



## Indicatori\*

\* I dati relativi al biennio 2018-2017, in particolare gli indicatori relativi ai Collaboratori e all'Ambiente, non risultano comparabili in quanto nel perimetro di rendicontazione 2017 non era considerato l'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca, incluso a partire dalla Dichiarazione 2018. L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle e nei grafici dipende dagli arrotondamenti.

# Governance e gestione dei rischi

## ORGANI DI GOVERNO

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE\*

	2019
Uomini	12
Donne	7
<=30	0
30-50	3
>50	16
Indipendenti**	14
Incontri	25
Partecipazione [%]	99

\* 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.

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

### COMITATO PER IL CONTROLLO SULLA GESTIONE\*

	Membri	Indipendenti**	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato per il Controllo sulla Gestione	5	5	43	98

\* 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.

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

### COMITATI ENDOCONSILIARI

Comitati	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato Remunerazioni	5	3	20	99
Comitato Nomine	5	3	15	99
Comitato Rischi	5	3	36	99
Comitato per le operazioni con parti correlate e soggetti correlati	5	5	13	97

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

### COMUNICAZIONE VERSO IL MERCATO

Presentazioni, roadshow e incontri	2019	2018	2017
Presentazioni istituzionali del Gruppo	58	58	56
Comunicazioni finanziarie pubbliche	179	215	190
Roadshow	69	71	82
Europa	53	57	62
Stati Uniti	14	12	20
Asia	2	2	0
Incontri con investitori e analisti di cui:	407	485	589
Incontri con investitori e analisti su tematiche ESG*	33	23	26
Risposte a richieste ricevute	12.000	12.000	12.000

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

## LA GOVERNANCE DELLA CSR

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute	2019	2018	2017
Clienti	98	112	93
Collaboratori	31	19	8
Fornitori	1	0	0
Comunità	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>130</b>	<b>131</b>	<b>101</b>

## INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing	2019	2018	2017
Segnalazioni ricevute	17	21	16
Segnalazioni risultate non pertinenti	7	4	6
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	10	17	10

Formazione per la prevenzione della corruzione*	2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	59.899	9.877	69.776
Ore di formazione specifica [n.]**	183.241	25.345	208.586
Dirigenti [%]	67,1	17,3	50,6
Quadri [%]	91,3	36,0	82,5
Aree professionali [%]	92,0	45,6	77,1
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	91,3	42,8	78,7
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	5,7	2,6	5,0

\* Dati rilevati nel dettaglio a partire dal 2019. \*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la prevenzione del riciclaggio*	2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	46.995	13.177	60.172
Ore di formazione specifica [n.]**	50.984	47.368	98.351
Dirigenti [%]	46,5	23,7	39,0
Quadri [%]	72,9	50,2	69,3
Aree professionali [%]	71,4	60,2	67,8
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	71,6	57,1	67,9
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	1,6	4,8	2,3

\* Dati rilevati nel dettaglio a partire dal 2019. \*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]*	60.645	16.738	77.383	48.534	17.786	66.320	35.807	14.713	50.520
Ore di formazione specifica [n.]**	234.224	72.713	306.937	278.788	44.454	323.242	71.873	57.089	128.962
Dirigenti [%]	71,1	24,3	55,6	21,6	21,9	21,7	10,5	18,8	13,4
Quadri [%]	92,5	59,8	87,3	71,8	72,6	72,0	53,2	62,4	54,7
Aree professionali [%]	92,9	77,8	88,1	71,7	79,9	74,2	59,5	63,0	60,7
Partecipanti [%]	92,4	72,6	87,3	71,0	76,9	72,5	56,1	61,9	57,7
Ore di formazione specifica / Totale ore di formazione [%]**	7,3	7,4	7,3	10,4	4,4	8,8	3,9	7,4	4,9

\* Al fine di evitare duplicazioni i collaboratori che hanno partecipato ad entrambe le tipologie di corsi (anti-corruzione e anti-riciclaggio) sono considerati una sola volta. \*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della libera concorrenza	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	54.748	0	54.748	47.499	477	47.976	2.057	176	2.233
Ore erogate (aula + online)*	1.149.496	0	1.149.496	71.690	1.248	72.938	2.324	97	2.421

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

Formazione per la tutela del consumatore	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	46.342	1.789	48.131	38.243	1.798	40.041	4.710	5.622	10.332
Ore erogate (aula + online)*	1.208.421	4.795	1.213.215	1.195.044	28.157	1.223.201	5.470	13.471	18.941

