



Governance
e gestione
dei rischi

Struttura di governance

Intesa Sanpaolo, che aderisce alle finalità e alle indicazioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate, ha adottato il modello di amministrazione e controllo monistico. Sul sistema di corporate governance e sulle remunerazioni sono fornite dettagliate informazioni – inclusi riferimenti alla diversity nell’ambito del Consiglio di Amministrazione – rispettivamente nella “Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari” e nella “Relazione sulle remunerazioni”, alle quali si rinvia.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Al Consiglio di Amministrazione spettano le funzioni di indirizzo e supervisione strategica. Le funzioni di gestione sono prevalentemente concentrate sul Consigliere Delegato e CEO – tranne quelle che il Consiglio ha ritenuto di non delegare – mentre le funzioni di controllo sono esercitate dal Comitato per il Controllo sulla Gestione, nominato dall’Assemblea degli Azionisti tra i componenti del Consiglio e composto integralmente da Consiglieri indipendenti.

Il Consiglio di Amministrazione in carica è costituito da 19 membri, eletti dall’Assemblea ordinaria in data 27 aprile 2016 per tre anni. La nomina è avvenuta sulla base delle liste di candidati in possesso dei requisiti previsti dalla legge e dallo Statuto, presentate dai Soci titolari di almeno lo 0,5% del capitale rappresentato da azioni ordinarie. Sono state considerate prioritarie la presenza nel Consiglio di una larga maggioranza di amministratori indipendenti (14 su 19) e la nomina, da parte del Consiglio, di un unico Consigliere Delegato e capo dell’esecutivo, escludendo che altri Amministratori possano avere cariche esecutive e che il Consiglio possa delegare propri compiti a un Comitato esecutivo. Nel modello di governance adottato dalla Banca, inoltre, sono affidati a componenti eletti dalla minoranza le presidenze del Comitato per il Controllo sulla Gestione e del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati.

Il Consiglio di Amministrazione, nell’esercizio delle proprie funzioni, è supportato da Comitati interni la cui organizzazione e funzionamento sono disciplinati da specifici Regolamenti approvati dal Consiglio stesso:

- il Comitato Nomine;
- il Comitato Remunerazioni;
- il Comitato Rischi;
- il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate di Intesa Sanpaolo e Soggetti Collegati di Gruppo.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha un ruolo non esecutivo e non svolge, neppure di fatto, funzioni gestionali. Egli sovrintende ai lavori del Consiglio, ne organizza e dirige l’attività e svolge tutti i compiti previsti dalla normativa di vigilanza.

Il Consigliere Delegato è Capo dell’Esecutivo e Direttore Generale e sovrintende alla gestione aziendale nell’ambito dei poteri attribuitigli, in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dal Consiglio di Amministrazione.

DIVERSITY DEGLI ORGANI DI GESTIONE E CONTROLLO

In linea con le disposizioni di Vigilanza, ai fini della nomina o della cooptazione dei Consiglieri il Consiglio di Amministrazione è tenuto a indicare la propria composizione quali-quantitativa ottimale, nell’ambito della quale deve essere tra l’altro espresso un adeguato grado di diversificazione dei componenti anche in termini di età, genere, provenienza geografica e competenze. Al riguardo, lo Statuto di Intesa Sanpaolo precisa che il Consiglio adotta le misure necessarie ad assicurare che ciascun Consigliere e il Consiglio nel suo complesso risultino costantemente adeguati per grado di diversificazione, anche in termini di esperienza, genere e proiezione internazionale, oltre che per competenza, correttezza, reputazione, autonomia di giudizio e dedizione di tempo.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è stato nominato nel rispetto delle indicazioni qualitative e quantitative ottimali rese note nel 2016, in occasione dell’elezione del Consiglio stesso, dal Consiglio di Sorveglianza uscente di Intesa Sanpaolo nell’ambito di uno specifico documento pubblicato sul sito internet della Banca [1]. In tale documento era espressamente richiesto agli azionisti di assicurare in Consiglio di Amministrazione la più ampia diversità di genere, in presenza di adeguate professionalità, e la diversificazione tra le fasce di età degli amministratori, oltre che un articolato livello di conoscenze ed esperienze. Le indicazioni stabilite in termini di diversificazione sono state riscontrate in sede di autovalutazione, su base annuale, nel corso del mandato. Al genere meno rappresentato è riservata almeno la quota di un terzo dei componenti complessivi (nel Consiglio in scadenza, 7 membri su 19), in linea con la vigente normativa in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate.

La tabella presenta le competenze espresse dai Consiglieri nel 2016 alla candidatura. Gli stessi Consiglieri sono poi stati coinvolti in un'attività continua e approfondita di aggiornamento e formazione, come dettagliato nel paragrafo successivo per quanto concerne specificatamente il 2018.

Competenze	Riscontri in Consiglio di Amministrazione [n. Membri]
Business bancario (strategie, tecniche di valutazione e gestione dei rischi)	16/19
Lettura e interpretazione dei dati di bilancio di un'istituzione bancaria	18/19
Orientamento strategico (scenari, trend, peer)	17/19
Gestione manageriale, imprenditoriale e di business	14/19
Risk management	18/19
Dinamiche globali del sistema economico finanziario	18/19
Revisione e controllo	12/19
Regolamentazione delle attività finanziarie	16/19
Sistemi e strumenti di remunerazione e incentivazione	18/19
Esperienza internazionale	13/19

In relazione al rinnovo degli Organi sociali in scadenza con l'approvazione del Bilancio 2018, sono stati elaborati nuovi criteri in tema di composizione del Consiglio e di diversity, nell'ambito dei quali si è tenuto conto anche delle Linee Guida pubblicate dall'European Banking Authority nel settembre 2018 in materia di requisiti di idoneità dei componenti degli organi. Anche a tale proposito si rinvia allo specifico documento pubblicato sul sito internet della Banca.

A Intesa Sanpaolo compete inoltre la responsabilità, nell'ambito dell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento posta in essere quale Capogruppo, di garantire la coerenza complessiva dell'assetto di governo del Gruppo e, in particolare, l'adeguatezza della governance delle società che lo compongono, anche con riguardo alla composizione/articolazione degli Organi sociali.

In base a quanto statutariamente previsto, la designazione degli esponenti delle controllate è effettuata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, il quale opera secondo principi omogenei a livello di Gruppo e nel rispetto della normativa e delle best practice a ciascuna controllata applicabili, con l'obiettivo di garantire un'adeguata composizione quali-quantitativa degli Organi, attribuendo specifica rilevanza al grado di diversificazione, anche in termini di età, genere, anzianità di carica, provenienza geografica e proiezione internazionale. Nel definire la composizione degli Organi viene ricercato il mix di profili personali e professionali più adeguato ed efficace in rapporto – per ciascuna controllata – a natura, articolazione delle attività e rischi assunti. L'obiettivo è quello di garantire che ciascun Organo disponga di competenze, esperienze, capacità e professionalità opportunamente diversificate e fra di loro complementari. Si tiene conto a tal fine delle eventuali indicazioni formulate dall'Organo amministrativo delle singole controllate in sede di autovalutazione annuale. Anche i principi in materia di designazione nelle controllate sono disciplinati da specifiche Linee Guida.

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEI CONSIGLIERI

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione assicura che la Banca predisponga e attui programmi di inserimento e piani di formazione dei componenti del Consiglio. In quest'ambito, provvede ad organizzare e a promuovere la partecipazione degli Amministratori a iniziative finalizzate ad accrescere la conoscenza dei settori di attività della Banca e delle società del Gruppo, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione, dei principi di corretta gestione dei rischi nonché del quadro normativo e autoregolamentare di riferimento, come pure ad incontri, anche informali, tesi all'approfondimento di questioni strategiche.

Tale attività formativa è proseguita anche nel 2018, con 10 specifiche sessioni di induction, al fine di consentire ai Consiglieri di approfondire e confrontarsi su diversi aspetti dell'attività della Banca e del Gruppo e sul quadro normativo di riferimento nonché sui compiti e sulle responsabilità inerenti alla carica. Le sessioni di induction nel 2018 hanno riguardato tra l'altro tematiche di bilancio (con particolare riguardo all'applicazione del principio contabile IFRS9), fiscali e di risk management, oltre ad approfondimenti in materia di Internal Capital Adequacy Assessment Process e Internal Liquidity Adequacy Assessment Process, politiche di remunerazione e incentivazione, normativa USA e attività delle principali Business Unit della Banca.

Una specifica sessione è stata dedicata all'impegno di Intesa Sanpaolo nella Corporate Social Responsibility, alla rendicontazione non finanziaria e al posizionamento di Intesa Sanpaolo negli indici di sostenibilità.

Un seminario, dei 4 tenutisi nel 2018, ha invece riguardato il tema del cambiamento climatico. Si rammenta infine che, allo scopo di favorire la migliore conoscenza del contesto aziendale e normativo di riferimento e della relativa evoluzione, è a disposizione dei Consiglieri – e viene regolarmente aggiornata – una raccolta dei documenti di governance, dei riferimenti normativi, della principale corrispondenza con le Autorità di vigilanza, delle situazioni contabili e dell'ulteriore documentazione utile allo svolgimento delle proprie funzioni.

REMUNERAZIONI

Un'informativa completa, sia qualitativa sia quantitativa, viene fornita nella Relazione sulle Remunerazioni, disponibile sul sito internet [1].

Lo Statuto della Banca prevede che ai componenti del Consiglio di Amministrazione spetti, oltre al rimborso delle spese sostenute per ragione del loro ufficio, un compenso che viene determinato dall'Assemblea all'atto della loro nomina in misura fissa per l'intero periodo di carica. L'Assemblea stabilisce anche il compenso additivo della carica di Presidente e Vice-Presidente. Lo Statuto prevede che l'Assemblea determini, all'atto della nomina del Comitato per il Controllo sulla Gestione e per l'intero periodo della carica, un compenso specifico per i Consiglieri di Amministrazione che compongono questo Comitato, in ugual misura per ciascun Consigliere, ma con un'apposita maggiorazione per il Presidente.

A norma di Statuto, al Consigliere Delegato compete anche una remunerazione fissa e variabile collegata al ruolo di Direttore Generale, determinata dal Consiglio di Amministrazione in coerenza con le politiche di remunerazione approvate dall'Assemblea.

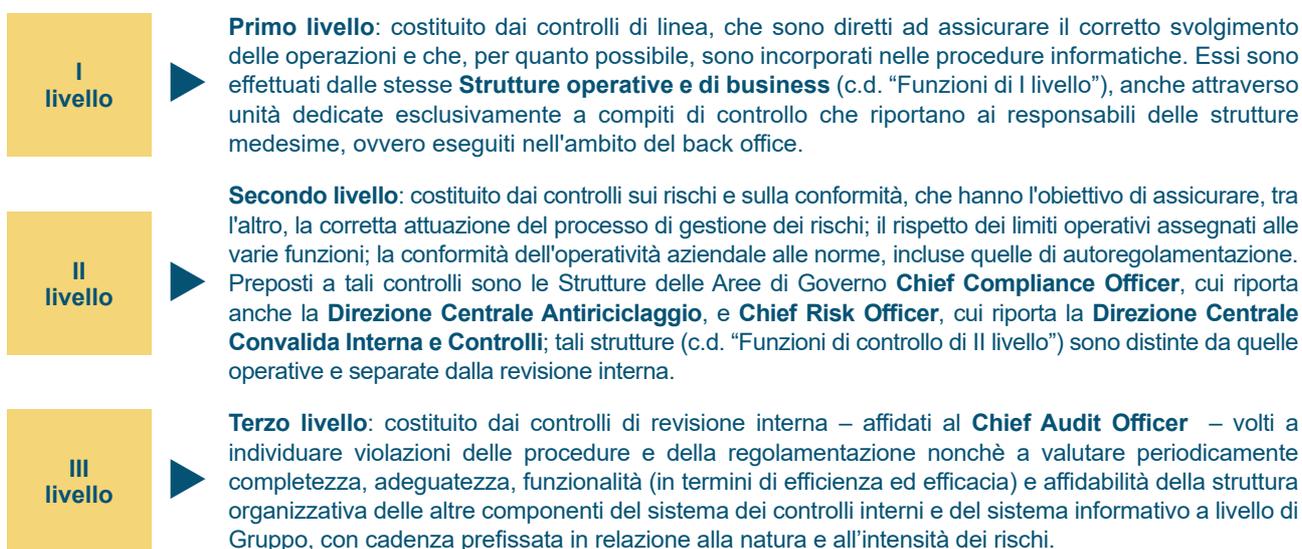
Nel rispetto della coerenza e della compatibilità del sistema incentivante di breve termine con la remunerazione degli azionisti, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato che tale componente variabile di breve termine della retribuzione abbia come limite massimo due volte la componente fissa, incluso il pro-quota annuale del Piano di Incentivazione a lungo termine 2018 – 2021 POP (Performance-based Option Plan), e sia parametrata alla performance conseguita negli obiettivi assegnati.

