

Collaboratori*

COMPOSIZIONE

| Composizione dipendenti per Paese | 2018 | | |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|
| | Totale | Uomini | Donne |
| Italia | 68.392 | 33.835 | 34.557 |
| Lussemburgo | 214 | 137 | 77 |
| Irlanda | 29 | 15 | 14 |
| Egitto | 4.509 | 3.504 | 1.005 |
| Albania | 640 | 192 | 448 |
| Croazia | 5.278 | 1.503 | 3.775 |
| Romania | 606 | 168 | 438 |
| Serbia | 3.031 | 830 | 2.201 |
| Ungheria | 2.262 | 695 | 1.567 |
| Slovacchia | 4.248 | 1.153 | 3.095 |
| Ucraina | 1.074 | 211 | 863 |
| Federazione Russa | 1.202 | 333 | 869 |
| Brasile | 41 | 30 | 11 |
| Gruppo | 91.526 | 42.606 | 48.920 |

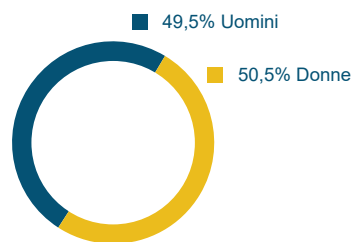
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

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

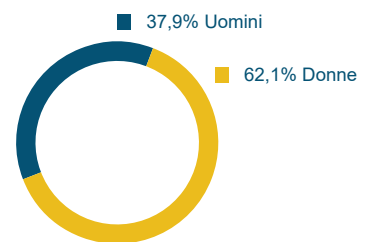
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Composizione dipendenti per genere

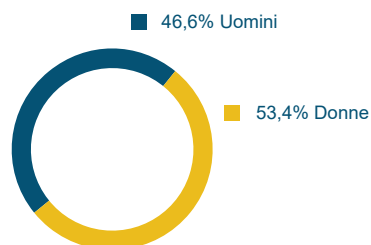
Italia



Estero



Gruppo



Le donne che lavorano in Banca nel Sistema Italia rappresentano il 45,9% del personale, a fronte del 54,1% degli uomini.

* Tutti i dati del Sistema Italia fanno riferimento a: ABI Rapporto 2018 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Bancaria Editrice (i dati relativi al personale del credito sono aggiornati al 2017).

| Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Contratti a tempo indeterminato | 68.343 | 20.704 | 89.047 | 63.756 | 21.582 | 85.338 | 63.999 | 21.744 | 85.743 |
| Uomini | 33.809 | 7.697 | 41.506 | 31.346 | 8.083 | 39.429 | 31.539 | 7.882 | 39.421 |
| Donne | 34.534 | 13.007 | 47.541 | 32.410 | 13.499 | 45.909 | 32.460 | 13.862 | 46.322 |
| Contratti a tempo determinato | 47 | 2.312 | 2.359 | 60 | 2.068 | 2.128 | 29 | 2.753 | 2.782 |
| Uomini | 26 | 1.034 | 1.060 | 27 | 924 | 951 | 19 | 1.329 | 1.348 |
| Donne | 21 | 1.278 | 1.299 | 33 | 1.144 | 1.177 | 10 | 1.424 | 1.434 |
| Apprendistato | 2 | 118 | 120 | 43 | 112 | 155 | 101 | 96 | 197 |
| Uomini | 0 | 40 | 40 | 19 | 41 | 60 | 44 | 40 | 84 |
| Donne | 2 | 78 | 80 | 24 | 71 | 95 | 57 | 56 | 113 |
| Inserimento | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 |
| Uomini | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Donne | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 |

| Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Contratti a tempo indeterminato | 99,93 | 89,50 | 97,29 | 99,84 | 90,82 | 97,39 | 99,80 | 88,40 | 96,64 |
| Uomini | 49,43 | 33,27 | 45,35 | 49,09 | 34,02 | 45,00 | 49,18 | 32,05 | 44,43 |
| Donne | 50,49 | 56,22 | 51,94 | 50,75 | 56,81 | 52,39 | 50,62 | 56,36 | 52,21 |
| Contratti a tempo determinato | 0,07 | 9,99 | 2,58 | 0,09 | 8,70 | 2,43 | 0,05 | 11,19 | 3,14 |
| Uomini | 0,04 | 4,47 | 1,16 | 0,04 | 3,89 | 1,09 | 0,03 | 5,40 | 1,52 |
| Donne | 0,03 | 5,52 | 1,42 | 0,05 | 4,81 | 1,34 | 0,02 | 5,79 | 1,62 |
| Apprendistato | 0,00 | 0,51 | 0,13 | 0,07 | 0,47 | 0,18 | 0,16 | 0,39 | 0,22 |
| Uomini | 0,00 | 0,17 | 0,04 | 0,03 | 0,17 | 0,07 | 0,07 | 0,16 | 0,09 |
| Donne | 0,00 | 0,34 | 0,09 | 0,04 | 0,30 | 0,11 | 0,09 | 0,23 | 0,13 |
| Inserimento | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,00 |
| Uomini | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Donne | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,00 |

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,6%), contratti a termine (0,9%), di apprendistato (0,5%).

| Contratti atipici e stage | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Contratto di somministrazione | 31 | 107 | 138 | 22 | 102 | 124 | 30 | 122 | 152 |
| Uomini | 11 | 44 | 55 | 12 | 29 | 41 | 10 | 36 | 46 |
| Donne | 20 | 63 | 83 | 10 | 73 | 83 | 20 | 86 | 106 |
| Contratto a progetto | 28 | 0 | 28 | 61 | 0 | 61 | 43 | 0 | 43 |
| Uomini | 26 | 0 | 26 | 55 | 0 | 55 | 38 | 0 | 38 |
| Donne | 2 | 0 | 2 | 6 | 0 | 6 | 5 | 0 | 5 |
| Stage | 236 | 132 | 368 | 148 | 127 | 275 | 156 | 101 | 257 |
| Uomini | 130 | 62 | 192 | 92 | 64 | 156 | 101 | 38 | 139 |
| Donne | 106 | 70 | 176 | 56 | 63 | 119 | 55 | 63 | 118 |

| Consulenti finanziari | Italia | | |
|-----------------------|--------|-------|-------|
| | 2018 | 2017 | 2016 |
| Consulenti finanziari | 5.995 | 5.950 | 5.848 |
| Uomini | 4.740 | 4.735 | 4.704 |
| Donne | 1.255 | 1.215 | 1.144 |

| Forza lavoro complessiva | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Forza lavoro complessiva | 74.682 | 23.373 | 98.055 | 70.040 | 23.992 | 94.032 | 70.206 | 24.819 | 95.025 |
| Uomini | 38.742 | 8.877 | 47.619 | 36.286 | 9.141 | 45.427 | 36.455 | 9.326 | 45.781 |
| Donne | 35.940 | 14.496 | 50.436 | 33.754 | 14.851 | 48.605 | 33.751 | 15.493 | 49.244 |