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

Formazione per la tutela della privacy	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	59.568	3.260	62.828	46.259	5.637	51.896	7.725	5.410	13.135
Ore erogate (aula + online)*	73.038	8.472	81.510	37.119	6.383	43.501	3.205	12.713	15.918

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

## SANZIONI E VERTENZE SU TEMI AMBIENTALI E SOCIALI

Sanzioni per non aderenza a norme ambientali	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni	27	1	28	4	3	7	10	1	11
Importo [migliaia di euro]	6,4	1,5	7,9	0,6	2,7	3,4	1,0	1,4	2,4

Sanzioni per non aderenza a norme su salute e sicurezza dei collaboratori	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni	20	2	22	7	2	9	5	0	5
Importo [migliaia di euro]	42,4	0,5	42,9	11,7	0,1	11,8	4,6	0,0	4,6

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

Cause in essere collaboratori (n.)	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Risoluzione rapporto di lavoro	17	96	113	7	110	117	7	138	145
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	46	2	48	53	1	54	72	1	73
Mansioni e qualifiche	23	20	43	25	20	45	24	24	48
Previdenza e assistenza	2	3	5	1	6	7	0	6	6
Trattamento economico	12	47	59	92	42	134	169	38	207
Comportamento antisindacale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cause per mobbing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Varie	3	28	31	6	41	47	9	43	52
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Attive (promosse dalla Banca verso i collaboratori)	0	110	110	0	115	115	4	181	185

Provvedimenti disciplinari	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	292	108	400	276	153	429	284	187	471
Riduzione della retribuzione	0	49	49	1	83	84	0	58	58
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	172	0	172	155	0	155	161	0	161
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	23	90	113	21	122	143	26	135	161
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

# Valore e solidità dell'azienda

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

Indici di efficienza del personale [milioni di euro]	2019	2018
Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,44	4,27
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,20	0,19
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	10,78	9,88
Indici patrimoniali	2019	2018
Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	14,2%	13,7%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	5,8%	5,9%
Coefficienti di solvibilità	2019	2018
Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari / Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	13,9%	13,5%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	15,3%	15,2%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	17,7%	17,7%
Indici reddituali	2019	2018
Risultato d'esercizio (di pertinenza della Capogruppo) / Patrimonio netto <sup>3</sup>	8,8%	8,8%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	51,4%	53,3%
Indici di rischio	2019	2018
Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	1,7%	1,8%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	65,3%	67,2%

<sup>1</sup> Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2019 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I dati a raffronto sono riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in via di dismissione.

<sup>2</sup> Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.

<sup>3</sup> Risultato netto, dedotte le componenti non ricorrenti, rapportato al patrimonio netto di fine esercizio. Il patrimonio netto non tiene conto degli strumenti di capitale AT 1 e dell'utile d'esercizio.

## PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

VOCI DI BILANCIO*		[milioni di euro]	
		2019	2018
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	10.193	10.486
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-3.269	-3.144
40.	Commissioni attive	9.658	9.548
50.	Commissioni passive <sup>1</sup>	-1.471	-1.354
70.	Dividendi e proventi simili	117	94
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	506	445
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-61	-111
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	1.385	549
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	97	-19
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.218	508
	c) passività finanziarie	70	60
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	123	298
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-103	28
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	226	270
115.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	3.991	3.240
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-2.201	-2.509
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-2.175	-2.507
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-26	-2
135.	Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	-9	-26
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-6	-11
160.	Premi netti	10.147	8.180
170.	Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-12.673	-9.968
230.	Altri oneri/proventi di gestione	774	733
250. (parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>2</sup>	7	10
280.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	96	452
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	64	48
<b>A</b>	<b>Totale valore economico generato</b>	<b>17.371</b>	<b>16.960</b>
190.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) <sup>3</sup>	-2.437	-2.731
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.437	-2.731
190.a	Spese per il personale <sup>4</sup>	-6.513	-6.600
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	-6.513	-6.600
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	10	-22
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	10	-22
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti <sup>5</sup>	-3.362	-3.449
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale <sup>6</sup>	-218	-199
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE	-3.580	-3.648
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-895	-915
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-526	-422
300. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>7</sup>	-1.724	-474
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-3.145	-1.811
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità <sup>8</sup>	-9	-1
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>9</sup>	-13	-14
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-22	-15
<b>B</b>	<b>Totale Valore Economico Distribuito</b>	<b>-15.687</b>	<b>-14.827</b>
<b>C</b>	<b>Totale Valore Economico Trattenuo (Prelevato) dal Sistema Impresa<sup>10</sup></b>	<b>1.684</b>	<b>2.133</b>

\* I dati del 2019 recepiscono gli effetti dell'applicazione dell'IFRS 16. Per ulteriori dettagli si rinvia al Bilancio consolidato 2019.

