



Governance  
e gestione  
dei rischi

## Struttura di governance

Intesa Sanpaolo adotta il modello di amministrazione e controllo monistico nel quale le funzioni di amministrazione e di controllo sono esercitate rispettivamente dal Consiglio di Amministrazione e dal Comitato per il Controllo sulla Gestione costituito al suo interno, entrambi nominati dall'Assemblea.

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” pubblicate sul sito internet della Banca, alle quali si rinvia.

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Al Consiglio di Amministrazione spetta la gestione dell'impresa e può compiere tutte le operazioni necessarie, utili o comunque opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale, sia di natura ordinaria che straordinaria. Esso esercita le funzioni di indirizzo e di supervisione strategica della Società e delibera tutti i più rilevanti atti aziendali. Il Consigliere Delegato e CEO 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. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione sovrintende ai lavori del Consiglio, ne organizza e dirige l'attività e svolge tutti i compiti previsti dalla normativa di vigilanza. Ha un ruolo non esecutivo e non svolge, neppure di fatto, funzioni gestionali.

Nell'ambito del Consiglio\* è costituito il Comitato per il Controllo sulla Gestione, di nomina assembleare, che è composto da cinque consiglieri di amministrazione indipendenti ai sensi di Statuto ed esercita le funzioni di controllo anche in qualità di comitato per il controllo interno e la revisione contabile (di cui al D. Lgs. n. 39/2010). L'Assemblea ordinaria del 30 aprile 2019 ha determinato in 19 il numero dei componenti il Consiglio di Amministrazione, provvedendo alla nomina degli amministratori per il mandato triennale sulla base delle liste presentate dai soci. Successivamente, a seguito delle dimissioni rassegnate da un consigliere nel mese di novembre 2019, il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 2 dicembre 2019 ha provveduto alla sostituzione mediante cooptazione di un nuovo componente, che resta in carica fino all'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio 2019.

Tutti i consiglieri sono non esecutivi, ad eccezione del Consigliere Delegato e CEO, 14 consiglieri sono indipendenti. Le minoranze azionarie sono adeguatamente rappresentate (5 componenti) e presenti in tutti i Comitati consiliari con attribuzione della presidenza del Comitato per il Controllo sulla Gestione e del Comitato per le operazioni con parti correlate. I Consiglieri sono in possesso dei requisiti di idoneità alla carica richiesti dalla normativa di riferimento e dalle disposizioni statutarie.

Di seguito sono indicati i Comitati consiliari che sono composti da cinque consiglieri di amministrazione in maggioranza indipendenti, sono presieduti da consiglieri indipendenti e svolgono funzioni di supporto all'esercizio delle funzioni del Consiglio di Amministrazione, con compiti istruttori, consultivi e propositivi:

- Comitato Nomine;
- Comitato Remunerazioni;
- Comitato Rischi;
- Comitato per le Operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati.

### COMPETENZE E DIVERSITY DEGLI ORGANI DI GESTIONE E CONTROLLO

In base allo Statuto di Intesa Sanpaolo, 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, età, genere e proiezione internazionale, oltre che per competenza, correttezza, reputazione, autonomia di giudizio e dedizione di tempo.

Nel documento sulla composizione quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione pubblicato sul sito internet della Banca nel mese di febbraio 2019 è stato richiesto agli azionisti, in previsione del rinnovo degli Organi, di assicurare nell'ambito del nuovo 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.

Con particolare riferimento all'adeguatezza e diversità dei profili professionali richiesti, nel documento citato è stata delineata in una “Skills Directory”, l'insieme di esperienze, conoscenze e competenze, molto buone o distintive - con una diffusione molto ampia, mediamente ampia o contenuta – considerate opportune per conseguire la composizione qualitativa ottimale del nuovo Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo. Le competenze e le conoscenze hanno successivamente trovato rafforzamento e integrazione sulla base dei programmi di inserimento nonché dell'articolato piano di induction dedicato sia ai consiglieri di nuova nomina (onboarding) sia all'intero Consiglio. Per approfondimenti rispetto alle competenze dichiarate dai singoli consiglieri a un livello distintivo si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 14 [1]).

\* Un componente del Consiglio di Amministrazione e del Comitato per il Controllo sulla Gestione si è autosospeso dal 13 dicembre 2019 e si è dimesso il 2 marzo 2020.

Al genere meno rappresentato è riservata almeno la quota di un terzo dei componenti complessivi (7 componenti su 19), in linea con la normativa in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate. Nell'attuale struttura del Consiglio, inoltre, il genere femminile è rappresentato nell'ambito di tutti i Comitati consiliari, raggiunge la maggioranza dei componenti del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate ed esprime la presidenza del Comitato Rischi e del Comitato Nomine.

Il Consiglio di Amministrazione nel maggio del 2019 ha valutato la propria composizione come adeguata, anche in termini di diversity, e idonea a consentire una composizione dei Comitati consiliari correttamente bilanciata. Anche nella designazione degli esponenti delle società controllate il Consiglio di Amministrazione opera secondo politiche e principi omogenei a livello di Gruppo e, nel rispetto della normativa e delle best practice a ciascuna controllata applicabili, attribuisce 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. Si tiene conto a tal fine delle eventuali indicazioni formulate dall'Organo amministrativo delle singole controllate in sede di autovalutazione annuale.

## AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEI CONSIGLIERI

Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Nomine, assicura che la Banca predisponga e attui programmi di inserimento e piani di formazione dei componenti del Consiglio. In quest'ambito, su indicazione del Presidente, si 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.

Nel corso del 2019 sono state svolte specifiche sessioni di induction (6 sessioni) che hanno riguardato tra l'altro: incorporazione di Banca IMI in Capogruppo - informativa sul progetto, incontro con il Chief Lending Officer (presentazione attività e iniziative progettuali), normativa IDD sull'intermediazione assicurativa, evoluzione normativa USA, modelli interni ai fini del calcolo dei requisiti patrimoniali e del Pillar 2 e approfondimenti in ambito IT.

Inoltre, nello stesso periodo, si sono tenute 10 sedute di onboarding destinate ai Consiglieri di nuova nomina con riferimento alle seguenti tematiche: governance del Gruppo Intesa Sanpaolo, piano d'impresa 2018-2021 e budget 2019, tematiche di bilancio e fiscali, ICAAP/ILLAP e Capital Plan di Gruppo – Basilea 3, sistema dei controlli interni, politiche di remunerazione e incentivazione, Group NPL Plan 2018-2021, Piano IT, Cybersecurity, Innovazione e dati/intelligenza artificiale, Risk Appetite Framework e Politiche di gestione dei rischi, Relazioni con i Supervisor (SSM - SRM).

Allo scopo di favorire la migliore conoscenza del contesto aziendale e normativo di riferimento e della relativa evoluzione, è a disposizione dei Consiglieri mediante una piattaforma informatica dedicata – 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.

Il Consiglio di Amministrazione riceve periodicamente dalle funzioni aziendali di controllo informative sull'attività svolta, che illustrano le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e le proposte degli interventi da adottare per la loro rimozione nell'ambito delle diverse aree aziendali. Tali relazioni comprendono anche le tematiche relative all'anticorruzione.

Diversi Consiglieri hanno inoltre cariche nei Consigli di Amministrazione di primarie Università italiane nonché nei Consigli di fondazioni ed enti del Terzo Settore, attivi nei campi dell'arte e della cultura, della salute, del sostegno alla povertà e dell'economia circolare, del sostegno alle politiche in materia di nutrizione. In particolare, un Consigliere di amministrazione, nonché Presidente del Comitato Rischi, fa parte del Consiglio scientifico di Creares, Centro di Ricerca in Etica degli affari e Responsabilità sociale, che ha tra le altre la finalità di potenziare la ricerca sui temi dell'etica negli affari, della finanza etica, della governance delle imprese e della rendicontazione sociale.

## REMUNERAZIONI

Un'informativa completa, sia qualitativa sia quantitativa, viene fornita nella Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti ("Relazione sulle Remunerazioni"), disponibile sul sito internet [i]. Lo Statuto della Banca prevede che ai componenti del Consiglio di Amministrazione spettano, 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 addizionale della carica di Presidente e Vicepresidente. 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 e Incentivazione approvate dall'Assemblea.