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

| Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dirigenti | 1,5 | 2,3 | 1,7 | 1,5 | 2,1 | 1,6 | 1,4 | 2,0 | 1,6 |
| Uomini | 1,2 | 1,4 | 1,3 | 1,2 | 1,3 | 1,2 | 1,2 | 1,3 | 1,2 |
| Donne | 0,3 | 0,9 | 0,5 | 0,3 | 0,8 | 0,4 | 0,2 | 0,8 | 0,4 |
| Quadri direttivi | 42,5 | 23,4 | 37,7 | 43,1 | 22,9 | 37,6 | 42,8 | 22,8 | 37,3 |
| Uomini | 25,8 | 13,8 | 22,8 | 25,7 | 13,7 | 22,5 | 25,6 | 13,8 | 22,3 |
| Donne | 16,6 | 9,6 | 14,9 | 17,4 | 9,2 | 15,1 | 17,2 | 9,1 | 14,9 |
| Aree professionali | 56,0 | 74,3 | 60,6 | 55,4 | 75,0 | 60,8 | 55,8 | 75,1 | 61,2 |
| Uomini | 22,4 | 22,7 | 22,5 | 22,2 | 23,1 | 22,5 | 22,5 | 22,6 | 22,5 |
| Donne | 33,6 | 51,6 | 38,1 | 33,2 | 51,9 | 38,3 | 33,3 | 52,5 | 38,7 |

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,1%), quadri direttivi (41,5%) e aree professionali (56,4%).

| Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria] | 2018 | | 2017 | | 2016 | |
|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Uomini | Donne | Uomini | Donne | Uomini | Donne |
| Dirigenti | 73,9 | 26,1 | 75,2 | 24,8 | 75,7 | 24,3 |
| Quadri direttivi | 60,5 | 39,5 | 59,7 | 40,3 | 60,0 | 40,0 |
| Dirigenti + Quadri Direttivi | 61,1 | 38,9 | 60,4 | 39,6 | 60,6 | 39,4 |
| Aree professionali | 37,1 | 62,9 | 37,0 | 63,0 | 36,8 | 63,2 |

| Dipendenti part time per genere | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dipendenti part time / Totale dipendenti [%] | 15,4 | 1,1 | 11,8 | 15,3 | 1,0 | 11,5 | 15,3 | 1,1 | 11,3 |
| Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.] | 10.531 | 248 | 10.779 | 9.802 | 240 | 10.042 | 9.809 | 261 | 10.070 |
| Uomini | 678 | 29 | 707 | 638 | 32 | 670 | 609 | 28 | 637 |
| Donne | 9.853 | 219 | 10.072 | 9.164 | 208 | 9.372 | 9.200 | 233 | 9.433 |

*In Italia il personale che lavora part time è il 15,4%, circa il 3,3% in più di incidenza percentuale rispetto al dato del Sistema Italia per il settore bancario (12,1%).

| Età media dei dipendenti | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Età media dipendenti | 47,9 | 41,5 | 46,3 | 48,1 | 41,2 | 46,2 | 47,6 | 41,0 | 45,8 |
| Uomini | 49,2 | 42,6 | 47,9 | 49,6 | 42,6 | 48,0 | 49,1 | 42,7 | 47,7 |
| Donne | 46,7 | 40,8 | 44,9 | 46,7 | 40,4 | 44,7 | 46,0 | 40,0 | 44,1 |
| Dirigenti | 52,8 | 45,4 | 50,3 | 52,5 | 45,1 | 49,8 | 52,0 | 44,9 | 49,5 |
| Quadri direttivi | 51,0 | 46,6 | 50,4 | 51,2 | 46,4 | 50,4 | 50,7 | 46,3 | 50,0 |
| Aree professionali | 45,4 | 39,7 | 43,7 | 45,6 | 39,5 | 43,5 | 45,0 | 39,3 | 43,1 |

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: età media dipendenti (46,9), uomini (48,1), donne (45,5), dirigenti (52,6), quadri direttivi (50,1) e aree professionali (44,3).

| Dipendenti per fasce d'età [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| ≤30 | 3,1 | 14,6 | 6,0 | 3,2 | 15,5 | 6,5 | 3,0 | 15,8 | 6,5 |
| Uomini | 1,6 | 5,4 | 2,6 | 1,7 | 5,5 | 2,7 | 1,5 | 5,3 | 2,5 |
| Donne | 1,4 | 9,2 | 3,4 | 1,5 | 10,0 | 3,8 | 1,5 | 10,5 | 4,0 |
| 31-50 | 53,3 | 62,4 | 55,6 | 51,9 | 62,1 | 54,7 | 55,1 | 62,5 | 57,1 |
| Uomini | 22,6 | 21,1 | 22,2 | 21,4 | 21,0 | 21,3 | 22,9 | 21,0 | 22,4 |
| Donne | 30,7 | 41,3 | 33,4 | 30,5 | 41,1 | 33,4 | 32,1 | 41,5 | 34,7 |
| >50 | 43,6 | 23,0 | 38,4 | 44,9 | 22,4 | 38,8 | 42,0 | 21,8 | 36,4 |
| Uomini | 25,2 | 11,4 | 21,8 | 26,0 | 11,5 | 22,1 | 24,8 | 11,4 | 21,1 |
| Donne | 18,4 | 11,6 | 16,7 | 18,9 | 10,9 | 16,7 | 17,1 | 10,4 | 15,3 |

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: ≤ 30 (4,5%), 31 - 50 (56,3%) e > 50 (39,2%).

| Banche estere: senior manager assunti nella comunità locale | 2018 | | |
|---|---------------------|---|---|
| | Manager prima linea | Manager prima linea assunti nella comunità locale | Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%] |
| Albania | 12 | 10 | 83,3 |
| Croazia | 31 | 29 | 93,5 |
| Romania | 9 | 6 | 66,7 |
| Serbia | 11 | 10 | 90,9 |
| Slovacchia | 9 | 5 | 55,6 |
| Ucraina | 13 | 9 | 69,2 |
| Ungheria | 10 | 9 | 90,0 |
| Egitto | 14 | 12 | 85,7 |
| Federazione Russa | 5 | 5 | 100,0 |

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).

| Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Laureati | 38,5 | 69,3 | 46,3 | 35,7 | 67,9 | 44,4 | 34,3 | 61,5 | 41,8 |
| Uomini | 18,8 | 28,5 | 21,3 | 17,3 | 27,9 | 20,2 | 16,6 | 26,4 | 19,3 |
| Donne | 19,7 | 40,8 | 25,0 | 18,4 | 40,0 | 24,2 | 17,7 | 35,2 | 22,5 |
| Diplomati | 56,6 | 26,6 | 49,0 | 58,1 | 27,2 | 49,7 | 58,7 | 33,3 | 51,6 |
| Uomini | 27,1 | 7,4 | 22,1 | 27,5 | 7,2 | 22,0 | 27,9 | 8,3 | 22,5 |
| Donne | 29,5 | 19,2 | 26,9 | 30,6 | 20,0 | 27,7 | 30,8 | 25,0 | 29,2 |
| Altro | 4,9 | 4,1 | 4,7 | 6,2 | 4,9 | 5,8 | 7,0 | 5,2 | 6,5 |
| Uomini | 3,5 | 2,0 | 3,2 | 4,3 | 2,9 | 3,9 | 4,7 | 3,0 | 4,2 |
| Donne | 1,4 | 2,1 | 1,5 | 1,9 | 2,0 | 1,9 | 2,3 | 2,2 | 2,3 |

I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (40,3%), diplomati (54,6%), altro (5,1%).

| Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Anzianità media totale | 21,6 | 13,3 | 19,5 | 22,2 | 13,0 | 19,7 | 21,8 | 13,2 | 19,4 |
| Uomini | 22,0 | 14,1 | 20,4 | 23,0 | 14,2 | 21,0 | 22,6 | 14,8 | 20,9 |
| Donne | 21,1 | 12,8 | 18,7 | 21,5 | 12,2 | 18,6 | 21,0 | 12,2 | 18,2 |
| Dirigenti | 20,1 | 12,8 | 17,6 | 20,1 | 12,1 | 17,3 | 19,4 | 11,9 | 16,7 |
| Quadri direttivi | 24,6 | 18,8 | 23,7 | 25,5 | 18,7 | 24,4 | 25,1 | 18,8 | 24,0 |
| Aree professionali | 19,3 | 11,6 | 16,9 | 19,8 | 11,3 | 16,9 | 19,3 | 11,5 | 16,7 |

| Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Disabili | 4,7 | 1,8 | 4,0 | 4,6 | 1,4 | 3,8 | 4,8 | 1,3 | 3,8 |
| Uomini | 2,7 | 0,7 | 2,2 | 2,7 | 0,6 | 2,2 | 2,8 | 0,6 | 2,2 |
| Donne | 2,0 | 1,1 | 1,8 | 1,9 | 0,8 | 1,6 | 1,9 | 0,7 | 1,6 |
| Categorie protette | 1,4 | 1,0 | 1,3 | 1,6 | 0,1 | 1,1 | 1,6 | 0,1 | 1,2 |
| Uomini | 0,8 | 0,0 | 0,6 | 0,9 | 0,0 | 0,6 | 0,9 | 0,1 | 0,7 |
| Donne | 0,6 | 1,0 | 0,7 | 0,7 | 0,1 | 0,5 | 0,7 | 0,1 | 0,5 |

| Assunzioni per genere ed età [n.] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 1.073 | 2.901 | 3.974 | 1.244 | 2.741 | 3.985 | 1.098 | 3.023 | 4.121 |
| Uomini | 609 | 1.079 | 1.688 | 721 | 1.066 | 1.787 | 663 | 1.122 | 1.785 |
| Donne | 464 | 1.822 | 2.286 | 523 | 1.675 | 2.198 | 435 | 1.901 | 2.336 |
| ≤30 | 522 | 1.436 | 1.958 | 701 | 1.419 | 2.120 | 654 | 1.677 | 2.331 |
| 31-50 | 504 | 1.365 | 1.869 | 506 | 1.233 | 1.739 | 419 | 1.245 | 1.664 |
| >50 | 47 | 100 | 147 | 37 | 89 | 126 | 25 | 101 | 126 |

| Tasso assunzioni per genere ed età [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 1,6 | 12,5 | 4,3 | 1,9 | 11,5 | 4,5 | 1,7 | 12,3 | 4,6 |
| Uomini | 1,8 | 12,3 | 4,0 | 2,3 | 11,8 | 4,4 | 2,1 | 12,1 | 4,4 |
| Donne | 1,3 | 12,7 | 4,7 | 1,6 | 11,4 | 4,7 | 1,3 | 12,4 | 4,9 |
| ≤30 | 25,0 | 42,5 | 35,8 | 34,4 | 38,6 | 37,1 | 34,2 | 43,3 | 40,3 |
| 31-50 | 1,4 | 9,5 | 3,7 | 1,5 | 8,4 | 3,6 | 1,2 | 8,1 | 3,3 |
| >50 | 0,2 | 1,9 | 0,4 | 0,1 | 1,7 | 0,4 | 0,1 | 1,9 | 0,4 |

| Cessazioni per genere ed età [n.] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 4.360 | 3.949 | 8.309 | 1.267 | 3.613 | 4.880 | 893 | 4.247 | 5.140 |
| Uomini | 2.560 | 1.474 | 4.034 | 769 | 1.298 | 2.067 | 574 | 1.656 | 2.230 |
| Donne | 1.800 | 2.475 | 4.275 | 498 | 2.315 | 2.813 | 319 | 2.591 | 2.910 |
| ≤30 | 187 | 916 | 1.103 | 96 | 840 | 936 | 79 | 1.088 | 1.167 |
| 31-50 | 451 | 2.169 | 2.620 | 282 | 2.046 | 2.328 | 295 | 2.250 | 2.545 |
| >50 | 3.722 | 864 | 4.586 | 889 | 727 | 1.616 | 519 | 909 | 1.428 |

| Tasso cessazioni per genere ed età [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 6,4 | 17,1 | 9,1 | 2,0 | 15,2 | 5,6 | 1,4 | 17,3 | 5,8 |
| Uomini | 7,6 | 16,8 | 9,5 | 2,4 | 14,3 | 5,1 | 1,8 | 17,9 | 5,5 |
| Donne | 5,2 | 17,2 | 8,7 | 1,5 | 15,7 | 6,0 | 1,0 | 16,9 | 6,1 |
| ≤30 | 8,9 | 27,1 | 20,2 | 4,7 | 22,9 | 16,4 | 4,1 | 28,1 | 20,2 |
| 31-50 | 1,2 | 15,0 | 5,1 | 0,9 | 13,9 | 4,9 | 0,8 | 14,6 | 5,0 |
| >50 | 12,5 | 16,2 | 13,0 | 3,1 | 13,6 | 4,8 | 1,9 | 17,0 | 4,4 |

| Cessazioni per motivazione [n.] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Rapporti di lavoro cessati nell'anno | 4.360 | 3.949 | 8.309 | 1.267 | 3.613 | 4.880 | 893 | 4.247 | 5.140 |
| Dimissioni | 601 | 1.394 | 1.995 | 344 | 1.274 | 1.618 | 348 | 1.460 | 1.808 |
| Pensionamenti | 71 | 206 | 277 | 27 | 257 | 284 | 62 | 261 | 323 |
| Esodo | 3.446 | 0 | 3.446 | 724 | 0 | 724 | 291 | 0 | 291 |
| Morte | 78 | 26 | 104 | 74 | 31 | 105 | 82 | 41 | 123 |
| Altro - incentivate | 23 | 902 | 925 | 9 | 540 | 549 | 21 | 745 | 766 |
| Altro - non incentivate | 68 | 1.199 | 1.267 | 70 | 1.333 | 1.403 | 61 | 1.527 | 1.588 |
| Cessazioni per scadenza tempo determinato | 73 | 222 | 295 | 19 | 178 | 197 | 28 | 213 | 241 |

| Turnover per genere ed età | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | -3.287 | -1.048 | -4.335 | -23 | -872 | -895 | 205 | -1.224 | -1.019 |
| Uomini | -1.951 | -395 | -2.346 | -48 | -232 | -280 | 89 | -534 | -445 |
| Donne | -1.336 | -653 | -1.989 | 25 | -640 | -615 | 116 | -690 | -574 |
| ≤30 | 335 | 520 | 855 | 605 | 579 | 1.184 | 575 | 589 | 1.164 |
| 31-50 | 53 | -804 | -751 | 224 | -813 | -589 | 124 | -1.005 | -881 |
| >50 | -3.675 | -764 | -4.439 | -852 | -638 | -1.490 | -494 | -808 | -1.302 |

| Tasso di turnover per genere ed età [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | -4,6 | -4,3 | -4,5 | 0,0 | -3,5 | -1,0 | 0,3 | -4,7 | -1,1 |
| Uomini | -5,5 | -4,3 | -5,2 | -0,2 | -2,5 | -0,7 | 0,3 | -5,5 | -1,1 |
| Donne | -3,7 | -4,3 | -3,9 | 0,1 | -4,2 | -1,3 | 0,4 | -4,3 | -1,2 |
| ≤30 | 19,1 | 18,2 | 18,5 | 42,2 | 18,7 | 26,1 | 43,1 | 17,9 | 25,2 |
| 31-50 | 0,1 | -5,3 | -1,5 | 0,7 | -5,2 | -1,2 | 0,4 | -6,1 | -1,7 |
| >50 | -11,0 | -12,6 | -11,2 | -2,9 | -10,7 | -4,2 | -1,8 | -13,1 | -3,9 |