1 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.

2 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite non realizzati, esposte a voce propria.

3 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, e dei tributi e altri oneri riguardanti il sistema bancario, esposti a voce propria. A partire dal 2019, in applicazione del principio contabile IFRS 16, non sono più inclusi i canoni di leasing, in quanto l'onere viene rappresentato attraverso l'ammortamento dell'attività relativa al diritto d'uso e come interessi passivi sul debito.

4 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari.

5 Per il 2019 il valore economico distribuito agli azionisti è in parte a carico delle riserve della Capogruppo. Per il 2019 il valore economico distribuito agli azionisti è in parte a carico delle riserve della Capogruppo.

6 Interessi maturati relativi alle cedole su strumenti di capitale aggiuntivi di classe 1 (AT1), contabilizzati direttamente a patrimonio netto.

7 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.

8 I dati differiscono da quelli esposti nel capitolo "Relazioni con la Comunità" in quanto considerano unicamente la voce "Erogazioni liberali e beneficenza" del Conto Economico.

9 I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.

10 Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla Capogruppo.

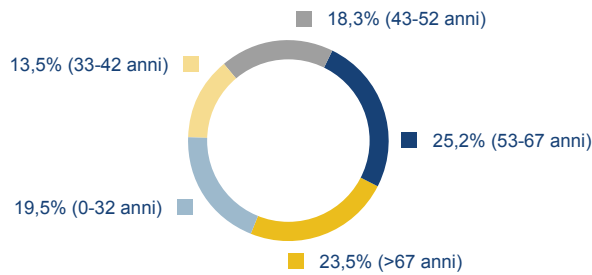
# Società

## CLIENTI

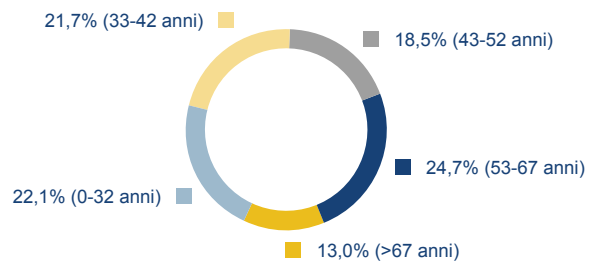
### COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

