



Relazione Consolidata
Non Finanziaria al 30 giugno 2020

Sommario

INTRODUZIONE	3
EXECUTIVE SUMMARY	4
Principali indicatori di performance	5
Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità	12
Azioni per fronteggiare l'emergenza COVID-19	13
TEMI MATERIALI: RISULTATI E OBIETTIVI	14
Integrità nella condotta aziendale	16
Società	17
Collaboratori	20
Ambiente e Climate Change	22
Diritti Umani	23
INDICATORI	24
CONTATTI	38

Introduzione

Nel Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo si è impegnata a rafforzare la propria leadership nella Corporate Social Responsibility, puntando a diventare un modello di riferimento in termini di sostenibilità e di responsabilità sociale e culturale.

Coerentemente con questo impegno, Intesa Sanpaolo ha confermato anche nel 2020 di essere una delle pochissime banche al mondo a pubblicare volontariamente in un documento strutturato e organico una rendicontazione infra-annuale di indicatori di natura non finanziaria.

L'obiettivo è disporre di un monitoraggio puntuale di progetti, iniziative e indicatori quantitativi di performance nell'ambito ESG (environmental, social, governance) e rendere di conseguenza conto tempestivamente e compiutamente - al mercato e a tutti gli stakeholder - dei risultati raggiunti in corso d'anno, testimoniando anche la costante e fattiva attenzione delle persone del Gruppo Intesa Sanpaolo alle tematiche ESG.

In particolare, Intesa Sanpaolo intende fornire una comunicazione tempestiva sui progressi compiuti nei confronti degli impegni di sostenibilità assunti dal Gruppo, a partire dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

A tal fine, nel presente documento viene pubblicato un set di indicatori di performance di natura non finanziaria, selezionato rispetto a quanto previsto dall'obbligo di rendicontazione annuale assolto con la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, redatta in conformità al Decreto legislativo n. 254/2016 e ai GRI Standards.

Gli indicatori selezionati fanno riferimento al primo semestre 2020 e, ove possibile, è presentato il confronto con il primo semestre 2019.

La scelta degli indicatori è stata guidata dalla loro rappresentatività rispetto ai temi materiali per Intesa Sanpaolo, dunque prioritari per il Gruppo e i suoi stakeholder, così come rappresentati nella matrice di materialità 2019, che ne evidenzia 11: Valore e solidità dell'azienda, Qualità e innovazione nella relazione col cliente, Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente, Accesso al credito e inclusione finanziaria, Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori, Integrità nella condotta aziendale, Tutela del lavoro, Green Economy, Relazioni con la comunità, Benessere dei collaboratori e Impatti ambientali diretti.

Il perimetro di rendicontazione di questo documento è allineato con quello della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019 e copre circa il 99,6% del perimetro aziendale per numero di dipendenti (al netto dei lavoratori atipici).



Executive Summary

Principali indicatori di performance

Il primo semestre 2020 è stato caratterizzato dalla crisi legata alla diffusione della pandemia da COVID-19, che ha influenzato anche la performance e gli indicatori non finanziari.

In tale contesto, Intesa Sanpaolo ha confermato di poter essere un punto di riferimento per i Paesi in cui opera, in particolare per l'Italia, in linea con gli impegni assunti col Piano di Impresa 2018-2021.

Tra i risultati conseguiti, risaltano i circa 40 mld di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, di cui oltre 18 miliardi di finanziamenti ad alto impatto sociale (46% del totale), circa 16,5 dei quali a sostegno del sistema produttivo durante l'emergenza sanitaria.

Il Gruppo inoltre ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili in Italia con una quota di mercato complessiva di oltre il 25% e una raccolta netta nel semestre superiore a 2 miliardi di euro.

L'operato del Gruppo durante la crisi sanitaria ha trovato riconoscimento nel miglioramento degli indicatori di soddisfazione della clientela.

Il contributo monetario alla comunità è stato di oltre 135 milioni di euro, valore in forte incremento che annovera, tra gli interventi di maggior rilievo, 100 milioni donati a supporto del Servizio Sanitario Nazionale.

Inoltre, a valere sul bonus 2019, sono stati donati 6 milioni di euro da parte del CEO e del Top Management per rafforzare le iniziative della sanità.

È stata mantenuta alta l'attenzione per l'ambiente, sia con finanziamenti a favore della Green e Circular Economy per circa 780 milioni di euro, sia proseguendo le azioni di efficientamento pianificate; il minore utilizzo degli immobili ha portato a una significativa contrazione delle emissioni di CO₂ (-16,5%) rispetto al primo semestre 2019.

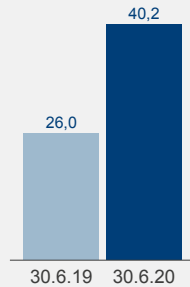
Questi risultati sono stati raggiunti grazie alle persone che lavorano nel Gruppo, alle quali sono state garantite condizioni di lavoro in sicurezza nel contesto pandemico, in particolare con circa 60.000 persone in smart working, e un ulteriore sviluppo della formazione, che nel primo semestre 2020 è raddoppiata rispetto al primo semestre 2019 raggiungendo circa 6 mln di ore.

IDENTITÀ E PROFILO

Valore e solidità dell'azienda

Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale

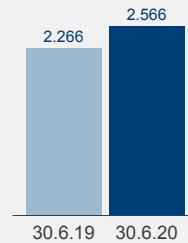
€ mld



Dei ~€40mld di euro di nuovo credito a medio-lungo termine nel 1sem.20, ~€35mld sono stati erogati in Italia, di cui ~€28mld a famiglie e piccole e medie imprese.

Risultato netto

€ mln



Il Gruppo nel 1sem.20 ha conseguito il miglior Risultato netto del 1sem. dal 2008 (+13,2% vs 1sem.19), pari a €2,6mld (€3,2mld escludendo gli accantonamenti per gli impatti futuri legati al COVID-19). Con questo risultato è stato già raggiunto l'86% dell'obiettivo minimo di Risultato netto per il 2020 pari a ~€3mld.

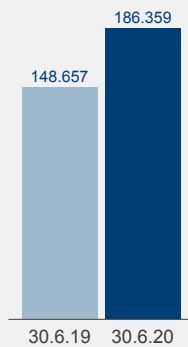
GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI

Integrità nella condotta aziendale



Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio

n. ore erogate

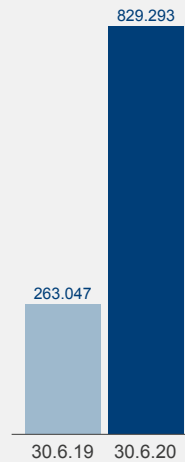


A conferma della forte attenzione di Intesa Sanpaolo alla prevenzione della corruzione e del riciclaggio, il trend della formazione su questi aspetti risulta in crescita. Inoltre, nell'ultimo triennio non si sono registrati casi di licenziamenti e sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori del Gruppo.

Il sistema di gestione anticorruzione del Gruppo è certificato secondo gli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001.

Formazione sulla tutela del consumatore

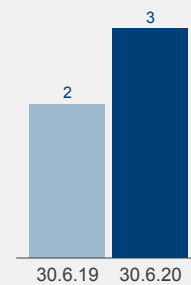
n. ore erogate



Il trend della formazione per la tutela del consumatore risulta in crescita. Tale crescita, in particolare, è riconducibile alla formazione IVASS fruita dalle persone di Banca dei Territori durante lo smart learning, svolto in misura rilevante nel periodo del lockdown.

Casi di perdita o furto di dati di clienti

n. casi notificati all'Autorità Garante in Italia



Il trend dei casi notificati all'Autorità Garante, seppure in crescita, permane su livelli molto contenuti.

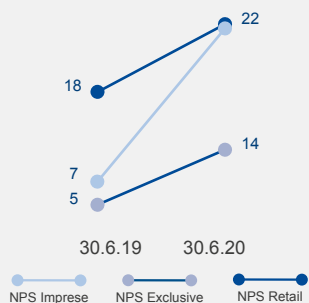
SOCIETÀ

Qualità e innovazione nella relazione con il cliente



Net Promoter Score

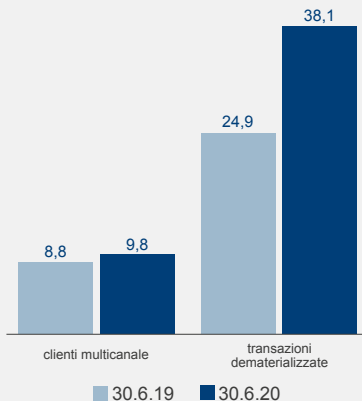
n. punti indice



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

Multicanalità e digitalizzazione

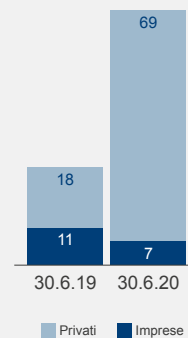
mln



Il Gruppo ha un posizionamento ai vertici in Europa per funzionalità di mobile app e una forte proposta digitale, con circa 10 milioni di clienti multicanale e circa 6 milioni di clienti che usano l'App di Intesa Sanpaolo.