SVILUPPO PROFESSIONALE

| Numero promozioni per genere | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale | 2.773 | 2.901 | 5.674 | 3.327 | 2.209 | 5.536 | 1.342 | 2.462 | 3.804 |
| Uomini | 1.352 | 1.645 | 2.997 | 1.547 | 1.170 | 2.717 | 518 | 1.370 | 1.888 |
| Donne | 1.421 | 1.256 | 2.677 | 1.780 | 1.039 | 2.819 | 824 | 1.092 | 1.916 |
| Collaboratori promossi [%] | 4,1 | 12,5 | 6,2 | 5,2 | 9,3 | 6,3 | 2,1 | 10,0 | 4,3 |

| Media retribuzioni base lordi per categoria e genere - FTE* [migliaia di euro] | 2018 | | |
|--|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo |
| Dirigenti | 146,6 | 69,4 | 122,1 |
| Uomini | 150,6 | 79,7 | 132,0 |
| Donne | 129,1 | 52,3 | 91,9 |
| Quadri direttivi | 58,4 | 19,9 | 52,3 |
| Uomini | 60,4 | 18,8 | 54,0 |
| Donne | 55,2 | 21,5 | 49,7 |
| Aree professionali | 39,4 | 12,9 | 31,0 |
| Uomini | 39,5 | 13,5 | 32,7 |
| Donne | 39,4 | 12,6 | 29,9 |

Le retribuzioni minime applicate nel Gruppo per i neo-assunti sono sempre quelle previste dal CCNL di settore per le diverse categorie di personale. All'estero, sono correlate alle disposizioni normative e al costo della vita del Paese di riferimento.

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

* A partire dal 2018 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. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del biennio precedente in quanto non comparabili.

| Media remunerazioni per categoria e genere - FTE* [migliaia di euro] | 2018 | | |
|--|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo |
| Dirigenti uomini | 224,9 | 103,2 | 192,9 |
| Dirigenti donne | 188,5 | 63,4 | 127,9 |
| Quadri direttivi uomini | 66,9 | 22,2 | 60,0 |
| Quadri direttivi donne | 60,5 | 24,5 | 54,6 |
| Aree professionali uomini | 41,9 | 15,0 | 34,8 |
| Aree professionali donne | 41,7 | 13,9 | 31,8 |
| Media remunerazione annua di tutti i dipendenti | 54,5 | 18,0 | 45,2 |
| Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti | 75,2 | | |

Comprende la retribuzione base media lorda e la parte variabile incassata nell'anno.

* A partire dal 2018 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. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del biennio precedente in quanto non comparabili.

| Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini - FTE* [%] | 2018 | | |
|---|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo |
| Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE | | | |
| Dirigenti | 0,9 | 0,7 | 0,7 |
| Quadri direttivi | 0,9 | 1,1 | 0,9 |
| Aree professionali | 1,0 | 0,9 | 0,9 |
| Rapporto remunerazione - donne su uomini - FTE | | | |
| Dirigenti | 0,8 | 0,6 | 0,7 |
| Quadri direttivi | 0,9 | 1,1 | 0,9 |
| Aree professionali | 1,0 | 0,9 | 0,9 |

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

* A partire dal 2018 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. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del biennio precedente in quanto non comparabili.

| Valutazione delle performance | Estero | | |
|--|--------|--------|--------|
| | 2018 | 2017 | 2016 |
| Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%] | 86,2 | 88,0 | 87,3 |
| Uomini | 93,6 | 94,6 | 94,1 |
| Donne | 81,7 | 83,9 | 83,3 |
| Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.] | 19.945 | 20.907 | 21.483 |
| Uomini | 8.208 | 8.560 | 8.706 |
| Donne | 11.737 | 12.347 | 12.777 |

In Italia la valutazione delle performance è fatta sul totale organico.

| Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Direttori | 12,2 | 9,3 | 11,5 | 12,2 | 9,1 | 11,5 | 12,2 | 9,6 | 11,5 |
| Uomini | 8,0 | 4,1 | 7,1 | 7,9 | 3,9 | 6,9 | 8,0 | 4,1 | 7,0 |
| Donne | 4,2 | 5,2 | 4,4 | 4,3 | 5,2 | 4,6 | 4,2 | 5,5 | 4,5 |
| Gestori direttivi | 59,8 | 46,5 | 56,7 | 60,8 | 45,5 | 57,0 | 60,5 | 44,1 | 56,2 |
| Uomini | 21,1 | 12,7 | 19,1 | 20,6 | 13,3 | 18,8 | 20,6 | 12,7 | 18,5 |
| Donne | 38,7 | 33,9 | 37,6 | 40,2 | 32,2 | 38,2 | 39,9 | 31,4 | 37,7 |
| Altro | 28,0 | 44,1 | 31,8 | 26,9 | 45,4 | 31,6 | 27,3 | 46,3 | 32,2 |
| Uomini | 14,5 | 14,7 | 14,6 | 14,7 | 14,3 | 14,6 | 14,9 | 14,1 | 14,7 |
| Donne | 13,5 | 29,4 | 17,2 | 12,2 | 31,1 | 17,0 | 12,5 | 32,1 | 17,5 |

FORMAZIONE

| Formazione per categoria professionale [ore] | 2018 | | | 2017* | | | 2016* | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dirigenti | 34.552 | 25.499 | 60.051 | 26.082 | 18.697 | 44.779 | 32.946 | 17.571 | 50.517 |
| Uomini | 28.010 | 14.698 | 42.709 | 21.215 | 11.498 | 32.713 | 26.886 | 10.784 | 37.670 |
| Donne | 6.542 | 10.800 | 17.342 | 4.867 | 7.199 | 12.066 | 6.060 | 6.787 | 12.847 |
| Quadri direttivi | 2.922.599 | 202.666 | 3.125.265 | 1.863.133 | 176.606 | 2.039.738 | 3.521.452 | 137.557 | 3.659.009 |
| Uomini | 1.721.452 | 109.050 | 1.830.502 | 1.049.237 | 96.930 | 1.146.167 | 2.036.333 | 69.984 | 2.106.317 |
| Donne | 1.201.147 | 93.615 | 1.294.763 | 813.896 | 79.676 | 893.571 | 1.485.119 | 67.573 | 1.552.692 |
| Aree professionali | 4.182.800 | 775.598 | 4.958.397 | 2.565.895 | 578.363 | 3.144.257 | 4.281.206 | 517.384 | 4.798.590 |
| Uomini | 1.578.504 | 233.010 | 1.811.514 | 968.497 | 202.657 | 1.171.154 | 1.562.514 | 170.183 | 1.732.697 |
| Donne | 2.604.296 | 542.588 | 3.146.884 | 1.597.398 | 375.705 | 1.973.104 | 2.718.692 | 347.201 | 3.065.893 |
| Totale** | 7.139.951 | 1.003.762 | 8.143.713 | 4.455.110 | 773.665 | 5.228.774 | 7.835.603 | 672.512 | 8.508.115 |
| Uomini | 3.327.966 | 356.758 | 3.684.725 | 2.038.949 | 311.085 | 2.350.034 | 3.625.733 | 250.951 | 3.876.684 |
| Donne | 3.811.985 | 647.003 | 4.458.988 | 2.416.161 | 462.580 | 2.878.741 | 4.209.870 | 421.561 | 4.631.431 |