Nel caso in cui il premio sia inferiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 50% in azioni e il 50% in contanti; invece, se il premio è superiore al 100% della remunerazione fissa ma inferiore al 150% della stessa, la corresponsione avviene per il 55% in azioni e per la restante quota in contanti; infine, se il premio è superiore al 150% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 60% in azioni e per il 40% in contanti. L'erogazione del 60% del premio è sottoposto al differimento in 5 anni. Il pagamento di tali quote differite sarà sottoposto alla verifica, anno per anno, delle malus condition.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

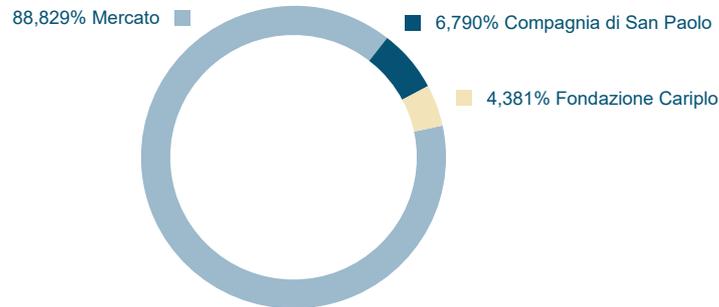
La Banca, per garantire una sana e prudente gestione, che coniughi la redditività dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e con condotte operative improntate a correttezza, ha aggiornato il Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato anche per tenere conto del passaggio alla governance monistica.

Il sistema dei controlli interni è stato disegnato in modo da realizzare un presidio costante per l'identificazione, il governo e il controllo dei rischi connessi alle attività svolte ed è basato su tre livelli:



AZIONARIATO

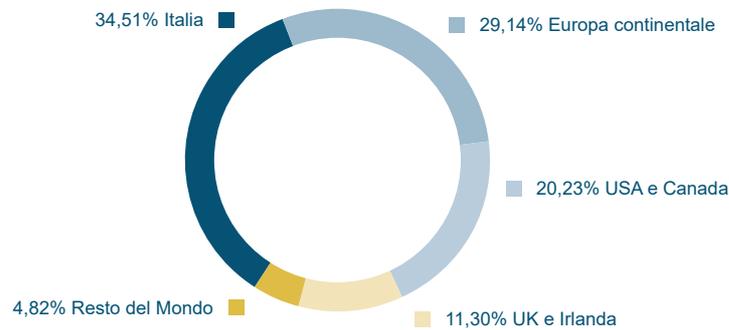
Il capitale sociale di Intesa Sanpaolo è pari a Euro 9.085.534.363,36, diviso in n. 17.509.481.027 azioni ordinarie. A febbraio 2019 l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote superiori al 3%*):



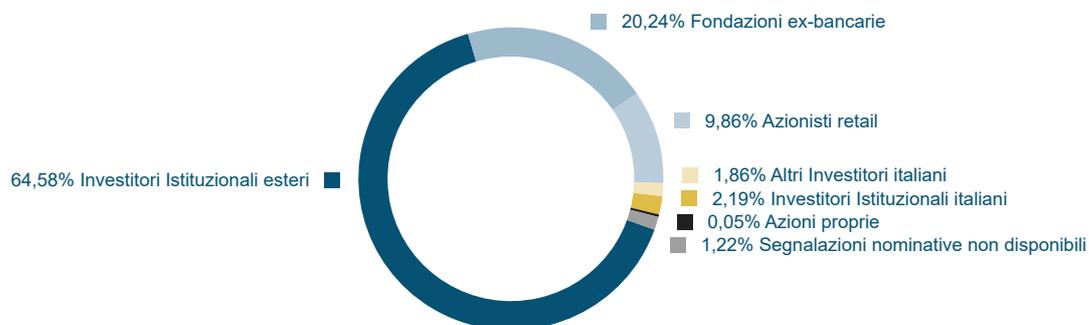
* Azionisti a titolo di gestione del risparmio potrebbero avere chiesto l'esenzione dalla segnalazione fino al superamento della soglia del 5%.

Di seguito si fornisce la composizione dell'azionariato per area geografica e per tipologia azionisti, sulla base delle segnalazioni nominative dei percettori del dividendo pagato per l'esercizio 2017, come effettuate dagli intermediari (data stacco 21 maggio 2018).

COMPOSIZIONE AZIONARIATO ORDINARIO PER AREA GEOGRAFICA



COMPOSIZIONE AZIONARIATO ORDINARIO PER TIPOLOGIA AZIONISTI



RELAZIONI CON GLI AZIONISTI E LA COMUNITÀ FINANZIARIA

Nella relazione con il mercato Intesa Sanpaolo ispira la propria attività a una precisa condotta di apertura, in particolare per quanto riguarda i risultati di bilancio e periodici nonché le strategie del Gruppo, anche tramite incontri con la comunità finanziaria nazionale e internazionale, nel quadro di un dialogo con il mercato fondato su una prassi di corretta e tempestiva comunicazione.

Nel corso del 2018, la comunicazione con la comunità finanziaria ha continuato a focalizzarsi sulla redditività sostenibile e sulla solidità del Gruppo come sicuro riferimento per gli stakeholder. Per garantire la parità di accesso, anche nel 2018, le informazioni sono state rese disponibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali: Internet, conference call con numero verde gratuito, inoltre gratuito dei bilanci a chi li richiede. La sezione Investor Relations del sito Internet [\[i\]](#) propone contenuti articolati e aggiornamenti tematici per rendere sempre disponibile agli stakeholder un'informazione ampia e sistematica. Al fine di contribuire alla creazione di valore sostenibile nel tempo si sono svolti regolari e frequenti incontri con la comunità finanziaria che hanno consolidato rapporti duraturi e fiduciosi.

Particolare attenzione è stata inoltre riservata agli investitori e analisti SRI (Socially Responsible Investment) con incontri e road-show dedicati.

RENDIMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2018 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario, con una tendenza al rialzo fino all'inizio di febbraio, quando è stato raggiunto il punto di massimo, seguita da un andamento fluttuante fino alla metà di maggio, da un marcato calo nella seconda parte di maggio, da un successivo andamento fluttuante fino alla fine di settembre e da una tendenza al ribasso nell'ultimo trimestre, raggiungendo il punto di minimo nella seconda metà di novembre e segnando a fine 2018 un calo del 30% rispetto alla chiusura del 2017.

La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è risultata in calo a 34 miliardi di euro a fine 2018 rispetto ai 46,4 miliardi registrati a fine 2017.

Il Consiglio di Amministrazione proporrà all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di un importo unitario di 0,197 euro alle azioni ordinarie, per un totale di circa 3,45 miliardi di euro.

ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

Le Assemblee costituiscono per la Società una delle principali opportunità di confronto e di dialogo con i soci nonché un'occasione per la comunicazione agli stessi di notizie, nel rispetto del principio della parità informativa e della disciplina sulle informazioni price sensitive. Al contempo, l'Assemblea rappresenta per i soci un momento di partecipazione attiva alla vita societaria e di espressione della propria volontà, con le modalità e sugli argomenti a essi riservati dalla legge e dallo Statuto.

Intesa Sanpaolo si è da sempre prefissa di agevolare la più ampia partecipazione alle Assemblee e di garantire il miglior livello qualitativo delle informazioni offerte, al fine di valorizzare adeguatamente l'evento assembleare. L'Assemblea è convocata dal Consiglio di Amministrazione ogniqualvolta esso lo ritenga opportuno, ovvero su richiesta di tanti Soci che rappresentino almeno il ventesimo del capitale sociale.

L'Assemblea, previa comunicazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione, può inoltre essere convocata dal Comitato per il Controllo sulla Gestione, ove risulti necessario per l'esercizio delle relative funzioni.

Durante l'esercizio 2018 l'Assemblea si è riunita il 27 aprile in sede ordinaria e straordinaria; nella stessa data si è tenuta l'Assemblea speciale degli azionisti di risparmio che ha approvato le deliberazioni dell'Assemblea straordinaria concernenti la conversione delle azioni di risparmio in azioni ordinarie.

DIRITTO DI INTERVENTO E DI VOTO

Ogni azione ordinaria attribuisce il diritto a un voto nelle Assemblee ordinarie e straordinarie.

Governance della Corporate Social Responsibility

La struttura di Corporate Social Responsibility (CSR) supporta i vertici aziendali nella definizione di strategie e politiche di sostenibilità, finalizzate a generare valore per gli stakeholder. Riporta attraverso il Chief Financial Officer al Consigliere Delegato e CEO e al Consiglio di Amministrazione.



Il sistema di governance della CSR è basato anche su un forte coinvolgimento del Comitato Rischi costituito all'interno del Consiglio di Amministrazione per supportarlo, anche con specifico riguardo a tutte le materie di Corporate Social Responsibility. In quest'ottica, CSR incontra periodicamente il Comitato per condividere approccio e stato di avanzamento di processi e attività legate alla sostenibilità e alla rendicontazione non finanziaria. In particolare, nel corso del 2018, ha preso parte a 4 incontri con il Comitato Rischi (ai quali è stato invitato il Comitato per il Controllo sulla Gestione) relazionando sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2017 e sulle Linee Guida per la redazione della stessa, definite a livello di Gruppo per disciplinare il processo, le attività, i ruoli e le responsabilità delle strutture e organi del Gruppo coinvolti nella predisposizione, approvazione e pubblicazione della Dichiarazione nel rispetto di quanto previsto dal Decreto. Inoltre, ha presentato al Comitato di Controllo sulla Gestione, congiuntamente all'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001, la Relazione annuale sull'attuazione e governo del Codice Etico.

CSR in queste attività è supportata da Referenti CSR nominati nelle principali strutture e da CSR Delegates in ciascuna delle Banche che fanno parte della Divisione International Subsidiary Banks.

Nel 2018, al fine di rafforzare la governance della Corporate Social Responsibility, CSR ha coinvolto i primi riporti del CEO in 18 incontri con l'intento di aumentare il coinvolgimento e la consapevolezza sui temi della CSR, e di analizzare i temi material, anche in relazione alle priorità del Piano d'Impresa 2018-2021. Inoltre è stata proposta la costituzione in ogni Area di Governo, Divisione e Direzione Centrale, di Sustainability Manager in grado di giocare un ruolo strategico nella definizione e realizzazione di obiettivi di sostenibilità nonché di raccordo e coordinamento tra Top Management e CSR.

Nel corso del 2018 CSR ha promosso specifiche iniziative, tra cui:

- la predisposizione e condivisione delle Linee Guida per la redazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e della relativa Guida di Processo, attraverso il previsto processo di concordanza interna con le strutture del Gruppo; le Linee Guida sono state approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- il supporto alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), con l'impegno, su base volontaria, alla diffusione di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici;
- il riscontro a 20 assessment provenienti da investitori e analisti su temi ESG (Environment, Social, Governance) e di climate change e, in collaborazione con Investor Relations, un'attività di 23 incontri con 27 soggetti diversi tra investitori analisti focalizzati sulla sostenibilità.

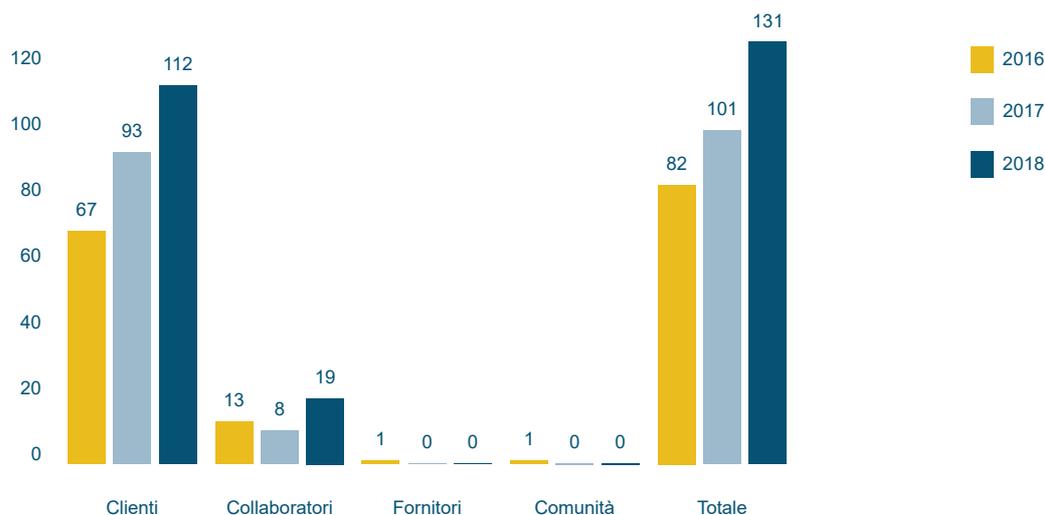
ATTUAZIONE E GOVERNO DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico è il documento di autodisciplina di riferimento per l'integrazione di considerazioni sociali e ambientali nei processi, nelle prassi e nelle decisioni aziendali. Contiene impegni volontari nella gestione delle relazioni con tutti i soggetti interni e esterni del Gruppo (stakeholder) esplicitando i valori di riferimento e i fondamenti della cultura aziendale.

