



Identità e profilo

# Presentazione del Gruppo

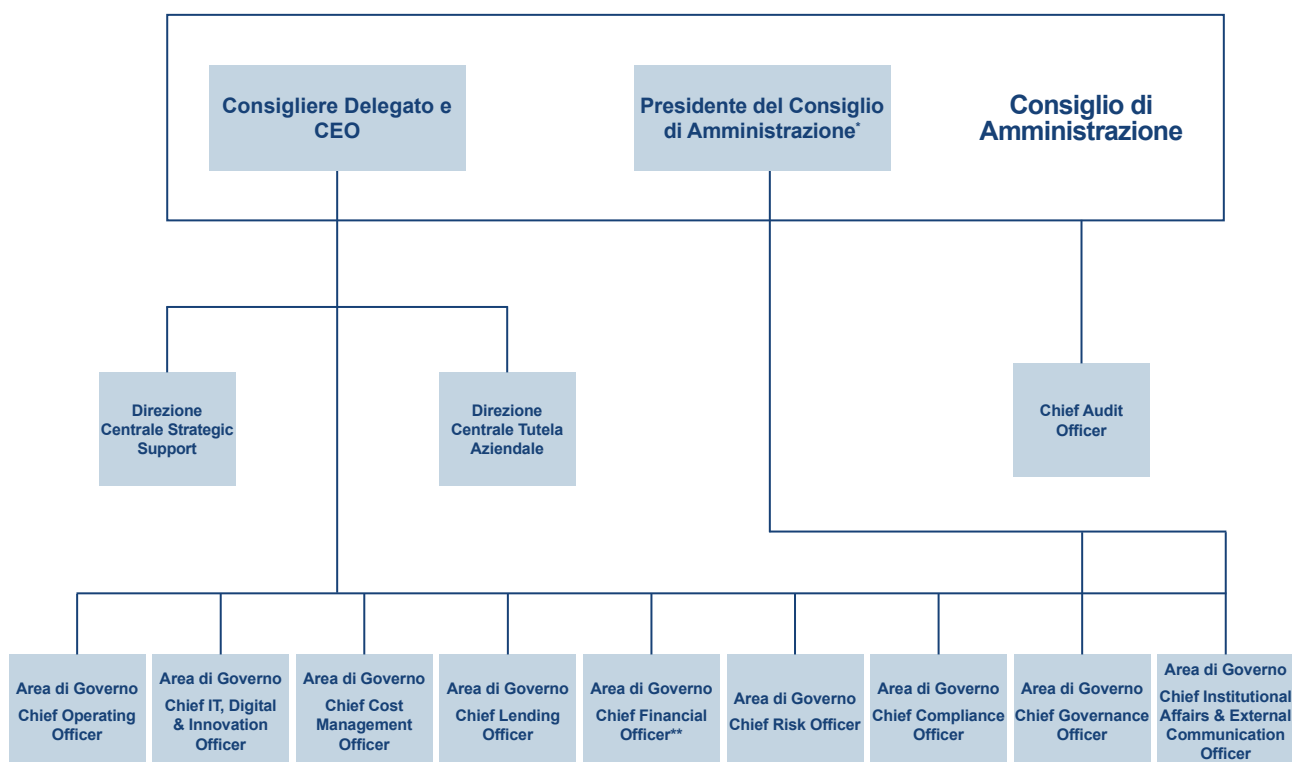
Il Gruppo Intesa Sanpaolo è uno dei principali gruppi bancari in Europa, con una capitalizzazione di mercato di 38,5 miliardi di euro<sup>1</sup>, ed è impegnato a sostenere l'economia nei Paesi in cui opera, in particolare in Italia, e a diventare un punto di riferimento in termini di sostenibilità e responsabilità sociale e culturale.

Intesa Sanpaolo è leader in Italia in tutti i settori di attività (retail, corporate e wealth management). Il Gruppo offre i propri servizi a 11,8 milioni di clienti avvalendosi di una rete di circa 3.800 sportelli presenti su tutto il territorio nazionale con quote di mercato non inferiori al 12% nella maggior parte delle regioni.

Intesa Sanpaolo ha una presenza internazionale strategica, con circa 1.000 sportelli e 7,2 milioni di clienti, incluse le banche controllate operanti nel commercial banking in 12 Paesi in Europa centro-orientale e in Medio Oriente e Nord Africa e una rete internazionale specializzata nel supporto alla clientela corporate in 25 Paesi, in particolare nel Medio Oriente e Nord Africa e in quelle aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Brasile, Russia, India e Cina.

<sup>1</sup> Al 28 febbraio 2020

La struttura del Gruppo si articola in Aree di Governo e Strutture Centrali a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO e sei divisioni – anch'esse a riporto del Consigliere Delegato e CEO – orientate al cliente.



\* Al Presidente del Consiglio di Amministrazione riporta la Segreteria Tecnica di Presidenza.

\*\* Al Chief Financial Officer riporta il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

Le sei divisioni attraverso cui si articolano le attività del Gruppo sono:

<b>Banca dei Territori</b>	Focalizzata sul mercato e sulla centralità del territorio per il rafforzamento delle relazioni con gli individui, le piccole e medie imprese e gli enti non profit. Include le attività di credito industriale, leasing e factoring e di instant banking (tramite Banca 5).
<b>Corporate e Investment Banking</b>	Partner globale per lo sviluppo equilibrato e sostenibile delle imprese e delle istituzioni finanziarie in un'ottica di medio/lungo termine, su basi nazionali ed internazionali. Include le attività di capital markets e investment banking (svolte tramite Banca IMI) ed è presente in 25 Paesi a supporto dell'attività cross-border dei suoi clienti con una rete specializzata costituita da filiali, uffici di rappresentanza e controllate che svolgono attività di corporate banking. La divisione è attiva nel settore del Public Finance come partner globale per la pubblica amministrazione.
<b>International Subsidiary Banks</b>	Include le controllate che svolgono attività di commercial banking nei seguenti Paesi: Albania (Intesa Sanpaolo Bank Albania), Bosnia-Erzegovina (Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina), Croazia (Privredna Banka Zagreb), Egitto (Bank of Alexandria), Moldavia (Eximbank), Repubblica Ceca (la filiale di Praga della VÚB Banka), Romania (Intesa Sanpaolo Bank Romania), Serbia (Banca Intesa Beograd), Slovacchia (VÚB Banka), Slovenia (Intesa Sanpaolo Bank), Ucraina (Pravex Bank) e Ungheria (CIB Bank).
<b>Private Banking</b>	Serve i clienti appartenenti al segmento Private e High Net Worth Individuals con l'offerta di prodotti e servizi mirati. La divisione include Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, con 5.834 private banker.
<b>Asset Management</b>	Offre soluzioni di asset management rivolte alla clientela del Gruppo, alle reti commerciali esterne al Gruppo e alla clientela istituzionale. La divisione include Eurizon con 266 miliardi di euro di masse gestite.
<b>Insurance</b>	Sviluppa l'offerta di prodotti assicurativi e previdenziali rivolti alla clientela del Gruppo. Alla divisione fanno capo le società Intesa Sanpaolo Vita, Intesa Sanpaolo Life, Fideuram Vita e Intesa Sanpaolo Assicura, con raccolta diretta e riserve tecniche pari a 166 miliardi di euro.

Il dettaglio della struttura organizzativa di Intesa Sanpaolo si trova nel sito Internet del Gruppo [\[i\]](#).

## La presenza internazionale

■ <b>ITALIA</b>	3.752 Filiali
■ <b>ALTRI PAESI EUROPEI</b>	863 Filiali 2 Uffici di Rappresentanza
■ <b>AMERICA</b>	2 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza
■ <b>ASIA</b>	7 Filiali 6 Uffici di Rappresentanza
■ <b>AFRICA</b>	175 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza
■ <b>OCEANIA</b>	1 Ufficio di Rappresentanza



Dati al 31 dicembre 2019

## Posizionamento competitivo

### Ranking in Italia

1°	Impieghi	<div></div>	17,0%
1°	Depositi <sup>1</sup>	<div></div>	18,2%
1°	Risparmio Gestito <sup>1</sup>	<div></div>	21,1%
1°	Fondi Pensione <sup>1</sup>	<div></div>	23,0%

Dati al 31 dicembre 2019.