* I dati comparativi Italia sono stati riesposti, in coerenza con il 2018, 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 dell'anno e la formazione erogata tramite Web TV.

| Formazione per categoria professionale [n° partecipanti] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Dirigenti | 925 | 451 | 1.376 | 808 | 442 | 1.250 | 823 | 398 | 1.221 |
| Uomini | 751 | 275 | 1.026 | 662 | 276 | 938 | 681 | 252 | 933 |
| Donne | 174 | 176 | 350 | 146 | 166 | 312 | 142 | 146 | 288 |
| Quadri direttivi | 27.167 | 5.120 | 32.287 | 25.044 | 4.706 | 29.750 | 26.925 | 4.536 | 31.461 |
| Uomini | 16.486 | 3.136 | 19.622 | 14.786 | 2.948 | 17.734 | 16.147 | 2.846 | 18.993 |
| Donne | 10.681 | 1.984 | 12.665 | 10.258 | 1.758 | 12.016 | 10.778 | 1.690 | 12.468 |
| Aree professionali | 35.415 | 14.840 | 50.255 | 31.390 | 14.240 | 45.630 | 34.097 | 14.183 | 48.280 |
| Uomini | 13.817 | 4.389 | 18.206 | 12.134 | 4.570 | 16.704 | 13.510 | 4.309 | 17.819 |
| Donne | 21.598 | 10.451 | 32.049 | 19.256 | 9.670 | 28.926 | 20.587 | 9.874 | 30.461 |
| Totale | 63.507 | 20.411 | 83.918 | 57.242 | 19.388 | 76.630 | 61.845 | 19.117 | 80.962 |
| Uomini | 31.054 | 7.800 | 38.854 | 27.582 | 7.794 | 35.376 | 30.338 | 7.407 | 37.745 |
| Donne | 32.453 | 12.611 | 45.064 | 29.660 | 11.594 | 41.254 | 31.507 | 11.710 | 43.217 |

| Formazione per contenuti [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|------------------------------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Manageriale | 6,1 | 6,9 | 6,3 | 6,1 | 9,9 | 7,2 | 5,2 | 10,7 | 6,1 |
| Commerciale | 5,6 | 13,4 | 7,7 | 7,1 | 18,9 | 10,6 | 2,8 | 19,3 | 5,7 |
| Operativa | 36,7 | 24,8 | 33,4 | 29,4 | 26,5 | 28,5 | 12,9 | 21,1 | 14,3 |
| Credito | 3,5 | 8,9 | 5,0 | 2,6 | 6,6 | 3,8 | 4,1 | 9,9 | 5,1 |
| Finanza | 41,5 | 10,5 | 33,1 | 34,8 | 3,2 | 25,4 | 42,4 | 4,9 | 35,9 |
| Eestero | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,4 | 0,8 | 0,5 | 0,2 | 0,1 | 0,2 |
| Informatica | 1,7 | 4,5 | 2,5 | 3,9 | 2,7 | 3,6 | 1,8 | 3,9 | 2,2 |
| Specialistica | 2,4 | 25,8 | 8,8 | 7,3 | 24,5 | 12,4 | 27,9 | 22,9 | 27,0 |
| Linguistica | 2,4 | 5,0 | 3,1 | 8,5 | 6,9 | 8,0 | 2,7 | 7,2 | 3,5 |

| Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|----------|--------|--------|----------|--------|--------|----------|--------|
| | Italia | Eestero* | Gruppo | Italia | Eestero* | Gruppo | Italia | Eestero* | Gruppo |
| Totale | 9.243 | 87 | 9.330 | 5.137 | 109 | 5.246 | 6.597 | 157 | 6.754 |
| di cui importo formazione finanziata (solo Italia) | 9.243 | 0 | 9.243 | 5.137 | 0 | 5.137 | 6.418 | 0 | 6.418 |
| di cui altro | 0 | 87 | 87 | 0 | 109 | 109 | 179 | 157 | 336 |

* L'ammontare si riferisce solo a Banca Intesa Russia.

| Formazione per categoria e genere [ore medie]* | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Dirigenti | 25,1 | 48,2 | 32,8 | 24,2 | 36,2 | 28,5 | 31,6 | 35,2 | 32,9 |
| Uomini | 24,7 | 46,7 | 30,7 | 23,6 | 36,0 | 27,3 | 30,9 | 34,9 | 32,1 |
| Donne | 26,5 | 50,5 | 39,0 | 27,0 | 36,5 | 32,3 | 35,5 | 35,7 | 35,6 |
| Quadri direttivi | 38,4 | 37,4 | 38,2 | 26,8 | 34,2 | 28,0 | 52,1 | 24,5 | 47,4 |
| Uomini | 37,7 | 34,1 | 37,2 | 25,7 | 31,2 | 26,6 | 50,7 | 20,7 | 45,6 |
| Donne | 39,4 | 42,2 | 39,9 | 28,4 | 38,6 | 30,1 | 54,2 | 30,3 | 50,1 |
| Aree professionali | 40,3 | 45,1 | 41,8 | 30,3 | 32,0 | 30,9 | 49,5 | 28,0 | 42,2 |
| Uomini | 39,4 | 44,3 | 40,6 | 30,2 | 36,1 | 31,8 | 46,6 | 30,6 | 42,1 |
| Donne | 41,0 | 45,5 | 42,5 | 30,5 | 30,1 | 30,3 | 51,6 | 26,9 | 42,3 |

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Formazione per modalità di erogazione | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Formazione in aula [% su ore erogate]* | 6,4 | 73,6 | 14,6 | 11,4 | 79,3 | 21,4 | 11,7 | 82,7 | 17,6 |
| Formazione a distanza [% su ore erogate]* | 93,6 | 26,4 | 85,4 | 88,6 | 20,7 | 78,6 | 88,3 | 17,3 | 82,4 |
| Numero iscritti | 63.507 | 20.411 | 83.918 | 57.242 | 19.388 | 76.630 | 61.845 | 19.117 | 80.962 |
| Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]* | 7.139.951 | 1.003.762 | 8.143.713 | 4.455.110 | 773.665 | 5.228.774 | 7.835.603 | 672.512 | 8.508.115 |
| Ore di formazione per dipendente [n.]** | 39,3 | 43,4 | 40,3 | 28,7 | 32,6 | 29,8 | 50,4 | 27,3 | 44,0 |

* I dati comparativi Italia sono stati riesposti, in coerenza con il 2018, 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 dell'anno e la formazione erogata tramite Web TV.

** Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

| Costi di formazione | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Costi di formazione [migliaia di euro] | 30.613 | 6.547 | 37.160 | 24.392 | 6.198 | 30.590 | 25.244 | 5.899 | 31.143 |
| Costi di formazione per collaboratore [euro] | 448 | 283 | 406 | 382 | 261 | 349 | 394 | 240 | 351 |

SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI E COMUNICAZIONE

| Clima aziendale | 2018 | | 2017 | | 2016 | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Italia | Estero | Italia | Estero |
| Analisi di clima [% aderenti all'indagine sul campione selezionato] | - | - | - | - | 55,2 | 52,1 |
| Indice di soddisfazione dipendenti [%] | - | - | - | - | 78,0 | 77,0 |
| Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente | - | - | - | - | 13,0 | -1,0 |
| Analisi di clima* | - | - | - | - | 1 | - |
| Eventi di comunicazione interna | 148 | 336 | 100 | 339 | 105 | 253 |
| Focus group | 12 | 16 | 7 | 23 | 61 | 17 |
| Partecipanti ai focus group | 120 | 580 | 70 | 380 | 488 | 211 |

* Nel 2018 e nel 2017 non sono state condotte indagini di clima. Nel 2016 l'indagine di clima è stata unica per tutto il Gruppo, con valenza sia in Italia che all'estero.

| Accessi Web Tv e House organ | 2018 | 2017 | 2016 |
|--|---------|-----------|-----------|
| Web Tv accessi totali* | 661.680 | 1.025.931 | 1.022.390 |
| House organ: numero totale di accessi online | 473.000 | 468.000 | 447.522 |

* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2018 sono 65.500.

LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

| Libertà sindacali | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Dipendenti iscritti a un sindacato [n.] | 52.740 | 7.160 | 59.900 | 49.536 | 7.857 | 57.393 | 48.542 | 8.316 | 56.858 |
| Dirigenti | 190 | 58 | 248 | 160 | 52 | 212 | 163 | 55 | 218 |
| Quadri direttivi | 20.920 | 2.470 | 23.390 | 20.158 | 2.631 | 22.789 | 19.445 | 2.750 | 22.195 |
| Aree professionali | 31.630 | 4.632 | 36.262 | 29.218 | 5.174 | 34.392 | 28.934 | 5.511 | 34.445 |
| Dipendenti iscritti a un sindacato [%] | 77,1* | 31,0 | 65,4 | 77,6 | 33,1 | 65,5 | 75,7 | 33,8 | 64,1 |
| Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti) | 96.336 | 607 | 96.943 | 90.474 | 575 | 91.049 | 78.924 | 578 | 79.502 |
| Giorni di assenza per assemblee/scio-peri (anche dipendenti non sindacalisti) | 6.514 | 126 | 6.640 | 2.437 | 112 | 2.549 | 2.325 | 131 | 2.456 |
| Uomini | 3.004 | 67 | 3.071 | 1.196 | 47 | 1.243 | 1.309 | 61 | 1.370 |
| Donne | 3.510 | 59 | 3.569 | 1.241 | 65 | 1.306 | 1.016 | 70 | 1.086 |
| Giorni di assenza per partecipazione a scioperi | 136 | 0 | 136 | 156 | 0 | 156 | 383 | 0 | 383 |
| Uomini | 68 | 0 | 68 | 74 | 0 | 74 | 243 | 0 | 243 |
| Donne | 68 | 0 | 68 | 82 | 0 | 82 | 140 | 0 | 140 |
| Giorni di assenza per assemblee | 6.378 | 126 | 6.504 | 2.282 | 112 | 2.394 | 1.942 | 131 | 2.073 |
| Uomini | 2.936 | 67 | 3.003 | 1.122 | 47 | 1.169 | 1.066 | 61 | 1.127 |
| Donne | 3.442 | 59 | 3.501 | 1.160 | 65 | 1.225 | 876 | 70 | 946 |

Il 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 77,84% (calcolo basato sui Full Time Equivalent - FTE).

WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

| Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Polizze assicurative e infortuni | 20.296 | 671 | 20.967 | 17.258 | 753 | 18.011 | 12.914 | 967 | 13.881 |
| Premio fedeltà | 16.801 | 306 | 17.107 | 17.747 | 251 | 17.998 | 26.601 | 250 | 26.850 |
| Erogazioni figli studenti | 3.602 | 107 | 3.709 | 3.118 | 67 | 3.185 | 3.115 | 87 | 3.202 |
| Attività ricreative culturali | 3.819 | 1.513 | 5.332 | 1.866 | 1.000 | 2.866 | 2.258 | 1.027 | 3.285 |
| Erogazioni per figli portatori di handicap | 2.742 | 18 | 2.760 | 2.333 | 13 | 2.346 | 1.993 | 29 | 2.022 |

| Assistenza sanitaria e previdenza complementare | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro] | 76.638 | 2.495 | 79.133 | 71.767 | 2.007 | 73.774 | 71.499 | 1.825 | 73.324 |
| Assistenza sanitaria: assistiti | 70.985 | 10.179 | 81.164 | 63.920 | 7.246 | 71.166 | 63.823 | 6.472 | 70.295 |
| Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro] | 150.787 | 3.517 | 154.304 | 133.406 | 4.184 | 137.590 | 131.089 | 4.005 | 135.094 |
| Previdenza complementare: assistiti | 68.545 | 3.529 | 72.074 | 61.872 | 5.724 | 67.596 | 61.637 | 5.783 | 67.420 |

| Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Mutui [n.] | 3.487 | 876 | 4.363 | 3.484 | 1.017 | 4.501 | 3.239 | 1.237 | 4.476 |
| Totale erogato mutui [migliaia di euro] | 542.911 | 60.822 | 603.733 | 550.396 | 67.594 | 617.990 | 515.315 | 78.116 | 593.431 |
| Prestiti [n.] | 16.689 | 5.188 | 21.877 | 13.842 | 6.055 | 19.897 | 13.288 | 4.921 | 18.209 |
| Totale erogato prestiti [migliaia di euro] | 175.001 | 36.440 | 211.441 | 159.055 | 36.452 | 195.507 | 134.100 | 31.574 | 165.674 |

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 Parentali - FTE | Italia | | |
|--|--------|--------|--------|
| | 2018 | 2017 | 2016 |
| Dipendenti che hanno diritto a congedi parentali | 65.110 | 63.196 | 63.336 |
| Uomini | 33.144 | 31.059 | 31.132 |
| Donne | 31.966 | 32.137 | 32.204 |
| Dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali | 3.528 | 3.397 | 3.510 |
| Uomini | 277 | 272 | 284 |
| Donne | 3.251 | 3.125 | 3.226 |
| Dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo | 2.656 | 2.657 | 2.786 |
| Uomini | 268 | 263 | 278 |
| Donne | 2.388 | 2.394 | 2.508 |
| Dipendenti rientrati che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca | 2.644 | 2.668 | 2.819 |
| Uomini | 258 | 255 | 278 |
| Donne | 2.386 | 2.413 | 2.541 |

| Congedi Parentali - Tassi [%] | Italia | | |
|--|--------|------|------|
| | 2018 | 2017 | 2016 |
| Tasso di ritorno al lavoro dopo congedo parentale* | 75,3 | 78,2 | 79,4 |
| Uomini | 96,8 | 96,7 | 97,9 |
| Donne | 73,5 | 76,6 | 77,7 |

* Calcolato come n. dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo su n. dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali.

