



## Indicatori\*

\* I dati relativi al 2018 non risultano comparabili con quelli degli anni precedenti, in particolare gli indicatori relativi ai Collaboratori e all'Ambiente, per effetto dell'inclusione nel perimetro di rendicontazione della Dichiarazione 2018 dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca. L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle e nei grafici dipende dagli arrotondamenti.

# Indicatori di Governance

## ORGANI DI GOVERNO

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

	2018
Uomini	12
Donne	7
<=30	0
30-50	1
>50	18
Indipendenti*	14
Incontri	26
Partecipazione [%]	99%

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

### COMITATO PER IL CONTROLLO SULLA GESTIONE

	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato per il Controllo sulla Gestione	5	5	48	99

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

### COMITATI ENDOCONSILIARI

Comitati	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato Remunerazioni	5	3	22	99
Comitato Nomine	5	3	6	100
Comitato Rischi	5	3	42	100
Comitato per le operazioni con parti correlate e soggetti collegati	5	5	19	100

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

## COMUNICAZIONE VERSO IL MERCATO

Presentazioni, roadshow e incontri	2018	2017	2016
Presentazioni istituzionali del Gruppo	58	56	60
Comunicazioni finanziarie pubbliche	215	190	213
Roadshow	71	82	82
Europa	57	62	63
Stati Uniti	12	20	18
Asia	2	0	1
Incontri con investitori e analisti	485	589	600
di cui:			
Incontri con investitori e analisti su tematiche ESG*	23	26	20
Risposte a richieste ricevute	12.000	12.000	12.000

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

## LA GOVERNANCE DELLA CSR

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute	2018	2017	2016
Clienti	112	93	67
Collaboratori	19	8	13
Fornitori	0	0	1
Comunità	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>101</b>	<b>82</b>

## INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing	2018	2017	2016
Segnalazioni ricevute	21	16	22
Segnalazioni risultate non pertinenti	4	6	3
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	17	10	19

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	48.534	17.786	66.320	35.807	14.713	50.520	22.914	14.355	37.269
Ore di formazione specifica [n.]	278.788	44.454	323.242	71.873	57.089	128.962	116.960	47.366	164.326
Dirigenti [%]	21,6	21,9	21,7	10,5	18,8	13,4	17,6	11,6	15,5
Quadri [%]	71,8	72,6	72,0	53,2	62,4	54,7	32,3	56,1	36,4
Aree professionali [%]	71,7	79,9	74,2	59,5	63,0	60,7	38,8	60,3	46,1
Partecipanti [%]	71,0	76,9	72,5	56,1	61,9	57,7	35,7	58,4	42,0
Ore di formazione specifica/Totale ore di formazione [%]	10,4	4,4	8,8	3,9	7,4	4,9	3,6	7,0	4,2

Formazione per la tutela della libera concorrenza	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	47.499	477	47.976	2.057	176	2.233	2.442	569	3.011
Ore erogate (aula + online)	71.690	1.248	72.938	2.324	97	2.421	3.014	1.739	4.753

Formazione per la tutela del consumatore	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Partecipanti	38.243	1.798	40.041	4.710	5.622	10.332	12.845	3.558	16.403
Ore erogate (aula + online)	1.195.044	28.157	1.223.201	5.470	13.471	18.941	14.540	7.036	21.576

Formazione per la tutela della privacy	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Partecipanti	46.259	5.637	51.896	7.725	5.410	13.135	8.783	3.854	12.637
Ore erogate (aula + online)	37.119	6.383	43.501	3.205	12.713	15.918	3.603	6.856	10.459

## SANZIONI E VERTENZE SU TEMI AMBIENTALI E SOCIALI

Sanzioni per non aderenza a norme ambientali	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Sanzioni	4	3	7	10	1	11	14	0	14
Importo [migliaia di euro]	0,6	2,7	3,4	1,0	1,4	2,4	2,9	0,0	2,9

Sanzioni per non aderenza a norme su salute e sicurezza dei collaboratori	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Sanzioni	7	2	9	5	0	5	17	0	17
Importo [migliaia di euro]	11,7	0,1	11,8	4,6	0,0	4,6	16,8	0,0	16,8

## CAUSE IN ESSERE E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI

Cause in essere da collaboratori	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Risoluzione rapporto di lavoro	7	110	117	7	138	145	5	103	108
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	53	1	54	72	1	73	102	6	108
Mansioni e qualifiche	25	20	45	24	24	48	36	25	61
Previdenza e assistenza	1	6	7	0	6	6	1	5	6
Trattamento economico	92	42	134	169	38	207	178	51	229
Comportamento antisindacale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Attive (promosse dalla Banca verso i collaboratori)	0	115	115	4	181	185	2	109	111
Cause per mobbing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Varie	6	41	47	9	43	52	9	44	53
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	1	0	1	0	0	0	1	0	1

Provvedimenti disciplinari	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	276	153	429	284	187	471	333	207	540
Riduzione della retribuzione	1	83	84	0	58	58	0	118	118
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	155	0	155	161	0	161	153	0	153
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	21	122	143	26	135	161	23	221	244
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	0	0	0	0	0	0	0	0

In Italia la contrattazione collettiva prevede in caso di rilevanti ristrutturazioni l'informazione e la consultazione preventiva dei rappresentanti dei lavoratori con una procedura nell'ambito aziendale della durata complessiva di 45 giorni mentre in ambito Gruppo della durata di 50 giorni.

# Valore e solidità dell'azienda

## PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI<sup>1</sup>

Indici di efficienza del personale [milioni di euro]	2018	2017
Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,27	4,12
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,19	0,18
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	9,90	9,75
Indici patrimoniali	2018	2017
Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	13,7%	13,3%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	5,9%	5,6%
Coefficienti di solvibilità	2018	2017
Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari / Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	13,5%	13,3%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	15,2%	15,2%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	17,7%	17,9%
Indici reddituali	2018	2017
Risultato d'esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto <sup>3</sup>	8,8%	7,9%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	53,0%	55,1%
Indici di rischiosità	2018	2017
Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	1,8%	2,6%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	67,2%	69,1%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2018 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I dati a raffronto sono riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in via di dismissione e sono inclusivi dell'Insieme Aggregato acquisito di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca (Dati Aggregati). I dati a raffronto di stato patrimoniale recepiscono gli effetti della prima applicazione del principio contabile IFRS 9 (01.01.2018).
2. 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.
3. Risultato netto, dedotte le componenti non ricorrenti, rapportato al patrimonio netto di fine periodo. Il patrimonio netto non tiene conto degli strumenti di capitale AT 1 e dell'utile d'esercizio.

## PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

VOCI DI BILANCIO*		[milioni di euro]	
		2018	2017
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	10.486	10.506
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-3.144	-3.802
40.	Commissioni attive	9.911	9.544
50.	Commissioni passive <sup>1</sup>	-1.639	-1.468
70.	Dividendi e proventi simili	94	117
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	442	651
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-111	-15
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	549	502
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-19	-7
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	508	544
	c) passività finanziarie	60	-35
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	298	-1
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	28	-1
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	270	0
115.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	3.240	3.485
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-2.509	-3.154
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-2.507	-2.653
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-2	-501
135.	Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	-26	-8
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-11	0
160.	Premi netti	8.180	6.817
170.	Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-9.968	-9.012
230.	Altri oneri/proventi di gestione	732	5.902
250. (parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>2</sup>	10	833
280.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	452	106
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0	0
<b>A</b>	<b>Totale valore economico generato</b>	<b>16.986</b>	<b>21.003</b>
190.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) <sup>3</sup>	-2.732	-2.667
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.732	-2.667
190.a	Spese per il personale <sup>4</sup>	-6.601	-7.825
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	-6.601	-7.825
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-22	-38
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	-22	-38
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti <sup>5</sup>	-3.449	-3.419
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale <sup>6</sup>	-199	-186
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE	-3.648	-3.605
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-915	-917
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-422	-290
300. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>7</sup>	-497	-727
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-1.834	-1.934
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità <sup>8</sup>	-1	-1
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>9</sup>	-14	-12
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-15	-13
<b>B</b>	<b>Totale Valore Economico Distribuito</b>	<b>-14.852</b>	<b>-16.082</b>
<b>C</b>	<b>Totale Valore Economico Trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa<sup>10</sup></b>	<b>2.134</b>	<b>4.921</b>

\* I dati del 2018 recepiscono gli effetti dell'applicazione dell'IFRS 9 e sono esposti secondo le voci previste dai nuovi schemi della Banca d'Italia che sono stati aggiornati di conseguenza. I dati dell'esercizio 2017 sono rappresentati coerentemente, senza rideterminazione dei valori. Per ulteriori dettagli si rinvia al Bilancio consolidato 2018.

- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite non realizzati, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, e dei tributi e altri oneri riguardanti il sistema bancario, esposti a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari.
- Per il 2017 il valore economico distribuito agli azionisti è in parte a carico delle riserve della Capogruppo.
- Interessi maturati relativi alle cedole su strumenti di capitale aggiuntivi di classe 1 (AT1), contabilizzati direttamente a patrimonio netto.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli esposti nel capitolo "Relazioni con la comunità" in quanto considerano unicamente la voce "Erogazioni liberali e beneficenza" del conto economico.
- I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.
- Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla Capogruppo. Nel 2017 è incluso il contributo statale ricevuto a compensazione degli impatti sui coefficienti patrimoniali derivante dall'acquisizione di certe attività, certe passività e certi rapporti giuridici di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca.

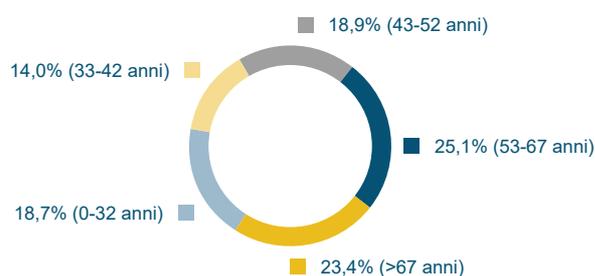
# Società

## CLIENTI

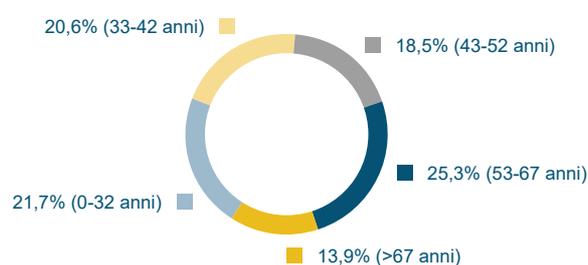
### COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