Blocco transazioni fraudolente

€ mln



Il trend di frodi alla clientela è in crescita per numerosità e impatti; in particolare le frodi nel sistema dei pagamenti in ambito retail sono aumentate in coerenza con l'aumento degli acquisti online anche per effetto della mancanza di consapevolezza e di esperienza da parte di clientela non avvezza all'uso di internet e che nel periodo del lockdown ha utilizzato sempre più i servizi online. Intesa Sanpaolo, a conferma dell'elevato presidio sul fronte della cyber security, ha vinto il premio CTF AIPSA 2020 sulla cyber security, dedicato alla Cyber Resilienza durante la pandemia globale.

Accesso al credito e inclusione finanziaria



Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale

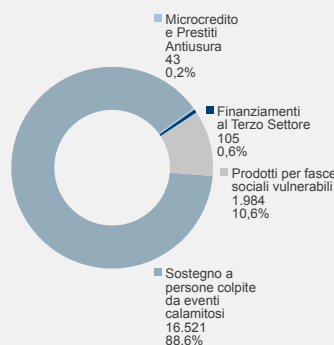
€ mld / % sui crediti erogati



Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale risulta in forte crescita in quanto nel 1sem.20 sono inclusi i finanziamenti erogati a supporto di famiglie e imprese a fronte dell'emergenza COVID-19. In particolare, a giugno, risultano finalizzati dal Gruppo circa €16,5mld di finanziamenti, di cui quasi €14mld a valere sul Decreto Liquidità.

Composizione finanziamenti ad impatto sociale erogati

€ mln / %



Nel 1sem.20 gli ambiti di intervento che risultano maggiormente in crescita rispetto al 1sem.19 sono il sostegno a persone colpite da eventi calamitosi, per effetto dell'inclusione dei crediti erogati alle grandi aziende e PMI durante l'emergenza COVID-19, e i prodotti per le fasce vulnerabili in cui rilevano l'anticipo della cassa integrazione a supporto dei lavoratori colpiti dal lockdown e l'incremento dei mutui ai giovani.

Fund for Impact

per Merito: € mln concessi



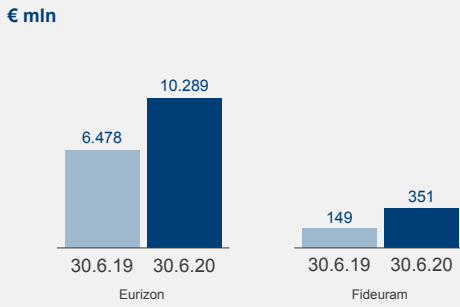
Oltre a per Merito, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, è stata lanciata, sempre nell'ambito del Fund for Impact, l'iniziativa MAMMA@WORK, un prestito a condizioni fortemente agevolate per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli. Sono state, inoltre, annunciate altre due nuove iniziative a supporto delle madri lavoratrici in India, in Italia e delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici.

SOCIETÀ

Investimenti sostenibili e protezione del cliente

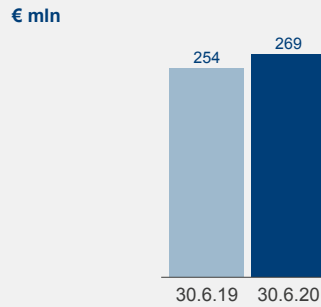


Patrimonio fondi Etici/ESG - Eurizon e Fideuram



Il Gruppo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili in Italia con una quota di mercato complessiva di oltre il 25%. Inoltre, nel 1sem.20 la raccolta netta di Gruppo è stata superiore a €2mld (nel 1sem.19 ~€500 mln). Per Eurizon, ~€10.300 mln di fondi Etici/ESG (oltre il 24% del mercato, con un incremento rispetto al 1sem.19 pari a circa il 59%); 43 fondi aperti sostenibili e responsabili (6 lanciati nel corso del 1sem.20). Per Fideuram oltre €351 mln di patrimonio, più che raddoppiato rispetto al 1sem.19.

Premi lordi assicurazioni non-motor

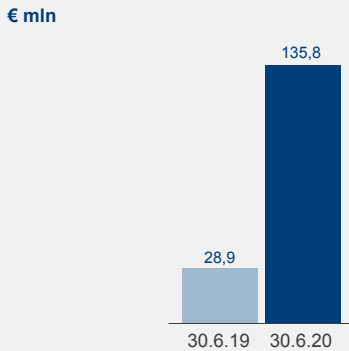


Il Gruppo si posiziona ai vertici di settore in Europa nel Wealth Management e ha un forte posizionamento nel business della Protezione (2° compagnia italiana nell'assicurazione salute).

Relazioni con la comunità

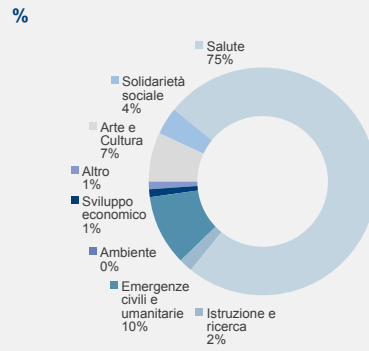


Contributo monetario alla comunità



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

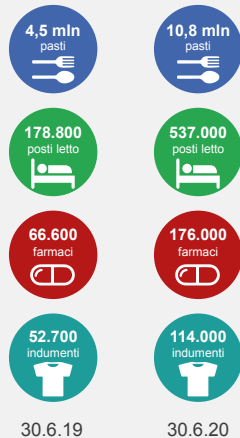
Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento



Nel 1sem.20 gli ambiti di intervento che risultano maggiormente in crescita rispetto al 1sem.19 riguardano la salute e le emergenze civili e umanitarie, per effetto delle cospicue donazioni effettuate a supporto della sanità e delle persone in difficoltà nel periodo dell'emergenza COVID-19.

Progetto Cibo e riparo per persone in difficoltà

n. - valori cumulati dal 2018



Il progetto fa parte delle iniziative per ridurre la povertà infantile e a supporto delle persone in difficoltà: gli importanti risultati evidenziati sopra sono stati raggiunti in anticipo rispetto all'obiettivo del Piano di Impresa.

Attività culturali presso le Gallerie d'Italia

n.



Le Gallerie d'Italia ospitano le collezioni della Banca e mostre temporanee in partnership con i principali musei internazionali, e sono sede di attività gratuite rivolte agli studenti e alle categorie fragili.

Programma ISP Giovani e lavoro

n.



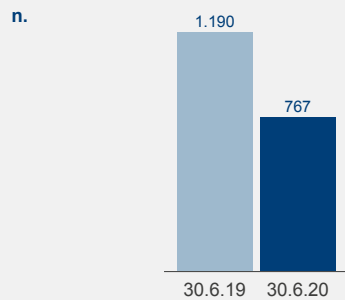
Il programma ISP Giovani e Lavoro in partnership con Generation, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di 5.000 giovani nel mercato del lavoro italiano in un triennio.

COLLABORATORI

Tutela del lavoro

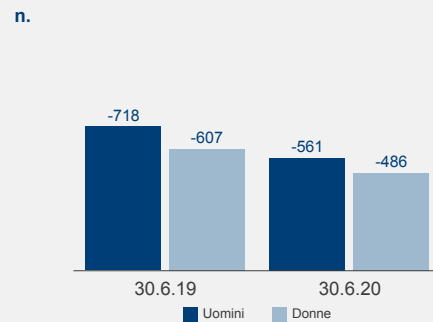


Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto



Rispetto all'obiettivo del Piano di Impresa al 2021, delle ~5.000 risorse in corso di riconversione, ~3.800 sono già state focalizzate su iniziative prioritarie. Il dato risulta in naturale riduzione anno su anno perché riflette la progressiva realizzazione in ordine crescente di complessità.

