.074 | 411.641 | 2.353.715 | 1.759.232 | 401.039 | 2.160.271 |
| Totale energia diretta + indiretta per addetto | GJ/add. | 27,2 | 19,1 | 25,3 | 25,5 | 16,5 | 23,3 | 23,6 | 16,6 | 21,9 |
| Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope3)* | GJ | 858.811 | 666.658 | 1.525.469 | 756.499 | 496.176 | 1.252.674 | 813.499 | 543.152 | 1.356.652 |
| Viaggi di lavoro [Cat. 6] | GJ | 39.854 | 2.875 | 42.728 | 60.119 | 6.632 | 66.750 | 75.684 | 5.404 | 81.088 |
| Carta acquistata [Cat. 1] | GJ | 104.664 | 58.917 | 163.581 | 61.938 | 56.685 | 118.623 | 78.657 | 56.681 | 135.339 |
| Rifiuti [Cat. 5] | GJ | 3.305 | 296 | 3.601 | 4.038 | 288 | 4.326 | 3.296 | 312 | 3.608 |
| Macchine d'ufficio [Cat. 2]** | GJ | 189.864 | 55.918 | 245.782 | 128.301 | 38.426 | 166.727 | 55.400 | 16.895 | 72.295 |
| Internet banking [Cat. 11] | GJ | n.d. | n.d. | n.d. | 1.796 | 2.443 | 4.239 | 2.026 | 2.426 | 4.452 |
| Vettori energetici [Cat. 3]*** | GJ | 390.339 | 501.855 | 892.194 | 373.832 | 344.505 | 718.337 | 460.699 | 409.546 | 870.245 |
| Trasporto valori [Cat. 4] | GJ | 130.785 | 46.797 | 177.582 | 126.475 | 47.197 | 173.672 | 137.736 | 51.889 | 189.625 |

* Dato totale ricostituito a seguito di modifiche nelle categorie rendicontate.

** Consumi di energia primaria Scope3 riferiti alla produzione delle macchine d'ufficio acquistate.

*** Consumi di energia primaria Scope3 generati: (a) nella catena di fornitura del gas naturale, (b) nella produzione delle fonti energetiche impiegate nel mix di energia elettrica e (c) nella distribuzione e trasformazione dell'energia elettrica stessa.

| Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione) | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|--------------------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale energia elettrica consumata | GJ | 1.330.877 | 253.568 | 1.584.445 | 1.244.856 | 242.171 | 1.487.027 | 1.133.735 | 233.536 | 1.367.271 |
| Energia elettrica per addetto | kWh/add. | 4.788 | 3.036 | 4.383 | 4.547 | 2.692 | 4.088 | 4.220 | 2.690 | 3.846 |
| Energia elettrica per metro quadro | kWh/m ² | 99 | 119 | 102 | 101 | 115 | 103 | 94 | 112 | 97 |
| Energia elettrica acquistata | GJ | 1.326.163 | 249.348 | 1.575.511 | 1.151.893 | 237.939 | 1.389.832 | 1.033.821 | 233.362 | 1.267.183 |
| di cui rinnovabile | % | 99,0 | 27,4 | 87,7 | 99,0 | 50,9 | 90,7 | 98,9 | 40,5 | 88,2 |
| Energia elettrica autoprodotta | GJ | 4.715 | 4.220 | 8.934 | 92.963 | 4.232 | 97.195 | 99.914 | 174 | 100.088 |
| di cui rinnovabile | % | 100,0 | 4,4 | 54,9 | 5,0 | 4,3 | 5,0 | 4,8 | 100,0 | 5,0 |