Il meccanismo di attuazione e di governo del Codice si basa sui seguenti capisaldi:

- Il principio di auto-responsabilità, per il quale ogni struttura è direttamente responsabile e garantisce l'aderenza ai valori e principi del Codice, impegnandosi a definire gli obiettivi e i piani di azione relativi e, ove opportuno, nominando un referente CSR.
- Il processo di rendicontazione annuale (Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria) dove sono presentate le politiche e le modalità di gestione, le iniziative, gli indicatori e gli obiettivi dei temi rilevanti per gli stakeholder e per il business, dando dunque concretezza agli impegni espressi nel Codice.
- L'analisi e conseguente attestazione della governance in ambito di responsabilità sociale condotta da una terza parte indipendente ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000, annualmente pubblicata sul sito internet [i]. La valutazione della Governance è stata condotta secondo la metodologia della UNI PdR 18:2016, che ha portato ad esprimere un giudizio «Coerente e impegnato all'eccellenza» con un punteggio di 42 (nel 2017 "In progress" con un punteggio di 23 su una scala da 15 a 45). Sono stati evidenziati significativi progressi, grazie alla chiara integrazione nel Piano di Impresa di valutazioni di responsabilità sociale e al coinvolgimento delle figure apicali nel confronto con la funzione CSR. La valutazione di Terza Parte ha rilevato, per il perimetro Italia, un consolidato presidio dei temi di responsabilità sociale investigati, con un evidente impegno a cogliere la coerenza dei comportamenti rispetto al Codice Etico di Gruppo Intesa Sanpaolo e le opportunità di miglioramento, attraverso l'attività di raccordo espressa dalla funzione CSR. In particolare i principi del Codice Etico risultano declinati in un sistema normativo aziendale tale da consentire l'applicazione, anche tenendo conto dei risultati dei processi di coinvolgimento degli stakeholder. Rispetto all'anno precedente, in Italia sono stati registrati progressi in 8 dei 10 temi monitorati, segnatamente: Qualità e innovazione nella relazione con la clientela, Tutela del lavoro, Benessere dei collaboratori, Accesso al credito e inclusione finanziaria, Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori, Relazione con la Comunità, Green Economy, Integrità nella Condotta Aziendale. Con riferimento al perimetro estero l'analisi ha evidenziato un approccio strutturato, allineato alle Politiche di gruppo, con progressi in tutti i temi monitorati. Si evidenzia un punto di forza nella Qualità e innovazione nella relazione con la clientela; gli altri temi sono sostanzialmente allineati, sia pure con leggere differenze date dal contesto nazionale e con maggiori margini di miglioramento per Integrità nella Condotta Aziendale.
- La gestione delle segnalazioni sulle presunte inosservanze al Codice: CSR riceve le segnalazioni pervenute e, dopo le necessarie verifiche, risponde in collaborazione con le strutture interessate garantendo i segnalanti in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e assicurando la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge. Nel 2018 sono pervenute 131 segnalazioni delle quali 97 riguardanti il perimetro Italia e 34 l'estero; un numero in aumento rispetto allo scorso anno (101 nel 2017) con riguardo sia alle segnalazioni giunte direttamente alla casella email del Codice Etico (47 rispetto alle 12 del 2017) sia a quelle giunte alle Banche estere, sensibilizzate dalle iniziative di formazione condotte negli ultimi anni su un'attenta gestione di queste segnalazioni. Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (112), seguite, a lunga distanza, da quelle dei collaboratori (19). La categoria di maggiore impatto, con 20 segnalazioni, riguarda le contestazioni a fronte di prodotti o servizi ritenuti non correttamente offerti; circa metà di queste segnalazioni provengono dalle Banche estere e registrano ricorsi dovuti a disguidi tecnici, mentre le segnalazioni provenienti da clienti italiani sono generate prevalentemente da tensioni dovute, da una parte al protrarsi della crisi economica, dall'altra alle difficoltà di alcune fasce di clientela nell'uso di prodotti che integrano le nuove tecnologie. Si registrano 17

Segnalazioni di presunte inosservanze del Codice Etico



segnalazioni per problemi di accesso a filiali o servizi a causa di disabilità. A seguito di un servizio televisivo sulle banche armate, il tema del finanziamento di settori controversi ha generato 17 segnalazioni in merito. Fra le 19 segnalazioni giunte dai collaboratori, due sono riconducibili a presunto mobbing. I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2018 costantemente monitorati.

- La diffusione della cultura di sostenibilità: è stata realizzata una raccolta (“Collection”) di 9 Oggetti Formativi (video e fiction formative) sui valori e principi del Codice Etico resa disponibile a partire da febbraio 2018 ed estesa a tutte le strutture del Gruppo. Una nuova raccolta – relativa a sei tematiche di sostenibilità – è stata inoltre progettata e avviata per rafforzare la conoscenza e la consapevolezza delle tematiche CSR tra le persone, ed è stata resa disponibile da febbraio 2019. Nel corso del 2018, per i CSR Delegates della Divisione International Subsidiary Banks sono stati organizzati due incontri dedicati ai temi della cultura della responsabilità e dello stakeholder engagement. In parallelo sono proseguite le iniziative relative al Codice Etico con sessioni formative dedicate all’identificazione e alla segnalazione di potenziali inosservanze del Codice Etico, che hanno coinvolto le persone delle strutture impegnate nella gestione dei reclami e nella customer satisfaction delle Banche estere. A completamento delle due edizioni pilota (nel 2016 in PBZ e nel 2017 in Banca Intesa Beograd) il progetto è stato esteso alle altre controllate secondo una modalità “train the trainers”, con l’obiettivo di trasferire ai collaboratori conoscenze, competenze e supporto (in termini di materiali e strumenti) per la realizzazione di edizioni formative locali. Il 2018 si è concluso con 7 edizioni di cui 6 realizzate a livello locale, che hanno coinvolto complessivamente 65 partecipanti.

Il rispetto dei principi e valori del Codice Etico è stato monitorato col supporto del Chief Audit Officer, per poter riferire annualmente al Comitato per il Controllo sulla Gestione e all’Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231/2001. Sono state effettuate, infatti, verifiche su 20 aree a rischio che hanno considerato anche aspetti e implicazioni di responsabilità sociale e ambientale quali:

- Operatività con Parti Correlate e soggetti collegati;
- Sistemi di remunerazione ed incentivazione del Personale (su diverse realtà del Gruppo) e politiche di selezione/assunzione del Personale dipendente;
- Rendicontazione dei finanziamenti Fondo Speciale Ricerca e Sviluppo; gestione del Fondo per la Crescita Sostenibile e più in generale attività di erogazione del credito (comportante la valutazione di elementi sociali o ambientali) su specifici comparti o realtà operative;
- Sistema dei controlli in materia di salute e sicurezza ambientale (Direzione Tutela Aziendale);
- Verifiche su strumenti d’investimento (es.: PIR) o su meccanismi di tutela del depositante (es.: Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi) per alcune realtà del gruppo Fideuram;
- Gestione delle procedure acquisitive (accentrate o su specifiche società e attività), del monitoraggio e qualifica dei fornitori e dei processi rilevanti in outsourcing di funzioni operative importanti;
- Sponsorizzazioni e liberalità territoriali a valere sul Fondo di Beneficenza nell’ambito della Divisione Banca dei Territori;
- Attività di prevenzione frodi (Fideuram) e rispetto del Codice Interno di Comportamento di Gruppo (Divisione Banca dei Territori).

Dalle verifiche non sono emerse particolari violazioni o criticità.

Gestione dei principali rischi sociali e ambientali

Il Gruppo ha attivato processi e responsabilità specifiche atti a comprendere e gestire i rischi in modo da assicurare solidità e continuità aziendale nel lungo periodo, estendendo i benefici ai suoi stakeholder.

Di seguito viene presentato un quadro dei principali rischi sociali e ambientali che sono significativi per il loro possibile impatto sulle attività aziendali e sugli stakeholder e le relative azioni di mitigazione.

Una tabella specifica approfondisce i rischi legati all'ambiente e al cambiamento climatico.

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Integrità nella condotta aziendale	Rischi di conformità a norme vigenti (corruzione, riciclaggio, fiscale, libera concorrenza, privacy, giuslavoristiche) e inefficace risposta a cambiamenti regolamentari Rischio di mancata o insufficiente formazione ai collaboratori Rischi reputazionali	Multe, sanzioni, limitazioni allo svolgimento dell'attività Danni alla reputazione e al marchio	Sistema di compliance articolato su più livelli a presidio del rischio di non conformità, con funzioni specialistiche Sistema di controlli interni Definizione di normativa aziendale interna Formazione specialistica ai collaboratori Istituzione di un sistema di whistleblowing Stesura di policy di autoregolamentazione sui settori controversi
Tutela dei clienti e vendita responsabile	Pratiche commerciali scorrette Inadeguato livello di servizio per il cliente Inadeguata comunicazione al cliente Transizione poco efficace da canali tradizionali al digitale Inadeguata comunicazione al cliente Continuità operativa in caso di emergenze, blocchi o malfunzionamenti	Perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Contenziosi e reclami Multe e sanzioni Danni alla reputazione e al marchio Danni a persone o cose nel corso di una rapina	Modello focalizzato sul livello di servizio, sulla consulenza personalizzata, e sulla trasparenza Il processo di clearing per i nuovi prodotti e servizi Gestione attenta e proattiva dei reclami Innovazione nell'offerta mirata a assicurare l'accessibilità ai servizi Piano di Business continuity
Multicanalità e accessibilità	Rischio informatico		Prevenzione del rischio informatico
Salute e sicurezza dei clienti e dei collaboratori	Rapine		Prevenzione e contrasto alle rapine
Sostegno al sistema produttivo	Gestione dei rischi sociali e ambientali nei finanziamenti Finanziamenti in settori o operazioni controverse Rischi reputazionali	Crediti problematici o necessità di accantonamenti Danni alla reputazione e al marchio	Modello di rating che include anche aspetti intangibili delle imprese Processi di risk clearing Equator Principles per i finanziamenti dedicati allo sviluppo di progetti Stesura di policy di autoregolamentazione sui settori controversi Pareri che includono fattori socio-ambientali

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Gestione responsabile del risparmio	Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio di investimenti Investimenti in settori controversi Rischi reputazionali	Perdita di competitività, di quote di mercato e di clienti attenti agli aspetti ESG con diminuzione della redditività Danni alla reputazione e al marchio	Sottoscrizione ai PRI e ai Principi di Stewardship Gamma di fondi Etici/ESG Attività di engagement sulle società Stesura di policy di autoregolamentazione sui settori controversi
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Inadeguata valorizzazione e motivazione dei collaboratori Incapacità a attrarre e trattenere i talenti Insufficiente attenzione ai temi di diversità e inclusione	Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività Mancanza di personale adeguatamente formato e qualificato Inadeguati livelli di servizio ai clienti	Investimenti in attività formative Programmi per la gestione dei talenti Riconoscimento del merito dei collaboratori Iniziative per valorizzare la diversità e l'inclusione
Benessere dei collaboratori	Salute e sicurezza dei collaboratori	Infortuni sul lavoro Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività	Certificazione sul sistema di gestione sulla salute e sicurezza (OHSAS 18001) su tutte le filiali in Italia Coordinamento e regole per i sistemi di gestione salute e sicurezza nelle Banche del perimetro ISBD Valutazione dello stress lavoro-correlato Agevolazioni per la conciliazione casa-lavoro Prevenzione e welfare per i collaboratori
Riorganizzazioni responsabili	Conflittualità e relativi rischi giuslavoristici	Contenziosi Scioperi con conseguenze sulla continuità del servizio alla clientela Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività	Gestione responsabile dei processi di ristrutturazione aziendale, con la riconversione di risorse ad altre attività Nuove assunzioni per promuovere il ricambio generazionale Gestione dei rischi giuslavoristici

VALUTAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

In un contesto di elevata sensibilità al tema dell'etica degli affari e di interesse crescente per la valutazione di asset intangibili, Intesa Sanpaolo ha sviluppato un modello di gestione della propria reputazione presso tutti gli stakeholder, con l'obiettivo di prevenire e minimizzare i possibili impatti negativi sulla propria immagine. Il Gruppo riconosce infatti grande rilevanza ai rischi non finanziari e, nell'ambito delle principali strategie di assunzione dei rischi – declinate nel Risk Appetite Framework (RAF) – ha definito il proprio impegno nel presidio della reputazione.