Turnover per genere

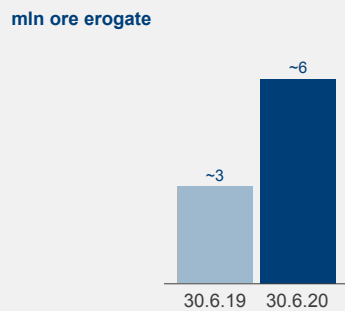


Il tasso di turnover di Gruppo, pari a -1,2% (-1,4% nel 1sem.19), registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti.

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori

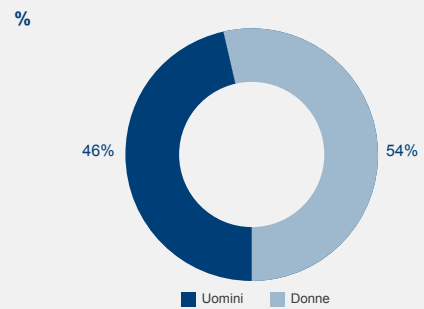


Formazione



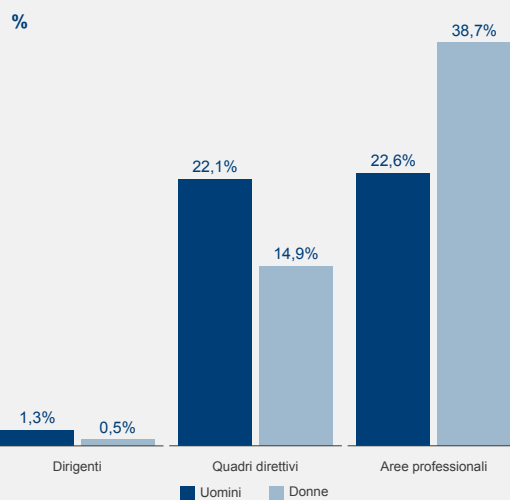
Nel 1sem.20 si è registrato un volume di attività eccezionale di formazione erogata mediante le diverse piattaforme digitali, in particolare a seguito del rilevante utilizzo dello smart learning durante il lockdown, con riflessi su tutti i principali indicatori dell'attività formativa.

Composizione dipendenti per genere



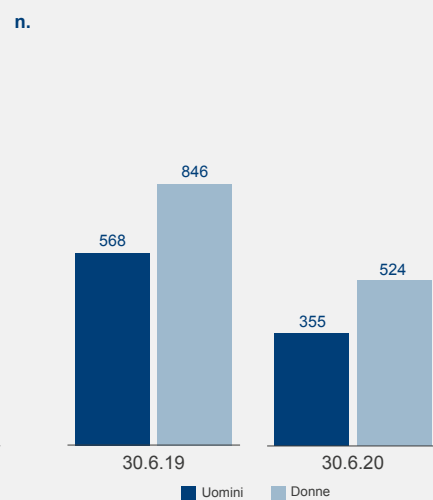
La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile, con un 46% di uomini e un 54% di donne.

Ripartizione per categoria e genere



Rispetto al totale della popolazione si conferma un trend costante nella ripartizione per categoria e genere. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi), in rapporto al totale del personale direttivo, si attesta al 39,6%, in lieve crescita rispetto al 1sem.19.

Promozioni per genere



Dal punto di vista della distribuzione per genere, l'andamento delle promozioni del 1sem.20 (59,6% donne e 40,4% uomini) è coerente con quello del 1sem.19 (59,8% donne e 40,1% uomini).

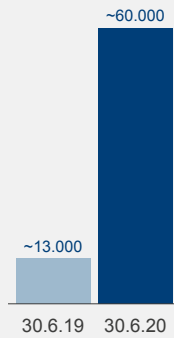
COLLABORATORI

Benessere dei collaboratori



Smart working

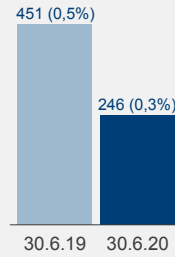
n. aderenti



A causa del contesto COVID-19, nel 1sem.20 è stata accelerata la digitalizzazione dell'operatività al fine di garantire condizioni di lavoro sicure per le persone del Gruppo, prevedendo anche digital coach per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le migliori pratiche.

Salute e sicurezza

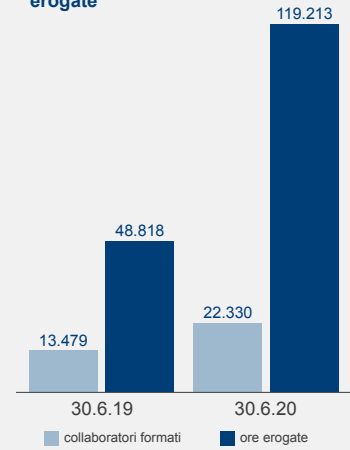
Infortuni: n. e % sul numero di persone



Gli infortuni nel 1sem.20 sono notevolmente diminuiti rispetto allo stesso periodo del 2019 (-45,5%), per gli effetti indotti dalla pandemia da COVID-19. Infatti, a partire dalla fine di febbraio 2020, si è fatto massivamente ricorso alla smart working riducendo drasticamente la presenza fisica negli uffici e quindi gli spostamenti casa – lavoro.

Formazione in materia di salute e sicurezza

n. collaboratori formati e ore erogate



È continuata l'attenzione alla formazione in materia di salute e sicurezza, che ha registrato una crescita consistente di ore e partecipanti nel 1sem.20. L'incremento, in linea con l'aumento complessivo della formazione, è dovuto, inoltre, all'adozione anche per questa tipologia di formazione specifica, del canale digitale.

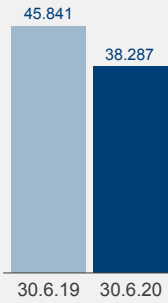
AMBIENTE E CLIMATE CHANGE

Impatti ambientali diretti



Emissioni atmosferiche

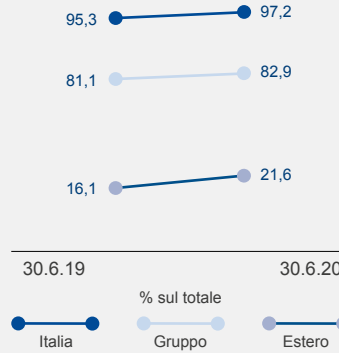
Tonnellate di CO₂ totali (Scope 1 + 2 Market-based)



Il trend delle emissioni di CO₂ risulta in forte diminuzione (-16,5% vs 1sem.19). Tale diminuzione è riconducibile in parte alla prosecuzione degli interventi di efficientamento energetico pianificati e in parte a un minore utilizzo degli immobili da marzo 2020. L'operatività della Banca durante il lockdown è comunque proseguita e gli stabili sono rimasti sempre aperti, seppur con una presenza ridotta di persone e orari di apertura ristretti per le filiali.

Energia da fonti rinnovabili

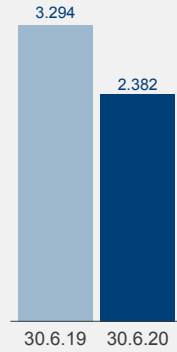
% consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale



L'acquisto di energia da fonte rinnovabile, pur con le limitazioni dovute alla legislazione nazionale di alcuni Stati, continua ad essere uno degli aspetti principali di sostenibilità ambientale su cui il Gruppo Intesa Sanpaolo intende proseguire il proprio impegno. Il dato del 1sem.20 evidenzia una percentuale dei consumi derivante dall'energia rinnovabile vicina all'83%.

Carta

Tonnellate di carta acquistata



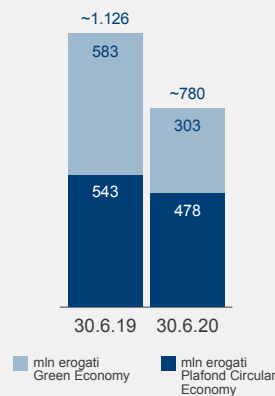
Nel 1sem.20 si evidenzia una diminuzione degli acquisti di carta rispetto al 1sem.19 dovuto in particolare alla minore presenza negli uffici e all'utilizzo di carta acquistata nei periodi precedenti. Prosegue l'impegno del Gruppo nell'acquisto di carta a ridotto impatto ambientale (riciclata ed ecologica) in percentuali che superano l'86%.