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

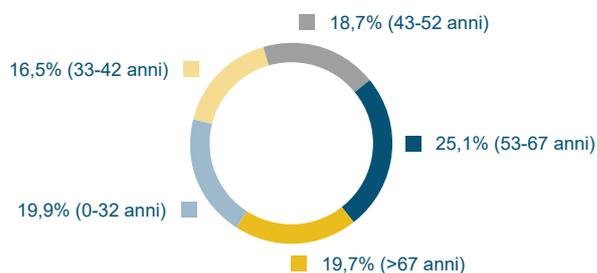
##### Italia



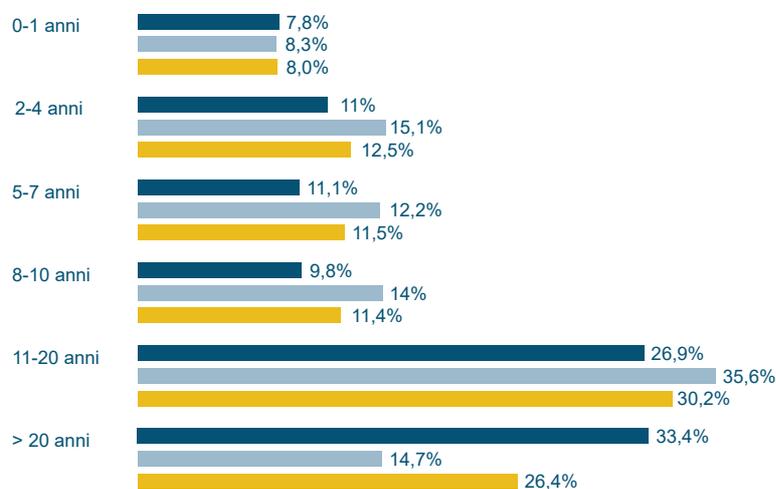
##### Estero



##### Gruppo



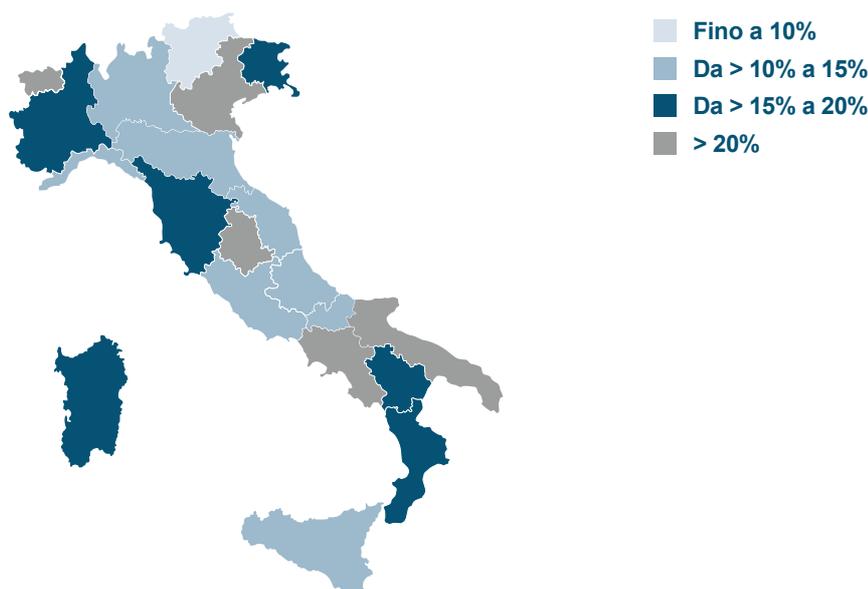
#### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



■ Italia  
■ Estero  
■ Gruppo

Anzianità media Italia: 16 anni  
Anzianità media Estero: 11 anni  
Anzianità media Gruppo: 14 anni

## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Aggiornamento a settembre 2018.

Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2018		2017		2016	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	20	45	21	46	23	46
Basilicata	44	55	46	36	24	36
Sardegna	84	149	86	151	87	152
Molise	16	25	16	24	15	23
Trentino Alto Adige	53	69	55	69	57	72

\* Fonte: Annuario ISTAT 2018, popolazione residente al 01/01/2018 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

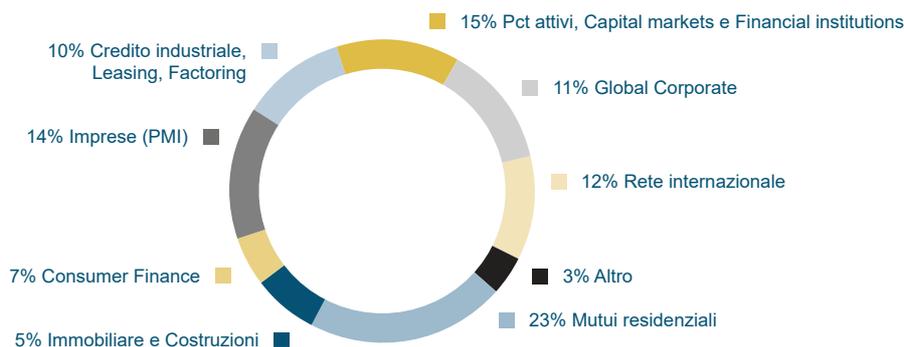
Banche del Gruppo nei Paesi esteri*	2018		2017		2016	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	34	51	32	49	32	49
Croazia	295	1.394	301	962	248	818
Romania	34	43	30	39	45	55
Serbia	154	299	158	289	166	267
Slovacchia	202	592	231	577	234	575
Slovenia**	0	0	0	0	52	98
Ucraina	50	157	50	172	190	216
Ungheria	68	130	76	137	82	142
Egitto	175	375	172	366	172	348
Federazione Russa	32	48	37	53	36	49

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

\*\* Dal 2017 la Banca controllata slovena (Intesa Sanpaolo Bank) che dispone di 52 filiali e di 100 ATM è confluita nel Gruppo PBZ (Croazia).

## IMPIEGHI

### Impieghi a clientela per area di business



### Impieghi a clientela per settore di attività economica

Composizione per settore di attività economica	2018	2017	2016
<b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b>			
<b>Famiglie</b>	<b>29,0%</b>	<b>25,5%</b>	<b>24,0%</b>
<b>Amministrazioni pubbliche</b>	<b>1,9%</b>	<b>3,0%</b>	<b>4,2%</b>
<b>Società finanziarie</b>	<b>11,3%</b>	<b>9,5%</b>	<b>7,9%</b>
<b>Società non finanziarie di cui:</b>	<b>33,0%</b>	<b>33,8%</b>	<b>33,5%</b>
Servizi	6,1%	5,8%	5,8%
Distribuzione	5,7%	5,7%	5,3%
Affari immobiliari	3,6%	3,7%	4,1%
Utility	2,5%	2,9%	2,0%
Costruzioni	2,0%	2,2%	2,4%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,8%	1,9%	1,8%
Agricoltura	1,5%	1,6%	1,6%
Alimentare	1,4%	1,4%	1,4%
Trasporti	1,3%	1,4%	1,6%
Meccanica	1,0%	1,0%	1,1%
Intermedi per l'industria beni vari	1,0%	1,0%	1,0%
Sistema moda	0,9%	0,9%	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%	0,6%	0,6%
Mezzi di trasporto	0,5%	0,5%	0,6%
Holding e altro	0,4%	0,5%	0,6%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,4%	0,4%
Energia ed estrazione	0,3%	0,4%	0,5%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%	0,3%
Grandi lavori	0,3%	0,3%	0,4%
Editoria e stampa	0,3%	0,3%	0,4%
Unità non classificabili	0,3%	0,1%	0,1%
Mobili	0,2%	0,2%	0,2%
Farmaceutica	0,2%	0,2%	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%	0,2%	0,2%
Largo consumo	0,1%	0,1%	0,1%
Elettrodomestici	0,1%	0,1%	0,1%
<b>Resto del mondo</b>	<b>9,7%</b>	<b>11,6%</b>	<b>12,9%</b>
<b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,0%</b>	<b>9,2%</b>
<b>Crediti deteriorati</b>	<b>4,2%</b>	<b>6,2%</b>	<b>8,2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Nota: l'eventuale mancata quadratura sui dati 2017 e 2016 dipende dagli arrotondamenti.