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

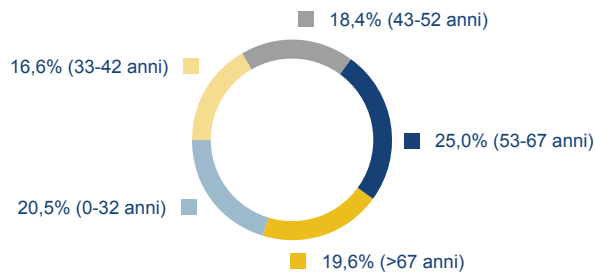
##### Italia



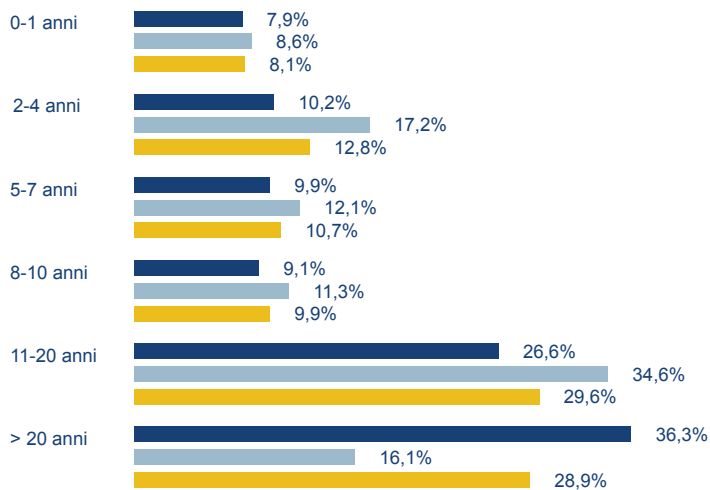
##### Estero



##### Gruppo



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

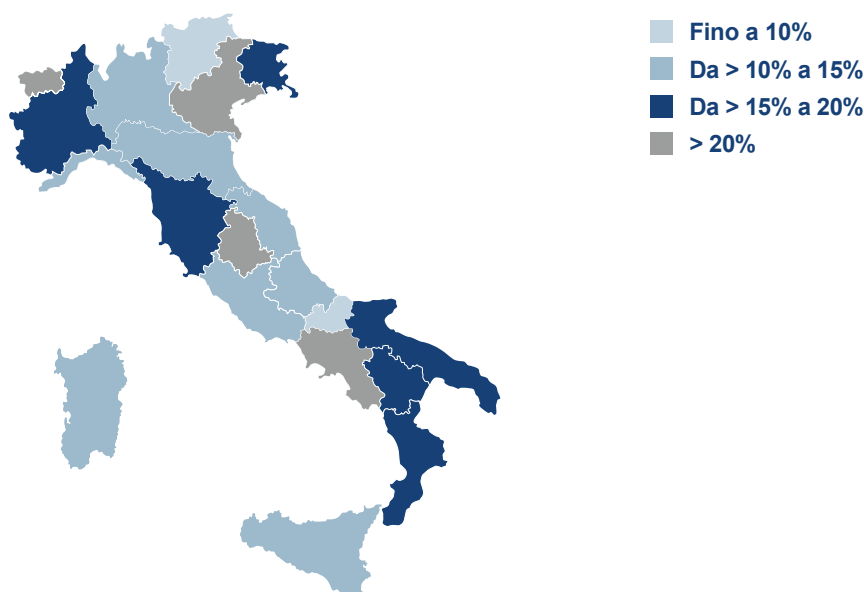


■ Italia  
■ Estero  
■ Gruppo

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



## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2019		2018		2017	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	19	43	20	45	21	46
Basilicata	34	48	44	55	46	36
Sardegna	80	143	84	149	86	151
Molise	9	21	16	25	16	24
Trentino Alto Adige	49	66	53	69	55	69

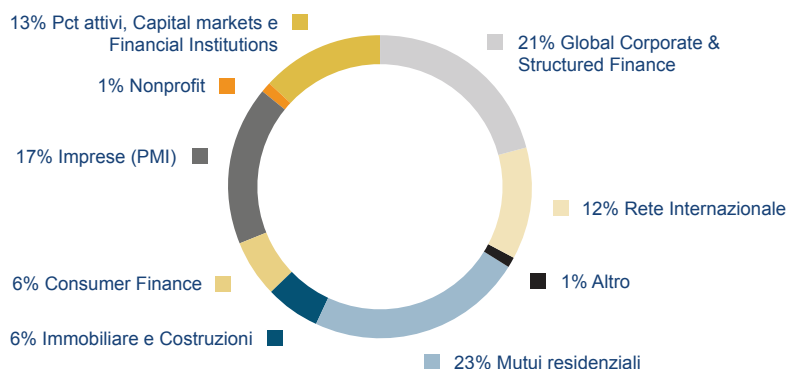
\* Fonte: Annuario ISTAT 2019, popolazione residente al 01/01/2019 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

Banche del Gruppo nei Paesi esteri*	2019		2018		2017	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	35	53	34	51	32	49
Croazia	278	1.140	295	1.394	301	962
Romania	33	41	34	43	30	39
Serbia	155	309	154	299	158	289
Slovacchia	193	603	202	592	231	577
Slovenia**	0	0	0	0	0	0
Ucraina	45	117	50	157	50	172
Ungheria	64	123	68	130	76	137
Moldavia	17	64	0	0	0	0
Egitto	175	437	175	375	172	366
Federazione Russa	29	43	32	48	37	53

\* La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della capogruppo per i gruppi controllati all'estero (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria). \*\* Dal 2017 la Banca controllata slovena (Intesa Sanpaolo Bank) che disponeva di 52 filiali e di 100 ATM è confluita nel Gruppo PBZ (Croazia).