<sup>1</sup> Comprendono le obbligazioni

<sup>2</sup> Fondi comuni, dati al 30/9/2019

<sup>3</sup> Dati al 30/9/2019

# Modello di Business

## VISIONE E VALORI

## GOVERNANCE

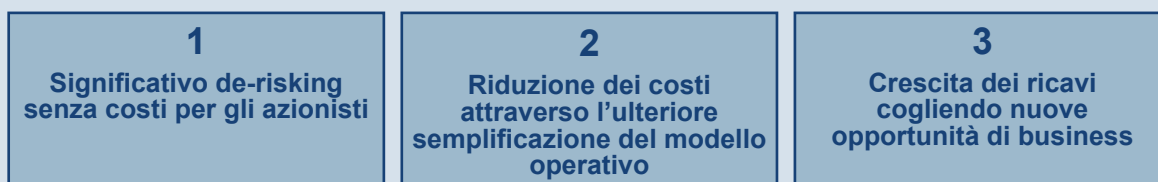
## PUNTI DI FORZA

- Bilancio molto solido
- Cost / Income tra i migliori in Europa
- Leader nella gestione dei rischi
- Elevato numero di clienti
- Capitale superiore ai requisiti regolamentari
- Riserve di liquidità in eccesso
- Bassa leva finanziaria
- Leader nella Corporate Social Responsibility

## PRIORITÀ STRATEGICHE

- Essere una Banca dell'economia reale
- Ottenere una redditività sostenibile
- Essere la Banca #1 in Europa per profilo di rischio
- Essere la Banca #1 in Europa per efficienza
- Essere la Banca #1 in Italia in tutti i prodotti
- bancari e leader europeo nel Wealth Management & Protection
- Supportare le imprese italiane all'estero attraverso la nostra presenza internazionale
- Essere una Banca semplice e innovativa
- Garantire al cliente la migliore relazione in ottica multicanale

## LA NOSTRA FORMULA PER IL SUCCESSO



**Le nostre Persone e il Digitale come fattori abilitanti**

## RISULTATO

- Solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore, mantenendo una patrimonializzazione elevata
- Credito a medio-lungo termine a famiglie e imprese
- Supporto alle categorie con difficoltà di accedere al credito nonostante il loro potenziale
- Difesa dell'occupazione e sviluppo delle risorse umane
- Sviluppo della partnership con i fornitori
- Contributo alle esigenze della collettività
- Miglioramento della relazione con i clienti
- Innovazione di prodotto e dei modelli di servizio
- Diventare un modello di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale
- Sostegno al contrasto ai cambiamenti climatici

## CONTESTO SOCIO-ECONOMICO

# Valore e solidità dell'azienda

## IL PIANO D'IMPRESA 2018-2021

Il Piano d'Impresa 2018-2021 ambisce a mantenere una solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder. Inoltre, Intesa Sanpaolo, una Banca già leader nella Corporate Social Responsibility, punta a diventare un modello di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale.

Il Piano d'Impresa integra gli impegni fissati dal Gruppo definendo azioni per contribuire allo sviluppo globale, nell'ottica di sostegno ai propri clienti, promozione dello sviluppo e del benessere di persone e comunità e tutela dell'ambiente anche attraverso il contrasto ai cambiamenti climatici. In particolare, Intesa Sanpaolo aspira a diventare un punto di riferimento per la società, attraverso una serie di iniziative volte, tra l'altro, a erogare prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale, assicurare supporto alle persone in difficoltà, mitigare le conseguenze su famiglie e imprese derivanti da catastrofi naturali, supportare lo sviluppo della Circular Economy e valorizzare il patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero. In tal senso il Gruppo, anche nella propria strategia, tiene in considerazione gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile fissati dalle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals) e intende, pertanto, fornire una risposta concreta non solo nella formulazione, ma anche nella realizzazione degli impegni intrapresi, i cui risultati sono diventati ormai parte integrante del modello di business sostenibile e responsabile della Banca. Intesa Sanpaolo si propone quindi di cogliere tutte le opportunità per rafforzare il ruolo centrale della sostenibilità e della responsabilità sociale e ambientale nel quadro della propria strategia complessiva.

Tutto questo è reso possibile dalla capacità della Banca di generare costantemente valore nel tempo, rafforzando il modello di business resiliente e ben diversificato del Gruppo e, in particolare, posizionandosi come una realtà leader nelle attività di wealth management & protection.

In un mondo altamente digitalizzato e competitivo, la Banca continua a raggiungere i propri obiettivi facendo leva sui suoi valori e sulla comprovata capacità esecutiva di una macchina realizzativa orientata ai risultati.

La strategia del Gruppo si innesta su alcune priorità ormai patrimonio di Intesa Sanpaolo, che punta a confermarsi come Banca dell'economia reale, a supporto di famiglie e imprese. Facendo leva su un bilancio solido e una posizione di leader, il Gruppo soddisfa le richieste di credito e gestisce i risparmi dei clienti in maniera responsabile. Intesa Sanpaolo vuole essere una Banca con una redditività sostenibile, in cui risultati operativi, produttività, profilo di rischio, liquidità e solidità/leva sono attentamente bilanciati.

Il Piano d'Impresa 2018-2021 si basa su tre pilastri fondamentali:

- significativo de-risking senza costi per gli Azionisti;
- riduzione dei costi attraverso l'ulteriore semplificazione del modello operativo;
- crescita dei ricavi cogliendo nuove opportunità di business.

Fattori abilitanti sono le Persone, che continuano ad essere la risorsa più importante di Intesa Sanpaolo, e il completamento della trasformazione digitale, che consentirà di incrementare i livelli di efficienza e di offrire prodotti e servizi evoluti e di qualità ai clienti.

Le Persone, in particolare, beneficeranno di una serie di iniziative volte a rafforzare il loro coinvolgimento, promuovere l'inclusione e il dialogo continuo con l'azienda, valorizzare i migliori talenti, sviluppare le competenze, preservare i livelli occupazionali, favorire l'equità interna e agevolare la conciliazione tra vita privata e lavorativa attraverso iniziative di flessibilità (vedi Bilancio 2019, pag. 43 [1]).

Intesa Sanpaolo si è posta, con il Piano d'Impresa, obiettivi che generano valore per i propri stakeholder e per il raggiungimento dei quali è proseguito lo sviluppo dei principali progetti strategici di Gruppo (vedi Bilancio 2019, pag. 44). Essere una Banca solida, con una redditività in crescita, consente infatti a Intesa Sanpaolo di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti e di tutti gli altri stakeholder.

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2019. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2019	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	80% € 3.362 mln*	85% nel 2018, 80% nel 2019, 75% nel 2020 e 70% nel 2021
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~58 mld di euro (~118 da inizio 2018)	~250 mld di euro
Dipendenti	Spese del personale	~5,7 mld di euro (~11,5 da inizio 2018)	~24 mld di euro
Fornitori	Acquisti e investimenti	~2,8 mld di euro (~5,5 da inizio 2018)	~11 mld di euro
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~2,7 mld di euro (5,3 da inizio 2018)	~13 mld di euro

\* 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.

## PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO

### PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA<sup>1</sup>

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso il conto economico del 2019 con un utile netto di € 4.182 milioni, superiore del 3,3% rispetto ai 4.050 milioni del precedente esercizio, che includevano peraltro anche il positivo effetto di rilevanti proventi non ricorrenti. La dinamica è stata favorita da proventi operativi netti in crescita, costi operativi in diminuzione e dal più contenuto fabbisogno di rettifiche per rischio di credito. Ancora significativo, seppure leggermente inferiore al dato del 2018, è risultato l'ammontare dei tributi ed oneri del sistema bancario.

In dettaglio, i proventi operativi netti sono stati pari a 18.083 milioni, in crescita rispetto al 2018 (+1,5%) per effetto delle significative performance del risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value (+31% a 1.928 milioni) e della positiva dinamica del risultato dell'attività assicurativa (+9% a 1.184 milioni), nonché della buona tenuta delle commissioni nette (+0,1% a 7.952 milioni). Hanno per contro registrato una riduzione il margine di interesse (-3,7% a 7.005 milioni), in massima parte per i minori interessi su attività deteriorate conseguenti alle azioni di de-risking, e gli altri proventi operativi netti (4 milioni a fronte dei 34 milioni del 2018).

I costi operativi sono risultati in flessione (-2,1% a 9.290 milioni), sia nella componente delle spese per il personale (-1,2%), per effetto del ridimensionamento degli organici, sia in quella delle spese amministrative (-5%), che evidenziano cali su pressoché tutte le principali voci di spesa. Gli ammortamenti – che in applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16 includono anche la quota riferita alle attività materiali ed immateriali oggetto di leasing operativo – sono risultati, nel loro complesso, sostanzialmente in linea rispetto al dato omogeneo 2018 (+0,1%).

Le rettifiche di valore nette su crediti risultano nel loro complesso in calo (-13% circa a 2.089 milioni), per le minori rettifiche sui finanziamenti in stage 3 e segnatamente su sofferenze. Sulla dinamica complessiva hanno influito anche le riprese di valore sui finanziamenti in bonis, che beneficiano di un migliorato profilo di rischio. Gli altri accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività risultano, nel complesso, in aumento a 254 milioni (187 milioni il dato del 2018).

Gli altri proventi netti, che includono utili e perdite realizzati su investimenti e proventi ed oneri non strettamente correlati alla gestione operativa, ammontano a 55 milioni, a fronte dei 506 milioni del 2018 che recepiscono la plusvalenza relativa al perfezionamento dell'accordo con Intrum per la partnership strategica riguardante i crediti deteriorati (443 milioni).

<sup>1</sup> I commenti si riferiscono, se non diversamente specificato, ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2019 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2018 riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2019 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

L'utile delle attività operative cessate, pari a 88 milioni (71 milioni il dato omogeneo del 2018) recepisce gli effetti economici, al lordo delle imposte, del ramo aziendale avente ad oggetto l'attività di acquiring che nel corso del 2020 sarà trasferito a Nexi secondo l'accordo stipulato con riferimento ai sistemi di pagamento. In conseguenza delle dinamiche sopra delineate, il risultato corrente lordo è in crescita (+4,3% a 6.593 milioni). Le imposte sul reddito di periodo, sulle quali ha inciso il riallineamento di valori fiscali effettuato nell'esercizio, sono state pari a 1.838 milioni.

Sono poi stati rilevati oneri di integrazione e incentivazione all'esodo per 106 milioni ed effetti economici dell'allocazione di costi di acquisizione per 117 milioni.

Gli oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario, ancora di ammontare significativo, risultano al netto delle imposte pari a 360 milioni (378 milioni nel 2018).

Quanto alle consistenze patrimoniali, al 31 dicembre 2019 i finanziamenti verso clientela superano i 395 miliardi, in marginale crescita a livello complessivo da inizio anno (+1,7 miliardi, +0,4%). Nel loro ambito, i crediti deteriorati netti sono risultati in significativa diminuzione (-2,4 miliardi, -14% circa).