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES

Finanza di Progetto*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	5	10	3
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2	1	
Estrattivo			
Energia	2	4	3
Infrastrutture	1	5	
Altro			
<b>Regione</b>			
Americhe		3	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	5	5	3
Asia e Oceania		2	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	2	5	1
Non Designato	3	5	2
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	5	10	3
No			

Finanziamenti alle imprese destinate a progetti*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	2		
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2		
Energia			
<b>Regione</b>			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	2		
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	1		
Non Designato	1		
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	2		
No			

\* Le tabelle si riferiscono al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2018.

\*\* 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.

Progetti chiusi nel corso dell'anno*	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti	17	3	20	10	1	11	12	2	14
Impegno economico [mln di euro]	955	38	993	603	9	612	2.007	33	2.040

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2018.

## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE\*

Tipologia [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	25.199	45.535	70.733	29.905	34.886	64.791	35.708	38.328	74.036
Prestiti antiusura	1.680	0	1.680	2.190	-	2.190	1.884	-	1.884
Finanziamenti al Terzo settore**	252.375	0	252.375	334.908	-	334.908	254.928	-	254.928
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.637.664	295.362	3.933.026	3.415.712	570.924	3.986.636	3.214.815	528.276	3.743.091
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	197.090	0	197.090	133.168	-	133.168	2.900	-	2.900
<b>Totale</b>	<b>4.114.008</b>	<b>340.897</b>	<b>4.454.904</b>	<b>3.915.883</b>	<b>605.810</b>	<b>4.521.693</b>	<b>3.510.235</b>	<b>566.604</b>	<b>4.076.839</b>

\* Dal 2017 è stata rivista la composizione di questa categoria di finanziamenti per migliorarne la focalizzazione rispetto a soggetti in condizione di vulnerabilità.

\*\* Include finanziamenti a MLT erogati da Banca Prossima e dalle Banche in Italia.

Nel 2018 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 7,4% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Banca Prossima	2018	2017	2016
Clienti [n.]	64.664	61.837	58.378
Clienti affidati [n.]	11.394	10.847	10.217
Impieghi [migliaia di euro]	1.899.200	1.796.311	1.680.733
Raccolta diretta [migliaia di euro]	3.687.631	3.479.901	3.142.941
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.611.907	2.510.316	4.525.536

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG	2018	2017	2016
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	5.619.618	3.965.237	901.491
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	1.152.199	1.096.764	901.491
Patrimonio Azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	140.690	109.755	100.155
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	430.064	480.648	437.862
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	581.446	506.361	363.474
Fondi ESG*: patrimonio [migliaia di euro]	4.467.419	2.868.473	-
Patrimonio ESG target 40 clientela retail* [migliaia di euro]	107.294	121.393	-
Patrimonio Sustainable Global Equity clientela professionale* [migliaia di euro]	350.399	289.741	-
Patrimonio Flessibile azionario* [migliaia di euro]	3.364.371	2.457.339	-
Patrimonio Disciplina Sostenibile ESG [migliaia di euro]**	423.298	-	-
Patrimonio Absolute Green Bonds [migliaia di euro]**	152.181	-	-
Patrimonio Bond Corporate Smart ESG [migliaia di euro]**	69.876	-	-
Rendimento lordo azionario Internazionale Etico [%]	-3,7	8,5	3,9
Rendimento lordo Obbligazionario Etico [%]	-0,1	1,4	4,7
Rendimento lordo Diversificato Etico [%]	-0,8	1,5	3,2
Rendimento lordo ESG target 40 clientela retail [%]*	-6,3	n.d.	-
Rendimento lordo Sustainable Global Equity clientela professionale* [%]	-12,6	n.d.	-
Rendimento lordo Flessibile azionario [%]*	-5,7	7	-
Rendimento lordo Disciplina Sostenibile ESG [%]**	-3,6		
Rendimento lordo Absolute Green Bonds [%]**	-1,5		
Rendimento lordo Smart ESG [%]**	-0,5		
Percentuale dei Fondi etici e ESG (di diritto italiano e in delega) rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%]	8,3	5,6	1,3
Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi (mandati di operatori istituzionali) [migliaia di euro]	2.570.553	2.389.543	866.000

\* Fondi offerti al pubblico dal 2017.

\*\* Fondi offerti al pubblico dal 2018.

Rendimento lordo medio ponderato per patrimoni in base agli orizzonti temporali dei fondi. I Fondi Etici Eurizon sono di diritto italiano. Per le caratteristiche e le performance dei fondi si prega di selezionare il relativo hyperlink qui di seguito riportato.

Eurizon Azionario Internazionale Etico [\[i\]](#) Eurizon Diversificato Etico [\[i\]](#) Eurizon Obbligazionario Etico [\[i\]](#) Eurizon Absolute Green Bonds [\[i\]](#) Eurizon Flessibile Azionario [\[i\]](#)  
Eurizon Sustainable Global Equity [\[i\]](#) Eurizon ESG Target 40 [\[i\]](#) Eurizon Disciplina Sostenibile ESG [\[i\]](#) [\[i\]](#) [\[i\]](#) [\[i\]](#) Eurizon Fund Bond Corporate Smart ESG [\[i\]](#)

Eurizon SGR: azionariato attivo	2018	2017	2016
Società che compongono i portafogli*	1.382	1.552	1.437
Società per quali sono state svolte attività di engagement	600	665	600
Società per quali sono state svolte attività di engagement ESG	130	135	50
% del numero di società che compongono i portafogli oggetto di engagement ambientale/sociale	9,4	8,7	3,5

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

Fideuram: Fondi Etici e ESG	2018	2017	2016
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	115.420	51.640	39.041
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	47.909	51.640	39.041
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R [migliaia di euro]	26.447	30.165	28.895
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T [migliaia di euro]	21.462	21.475	10.146
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	67.511	0	0
Patrimonio Fonditalia Millennials Equity Classe R* [migliaia di euro]	21.336	-	-
Patrimonio Fonditalia Millennials Equity Classe T* [migliaia di euro]	46.175	-	-
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe R [%]	-3,2	2,88	2
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe T [%]	-3,2	2,88	2
Rendimento lordo Fonditalia Millennials Equity Classe R [%]	-10,2		
Rendimento lordo Fonditalia Millennials Equity Classe T [%]	-10,3		
Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram direttamente e per conto di case terze** [migliaia di euro]	55.418.000	56.653.000	48.263.000

\* Comparto attivo da giugno 2018.