## IMPIEGHI

### Impieghi a clientela per area di business



### Impieghi alla clientela per settore di attività economica

Composizione per settore di attività economica	2019	2018	2017
<b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b>			
<b>Famiglie</b>	<b>29,0%</b>	<b>29,0%</b>	<b>25,5%</b>
<b>Amministrazioni Pubbliche</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,9%</b>	<b>3,0%</b>
<b>Società Finanziarie</b>	<b>10,8%</b>	<b>11,3%</b>	<b>9,5%</b>
<b>Società Non Finanziarie di cui:</b>	<b>32,10%</b>	<b>33,0%</b>	<b>33,8%</b>
Servizi	6,3%	6,1%	5,8%
Distribuzione	5,4%	5,7%	5,7%
Affari immobiliari	3,3%	3,6%	3,7%
Utility	2,5%	2,5%	2,9%
Costruzioni	1,9%	2,0%	2,2%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,7%	1,8%	1,9%
Agricoltura	1,5%	1,5%	1,6%
Alimentare	1,3%	1,4%	1,4%
Trasporti	1,3%	1,3%	1,4%
Meccanica	1,0%	1,0%	1,0%
Intermedi per l'industria beni vari	0,9%	1,0%	1,0%
Sistema moda	0,8%	0,9%	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%	0,6%	0,6%
Mezzi di trasporto	0,5%	0,5%	0,5%
Holding e altro	0,5%	0,4%	0,5%
Energia ed estrazione	0,4%	0,3%	0,4%
Editoria e stampa	0,3%	0,3%	0,3%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%	0,3%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,3%	0,4%
Unità non classificabili	0,3%	0,3%	0,1%
Farmaceutica	0,2%	0,2%	0,2%
Grandi lavori	0,2%	0,3%	0,3%
Mobili	0,2%	0,2%	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%	0,2%	0,2%
Largo consumo	0,1%	0,1%	0,1%
Elettrodomestici	0,1%	0,1%	0,1%
<b>Resto del mondo</b>	<b>10,8%</b>	<b>9,7%</b>	<b>11,6%</b>
<b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>	<b>11,7%</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,0%</b>
<b>Crediti deteriorati</b>	<b>3,6%</b>	<b>4,2%</b>	<b>6,2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES\*

Project Finance**	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	3	7	1
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2	3	
Estrattivo			
Energia		1	1
Infrastrutture	1	3	
Altro			
<b>Regione</b>			
Americhe	2	3	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)		2	1
Asia e Oceania	1	2	
<b>Tipo di Paese***</b>			
Designato	1	7	1
Non Designato	2		
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	3	7	1
No			

\* Non ci sono finanziamenti alle imprese destinate a progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019. \*\* Si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019. \*\*\* Paesi Designati: sono quei Paesi che si ritiene abbiano una solida governance ambientale e sociale, sistemi legislativi e una capacità istituzionale pensati per proteggere la propria popolazione e l'ambiente naturale. L'elenco dei Paesi Designati è disponibile sul sito web dell'Associazione Equator Principles. Gli Equator Principles prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio e C basso).

Progetti chiusi nel corso dell'anno*	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Progetti	11	0	11	17	3	20	10	1	11
Impegno economico [mln di euro]	825	0	825	955	38	993	603	9	612

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019.

## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE\*

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	16.167	57.699	73.866	25.199	45.535	70.733	29.905	34.886	64.791
Prestiti antiusura	1.480	0	1.480	1.680	0	1.680	2.190	0	2.190
Finanziamenti al Terzo Settore	205.370	0	205.370	252.375	0	252.375	334.908	0	334.908
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.178.120	253.693	3.431.814	3.637.664	295.362	3.933.026	3.415.712	570.924	3.986.636
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	136.907	0	136.907	197.090	0	197.090	133.168	0	133.168
<b>Totale</b>	<b>3.538.044</b>	<b>311.392</b>	<b>3.849.437</b>	<b>4.114.008</b>	<b>340.897</b>	<b>4.454.904</b>	<b>3.915.883</b>	<b>605.810</b>	<b>4.521.693</b>

\* Include finanziamenti a MLT erogati dalla rete Terzo Settore e dalle Banche in Italia. Nel 2019 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 6,6% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs 7,4% nel 2018). La flessione delle erogazioni con finalità sociale è riconducibile alla diminuzione dei finanziamenti a fronte di eventi calamitosi, delle erogazioni al Terzo Settore e dei mutui ai giovani che nell'anno hanno comunque registrato una crescita percentuale rispetto al totale dei mutui concessi dalla Banca.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	2019	2018	2017
Clienti [n.]	65.787	64.664	61.837
Clienti affidati [n.]	11.993	11.394	10.847
Impieghi [migliaia di euro]	2.098.952	1.899.200	1.796.311
Raccolta diretta [migliaia di euro]	4.108.541	3.687.631	3.479.901
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.707.867	1.611.907	2.510.316