Come previsto dalle Disposizioni di Vigilanza, l'Assemblea ha deliberato, in coerenza con il principio di competitività esterna e al fine di sostenere il raggiungimento degli ambiziosi obiettivi fissati dal Piano d'Impresa 2018 – 2021, l'innalzamento dell'incidenza della remunerazione variabile sulla remunerazione fissa fino ad un massimo di 2:1 per i Risk Taker di Gruppo, ivi incluso il Consigliere Delegato e Direttore Generale.

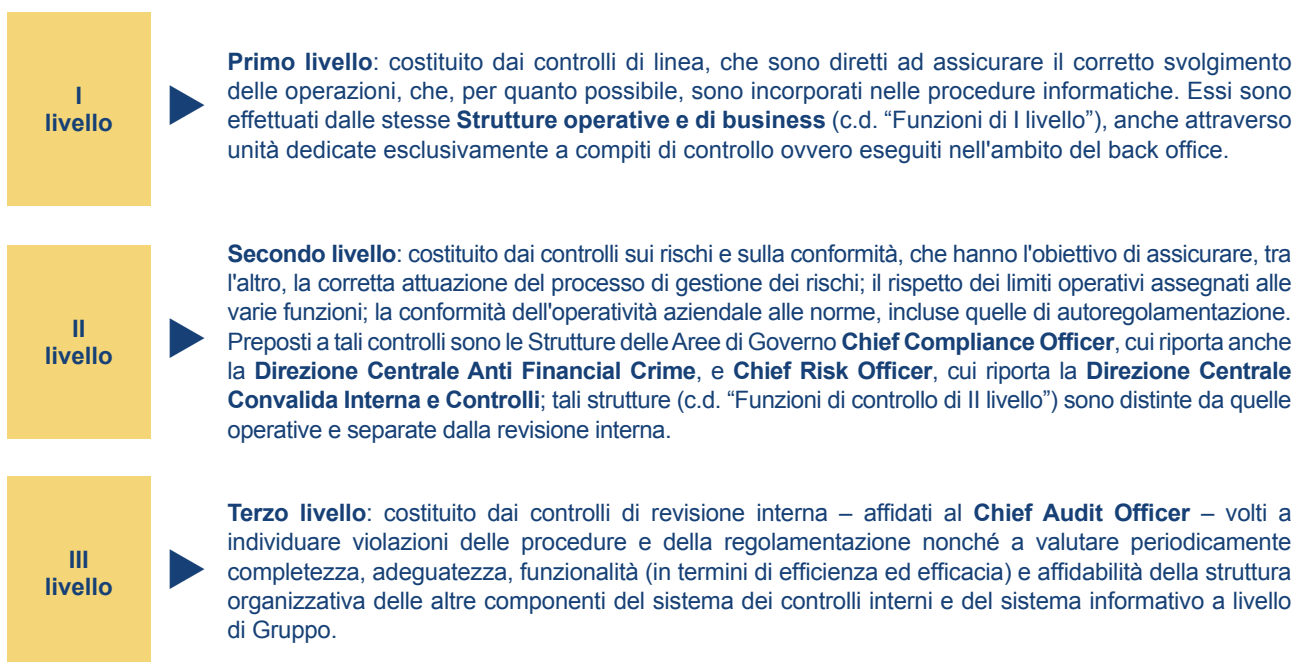
La componente variabile della remunerazione, legata al raggiungimento di specifici obiettivi di performance collegati alla creazione di valore per gli azionisti e corretti per i rischi assunti, è composta dal Sistema Incentivante annuale e dal Piano di Incentivazione a lungo termine 2018 – 2021 POP (Performance-based Option Plan). In coerenza con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza e dalle Politiche di Remunerazione e Incentivazione di Gruppo, sia la componente variabile di breve sia di lungo sono soggette a differimento e in parte assegnate in strumenti finanziari sottoposti a periodi di holding successivi al periodo di vesting.

In particolare, nell'ambito del Sistema Incentivante annuale, se il premio maturato è pari o inferiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 55% in azioni e per la restante quota in contanti; invece, se il premio maturato è superiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 60% in azioni e per il 40% in contanti. Inoltre, l'erogazione del 60% del premio è sottoposta al differimento in 5 anni. La corresponsione delle quote differite è subordinata alla verifica, anno per anno, delle condizioni di malus. Infine, l'azienda si riserva di attivare meccanismi di claw-back sui premi già corrisposti nei 5 anni successivi al pagamento degli stessi, in caso di provvedimenti disciplinari previsti a fronte di comportamenti fraudolenti o di colpa grave e in caso di comportamenti non conformi alle disposizioni di legge, regolamenti, statutarie o a eventuali codici etici o di condotta da cui è derivata una "perdita significativa" per la Banca o per la clientela.

## IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

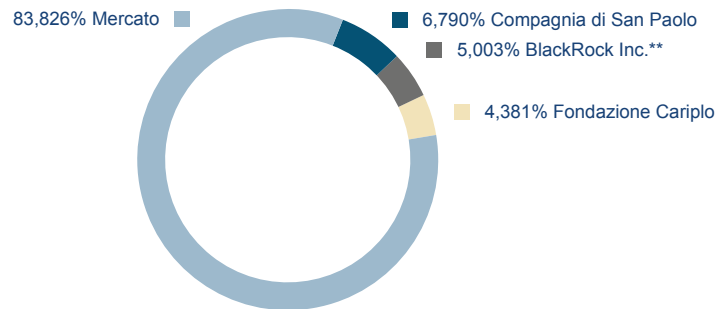
La Banca, per garantire una sana e prudente gestione, che coniughi la redditività dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e con condotte operative improntate a correttezza, ha adottato il Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato.

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 9.085.663.010,32, diviso in n. 17.509.728.425 azioni ordinarie. A febbraio 2020 l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote con diritti di voto superiori al 3%\*):

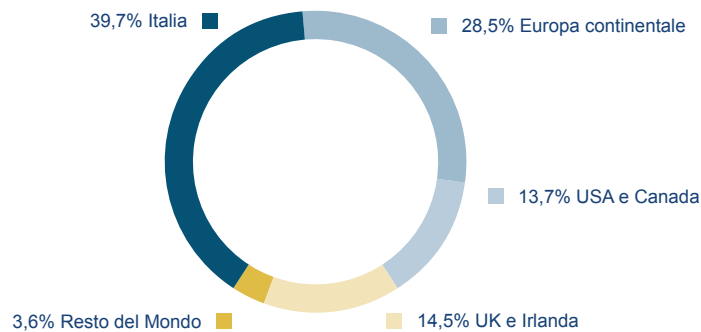


\* Azionisti a titolo di gestione del risparmio potrebbero aver chiesto l'esenzione dalla segnalazione fino al superamento della soglia del 5%.

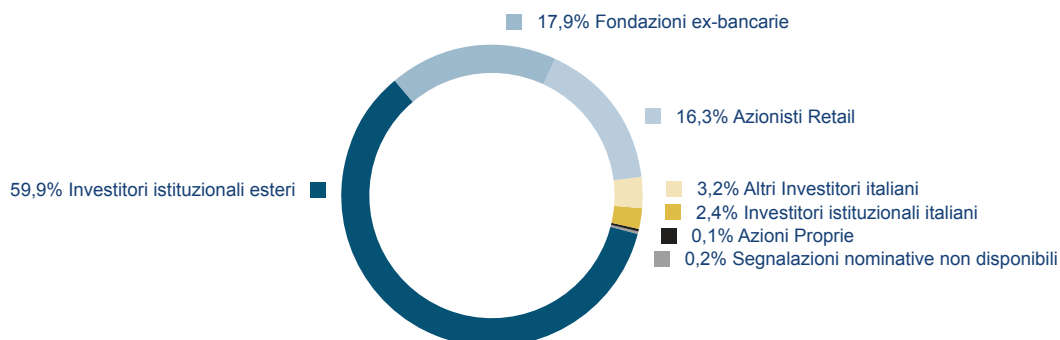
\*\* A titolo di gestione del risparmio.

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 2018, come effettuate dagli intermediari (data stacco 20 maggio 2019).