\*\* Con il termine "case terze" si intendono le società di asset management diverse da quelle appartenenti al Gruppo Fideuram (Fideuram Investimenti e Fideuram Asset Management Ireland) che istituiscono dei fondi comuni di investimento che vengono poi collocati presso i clienti.

I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

Per le caratteristiche e le performance dei fondi si prega di selezionare il relativo hyperlink qui di seguito riportato:

Fonditalia Ethical Investment Classe R [\[i\]](#) Fonditalia Ethical Investment Classe T [\[i\]](#) Fonditalia Millennials Equity Classe R [\[i\]](#) Fonditalia Millennials Equity Classe T [\[i\]](#)

## MULTICANALITÀ

Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	2018	2017	2016
Contratti multicanale (stock)*	8.972.878	7.515.941	6.929.604
Contratti multicanale (stock)/n. clienti	70,7	63,4	59,4
Automazione bonifici [%]	88,3	88,1	86,2
Automazione titoli [%]	67,5	74,9	78,8
Remote Banking: contratti attivi alla data	239.358	164.220	157.667
Remote Banking: disposizioni	127.248.285	134.771.167	126.451.505

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori (8,3 mln. di contratti multicanale a fine 2018. Non comprende i contratti della clientela di Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking che sono 621.399 e di Banca 5 che sono 21.595).

Canali distributivi: Estero	2018		2017	
	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti
Albania	18.664	9	13.082	7
Croazia	540.333	28	516.339	27
Romania	13.893	20	12.563	25
Serbia	833.571	49	647.975	47
Slovacchia	555.682	57	694.463	60
Ucraina	83.479	59	74.385	49
Ungheria	316.916	85	305.595	81
Federazione Russa	46.528	21	43.886	20

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).

## SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	3.627	4.653	8.280	28.846	7.194	36.040	1.289	8.010	9.299
Ore erogate (aula + online)	7.560	6.647	14.207	6.716	10.510	17.226	2.538	15.512	18.050

## CUSTOMER EXPERIENCE\*

Andamento Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2018	2017	2016
Retail	15,9	13,2	8,3
Personal	3,2	2,7	0,4
Imprese	20,3	20,2	17,6

\* Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Sono escluse dalla rilevazione i clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	2018			2017			2016		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	24.922	4.703	29.625	27.215	5.559	32.774	33.262	6.302	39.564
Sistemi di pagamento	9.640	20.616	30.256	7.247	20.452	27.699	7.389	19.793	27.182
Temi organizzativi, sito Internet, altro	10.365	7.082	17.447	8.457	8.269	16.726	6.285	7.722	14.007
Prodotti assicurativi	6.088	150	6.238	5.650	285	5.935	5.316	182	5.498
C/C, depositi e dossier titoli	5.997	5.336	11.333	3.315	5.510	8.825	2.360	5.619	7.979
Investimenti	2.997	209	3.206	1.823	351	2.174	1.946	120	2.066
Totale	60.009	38.096	98.105	53.707	40.426	94.133	56.558	39.738	96.296

Si precisa che, ai fini di un corretto raffronto, il numero delle istanze ricevute nel 2017 – per le singole categorie – deve essere integrato con i dati riferiti alle entità "Banche Venete" (pari complessivamente a 2.834 istanze) come esposto a pagg. 72-74.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2018 sono pervenute 115 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy (erano 101 nel 2017) e una richiesta da parte del Garante per la protezione dei dati personali.

\* La rilevazione per l'ambito Estero comprende anche Eximbank (Moldavia) che non è ricompresa nel perimetro di rendicontazione della Dichiarazione 2018.

## COMUNITÀ

### CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributo monetario alla comunità	58.964	2.721	61.685	46.775	2.862	49.637	43.699	2.713	46.412
Beni e servizi donati alla comunità	0	17	17	0	0	0	10	17	27
Contributi in termini di tempo	125	89	214	56	162	218	16	130	146
Spese di gestione	4.558	253	4.811	3.414	155	3.569	3.429	253	3.682
<b>Contributo complessivo alla comunità</b>	<b>63.647</b>	<b>3.080</b>	<b>66.727</b>	<b>50.245</b>	<b>3.179</b>	<b>53.424</b>	<b>47.154</b>	<b>3.113</b>	<b>50.267</b>

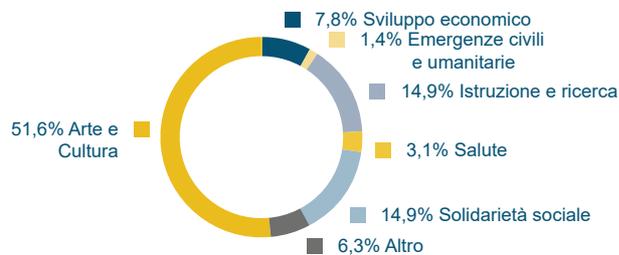
Contributo alla comunità per area geografica [migliaia di euro]*	2018	2017	2016
Unione Europea	65.307	52.006	48.635
Altri Paesi europei	612	671	610
Africa	789	724	1.022
Sud America**	19	23	-
<b>Totale contributo alla comunità</b>	<b>66.727</b>	<b>53.424</b>	<b>50.267</b>

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

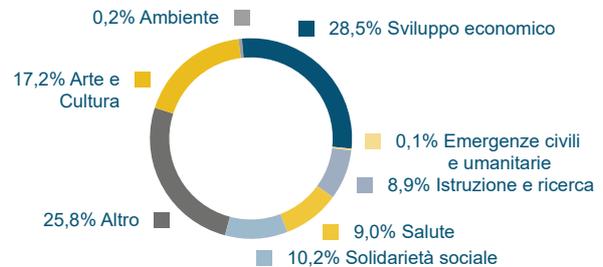
\*\* Dato rilevato a partire dal 2017.

### Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]

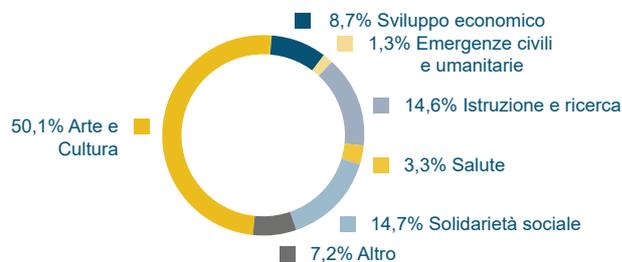
#### Italia



#### Estero



#### Gruppo

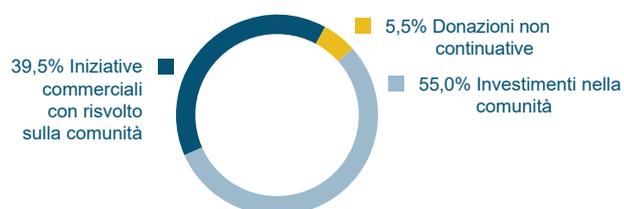


Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	30.417	468	30.885	27.551	786	28.337	26.285	730	27.015
Solidarietà sociale	8.786	278	9.064	5.335	167	5.502	4.003	369	4.372
Salute	1.803	246	2.048	1.796	319	2.115	1.931	377	2.308
Istruzione e ricerca	8.790	242	9.032	4.386	301	4.687	4.450	84	4.535
Emergenze civili e umanitarie	798	3	801	780	0	780	469	94	563
Sviluppo economico	4.616	776	5.391	4.274	434	4.709	4.906	216	5.123
Ambiente	25	5	30	120	15	134	58	164	222
Altro	3.730	703	4.433	2.533	840	3.373	1.597	677	2.274
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>58.964</b>	<b>2.721</b>	<b>61.685</b>	<b>46.775</b>	<b>2.862</b>	<b>49.637</b>	<b>43.699</b>	<b>2.713</b>	<b>46.412</b>

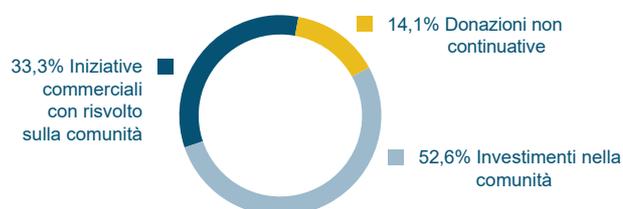
Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	3.218	385	3.603	3.469	497	3.966	4.179	710	4.889
Investimenti nella comunità	32.428	1.430	33.858	25.899	1.310	27.209	22.523	1.435	23.958
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	23.318	906	24.224	17.407	1.055	18.462	16.997	568	17.565
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>58.964</b>	<b>2.721</b>	<b>61.685</b>	<b>46.775</b>	<b>2.862</b>	<b>49.637</b>	<b>43.699</b>	<b>2.713</b>	<b>46.412</b>

## Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

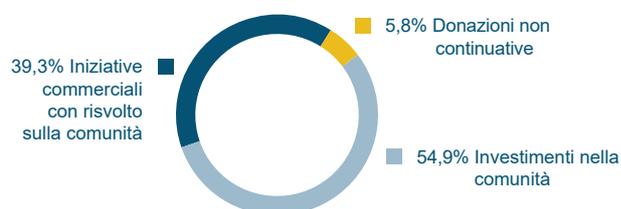
### Italia



### Estero



### Gruppo



Volontariato aziendale	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro]	125	89	214	56	162	218	16	130	146
Ore di volontariato aziendale	2.897	9.626	12.523	1.843	15.213	17.056	567	11.713	12.280
Collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale [n.]	393	931	1.324	252	1.295	1.547	75	904	979

## RELAZIONI CON I MEDIA\*

Tipologia [n.]	2018	2017	2016
Comunicati e approfondimenti	1.461	810	703
Conferenze stampa e interviste	709	117	97
Interventi di manager a eventi pubblici seguiti dall'Ufficio stampa	351	134	121

\* I dati 2018 non sono comparabili con quelli del 2017 e il 2016 in quanto questi ultimi nella voce Comunicati Stampa non considerano gli approfondimenti, nella voce Conferenze stampa non includono le interviste e nella voce Presentazione prodotti e iniziative non comprendono tutti gli Interventi di manager a eventi pubblici seguiti dall'Ufficio Stampa.

## FORNITORI

Totale Fatturato (Gruppo)	2018
Totale fatturato di Gruppo [migliaia di euro]	2.784.000

Fornitori Supplier Gate*	2018
Fornitori [n.]	3.161
di cui:	
Italia [n.]	2.860
Europa (esclusa Italia) [n.]	239
Resto del mondo [n.]	62
Quota dell'ordinato in Europa per sede legale del fornitore	
Europa [%]	98
Resto del mondo [%]	2

\* I dati si riferiscono unicamente ai fornitori con iscrizione completata o in itinere sul Supplier Gate del Gruppo Intesa Sanpaolo. I dati 2018 non sono raffrontabili con quelli degli anni precedenti perchè è stata applicata una nuova metodologia di calcolo.

# 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

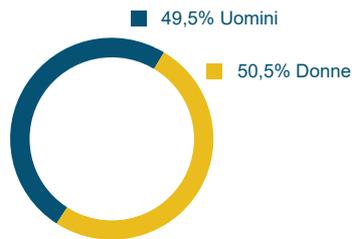
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

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

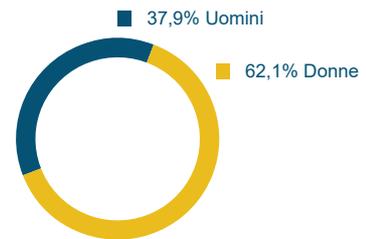
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## Composizione dipendenti per genere

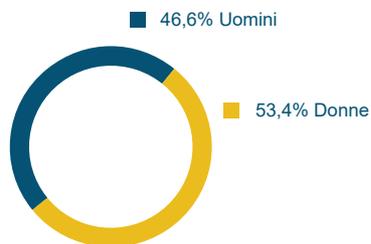
### Italia



### 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 lorde 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	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	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	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	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
Estero	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	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	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	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	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/sciopei 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