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG	2019	2018	2017
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	8.225.273	5.619.618	3.965.237
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	1.621.718	1.152.199	1.096.764
Patrimonio azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	260.613	140.690	109.755
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	503.629	430.064	480.648
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	836.113	581.446	506.361
Patrimonio EIS - Flexible Equity Ethical Selection [migliaia di euro]***	21.363	-	-
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	6.603.555	4.467.419	2.868.473
Patrimonio ESG target 40 clientela retail [migliaia di euro]*	106.417	107.294	121.393
Patrimonio Sustainable Global Equity clientela professionale [migliaia di euro]*	623.300	350.399	289.741
Patrimonio Flessibile azionario [migliaia di euro]*	3.675.633	3.364.371	2.457.339
Patrimonio Disciplina Sostenibile ESG: Asset [migliaia di euro]**	432.862	423.298	0
Patrimonio Absolute Green Bonds: Asset [migliaia di euro]**	725.119	152.181	0
Patrimonio Bond Corporate Smart ESG: Asset [migliaia di euro]**	156.567	69.876	0
Patrimonio Approccio Contrarian ESG [migliaia di euro]***	61.456	0	0
Patrimonio Bond Emerging Markets in local currencies ESG [migliaia di euro]***	229.023	0	0
Patrimonio Equity Innovation [migliaia di euro]***	77.452	-	-
Patrimonio Equity People [migliaia di euro]***	62.404	-	-
Patrimonio Equity Planet [migliaia di euro]***	82.227	-	-
Patrimonio Equity Europe [migliaia di euro]***	196.128	-	-
Patrimonio Equity US [migliaia di euro]***	174.967	-	-
Rendimento lordo azionario Internazionale Etico [%]	34,1	-3,7	8,5
Rendimento lordo Obbligazionario Etico [%]	7,9	-0,1	1,4
Rendimento lordo Diversificato Etico [%]	7,0	-0,8	1,5
Rendimento lordo ESG target 40 clientela retail [%]*	13,9	-6,3	n.d.
Rendimento lordo Sustainable Global Equity clientela professionale [%]*	26,0	-12,6	
Rendimento lordo Flessibile azionario [%]*	10,4	-5,7	7,0
Rendimento lordo Disciplina Sostenibile ESG [%]**	9,8	-3,6	
Rendimento lordo Absolute Green Bonds [%]**	8,9	-1,5	
Rendimento lordo Bond Corporate Smart ESG [%]**	4,8	-0,5	
Rendimento lordo Approccio Contrarian ESG [%]***	2,1	0,0	-
Rendimento lordo Bond Emerging Markets in local currencies ESG [%]***	5,6	0,0	-
Rendimento lordo Equity Innovation [%]***	2,0	-	-
Rendimento lordo Equity People [%]***	1,1	-	-
Rendimento lordo Equity Planet [%]***	1,1	-	-
Rendimento lordo Equity Europe [%]***	10,6	-	-
Rendimento lordo Equity US [%]***	11,6	-	-
Percentuale dei Fondi etici e ESG (di diritto italiano e in delega) rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%]	12,0	8,3	5,6
Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi (mandati di operatori istituzionali) [migliaia di euro]	3.522.898	2.570.553	2.389.543

\* Fondi offerti al pubblico dal 2017 \*\* Fondi offerti al pubblico dal 2018 \*\*\* Fondi offerti al pubblico dal 2019

Rendimento lordo medio ponderato per patrimoni in base agli orizzonti temporali dei fondi. I Fondi Etici Eurizon sono di diritto italiano.

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

Eurizon Azionario Internazionale Etico [\[1\]](#) Eurizon Diversificato Etico [\[1\]](#) Eurizon Obbligazionario Etico [\[1\]](#) Eurizon Absolute Green Bonds [\[1\]](#) Eurizon Flessibile Azionario [\[1\]](#) Eurizon Sustainable Global Equity [\[1\]](#) Eurizon ESG Target 40 [\[1\]](#) Eurizon Disciplina Sostenibile ESG [\[1\]](#) [\[1\]](#) [\[1\]](#) [\[1\]](#) Eurizon Fund Bond Corporate Smart ESG [\[1\]](#)

<b>Eurizon SGR: azionariato attivo</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Società che compongono i portafogli*	1.420	1.382	1.552
Società per le quali sono state svolte attività di engagement	515	600	665
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	77	130	135
% società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG	5,4	9,4	8,7
% società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement	15,0	21,7	20,3

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

<b>Fideuram: Fondi Etici e ESG</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	224.803	115.420	51.640
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	57.624	47.909	51.640
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R [migliaia di euro]	26.871	26.447	30.165
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T [migliaia di euro]	30.752	21.462	21.475
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	167.179	67.511	0
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe R [migliaia di euro]*	74.311	21.336	0
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe T [migliaia di euro]*	92.868	46.175	0
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe R [%]	6,9	-3,2	2,9
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe T [%]	6,9	-3,2	2,9
Rendimento lordo Fonditalia Millenials Equity Classe R [%]	36,4	-10,2	0,0
Rendimento lordo Fonditalia Millenials Equity Classe T [%]	36,7	-10,3	0,0
Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram direttamente e per conto di case terze [migliaia di euro]**	61.092.911	55.418.000	56.653.000