### COMPOSIZIONE AZIONARIATO PER AREA GEOGRAFICA



### COMPOSIZIONE AZIONARIATO 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 2019, 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 2019, le informazioni sono state rese disponibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali, come Internet e conference call con numero verde gratuito. 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 2019 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario, con una tendenza al rialzo fino a metà aprile, seguita da una marcata tendenza al ribasso fino all'inizio di giugno, quando è stato raggiunto il punto di minimo, da un andamento fluttuante fino a metà agosto e da una successiva ripresa, che ha portato a segnare il punto di massimo il 20 dicembre e a chiudere l'anno in crescita del 21,1% rispetto a fine 2018.

La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è aumentata a 41,1 miliardi di euro a fine dicembre 2019 da 34 miliardi a fine 2018.

Il Consiglio di Amministrazione proporrà all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di 0,192 euro per azione, pari a un ammontare totale di circa 3,4 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 da sempre si prefigge 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 2019 l'Assemblea si è riunita il 30 aprile in sede ordinaria.

## DIRITTO DI INTERVENTO E DI VOTO

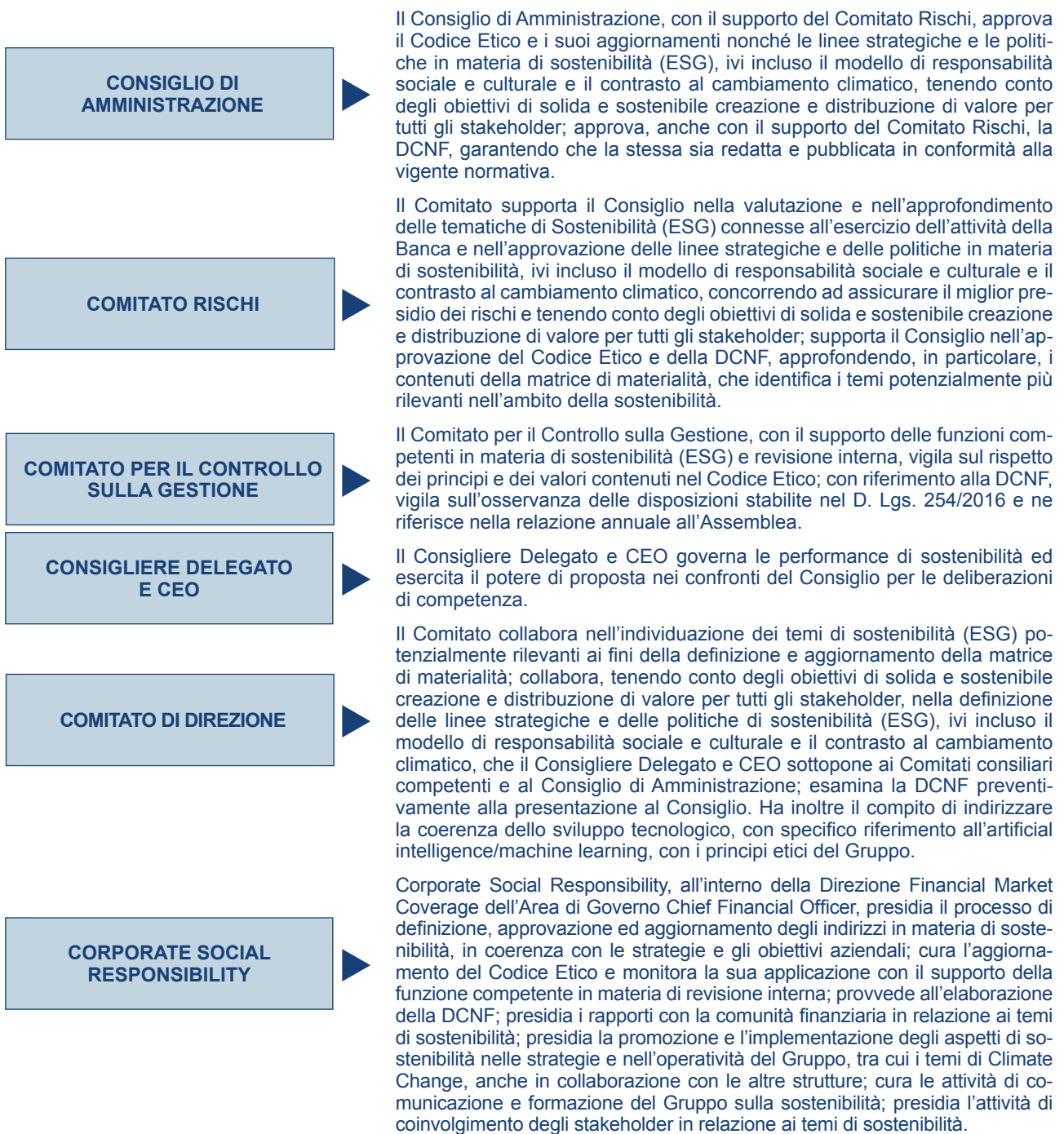
Ogni azione attribuisce il diritto di intervento e di voto nelle Assemblee ordinarie e straordinarie (ogni azione ha diritto a un voto).

## Governance della Sostenibilità

Le linee strategiche e le politiche in materia di sostenibilità (ESG – Environmental, Social, Governance) sono approvate dal Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Rischi, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder.

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

Di seguito sono indicate le principali responsabilità in materia di ESG che fanno capo agli Organi e alle Strutture di Intesa Sanpaolo.



Il sistema di governance della sostenibilità è basato su un forte coinvolgimento del Comitato Rischi costituito all'interno del Consiglio di Amministrazione per supportarlo, anche nella valutazione e nell'approfondimento delle tematiche ESG. In quest'ottica, la funzione Corporate Social Responsibility (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 2019, ha preso parte a 3 incontri con il Comitato Rischi (a 2 dei quali è stato invitato il Comitato per il Controllo sulla Gestione) relazionando sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018, sulla Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2019, redatta in forma volontaria per la prima volta quest'anno e pubblicata a settembre e sul posizionamento di Intesa Sanpaolo nei principali indici e classifiche di sostenibilità/ESG.

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 un network di circa 60 Referenti CSR, nominati nelle principali strutture, e CSR Delegates individuati in ciascuna delle Banche che fanno parte della Divisione International Subsidiary Banks. Anche nel 2019, al fine di rafforzare la governance della sostenibilità, CSR ha coinvolto i primi riporti del CEO in incontri dedicati, con l'intento di accrescere ulteriormente il coinvolgimento e la consapevolezza sui temi ESG. Per ogni Area di Governo, Divisione e Direzione Centrale, da ciascun Chief sono stati individuati i Sustainability Manager in grado di rivestire un ruolo strategico nella definizione e realizzazione di obiettivi di sostenibilità nonché di raccordo e coordinamento tra Top Management e CSR.

Nel corso del 2019 CSR ha promosso specifiche iniziative, tra cui:

- l'adesione ai Principles for Responsible Banking - PRB dell'UNEP FI, documento programmatico che intende avvicinare il settore bancario verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (UN Sustainable Development Goals) e dell'accordo di Parigi sul clima del 2015;
- il riscontro a 23 assessment provenienti da investitori e analisti su temi ESG e di climate change e, in collaborazione con Investor Relations e Investor Coverage, un'attività di 33 incontri con 47 soggetti diversi tra investitori e analisti focalizzati sulla sostenibilità.

Inoltre, per consolidare la leadership del Gruppo nella sostenibilità, è stato avviato il progetto ISP4ESG, un'iniziativa di ampio respiro e di significativo impatto promosso dalla Direzione Financial Market Coverage dell'Area di Governo Chief Financial Officer di concerto con la Direzione Strategic Support, che ha coinvolto le diverse strutture del Gruppo. A partire dalla mappatura del posizionamento ESG rispetto ai principali player di settore, sono stati evidenziati i punti di forza e le aree di particolare focalizzazione, anche alla luce dei recenti scenari regolamentari, con l'obiettivo di essere un punto di riferimento nella strategia di sostenibilità/ESG.