Green Economy



Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy

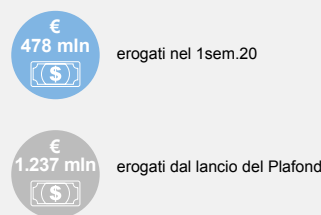
€ mln



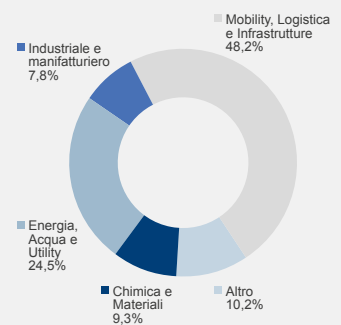
Il dato delle erogazioni dei finanziamenti green del primo semestre è stato influenzato negativamente dalla crisi legata alla diffusione della pandemia da COVID-19.

Circular Economy

Plafond Circular: erogazioni € mln



Progetti Circular Economy: % importi erogati per settore



Dal lancio del Plafond sono stati analizzati 343 progetti e ne sono stati finanziati 119.

Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità

Intesa Sanpaolo è presente nei principali indici e classifiche di sostenibilità, elaborati da società specializzate che selezionano le aziende, oltre che per la performance economica, anche per i risultati conseguiti nelle tre dimensioni ESG (Environment, Social, Governance) o in ambiti specifici come la diversity. Intesa Sanpaolo è l'unica Banca italiana inclusa negli indici Dow Jones Sustainability, nella CDP Climate A List 2019 e nel 2020 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index di Corporate Knights.

Nel primo semestre 2020 Intesa Sanpaolo è stata inclusa nel:



- 2020 Bloomberg Gender - Equality Index - GEI



- CDP - Climate Change A List 2019



- Corporate Knights - 2020 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index

Intesa Sanpaolo, nel primo semestre 2020, ha inoltre ricevuto alcuni riconoscimenti nel campo della sostenibilità, in particolare:



- a gennaio 2020 Intesa Sanpaolo ha ricevuto il SAM Bronze Class CDP Sustainability Yearbook Award 2020



- a febbraio 2020 Intesa Sanpaolo è stata riconosciuta CDP Supplier Engagement Leader 2019
- a marzo 2020 Intesa Sanpaolo è risultata tra i vincitori dell'Environmental Finance Bond Awards per il 2020 - Award for Innovation - use of proceeds per il sustainability bond emesso nel 2019

Azioni per fronteggiare l'emergenza COVID-19

Immediato sostegno alla sanità



- €100mln per rafforzare attraverso il Dipartimento della Protezione Civile il Servizio Sanitario Nazionale su tutto il territorio nazionale, e in particolare le zone più colpite di Bergamo e Brescia. 16 strutture ospedaliere e 2 Centri di Emergenza COVID-19 hanno beneficiato della donazione attraverso la realizzazione di 36 nuovi reparti sanitari e 500 posti letto, principalmente di terapia intensiva e sub-intensiva
- €10mln a sostegno delle famiglie in difficoltà finanziarie e sociali a causa della crisi COVID-19 di cui €5mln donati al progetto Ricominciamo Insieme della Diocesi di Bergamo e €5mln donati alla Diocesi di Brescia
- €6mln in donazioni provenienti dalla remunerazione variabile 2019 da parte del CEO (€1mln) e del top Management, per rafforzare le iniziative della sanità, con donazioni volontarie addizionali delle Persone e del Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo
- €3,5mln donati attraverso ForFunding – la piattaforma di crowdfunding di Intesa Sanpaolo – a sostegno delle iniziative del Dipartimento della Protezione Civile per l'emergenza COVID-19
- €1mln allocato dal Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo a sostegno della ricerca scientifica sul COVID-19
- €350mila donati all'Associazione Nazionale Alpini - ANA per accelerare la costruzione di un ospedale da campo a Bergamo
- ~74.000 dottori e infermieri hanno partecipato ai programmi di formazione su protezione personale, ventilazione non invasiva e gestione delle emergenze legate a COVID-19 di Generation

Supporto continuo all'economia reale e alla società



- €50mld di crediti disponibili per supportare le imprese e i professionisti salvaguardando posti di lavoro e permettendo la gestione dei pagamenti durante l'emergenza
- €10mld di crediti disponibili a sostegno di ~2.500 filiere italiane attraverso il potenziamento del Programma Sviluppo Filiere
- 1° in Italia a lanciare la sospensione delle rate dei mutui e dei finanziamenti esistenti per famiglie e imprese (prima che le norme entrassero in vigore) con ~€47mld già approvati (*)
- 1° in Italia a firmare il protocollo di collaborazione con SACE, fornendo supporto immediato alle grandi aziende e PMI sotto il Decreto Liquidità: ~€7mld di prestiti già concessi con garanzia della SACE e ~€10mld di prestiti con garanzia statale (*)
- €125mln (pari al 50%) dell'ISP Fund for Impact saranno destinati alla riduzione del disagio socio-economico causato da COVID-19
- €30mln per il Programma Rinascimento, che include prestiti di impatto per le micro imprese e start-up, per la ripresa e per l'evoluzione del loro modello di business dopo il COVID-19, facendo leva su progetti di sviluppo e innovazione, sostenendo la crescita dell'economia reale e la coesione sociale del territorio, in collaborazione con il Comune di Bergamo
- Ecobonus: supporto alle famiglie, condomini e aziende tramite soluzioni finanziarie modulari e flessibili, che consentiranno di beneficiare delle norme introdotte dal «Decreto Rilancio» sull'aumento al 110% della detrazione per spese relative ad interventi di efficientamento energetico e di riduzione del rischio sismico

Sempre vicina alle proprie persone



- Lavoro a distanza per ~60.000 Persone di Intesa Sanpaolo, con “digital coach” per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le migliori pratiche
- Accordi con le Organizzazioni sindacali contenenti misure straordinarie a sostegno della famiglia e della genitorialità
- Digital learning abilitato per tutte le Persone di Intesa Sanpaolo in Italia
- 6 giorni supplementari di ferie per le Persone di Intesa Sanpaolo che lavorano in filiale e per quelle che non possono lavorare da remoto
- ~480 persone assunte in Italia nel primo semestre 2020, 167 delle quali durante il lockdown (**)
- Progetto “Ascolto e Supporto” per fornire supporto psicologico a tutte le Persone di Intesa Sanpaolo

Costante attenzione per i propri clienti



- ~100% delle filiali aperte con operatività piena (consulenza solo su appuntamento)
- Continuità del business assicurata dalla filiale online, dall'Internet Banking, dall'App e dagli sportelli bancomat (98% attivi)
- Attivato il servizio di consulenza da remoto, con ~20.000 gestori
- Estensione gratuita della copertura assicurativa sanitaria di Intesa Sanpaolo per includere il COVID-19

(*) Al 24.7.20

(**) Da marzo al 2 giugno 2020



Temi materiali:
risultati e obiettivi

Valore e solidità dell'azienda

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Stakeholder	Benefici	Risultati al 30 giugno 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~€40,2 mld (~€158,4 mld da inizio 2018)	~€250 mld
Dipendenti	Spese del personale	€2,7 mld (€14,3 mld da inizio 2018)	~€24 mld
Fornitori	Acquisti e investimenti	€1,1 mld (€6,7 mld da inizio 2018)	~€11 mld
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	€1,3 mld (€6,6 mld da inizio 2018)	~€13 mld

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI¹

Risultati al 30 giugno 2020

Indici di efficienza del personale [milioni di euro]

Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,58
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti ²	0,21
Attività finanziarie della clientela ³ / Numero dei dipendenti	10,94

Indici patrimoniali

Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	14,5%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela ³	6,1%

Coefficienti di solvibilità

Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari / Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	14,6%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	16,5%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	19,2%

Indici reddituali

Risultato netto (di pertinenza della Capogruppo) / Patrimonio netto ⁴	7,9%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	48,5%

Indici di rischio

Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	1,6%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	63,6%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nella Relazione semestrale al 30 giugno 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

2. Il dato di periodo è stato annualizzato.

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

4. Risultato netto rapportato al patrimonio netto di fine periodo. Il patrimonio netto non tiene conto degli strumenti di AT1 e dell'utile di periodo. Il dato di periodo è stato annualizzato, tranne che per le componenti reddituali riferite al ramo acquiring, oggetto di conferimento a Nexi nel corso del primo semestre.