Dal lato della provvista, la raccolta diretta bancaria a fine 2019 è pari a 426 miliardi, in aumento da inizio anno (+10,4 miliardi, +2,5%). Anche la raccolta diretta assicurativa – che include le riserve tecniche – è risultata in crescita rispetto a inizio anno (+16,5 miliardi, +11%), raggiungendo, a fine 2019, i 166 miliardi.

La raccolta indiretta del Gruppo si è attestata, a fine 2019, a 534 miliardi circa, in crescita rispetto a inizio anno (+38 miliardi, +7,8%) per le dinamiche positive di tutte le componenti, anche in relazione alla più favorevole intonazione dei mercati.

La complessità del contesto macroeconomico e l'elevata volatilità dei mercati finanziari richiedono il costante presidio dei fattori che consentono di perseguire una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione, prudenti valutazioni delle attività.

La liquidità del Gruppo si mantiene su livelli elevati: al 31 dicembre 2019 entrambi gli indicatori regolamentari Liquidity Coverage Ratio (LCR) e Net Stable Funding Ratio (NSFR), adottati anche come metriche interne di misurazione del rischio liquidità, si collocano ben al di sopra dei requisiti minimi normativamente previsti a regime. A fine anno, l'importo delle riserve di liquidità stanziabili presso le diverse Banche Centrali ammonta a complessivi 190 miliardi (175 miliardi a dicembre 2018), di cui 118 miliardi (89 miliardi a fine dicembre 2018) disponibili a pronti (al netto dell'haircut) e non utilizzati. Il Loan to Deposit Ratio a fine 2019, calcolato come rapporto tra crediti verso clientela e raccolta diretta bancaria, è pari al 93%.

Quanto al funding, la rete capillare di filiali rimane una fonte stabile e affidabile di provvista: l'80% della raccolta diretta bancaria proviene dall'attività retail (338 miliardi). Inoltre, nel corso dell'anno sono stati collocati: obbligazioni bancarie garantite per 1 miliardo di euro; senior Tokyo Pro-Bond non garantiti per 13,2 miliardi di Yen; obbligazioni senior non garantite per 3,50 miliardi di euro e 2 miliardi di USD; obbligazioni senior non garantite in Franchi svizzeri per CHF 250 milioni; obbligazioni senior green bond non garantite per 750 milioni, incentrate sulla Circular Economy, nell'ambito del Sustainability Bond di Intesa Sanpaolo.

Quanto al programma condizionato di rifinanziamento TLTRO, la partecipazione del Gruppo a fine dicembre 2019 ammontava a 49 miliardi: 17 miliardi di finanziamento TLTRO III (nell'ambito di un massimo richiedibile di 54 miliardi), a fronte di un rimborso parziale di 29 miliardi dell'ammontare ricevuto nella precedente TLTRO II (pari a 60,5 miliardi).

Il leverage ratio del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2019 è del 6,7%.

Anche la patrimonializzazione si mantiene elevata e ben superiore ai requisiti regolamentari. A fine dicembre, il coefficiente di solvibilità totale (Total capital ratio) si colloca al 17,7%; il rapporto fra il Capitale di Classe 1 (Tier 1) del Gruppo e il complesso delle attività ponderate (Tier 1 ratio) si attesta al 15,3%. Il rapporto fra il Capitale Primario di Classe 1 (CET1) e le attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio) risulta pari al 13,9%.

**Principali indicatori [mln di euro]**

<b>Indicatori economici</b>	<b>2019</b>	<b>2018*</b>
Finanziamenti verso clientela	395.229	393.550
Raccolta diretta bancaria	425.512	415.082
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	165.838	149.358
Patrimonio netto consolidato	55.968	54.024
Utile netto consolidato	4.182	4.050
Dividendi	3.362	3.449
Capitalizzazione media di borsa	36.911	44.947
Totale attività	816.102	789.385
Valore economico generato	17.371	16.960
Valore economico distribuito	-15.687	-14.827

\* I dati a raffronto sono stati riesposti, ove necessario e se materiale, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in dismissione

**DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE**

Il valore economico generato nell'esercizio dal Gruppo viene calcolato secondo le istruzioni dell'Associazione Bancaria Italiana ed in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale. Il calcolo viene effettuato riclassificando le voci del Conto economico consolidato incluso nei prospetti contabili disciplinati dalla Circolare n. 262 della Banca d'Italia.

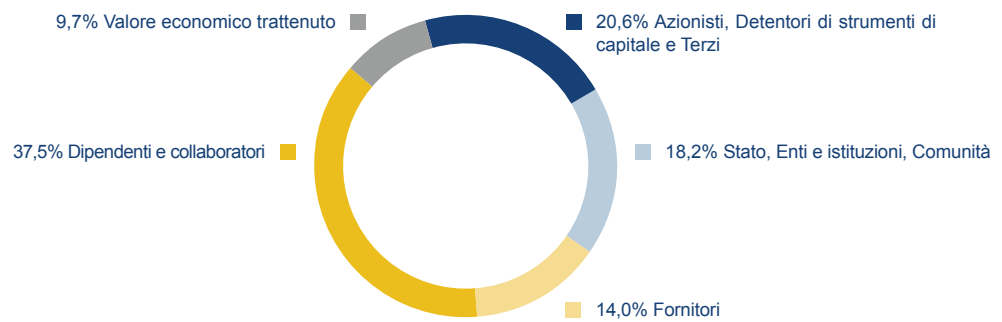
Il valore economico generato, che nell'esercizio 2019 è stato di oltre 17 miliardi, è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa – che tiene dunque conto anche delle rettifiche di valore da deterioramento di crediti e altre attività finanziarie – cui si aggiungono le quote di utili e perdite realizzati su partecipazioni e investimenti e gli altri proventi netti di gestione. L'ammontare del valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di oltre il 37% del valore economico generato, per un totale di 6,5 miliardi. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari;
- i fornitori hanno beneficiato del 14% del valore economico generato, per complessivi 2,4 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- lo Stato, gli Enti e le istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 3,2 miliardi, pari al 18% circa del valore economico generato e riferibili per quasi 900 milioni ad imposte indirette e tasse, per oltre 1,7 miliardi alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio, e per oltre 500 milioni a tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Numerose sono state inoltre le iniziative in ambito sociale e culturale e gli interventi effettuati a valere sui Fondi di beneficenza e per erogazioni a carattere sociale e culturale;
- agli Azionisti, ai detentori degli strumenti di capitale e ai terzi è stato destinato il 21% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa 3,6 miliardi, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto.

Il restante ammontare, circa 1,7 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dalla fiscalità anticipata e differita, dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri e dall'utile non distribuito. L'autofinanziamento è da considerare come investimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza e permettere lo sviluppo sostenibile del complesso aziendale.

**RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2019**

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
VALORE ECONOMICO GENERATO	17.371	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-15.687	90,3%
Dipendenti e collaboratori	-6.513	37,5%
Fornitori	-2.437	14,0%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-3.167	18,2%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-3.570	20,6%
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>1.684</b>	<b>9,7%</b>



## Visione e valori

*“Lavoriamo insieme per fornire servizi bancari e finanziari di eccellenza ai nostri clienti, attivando leve di sviluppo per tutte le realtà territoriali nelle quali operiamo.*

*Consapevoli del valore della nostra attività in Italia e all'estero, promuoviamo uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione dei clienti e degli azionisti, dal senso di appartenenza dei collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività e dei territori.*

*Competiamo lealmente nel mercato, pronti a cooperare con gli altri soggetti economici - privati e pubblici - ogniqualvolta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva di crescita dei sistemi paese in cui operiamo. Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi, ci impegniamo per l'ampliamento dell'accesso al credito e agli strumenti finanziari per tutti i cittadini, nonché per lo sviluppo sostenibile del sistema imprenditoriale, consci che le nostre decisioni hanno importanti effetti, diretti e indiretti, sull'ambiente naturale e sulla collettività, al cui benessere non solo materiale vogliamo contribuire, sostenendo o realizzando iniziative culturali e di utilità comune.”*

(dal Codice Etico [i])

La strategia di crescita del Gruppo Intesa Sanpaolo mira alla creazione di valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale, costruito sulla fiducia di tutti i suoi interlocutori e basato sui valori enunciati nel Codice Etico.

### **Integrità**

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

### **Eccellenza**

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfide, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

### **Trasparenza**

Poniamo la trasparenza alla base delle nostre azioni, della nostra comunicazione e dei nostri contratti per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

### **Rispetto delle specificità**

Vogliamo coniugare la grande dimensione con il radicamento territoriale, essere una Banca che riesce a pensare in grande e non perdere di vista l'individuo.

### **Equità**

Siamo impegnati a eliminare ogni discriminazione dalle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, etnia, religione, appartenenza politica e sindacale, orientamento e identità sessuale, lingua o diversa abilità.

### **Valore della persona**

Il valore della persona in quanto tale guida il nostro modo di agire: adottiamo l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i nostri interlocutori.

### **Responsabilità nell'utilizzo delle risorse**

Miriamo a utilizzare in modo attento tutte le risorse, promuovendo comportamenti improntati all'ottimizzazione e a evitare spreco e ostentazione, privilegiando le scelte rivolte alla sostenibilità nel tempo.

Il Gruppo si impegna ad osservare i principi dello sviluppo sostenibile e ha aderito a importanti iniziative internazionali, volte a promuovere il dialogo fra imprese, organismi sovranazionali e società civile, e a perseguire il rispetto dell'ambiente e dei diritti umani.