# Ambiente

## IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	72.680	23.244	95.924	67.606	23.876	91.482	67.531	24.731	92.262
Collaboratori	n.	68.392	23.134	91.526	63.859	23.763	87.622	64.129	24.596	88.725
Consulenti	n.	4.288	110	4.398	3.747	113	3.860	3.402	135	3.537
Totale trasferite	n.	654.263	21.225	675.488	626.149	20.961	647.110	607.687	20.646	628.333
Totale trasporti	migliaia di km	145.128	33.895	179.023	137.339	32.442	169.781	129.424	31.876	161.300
Superficie calpestabile	migliaia di m <sup>2</sup>	3.169	626	3.795	2.828	658	3.485	2.902	711	3.613

Emissioni di gas ad effetto serra [CO <sub>2</sub> eq]	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>51.581</b>	<b>5.584</b>	<b>57.165</b>	<b>34.239</b>	<b>6.510</b>	<b>40.749</b>	<b>33.257</b>	<b>6.969</b>	<b>40.226</b>
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	30.422	1.847	32.268	24.257	2.964	27.221	19.790	3.178	22.968
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO <sub>2</sub> eq	6.826	418	7.244	2.150	0	2.150	5.378	0	5.378
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	1.407	55	1.462	1.861	354	2.216	1.801	461	2.262
Emissioni da gas HFC	tCO <sub>2</sub> eq	5.720	159	5.879	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Emissioni da benzina per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	20	562	582	33	696	730	64	1.044	1.109
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	7.186	2.544	9.729	5.938	2.495	8.433	6.223	2.286	8.509
<b>Emissioni indirette (Scope2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>8.135</b>	<b>35.326</b>	<b>43.461</b>	<b>5.055</b>	<b>33.181</b>	<b>38.235</b>	<b>4.583</b>	<b>31.274</b>	<b>35.857</b>
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO <sub>2</sub> eq	3.926	33.286	37.212	1.470	30.734	32.204	777	28.823	29.600
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO <sub>2</sub> eq	3.752	1.949	5.701	2.948	2.354	5.302	3.039	2.355	5.393
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO <sub>2</sub> eq	456	91	548	637	93	730	767	97	864
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>59.716</b>	<b>40.911</b>	<b>100.626</b>	<b>39.294</b>	<b>39.691</b>	<b>78.985</b>	<b>37.839</b>	<b>38.243</b>	<b>76.082</b>
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add.	0,8	1,8	1,0	0,6	1,7	0,9	0,6	1,5	0,8
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	18,8	65,3	26,5	13,9	60,3	22,7	13,0	53,8	21,1
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Location-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>177.395</b>	<b>38.515</b>	<b>215.910</b>	<b>156.817</b>	<b>44.996</b>	<b>201.813</b>	<b>149.650</b>	<b>41.002</b>	<b>190.652</b>
<b>Altre emissioni indirette (Scope3)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>52.344</b>	<b>25.818</b>	<b>78.162</b>	<b>51.116</b>	<b>29.310</b>	<b>80.425</b>	<b>21.022</b>	<b>6.846</b>	<b>27.868</b>
Viaggi di lavoro	tCO <sub>2</sub> eq	8.614	2.258	10.871	8.510	1.725	10.235	8.350	1.444	9.794
Carta acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	3.981	1.881	5.861	3.876	1.783	5.659	4.443	2.436	6.880
Rifiuti	tCO <sub>2</sub> eq	260	12	272	147	22	170	242	23	265
Macchine d'ufficio	tCO <sub>2</sub> eq	6.537	2.211	8.748	14.089	5.243	19.332	7.170	2.750	9.920
Internet banking*	tCO <sub>2</sub> eq	123	53	176	114	122	236	817	192	1.009
Vettori energetici**	tCO <sub>2</sub> eq	32.822	19.400	52.222	24.379	20.414	44.794	n.d.	n.d.	n.d.
Trasporto valori	tCO <sub>2</sub> eq	8	3	11	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

\* Dati annuali non comparabili: nel 2017 è stata uniformata la metodologia a livello di Gruppo, limitando il perimetro alle principali operazioni dispositive.

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

Emissioni di altri gas lesivi dell'ozono (NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> )	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni di NO <sub>x</sub>	t	50	46	96	38	39	77	38	45	83
Emissioni di SO <sub>2</sub>	t	2	40	42	2	62	64	2	56	58

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Consumo diretto di energia primaria (Scope1)</b>	<b>GJ</b>	<b>754.041</b>	<b>81.572</b>	<b>835.613</b>	<b>568.502</b>	<b>102.964</b>	<b>671.466</b>	<b>550.272</b>	<b>108.968</b>	<b>659.241</b>
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	524.052	32.969	557.020	421.325	52.948	474.273	345.496	56.814	402.310
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	117.587	7.502	125.089	37.348	0	37.348	93.897	0	93.897
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	18.935	774	19.709	25.053	5.067	30.120	24.238	6.630	30.868
Consumo di benzina per la flotta	GJ	267	7.338	7.605	452	9.511	9.964	864	14.011	14.875
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	93.199	32.990	126.189	84.324	35.437	119.761	85.778	31.514	117.291
<b>Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.431.655</b>	<b>395.749</b>	<b>1.827.404</b>	<b>1.343.790</b>	<b>431.044</b>	<b>1.774.833</b>	<b>1.310.500</b>	<b>437.239</b>	<b>1.747.739</b>
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	1.328.804	49.329	1.378.132	1.266.716	64.298	1.331.014	1.238.522	49.115	1.287.637
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	30.007	255.015	285.022	15.847	257.528	273.375	8.607	273.764	282.371
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	66.703	90.120	156.822	52.658	107.912	160.569	53.048	112.992	166.040
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	6.142	1.285	7.427	8.569	1.306	9.875	10.323	1.368	11.691
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	<b>GJ</b>	<b>2.185.696</b>	<b>477.321</b>	<b>2.663.017</b>	<b>1.912.292</b>	<b>534.008</b>	<b>2.446.299</b>	<b>1.860.772</b>	<b>546.207</b>	<b>2.406.980</b>
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	30,1	20,5	27,8	28,3	22,4	26,7	27,6	22,1	26,1
<b>Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope3)</b>	<b>GJ</b>	<b>2.639.484</b>	<b>902.134</b>	<b>3.541.618</b>	<b>979.260</b>	<b>950.595</b>	<b>1.929.855</b>	<b>405.633</b>	<b>187.920</b>	<b>593.553</b>
Viaggi di lavoro	GJ	128.283	30.131	158.415	127.457	23.728	151.185	104.370	19.680	124.051
Carta acquistata	GJ	107.232	72.411	179.643	104.476	68.837	173.313	175.397	123.257	298.654
Rifiuti	GJ	3.514	176	3.690	1.987	312	2.299	3.554	301	3.855
Macchine d'ufficio	GJ	98.815	33.425	132.240	205.960	76.641	282.601	107.193	41.113	148.306
Internet banking*	GJ	2.068	1.323	3.391	1.930	2.443	4.374	15.118	3.569	18.687
Vettori energetici**	GJ	2.299.445	764.618	3.064.063	537.450	778.634	1.316.084	n.d.	n.d.	n.d.
Trasporto valori	GJ	127	50	177	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