Integrità nella condotta aziendale

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2020
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 54.550 collaboratori formati (62,3% del totale) ▪ 186.359 ore erogate
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di collaboratori	▪ 0
	Licenziamenti per corruzione	▪ 0
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	▪ 121
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 51.661 collaboratori formati (58,9% del totale) ▪ 695.575 ore erogate
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 54 iniziative, di cui 34 consulenze e clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti) e 20 ancora in corso
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 22.574 collaboratori formati (25,8% del totale) ▪ 22.892 ore erogate
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In Italia valutati 13 casi, per 10 dei quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notifica all'Autorità Garante, per i restanti 3 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante. ▪ Nel perimetro estero UE 9 casi di presunta violazione di dati personali, per 8 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, il restante caso è stato riportato all'Autorità locale
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 56.754 collaboratori formati (64,8% del totale) ▪ 829.293 ore erogate
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	▪ 6 segnalazioni, di cui 5 sono risultate non pertinenti; per 1 sono stati avviati specifici accertamenti

Società

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	<ul style="list-style-type: none"> ~€40,2 mld (~€158,4 mld da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> ~€250 mld (valore cumulato 2018-2021)
Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	Net Promoter Score	<ul style="list-style-type: none"> NPS Retail: 22; NPS Exclusive: 14; NPS Imprese: 22 Nel 2020 l'indagine è il risultato di 298.690 rilevazioni su clienti Retail e Exclusive e 14.831 rilevazioni su clienti Imprese 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzare la qualità del livello di servizio
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	<ul style="list-style-type: none"> Prodotti e servizi d'investimento: 50,3 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 28,3 gg (vs NR 45 gg); Servizi di pagamento: 20,6 gg (vs NR 15 gg lavorativi); Ordinari: 18,9 gg (vs NR 30 gg) 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> ~9,8 mln di clienti multicanale 38,1 mln di transazioni dematerializzate e 41% delle attività digitalizzate ~6 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App 33 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (70%) 	<ul style="list-style-type: none"> 70% delle attività digitalizzate 100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cyber security
	Progetto Start-up	<ul style="list-style-type: none"> Analizzate circa 600 start-up (oltre 1.800 dal 2018) in 2 programmi di accelerazione con 37 start-up assistite nel semestre (circa 270 dal 2018) presentandole a selezionati investitori e attori dell'ecosistema (circa 5.500 fino ad oggi) 	
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> Bloccate transazioni fraudolente per ~€69 mln per i clienti privati e ~€7 mln per i clienti imprese 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento della cyber security
	Formazione ai collaboratori sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> 59.743 partecipanti; 153.997 ore erogate 	
	Numero di rapine	<ul style="list-style-type: none"> 4 	<ul style="list-style-type: none"> Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori
Accesso al credito e inclusione finanziaria	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	<ul style="list-style-type: none"> ~€18,7 mld 46% sul totale dei finanziamenti 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento delle iniziative per favorire l'inclusione finanziaria e per il sostegno alle fasce vulnerabili
	Microcredito e prestiti anti-usura erogati	<ul style="list-style-type: none"> Oltre €43 mln 	
	Sostegno alle popolazioni colpite da eventi calamitosi	<ul style="list-style-type: none"> Sostegno alle famiglie e alle imprese colpite da terremoti e altri disastri naturali tramite remissione di mutui o moratorie su immobili crollati (130 moratorie nel primo semestre 2020 per €700mln di finanziamenti residui) e ~€97mln di finanziamenti agevolati nel primo semestre 2020 (€431mln dal 2018) Per fronteggiare l'emergenza COVID-19, a giugno risultano finalizzati dal Gruppo circa €16,5mld di finanziamenti, di cui quasi €14mld a valere sul Decreto Liquidità 	

Macrotema	Progetti/ Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
	Fund for Impact	<ul style="list-style-type: none"> Per Merito, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari che studiano in Italia o all'estero: €21 mln concessi (€ 60 mln dall'inizio del 2019) Lanciato nel luglio 2020 MAMMA@WORK, un prestito a condizioni fortemente agevolate per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli Annunciate nel gennaio 2020 due nuove iniziative a supporto delle madri lavoratrici in India, in Italia e delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo di un fondo di circa €250 mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa €1,25 mld a categorie con difficoltà di accesso al credito
	Credito erogato a supporto alle imprese sociali e al Terzo Settore	<ul style="list-style-type: none"> ~€100mln (oltre €500mln da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per €700 mln (valore cumulato 2018-2021)
Investimenti sostenibili e protezione del cliente	Fondi Etici/ ESG	<ul style="list-style-type: none"> A livello di Gruppo oltre il 25% della quota di mercato per patrimoni di fondi SRI in Italia. Per Eurizon, ~€10.300 mln di fondi Etici/ESG (oltre il 24% del mercato); 43 prodotti dedicati; lanciati 6 nuovi fondi. Per Fideuram oltre €350mln di fondi Etici/ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili
	Attività di engagement con società emittenti	<ul style="list-style-type: none"> 178 engagement di Eurizon con le società emittenti. Delle società nelle quali è stato condotto l'engagement circa il 24% hanno riguardato principalmente tematiche ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship
	Premi lordi assicurazioni non motor	<ul style="list-style-type: none"> €269mln 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo dell'offerta di protezione
Relazioni con la comunità	Contributo monetario alla comunità*	<ul style="list-style-type: none"> ~€136mln 	<ul style="list-style-type: none"> Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale
	Progetto cibo e riparo per le persone in difficoltà	<ul style="list-style-type: none"> Forniti dal 2018 circa 10,8 mln di pasti, 537.000 posti letto, 176.000 farmaci e 114.000 capi di abbigliamento 	<ul style="list-style-type: none"> Lotta contro la povertà con la distribuzione di 10.000 pasti al giorno (3,6 milioni all'anno) e l'offerta di 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno)
	Programma Giovani e Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ~4.980 giovani, di età 18-29 anni hanno inviato la propria candidatura nel 1 sem. 20 (~14.300 dal 2019) ~990 studenti intervistati e ~410 studenti formati/in formazione attraverso 18 corsi nel 1sem.20 Oltre 1.300 aziende coinvolte dall'inizio del Programma 	<ul style="list-style-type: none"> Il programma ISP "Giovani e Lavoro", avviato nel 2019 in partnership con Generation, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di 5.000 giovani nel mercato del lavoro italiano in un triennio
	Formazione digitale ai giovani	<p>Avviata l'iniziativa P-Tech in partnership con IBM, con l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito delle nuove professioni digitali:</p> <ul style="list-style-type: none"> Attività di mentoring iniziate e condotte con 10 mentori ISP per 20 giovani professionisti Training via webinar sul tema "team work", offerto a tutti i professionisti facenti parte del progetto 	

* Il contributo monetario alla comunità è calcolato secondo la metodologia LBG.

Macrotema	Progetti/ Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
	Attività culturali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a €9,5 mln ▪ Presentato il progetto per la quarta location delle Gallerie d'Italia in Piazza San Carlo a Torino. 6.000mq dedicati alla fotografia, al mondo digitale e all'arte contemporanea ▪ La mostra Canova / Thorvaldsen alle Gallerie d'Italia a Milano, in partnership con l'Hermitage Museum di San Pietroburgo e il Thorvaldsens Museum di Copenhagen, è stata una delle mostre più visitate d'Italia nei mesi di apertura ed è proseguita durante il lockdown, grazie al lancio del tour virtuale con più di 8mln di visualizzazioni ▪ Durante il lockdown, un grande numero di iniziative culturali nazionali sono state prodotte e sostenute in formato digitale. COVID-19 Visual Project-Cortona On the Move un archivio multimediale permanente con 40 progetti visivi realizzati da 40 fotografi internazionali (602.500 visualizzazioni sulle Instagram Stories di Freeda e Intesa Sanpaolo); Salone Internazionale del Libro a Torino (~5 milioni di visualizzazioni); Archivissima Torino (207.000 visualizzazioni) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorizzazione e condivisione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo e promozione della cultura e della conoscenza del patrimonio del Paese