# Adesione a iniziative nazionali e internazionali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite



In support of

**WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES**

Established by UN Women and the UN Global Compact Office



Founding Signatory of:



Signatory of:



## Global Compact [i]

Iniziativa dell'ONU che promuove la responsabilità sociale delle imprese attraverso l'adesione a dieci principi fondamentali relativi ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e alla lotta alla corruzione.

## Women's Empowerment Principles – WEPs [i]

Principi promossi dall'ONU che definiscono linee guida per le imprese rivolte alla promozione dell'uguaglianza di genere e allo sviluppo professionale femminile nel luogo di lavoro.

## UNEP Finance Initiative [i]

Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo tra le istituzioni finanziarie su performance economica, protezione ambientale e sviluppo sostenibile.

## UNEP Finance Initiative – Principles for Responsible Banking – PRB [i]

Programma dell'UNEP FI, che intende avvicinare il settore bancario agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU (UN Sustainable Development Goals) e all'accordo di Parigi sul clima del 2015.

## UNEP Finance Initiative – Principles for Sustainable Insurance – PSI [i]

Programma dell'UNEP FI per il settore assicurativo, con lo scopo di affrontare i rischi e le opportunità connesse a tematiche ambientali, sociali e di governance.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce ai Principi come firmatario attraverso Intesa Sanpaolo Vita.

## Principles for Responsible Investment – PRI [i]

Principi sull'integrazione dei criteri ESG negli investimenti, nati dalla partnership tra lo UNEP FI e il Global Compact. Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce ai Principi come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR e il Fondo Pensione del Gruppo.

## Equator Principles [i]

Linee guida per la valutazione e la gestione del rischio sociale e ambientale nei progetti, basate sui criteri dell'International Finance Corporation, organismo della Banca Mondiale.

## CDP [i]

Organizzazione non profit indipendente che detiene e gestisce il più vasto database di informazioni sul climate change a livello mondiale. L'adesione al CDP impegna a rendere pubbliche le emissioni di gas ad effetto serra e le strategie messe in atto nella gestione delle problematiche del cambiamento climatico. Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce al CDP come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR e il Fondo Pensione del Gruppo.

## Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD [i]

Istituita nel dicembre 2015 dal Financial Stability Board (FSB), la Task Force ha pubblicato a giugno 2017 undici raccomandazioni per promuovere una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici da parte delle imprese.

## Global Reporting Initiative [i]

Organizzazione che sviluppa Linee Guida (GRI Standard), per la rendicontazione di sostenibilità, riconosciute a livello globale. Intesa Sanpaolo è membro della GRI Community.

## Forum per la Finanza Sostenibile [i]

Associazione multi-stakeholder che ha l'obiettivo di diffondere la cultura e sostenere lo sviluppo della finanza sostenibile. È il rappresentante italiano di EuroSIF (European Forum for Sustainable and Responsible Investments).

## LBG [i]

Standard di rendicontazione - riconosciuto a livello internazionale - dei contributi alla comunità da parte delle imprese.

Intesa Sanpaolo aderisce al Global Compact e si riconosce nella comunità delle imprese che sostengono gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

## OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (SDGs – SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS)



Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile sono stati fissati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e sono stati sottoscritti dai 193 Paesi membri dell'ONU, tra cui l'Italia, a fine 2015. Sono 17 Obiettivi con 169 target, che danno seguito agli Obiettivi di Sviluppo del Millennio (Millennium Development Goals) lanciati nel 2005.

Gli Obiettivi sono i seguenti:



1. Porre fine a ogni forma di povertà nel mondo
2. Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile
3. Assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età
4. Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento per tutti
5. Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
6. Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie
7. Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
8. Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti
9. Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
10. Ridurre le disuguaglianze
11. Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili
12. Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo
13. Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze
14. Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile
15. Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre
16. Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, rendere disponibile l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli
17. Rafforzare i mezzi di attuazione degli Obiettivi e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.

Intesa Sanpaolo è consapevole che molti degli obiettivi fissati nel Piano d'Impresa 2018-2021 presentano una stretta connessione con alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Questo legame è confermato anche dall'analisi di materialità che ha evidenziato la rilevanza di alcune tematiche sia in termini di impatto sulle strategie del Gruppo che sui propri stakeholder. Pertanto, sono stati affiancati ai diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, oltre alle azioni, ai progetti e ai risultati maggiormente significativi per gli effetti positivi sulla collettività, anche il legame con il Piano d'Impresa e i temi materiali (ossia i temi risultati rilevanti dall'analisi di materialità).

Tale approccio testimonia il contributo del Gruppo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale attraverso un impegno che, considerando l'attività di finanziamenti erogati dal Gruppo a supporto di famiglie e imprese, si estende a tutti gli SDGs ed è, in particolare, focalizzato su 11 obiettivi.



Contributo agli SDGs	1 Sconfiggere la povertà	4 Istruzione di qualità	5 Pari opportunità	7 Energia pulita e accessibile	8 Impiego decente e crescita economica	9 Industria, innovazione e infrastrutture	10 Ridurre le disuguaglianze	11 Città e comunità resilienti	12 Consumo e produzione responsabili	13 Azione climatica	16 Pace, giustizia e istituzioni solide
Valore e solidità dell'azienda											
Impatti ambientali diretti				■						■	
Green Economy				■					■	■	
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori		■	■		■		■				
Benessere dei collaboratori					■						
Tutela del lavoro					■						
Qualità e innovazione nella relazione col cliente						■					
Accesso al credito e inclusione finanziaria	■	■	■		■	■		■			
Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente											
Relazioni con la comunità	■	■						■			
Integrità nella condotta aziendale											■

Questi sono gli Obiettivi individuati, le principali azioni realizzate nel 2019 e le strategie per il futuro, con particolare riferimento al 2021, ove non diversamente specificato.