| Trasporti | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Aereo | migliaia di km | 6.117 | 1.330 | 7.447 | 11.748 | 1.921 | 13.669 | 17.711 | 1.640 | 19.351 |
| Treno | migliaia di km | 7.789 | 215 | 8.004 | 19.331 | 556 | 19.887 | 27.804 | 361 | 28.165 |
| Flotta | migliaia di km | 37.535 | 15.339 | 52.874 | 41.319 | 17.838 | 59.157 | 38.969 | 17.802 | 56.771 |
| Auto Personali | migliaia di km | 10.931 | 340 | 11.271 | 12.933 | 1.680 | 14.614 | 13.526 | 1.347 | 14.873 |
| Collegamenti remoti | migliaia | 29.796 | 244 | 30.039 | 28.111 | 9 | 28.120 | 24.143 | 9 | 24.153 |
| Percorrenza per collaboratore in trasferta | km/coll. | 202 | 1.481 | 249 | 215 | 3.578 | 266 | 221 | 5.200 | 266 |

| Consumo di carta | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Carta acquistata | t | 4.356 | 1.328 | 5.684 | 3.026 | 1.301 | 4.327 | 2.924 | 1.170 | 4.094 |
| Carta acquistata / addetto | kg/add. | 56,4 | 57,2 | 56,6 | 39,8 | 52,1 | 42,8 | 39,2 | 48,5 | 41,5 |
| Carta riciclata certificata | % | 64,9 | 10,0 | 52,1 | 74,5 | 12,1 | 55,7 | 76,2 | 13,9 | 58,4 |
| Carta certificata ecosostenibile (non riciclata) | % | 22,5 | 44,3 | 27,6 | 21,1 | 61,9 | 33,4 | 18,0 | 61,2 | 30,3 |

| Consumo di toner | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|------------------------------|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Toner: totale | kg | 73.140 | 40.923 | 114.063 | 56.590 | 18.422 | 75.012 | 52.481 | 38.107 | 90.588 |
| Toner: cartucce rigenerate | % | 79,2 | 6,9 | 53,3 | 81,3 | 7,4 | 63,2 | 82,5 | 3,6 | 49,3 |
| Toner: cartucce tradizionali | % | 20,8 | 93,1 | 46,7 | 18,7 | 92,6 | 36,8 | 17,5 | 96,4 | 50,7 |

| Consumo di acqua | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|----------------------------------|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale acqua consumata | migliaia m ³ (ML) | 1.449 | 351 | 1.800 | 1.450 | 312 | 1.762 | 1.627 | 343 | 1.970 |
| Totale acqua consumata / addetto | m ³ /add. | 18,8 | 15,1 | 17,9 | 19,1 | 12,5 | 17,4 | 21,8 | 14,2 | 20,0 |

| Rifiuti speciali per tipologia | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|----------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale rifiuti | t | 4.513 | 867 | 5.380 | 3.441 | 826 | 4.267 | 2.998 | 783 | 3.781 |
| Totale rifiuti / addetto | kg/add. | 58,5 | 37,4 | 53,6 | 45,2 | 33,1 | 42,2 | 40,2 | 32,5 | 38,3 |
| Totale rifiuti non destinati allo smaltimento* | t | 4.257 | 813 | 5.070 | 3.161 | 791 | 3.952 | 2.776 | 749 | 3.524 |
| Carta e cartone | t | 2.284 | 587 | 2.872 | 1.088 | 656 | 1.743 | 1.087 | 591 | 1.678 |
| Cartucce, nastri e pellicole | t | 54 | 2 | 56 | 38 | 1 | 39 | 40 | 11 | 50 |
| Macchine da ufficio | t | 1.644 | 27 | 1.671 | 1.812 | 28 | 1.840 | 1.534 | 55 | 1.589 |
| Monitor | t | 94 | 37 | 130 | 155 | 24 | 179 | 85 | 15 | 99 |
| Altre tipologie | t | 181 | 160 | 340 | 68 | 82 | 150 | 31 | 77 | 108 |
| Totale rifiuti destinati allo smaltimento* | t | 256 | 54 | 310 | 280 | 35 | 315 | 222 | 34 | 256 |
| Carta e cartone | t | 4 | 1 | 5 | 9 | 5 | 14 | 8 | 4 | 13 |
| Cartucce, nastri e pellicole | t | 19 | 1 | 19 | 19 | 1 | 19 | 26 | 7 | 33 |
| Macchine da ufficio | t | 157 | 3 | 160 | 174 | 3 | 177 | 148 | 5 | 153 |
| Monitor | t | 35 | 14 | 49 | 58 | 9 | 67 | 32 | 6 | 37 |
| Altre tipologie | t | 41 | 36 | 77 | 20 | 17 | 38 | 9 | 12 | 21 |