Collaboratori

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Tutela dell'occupazione	Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto Nuove assunzioni	<ul style="list-style-type: none"> 767 collaboratori riconvertiti e dedicati a nuove attività prioritarie (~3.800 da inizio 2018) 1.562 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 198 assunzioni di persone con profili specializzati (1.032 da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> 5.000 collaboratori ricollocati verso iniziative ad alto valore aggiunto Almeno 1.650 nuove assunzioni di profili specializzati per supportare la crescita del core business
Relazioni industriali	Dipendenti iscritti ad un sindacato Accordi sindacali sottoscritti	<ul style="list-style-type: none"> 77,01% in Italia (contratto credito) e 32,8% all'estero 21 accordi sindacali sottoscritti (97 da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> Persone come fattore abilitante anche attraverso un significativo confronto con i rappresentanti sindacali
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Formazione: ore erogate	<ul style="list-style-type: none"> ~6 mln di ore di formazione (~26 mln da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> 46 mln di ore di formazione nel periodo 2018-2021 11,9 mln ore nel 2021
	Formazione settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> 219 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali (da inizio 2018) 828.815 ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo 	<ul style="list-style-type: none"> Formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo: circa 220 specialisti nella tutela a supporto delle filiali
	Formazione recupero crediti	<ul style="list-style-type: none"> 15.433 ore di formazione erogate a 13.385 collaboratori per il rafforzamento del recupero crediti 31 collaboratori dedicati alla gestione dei clienti in arretrato (378 da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento delle competenze per il recupero crediti e creazione di un'unità interna dedicata (1.000 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato su 1.300 totali ricollocate su priorità creditizie)
	International Talent Program	<ul style="list-style-type: none"> Sono proseguite le iniziative di sviluppo dell'International Talent Program che hanno coinvolto oltre 250 collaboratori 	<ul style="list-style-type: none"> ~500 talenti coinvolti
Assessment manageriali	<ul style="list-style-type: none"> 274 Assessment manageriali (48% donne e 52% uomini) 	<ul style="list-style-type: none"> Percorsi di crescita per collaboratori destinati a incarichi manageriali 	
Iniziative di Diversity Management	<ul style="list-style-type: none"> Costituzione del Comitato Diversity & Inclusion, composto da un focal point per Struttura, con l'obiettivo di allineamento e condivisione delle iniziative D&I in corso Definizione del Piano di Formazione Diversity & Inclusion Avvio di due group coaching sull'inclusione destinati a Responsabili Diffusione di contenuti digitali per promuovere comportamenti inclusivi durante il lockdown 	<ul style="list-style-type: none"> Valorizzare la diversità e l'inclusione 	

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Welfare e qualità della vita in azienda	Smart Working	<ul style="list-style-type: none"> ~60.000 collaboratori in lavoro flessibile, di cui 42.750 nuovi aderenti nel semestre 	<ul style="list-style-type: none"> Programmi di flessibilità per migliorare produttività e soddisfazione delle persone: smart working esteso a 24.000 persone nel 2021
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> ~150 mila soci ~€2 mln a sostegno di iniziative per il tempo libero 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> Oltre 94 mila iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita) Oltre €9,5 mld di patrimonio 	
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> Sul lavoro: 101 In itinere: 145 % infortuni sul numero di persone: 0,3% 	
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Copertura della norma UNI ISO 45001:2018 pari al 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia 	<ul style="list-style-type: none"> Tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori
	Formazione su salute e sicurezza per i collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> 22.330 partecipanti alla formazione su salute e sicurezza 119.213 ore erogate 	

Ambiente e Climate Change

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2020	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Impatti ambientali diretti	Emissioni atmosferiche*	<ul style="list-style-type: none"> Scope 1 + 2 Market-based**: 38.287 tCO₂eq (-16,5% vs 1sem.19) 0,011 tCO₂eq/m² (-14,7% vs 1sem.19) 0,404 tCO₂eq/addetto (-16,6% vs 1sem.19) 	<ul style="list-style-type: none"> Contenimento delle emissioni di CO₂
	Consumi energetici	<ul style="list-style-type: none"> Energia elettrica: 184.745 MWh (-12,7% vs 1sem.19) Energia termica: 112.920 MWh (-6,2% vs 1sem.19) Consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale: 82,9% Produzione energia elettrica da fonte rinnovabile: 585 MWh 	<ul style="list-style-type: none"> Contenimento dei consumi energetici Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili Mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico
	Gestione responsabile delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> Carta acquistata: 2.382 t Carta acquistata ecologica su totale: 86,2% 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo consapevole delle risorse
Green Economy	Finanziamenti e servizi per la Green e la Circular Economy	<ul style="list-style-type: none"> Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy: ~€780 milioni erogati pari al 1,9% sul totale dei finanziamenti 	<ul style="list-style-type: none"> Sostegno all'economia verde
		<ul style="list-style-type: none"> Plafond Circular Economy: ~€1,24 mld erogati dal lancio del Plafond (478 mln nel 1sem.20) 343 progetti analizzati dal lancio del Plafond (95 nel 1sem.20) 119 progetti finanziati dal lancio del Plafond (56 nel 1sem.20) 	<ul style="list-style-type: none"> €5 mld di crediti per le imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative Lancio di un fondo di investimento dedicato alla Circular Economy

* Fattori di emissione per il calcolo della CO₂ elaborati da Intesa Sanpaolo, in coerenza alle Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale (ABI Energia), e sulla base delle principali pubblicazioni 2019 (UNFCCC, IEA, IPCC, AIB, ecc.).

** Market-based: per l'energia elettrica acquistata il dato relativo allo Scope2 considera il contributo, previsto contrattualmente, dei certificati di Garanzia di Origine da fonte rinnovabile e quindi con zero emissioni.

Diritti Umani

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Indicatori	Risultati al 30 giugno 2020	Risultati al 30 giugno 2019
Infortuni sul lavoro	101	120
Collaboratori iscritti a un sindacato (% sul totale)*	64,7%	64,9%
Collaboratori in part time (% sul totale)	11,9%	11,8%
Collaboratori che aderiscono al lavoro flessibile	~60.000	~13.000
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	3	4
Cause in essere per mobbing**	3	2
Segnalazioni per presunte violazioni al Codice Privacy (Italia)	40	23
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,1	0,3
Fornitori iscritti al Supplier Gate*** (n.)	6.785	4.213
Progetti sottoposti a screening Equator Principles: Numero	2	1
Importo accordato (milioni di euro)	464	173
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale)	99%	100%

* Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia. La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,01% (calcolo basato sui Full Time Equivalent - FTE).

** Sono in corso 3 vertenze di dipendenti in servizio che includono, tra le rivendicazioni, anche quelle per mobbing.

*** Tutti i fornitori inseriti nel portale sono soggetti ad accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente.

Indicatori*: tavole di dettaglio



* L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle dipende dagli arrotondamenti.

Governance e gestione dei rischi

LA GOVERNANCE DELLA CSR

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute	30.6.2020	30.6.2019
Clienti	50	53
Collaboratori	6	20
Fornitori	1	1
Comunità	0	0
Totale	57	74

INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing	30.6.2020	30.6.2019
Segnalazioni ricevute	6	10
Segnalazioni risultate non pertinenti	5	4
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	1	6

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	47.560	6.990	54.550	51.941	6.818	58.759
Ore di formazione specifica [n.]*	166.012	20.348	186.359	119.333	29.324	148.657
Partecipanti [%]	73,5%	30,6%	62,3%	77,3%	29,6%	65,2%
Ore di formazione specifica /Totale ore di formazione [%]*	9,1%	5,4%	8,5%	16,1%	5,7%	11,9%

La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali. L'andamento del numero di partecipanti, in lieve decremento, riflette tale ciclicità, dal momento che il primo semestre 2020 rappresenta la fase di avvio di un nuovo ciclo nel quale non tutte le popolazioni aziendali sono state ancora coinvolte. Per contro, l'aumento delle ore di formazione pro-capite conferma il continuo sforzo del Gruppo di migliorare l'offerta formativa ben oltre i livelli minimi previsti dalla normativa in un campo particolarmente delicato, anche sotto i profili reputazionali.

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della libera concorrenza	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	51.222	439	51.661	57.993	72	58.065
Ore erogate (aula + online)*	694.477	1.098	695.575	172.510	10	172.520

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela del consumatore	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	56.600	154	56.754	58.417	558	58.975
Ore erogate (aula + online)*	828.816	478	829.293	260.818	2.229	263.047

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della privacy	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	21.791	783	22.574	50.813	3.813	54.626
Ore erogate (aula + online)*	19.767	3.125	22.892	38.913	2.795	41.709

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Provvedimenti disciplinari per corruzione	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	0	0	0	0	0

Società

IMPIEGHI ALLA CLIENTELA PER SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA

Composizione per settore di attività economica	30.6.2020	30.6.2019
Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo		
Famiglie	28,6%	28,8%
Amministrazioni Pubbliche	1,8%	2,0%
Società Finanziarie	8,6%	12,3%
Società Non Finanziarie di cui:	33,3%	32,3%
Servizi	7,0%	6,2%
Distribuzione	5,7%	5,4%
Affari immobiliari	3,2%	3,5%
Costruzioni	1,9%	2,0%
Utility	1,8%	2,5%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,7%	1,8%
Trasporti	1,5%	1,3%
Agricoltura	1,5%	1,5%
Alimentare	1,3%	1,3%
Meccanica	1,1%	1,0%
Mezzi di trasporto	1,0%	0,5%
Sistema moda	1,0%	0,9%
Intermedi per l'industria beni vari	0,9%	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,7%	0,6%
Holding e altro	0,4%	0,5%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,3%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%
Grandi lavori	0,3%	0,3%
Energia ed estrazione	0,3%	0,3%
Unità non classificabili	0,2%	0,3%
Mobili	0,2%	0,2%
Editoria e stampa	0,2%	0,3%
Farmaceutica	0,2%	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%	0,2%
Largo consumo	0,1%	0,1%
Elettrodomestici	0,1%	0,1%
Resto del mondo	12,4%	9,8%
Crediti delle banche e società estere del Gruppo	11,8%	10,6%
Crediti deteriorati	3,5%	4,1%
TOTALE	100,0%	100,0%

Nota: l'eventuale mancata quadratura sui dati dipende dagli arrotondamenti.

OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES*

Finanza di Progetto**	30.6.2020		
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Totale			
Settore			
Petrolio e Gas	1		
Estrattivo			
Energia			1
Infrastrutture			
Altro			
Regione			
Americhe			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)			1
Asia e Oceania	1		
Tipo di Paese***			
Designato			
Non Designato	1		1
Revisione indipendente			
Si	1		1
No			

* Non ci sono finanziamenti alle imprese destinate a progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel primo semestre 2020.

** La tabella si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2020.

*** 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).

Progetti chiusi nel corso del semestre*	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Progetti	1	1	2	1	0	1
Impegno economico [mln di euro]	450	14	464	173	0	173

* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2020.

FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]*	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	3.745	39.227	42.972	10.034	21.098	31.132
Prestiti antiusura	452	0	452	557	0	557
Finanziamenti al Terzo Settore	105.176	0	105.176	106.760	0	106.760
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	1.890.284	93.274	1.983.558	1.445.889	124.174	1.570.063
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	16.520.730	0	16.520.730	55.145	0	55.145
Totale	18.520.386	132.501	18.652.888	1.618.384	145.272	1.763.656

*Include finanziamenti a MLT erogati dalla rete Terzo Settore e dalle Banche in Italia. Nel 1sem.20 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 46% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs 7% nel 1sem.19). Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale risulta in forte crescita in quanto nel 1sem.20 sono inclusi i finanziamenti erogati a supporto di famiglie e imprese a fronte dell'emergenza COVID-19. In particolare, a giugno, risultano finalizzati dal Gruppo circa €16,5mld di finanziamenti, di cui quasi €14mld a valere sul Decreto Liquidità.

INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]	30.6.2020	30.6.2019
Fondi Etici e ESG: patrimonio	10.289.012	6.478.529
Fondi Etici: patrimonio	1.779.973	1.307.989
Azionario Internazionale Etico	295.737	189.302
Obbligazionario Etico	507.786	448.793
Diversificato Etico	956.104	669.894
EIS - Flexible Equity Ethical Selection	20.346	0
Fondi ESG: patrimonio	8.509.039	5.170.540
ESG target 40 clientela retail	87.393	112.302
Sustainable Global Equity clientela professionale	540.588	416.781
Flessibile azionario	3.543.646	3.581.503
Disciplina Sostenibile ESG	409.841	436.222
Absolute Green Bonds	1.457.342	332.153
Bond Corporate Smart ESG	185.584	100.374
Approccio Contrarian ESG	135.070	4.804
Bond Emerging Markets in local currencies ESG	185.122	186.402
Equity Innovation	492.333	-
Equity People	375.104	-
Equity Planet	453.261	-
Equity Europe	93.961	-
Equity US	81.126	-
Eurizon Global Dividend ESG 50 - Maggio 2025	101.337	-
Eurizon Fund - Equity Europe ESG LTE	41.851	-
Eurizon Fund - Equity USA ESG LTE	49.295	-
Eurizon Global Dividend ESG 50 - Luglio 2025	276.185	-
Eurizon SGR: azionariato attivo	30.6.2020	30.6.2019
Società per quali sono state svolte attività di engagement	178	300
Società per quali sono state svolte attività di engagement ESG	42	70
Fideuram: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]	30.6.2020	30.6.2019
Fondi Etici e ESG: patrimonio	351.423	149.237
Fondi Etici: patrimonio	65.638	47.374
Fonditalia Ethical Investment Classe R	27.048	25.884
Fonditalia Ethical Investment Classe T	38.590	21.490
Fondi ESG: patrimonio	285.785	101.863
Fonditalia Millenials Equity Classe R	121.880	39.905
Fonditalia Millenials Equity Classe T	163.905	61.958

Nota: I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

SICUREZZA INFORMATICA

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

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

CUSTOMER EXPERIENCE

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

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

RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

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

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

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

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

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

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

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

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

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

FORNITORI

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

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

Collaboratori

COMPOSIZIONE

Composizione dipendenti per Paese	30.6.2020			30.6.2019		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Italia	64.694	31.638	33.056	67.164	33.118	34.046
Lussemburgo	207	133	74	210	133	77
Irlanda	29	17	12	31	17	14
Egitto	4.504	3.330	1.174	4.598	3.517	1.081
Albania	677	199	478	643	190	453
Croazia	5.045	1.400	3.645	5.213	1.484	3.729
Romania	570	163	407	590	164	426
Serbia	3.147	847	2.300	3.073	831	2.242
Ungheria	2.294	714	1.580	2.285	714	1.571
Slovacchia	4.094	1.175	2.919	4.189	1.166	3.023
Ucraina	836	186	650	966	194	772
Federazione Russa	1.091	307	784	1.161	312	849
Brasile	37	25	12	39	28	11
Moldavia	349	118	231	0	0	0
Gruppo	87.574	40.252	47.322	90.162	41.868	48.294

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 (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

La Moldavia è stata inclusa nel perimetro di consolidamento a partire dalla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019, pertanto sono disponibili solo i dati relativi al 1° semestre 2020.

Composizione dipendenti per genere [%]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Uomini	48,9	37,6	46,0	49,3	38,0	46,4
Donne	51,1	62,4	54,0	50,7	62,0	53,6

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,6	2,2	1,7	1,5	2,2	1,7
Uomini	1,2	1,3	1,3	1,2	1,3	1,3
Donne	0,3	0,9	0,5	0,3	0,9	0,5
Quadri direttivi	42,1	22,5	37,0	42,3	23,2	37,4
Uomini	25,5	12,7	22,1	25,7	13,6	22,6
Donne	16,7	9,8	14,9	16,6	9,6	14,8
Aree professionali	56,3	75,3	61,3	56,1	74,6	60,8
Uomini	22,2	23,6	22,6	22,3	23,1	22,5
Donne	34,1	51,7	38,7	33,8	51,5	38,3

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria]	30.6.2020		30.6.2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	72,6	27,4	73,7	26,3
Quadri direttivi	59,8	40,2	60,4	39,6
Dirigenti + Quadri Direttivi	60,4	39,6	61,0	39,0
Aree professionali	36,8	63,2	37,0	63,0

Dipendenti part time per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,6	1,4	11,9	15,4	1,2	11,8
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.094	322	10.416	10.355	269	10.624
Uomini	772	56	828	674	40	714
Donne	9.322	266	9.588	9.681	229	9.910

Assunzioni per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	479	1.083	1.562	537	1.471	2.008
Uomini	276	412	688	297	561	858
Donne	203	671	874	240	910	1.150

Cessazioni per genere [n.]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.420	1.189	2.609	1.726	1.607	3.333
Uomini	838	411	1.249	985	591	1.576
Donne	582	778	1.360	741	1.016	1.757

Turnover per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-941	-106	-1.047	-1.189	-136	-1.325
Uomini	-562	1	-561	-688	-30	-718
Donne	-379	-107	-486	-501	-106	-607

Tasso di turnover per genere [%]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-1,4	-0,5	-1,2	-1,7	-0,6	-1,4
Uomini	-1,7	0,0	-1,4	-2,0	-0,3	-1,7
Donne	-1,1	-0,7	-1,0	-1,5	-0,7	-1,2

SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	368	511	879	761	653	1.414
Uomini	185	170	355	355	213	568
Donne	183	341	524	406	440	846

FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale [ore]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Dirigenti	22.706	14.759	37.466	20.501	9.418	29.919
Uomini	18.236	8.819	27.055	16.660	5.889	22.550
Donne	4.470	5.941	10.411	3.841	3.529	7.369
Quadri direttivi	1.886.672	104.409	1.991.081	779.835	136.487	916.321
Uomini	1.094.166	45.830	1.139.995	489.891	64.362	554.252
Donne	792.506	58.580	851.086	289.944	72.125	362.069
Aree professionali	3.392.121	596.040	3.988.161	1.073.936	627.593	1.701.529
Uomini	1.256.708	140.203	1.396.912	440.588	158.656	599.244
Donne	2.135.413	455.836	2.591.249	633.348	468.937	1.102.285
Totale	5.301.499	715.209	6.016.708	1.874.272	773.498	2.647.771
Uomini	2.369.110	194.852	2.563.962	947.139	228.907	1.176.047
Donne	2.932.389	520.356	3.452.746	927.133	544.591	1.471.724

I dati sono esposti sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa e non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso del semestre e le ore di formazione erogate tramite Web TV.