SDGs	Azioni 2019	Obiettivi
	<p><b>Intesa Sanpaolo per le persone in difficoltà (vedi pag. 97)</b> Nel periodo 2018-2019 sono stati distribuiti 8,7 milioni di pasti, oltre 519.000 posti letto, 131.000 farmaci e 103.000 indumenti.</p> <p><b>Supporto al Terzo Settore (vedi pag. 79)</b> Erogati nel 2019 circa 200 mln di euro a supporto di imprese sociali e al Terzo Settore.</p> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 77)</b> Nell'ambito del Fondo di Impatto, oltre a "per Merito", la prima iniziativa, che nel 2019 ha finanziato gli studi universitari di 3.240 studenti e erogato circa 28 milioni di euro, sono state annunciate nel gennaio 2020 due nuove iniziative a supporto delle madri lavoratrici e delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici.</p> <p><b>Microcredito (vedi pag. 77)</b> Erogati nel 2019 circa 75 mln di euro per progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.</p> <p><b>Fondo di Beneficenza (vedi pag. 96)</b> Nel 2019 il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ha erogato circa 12,9 milioni di euro a sostegno di oltre 800 progetti realizzati da enti non profit. L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (&gt;70%) per le liberalità a sostegno di interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione è stato più che superato raggiungendo l'incidenza del 95%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Iniziativa Cibo e riparo per le persone in difficoltà per assicurare 10.000 pasti al giorno, 6.000 posti letto al mese e 3.000 capi di abbigliamento e medicine al mese entro il 2021.</li> <li>■ Nuovo credito a medio-lungo termine a supporto delle imprese sociali per circa 0,7 miliardi nel periodo 2018-2021, confermando Intesa Sanpaolo come il più grande finanziatore del Terzo Settore in Italia.</li> <li>■ Intesa Sanpaolo Fund for Impact (costituito allocando lo 0,5% del patrimonio netto, stimabile nell'ordine di ~250 milioni di euro), che consentirà l'erogazione di prestiti per 1,25 miliardi di euro nel periodo 2018-2021 a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.</li> </ul>
	<p><b>Formazione (vedi pag. 116)</b> L'offerta formativa, basata su competenze chiave per mestiere, ha privilegiato i canali digitali con modalità di fruizione semplici, veloci e interattive erogando nel 2019 circa 11 milioni di ore di formazione.</p> <p><b>Per Merito (vedi pag. 77)</b> Con "per Merito", prestito senza garanzie rivolto a tutti i giovani studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, lanciato nell'ambito del Fund for Impact, nel 2019 sono stati finanziati 3.240 studenti ed erogati circa 28 milioni di euro.</p> <p><b>Contributo alla Comunità (vedi pag. 95)</b> L'investimento nei giovani, nella loro istruzione e nella promozione dell'occupazione è tangibile anche nel programma Giovani e Lavoro, realizzato in collaborazione con Generation Italy, un progetto di accompagnamento verso il mondo del lavoro nell'ambito del quale sono state coinvolte oltre 1.000 aziende e formati 700 giovani.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Investimenti in formazione e apprendimento dei dipendenti per 1 miliardo di euro erogando circa 46 milioni di ore di formazione nel periodo 2018-2021 (con 11,9 milioni di ore nel 2021).</li> <li>■ Prosecuzione dell'iniziativa "per Merito", lanciata nell'ambito del Fund for Impact.</li> <li>■ Supportare la formazione e l'accesso al mercato del lavoro italiano di 5.000 giovani nel periodo 2019-2021 con l'iniziativa Generation.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2019	Obiettivi
<b>5</b> PARITÀ DI GENERE 	<p><b>Inclusione e diversity management (vedi pag. 117)</b>            La Struttura Diversity &amp; Inclusion (D&amp;I) è impegnata a definire la strategia D&amp;I, anche a partire dai risultati di una specifica Survey realizzata sul perimetro italiano. In particolare, è stato esteso a più di 1.100 (900 nel 2018) il numero dei manager valutato anche sulla base di un KPI, pari al 10% della valutazione complessiva, dedicato alla valorizzazione del talento femminile e sono proseguiti i progetti per supportare l'empowerment e il talento femminile. Nelle Banche Estere sono in via di definizione piani d'azione strutturati a seguito dei risultati della D&amp;I Pulse Survey realizzata nel 2019.</p> <p><b>Sostegno all'imprenditoria femminile (vedi pag. 86)</b>            Con Business Gemma, il finanziamento che sostiene le imprese femminili e le lavoratrici autonome, nel 2019 sono stati erogati 267 finanziamenti per 10,1 milioni di euro. Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno realizzato accordi con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business, erogando rispettivamente, nel 2019, 355 finanziamenti per circa 3,6 milioni di euro e circa 670 mila euro per 21 finanziamenti, di cui 19 a donne imprenditrici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione.</li> </ul>
<b>7</b> ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 	<p><b>Finanziamenti e servizi per la Green Economy (vedi pag. 137)</b>            Nel 2019 i finanziamenti per la Green Economy erogati dal Gruppo sono stati pari a 1.419 milioni di euro (quasi 20 miliardi nel periodo 2010-2019), corrispondenti al 2,4% del totale dei finanziamenti del Gruppo. I proventi del Green Bond da 500 mln emesso nel 2017, destinati per il 64,0% al fotovoltaico, per il 12,6% all'eolico, per il 9,3% all'idroelettrico, per il 12,5% alla bioenergia e per l'1,6% all'efficienza energetica, hanno finanziato 75 progetti con un risparmio annuale di più di 353.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>.</p> <p><b>Energia rinnovabile (vedi pag. 132)</b>            Nel 2019 il consumo di energia elettrica da fonte rinnovabile ha raggiunto circa l'83% del consumo totale. L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile fotovoltaica è stata pari a oltre 1.119 MWh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dal 76% di fine 2012 all'81% di fine 2022.</li> </ul>
<b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 	<p><b>Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 82)</b>            Nel 2019 sono stati erogati circa 58 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, di cui circa 48 miliardi in Italia, con circa 38 miliardi erogati a famiglie e piccole e medie imprese.</p> <p>Nel 2019 circa 18.500 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 93.000 posti di lavoro.</p> <p>Nel 2019 con Finanziamento Microcredito imprenditoriale sono stati erogati 674 finanziamenti per 14,8 milioni di euro.</p> <p>Con Resto al Sud, l'iniziativa promossa dal Ministero dell'Economia a favore dei giovani per nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno, che si avvale di una dotazione di 1,25 mld resi disponibili dal Fondo per lo Sviluppo e la Coesione, sono stati erogati 822 finanziamenti per 35,7 milioni di euro.</p> <p><b>Tutela del lavoro (vedi pag. 112)</b>            Nel 2019 le misure a tutela dell'occupazione realizzate dal Gruppo hanno consentito la riconversione in nuove attività prioritarie di 2.039 collaboratori, nonché l'assunzione di 393 persone con profili specializzati. Con il nuovo contratto di lavoro misto sono state assunte 150 persone e attivati 200 tirocini.</p> <p><b>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 115)</b>            Oltre l'80% dei collaboratori aventi diritto hanno aderito al Piano LECOIP 2.0 per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa 184 milioni di euro. Sono stati sottoscritti accordi di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato e del Sistema Eccellenza Tutela.</p> <p><b>Sviluppo dei talenti (vedi pag. 117)</b>            Prosegue l'International Talent Program, finalizzato allo sviluppo di una nuova generazione di manager di cultura internazionale, che a fine 2019 raggiunge quota 254 Talent.</p> <p><b>Welfare e qualità della vita in azienda (vedi pag. 119)</b>            Nel 2019 il lavoro flessibile ha coinvolto un numero crescente di strutture e persone in tutto il Gruppo con circa 17.250 aderenti, di cui 3.500 nelle Banche Estere.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale per circa 250 miliardi di euro (~500.000 nuovi investimenti finanziati).</li> <li>▪ Assunzione di almeno 1.650 persone nel periodo 2018-2021 per supportare la crescita del core business e favorire il ricambio generazionale.</li> <li>▪ Assorbimento della capacità in eccesso (5.000 persone) su nuove iniziative ad alto valore aggiunto (Proactive HR In-Placement).</li> <li>▪ Supporto al benessere (Process and People Care) e programmi di flessibilità (24.000 collaboratori in smart working al 2021) per migliorare la produttività e la soddisfazione delle persone, part-time e contratto di lavoro misto.</li> <li>▪ Valorizzazione dei talenti (International Talent Program) finalizzata a rafforzare la community di middle management internazionale attraverso programmi di formazione e percorsi di carriera personalizzati coinvolgendo circa 500 risorse entro il 2021.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2019	Obiettivi
<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 	<p><b>Trasformazione digitale (vedi pag. 69)</b>            Intesa Sanpaolo è risultata essere la prima Banca digital del Paese e tra le prime tre banche europee con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ulteriore incremento delle vendite attraverso canali digitali pari a oltre il 9% del totale vendite;</li> <li>■ circa 9,2 milioni di clienti multicanale, pari a oltre il 78% circa del totale clienti;</li> <li>■ 17,2 mln di transazioni dematerializzate nel 2019 (33 mln dal 2018) e circa 56 mln dal lancio dell'iniziativa;</li> <li>■ circa l'85% dei prodotti disponibili su piattaforme multicanale;</li> <li>■ circa il 34,6% di attività digitalizzate (17,8 % nel 2018).</li> </ul> <p><b>Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 82)</b>            Tramite Intesa Sanpaolo Innovation Center sono state sviluppate le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ sperimentazioni di frontiera: depositati due brevetti (in ambito Cybersecurity e analisi di rischio delle strategie di investimento), 6 progetti attivi in ambito Neuroscienze;</li> <li>■ sviluppo e valorizzazione startup: analizzate circa 720 start-up (circa 1.300 dal 2018) e attivati 6 programmi di accelerazione su 124 start-up (235 dal 2018) che sono state presentate a 850 selezionati investitori e altri attori dell'ecosistema (circa 1.600 dal 2018); ottenute 293 candidature di cui 49 startup italiane al Programma di accelerazione Techstars; 100 milioni di euro destinati a investimenti diretti attraverso Neva Ventures e la piattaforma di equity crowdfunding BackToWork24 (partecipata da Neva) attraverso la quale sono stati veicolati oltre 7,2 mln di euro nel 2019;</li> <li>■ open innovation: analizzate nel 2019 circa 400 imprese di cui circa 90 selezionate per intraprendere percorsi di trasformazione;</li> <li>■ diffusione della cultura e sviluppo del network per l'innovazione: realizzati 6 programmi di accompagnamento all'estero nei principali ecosistemi d'innovazione e 26 eventi nazionali e internazionali.</li> </ul> <p>Nel 2019 con Nova+ sono stati finanziati 41 progetti di innovazione per oltre 41 milioni di euro.            Con la garanzia Innovfin, rilasciata dal FEI con il sostegno finanziario dell'UE sono stati erogati nel 2019 circa 58 milioni di euro a 38 finanziamenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2,8 miliardi di euro di investimenti nel periodo 2018-2021 per il completamento della trasformazione digitale.</li> <li>■ 70% delle attività digitalizzate nel 2021 (10% nel 2017).</li> <li>■ Incrementare la percentuale delle vendite su canali digitali (15% al 2021 dal 2% al 2017).</li> </ul>
<b>10</b> RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE 	<p><b>Inclusione e Diversity management (vedi pag. 117)</b>            Sono stati avviati progetti per favorire l'inclusione di persone con disabilità intellettiva, in particolare persone con sindrome di Down e persone con diagnosi di autismo o sindrome autistica.</p> <p>Nel 2019 la maggior parte dei componenti del gruppo di lavoro interfunzionale sul disability management ha partecipato al Corso di Alta Formazione "Disability Manager e mondo del lavoro" organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano conseguendo la certificazione della figura professionale di Disability Manager da parte di Regione Lombardia.</p> <p>È proseguito inoltre, l'impegno sul fronte della dislessia: Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana certificata Dyslexia Friendly a dicembre 2018.</p> <p><b>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 115)</b>            Consolidata l'adozione del sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding, anche attraverso l'adozione di una denominazione internazionale valida per le posizioni manageriali in Italia e all'estero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione (ad esempio, genere, età, nazionalità, religione, condizioni personali e sociali).</li> </ul>
<b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI 	<p><b>Promozione della cultura per la coesione sociale (vedi pag. 102)</b>            Sono state organizzate 18 mostre con oltre 560.000 visitatori; circa 80.000 studenti hanno partecipato ad attività educative gratuite; 230 capolavori sono stati dati in prestito a musei italiani e internazionali e oltre 100 storici dell'arte sono stabilmente presso le Gallerie d'Italia.</p> <p><b>Sostegno alle famiglie e alle imprese in difficoltà per eventi di grave entità (vedi pag. 78)</b>            L'impegno di Intesa Sanpaolo nel contrasto alle situazioni di disagio e difficoltà si è esteso anche alle comunità e alle persone colpite da calamità naturali ed emergenze, come il crollo del ponte di Genova e il maltempo nel territorio di Venezia, attraverso moratorie di mutui su immobili colpiti per 0,8 miliardi di euro e finanziamenti agevolati per oltre 135 milioni di euro (circa 335 milioni di euro dal 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestione proattiva del Patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo e promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2019	Obiettivi
 <p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p><b>Circular Economy (vedi pag. 139)</b></p> <p>L'impegno verso la Circular Economy - sviluppato in partnership con la Fondazione Ellen MacArthur - ha previsto, per il periodo 2018-2021, l'istituzione di un plafond dedicato di 5 miliardi di euro di credito e il lancio del Circular Economy Lab, primo laboratorio italiano - insieme con la Fondazione Cariplo - con l'obiettivo di creare valore per le aziende clienti del Gruppo sviluppando percorsi di ricerca e innovazione circolare. A fine 2019 il plafond ha consentito di erogare circa 760 milioni di euro in 63 progetti per la transizione verso l'economia circolare, a fronte di 248 progetti analizzati.</p> <p>A novembre 2019 si è concluso con successo il collocamento del primo Sustainability Bond da 750 milioni di euro, a fronte di una domanda pari ad oltre 3,5 miliardi di euro, destinato a sostenere i finanziamenti concessi dalla Banca nell'ambito del plafond dedicato alla Circular Economy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Allocazione di un plafond dedicato e lancio di un fondo di investimento per la Circular Economy.</li> </ul>
 <p><b>13</b> LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<p><b>Ambiente e climate change (vedi pag. 127)</b></p> <p>Tutte le azioni realizzate nel 2019, in linea con il Piano Ambientale, confermano l'impegno del Gruppo a ridurre la propria impronta ambientale. Nel 2019 le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 risultano in diminuzione del 21,4%.</p> <p><b>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change (vedi pag. 46)</b></p> <p>Sin da ottobre 2018, Intesa Sanpaolo ha deciso di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e di impegnarsi, 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 di raccordo TCFD (vedi pag. 195).</p> <p><b>Climate Change Action Plan (vedi pag. 130)</b></p> <p>Nel 2017 è stato predisposto un Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale - Climate Change Action Plan - con obiettivi al 2022 e al 2037. Dal monitoraggio del Piano Ambientale si evidenzia nel 2019 un andamento in linea con le previsioni di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il Climate Change Action Plan, il Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale di Intesa Sanpaolo, prevede una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 37% nel periodo 2012-2022.</li> <li>■ A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è impegnata a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni.</li> </ul>
 <p><b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI FORTI</p>	<p><b>La lotta alla corruzione (vedi pag. 52)</b></p> <p>E' proseguita la verifica di coerenza della normativa di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo.</p> <p>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.</p> <p>Nel 2019 la formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio ha coinvolto 77.383 collaboratori per un totale di circa 307.000 ore erogate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aggiornamento delle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo alle modifiche organizzative e legislative e verifica della loro adozione da parte delle società italiane ed estere del Gruppo.</li> <li>■ Esecuzione di un audit interno per l'accertamento della conformità del sistema di prevenzione della corruzione di Intesa Sanpaolo ai requisiti della norma UNI ISO 37001.</li> </ul>

## Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità

Intesa Sanpaolo è presente nei principali indici e classifiche di sostenibilità, elaborati da società specializzate che selezionano le aziende, oltre che per la performance economica, anche per i risultati conseguiti nelle tre dimensioni ESG (Environment, Social, Governance) o in ambiti specifici come la diversity.

Di seguito i principali indici e classifiche in cui Intesa Sanpaolo è presente:



### Dow Jones Sustainability Indices e S&P ESG Indices [i]

Inclusa nei DJSI World e DJSI Europe sulla base della valutazione annuale condotta da RobecoSAM con un criterio best in class tra le società a maggiore capitalizzazione. Il DJSI World include circa 300 società tra le 2.500 maggiori aziende al mondo comprese nell'indice S&P Global BMI. Il DJSI Europe include circa 150 società tra le 600 maggiori aziende europee presenti nell'indice S&P Global BMI.

Intesa Sanpaolo è anche inclusa in alcuni indici della serie S&P ESG.

A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo ha ricevuto il SAM Bronze Class Sustainability Yearbook Award 2020.



### FTSE4Good Index Series [i]

Intesa Sanpaolo è compresa in 3 indici della serie FTSE4Good, sulla base di un rating ESG attribuito da FTSE Russell utilizzando esclusivamente informazioni pubbliche di oltre 4.000 società presenti in 47 diversi mercati finanziari.



### MSCI ESG Indexes [i]

Basati sull'analisi degli aspetti di sostenibilità ambientale, sociale e di governance, di 7.500 società, sono suddivisi per rappresentare le principali strategie ESG. Intesa Sanpaolo è inclusa in diverse famiglie di indici tra cui MSCI ESG Leaders Indexes e MSCI Low Carbon Indexes.



### CDP - Climate Change A List 2019 [i]

Comprende circa 180 società quotate, selezionate sulla base dei risultati di un assessment annuale (oltre 8.400 le società partecipanti nel 2019) per l'avanzato approccio alla mitigazione dei cambiamenti climatici. A febbraio 2020 Intesa Sanpaolo è stata riconosciuta Supplier Engagement Leader 2019.



### Corporate Knights - 2020 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index [i]

L'indice comprende le 100 società più sostenibili al mondo, che sono valutate sulla base di informazioni pubbliche, in relazione a 21 indicatori, partendo da un universo di circa 7.400 società quotate.



### Euronext Vigeo Eiris Indices [i]

Intesa Sanpaolo è inclusa in Euronext Vigeo Europe 120 e Euronext Vigeo Eurozone 120. Le 120 società incluse in entrambi gli indici sono selezionate sulla base della valutazione condotta dalla società di rating ESG Vigeo-Eiris su 4.500 emittenti e diverse asset class.



### Ethibel Sustainability Indices [i]

L'universo di riferimento degli indici Ethibel è costituito dall'Ethibel Excellence Investment Register, definito in base ai criteri dell'associazione indipendente Forum Ethibel.

L'inclusione negli indici si basa sulla valutazione condotta da Vigeo-Eiris. Intesa Sanpaolo è inclusa nell'Ethibel Sustainability Index Excellence Global e nell'Ethibel Sustainability Index Excellence Europe.



### STOXX® ESG, Low Carbon and Climate Impact Indices <sup>[i]</sup>

Intesa Sanpaolo fa parte di diverse famiglie di indici STOXX® ESG, Low Carbon and Climate Impact Indices. Si evidenzia lo STOXX® Global ESG Leaders Index, che seleziona le società con criteri best in class, sulla base del rating di sostenibilità attribuito da Sustainalytics. L'indice include circa 440 aziende leader a livello mondiale.



### Standard Ethics Indices <sup>[i]</sup>

Analizzano le società sotto il profilo di sostenibilità, di governance e Corporate Social Responsibility. Intesa Sanpaolo è inclusa negli Standard Ethics Italian Index, Standard Ethics Italian Banks Index, Standard Ethics European Banks Index e Standard Ethics European 100 Index.



### ECPI Indices <sup>[i]</sup>

Una famiglia di oltre 50 indici basati sull'analisi di informazioni pubbliche di oltre 4.000 società. Intesa Sanpaolo è inclusa, tra gli altri, nell'ECPI World ESG Equity e nell'ECPI Euro ESG Equity.



### 2020 Bloomberg Gender - Equality Index - GEI <sup>[i]</sup>

Indice tematico dedicato all'uguaglianza di genere, include 325 società, analizzate su cinque aree di indagine. L'universo iniziale di riferimento per l'analisi include oltre 11.500 società quotate.



### World Benchmarking Alliance (WBA) – SDG2000 <sup>[i]</sup>

A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo è stata inclusa nella SDG2000, elenco che comprende le 2.000 società appartenenti a 7 settori chiave che, a livello mondiale, hanno la possibilità di influenzare lo sviluppo per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs) al 2030.

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



### Gran Premio Sviluppo Sostenibile 2019 - ASSOSEF (Associazione Europea Sostenibilità e Servizi Finanziari) <sup>[i]</sup>

Il premio è stato riconosciuto per il contributo alla promozione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, in particolare per l'impegno dimostrato a sostegno dell'Economia Circolare.



### Diversity & Inclusion Award 2019

Intesa Sanpaolo è stata premiata con il Diversity & Inclusion Award, riconoscimento alle aziende che promuovono politiche di avviamento lavorativo per le persone svantaggiate.



### Green Building Council - (Existing Buildings Operations & Maintenance – EB O&M) <sup>[i]</sup>

Nel 2019 il Grattacielo di Torino ha ottenuto la certificazione LEED Platinum (Leadership in Energy and Environmental Design) del Green Building Council nella categoria gestione sostenibile. Nel 2015 il Centro Direzionale aveva già ricevuto la certificazione LEED Platinum, per la costruzione dell'edificio, grazie alle caratteristiche progettuali e alle soluzioni tecnologiche adottate.

## Analisi di materialità

La rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità si focalizza su aspetti rilevanti che riflettono gli impatti, positivi o negativi, generati dalle attività del Gruppo in ambito economico, sociale e ambientale, capaci di influenzare in maniera significativa la percezione dei propri stakeholder. Tali aspetti, oltre a costituire il centro della rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità, risultano fondamentali anche per l'individuazione e gestione di rischi e opportunità, contribuendo altresì ad orientare la strategia aziendale sui temi rilevanti per il business e per gli stakeholder. A tal fine, Intesa Sanpaolo aggiorna annualmente, in linea con il processo delineato nei GRI Standards, l'Analisi di materialità realizzando le seguenti fasi e attività:

- identificazione dei temi rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder;
- prioritizzazione dei temi e definizione della matrice di materialità;
- validazione della matrice di materialità.