\* Dati annuali non comparabili: nel 2017 è stata uniformata la metodologia a livello di Gruppo, limitando il perimetro alle principali operazioni dispositive.

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

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	5.359	3.701	4.957	5.326	3.744	4.913	5.273	3.627	4.831
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m <sup>2</sup>	123	137	125	127	136	129	123	126	123
Energia elettrica da fonti rinnovabili	%	94,8	15,9	80,5	97,7	20,0	82,3	96,6	15,2	80,2
Energia elettrica da cogenerazione	%	3,1	1,7	2,8	1,1	0,0	0,8	2,7	0,0	2,2

Trasporti	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Aereo	migliaia di km	40.044	5.064	45.108	40.191	5.212	45.403	35.364	5.350	40.714
Treno	migliaia di km	48.552	642	49.195	44.392	265	44.657	37.018	384	37.402
Flotta	migliaia di km	44.440	18.013	62.453	40.278	20.177	60.455	43.541	21.205	64.746
Auto personali	migliaia di km	12.091	10.175	22.266	12.477	6.789	19.266	13.501	4.936	18.437
Collegamenti remoti	migliaia	63.070	31	63.101	56.664	4	56.668	49.470	3	49.473
Percorrenza per collaboratore in trasferta	km/coll.	222	1.597	265	219	1.548	262	213	1.544	257

Consumo di carta	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	4.996	1.809	6.805	4.863	1.711	6.574	5.466	2.027	7.493
Carta acquistata/addetto	kg/add.	68,7	77,8	70,9	71,9	71,7	71,9	80,9	81,9	81,2
Rapporto carta riciclata su totale	%	69,2	22,9	56,9	69,1	22,5	57,0	68,9	24,6	56,9
Rapporto carta FSC su totale	%	5,4	15,3	8,0	5,5	20,1	9,3	4,0	16,4	7,3
Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	0,5	25,9	7,3	0,5	16,2	4,6	0,5	19,5	5,6
Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	19,2	8,3	16,3	19,1	8,8	16,4	19,7	10,4	17,2
Rapporto altra carta certificata su totale	%	0,2	3,4	1,1	0,1	5,8	1,6	0,0	7,5	2,0

Consumo di acqua	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale acqua consumata	migliaia m <sup>3</sup>	1.428	546	1.974	1.242	515	1.757	1.829	531	2.359
Totale acqua consumata/addetto	m <sup>3</sup> /add.	19,6	23,5	20,6	18,4	21,6	19,2	27,1	21,5	25,6

Rifiuti speciali per tipologia	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale rifiuti	t	3.315	682	3.997	1.973	1.159	3.132	2.732	724	3.456
Totale rifiuti non pericolosi	t	3.292	621	3.914	1.937	1.148	3.085	2.712	666	3.378
Totale rifiuti pericolosi	t	23	61	84	36	11	47	20	58	78
Totale rifiuti/addetto	kg/add.	45,6	29,3	41,7	29,2	48,6	34,2	40,4	29,3	37,5

Rifiuti speciali non pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Riciclo	t	1.168	554	1.722	767	1.016	1.783	953	506	1.459
Riutilizzo/recupero	t	1.919	65	1.984	1.043	120	1.162	1.508	145	1.652
Discarica	t	171	1	172	85	4	89	145	6	151
Incenerimento con recupero energetico	t	34	2	36	42	8	51	105	10	115

I dati sono stati in parte stimati dalle comunicazioni pervenute dai fornitori dei servizi di smaltimento rifiuti.

Rifiuti speciali pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Riciclo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riutilizzo/recupero	t	8	8	16	20	4	25	3	9	12
Discarica	t	15	53	68	16	7	22	17	49	66
Incenerimento con recupero energetico	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0

I dati sono stati in parte stimati dalle comunicazioni pervenute dai fornitori dei servizi di smaltimento rifiuti.

Spese per la gestione dell'ambiente [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Gestione rifiuti speciali	1.481	306	1.788	1.308	295	1.603	1.383	283	1.666
Formazione	0	200	200	4	167	171	3	103	106
Manutenzione impianti	45.276	17.408	62.684	42.185	20.502	62.687	43.378	22.660	66.038
Consulenze SGAE	95	12	107	115	1	116	91	0	91
Certificazioni ambientali	55	1	55	45	8	53	84	25	109
Totale	46.908	17.926	64.834	43.656	20.974	64.630	44.939	23.071	68.010

## GREEN ECONOMY

Finanziamenti con finalità ambientale [milioni di euro]	2018**			2017*			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Privati	55	11	66	84	22	106	94	54	148
Imprese e Terzo settore	369	17	386	205	43	248	387	9	396
Leasing	5	0	5	6	0	6	22	0	22
Corporate e Public finance	489	0	489	89	0	89	352	0	352
Project finance	679	297	976	536	271	807	180	631	812
Totale	1.596	326	1.922	920	336	1.256	1.035	695	1.730

\* Dati non comparabili per "Imprese e Terzo settore" e "Corporate e Public Finance" per variazioni intervenute nei criteri di aggregazione.

\*\* Dati non comparabili per "Project Finance" per variazioni intervenute nei criteri di aggregazione.

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