## 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.

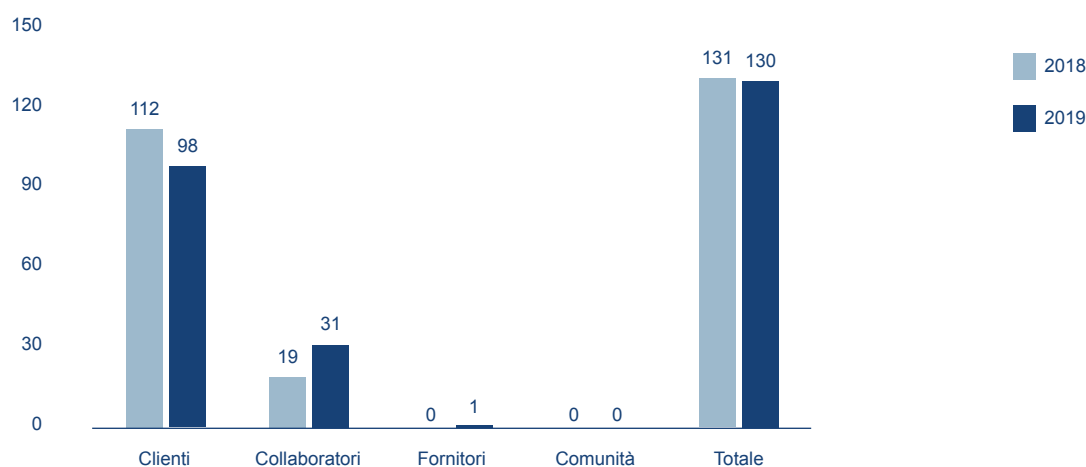
Il meccanismo di attuazione e di governo del Codice si basa sui seguenti capisaldi:

- 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 e i Sustainability Manager.
- 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. Inoltre, nel 2019 il processo è stato rafforzato anche dalla rendicontazione non finanziaria semestrale.
- 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 a confermare il giudizio «Coerente e impegnato all'eccellenza» con un punteggio di 44 su una scala da 15 a 45 (nel 2018 il punteggio era pari a 42). L'aggiornamento dell'assessment di parte terza relativo all'applicazione del Codice Etico, è stato condotto focalizzando l'indagine sulla Governance dei temi rilevanti, emersi dall'annuale analisi di materialità. La valutazione ha rilevato una sostanziale maturazione della governance della CSR di Gruppo, con chiara attribuzione delle competenze ESG al Comitato di Direzione. Lo scoring per l'Italia evidenzia un incremento in relazione a 7 temi su 10: da considerare che gli Impatti Ambientali diretti avevano già raggiunto il punteggio massimo. Il presidio sui processi trasversali (gestione risorse umane, salute e sicurezza, gestione impatti diretti sull'ambiente, prevenzione della corruzione, impegno per la Comunità) si conferma per l'Italia robusto ed efficace, caratterizzato da ulteriori spunti innovativi. Emerge con maggior chiarezza – particolarmente in relazione all'Italia – l'introduzione della logica ESG nella concessione del credito, asset management e gestione dei prodotti assicurativi. In relazione alle Banche Estere, in coerenza con il rafforzamento delle attività sulla Governance della CSR nel perimetro delle International Subsidiary Banks si apprezza un miglioramento in 9 dei 10 temi analizzati. In particolare, i miglioramenti più rilevanti sono stati registrati nelle tematiche Integrità nella condotta aziendale, Qualità e innovazione nella relazione con il cliente, Gestione responsabile del risparmio e Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori.
- 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 2019 sono pervenute 130 segnalazioni delle quali 84 riguardanti il perimetro Italia e 46 l'estero, un numero stabile rispetto al 2018.

### Segnalazioni di presunte inosservanze del Codice Etico



Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (98), seguite da quelle dei collaboratori (31). La categoria di maggiore impatto nell'ambito dei reclami provenienti dalla clientela riguarda le difficoltà di accesso a filiali o servizi online da parte di persone con disabilità (18 segnalazioni), in particolare a causa delle complessità legate ai canali di accesso. Ammontano a 13 i reclami derivanti da prodotti ritenuti non correttamente offerti, che registrano istanze spesso provocate dalla mancata comprensione di alcuni prodotti da parte di una clientela sempre più variegata per età, provenienza e cultura. Le segnalazioni pervenute dai collaboratori sono 31, di cui 22 provenienti dall'estero; registrano conflitti sul lavoro, difficoltà di integrazione da parte di colleghi con disabilità e – sul fronte estero – segnalazioni di presunte irregolarità. I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2019 costantemente monitorati.

- La diffusione della cultura di sostenibilità: la raccolta ("Collection") di 9 moduli formativi (video e fiction formative) sui valori e principi del Codice Etico resa disponibile a partire dal 2018, è stata arricchita nel 2019 di ulteriori 6 moduli formativi dedicati ad approfondire temi afferenti alla sostenibilità calati all'interno della realtà Intesa Sanpaolo, come la sfida connessa ai cambiamenti climatici, i diritti umani, l'inclusione finanziaria, gli investimenti sostenibili. Il corso sull'inclusione finanziaria e il ruolo rivestito dal Gruppo hanno registrato circa 29.600 fruizioni, mentre per i restanti sono state rilevate almeno 2.000 visualizzazioni ciascuno. Inoltre, nel 2019 è stato avviato un nuovo piano formativo dedicato ai CSR Delegates della Divisione International Subsidiary Banks con un focus specifico su tematiche e attività legate all'integrazione della sostenibilità nell'organizzazione. I primi due moduli sono stati dedicati rispettivamente allo standard ISO 26000, ai GRI Standards e ai requisiti per la qualità della rendicontazione; ciascuna sessione ha coinvolto complessivamente 15 partecipanti. Nell'arco dell'anno sono proseguite anche le sessioni formative rivolte alle strutture impegnate nella gestione dei reclami e della customer satisfaction delle International Subsidiary Banks, volte all'identificazione e alla segnalazione di potenziali inosservanze del Codice Etico. Le edizioni 2019 hanno coinvolto Intesa Sanpaolo Bank Albania e Intesa Sanpaolo Bank Romania per un totale di oltre 450 partecipanti.

Il rispetto dei principi e valori del Codice Etico è stato monitorato col supporto del Chief Audit Officer, per poterne 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 15 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);
- Rendicontazione dei finanziamenti Fondo Speciale Ricerca e Sviluppo e più in generale attività di erogazione del credito (comportante la valutazione di elementi sociali o ambientali) su specifici comparti o realtà operative (New York Hub – Structured Finance Desk);
- Verifiche sulle modalità di raccolta e gestione dei dati per la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria;
- Gestione delle procedure acquisitive (accentrate o su specifiche società e attività), del monitoraggio e qualifica dei fornitori e di processi riguardanti specifiche categorie di fornitori (infoprovider);
- Ruolo ed attività delle controllate ISPIC Spa e Neva Finventures Spa, per alcuni aspetti legati alla Circular Economy;
- Sponsorizzazioni e liberalità territoriali (accertamenti su alcune realtà specifiche).

Dalle verifiche non sono emerse particolari violazioni o criticità.

## Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance

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 ESG che sono significativi per il loro possibile impatto sulle attività aziendali e le relative azioni di mitigazione.

Nei paragrafi che seguono vengono approfonditi e descritti i principali presidi relativi ad alcuni dei rischi identificati nella tabella sottostante. 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 Adesione ai Principles for Responsible Banking di UNEP FI
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 Parei che includono fattori socio-ambientali

Tema	Rischio potenziale	Potenziati impatti	Azioni di mitigazione
Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente	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 dei PRI (Principles for Responsible Investment) e ai Principi di Stewardship Sottoscrizione dei PSI (Principles for Sustainable Insurance) 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

La gestione dei rischi passa anche attraverso l'identificazione, la comprensione e il presidio dei cosiddetti rischi emergenti ossia quei rischi caratterizzati da componenti poco conosciute o in rapida evoluzione potenzialmente rilevanti nel medio termine rispetto alla posizione finanziaria e al modello di business del Gruppo, ancorché le loro ricadute non siano facilmente valutabili e non siano ancora compiutamente integrabili nei framework di gestione dei rischi più consolidati.

In tale ottica, le prospettive sulla crescita economica globale evidenziano significative vulnerabilità e rischi di "downside", principalmente legati all'incertezza sulla ripresa del commercio e della manifattura globale e alle ancora elevate tensioni geopolitiche. Inoltre, la diffusione della malattia "Covid-19", con le sue implicazioni per la salute pubblica, l'attività economica e il commercio, è un elemento suscettibile di influire al ribasso in modo significativo sulla crescita globale.