### IDENTIFICAZIONE DEI TEMI MATERIALI E DEGLI STAKEHOLDER

Intesa Sanpaolo ha identificato le tematiche prioritarie per l'azienda e per i suoi stakeholder attraverso un'analisi documentale che viene periodicamente aggiornata. I principali documenti presi in considerazione sono:

- fonti documentali interne, tra cui il Piano d'Impresa 2018-2021, il Codice Etico, i Rapporti di Sostenibilità/Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie dell'ultimo triennio, le comunicazioni dei vertici aziendali, i verbali delle Assemblee e le policy aziendali;
- fonti documentali esterne, fra cui gli standard e framework di riferimento per la rendicontazione delle performance di sostenibilità (AA1000, standard GRI, <IR>, SASB, Guidelines on reporting climate-related information), le fonti internazionali legate ai temi della sostenibilità (Agenda 2030, COP24, SDGs, Piano d'Azione della Commissione Europea per la finanza sostenibile - inclusi i documenti correlati -, Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures, Principles for responsible banking) e le principali normative di settore (es. D.Lgs. 254/2016);
- Rapporti di Sostenibilità/Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie di altri gruppi finanziari nazionali e internazionali;
- fonti redatte da istituzioni nazionali e internazionali per l'identificazione dei megatrend generali e specifici del settore bancario.

Nel 2019, in particolar modo, l'analisi documentale si è concentrata sul Piano d'Azione per finanziare la crescita sostenibile, sulla comunicazione della Commissione Europea pubblicata nel marzo 2018, e sui documenti correlati resi disponibili nel corso del 2019 (Tassonomia, Rapporto su EU Green Bond Standard, Rapporto su climate benchmarks e Linee Guida non vincolanti sulla rendicontazione relativa al clima).

Nel 2019 sono stati sostanzialmente confermati i temi materiali precedentemente identificati che rispondono alle richieste contenute nel D.Lgs. 254/2016. Al fine di presentare a tutti gli stakeholder definizioni chiare, tali temi sono stati descritti (vedi declinazione a pag. 215) evidenziando l'accezione di ognuno per Intesa Sanpaolo. I temi sono stati infine valutati in termini di priorità, rischi correlati, ambiti di azioni prioritarie e azioni specifiche.

Gli stakeholder identificati da Intesa Sanpaolo come rappresentativi dell'universo relazionale della Banca sono riportati a pag. 150.

### PRIORITIZZAZIONE DEI TEMI E DEFINIZIONE DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ

Per valutare la priorità di ciascun tema sono considerati sia gli interessi dell'azienda rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali, riportati sull'asse "Impatto sulle strategie" della Matrice di materialità, sia quelli degli stakeholder rispetto alle proprie aspettative e necessità, riportati sull'asse "Rilevanza per gli stakeholder" della stessa Matrice.

In entrambi i casi i temi sono valutati attraverso una scala 1-5, dove il valore 1 indica uno scarso interesse attribuito dalle strategie aziendali o dagli stakeholder al tema e il valore 5 esprime il massimo interesse.

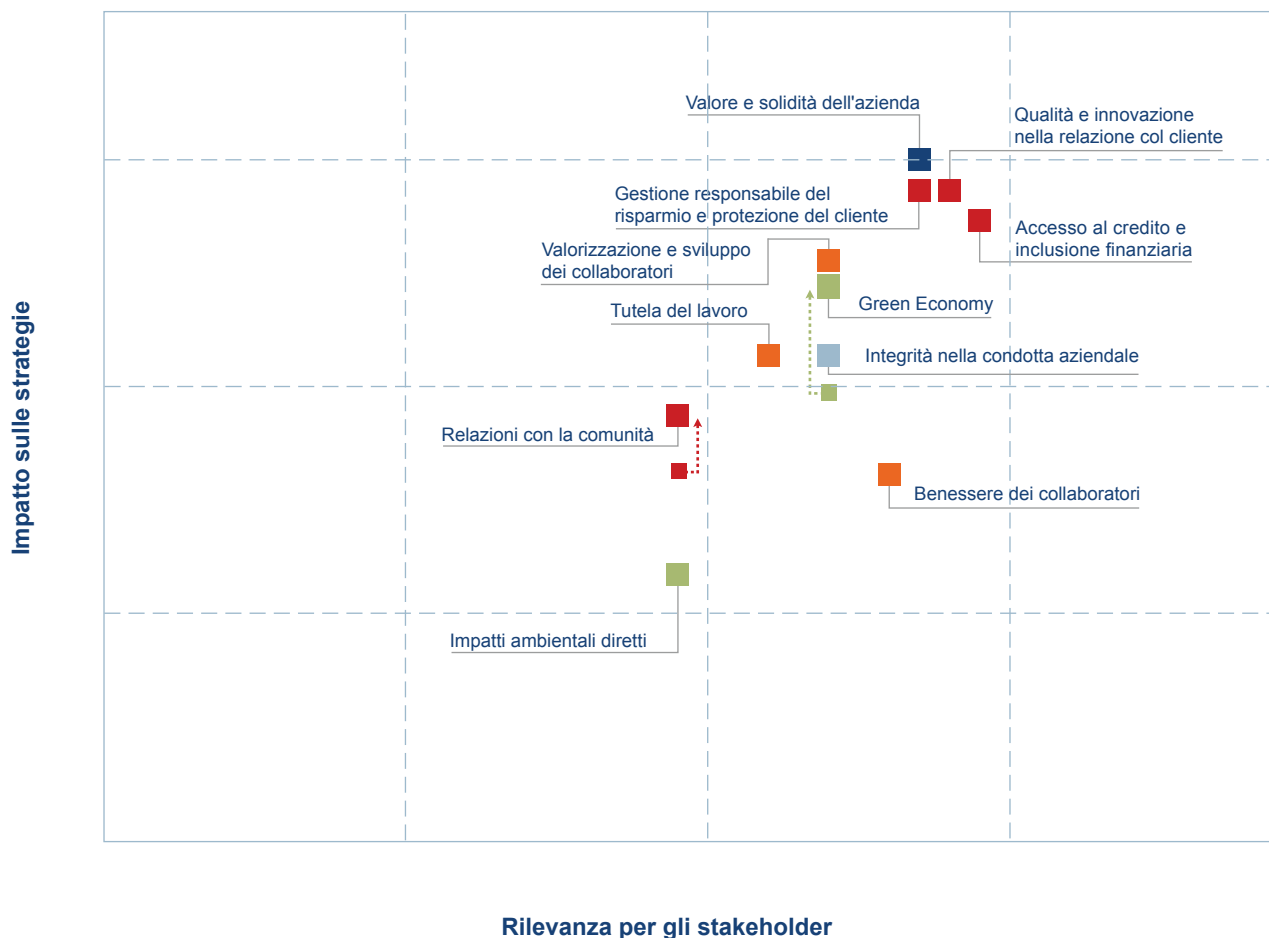
L'attività di aggiornamento dell'asse stakeholder si è avvalsa dei risultati del processo di stakeholder engagement (vedi pag. 151). I risultati emersi sono stati ricondotti ai temi di Intesa Sanpaolo e pesati in base alla rilevanza per la Banca dello stakeholder ascoltato.

Il percorso per l'aggiornamento dell'asse delle strategie è articolato come di seguito descritto:

- analisi documentale: al fine di evidenziare eventuali aspetti, anche in ambito ESG, sui quali il Gruppo ha riposto particolare attenzione sono stati analizzati i comunicati stampa e le policy aziendali pubblicati nel 2019 come voce del management aziendale.
- aggiornamento dell'asse delle strategie: i valori assegnati all'asse nel 2018 sono stati aggiornati in base ai risultati dell'analisi documentale tenendo in considerazione che nel 2018 la matrice era stata costruita ponendo particolare attenzione agli impegni definiti nel Piano d'Impresa 2018-2021.

I risultati dell'Analisi di materialità vengono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito Matrice di materialità che riporta sull'asse delle ordinate l'interesse per l'azienda e sull'asse delle ascisse l'interesse per gli stakeholder. Questa rappresentazione consente di valutare la significatività (definita "materialità") di ogni tema in base al suo posizionamento complessivo rispetto ai due assi. La matrice di materialità 2019 di Intesa Sanpaolo risulta così composta.

## MATRICE DI MATERIALITÀ 2019



- Valore e solidità dell'azienda
  - Integrità nella condotta aziendale
  - Collaboratori
  - Ambiente e climate change
  - Posizionamento tema anno 2018
- Società

## PRINCIPALI VARIAZIONI DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ 2019 RISPETTO AL 2018

Nel Piano d'Impresa 2018-2021 sono specificate le strategie, le politiche e gli obiettivi che orientano la Banca nel quadriennio di riferimento. Questo documento ha influenzato profondamente la costruzione della Matrice presentata nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018 e le direttrici strategiche riportate mantengono un ruolo centrale anche nel 2019.

La lettura della Matrice di materialità 2019 conferma infatti che i temi maggiormente valorizzati dalla Banca sono: Valore e solidità dell'azienda, Qualità e innovazione nella relazione con il cliente, Accesso al credito e inclusione finanziaria e Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente. Questi ambiti sono interessati da iniziative e obiettivi presenti nel Piano d'Impresa che, pur mantenendo una comprensibile focalizzazione sulla creazione di valore economico, si apre a impegni sociali come il lancio del Fondo d'Impatto per favorire l'accesso al credito a determinate categorie in difficoltà nonostante il loro potenziale, nell'ambito del quale nel 2019 è stata lanciata l'iniziativa per Merito rivolta agli studenti universitari, e l'offerta di nuovi fondi d'investimento e di prodotti ESG.