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Dirigenti	10,5	19,7	13,5	12,0	16,2	13,4
Uomini	10,4	18,7	12,6	12,0	16,8	13,3
Donne	10,9	21,2	15,8	12,1	15,2	13,7
Quadri direttivi	24,0	11,6	22,0	11,0	17,6	12,0
Uomini	23,1	9,6	21,1	11,4	14,8	11,9
Donne	25,3	14,3	23,4	10,4	21,6	12,2
Aree professionali	31,7	18,0	27,3	11,0	23,8	15,0
Uomini	30,0	15,2	25,9	11,6	21,8	14,3
Donne	32,9	19,2	28,1	10,6	24,7	15,4
Ore di formazione per dipendente [n.]*	28,1	16,6	25,1	11,0	22,2	13,9

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per modalità di erogazione	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	1,5	29,6	4,8	9,3	48,9	20,9
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	98,5	70,4	95,2	90,7	51,1	79,1
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	5.301.499	715.209	6.016.708	1.874.272	773.498	2.647.771

* I dati sono esposti sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso del semestre e la formazione erogata tramite Web TV.

LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	46.639	7.228	53.867	51.267	7.208	58.475
Dirigenti	155	66	221	172	57	229
Quadri direttivi	18.852	2.515	21.367	20.287	2.574	22.861
Aree professionali	27.632	4.647	32.280	30.808	4.577	35.385
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]	76,1*	32,8	64,7	76,3	31,3	64,9

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 52,9% dei dipendenti all'estero.

* I dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,01%.

SALUTE E SICUREZZA

Infortuni per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	211	35	246	391	60	451
Uomini	89	6	95	158	15	173
Donne	122	29	151	233	45	278

Infortuni sul lavoro e in itinere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	84	17	101	98	22	120
Uomini	31	2	33	31	2	33
Donne	53	15	68	67	20	87
Infortuni in itinere [n.]	127	18	145	293	38	331
Uomini	58	4	62	127	13	140
Donne	69	14	83	166	25	191

Formazione in materia di salute e sicurezza	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza*	117.242	1.971	119.213	36.833	11.986	48.818
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	21.278	1.052	22.330	10.271	3.208	13.479
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	33	5	25	15	14	15
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente*	1,8	0,1	1,4	0,5	0,5	0,5

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapine	3	1	4	8	5	13
Rapine ogni 100 sportelli	0,1	0,1	0,1	0,2	0,5	0,3

Ambiente

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	70.677	24.041	94.718	71.448	23.093	94.541
Superficie calpestabile	migliaia di m ²	2.912	615	3.527	2.977	627	3.604

Emissioni di gas ad effetto serra (CO ₂ eq)	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni dirette (Scope1)	tCO₂eq	19.009	4.111	23.120	23.714	3.112	26.826
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	13.844	1.539	15.383	15.308	1.059	16.367
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO ₂ eq	1.398	250	1.647	3.133	261	3.394
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	395	61	456	740	32	773
Emissioni da gas HFC	tCO ₂ eq	1.647	117	1.763	985	n.d.	985
Emissioni da benzina per la flotta	tCO ₂ eq	2	743	746	4	221	225
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO ₂ eq	1.724	1.401	3.125	3.544	1.538	5.082
Emissioni indirette (Scope2 Market-based)	tCO₂eq	2.951	12.216	15.167	3.206	15.809	19.015
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO ₂ eq	816	11.648	12.464	1.304	14.720	16.024
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO ₂ eq	2.135	535	2.670	1.659	1.045	2.704
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO ₂ eq	0	33	33	243	44	286
Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)	tCO₂eq	21.960	16.327	38.287	26.920	18.921	45.841
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO ₂ eq/add.	0,3	0,7	0,4	0,4	0,8	0,5
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO ₂ eq/m ²	7,5	26,5	10,9	9,0	30,2	12,7

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Consumo diretto di energia primaria (Scope1)	GJ	290.351	58.295	348.646	373.646	46.881	420.527
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	238.781	27.466	266.246	263.700	18.907	282.607
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	24.108	4.469	28.577	53.961	4.689	58.650
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	5.316	859	6.175	9.960	455	10.416
Consumo di benzina per la flotta	GJ	25	7.516	7.541	52	2.883	2.934
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	22.121	17.985	40.107	45.973	19.947	65.919
Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)	GJ	567.366	192.069	759.435	637.413	183.986	821.399
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	524.422	27.052	551.474	595.598	22.051	617.649
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	6.118	96.366	102.483	9.969	112.021	121.990
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	36.827	68.170	104.996	28.577	49.302	77.879
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	0	481	481	3.268	612	3.881
Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)	GJ	857.717	250.364	1.108.081	1.011.059	230.867	1.241.926
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	12,1	10,4	11,7	14,2	10,0	13,1

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	2.121	1.449	1.950	2.431	1.644	2.239
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m ²	51	57	52	58	61	59
Acquisto da fonti rinnovabili	%	96,8	21,5	82,6	94,9	16,0	80,8
Autoproduzione da fonti rinnovabili (fotovoltaico)	%	0,4	0,1	0,3	0,3	0,2	0,3
Acquisto da fonti non rinnovabili	%	1,1	76,9	15,4	1,6	81,9	16,0
Autoproduzione da fonti non rinnovabili (cogenerazione)	%	1,7	1,6	1,7	3,2	1,9	2,9

Consumo di carta	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	1.719	663	2.382	2.334	961	3.294
Carta acquistata / addetto	kg/add.	24,3	27,6	25,2	32,7	41,6	34,8
Carta riciclata certificata	%	75,3	11,9	57,6	69,8	26,1	57,1
Carta certificata ecosostenibile (non riciclata)	%	22,0	45,7	28,6	24,6	47,6	31,3

GREEN ECONOMY

Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Privati	18.453	2.078	20.531	20.846	4.349	25.196
Imprese e Terzo Settore	70.578	13.956	84.534	89.508	8.870	98.377
Corporate e Project finance	179.413	18.059	197.472	407.533	51.596	459.129
di cui Project finance	119.549	18.059	137.609	269.394	51.596	320.989
Totale finanziamenti per la Green Economy	268.443	34.093	302.536	517.888	64.815	582.702
Totale Plafond Circular Economy	477.652	0	477.652	542.798	0	542.798
Totale	746.095	34.093	780.188	1.060.686	64.815	1.125.500

Contatti

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale
Piazza S. Carlo 156
10121 Torino
Tel.: +39 011 5551

Sede secondaria
Via Monte di Pietà 8
20121 Milano
Tel.: +39 02 87911

Informazioni ulteriori

Corporate Social Responsibility
Tel.: +39 011 5552639
E-mail: csr@intesasnpaolo.com

Investor Relations
Tel.: +39 02 87943180
E-mail: investor.relations@intesasnpaolo.com

Media Relations
Tel.: +39 02 87963531
E-mail: stampa@intesasnpaolo.com

Internet
group.intesasnpaolo.com 

Realizzazione
Intesa Sanpaolo S.p.A. - Corporate Social Responsibility

Progetto grafico,
impaginazione e ipertesto
Agema S.p.A. - Milano

Pubblicazione
Settembre 2020

In copertina: Intesa Sanpaolo Gold Partner di Matera
Capitale Europea della Cultura 2019

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino
Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano

Capitale sociale: 10.075.576.485,00 euro

Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e codice fiscale 00799960158

Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo"

Partita IVA 10810700152

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del Gruppo bancario "Intesa Sanpaolo", iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari, Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo"