## PRESIDIO DEI RISCHI ESG E REPUTAZIONALI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, in linea con l'approccio in tema di Corporate Social Responsibility e in accordo con i principi delineati nel Codice Etico, è consapevole dell'importanza di un'allocazione delle risorse corretta e responsabile, secondo criteri di sostenibilità sociale e ambientale. Pertanto, promuove uno sviluppo equilibrato, che possa riorientare flussi di capitali verso investimenti sostenibili che contemperino interessi quali la conservazione dell'ambiente naturale, la salute, il lavoro, il benessere dell'intera collettività e la salvaguardia del sistema di relazioni sociali.

A tal fine, tiene conto dei rischi socio-ambientali e di governance, ESG (environmental, social and governance) associati alle attività delle imprese clienti e dedica particolare attenzione all'approfondimento delle tematiche di sostenibilità connesse ai settori considerati sensibili e che presentano cioè un profilo di rischio rilevante.

In particolare, il presidio di tali rischi prevede:

- la loro inclusione nel framework di Risk Management, con particolare riferimento al Governo dei Rischi Reputazionali<sup>1</sup> e alla Gestione delle Operazioni di Maggior Rilievo<sup>2</sup>;
- la loro valutazione nell'ambito dei processi relativi all'implementazione degli Equator Principles<sup>3</sup> e di Reputational Risk Clearing;
- uno specifico focus relativo ai rischi reputazionali e al Climate Change risk nell'ambito del "Risk Appetite Framework"<sup>4</sup>;
- la definizione dell'elenco dei settori "sensibili" con riferimento a rischi ESG e reputazionali e oggetto di policy di autoregolamentazione

Tra i settori sensibili, il settore della produzione e il commercio di armamenti riveste un'importanza particolare ed è oggetto di apposita regolamentazione interna. In particolare, 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, per quanto riguarda l'attività delle proprie filiali nazionali ed estere, 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. Eventuali operazioni in Paesi che non appartengano all'Unione Europea o alla NATO devono essere sottoposte all'autorizzazione del Consigliere Delegato e CEO di Intesa Sanpaolo, previo parere del Chief Compliance Officer che valuta tali richieste considerando in particolare la presenza di programmi intergovernativi con la Repubblica Italiana. Le regole aziendali prevedono anche 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 per le proprie filiali nazionali ed estere, in coerenza con le previsioni della Legge n. 185/1990, nel 2017 sono state emanate specifiche Regole destinate alle Banche Estere del Gruppo, che prevedono il divieto di supportare operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento, ad eccezione di forniture militari, da parte di propri clienti, alle Forze Armate e/o di Polizia del Paese di insediamento di tali Banche. L'operatività delle filiali e delle Banche Estere del Gruppo è inoltre assoggettata alle normative locali, laddove più stringenti rispetto alla normativa di Gruppo.

## MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

Il modello di governo dei rischi reputazionali di Intesa Sanpaolo prevede che la gestione e mitigazione dei rischi reputazionali sia perseguita:

- attraverso il rispetto degli standard etici e comportamentali da parte di tutti i dipendenti: il Codice Etico adottato dal Gruppo contiene i valori di riferimento sui quali Intesa Sanpaolo intende impegnarsi e declina i principi di condotta volontari nelle relazioni con tutti gli stakeholder (clienti, dipendenti, fornitori, azionisti, ambiente e più in generale la collettività), con obiettivi anche più ampi rispetto a quelli richiesti dalle vigenti normative. Come già indicato, il Gruppo ha inoltre emanato policy di comportamento volontarie (policy sui diritti umani, policy ambientale e policy sul settore armamenti) e aderito a principi internazionali (UN Global Compact, UNEP FI, Equator Principles) volti a perseguire il rispetto dell'ambiente e dei diritti umani;
- in modo sistematico e autonomo dalle strutture con specifici compiti di presidio della reputazione aziendale le quali, ciascuna per i propri ambiti di competenza, intrattengono la relazione con gli stakeholder di riferimento;
- in modo trasversale alle funzioni aziendali, tramite i processi di Reputational Risk Management coordinati dall'Area di Governo Chief Risk Officer. In tale ambito, oltre al processo di Clearing, meglio descritto nel paragrafo dedicato, si citano 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, e il Reputational Risk Assessment attraverso cui i Top Manager identificano i principali scenari di rischio reputazionali a cui il Gruppo è esposto;
- con un sistema integrato di presidio dei rischi primari (quali ad esempio rischio di credito, rischi operativi, rischi di mercato) volto al contenimento dell'esposizione agli stessi e al rispetto dei limiti di riferimento contenuti nel Risk Appetite Framework.

Il Gruppo inoltre persegue il continuo rafforzamento della governance del rischio reputazionale anche attraverso un sistema integrato di presidio dei rischi di conformità, nella convinzione che il rispetto delle norme e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia.

<sup>1</sup> Il rischio reputazionale è definito come il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della Banca da parte di clienti, controparti, azionisti della Banca, investitori o Autorità di Vigilanza.

<sup>2</sup> Operazioni di particolare rilevanza, di tipo proprietario o con singoli clienti o controparti, potenzialmente in grado di determinare un impatto significativo sul profilo di rischio complessivo e/o sui rischi specifici del Gruppo.

<sup>3</sup> 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. 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.

<sup>4</sup> Il RAF rappresenta la cornice complessiva entro cui si sviluppa la gestione dei rischi aziendali ed è articolato in (i) principi generali di propensione al rischio; (ii) presidio del Profilo di Rischio Complessivo del Gruppo, (iii) presidio dei Principali Rischi Specifici del Gruppo.

## GESTIONE DEI RISCHI ESG E REPUTAZIONALI NELLE OPERAZIONI DI BUSINESS

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo prevede che le decisioni di investimento e la politica creditizia tengano conto dei rischi socioambientali 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.

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 economica 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. Inoltre, nel terzo trimestre 2019 è stato avviato uno studio con l'obiettivo di valutare il grado di correlazione tra i fattori di rischio solitamente considerati nelle valutazioni di tipo ESG e il rischio di credito. Sulla base delle evidenze che emergeranno al termine delle analisi, verrà valutata la modalità più appropriata di introduzione di tali fattori nei processi di risk management della Banca (e.g. valutazione del merito creditizio).

Nell'ambito dei citati processi di Reputational Risk Management (RRM) coordinati dall'Area di Governo Chief Risk Officer, riveste particolare importanza il Reputational Risk Clearing, che ha l'obiettivo di individuare e valutare ex ante i potenziali rischi reputazionali ed ESG connessi alle operazioni di business più significative, ai principali progetti di Capital Budget e alla selezione dei fornitori/partner del Gruppo.

Nell'ambito del Reputational Risk Clearing è prevista l'attribuzione di una classe di rischio alle operazioni/controparti che risultano potenzialmente esposte ai rischi reputazionali ed ESG al fine di supportare i processi decisionali abilitando così una consapevole assunzione del rischio.

Nel corso del 2019, le attività di clearing sono state ulteriormente rafforzate attraverso:

- l'introduzione, nell'ambito delle Operazioni di Maggior Rilievo di Gruppo di una categoria dedicata alla valutazione dei profili di rischio ESG delle operazioni in settori "sensibili";
- le attività di integrazione delle valutazioni reputazionali e ESG all'interno del processo di credito;
- l'inclusione dell'attività di valutazione delle operazioni soggette ad Equator Principles (EP) nell'ambito del processo di "Reputational Risk Clearing".

Con riferimento alla valutazione delle operazioni di business, gli sviluppi metodologici hanno avuto per oggetto il rafforzamento della valutazione strutturale dei rischi ESG connessi alle operazioni/controparti, con un focus particolare sui clienti/controparti operanti in settori sensibili anche sotto il profilo del climate change risk. Nel 2019, sono stati valutate complessivamente 40 partnership e 130 operazioni di finanziamento, di cui 17 sottoposte allo screening degli Equator Principles (EP).

La valutazione delle operazioni soggette ad EP, cui Intesa Sanpaolo aderisce dal 2007, è stata inclusa nel framework di risk management dove contribuisce a delineare in maniera più efficace il profilo di rischio dei finanziamenti sottoposti alla valutazione, rispondendo all'obiettivo di rendere sempre più integrato il presidio dei rischi.