Tasso di ritenzione dei dipendenti rientrati e ancora dipendenti: non disponibile. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'indicatore sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy.

| Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|-----------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|---------|---------|-----------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale assenze | 1.141.276 | 810.122 | 1.951.398 | 1.084.975 | 863.362 | 1.948.337 | 954.426 | 964.380 | 1.918.807 |
| Malattia | 584.675 | 161.661 | 746.337 | 525.447 | 154.992 | 680.439 | 451.938 | 163.931 | 615.870 |
| Uomini | 268.465 | 26.978 | 295.443 | 243.171 | 25.349 | 268.520 | 213.314 | 25.900 | 239.214 |
| Donne | 316.211 | 134.683 | 450.893 | 282.276 | 129.643 | 411.919 | 238.625 | 138.031 | 376.656 |
| Infortunio | 17.738 | 4.313 | 22.051 | 15.840 | 3.049 | 18.889 | 15.217 | 2.409 | 17.626 |
| Uomini | 7.727 | 703 | 8.430 | 6.855 | 663 | 7.518 | 7.668 | 352 | 8.020 |
| Donne | 10.012 | 3.610 | 13.622 | 8.985 | 2.386 | 11.371 | 7.548 | 2.057 | 9.605 |
| Puerperio | 246.325 | 383.551 | 629.876 | 235.570 | 463.484 | 699.054 | 235.468 | 503.644 | 739.112 |
| Uomini | 8.853 | 4.485 | 13.337 | 6.456 | 3.332 | 9.788 | 5.013 | 4.309 | 9.322 |
| Donne | 237.472 | 379.067 | 616.539 | 229.114 | 460.152 | 689.266 | 230.455 | 499.335 | 729.790 |
| Motivi personali e familiari | 116.398 | 233.361 | 349.760 | 145.868 | 215.848 | 361.716 | 115.173 | 236.257 | 351.430 |
| Uomini | 44.337 | 136.535 | 180.872 | 49.174 | 129.853 | 179.027 | 42.488 | 144.084 | 186.571 |
| Donne | 72.061 | 96.826 | 168.887 | 96.694 | 85.995 | 182.689 | 72.685 | 92.174 | 164.859 |
| Congedi per incarichi pubblici | 9.598 | 846 | 10.444 | 7.474 | 448 | 7.922 | 7.951 | 519 | 8.470 |
| Uomini | 6.727 | 396 | 7.123 | 5.107 | 99 | 5.206 | 5.539 | 145 | 5.684 |
| Donne | 2.871 | 450 | 3.321 | 2.367 | 348 | 2.715 | 2.412 | 374 | 2.786 |
| Permessi donazioni sangue e altre tipologie | 9.675 | 348 | 10.024 | 9.002 | 171 | 9.173 | 8.038 | 136 | 8.173 |
| Uomini | 7.022 | 174 | 7.195 | 6.572 | 65 | 6.637 | 6.021 | 44 | 6.065 |
| Donne | 2.653 | 175 | 2.828 | 2.430 | 106 | 2.536 | 2.017 | 92 | 2.109 |
| Handicap | 137.502 | 1.921 | 139.423 | 129.648 | 1.014 | 130.662 | 108.244 | 983 | 109.227 |
| Uomini | 57.730 | 353 | 58.083 | 55.709 | 494 | 56.203 | 49.297 | 410 | 49.707 |
| Donne | 79.772 | 1.568 | 81.340 | 73.939 | 520 | 74.459 | 58.948 | 573 | 59.521 |
| Altro | 19.364 | 24.120 | 43.484 | 16.126 | 24.356 | 40.482 | 12.397 | 56.502 | 68.899 |
| Uomini | 10.858 | 4.139 | 14.997 | 8.641 | 3.542 | 12.183 | 7.069 | 14.086 | 21.154 |
| Donne | 8.506 | 19.981 | 28.487 | 7.485 | 20.814 | 28.299 | 5.328 | 42.416 | 47.744 |

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

| Assenze per motivazione e genere [%] | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale assenze su giorni teorici lavorativi | 7,59 | 15,92 | 9,69 | 7,73 | 16,52 | 10,11 | 6,76 | 17,82 | 9,83 |
| Uomini | 2,74 | 3,41 | 2,91 | 2,72 | 3,13 | 2,83 | 2,38 | 3,50 | 2,69 |
| Donne | 4,85 | 12,50 | 6,78 | 5,01 | 13,39 | 7,28 | 4,38 | 14,32 | 7,14 |
| Malattia | 3,89 | 3,18 | 3,71 | 3,74 | 2,96 | 3,53 | 3,20 | 3,03 | 3,16 |
| Uomini | 1,78 | 0,53 | 1,47 | 1,73 | 0,48 | 1,39 | 1,51 | 0,48 | 1,23 |
| Donne | 2,10 | 2,65 | 2,24 | 2,01 | 2,48 | 2,14 | 1,69 | 2,55 | 1,93 |
| Infortunio | 0,12 | 0,08 | 0,11 | 0,11 | 0,06 | 0,10 | 0,11 | 0,04 | 0,09 |
| Uomini | 0,05 | 0,01 | 0,04 | 0,05 | 0,01 | 0,04 | 0,05 | 0,01 | 0,04 |
| Donne | 0,07 | 0,07 | 0,07 | 0,06 | 0,05 | 0,06 | 0,05 | 0,04 | 0,05 |
| Puerperio | 1,64 | 7,54 | 3,13 | 1,68 | 8,87 | 3,63 | 1,67 | 9,31 | 3,79 |
| Uomini | 0,06 | 0,09 | 0,07 | 0,05 | 0,06 | 0,05 | 0,04 | 0,08 | 0,05 |
| Donne | 1,58 | 7,45 | 3,06 | 1,63 | 8,80 | 3,58 | 1,63 | 9,23 | 3,74 |
| Motivi personali e familiari | 0,77 | 4,59 | 1,74 | 1,04 | 4,13 | 1,88 | 0,82 | 4,37 | 1,80 |
| Uomini | 0,29 | 2,68 | 0,90 | 0,35 | 2,48 | 0,93 | 0,30 | 2,66 | 0,96 |
| Donne | 0,48 | 1,90 | 0,84 | 0,69 | 1,64 | 0,95 | 0,52 | 1,70 | 0,84 |
| Congedi per incarichi pubblici | 0,06 | 0,02 | 0,05 | 0,06 | 0,01 | 0,04 | 0,06 | 0,01 | 0,04 |
| Uomini | 0,04 | 0,01 | 0,04 | 0,04 | 0,00 | 0,03 | 0,04 | 0,00 | 0,03 |
| Donne | 0,02 | 0,01 | 0,02 | 0,02 | 0,01 | 0,01 | 0,02 | 0,01 | 0,01 |
| Permessi donazioni sangue e altre tipologie | 0,06 | 0,01 | 0,05 | 0,06 | 0,00 | 0,05 | 0,06 | 0,00 | 0,04 |
| Uomini | 0,05 | 0,00 | 0,04 | 0,05 | 0,00 | 0,03 | 0,04 | 0,00 | 0,03 |
| Donne | 0,02 | 0,00 | 0,01 | 0,02 | 0,00 | 0,01 | 0,01 | 0,00 | 0,01 |
| Handicap | 0,91 | 0,04 | 0,69 | 0,92 | 0,02 | 0,68 | 0,77 | 0,02 | 0,56 |
| Uomini | 0,38 | 0,01 | 0,29 | 0,40 | 0,01 | 0,29 | 0,35 | 0,01 | 0,25 |
| Donne | 0,53 | 0,03 | 0,40 | 0,53 | 0,01 | 0,39 | 0,42 | 0,01 | 0,30 |
| Altro | 0,13 | 0,47 | 0,22 | 0,11 | 0,47 | 0,21 | 0,09 | 1,04 | 0,35 |
| Uomini | 0,07 | 0,08 | 0,07 | 0,06 | 0,07 | 0,06 | 0,05 | 0,26 | 0,11 |
| Donne | 0,06 | 0,39 | 0,14 | 0,05 | 0,40 | 0,15 | 0,04 | 0,78 | 0,24 |