I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

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

Fonditalia Ethical Investment Classe R [\[1\]](#) Fonditalia Ethical Investment Classe T [\[1\]](#) Fonditalia Millenials Equity Classe R [\[1\]](#) Fonditalia Millenials Equity Classe T [\[1\]](#) \* Comparto attivo da giugno 2018. \*\* Con il termine "case terze" si intendono le società di asset management diverse da quelle appartenenti al Gruppo Fideuram (Fideuram Investimenti e Fideuram Asset Management Ireland) che istituiscono dei fondi comuni di investimento che vengono poi collocati presso i clienti.

## MULTICANALITÀ

<b>Canali distributivi e automazione operazioni: Italia</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Contratti multicanale (stock)*	9.171.390	8.329.884	7.311.000
Contratti multicanale (stock)/n. clienti*	78,4%	70,9%	61,7%
Automazione bonifici [%]	90,2	88,3	88,1
Automazione titoli [%]	66,4	67,5	74,9
Remote Banking: contratti attivi alla data	211.645	239.358	164.220
Remote Banking: disposizioni	139.179.355	127.248.285	134.771.167

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Canali distributivi: Estero	2019		2018	
	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti
Albania	34.919	16	18.664	9
Croazia	572.631	37	540.333	28
Romania	16.262	26	13.893	20
Serbia	571.424	46	833.571	49
Slovacchia	583.873	61	555.682	57
Ucraina	58.985	67	83.479	59
Ungheria	316.290	90	316.916	85
Moldavia	0	0	0	0
Federazione Russa	38.826	27	46.528	21

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

## SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	43.659	7.770	51.429	3.627	4.653	8.280	28.846	7.194	36.040
Ore erogate (aula + online)*	205.281	16.090	221.371	7.560	6.647	14.207	6.716	10.510	17.226

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite. L'entrata in vigore del General Data Protection Regulation - GDPR, specifiche indicazioni del Regolamento IVASS e la sempre maggiore attenzione da parte di tutte le Istituzioni al tema della Sicurezza Informatica hanno determinato un significativo investimento in formazione sul tema della Cyber Security.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2019*	2018	2017
Retail	19,5	15,9	13,2
Personal	6,5	3,2	2,7
Imprese	11,2	20,3	20,2

Rilevazioni sulla clientela della divisione Banca dei Territori. \* Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, il dato NPS 2019 è calcolato applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico. A partire dal 2019 sono ricompresi i dati riferiti ai clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	18.569	4.945	23.514	24.922	4.703	29.625	27.215	5.559	32.774
Sistemi di pagamento	11.275	24.328	35.603	9.640	20.616	30.256	7.247	20.452	27.699
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	12.873	7.447	20.320	10.365	7.082	17.447	8.457	8.269	16.726
Prodotti assicurativi	8.289	115	8.404	6.088	150	6.238	5.650	285	5.935
C/C, depositi e dossier titoli	4.327	6.333	10.660	5.997	5.336	11.333	3.315	5.510	8.825
Investimenti	3.391	165	3.556	2.997	209	3.206	1.823	351	2.174
Totale	58.724	43.333	102.057	60.009	38.096	98.105	53.707	40.426	94.133

Si precisa che, ai fini di un corretto raffronto, il numero delle istanze ricevute nel 2017 – per le singole categorie - deve essere integrato con i dati riferiti alle entità 'Banche Venete' (pari complessivamente a 2.834 istanze). In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2019 sono pervenute 77 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (erano 115 nel 2018) e 9 richieste da parte del Garante per la protezione dei dati personali.

## COMUNITÀ

### CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

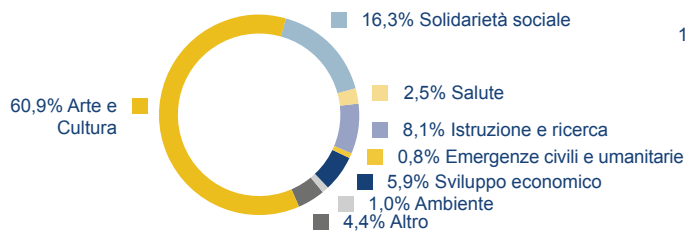
Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributo monetario alla comunità	83.304	2.820	86.124	58.964	2.721	61.685	46.775	2.862	49.637
Beni e servizi donati alla comunità	0	23	23	0	17	17	0	0	0
Contributi in termini di tempo	73	99	172	125	89	214	56	162	218
Spese di gestione	5.871	331	6.203	4.558	253	4.811	3.414	155	3.569
<b>Contributo complessivo alla comunità</b>	<b>89.248</b>	<b>3.273</b>	<b>92.521</b>	<b>63.647</b>	<b>3.080</b>	<b>66.727</b>	<b>50.245</b>	<b>3.179</b>	<b>53.424</b>