Il processo di implementazione degli EP inoltre si integra in maniera capillare 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. Quest'ultimo 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.

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.

I progetti a rischio più elevato e, se opportuno, quelli a rischio medio, vengano valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifica i principali impatti sociali e ambientali.

Il 2019 ha visto il lancio, da parte dell'Associazione EP, dei nuovi EP IV, che entreranno in vigore a luglio 2020 e che ampliano il perimetro di applicazione anche ai prestiti relativi a rifinanziamenti e ad acquisizioni mentre viene abbassata la soglia a 50 milioni di dollari statunitensi per i finanziamenti alle imprese destinati allo sviluppo di un progetto specifico. Intesa Sanpaolo ha preso parte attivamente al processo di revisione fornendo il suo contributo durante i lavori insieme agli altri membri dell'Associazione.

Nel 2019 sono stati 11 i finanziamenti sottoposti allo screening degli Equator Principles che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario (per un totale di 357 dal 2007).

Nel 2019 l'importo accordato per i progetti che hanno seguito il processo di valutazione degli Equator Principles è di 825 milioni di euro. Le erogazioni nel corso dell'anno soggette agli EP sono state pari al 5,7% delle erogazioni totali di project finance. La tabella mostra il numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019, suddivisi per categoria.

	Totale	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Project Finance</b>	11	3	7	1
<b>Prestiti alle imprese destinati a progetti</b>	0	0	0	0

## Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change

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. Allo stesso modo le banche devono analizzare e contenere i possibili rischi sui propri stabili e conseguentemente sulla propria operatività quotidiana.

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.

Da ottobre 2018, Intesa Sanpaolo 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 come evidenziato nella tabella "Raccomandazioni TCFD" a pag. 195.

### GOVERNANCE

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha rafforzato la governance in materia di sostenibilità e climate change. Il Consigliere Delegato e CEO sottopone ai Comitati consiliari competenti e al Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato di Direzione, la definizione delle linee strategiche e delle politiche di sostenibilità (ESG) incluso il contrasto al cambiamento climatico. Il Consiglio di Amministrazione approva poi le linee strategiche e le politiche in materia di sostenibilità (ESG) - con il supporto del Comitato Rischi - tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder, incluso l'ambiente come dichiarato nel Codice Etico del Gruppo. Inoltre, il Comitato di Direzione - composto dalla prima linea organizzativa - si riunisce con frequenza trimestrale per l'esame delle tematiche di sostenibilità (ESG), incluso il contrasto al cambiamento climatico.

In tale contesto, Intesa Sanpaolo aderisce attivamente ad una serie di iniziative internazionali, tra cui il Global Compact, il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente del settore finanziario (UNEP-FI) e gli Equator Principles e dal 2019 ai Principles for Responsible Banking (PRB), un'iniziativa che si prefigge lo scopo di formalizzare l'impegno del settore bancario verso una sempre maggiore sostenibilità sociale e ambientale; attraverso le proprie controllate aderisce nell'asset management ai Principles for Responsible Investment (PRI) e nel settore assicurativo ai Principles for Sustainable Insurance (PSI).

## STRATEGIA

Intesa Sanpaolo è consapevole che un grande Gruppo bancario abbia un'influenza significativa in termini di sostenibilità ambientale e sociale, sia nel breve sia nel lungo periodo. Infatti, Intesa Sanpaolo oltre a gestire direttamente i consumi energetici in un'ottica di efficientamento e riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra nei propri immobili, può esercitare un'influenza sulle attività e sui comportamenti che non può controllare direttamente, in particolare quelli generati da clienti e fornitori.

La strategia sul clima di Intesa Sanpaolo è orientata principalmente alla promozione di strumenti di finanza sostenibile per il supporto alla transizione verso un modello economico a basse emissioni di carbonio. L'integrazione delle considerazioni sul clima nella fornitura di servizi finanziari può avere infatti un impatto significativo e contribuire in maniera determinante al contrasto dei cambiamenti climatici.

Intesa Sanpaolo ha un modello di business diversificato - con ricavi derivanti dalle attività di finanziamento, investimento, sottoscrizione assicurativa e gestione patrimoniale - a servizio dei diversi settori dell'economia a livello internazionale. Questa ampiezza e diversificazione da un lato aiuta a ridurre la vulnerabilità del Gruppo ai diversi aspetti specifici del rischio climatico e ad approfittare di una vasta gamma di opportunità legate al clima, ma dall'altro aumenta l'ampiezza dell'analisi e dell'azione da intraprendere verso la transizione ad un'economia a bassa intensità di emissioni di carbonio.

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha avviato la partecipazione al gruppo di lavoro "TCFD Banking Sector Pilot - Phase II", che coinvolge oltre 35 banche internazionali, coordinate da UNEP FI, con l'obiettivo di sviluppare metodologie per la valutazione dei rischi connessi al cambiamento climatico attraverso lo sviluppo di analisi di scenario di lungo termine. In particolare, tale metodologia di analisi viene applicata ad alcuni settori di attività del portafoglio creditizio del Gruppo sensibili ai cambiamenti climatici, al fine di quantificare l'impatto sia del rischio di transizione sia del rischio fisico.

## GESTIONE DEI RISCHI

Intesa Sanpaolo tiene conto dei rischi sociali, ambientali e di governance, associati alle attività delle imprese clienti e delle attività economiche in cui investe, e dedica particolare attenzione all'approfondimento delle tematiche di sostenibilità connesse ai settori considerati sensibili, cioè quelli che presentano un profilo di rischio socio-ambientale rilevante. In questo ambito, la Banca rivolge una particolare attenzione al rischio derivante dal cambiamento climatico (sia rischio fisico, che rischio di transizione).

Le attività chiave nella gestione dei rischi climatici riguardano:

- l'identificazione, la valutazione e la misurazione di tali rischi;
- l'attuazione, lo sviluppo e il monitoraggio di un framework di gestione del rischio a livello aziendale, compresa la cultura del rischio, la propensione al rischio ed i relativi limiti creditizi.

L'Area Chief Risk Officer e l'Area Chief Financial Officer con il supporto di un gruppo di lavoro interfunzionale, sono responsabili di individuare e analizzare il ventaglio dei rischi e delle opportunità legati al climate change per integrarli nell'ambito degli ordinari processi di valutazione e presidio dei rischi e delle strategie creditizie, e di fissare obiettivi e linee guida volte ad implementare azioni atte a gestire e mitigare tali rischi.

Nell'ambito del Risk Appetite Framework (RAF), il Gruppo ha introdotto un riferimento specifico al rischio climatico, impegnandosi a svilupparne l'integrazione nel framework di risk management esistente con particolare riferimento al rischio di credito e al rischio reputazionale.

Nel 2019 è stata avviata un'attività di identificazione dei settori di business nel portafoglio creditizio potenzialmente più impattati dal rischio climatico, sia derivante da rischio di transizione sia da rischio fisico, al fine di quantificare l'esposizione del Gruppo a tali rischi. Il lavoro segue l'approccio TCFD, cioè la logica di materialità finanziaria (impatto del climate change sul valore della controparte e conseguentemente sul rischio di credito).

Annualmente vengono identificati i potenziali impatti, il relativo orizzonte temporale (breve, medio, lungo) e le azioni di mitigazione e di adattamento intraprese per ciascun rischio potenziale identificato, sia con riferimento ai rischi indiretti sia ai rischi diretti.