| Assenteismo e malattia professionale - tassi | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Tasso di assenteismo* | 5,09 | 3,32 | 4,64 | 4,91 | 3,06 | 4,41 | 4,20 | 3,10 | 3,90 |
| Uomini | 4,71 | 1,49 | 4,05 | 4,61 | 1,34 | 3,88 | 4,07 | 1,32 | 3,45 |
| Donne | 5,46 | 4,45 | 5,16 | 5,20 | 4,11 | 4,86 | 4,34 | 4,18 | 4,29 |
| 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/sciooperi 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 | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Totale infortuni nell'anno [n.] | 764 | 109 | 873 | 719 | 88 | 807 | 773 | 94 | 867 |
| Uomini | 304 | 25 | 329 | 284 | 23 | 307 | 341 | 24 | 365 |
| Donne | 460 | 84 | 544 | 435 | 65 | 500 | 432 | 70 | 502 |
| Tasso di infortunio* | 7,94 | 3,41 | 6,80 | 8,01 | 2,70 | 6,59 | 8,48 | 2,83 | 6,96 |
| Uomini | 5,95 | 2,06 | 5,23 | 6,00 | 1,85 | 5,16 | 7,08 | 1,92 | 6,05 |
| Donne | 10,18 | 4,25 | 8,32 | 10,25 | 3,23 | 7,93 | 10,06 | 3,39 | 7,82 |
| Giorni di lavoro persi [n.] | 17.738 | 4.313 | 22.051 | 15.840 | 3.049 | 18.889 | 15.217 | 2.409 | 17.626 |
| Uomini | 7.727 | 703 | 8.430 | 6.855 | 663 | 7.518 | 7.668 | 352 | 8.020 |
| Donne | 10.012 | 3.610 | 13.622 | 8.985 | 2.386 | 11.371 | 7.548 | 2.057 | 9.605 |
| Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)** | 0,17 | 0,11 | 0,16 | 0,16 | 0,08 | 0,14 | 0,16 | 0,06 | 0,13 |
| Uomini | 0,14 | 0,05 | 0,12 | 0,13 | 0,04 | 0,11 | 0,15 | 0,02 | 0,12 |
| Donne | 0,20 | 0,15 | 0,19 | 0,20 | 0,10 | 0,16 | 0,16 | 0,08 | 0,13 |
| Infortuni / totale dipendenti [%] | 1,1 | 0,5 | 1,0 | 1,1 | 0,4 | 0,9 | 1,2 | 0,4 | 1,0 |

* 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 lavorative) x 1.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000 (ore lavorative). I giorni di lavoro persi includono gli infortuni di primo soccorso.

| Infortuni sul lavoro e in itinere | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Infortuni sul lavoro [n.] | 229 | 31 | 260 | 230 | 27 | 257 | 239 | 30 | 269 |
| Uomini | 79 | 2 | 81 | 85 | 5 | 90 | 105 | 4 | 109 |
| Donne | 150 | 29 | 179 | 145 | 22 | 167 | 134 | 26 | 160 |
| Tasso di infortunio sul lavoro* | 2,38 | 0,97 | 2,03 | 2,56 | 0,83 | 2,10 | 2,62 | 0,90 | 2,16 |
| Uomini | 1,55 | 0,16 | 1,29 | 1,80 | 0,40 | 1,51 | 2,18 | 0,32 | 1,81 |
| Donne | 3,32 | 1,47 | 2,74 | 3,42 | 1,09 | 2,65 | 3,12 | 1,26 | 2,49 |
| Infortuni in itinere [n.] | 535 | 78 | 613 | 489 | 61 | 550 | 534 | 64 | 598 |
| Uomini | 225 | 23 | 248 | 199 | 18 | 217 | 236 | 20 | 256 |
| Donne | 310 | 55 | 365 | 290 | 43 | 333 | 298 | 44 | 342 |
| Tasso di infortunio in itinere** | 5,56 | 2,44 | 4,78 | 5,45 | 1,87 | 4,49 | 5,86 | 1,93 | 4,80 |
| Uomini | 4,41 | 1,89 | 3,94 | 4,21 | 1,45 | 3,65 | 4,90 | 1,60 | 4,24 |
| Donne | 6,86 | 2,78 | 5,58 | 6,83 | 2,14 | 5,28 | 6,94 | 2,13 | 5,33 |

* 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 | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Totale infortuni | 764 | 109 | 873 | 719 | 88 | 807 | 773 | 94 | 867 |
| Incidente alla guida di mezzi di trasporto | 352 | 23 | 375 | 308 | 10 | 318 | 356 | 10 | 366 |
| Cadute/scivolamenti | 105 | 39 | 144 | 255 | 34 | 289 | 219 | 44 | 263 |
| Rapina | 3 | 5 | 8 | 5 | 6 | 11 | 7 | 7 | 14 |
| Altri casi | 304 | 42 | 346 | 151 | 38 | 189 | 191 | 33 | 224 |

| Infortuni gravi e decessi | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Ricorsi presentati per malattia professionale | 5 | 0 | 5 | 6 | 0 | 6 | 9 | 0 | 9 |
| Infortuni gravi/gravissimi | 165 | 8 | 173 | 145 | 7 | 152 | 163 | 8 | 171 |
| sul lavoro | 41 | 2 | 43 | 47 | 2 | 49 | 0 | 0 | 0 |
| in itinere | 124 | 6 | 130 | 98 | 5 | 103 | 0 | 0 | 0 |
| Infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 |
| Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Formazione in materia di salute e sicurezza | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Ore di formazione in materia di salute e sicurezza | 34.224 | 10.655 | 44.879 | 101.974 | 15.134 | 117.109 | 143.980 | 11.495 | 155.475 |
| Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.] | 5.895 | 3.476 | 9.371 | 15.685 | 5.009 | 20.694 | 20.976 | 5.115 | 26.091 |
| Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [%] | 9 | 15 | 10 | 25 | 21 | 24 | 33 | 21 | 29 |
| Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro] | 336 | 1.417 | 1.753 | 265 | 273 | 538 | 686 | 526 | 1.212 |
| Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 1,6 | 0,6 | 1,3 | 2,2 | 0,5 | 1,8 |

| Rapine | 2018 | | | 2017 | | | 2016 | | |
|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo | Italia | Eestero | Gruppo |
| Rapine | 12 | 1 | 13 | 15 | 8 | 23 | 21 | 4 | 25 |
| Rapine ogni 100 sportelli | 0,3 | 0,1 | 0,3 | 0,4 | 0,8 | 0,5 | 0,6 | 0,4 | 0,5 |
| Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine | 156 | 0 | 156 | 126 | 0 | 126 | 236 | 0 | 236 |
| Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione | 836 | 0 | 836 | 809 | 0 | 809 | 636 | 0 | 636 |