Il modello di governo dei rischi reputazionali di Intesa Sanpaolo assegna agli Organi Societari la funzione di supervisione strategica e alla Direzione Centrale Enterprise Risk Management la responsabilità generale di governo dei processi di Reputational Risk. Ogni funzione aziendale è coinvolta nel processo di salvaguardia dell'immagine del Gruppo tramite il rispetto dei codici di comportamento e mediante l'individuazione dei rischi reputazionali inerenti le attività di propria competenza. A livello più specialistico però il sistema di gestione dei rischi reputazionali si basa, da un lato, su un presidio sistematico e autonomo da parte di alcune strutture aziendali (ad esempio, Chief Compliance Officer, Chief Institutional Affairs and External Communications Officer, Corporate Social Responsibility, Comunicazione Interna) e dall'altro, sui processi di Reputational Risk Management attivati dalla Direzione Centrale Enterprise Risk Management.

Fra tali processi rilevano in particolare:

- il Reputational Risk Clearing, che ha l'obiettivo di individuare e valutare ex ante i potenziali rischi reputazio-

nali (ivi compresi quelli derivanti dai rischi socio-ambientali) connessi alle operazioni di business più significative, ai principali progetti strategici e alla selezione dei fornitori/partner di Intesa Sanpaolo. Attraverso la formulazione di un parere consultivo, l'attività di clearing si propone di evidenziare i potenziali profili di rischio connessi ad una specifica operazione e/o controparte consentendo un'assunzione consapevole del rischio. Complessivamente nel 2018 sono state valutate circa 140 iniziative/operazioni.

- Il Reputational Risk Monitoring, che permette di monitorare l'evoluzione nel tempo del posizionamento reputazionale di Intesa Sanpaolo e di rilevare le principali aree di esposizione, soprattutto attraverso l'analisi periodica della web reputation. I processi di monitoraggio si sviluppano a partire dalle dimensioni reputazionali identificate e consentono di integrare il punto di vista interno (ad esempio tramite il Reputational Risk Assessment) con quello esterno (ad esempio analisi/indagini realizzate da organismi terzi per monitorare percezione e aspettative degli stakeholder). L'analisi 2018 della web reputation conferma il trend positivo in termini di percezione del brand, in particolare con riferimento alle iniziative in ambito Corporate Social Responsibility, pur in presenza di alcuni eventi che hanno avuto impatto negativo. La mitigazione del rischio reputazionale è affidata anche alle strutture deputate alla gestione dei rischi primari (rischio di credito, di mercato, di liquidità ed operativo), in considerazione della natura consequenziale del rischio reputazionale.

GESTIONE DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI NEI FINANZIAMENTI

Il presidio nella gestione e nel controllo del rischio, in capo agli Organi societari, è affidato all'azione coordinata del Chief Risk Officer in materia di risk management e del Chief Lending Officer in materia di assunzione e gestione dei rischi di credito del Gruppo, a diretto riporto del Chief Executive Officer. Tali aree di responsabilità centrale supportano le strutture di business e le altre funzioni coinvolte nel processo creditizio con lo scopo di rendere efficiente ed efficace l'attività di concessione, gestione e controllo del credito. Per l'attività creditizia e finanziaria sono previste diverse forme di coordinamento – con specifici riferimenti normativi in materia di facoltà, criteri per la concessione e gestione e Guide operative dettagliate – che permettono a Intesa Sanpaolo di esercitare un ruolo attivo di indirizzo e supporto del Gruppo. Sono, in particolare, fissate politiche di concessione e gestione del credito di Gruppo basate sulla formulazione di un rating, che rappresenta un giudizio sintetico di rischiosità.

Il Codice Etico prevede che le decisioni di investimento e la politica creditizia tengano conto dei rischi socio-ambientali associati alle attività delle imprese clienti. Tale impegno è anche contenuto nelle Regole in materia di politica ambientale ed energetica e nei Principi in materia di Diritti Umani.

Il Gruppo aderisce inoltre agli Equator Principles a presidio di tali rischi nei finanziamenti di progetti. La valutazione dei rischi ambientali consente anche di rispondere alle esigenze normative di cui al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti.

Dal punto di vista organizzativo, l'analisi e la valutazione del rischio socio-ambientale delle operazioni di finanziamento soggette agli Equator Principles è di competenza dell'Area Chief Lending Officer. Per gli altri finanziamenti, la struttura responsabile di tale valutazione è il Risk Management, con il supporto di Corporate Social Responsibility.

La valutazione del merito creditizio, che include gli aspetti socio-ambientali, avviene verso tutti i clienti imprese, in coerenza alle Regole del Sistema dei Rating Interni.

In particolare, un innovativo modello di rating Corporate è stato messo a punto grazie anche alla pluriennale collaborazione con Confindustria Piccola Industria e validato dalla BCE. Nel modello gli aspetti sociali e ambientali possono assumere una valenza positiva portando ad un miglioramento del rating. Il modello, infatti, oltre alla consueta valutazione economico finanziaria, valorizza, in termini di facilitazione all'accesso al credito e condizioni economiche più favorevoli, anche fattori qualitativi intangibili dell'impresa, quali i marchi, i brevetti, le certificazioni di qualità e ambientali, le attività di ricerca e sviluppo, d'innovazione e digitalizzazione, i progetti di sviluppo e di posizionamento competitivo, la gestione del rischio d'impresa, la proprietà e il management, nonché l'appartenenza a una filiera.

Con riferimento ai settori potenzialmente più esposti ai rischi ambientali, a giugno 2018 è terminata la fase di sperimentazione di un Questionario sui Rischi Ambientali, iniziata a luglio 2017 su un campione di clienti della Divisione Corporate ed Investment Banking.

A seguito dell'esito positivo della fase pilota, l'attività è entrata a regime, mantenendo lo stesso perimetro di clientela, ed è stata inclusa nella Guida Operativa in materia di concessione del credito. L'iniziativa consente di integrare il rischio ambientale nella valutazione del merito creditizio per i settori più sensibili.

Infine, nel corso del 2018 è proseguita l'attività avviata l'anno precedente di rilascio di pareri consultivi sul profilo di rischio sociale, ambientale e reputazionale di operazioni di business e/o clienti operanti in settori sensibili che non rientrano nel perimetro di applicazione degli Equator Principles. I pareri, forniti dall'Ufficio Reputational Risk dell'Area Chief Risk Officer con il contributo di Corporate Social Responsibility, prevedono l'attribuzione di una classe di rischio (da bassa a molto alta): nel 2018 ne sono stati emessi 67.

L'ADESIONE AGLI EQUATOR PRINCIPLES

La valutazione e la gestione dei rischi sociali e ambientali riveste un ruolo fondamentale nel caso di finanziamenti dedicati a grandi progetti industriali e infrastrutturali.

Gli Equator Principles (EP o Principi) sono Linee Guida internazionali, a cui le istituzioni finanziarie aderiscono su base volontaria, per la gestione dei rischi socio-ambientali derivanti dal finanziamento di progetti. L'applicazione dei Principi in maniera strutturata e integrata consente di individuare e gestire i rischi emergenti in paesi vulnerabili dal punto di vista sociale e ambientale e in settori sensibili. Intesa Sanpaolo aderisce agli EP sin dal 2007. I Principi sono basati sui criteri dell'International Finance Corporation (IFC) della Banca Mondiale (i Performance Standard), che riguardano, fra gli altri temi: la valutazione degli impatti sociali e ambientali; la tutela dei diritti dei lavoratori; l'esclusione del lavoro minorile e di quello forzato; la prevenzione dell'inquinamento e la promozione dell'efficienza energetica; i rischi sulla salute e la sicurezza delle comunità; la consultazione delle popolazioni interessate e la tutela dei loro diritti; la salvaguardia della biodiversità e la gestione sostenibile delle risorse naturali; la conservazione del patrimonio culturale.

Gli impatti derivanti dai cambiamenti climatici sono tenuti in particolare considerazione nel processo degli EP. I Principi infatti chiedono che il cliente dimostri, nel caso in cui si prevede che le emissioni di CO₂ equivalenti annue superino le 100.000 tonnellate, di aver preso in considerazione soluzioni a minor intensità di emissioni, attraverso l'analisi delle alternative; inoltre per gli stessi progetti i Principi chiedono la pubblicazione, su base annuale, dei livelli di emissioni di CO₂.

Il Climate Change Working Group dell'Associazione Equator Principles si interfaccia costantemente con l'IFC in merito all'implementazione della strategia sul climate change nei Performance Standard e per condividere buone pratiche nel campo della gestione del rischio legato ai cambiamenti climatici.

Gli EP prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio, C basso) basata su variabili quali le caratteristiche socio-ambientali del Paese, il settore industriale di appartenenza e le caratteristiche proprie del progetto in esame.

Il campo di applicazione dei Principi include la forma tecnica del Project Finance (Finanza di Progetto) a partire dai 10 milioni di dollari statunitensi e i finanziamenti alle imprese, qualora siano destinati allo sviluppo di un progetto specifico, a partire da 100 milioni di dollari statunitensi.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI SECONDO GLI EQUATOR PRINCIPLES

Il processo di implementazione degli Equator Principles è declinato e normato dalle "Regole in materia di Equator Principles", a valere per tutto il Gruppo.

Il processo di implementazione degli EP è integrato nelle politiche di credito del Gruppo al fine di intercettare, fin dall'insorgere della richiesta, tutti i finanziamenti che rientrano nel campo di applicazione dei Principi. Il processo prevede che i progetti a rischio più elevato e, se opportuno, quelli a rischio medio, vengano valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifichi i principali impatti sociali e ambientali. Gli esiti di questa valutazione indipendente (due diligence) forniscono suggerimenti e raccomandazioni in merito all'eventualità di integrare l'istruttoria con studi approfonditi o piani di azione, ad esempio sulla tutela dei diritti umani, affinché il progetto risponda ai requisiti degli standard internazionali. I piani di azione vengono integrati negli adempimenti contrattuali e sottoposti a monitoraggio con una periodicità stabilita sulla base del grado di rischio evidenziato.

Il cliente è tenuto a presentare rapporti periodici che dimostrino l'implementazione delle azioni richieste dalla Banca, verificabili anche con visite in loco. In caso di mancata osservanza degli accordi, la Banca si riserva il diritto di esercitare misure di intervento da valutare caso per caso.

Il processo di valutazione prevede anche il coinvolgimento e la consultazione delle comunità locali per comprendere i possibili impatti sociali e identificare eventuali azioni di mitigazione. Gli Equator Principles presuppongono una relazione continua con gli stakeholder, sin dalla fase di progettazione e lungo tutta l'operatività del progetto, attraverso attività di stakeholder engagement e un processo di gestione dei reclami (grievance mechanism). La Banca verifica tutte le azioni messe in atto dal cliente e la corretta implementazione degli EP; questo include anche il rilascio di un parere interno emanato dalla struttura dell'Area Chief Lending Officer posta a presidio degli EP. Tale parere viene integrato nell'analisi istruttoria ed è tenuto in considerazione dall'Ufficio Reputational Risk ai fini del Reputational Clearing.

Il 2018 ha visto l'erogazione di due iniziative di formazione sugli Equator Principles, con il duplice scopo di diffondere la consapevolezza dell'importanza del tema e illustrare ai partecipanti alcuni casi studio per focalizzare il perimetro di applicazione dei Principi e le fasi del processo di implementazione.

La prima iniziativa, rivolta alle strutture con sede in Italia maggiormente coinvolte, è stata diffusa tramite aula remota (circa 100 invitati); con la seconda iniziativa è stato messo a disposizione di oltre 400 persone l'Equator Principles e-Learning Tool, sviluppato dall'Associazione Equator Principles.

I PROGETTI 2018

Nel 2018 sono stati 20 i finanziamenti sottoposti allo screening degli Equator Principles che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario (per un totale di 346 dal 2007).

Nel 2018 l'importo accordato per i progetti che hanno seguito il processo di valutazione degli Equator Principles è di 993,5 milioni di euro, pari a circa l'11% dell'accordato totale dei finanziamenti del perimetro di riferimento (tutte le strutture di Intesa Sanpaolo attive nel finanziamento di progetti che rientrano nell'ambito di applicazione dei Principi, in Italia e all'estero). La tabella mostra il numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2018, suddivisi per categoria.

	Totale	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Finanza di Progetto	18	5	10	3
Prestiti alle imprese destinati a progetti	2	2	-	-

SETTORI CONTROVERSI

Intesa Sanpaolo è consapevole dell'importanza di una allocazione del credito corretta e responsabile, secondo criteri di sostenibilità sociale e ambientale. A tal fine dedica particolare attenzione all'approfondimento delle tematiche di sostenibilità connesse ai settori considerati più sensibili, come quelli degli armamenti, dell'energia nucleare, dell'estrazione da fonti fossili.

I settori sensibili vengono identificati fra quelli che presentano un profilo di rischio socio-ambientale rilevante e che sono oggetto di iniziative di sensibilizzazione o campagne di pressione da parte di ONG specializzate, gruppi della società civile e clienti.

In coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico e nella consapevolezza della necessità di sostenere la difesa nazionale ed europea unitamente ai Paesi alleati nella NATO, il Gruppo Intesa Sanpaolo non supporta operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento, seppure consentite dalle leggi vigenti, in Paesi che non appartengono all'Unione Europea e/o alla NATO. Le regole aziendali prevedono inoltre il divieto di intraprendere ogni tipo di attività bancaria o di finanziamento connessa con la produzione e/o la commercializzazione di armi controverse e/o bandite da trattati internazionali, e in particolare: armi nucleari, biologiche e chimiche; bombe a grappolo e a frammentazione; armi contenenti uranio impoverito; mine terrestri anti-persona. Oltre alle disposizioni già adottate da Intesa Sanpaolo in coerenza con le previsioni della Legge n. 185/1990, nel 2017 sono state emanate specifiche Regole destinate alle Banche estere del Gruppo. L'operatività delle filiali e delle Banche estere del Gruppo è inoltre assoggettata alle normative locali, laddove più stringenti rispetto alla normativa di Gruppo.

Nel 2018, il totale delle transazioni segnalate al Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi della legge n. 185/1990 tra erogazioni di credito, pagamenti e garanzie rilasciate e/o rinnovate ammonta a 2.401,6 milioni di euro. In altri settori sensibili, laddove non sia già prevista l'applicazione degli Equator Principles, la funzione di Reputational Risk fornisce alle strutture di business e creditizie, con il supporto di Corporate Social Responsibility, pareri consultivi sul profilo di rischio sociale, ambientale e reputazionale.

AMBIENTE E CLIMATE CHANGE: GESTIONE DEI POTENZIALI RISCHI E IMPATTI

I cambiamenti climatici rappresentano una sfida complessa, destinata ad avere un forte impatto sul futuro del pianeta e della società. Il cambiamento climatico è all'origine dell'aumento di eventi naturali estremi (alluvioni, trombe d'aria, incendi boschivi, ecc.) e ha effetti permanenti sulle condizioni climatiche (aumento della temperatura media, innalzamento del livello dei mari, ecc.) che possono comportare notevoli costi economici, ambientali e sociali. Tali eventi generando una perdita di ricchezza e reddito per imprese e famiglie, hanno un potenziale impatto sul sistema finanziario. Le banche hanno un ruolo chiave e una responsabilità accentuata sul tema dei cambiamenti climatici perché possono orientare i finanziamenti e gli investimenti verso imprese virtuose dal punto di vista ambientale e lavorare in un'ottica di consapevolezza e contenimento dei rischi.

La crescente attenzione per le possibili conseguenze dei cambiamenti climatici ha portato una maggiore consapevolezza da parte delle istituzioni finanziarie sulla necessità di sviluppare una conoscenza specifica dei rischi e delle opportunità ad essi connessi.

I rischi da climate change si suddividono in "rischi fisici", legati all'impatto fisico degli eventi climatici, e in "rischi di transizione", derivanti dal processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio, connessi a cambiamenti nelle politiche pubbliche, nella tecnologia e nelle scelte dei consumatori.

In quest'ottica il Gruppo Intesa Sanpaolo considera attivamente rischi ed opportunità derivanti dal cambiamento climatico all'interno della sua strategia complessiva.

Attraverso il monitoraggio del Codice Etico, le attività di stakeholder engagement e la rendicontazione di sostenibilità, il Gruppo individua e analizza il ventaglio dei rischi legati al climate change e fissa obiettivi e linee guida volte ad implementare azioni utili a gestire e mitigare tali rischi.

I rischi, le opportunità ed i possibili impatti sugli stakeholder e sulle strutture aziendali sono tenuti in considerazione nell'analisi delle tematiche materiali, sia per la parte relativa agli impatti ambientali diretti sull'operatività e sugli immobili del Gruppo, sia per la parte relativa agli impatti indiretti relativi alle attività di clienti e fornitori. La matrice di materialità è condivisa con l'Area Chief Risk Officer con l'obiettivo di avviare un processo di integrazione con la valutazione del rischio di reputazione.

Annualmente viene effettuata una mappatura dei rischi e delle opportunità relativi ai cambiamenti climatici, pubblicata nel questionario Carbon Disclosure Project [i]. In particolare, vengono esaminati gli impatti, i possibili risvolti finanziari se quantificabili, le modalità di gestione dei rischi e i costi connessi tenendo conto, ove rilevante, delle peculiarità climatiche delle differenti aree geografiche in cui il Gruppo è presente.

Intesa Sanpaolo integra nella sua strategia sia azioni di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (mitigazione), sia azioni di adattamento ai cambiamenti climatici in corso o già intervenuti. Negli ultimi anni si è infatti assistito a livello globale a eventi atmosferici estremi che hanno avuto impatti considerevoli sulle strutture della Banca e sull'operatività dei clienti.

Nelle tabelle che seguono sono indicati i principali rischi derivanti dal climate change, i relativi impatti e le azioni di mitigazione intraprese dal Gruppo.

Rischi diretti per il Gruppo Intesa Sanpaolo

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
Transizione Cambiamenti nella normativa ambientale	Breve/medio periodo	Possibili sanzioni in caso di mancato rispetto delle nuove normative	Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti nella normativa nazionale e europea
Transizione Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi Aumento del costo delle emissioni da gas serra	Breve/medio periodo	Costi di adeguamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento e per nuovi strumenti di monitoraggio Costi legati alle emissioni di gas serra Incremento dei costi di approvvigionamento energetico	Implementazione e monitoraggio del Climate Change Action Plan Azioni di efficientamento energetico Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili Azioni preventive di sostituzione di vecchi impianti con impianti di ultima generazione a basso impatto ambientale nonché di sistemi di monitoraggio dei consumi durante la ristrutturazione di filiali e immobili
Transizione Cambiamenti nelle norme e standard ambientali a cui il Gruppo aderisce volontariamente (norme ISO)	Medio/lungo periodo	Costi di adeguamento delle procedure relative ai processi di certificazione in caso di variazione degli standard e delle norme	Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti negli standard Partecipazione a corsi di formazione e workshop specifici
Fisico Eventi atmosferici estremi (inondazioni, alluvioni, nevicate abbondanti, trombe d'aria)	Breve/medio/lungo periodo	Possibili danni alle infrastrutture della Banca ed eventuali interruzioni delle attività	Valutazione preventiva del rischio idrogeologico degli edifici Adozione di un piano di business continuity e di azioni per prevenire/mitigare/gestire danni fisici alle strutture della Banca

* 0-3 anni breve periodo; 3-6 anni medio periodo; oltre 6 anni lungo periodo.

Con riferimento al Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015, è stata aggiornata l'Analisi del Contesto finalizzata a far emergere i bisogni e le aspettative di tutti i portatori di interesse coinvolti nell'applicazione del Sistema nonché i rischi specifici connessi. L'aggiornamento è avvenuto sulla base delle risultanze dello stakeholder engagement e ha confermato che tutti i rischi – suddivisi in sei categorie (commerciale, economica, gestionale, tecnologica, applicativa e reputazionale) – vengono gestiti dal Gruppo per mezzo di un programma di azioni, continuamente monitorato. Il livello di rischio “basso” viene ritenuto accettabile; invece per i rischi di livello “medio” sono previste azioni entro 6 mesi e per il livello “alto” vengono definite specifiche azioni entro un mese.

Nell'ambito della valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori viene anche valutato il rischio idrogeologico dovuto ad alluvione e frana. La valutazione del rischio idrogeologico degli edifici viene effettuata sia preventivamente, in relazione alla rischiosità territoriale ed alla vulnerabilità degli edifici, sia a seguito di un evento esterno per il mantenimento delle caratteristiche di agibilità degli edifici interessati.

Relativamente all'alluvione il criterio di riferimento si basa sul livello di pericolosità associato ad un'area allagabile e dipende dalla probabilità con cui l'area può essere inondata: convenzionalmente le aree a pericolosità elevata sono individuate ipotizzando un'alluvione che abbia tempi medi di occorrenza pari a 20-50 anni (P3), quelle a pericolosità media sono associate ad alluvioni con tempi medi dell'ordine dei 100-200 anni (P2) e infine le aree a pericolosità bassa sono ottenute ipotizzando alluvioni con tempi medi superiori ai 200 anni (P1). Per quanto riguarda la frana il criterio di riferimento si basa sul livello di pericolosità associato (da P1 a P4) a un'area soggetta a fenomeni franosi e dipende dall'interazione tra la probabilità di accadimento del fenomeno e la magnitudo che tiene conto sia della velocità di avanzamento del fenomeno franoso che della severità geometrica. Queste valutazioni, esplicitate nel Documento di Valutazione dei Rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08, consentono al Gruppo Intesa Sanpaolo di mettere in atto azioni che tengono conto degli effetti derivanti da eventi critici legati a fenomeni naturali da ricondursi ai cambiamenti climatici, consentendo di gestire, attraverso l'attuazione di specifici Piani di Emergenza, i diversi potenziali scenari di rischio al fine di mitigare e ridurre i possibili danni, con particolare riguardo per i lavoratori e per le persone terze.

Va inoltre segnalato che Intesa Sanpaolo ha adottato un Modello Organizzativo per la Gestione delle Crisi che, attraverso guide di processo, definisce la struttura organizzativa preposta alla gestione degli eventi critici, individua ruoli, responsabilità e poteri decisionali garantendo la partecipazione di tutti i livelli manageriali e operativi necessari per la gestione delle emergenze e delle crisi anche derivanti da eventi distruttivi su larga scala, a dimensione metropolitana o superiore, che investano infrastrutture essenziali sia della Banca che di terzi o situazioni che pur non presentando impatti significativi sull'operatività, si configurano ad alto impatto sociale o locale (es. alluvioni, ecc.). In particolare il Nucleo Operativo Gestione Emergenze (NOGE) si attiva per fronteggiare i diversi scenari di crisi con interruzione della continuità operativa, assicurando il monitoraggio continuativo e puntuale della situazione e coordinando le azioni da attuare nei confronti delle strutture territoriali interessate, in costante raccordo con le strutture centrali competenti. In caso di eventi critici senza interruzione di continuità operativa, si attiva invece il Gestore Eventi Critici (GEC) che identifica e ingaggia le funzioni per la definizione e attivazione delle contromisure necessarie per mitigare il rischio.

Rischi indiretti per il Gruppo Intesa Sanpaolo

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
Transizione Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/lungo periodo	FINANZIAMENTI Contrazione del business o aumento dei costi per le imprese con possibili conseguenze su merito creditizio e solvibilità ASSET MANAGEMENT Riduzione del valore degli asset gestiti a seguito delle conseguenze dei cambiamenti climatici sulle società in portafoglio	FINANZIAMENTI Valutazione dei rischi ESG nelle transazioni e finanziamenti in settori sensibili Integrazione dei rischi ambientali nella valutazione del merito creditizio Realizzazione di policy di autoregolamentazione per la valutazione e gestione del rischio socio-ambientale dei finanziamenti in settori sensibili Sostegno alla Circular Economy ASSET MANAGEMENT Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio investimenti
Transizione Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/lungo periodo	Impatto reputazionale, percezione negativa da parte degli stakeholder e in particolare da parte degli investitori SRI dovuta ad una mancata o inadeguata gestione di tali rischi Possibile esclusione da indici di sostenibilità (ESG) o peggioramento del posizionamento o rating ESG	Integrazione dei rischi ambientali nella valutazione del merito creditizio Realizzazione di policy di autoregolamentazione per la valutazione e gestione del rischio socio-ambientale dei finanziamenti in settori sensibili Azioni di ascolto degli stakeholder Partecipazione a gruppi di lavoro internazionali sui temi del cambiamento climatico
Transizione Cambiamenti nella normativa ambientale Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi	Breve/medio periodo	Implicazioni finanziarie sull'economia di alcuni settori e segmenti di clientela	Offerta di soluzioni finanziarie dedicate e servizi di consulenza specialistica per la clientela nel campo delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica Partecipazione a gruppi di lavoro e ad iniziative legate al cambiamento climatico Collaborazione attiva con i policy maker per rappresentare l'esigenza di stabilità e chiarezza della normativa in materia ambientale
Transizione Cambiamenti nella regolamentazione e negli incentivi sulle energie rinnovabili	Breve periodo	Impatto negativo sui finanziamenti alla clientela interessata ad investire in energie rinnovabili, a causa di uno scenario italiano caratterizzato da incertezza dell'intervento pubblico	Offerta di servizi di consulenza ai clienti sulle nuove normative e sugli incentivi rivolti ai settori dell'energia rinnovabile e dell'efficienza energetica

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
Transizione Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio periodo	Riduzione dei ricavi per il Gruppo causata da una minore domanda di alcuni servizi/prodotti finanziari	Offerta di prodotti e servizi "Green" Emissioni obbligazionarie "Green" Sostegno alla Circular Economy
Fisico Eventi atmosferici estremi (inondazioni, alluvioni, nevicate abbondanti, trombe d'aria)	Breve/medio /lungo periodo	Implicazioni finanziarie per la clientela corporate e retail danneggiata da eventi atmosferici estremi con possibili conseguenze su merito creditizio e solvibilità	Nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate Sospensione o moratoria del pagamento delle rate dei finanziamenti a favore della clientela danneggiata Implementazione di plafond per eventi calamitosi per la ricostruzione di immobili danneggiati

* 0-3 anni breve periodo; 3-6 anni medio periodo; oltre 6 anni lungo periodo.