## Rischi indiretti legati al climate change

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
<b>Transizione</b> Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/lungo periodo	<b>FINANZIAMENTI</b> Contrazione del business o aumento dei costi per le imprese clienti con possibili conseguenze su merito creditizio e solvibilità  <b>ASSET MANAGEMENT</b> Conseguenze dei cambiamenti climatici sulle società in portafoglio con conseguente riduzione del valore degli asset gestiti	<b>FINANZIAMENTI</b> Valutazione dei rischi ESG e climatici nei 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 transizione energetica attraverso finanziamenti alla Green e Circular Economy  <b>ASSET MANAGEMENT</b> Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio investimenti
<b>Transizione</b> 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
<b>Transizione</b> Cambiamenti nella normativa ambientale  Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi	Breve/medio periodo	Implicazioni finanziarie della normativa ambientale e dei limiti e/o tasse sulle emissioni imposti a clienti operanti in alcuni settori economici	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
<b>Transizione</b> 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

\* 0-2 anni breve periodo; 2-5 anni medio periodo; oltre 5 anni lungo periodo



Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
<b>Transizione</b> 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
<b>Fisico</b> 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

\* 0-2 anni breve periodo; 2-5 anni medio periodo; oltre 5 anni lungo periodo

#### Rischi diretti legati al climate change

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
<b>Transizione</b> 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
<b>Transizione</b> Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi  Aumento del costo delle emissioni di 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
<b>Transizione</b> Cambiamenti nelle norme e standard ambientali a cui il Gruppo aderisce volontariamente (norme ISO)	Breve/medio periodo	Costi di adeguamento delle procedure relative ai processi di certificazione in caso di variazione delle norme	Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti negli standard  Partecipazione a corsi di formazione e workshop specifici
<b>Fisico</b> Eventi atmosferici estremi (inondazioni, alluvioni, frane, 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

\* 0-2 anni breve periodo; 2-5 anni medio periodo; oltre 5 anni lungo periodo

Con riferimento agli impatti diretti, Intesa Sanpaolo è impegnata ad analizzare e contenere i possibili rischi sui propri immobili.

Nell'ambito del Documento di Valutazione dei Rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori (D.lgs 81/2008) viene, ad esempio, 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. Basandosi su quanto prevede in Italia l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA), che suddivide il territorio in 5 classi di pericolosità (da molto elevata P4, a elevata P3, a media P2, a moderata P1 e aree di attenzione AA), in Italia più di 1.000 stabili di Intesa Sanpaolo risultano sottoposti a rischio frane ed alluvione. Nelle valutazioni della Banca per l'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. Per la frana invece, il criterio di riferimento si basa ugualmente sul livello di pericolosità associato (da P1 a P4) a un'area soggetta a fenomeni franosi, ma 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 consentono al Gruppo Intesa Sanpaolo in Italia 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.

Inoltre, al fine di migliorare il presidio di intervento e di mitigazione del rischio idrogeologico è stato recentemente attivato un progetto pilota finalizzato alla definizione di un indice di vulnerabilità degli immobili della Banca. Tale indice risulta utile per definire criteri di priorità di intervento o di approfondimento al verificarsi delle situazioni di emergenza. Sulla base dei risultati del progetto pilota verranno poi identificate le eventuali misure di intervento per la messa in sicurezza degli immobili al fine di prevenire l'accadimento di situazioni di rischio potenziale.

In generale relativamente a tutti i rischi diretti legati al climate change, all'accadimento di scenari di crisi, in Italia, secondo il modello adottato, è prevista l'attivazione del GEC (Gestione Eventi Critici) già alla prima allerta maltempo. Il GEC garantisce il monitoraggio continuativo e puntuale della situazione e supporta il coordinamento complessivo delle azioni intraprese dalle strutture territoriali, in costante raccordo con le strutture centrali di competenza.

Nel caso di gravissimi eventi calamitosi viene anche attivato il NOGE (Nucleo Operativo Gestione Emergenze) del Business Continuity Management Department che monitora la situazione, valuta la chiusura temporanea degli stabili e attiva eventuali altri interventi.

Al fine di garantire la continuità operativa nelle aree maggiormente colpite dal maltempo, vengono inoltre attivati i referenti per le crisi delle strutture territoriali e centrali per la segnalazione tempestiva di criticità, con particolare riferimento a ritardi nel trasporto valori e corrispondenza, difficoltà del personale nel raggiungere il posto di lavoro, difficoltà per l'operatività e per l'impiantistica delle filiali.

Con riferimento infine 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 ha identificato quattro categorie di rischi (economico/finanziaria, gestionale, applicativa/operativa e reputazionale/etica/sociale).

In generale il livello di rischio "basso" viene ritenuto accettabile; invece per i rischi di livello "medio" e "alto" sono previste azioni correttive rispettivamente entro 6 mesi e entro un mese ed un successivo monitoraggio dell'avanzamento delle stesse. Tra i rischi evidenziati e presidiati nell'ambito dell'Analisi di Contesto, vengono anche considerati i rischi connessi al mancato adeguamento a normative ambientali cogenti.

# Integrità nella condotta aziendale

## I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 52
Contrasto al riciclaggio	pag. 54
Rispetto della normativa fiscale	pag. 55
Tutela della libera concorrenza	pag. 57
Rispetto della privacy	pag. 57
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 58
Le attività di audit	pag. 59
Contenzioso e sanzioni	pag. 60

## 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 2019
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>77.383 collaboratori formati (87,3% del totale)</li> <li>306.937 ore erogate</li> </ul>
	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	228
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ottenuto il certificato di conformità del sistema di gestione anticorruzione agli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001</li> </ul>
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>54.748 collaboratori formati (61,7% del totale)</li> <li>1.149.496 ore erogate</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2019
Tutela della libera concorrenza	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 73 iniziative, di cui 37 consulenze e 16 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso</li> </ul>
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 62.828 collaboratori formati (70,8% del totale)</li> <li>▪ 81.510 ore erogate</li> </ul>
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In Italia valutati 17 casi, per 15 dei quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notifica all'Autorità Garante, per i restanti 2 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante</li> <li>▪ Nel perimetro estero UE 28 casi di presunta violazione di dati personali, per 26 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, i restanti 2 casi sono stati riportati alle Autorità locali</li> </ul>
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 48.131 collaboratori formati (54,3% del totale)</li> <li>▪ 1.213.215 ore erogate</li> </ul>
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 17 segnalazioni, di cui 7 sono giudicate non pertinenti; per 10 sono stati avviati specifici accertamenti</li> </ul>

## 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 anticorruzione 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.

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

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 ottobre 2019 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento del Modello di Intesa Sanpaolo che tiene conto dell'evoluzione della normativa nei seguenti ambiti:

- D. Lgs. n. 107/2018 che contiene le norme di adeguamento alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 596/2014 in tema di abusi di mercato;
- Legge n. 3/2019 che ha introdotto il nuovo reato presupposto di "traffico di influenze illecite" (art. 346 bis c.p.) ed ampliato il perimetro dei soggetti che possono essere coinvolti nei reati di corruzione internazionale (art. 322 bis c.p.);
- Legge n. 39/2019 che ha introdotto nel D. Lgs. 231/01 il reato di "frode in competizioni sportive, esercizio abusivo di gioco o di scommessa" (art. 25 quaterdecies).

Inoltre, oltre ai citati allineamenti normativi, il Modello è stato aggiornato in relazione a:

- evoluzioni organizzative quali la fusione per incorporazione di ISGS in Intesa Sanpaolo ed il conferimento di alcune attività di recupero crediti a Intrum Italy;
- nuove attività di business quali la concessione a terzi (partner commerciali) di spazi fisici e digitali per la promozione e vendita di prodotti (c.d. retailizzazione);
- altri interventi di adeguamento quali una modifica alle cause di sospensione e revoca dei componenti dell'Organismo di Vigilanza e l'aggiornamento dell'attività sensibile "Gestione dei Rapporti con le Autorità di Vigilanza", per tenere conto delle evoluzioni organizzative derivanti dall'istituzione del S.E.V.I.F. (Sistema Europeo di Vigilanza Finanziaria).

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 è stato progettato il nuovo corso di formazione a distanza per il triennio 2019-2021 che prevede il rilascio di specifici moduli formativi.

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 Anti Financial Crime, 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, Banca IMI, 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 i loro organi competenti e hanno provveduto ad adeguare le Linee Guida al contesto normativo di riferimento.

Nel corso del 2019 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 modificata la normativa che disciplina l'Albo Fornitori, è stata aggiornata la normativa in tema di partecipazioni non finanziarie, beneficenze territoriali e foresterie, ed è stata disciplinata l'operatività nel campo del sociale.

Si evidenzia inoltre che a maggio 2019 Intesa Sanpaolo ha ricevuto, tra le prime banche in Europa, il certificato di conformità del suo sistema di gestione anticorruzione agli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001. La certificazione, rilasciata da un ente terzo, è giunta al termine di un processo di analisi e verifica del sistema anticorruzione della Banca e ha riguardato tutte le operazioni e i servizi bancari e finanziari e ogni altra operazione strumentale o connessa al raggiungimento dello scopo sociale.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime 228 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.