Inoltre, nel 2019, il tema Green Economy risalta maggiormente rispetto alla valutazione ottenuta nel 2018. Questo in ragione della consapevolezza da parte del Gruppo del ruolo che un'istituzione finanziaria come Intesa Sanpaolo può svolgere nella transizione verso un modello economico a basse emissioni di carbonio e verso l'economia circolare. A tal proposito, la Banca si è impegnata a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di € 50 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni. Inoltre, nel 2019 Intesa Sanpaolo ha emesso il primo Sustainability Bond di € 750 milioni a supporto dell'economia circolare, che segue l'emissione del 2017, come prima Banca in Italia, del Green Bond di 500 milioni di euro. Sono molteplici le iniziative promosse dal Gruppo negli ultimi anni: dall'istituzione, prevista nel Piano d'Impresa, di un plafond dedicato alla Circular Economy, alla decisione di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), all'erogazione di finanziamenti dedicati alla Green Economy e lo sviluppo di fondi sostenibili.

Anche gli stakeholder confermano una valorizzazione elevata per gli stessi temi apprezzando l'operato della Banca nel campo dei finanziamenti alla Green Economy e alla Circular Economy e nel garantire accesso al credito a soggetti vulnerabili o che difficilmente rientrerebbero nei circuiti finanziari tradizionali. Inoltre, nell'ambito del tema Qualità e innovazione nella relazione col cliente si rafforza l'attenzione agli aspetti di Cyber security e protezione della privacy, anche alla luce del General Data Protection Regulation (GDPR).

La posizione sulla Matrice del tema Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori riflette l'attenzione riservata nel Piano d'Impresa ad aspetti quali la formazione, la valorizzazione delle diversità e l'inclusione. Tale aspetto trova riscontro anche nella costituzione della struttura aziendale Diversity & Inclusion e, parallelamente, risulta rilevante nell'ascolto degli stakeholder, che riconoscono la positività dell'approccio e l'impegno della Banca su questi temi. Sempre rispetto ai temi relativi ai collaboratori, la Tutela del lavoro consolida la sua importanza su entrambi gli assi della Matrice. Il Benessere dei collaboratori si mantiene stabile per l'azienda e per gli stakeholder, influenzato dalle numerose iniziative di conciliazione casa-lavoro e di promozione del welfare messe in atto.

L'importanza dell'impegno del Gruppo in ambito sostenibilità emerge anche dalla posizione del tema Integrità nella condotta aziendale, connesso alla necessità di presidio dei rischi reputazionali, ed è confermata dall'adesione della Banca, a settembre 2019, ai Principles for Responsible Banking di UNEP FI. Gli stakeholder mantengono costante l'alta valorizzazione del tema dimostrando di percepirlo come prerequisito strutturale delle istituzioni finanziarie.

La buona valorizzazione sulla Matrice 2019 del tema Relazioni con la comunità, in crescita rispetto al 2018, è legata anche alla rilevanza dell'iniziativa Cibo e riparo per le persone in difficoltà e alla promozione dell'arte e della cultura, aspetti entrambi presenti nel Piano d'Impresa. Inoltre, il Gruppo mostra sempre maggiore attenzione all'investimento nei giovani, alla loro istruzione e alla promozione dell'occupazione, ad esempio con la realizzazione del programma Giovani e Lavoro. L'impegno sociale di Intesa Sanpaolo si concretizza inoltre nella crescita della dotazione del Fondo di Beneficenza. Questo è in linea con le aspettative degli stakeholder che chiedono alla Banca un ruolo di supporto a percorsi virtuosi e responsabili per il tessuto sociale.

Per quanto riguarda la relazione con i fornitori, pur non rientrando tra i temi materiali, Intesa Sanpaolo ne riconosce l'alta valenza sociale e ambientale e pertanto ne fornisce informativa di sintesi nel presente documento e di dettaglio sul sito Internet [1].

## VALIDAZIONE DELLA MATRICE

Tutti i temi che risultano significativi (ovvero che presentano un punteggio di 3 o superiore, in una scala da 0 a 5) per l'azienda e/o per almeno uno dei suoi stakeholder sono materiali e sono stati rendicontati nel presente documento.

Ciascuno di essi viene valutato in base agli impatti positivi e negativi sugli stakeholder interni ed esterni e sulle strutture aziendali e sulla base dei potenziali rischi/opportunità di business correlati. Anche i perimetri di rendicontazione sono indicati per ogni tema (vedi pag. 215). La Matrice di materialità è condivisa con il Comitato Rischi, facente parte del Consiglio di Amministrazione, e con il Comitato di Direzione, al fine di presentare un riscontro organico di tale attività agli Organi societari.

## L'ANALISI DEI TEMI MATERIALI NEL PIÙ AMPIO CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

I risultati rappresentati nella matrice di materialità sono stati esaminati, in termini di coerenza, rispetto a un'analisi di contesto sui temi di sostenibilità, generali e di settore, a livello nazionale e internazionale. Tale analisi è stata, inoltre, aggiornata attraverso la lettura critica dei documenti più rilevanti focalizzati sulla finanza sostenibile pubblicati nel 2019.

L'analisi di contesto 2019 si è arricchita, rispetto agli anni precedenti, dai risultati emersi dall'utilizzo di una piattaforma che impiega un'ampia base di dati e informazioni relative alle tematiche di sostenibilità e ESG, consentendo di individuare e ordinare i temi materiali di Intesa Sanpaolo in base alla frequenza con la quale gli stessi sono stati riscontrati nelle seguenti fonti:

- report annuali finanziari e di sostenibilità e dichiarazioni pubbliche attribuibili al settore di servizi bancari a livello mondiale;
- norme europee (obbligatorie e volontarie) riferibili al settore dei servizi bancari entrate in vigore o modificate a partire dal 2000.

I risultati dell'analisi hanno confermato sostanzialmente gli aspetti emersi nel 2018, anche per quanto attiene i rischi e le opportunità.

Per quanto riguarda i trend e gli obiettivi nazionali e internazionali sono stati individuati ulteriori aspetti per tener conto della rilevanza che nel 2019 hanno avuto temi come la finanza sostenibile e il contrasto ai cambiamenti climatici.

## IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ A LIVELLO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

TEMA MATERIALE	RISCHI E OPPORTUNITÀ	TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI
<b>Integrità nella condotta aziendale</b>	Prevenzione della corruzione Gestione rischi di compliance Investimenti in settori controversi	Diffusione della criminalità organizzata Incentivazione di un comportamento etico Lotta contro la corruzione attiva e passiva
<b>Valore e solidità dell'azienda</b>	Qualità del credito Utilizzo efficiente del capitale e diversificazione Attrazione investitori attenti alla sostenibilità Gestione dei rischi d'impresa, ESG e reputazionali	Globalizzazione e competitività Pianificazione delle prestazioni a lungo termine Valutazione di scenari a lungo termine includendo i rischi e le opportunità legati al clima Promozione di mercati finanziari trasparenti ed efficienti
<b>Qualità e innovazione nella relazione col cliente</b>	Vicinanza al cliente e semplificazione operativa Innovazione di prodotto e modelli di servizio Rischio informatico Pratica commerciale scorretta	Stabilizzazione delle abitudini di consumo dei risparmiatori Continuità operativa e soddisfazione dei consumatori Riorientamento del sistema finanziario verso un'offerta che integra i criteri ESG
<b>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</b>	Diversificazione dell'offerta Gestione dei rischi reputazionali ed ESG negli investimenti	Attenzione degli investitori agli aspetti ESG e alla misurazione della sostenibilità degli investimenti, anche come strumenti per il contrasto ai cambiamenti climatici Soddisfazione dei clienti rispetto alla gestione del patrimonio da parte degli operatori finanziari Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione degli investimenti e nelle attività assicurative Diminuzione della propensione al risparmio del settore privato
<b>Green Economy</b>	Rischi legati ai cambiamenti climatici Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti	Supporto alla crescita della domanda e dell'offerta di prodotti e servizi verdi Aumento della competitività green delle imprese italiane Transizione verso un'economia sostenibile attraverso una rete collaborativa e la promozione di modelli di sviluppo circolari Supporto ai finanziamenti per progetti ambientali Individuazione, gestione e rendicontazione dei rischi climatici, promosse dalla TCFD Promozione di azioni di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici
<b>Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori</b>	Attrazione dei talenti Investimenti in formazione Diversity management	Incentivazione della proattività del consulente bancario per la diffusione dei prodotti ESG Criteri ESG nell'incentivazione e inclusione dei collaboratori Diversità di genere e parità di trattamento
<b>Impatti ambientali diretti</b>	Tutela operativa in situazione di rischio Riduzione dei costi aziendali Rischi legati ai cambiamenti climatici	Riduzione e rendicontazione delle emissioni atmosferiche per il contrasto ai cambiamenti climatici Utilizzo responsabile di energia e risorse naturali Gestione dei rifiuti Energia e acqua pulite e accessibili Promozione di azioni concrete per il clima
<b>Tutela del lavoro</b>	Occupazione Rischi giuslavoristici	Ripresa dell'occupazione Consultazione e inclusione dei collaboratori
<b>Accesso al credito e inclusione finanziaria</b>	Inclusione finanziaria Supporto alle PMI Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti	Aumento del credito e dei consumi Aumento dei livelli d'istruzione finanziaria anche in termini di sostenibilità Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione del credito Azioni per sradicare la povertà
<b>Relazioni con la comunità</b>	Valorizzazione del brand Leadership della Banca nella società per la diffusione della cultura della sostenibilità Promozione e misurazione di attività ad alto impatto sociale Investimenti in settori controversi e rischio reputazionale	Importanza della comunicazione sulla finanza sostenibile Sviluppo sociale ed economico delle comunità locali Rafforzamento della cooperazione per realizzare obiettivi globali di sviluppo sostenibile
<b>Benessere dei collaboratori</b>	Welfare aziendale Work-life balance e flessibilità Gestione dei rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori	Attenzione al clima aziendale

Grado di enfasi rilevato nell'analisi di contesto