Da ottobre 2018, il Gruppo ha deciso di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e di impegnarsi così su base volontaria alla diffusione di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici, per inserire nel quadro delle informazioni finanziarie destinate agli stakeholder le principali comunicazioni legate al clima. A tal fine è attivo un gruppo di lavoro interfunzionale, volto a curare l'implementazione delle raccomandazioni della TCFD e a declinare le modalità di presidio del climate change risk nell'ambito del framework di governo dei rischi, in particolare con riferimento ai riflessi sull'attività creditizia.

LA TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

La Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) è stata istituita nel 2015 dal Financial Stability Board (FSB) – organismo che monitora il sistema finanziario mondiale – al fine di elaborare una serie di raccomandazioni sulla rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico. L'obiettivo è guidare le aziende ad allineare le informazioni divulgate alle esigenze e alle aspettative degli investitori. A giugno 2017 la Task Force ha pubblicato 11 raccomandazioni riferite a quattro aree tematiche: Governance, Strategia, Gestione dei rischi, Metriche e Obiettivi.

Integrità nella condotta aziendale

I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 56
Contrasto al riciclaggio	pag. 58
Rispetto della normativa fiscale	pag. 59
Tutela della libera concorrenza	pag. 60
Rispetto della privacy	pag. 61
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 62
Attività di audit	pag. 62
Sanzioni e contenzioso	pag. 64

PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce che l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni, ricoprono un significativo rilievo, anche dal punto di vista strategico e, pertanto, agisce nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia e la trasparenza. Intesa Sanpaolo ritiene, infatti, che il rispetto delle regole favorisca la creazione e il mantenimento di un contesto economico competitivo e la tutela dei diritti dei clienti, contribuendo così allo sviluppo del territorio e della comunità. Intesa Sanpaolo vuole altresì rappresentare un interlocutore attendibile e qualificato per i regolatori. In tale contesto il Gruppo aderisce attivamente ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite che prevedono lo sviluppo di politiche per la lotta alla corruzione, per la tutela dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e per il rispetto dell'ambiente.

Il Gruppo ha definito e attuato un articolato sistema di valutazione dei rischi, diffuso sulle strutture aziendali e applicato secondo i criteri di risk-assessment. Il rispetto delle regole e l'integrità della condotta aziendale sono inoltre assicurati da attività di compliance dedicate al presidio del rischio in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, contrasto al finanziamento del terrorismo e gestione degli embarghi e tutela della concorrenza. Il Gruppo si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni che rappresentano una grave minaccia per l'economia legale. Intesa Sanpaolo segue l'evoluzione della normativa fiscale internazionale guidata dall'OCSE per contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti da paesi ad alta fiscalità verso quelli a bassa fiscalità, con l'impegno costante di rispettarne i principi. L'Internal auditing svolge una costante ed indipendente azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi del Gruppo.

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 66.320 collaboratori formati (72,5% del totale) ▪ 323.242 ore erogate
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di collaboratori	▪ 0
	Licenziamenti per corruzione	▪ 0
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	▪ 191

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 47.976 collaboratori formati (52,4% del totale) ▪ 72.938 ore erogate
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 49 iniziative, di cui 21 consulenze e 14 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 51.896 collaboratori formati (56,7% del totale) ▪ 43.501 ore erogate
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 13, rispetto ai quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 40.041 collaboratori formati (43,7% del totale) ▪ 1.223.201 ore erogate
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 21 segnalazioni, di cui 4 sono risultate non pertinenti; per 17 sono stati avviati specifici accertamenti*

* Più dettagliatamente: per Intesa Sanpaolo Spa 18 segnalazioni, 3 delle quali non pertinenti e 15 per le quali sono stati attivati accertamenti; per ISGS 1 segnalazione per la quale sono stati avviati accertamenti; per il gruppo CR Firenze 2 segnalazioni, una delle quali non pertinente ed una per la quale sono stati avviati gli opportuni accertamenti.

LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Codice Etico di Gruppo prevede che gli obiettivi aziendali siano perseguiti con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti. Riconosce il rilievo strategico dell'attività volta a garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni prevedendo standard elevati di compliance per tutti i collaboratori, sanciti anche dal Codice di Comportamento.

Il Codice Etico stabilisce, inoltre, che Intesa Sanpaolo è impegnata a contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le Linee Guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anti-corruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'approccio alla "tolleranza zero". Il Gruppo si è dotato, nel tempo, di rigorose procedure interne e di specifiche Linee Guida per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione.

MODELLO DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA EX D.LGS 231/01

Il Decreto Legislativo 231/01 prevede un regime di responsabilità amministrativa a carico delle Società italiane per alcuni reati o illeciti specificamente individuati, commessi nel loro interesse o vantaggio da propri esponenti e/o collaboratori. Intesa Sanpaolo si è da tempo dotata di un apposito Modello di organizzazione, gestione e controllo che definisce i principi di controllo e di comportamento che devono essere adottati al fine di ridurre il rischio di commissione dei reati o illeciti previsti dal Decreto tra i quali, in particolare, la corruzione, i reati ambientali, la violazione di diritti umani.

Nella predisposizione del Modello si è tenuto innanzitutto conto della normativa, delle procedure e dei sistemi di controllo esistenti e già operanti in quanto idonei a valere anche come misure di prevenzione di reati e di comportamenti illeciti in genere, inclusi quelli previsti dal D.Lgs. 231/01.

Quali specifici strumenti già esistenti e diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni aziendali e ad effettuare i controlli sull'attività di impresa, anche in relazione ai reati e agli illeciti da prevenire, la Banca ha individuato:

- le regole di corporate governance, adottate in recepimento del Codice di autodisciplina delle società quotate e della normativa societaria e regolamentare rilevante;
- i regolamenti interni e le policy aziendali;
- il Codice Etico, il Codice Interno di Comportamento e le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo;
- il sistema dei controlli interni;
- il sistema dei poteri e delle deleghe.

Il Consiglio di Amministrazione delega le strutture a dare attuazione ai contenuti del Modello e a curare il costante aggiornamento e l'implementazione della normativa interna e dei processi aziendali, che costituiscono parte integrante del Modello, nel rispetto dei principi di controllo e di comportamento definiti in relazione ad ogni attività sensibile.

L'efficace e concreta attuazione del Modello è garantita altresì:

- dall'Organismo di Vigilanza, nell'esercizio dei poteri di iniziativa e di controllo allo stesso conferiti sulle attività svolte dalle singole unità organizzative nelle aree sensibili;
- dai responsabili delle varie unità organizzative (Aree di Governo, Divisioni, Direzioni e Unità Organizzative) della Banca in relazione alle attività a rischio dalle stesse svolte.

Ferma restando l'autonoma responsabilità di ciascuna società di diritto italiano appartenente al Gruppo in ordine all'adozione e all'efficace attuazione di un proprio Modello, Intesa Sanpaolo nell'esercizio della sua funzione di Capogruppo impartisce criteri e direttive di carattere generale e verifica la rispondenza dei Modelli delle società a tali criteri e direttive.

Ad agosto 2018 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento del Modello di Intesa Sanpaolo che tiene conto dell'evoluzione della normativa nei seguenti ambiti:

- Legge n. 179/2017 che ha modificato il D. Lgs. n. 231/01 in tema di sistemi interni di segnalazione delle violazioni (c.d. whistleblowing). A tal fine i sistemi di segnalazione destinati all'Organismo di Vigilanza, sono stati integrati sulla base dei requisiti previsti dal nuovo art. 6, comma 2-bis, del Decreto e sono stati raccordati con le Regole di gruppo sui sistemi interni di segnalazione delle violazioni (whistleblowing) previste per gli intermediari finanziari;
- Leggi n. 161/2017 e n. 167/2017 che hanno introdotto nel D.Lgs. 231/01, rispettivamente, i delitti di "procurato ingresso illecito" e "favoreggiamento dell'immigrazione clandestina" (art. 25-duodecies) e di "razzismo e xenofobia" (art. 25-terdecies).

Inoltre, sono stati effettuati altri interventi di adeguamento del Modello, prevedendo l'inserimento dell'obbligo per il Gruppo Intesa Sanpaolo di redigere la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e sono state richiamate, tra le cause di sospensione e revoca dei componenti dell'Organismo di Vigilanza, anche la condanna non definitiva per reati fallimentari e delitti fiscali, in linea con il Regolamento recante norme per la fissazione dei requisiti di onorabilità e professionalità degli esponenti aziendali delle Banche e delle cause di sospensione.

Successivamente all'approvazione del nuovo Modello da parte della Capogruppo è stato avviato il recepimento degli aggiornamenti da parte delle società italiane del Gruppo.

Al fine di consentire all'Organismo di Vigilanza una visione d'insieme sulla pianificazione delle attività delle diverse strutture di controllo (conformità, antiriciclaggio, governance amministrativo/finanziaria, revisione interna), la funzione Compliance con periodicità annuale raccoglie dalle strutture preposte i rispettivi piani delle attività di controllo pianificate sulle aree sensibili e li integra nel Piano delle Verifiche 231. L'Organismo di Vigilanza, sulla scorta di tale documento, valuta l'adeguatezza del programma di verifiche sulle singole attività aziendali sensibili ed elabora eventuali ulteriori azioni di rafforzamento dei piani di controllo proposti dalle strutture interessate.

I responsabili delle unità organizzative coinvolte nei processi sensibili ai sensi del D.Lgs. 231/01, mediante un processo di autodiagnosi complessivo sull'attività svolta, attestano il livello di attuazione del Modello con particolare attenzione al rispetto dei principi di controllo e comportamento e delle norme operative.

Infine, è assicurata una costante attenzione alle iniziative di formazione e diffusione della cultura di compliance: a tal riguardo, la percentuale complessiva di fruizione a livello di Gruppo del corso di formazione a distanza attivato nel 2015 è pari, a fine 2018, all'84%.

Le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo, approvate nel 2017 dal Consiglio di Amministrazione, individuano i principi, identificano le aree sensibili e definiscono i ruoli, le responsabilità e i macro-processi per la gestione di tale rischio, rafforzando ulteriormente un quadro normativo interno già caratterizzato dalla presenza del Codice Etico, del Codice Interno di Comportamento di Gruppo e – per le società italiane del Gruppo – del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Le Linee Guida definiscono l'impegno a rispettare le disposizioni normative volte a contrastare la corruzione in ogni sua forma, ove per corruzione si intende l'offerta o l'accettazione, in via diretta o indiretta, di denaro o altra utilità in grado di influenzare il ricevente, al fine di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. In coerenza con le best practice internazionali il Gruppo non tollera:

- alcun tipo di corruzione, in qualsiasi forma, modo o giurisdizione essa si manifesti, neanche ove attività di

tal genere dovessero essere eventualmente ammesse, tollerate o non perseguite ai sensi delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera;

- qualsiasi condotta avente a oggetto l'offerta o l'accettazione di denaro o altra utilità – direttamente o indirettamente – con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. Tali condotte non sono tollerate neanche con riferimento a pagamenti di piccole somme al fine di accelerare, favorire o assicurare l'esecuzione di un'attività di routine o comunque prevista nell'ambito dei doveri del destinatario (cd. pagamenti di agevolazione o facilitation payments). Tra le utilità che non possono essere accordate vi sono, a titolo esemplificativo, i doni e le prestazioni gratuite (ad eccezione di quanto previsto dalla specifica normativa su omaggi, spese di rappresentanza e beneficenze), l'indebita assunzione di un soggetto, l'erogazione di credito a condizioni non conformi ai principi di sana e prudente gestione e, più in generale, tutte le operazioni che comportino la generazione di una perdita per il Gruppo e la creazione di un utile per il destinatario.

Il presidio della materia è assegnato alla Direzione Centrale Antiriciclaggio, al suo Responsabile è attribuito il ruolo di Responsabile Anticorruzione di Gruppo.

Le Linee Guida Anticorruzione sono state approvate dalle principali società del Gruppo tra le quali le Banche della Divisione Banca dei Territori, Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking, Intesa Sanpaolo Vita ed Eurizon Capital. Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, tutte le banche hanno presentato il documento per presa visione formale presso gli loro organi competenti.

Nel corso del 2018 è proseguita la verifica di coerenza della normativa interna di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione, al fine di procedere al necessario allineamento, e l'analisi di dettaglio dei presidi di anticorruzione effettivamente in essere nelle singole "aree a maggior rischio", al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, è stata aggiornata la normativa in tema di Albo Fornitori e di Sponsorizzazioni ed è stata rivista quella in tema di Beneficenze.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Antiriciclaggio 191 pratiche tra "consulenze" e "clearing" aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio con particolare riferimento ai temi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni ed altri asset, beneficenze, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, assunzione di personale e omaggi.