* Tutte le operazioni sui rifiuti sono effettuate presso un sito esterno.

| Rifiuti speciali non destinati allo smaltimento* | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|----------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale rifiuti non pericolosi | t | 4.163 | 772 | 4.935 | 3.006 | 743 | 3.749 | 2.691 | 697 | 3.388 |
| Riciclo | t | 2.346 | 593 | 2.939 | 1.151 | 657 | 1.808 | 1.140 | 593 | 1.733 |
| Riutilizzo/recupero | t | 1.813 | 179 | 1.992 | 1.846 | 86 | 1.932 | 1.544 | 103 | 1.648 |
| Preparazione per il riutilizzo | t | 4 | 0 | 4 | 4 | 0 | 5 | 2 | 0 | 3 |
| Altre operazioni di recupero | t | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 | 4 | 0 | 4 |
| Totale rifiuti pericolosi | t | 94 | 40 | 135 | 155 | 48 | 202 | 85 | 52 | 136 |
| Riciclo | t | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Riutilizzo/recupero | t | 94 | 40 | 134 | 154 | 48 | 202 | 84 | 52 | 136 |
| Preparazione per il riutilizzo | t | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Altre operazioni di recupero | t | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |

* Tutte le operazioni sui rifiuti sono effettuate presso un sito esterno.

Metodologia utilizzata per le stime: nei limitati casi di indisponibilità dei dati sono state effettuate delle stime adottando fattori ricavati dalla media dei valori maggiormente rispondenti alla specificità dell'indicatore.

| Rifiuti speciali destinati allo smaltimento* | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|--|-------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| | | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Totale rifiuti non pericolosi | t | 221 | 40 | 261 | 222 | 26 | 248 | 191 | 29 | 219 |
| Discarica | t | 164 | 38 | 202 | 163 | 25 | 188 | 130 | 20 | 150 |
| Incenerimento con recupero energetico | t | 18 | 1 | 18 | 18 | 1 | 19 | 14 | 4 | 18 |
| Incenerimento senza recupero energetico | t | 37 | 1 | 37 | 40 | 1 | 41 | 45 | 4 | 49 |
| Altre operazioni di smaltimento | t | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Totale rifiuti pericolosi | t | 35 | 14 | 49 | 58 | 9 | 67 | 32 | 6 | 37 |
| Discarica | t | 33 | 13 | 46 | 54 | 9 | 63 | 30 | 5 | 35 |
| Incenerimento con recupero energetico | t | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incenerimento senza recupero energetico | t | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 2 | 0 | 2 |
| Altre operazioni di smaltimento | t | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |

* Tutte le operazioni sui rifiuti sono effettuate presso un sito esterno.

| Spese per la gestione dell'ambiente | Unità | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| | | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Gestione rifiuti speciali | migliaia di euro | 1.698 | 417 | 2.115 | 1.428 | 427 | 1.855 | 437 | 524 | 961 |
| Formazione | migliaia di euro | 2 | 213 | 215 | 39 | 75 | 114 | 1 | 23 | 23 |
| Manutenzione impianti | migliaia di euro | 50.485 | 9.631 | 60.116 | 45.165 | 7.772 | 52.936 | 1.467 | 8.402 | 9.869 |
| Monitoraggi e certificazioni ambientali | migliaia di euro | 3.974 | 46 | 4.020 | 5.085 | 8 | 5.092 | 6.200 | 108 | 6.308 |
| Totale | migliaia di euro | 56.159 | 10.307 | 66.466 | 51.716 | 8.282 | 59.997 | 8.104 | 9.057 | 17.161 |