A fine ottobre 2019 il corso di formazione sulle Linee Guida Anticorruzione, rilasciato per le persone delle società italiane del Gruppo nel 2018, è stato reso obbligatorio ed arricchito con uno specifico focus sulla norma UNI ISO 37001:2016. Il medesimo corso è stato tradotto in lingua inglese e rilasciato anche alle persone delle filiali estere di Intesa Sanpaolo.

Infine, nel corso del 2019 si sono tenute specifiche iniziative formative in aula nei confronti di personale dedicato ai temi di compliance o che opera nelle aree maggiormente esposte al rischio corruzione.

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.

## 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, finanziamento del terrorismo,

violazione degli embarghi e della normativa armamenti.

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, finanziamento del terrorismo, violazione degli embarghi e della normativa armamenti. 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 2019 sono state sostanzialmente completate le attività progettuali volte all'adeguamento dei presidi AML ai nuovi requisiti normativi della IV Direttiva Antiriciclaggio (recepiti con il D. Lgs. 90/2017) e nel mese di dicembre le Linee Guida sono state allineate a quanto previsto nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 2019 su organizzazione, procedure e controlli interni e in materia di adeguata verifica della clientela; proseguono le attività di implementazione dei relativi interventi informatici. Sono inoltre proseguite le attività del programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Progetto ENIF - Enabling Integrated Financial Crime); la complessità del progetto ha suggerito una sua riprogrammazione al fine di individuare le priorità realizzative per il biennio 2020-2021 secondo una logica risk based in termini di geografie, processi e segmenti di clientela.

## 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 2019 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 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.

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 2019<sup>1</sup> il Gruppo, oltre a imposte indirette per 895 milioni, ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 1.838 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 2019 [mln di euro]	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	-1.381	-366	-91
Proventi operativi netti	14.354	2.952	777

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

<sup>1</sup> I commenti si riferiscono ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2019 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.



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 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 un Regolamento di Gruppo in materia antitrust (che ha inglobato la Policy di Compliance Antitrust), delle Regole di comportamento in materia antitrust e delle Regole in materia di ispezioni antitrust, nonché 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 2019 è proseguita l’attività di sensibilizzazione e diffusione della cultura di compliance antitrust all’interno del Gruppo attraverso la realizzazione di 10 clip Web TV, la pubblicazione di 14 articoli per il periodico di comunicazione del Gruppo “Mosaico” (tradotti anche in lingua inglese) e la diffusione di specifiche segnalazioni di “Antitrust Update”. Nel corso dell’anno sono state inoltre realizzate una serie di iniziative di formazione a distanza e in presenza fisica su temi specifici, rivolte a varie realtà del Gruppo. Sulla piattaforma Apprendo, per tutti i collaboratori in Italia, è sempre disponibile la Collection “Antitrust... solo regole o supporto al mercato?”. La promozione della cultura della concorrenza ha permesso alla Struttura Antitrust Affairs di ottenere un importante riconoscimento per la categoria “Competition” alla VII edizione dei TopLegal Corporate Counsel & Finance Awards.

## 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 tutte 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 gli interventi organizzativi e prosegue 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, secondo una logica risk based ed in funzione delle soluzioni disponibili sul mercato e della complessità degli interventi.

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, mediante la messa a disposizione di corsi di formazione obbligatoria in tema di protezione dei dati personali erogati in modalità online. 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 2019 sono pervenute in Italia 77 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (di cui 59 riferibili a Intesa Sanpaolo) e 9 richieste 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 2019 sono stati valutati in Italia 17 casi (di cui 13 riferibili a Intesa Sanpaolo) di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per 15 dei quali (di cui 11 riferibili a Intesa Sanpaolo) 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; per i restanti due casi è stato invece ritenuto necessario procedere alla notifica all'Autorità Garante<sup>1</sup>.

Le Società della Divisione International Subsidiary Banks con sede nell'Unione Europea hanno riportato complessivamente 28 incidenti/eventi di presunta violazione di dati personali, di cui 2 riportati alle Autorità locali mentre per i restanti 26 i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, non risultando così necessaria la notifica alla rispettiva 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 2019 sono state notificate 34 cause per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 42. Le principali tipologie di contenzioso attivate riguardano la cessazione rapporto di lavoro – cessione ramo d'azienda (Intrum), danni da dequalificazione e mobbing, mansioni superiori e impugnative di sanzioni disciplinari (nel 2019 comunque non risultano notificate cause di collaboratori in servizio che abbiano quale oggetto esclusivo il mobbing).

<sup>1</sup> 1 caso di Data Breach che ha visto coinvolto INTESA SANPAOLO VITA e INTESA SANPAOLO entrambi come Titolare del Trattamento, i D.P.O. di INTESA SANPAOLO VITA e di INTESA SANPAOLO hanno proceduto alla notifica congiunta all'Autorità Garante; 1 caso di Data Breach ha visto coinvolto INTESA SANPAOLO come Titolare del Trattamento e il D.P.O. ha proceduto alla notifica all'Autorità Garante.

Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali. 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. Sono allo studio modifiche del Codice stesso e iniziative volte a meglio diffonderne la conoscenza in un'ottica di prevenzione del rischio.

## 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. La più recente verifica è stata avviata a fine 2018, su richiesta del Comitato per il Controllo sulla Gestione, e si è conclusa nel primo trimestre 2019 con la conferma della valutazione massima prevista ("Generalmente Conforme"). 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 tale da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo e da garantire il presidio sulle Strutture Centrali e Banche della Divisione 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 2019 su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo sono state completate le attività sulle 230 Aree di Rischio individuate nella fase di pianificazione, con il perfezionamento di 252 attività di verifica (52 delle quali "straordinarie", ossia originate da richieste specifiche di Organi Aziendali, di Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si verificano dopo il perfezionamento della pianificazione annuale). Nel 2019 sono state segnalate come rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, 90 attività di verifica e, tra queste, 18 hanno riguardato attività afferenti al rischio corruzione. Queste ultime verifiche hanno riguardato 9 Aree di Governo/Divisioni\*.

Per quanto attiene gli interventi che hanno riguardato direttamente o indirettamente anche aspetti legati alle policy sociali ed ambientali, nel 2019 sono state svolte 15 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 all'erogazione e gestione del credito possono riguardare anche aspetti legati alle regole sull'operatività in settori quali armamenti e politiche energetiche.

Dal luglio 2019 è stata implementata la possibilità di segnalare sul "Tableau de Bord" (strumento che rappresenta sinteticamente le criticità in essere sul Gruppo bancario) la "sensibilità" del singolo punto di attenzione emerso in fase di audit a tematiche riguardanti la Corporate & Social Responsibility.

In continuità con il progetto IAT - Internal Audit Transformation, completato a fine 2017, prosegue il programma evolutivo FAST - Future Audit Solutions & Transformation (parte integrante del più generale Piano di Audit pluriennale) finalizzato a migliorare tra l'altro il reporting, individuare soluzioni focalizzate sugli aspetti strategici del Sistema di controllo interno e garantire la gestione proattiva delle azioni correttive suggerite a valle delle attività di verifica.

\* 2 Aree di Governo sono state interessate da 1 sola attività di verifica, le altre da almeno 2. Alcune attività di verifica hanno coinvolto più Divisioni/Aree di Governo.

## 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). 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, o altre condotte illecite. Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo; nel 2019 sono state ricevute 17 segnalazioni, di cui 7 giudicate non pertinenti mentre 10 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti.

## CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2019 risultavano pendenti a livello di Gruppo circa 22.000 vertenze, diverse da quelle di tipo fiscale, per un petitem complessivo di circa 5.635 milioni. Tale importo comprende l'insieme delle vertenze in essere a prescindere dalla stima del rischio di esborso di risorse economiche derivante dalla potenziale soccombenza e, quindi, include anche vertenze a rischio remoto. I rischi connessi alle suddette vertenze sono stati oggetto di specifica ed attenta analisi da parte della Capogruppo e delle società del Gruppo.

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. 160).

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 informazioni sui rischi legali e sulle vertenze civilistiche, amministrative, penali e fiscali più rilevanti si rimanda al Bilancio Consolidato (vedi pag. 493 e seguenti) [i].