In tema di diffusione delle informazioni e della cultura in materia, le Linee Guida Anticorruzione sono state inviate a tutti i componenti dei Consigli di Amministrazione delle principali società del Gruppo.

Infine, a ottobre 2018 è stato rilasciato per i collaboratori delle società italiane del Gruppo uno specifico intervento formativo sulle Linee Guida Anticorruzione.

Non risultano in Italia casi di provvedimenti disciplinari connessi a episodi di corruzione.

Non si registrano sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti relativamente a corruzione o discriminazione sul posto di lavoro.

CONTRASTO AL RICICLAGGIO

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione al rispetto della normativa nazionale e internazionale volta a contrastare il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo, che riconosce come grave minaccia per l'economia legale con effetti destabilizzanti per il sistema bancario e si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni.

Nel rispetto delle previsioni normative del legislatore e dalle Autorità di vigilanza di settore e ispirandosi agli standard internazionali contenuti nelle Raccomandazioni del GAFI (Gruppo di Azione Finanziaria Internazionale - Financial Action Task Force), il Gruppo ha adottato procedure, strumenti e controlli volti a mitigare il rischio di essere coinvolto, anche inconsapevolmente, in fatti di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

Il sistema di governo del Gruppo per il contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è basato su Linee Guida che costituiscono un quadro di riferimento sistematico e funzionale, improntato al principio di collaborazione attiva da parte del Gruppo nella prevenzione di tali attività illecite. Sono attivi specifici processi e procedure in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela, segnalazione delle operazioni sospette, registrazione dei rapporti e delle operazioni, conservazione dei documenti, valutazione e gestione del rischio, controllo interno e garanzia di osservanza di tutte le disposizioni pertinenti per prevenire e impedire la realizzazione di operazioni connesse al riciclaggio o al finanziamento del terrorismo. Le Linee Guida e gli standard definiti dalla Capogruppo sono declinati e implementati presso le singole strutture operative in modo proporzionale alle caratteristiche e alla complessità dell'attività svolta, alle dimensioni e all'articolazione organizzativa, nel rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa locale e assicurando la condivisione delle informazioni a livello consolidato.

Sono da tempo attive procedure che consentono di effettuare controlli automatici sull'anagrafe del Gruppo e sulle transazioni al fine di mitigare il rischio di avere clienti iscritti nelle liste di soggetti sottoposti a

restrizioni o congelamento dei propri beni (black list). Il Gruppo ha anche adottato un approccio più rigoroso andando oltre quanto richiesto dalle norme, prevedendo valutazioni di maggior diligenza sotto il profilo creditizio e reputazionale al fine di evitare il proprio coinvolgimento, a qualunque titolo, in operazioni con controparti o Paesi destinatari di provvedimenti di embargo, anche quando la transazione rientrerebbe tra quelle ammesse dai provvedimenti restrittivi emessi dalle autorità internazionali. Nel 2018 sono state sostanzialmente completate le attività progettuali volte a rafforzare i presidi antiterrorismo mediante il potenziamento dei sistemi di filtering per rilevare elementi di sospetto; è proseguita l'iniziativa progettuale per l'adeguamento dei presidi AML ai nuovi requisiti normativi della IV Direttiva Antiriciclaggio (recepiti con il D. Lgs. 90/2017), allineando, fra l'altro, nel mese di aprile le Linee Guida; è stato portato avanti il programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Progetto ENIF - Enabling Integrated Financial Crime).

RELAZIONI CON PARTITI E CON MOVIMENTI POLITICI

Le policy interne prevedono che partiti e movimenti politici non possono essere destinatari di erogazioni liberali e sponsorizzazioni. Per quanto concerne i finanziamenti a partiti politici, associazioni collaterali e singoli candidati apposite regole precisano che l'unica forma di nuova concessione creditizia a loro favore, riservata alla competenza del Consiglio di Amministrazione, è costituita dall'anticipazione su base annuale della "contribuzione 2x1000" a fronte della cessione, da notificarsi ai sensi di legge, delle somme spettanti ai partiti a valere su tale forma di contribuzione. Nel 2018 non sono stati concessi finanziamenti in tale ambito.

RISPETTO DELLA NORMATIVA FISCALE

Nel rispetto del Codice Etico, il Gruppo – nella sua totalità – è impegnato a osservare principi improntati a valori di onestà e integrità nella gestione della variabile fiscale, al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera il Gruppo e al mantenimento di un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale, anche attraverso l'adesione ai regimi di cooperative compliance.

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione all'evoluzione della normativa fiscale sia domestica sia internazionale volta a contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti, con l'impegno costante di rispettarne i principi. Il Gruppo ha rafforzato il sistema di controllo interno del rischio fiscale, denominato Tax Control Framework, rendendolo idoneo a presidiare il rilievo strategico del rischio fiscale e a soddisfare i requisiti di accesso al regime di adempimento collaborativo introdotto in Italia, ai sensi del D. Lgs. 128/2015. Il 10 dicembre 2018, Intesa Sanpaolo è stata ammessa dall'Agenzia delle Entrate al regime di Adempimento Collaborativo che decorre dal 2017, anno di presentazione dell'istanza. Nell'ambito di tale regime è possibile per Intesa Sanpaolo e l'Agenzia delle Entrate effettuare valutazioni congiunte sulle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali attraverso contatti costanti e preventivi, volti a risolvere anticipatamente potenziali controversie. Il Gruppo Intesa Sanpaolo a dicembre 2017 si è dotato dei Principi di condotta in materia fiscale, al fine di assicurare nel tempo la conformità alle regole fiscali e tributarie dei Paesi dove opera e di garantire l'integrità patrimoniale e reputazionale di tutte le Società del Gruppo. In particolare, sono stati stabiliti gli indirizzi per garantire un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le Società del Gruppo e ispirati alle logiche di: (i) corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti, (ii) contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di operare in violazione di norme di natura tributaria ovvero in contrasto con i principi o con le finalità dell'ordinamento nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera, sia per fattori esogeni (principalmente, l'incertezza interpretativa determinata dall'ambiguità o scarsa chiarezza delle norme tributarie) che per fattori endogeni (tipicamente, il non corretto e/o tempestivo adempimento di prescrizioni cogenti, la mancata rilevazione di novità normative che impattino sulla fiscalità del Gruppo, il compimento di operazioni che possano essere contestate dalle autorità fiscali come abusive).

I Principi sono i seguenti:

- Corporate Responsibility - Il Gruppo, in ottemperanza al principio di Corporate Responsibility, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione della variabile fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui opera.
- Legalità - Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretazioni che consentano di gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da essere in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder e di garantire la propria positiva reputazione.
- Tone at the top - Il Consiglio di Amministrazione definisce i principi di condotta in materia fiscale di Gruppo e ne garantisce l'applicazione, assumendosi in tal modo la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori di onestà e integrità e al principio di legalità.

- Relationship - Il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale garantendo a quest'ultima, tra l'altro, la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali e, in quest'ottica, Intesa Sanpaolo promuove l'adesione ai regimi di cooperative compliance delle società che integrano i requisiti previsti dalle discipline nazionali, al fine di realizzare forme di relazione rafforzata con le autorità fiscali.

Sono state inoltre approvate le Linee Guida per la gestione del rischio fiscale nell'ambito del regime di adempimento collaborativo con l'Agenzia delle Entrate che disciplinano i criteri e i processi che Intesa Sanpaolo deve adottare per garantire adeguatezza ed effettività al proprio Tax Control Framework nonché le relative Regole. Le tipologie di rischio fiscale che possono manifestarsi nell'ambito dei processi aziendali sono state individuate da Intesa Sanpaolo in:

- Rischi fiscali di adempimento. I rischi in esame sono di natura operativa e insistono sia sui processi di business (come rischi di non eseguire correttamente tutti i compiti operativi necessari a garantire la correttezza – in termini di completezza, accuratezza e tempestiva elaborazione – dei dati rilevanti ai fini fiscali), sia sui processi specifici di adempimento fiscale (dalla fase di raccolta dati, a quella della loro elaborazione, alla fase di predisposizione di dichiarazioni/versamenti delle imposte/comunicazioni all'Autorità fiscale);
- Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni/operatività routinaria. Tale tipologia di rischi attiene all'incertezza sull'effettivo significato delle norme e sulla qualificazione dei casi di specie in rapporto alle fattispecie astratte e si manifesta nell'ambito dei seguenti processi: allineamento normativo, consulenze fornite alle strutture della Banca e scelte interpretative adottate nei processi di adempimento fiscale;
- Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni non routinarie. I rischi in esame sono quelli che si manifestano ogni qual volta vengano poste in essere operazioni/attività non routinarie, caratterizzate da oggettiva e qualificata incertezza in ordine al rischio di assumere interpretazioni non corrette o comunque contrarie ai principi e alle finalità dell'ordinamento tributario.

Il presidio di conformità relativo alla normativa fiscale è attribuito alla struttura Fiscale, che riveste il ruolo di Funzione Specialistica.

La Direzione Centrale Compliance, Governance e Controlli esprime, sulla base delle relazioni periodiche e degli ulteriori flussi informativi forniti dalla struttura Fiscale e dalle altre funzioni aziendali di controllo e delle verifiche direttamente condotte, una valutazione autonoma del rischio di non conformità alla normativa in materia fiscale e dell'adeguatezza dei presidi posti in essere per la relativa mitigazione e, ove ne ravvisi la necessità, richiede alla struttura Fiscale di dare corso agli opportuni interventi di rafforzamento.

Nel corso del 2018¹ il Gruppo, oltre a imposte indirette per 915 milioni, ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 1.659 milioni, per la massima parte in Italia, dove sono stati realizzati la maggior parte dei proventi operativi netti, come risulta dalla tabella che segue.

Dati 2018 [mln di euro]	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	1.240	343	76
Proventi operativi netti	14.266	2.905	704

Le Filiali estere sono indicate nella ripartizione geografica con riferimento al Paese di localizzazione delle filiali stesse. Per quanto riguarda le imposte sul reddito, dal momento che Intesa Sanpaolo non ha esercitato l'opzione per il regime di esenzione del reddito delle filiali estere (c.d. Branch exemption), i redditi di tali entità vengono tassati anche in Italia.

Intesa Sanpaolo, in adempimento della normativa di riferimento, pubblica anche una informativa "Stato per Stato" nella quale sono indicate (secondo le regole stabilite dalla Banca d'Italia) per ciascuno Stato le seguenti informazioni: il margine di intermediazione; il numero dei dipendenti; l'utile o perdita prima delle imposte; le imposte sull'utile o sulla perdita. Il documento può essere consultato al seguente link [\[1\]](#).

TUTELA DELLA LIBERA CONCORRENZA

Il Gruppo presidia e promuove costantemente la libera concorrenza e diffonde la cultura di compliance alla normativa antitrust, operando per assicurare che regole e procedure internazionali, europee e nazionali in materia siano effettivamente applicate e rispettate.

Nel Codice Etico di Gruppo, Intesa Sanpaolo dichiara il suo impegno a competere lealmente nel mercato e cooperare con altri soggetti economici, privati e pubblici, ogni qualvolta sia necessario per rafforzare la

¹ I commenti si riferiscono ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2018 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.

capacità complessiva dei Paesi dove il Gruppo opera. La Banca è costantemente impegnata nella gestione delle relazioni con istituzioni e organismi, nel presidio della normativa esistente e in un'attenta attività di advocacy sulle eventuali proposte di legge che possano incidere sulle attività del Gruppo e dei suoi stakeholder a livello nazionale, europeo e internazionale in un'ottica sia di contenimento del rischio legale, economico e reputazionale sia di valorizzazione di nuove opportunità.

Per la crescente rilevanza delle problematiche antitrust, il Gruppo si è dotato già da tempo di un presidio del rischio di non conformità in materia antitrust affidato alla responsabilità della Direzione Institutional Affairs. In tale ottica ha adottato un ampio Programma di compliance antitrust che contempla tra i suoi elementi fondamentali la costituzione di uno specifico team interno volto a vigilare sul rispetto delle norme antitrust, l'adozione di una Policy di Compliance alla normativa antitrust e un programma di formazione e informazione. Il presidio del tema è stato esteso per ricomprendere, oltre alle declinazioni più classiche della disciplina antitrust (concentrazioni, abusi di posizione dominante e intese), anche la normativa europea sugli aiuti di Stato e le recenti norme italiane a sostegno della competitività del sistema Italia.

Anche nel 2018 sono stati organizzati eventi formativi sulla compliance alla normativa a tutela della concorrenza. In particolare, sono state registrate 10 clip Web TV e pubblicati 9 articoli per "Mosaico" e 6 per "Mosaico International" a disposizione sulla Intranet aziendale. I temi trattati sono focalizzati su specifici argomenti di tutela in materia, tra i quali la fissazione dei prezzi, il gun jumping, l'uso degli algoritmi e i pericoli per la concorrenza, le Linee Guida sulla compliance dell'Autorità antitrust italiana. Nell'ambito della formazione digitale, è stata realizzata una Collection Antitrust (10 Learning Object), che è accessibile da circa 70.000 collaboratori del perimetro Italia tramite la piattaforma APPRENDO e ha raggiunto oltre 6.000 visualizzazioni a fine 2018. È stato inoltre realizzato un incontro formativo a distanza sul tema "Merger Antitrust Assessment - Aspetti teorici ed operativi nelle operazioni di M&A" rivolto a circa 30 persone individuate tra i collaboratori delle strutture maggiormente interessate da questo tipo di operazioni.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Intesa Sanpaolo è impegnata costantemente nell'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente alle esigenze di tutela della privacy. Questi interventi rispondono ai principi del Codice Etico di Gruppo che impegnano la Banca nell'adozione di criteri di assoluta trasparenza nell'informare i clienti e collaboratori sui loro diritti in materia e sulle modalità con cui vengono trattate le loro informazioni personali. Tale impegno è articolato in Regole aziendali per il trattamento dei dati personali e nelle Linee Guida sulla protezione dei dati personali delle persone fisiche, approvate dal Consiglio di Amministrazione, che forniscono un quadro complessivo di comportamenti rivolto a tutti le persone della Banca, nonché a coloro i quali collaborano con la stessa. Il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (General Data Protection Regulation - GDPR), entrato in vigore il 25 maggio 2018, responsabilizza, facendo leva sul principio dell'accountability, ciascun titolare dei dati personali circa l'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente, sulla base di un approccio risk based, ai principi normativi del GDPR: Data Protection by design e by default, nomina del Data Protection Officer, Privacy Impact Assessment, Registro delle attività di trattamento, ruolo soggettivo delle Terze Parti, Data Breach. Il progetto di adeguamento al GDPR, che vede la responsabilità del progetto affidata alla struttura Privacy, ha definito, entro il 25 maggio 2018, gli interventi organizzativi mentre proseguono i cantieri per la realizzazione degli interventi tecnologici e di sicurezza informatica necessari per l'adeguamento al Regolamento Europeo sia in ambito domestico sia per le società del Gruppo presenti in perimetro UE.

Il Data Protection Officer, che si avvale del supporto della struttura Privacy della Direzione Centrale Tutela Aziendale, assicura, per la Capogruppo e le Società del Gruppo che hanno sottoscritto appositi contratti di servizio, il presidio della normativa in materia di privacy, garantendo il recepimento dei relativi aggiornamenti e l'allineamento normativo, assicurando gli adempimenti previsti anche dai provvedimenti dell'Autorità Garante. La struttura valuta preventivamente la conformità di nuovi prodotti, iniziative e servizi che implicano il trattamento dei dati personali e rappresenta l'Azienda nei confronti dell'Autorità Garante in occasione di procedimenti ispettivi. Il Data Protection Officer valuta il ruolo soggettivo rivestito dai fornitori / Terze Parti del Gruppo in base alle previsioni di trattamento dei dati personali presenti nei contratti e supporta la struttura di business e di supporto nella redazione delle lettere di nomina a Responsabile e nell'aggiornamento del Registro delle attività di trattamento, curando poi l'aggiornamento e la pubblicazione dell'Elenco dei Soggetti Terzi che trattano dati personali della clientela e dei collaboratori. Il Data Protection Officer gestisce i riscontri nei confronti dell'Autorità Garante e degli interessati a seguito di segnalazioni o reclami presentati all'Autorità stessa; evade le richieste della clientela connesse all'esercizio dei diritti da parte degli Interessati nel rispetto delle disposizioni di Legge e dei provvedimenti del Garante; cura la formazione in materia di privacy, in collaborazione con le strutture preposte.

Nei confronti delle altre Società del Gruppo, il Data Protection Officer svolge il ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo, presidiando la corretta applicazione degli indirizzi e delle normative di Gruppo in materia di privacy e fornisce supporto e consulenza per lo svolgimento delle attività correnti per tale materia. Assicura, per il Gruppo, il presidio del rischio di non conformità con riferimento all'ambito normativo privacy, svolgendo il ruolo di Funzione Specialistica previsto dalle Linee Guida di Compliance di Gruppo. La Funzione aggiorna il Registro delle attività di trattamento dei dati personali effettuate dalla Capogruppo, con la collaborazione delle Funzioni di business e di supporto, e fornisce assistenza in tema alle altre Società del Gruppo.

Questo impegno permette la mitigazione dei rischi di reputazione e di non conformità nell'ambito del trattamento dei dati personali anche con riferimento alla liceità e correttezza del trattamento, delle finalità del trattamento e della pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali, nel 2018 sono pervenute in Italia 115 segnalazioni per presunta violazione del Codice privacy e una richiesta da parte del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri. Nel 2018 sono stati valutati 13 casi di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per i quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante.

RISPETTO DELLE NORME GIUSLAVORISTICHE

In coerenza con l'impegno fissato nel Codice Etico per lo sviluppo di un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia, dalla lealtà e arricchito dall'apporto di ogni persona, il modello di gestione in materia è incardinato sugli accordi relativi alla contrattazione nazionale e di secondo livello (Gruppo). Il rispetto di tali regole, oltre che di quelle di fonte legale, è funzionale al miglioramento del clima lavorativo in un processo di costante crescita della qualità dei rapporti tra Azienda, personale e clientela. Sono altresì orientate ad affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile, con chiarezza di responsabilità operative ai vari livelli per assicurare costantemente il rispetto delle regole e la prevenzione dei comportamenti non conformi, individuando misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne. La responsabilità gestionale e quindi anche il monitoraggio della effettiva applicazione degli accordi sindacali intervenuti, è affidata alla Direzione Centrale Affari Sindacali e Politiche del Lavoro. Il protocollo per le Relazioni Industriali permette ricerca comune e condivisione tra Azienda e Organizzazioni Sindacali di soluzioni per migliorare il benessere dei collaboratori e offrire un contributo positivo alla produttività con risposte evolute e innovative nell'area della previdenza, dell'assistenza e dei servizi a favore delle famiglie, dell'educazione e del miglior equilibrio work-life balance.

Gli interventi sono mirati, tra l'altro, a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

In generale, il numero di cause intentate su questioni di lavoro è quantitativamente modesto: nel 2018 sono state notificate 20 cause per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 35. Le principali tipologie di contenzioso attivate riguardano, oltre all'impugnazione di licenziamenti per giusta causa a seguito di procedure disciplinari, la costituzione di rapporti di lavoro subordinato in casi di contratti di fornitura di servizi; superiori inquadramenti e il risarcimento danni per dequalificazione (nel 2018 non risultano notificate cause di collaboratori in servizio che abbiano quale oggetto il mobbing).

Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali ad eccezione di due segnalazioni per molestie: in un caso è stato dato corso ad un provvedimento disciplinare (sospensione dal servizio e dalla retribuzione per 10 giorni, unito ad un intervento gestionale) mentre l'altro caso, in assenza di prove, è stato archiviato sotto il profilo disciplinare ponendo però prudenzialmente in essere un intervento gestionale.

È stato inoltre svolto un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento, effettuando specifiche attività d'indagine in presenza di situazioni di presunta irregolarità.

LE ATTIVITÀ DI AUDIT

La pianificazione delle attività di Audit è coordinata da una specifica struttura interna, che supporta il Chief Audit Officer nella definizione e assegnazione degli obiettivi e dei piani di medio/breve periodo ai Centri di Responsabilità Auditing, Strutture interne focalizzate su specifici comparti (es. funzioni centrali, ITC, rete filiali, società prodotto, ecc.). Questa attività tiene conto delle indicazioni emerse nella fase di "analisi dei rischi", delle richieste degli Organi Amministrativi e di Controllo aziendali, nonché del Vertice Aziendale, degli obblighi derivanti dalla normativa esterna e delle indicazioni degli Organi di Vigilanza. Dal punto di vista temporale, la pianificazione si articola in:

- Pianificazione Strategica Pluriennale: in linea con gli indirizzi strategici aziendali;
- Pianificazione Operativa Annuale: piano annuo audit, sottoposto all'approvazione degli Organi;
- Pianificazione Operativa trimestrale.

La funzione di Internal Audit, come previsto dagli standard internazionali, viene sottoposta almeno ogni cinque anni a una Quality Assurance Review esterna, l'ultima verifica è stata effettuata nel 2016 e ha assegnato alla funzione la massima valutazione prevista ("Generalmente Conforme"). A fine 2018, su richiesta del Comitato per il Controllo sulla Gestione, è stata avviata una nuova verifica con conclusione nel primo trimestre 2019. Inoltre, annualmente viene predisposto il Piano Interno di assicurazione e miglioramento qualità, incluso anche nel Piano Annuale sottoposto all'approvazione degli Organi. Sul perimetro estero le attività di audit sono articolate in maniera sia da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo, sia da garantire il presidio sulle Strutture Centrali e Banche della International Subsidiary Banks. Per queste ultime, gli Uffici dedicati di Capogruppo assicurano sia una diretta attività di audit, sia la governance delle attività svolte dalle unità di audit locali.

Con riferimento alle attività di audit condotte nel 2018 su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo sono state completate le attività sulle 237 Aree di Rischio individuate nella fase di pianificazione, alcune delle quali (114) segnalate come rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, per un totale di 396 interventi complessivi. Nel totale sono ricompresi 53 interventi "straordinari" (che in genere hanno avuto origine da richieste specifiche di Organi Aziendali, di Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si verificano dopo il perfezionamento della pianificazione annuale).

Per quanto attiene gli interventi che hanno riguardato direttamente o indirettamente anche aspetti legati alle policy sociali ed ambientali, nel 2018 sono state svolte 20 attività di audit. L'incidenza delle verifiche che implicano considerazioni sull'implementazione delle policy sociali ed ambientali va comunque valutata in maniera differenziata a seconda dei diversi ambiti: a titolo esemplificativo, gli interventi attinenti l'erogazione e gestione del credito possono riguardare anche aspetti legati alle regole sull'operatività in settori quali armamenti e politiche energetiche.

In continuità con il progetto IAT - Internal Audit Transformation, completato a fine 2017, è stato avviato il nuovo programma evolutivo FAST - Future Audit Solutions & Transformation, che costituisce parte integrante del più generale Piano di Audit pluriennale.

Il programma FAST si articola in 4 filoni:

- Lean Audit finalizzato a migliorare il reporting, rafforzare le logiche di coordinamento e integrazione con le altre Funzioni di Controllo, semplificando così l'interazione con gli interlocutori;
- Audit Integration volto ad estendere il framework di Gruppo alle funzioni audit presso le Società del Gruppo, rafforzare il coordinamento interno e l'allineamento alle best practice internazionali;
- Tools kit sviluppato per garantire un modello operativo di audit evoluto quanto a metodologie, strumenti e tecnologie di supporto;
- Our People & Culture finalizzato a valorizzare le risorse e le competenze interne all'audit, e contribuire allo sviluppo della Risk Culture aziendale.

WHISTLEBLOWING

Dal 2016 è attivo un sistema di segnalazione da parte del Personale di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria (whistleblowing) – dal quale non sono emerse segnalazioni significative. Il whistleblowing, che assicura la riservatezza del segnalante, escludendo il rischio di comportamenti ritorsivi, sleali o discriminatori incoraggia i collaboratori (anche fornitori e consulenti) a segnalare fatti o comportamenti di cui vengano a conoscenza che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria o connesse o strumentali ad essa. Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo; nel 2018 sono state ricevute 21 segnalazioni, di cui 4 risultate non pertinenti mentre 17 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti.

CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2018 risultavano pendenti complessivamente circa 18.000 vertenze per un ammontare complessivo di 5.571 milioni.

Più in dettaglio, si tratta principalmente di:

- vertenze per revocatorie fallimentari per 392 milioni;
- vertenze per risarcitorie in ambito concorsuale per 524 milioni;
- vertenze riguardanti servizi di investimento per 374 milioni;
- vertenze per anatocismo e altre condizioni per 1.018 milioni;
- vertenze riguardanti prodotti bancari per 347 milioni;
- vertenze su posizioni creditizie per 1.322 milioni;
- contestazioni sui contratti di leasing per 180 milioni;
- vertenze per recupero crediti per 192 milioni;
- altre vertenze civili e amministrative per 917 milioni.

Relativamente al contenzioso in materia fiscale risultavano pendenti vertenze per un ammontare di 365 milioni di euro per il Gruppo.

In relazione al rispetto delle normative ambientali, per danni causati all'ambiente a seguito dell'operatività della Banca e in tema di salute e sicurezza, negli ultimi tre anni non sono emerse segnalazioni o sanzioni significative (vedi pag. 166).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2018 non risultano in essere controversie rilevanti sotto l'aspetto sia qualitativo che quantitativo.

Per dettagli sul contenzioso nel 2018 e la puntuale descrizione delle più rilevanti vertenze civilistiche e fiscali si rimanda al Bilancio Consolidato (vedi pag. 503 e seguenti) [\[i\]](#).