Contributo alla comunità per area geografica [migliaia di euro]*	2019	2018	2017
Unione Europea	90.977	65.307	52.006
Altri Paesi europei	646	612	671
Africa	896	789	724
Sud America	2	19	23
<b>Totale contributo alla comunità</b>	<b>92.521</b>	<b>66.727</b>	<b>53.424</b>

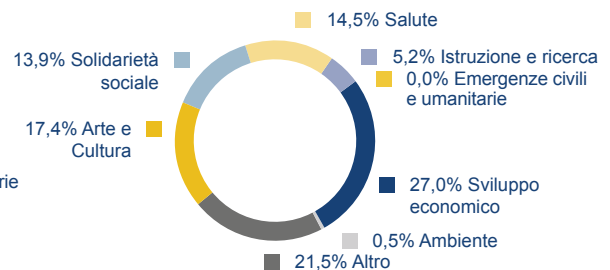
\* Dati rilevati in base all'area geografica della Banca del Gruppo che ha contribuito.

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

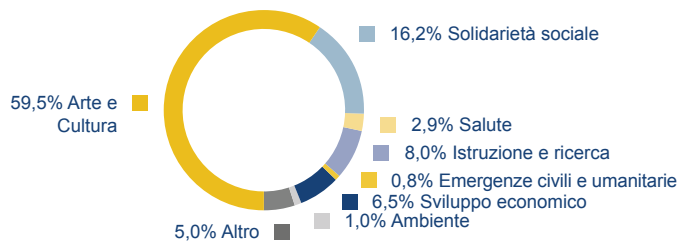
#### Italia



#### Estero



#### Gruppo



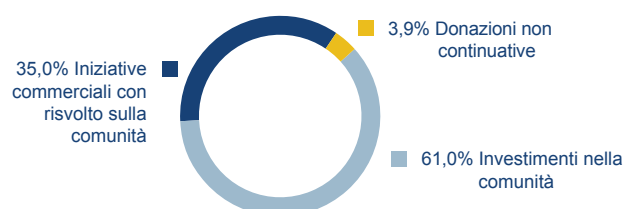


Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	50.753	491	51.243	30.417	468	30.885	27.551	786	28.337
Solidarietà sociale	13.584	392	13.976	8.786	278	9.064	5.335	167	5.502
Salute	2.113	408	2.521	1.803	246	2.048	1.796	319	2.115
Istruzione e ricerca	6.772	146	6.918	8.790	242	9.032	4.386	301	4.687
Emergenze civili e umanitarie	705	0	705	798	3	801	780	0	780
Sviluppo economico	4.879	762	5.641	4.616	776	5.391	4.274	434	4.709
Ambiente	831	15	847	25	5	30	120	15	134
Altro	3.667	605	4.272	3.730	703	4.433	2.533	840	3.373
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>83.304</b>	<b>2.820</b>	<b>86.124</b>	<b>58.964</b>	<b>2.721</b>	<b>61.685</b>	<b>46.775</b>	<b>2.862</b>	<b>49.637</b>

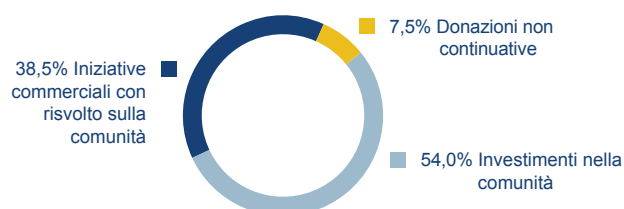
Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	3.274	210	3.485	3.218	385	3.603	3.469	497	3.966
Investimenti nella comunità	50.842	1.523	52.366	32.428	1.430	33.858	25.899	1.310	27.209
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	29.188	1.086	30.274	23.318	906	24.224	17.407	1.055	18.462
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>83.304</b>	<b>2.820</b>	<b>86.124</b>	<b>58.964</b>	<b>2.721</b>	<b>61.685</b>	<b>46.775</b>	<b>2.862</b>	<b>49.637</b>

## Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

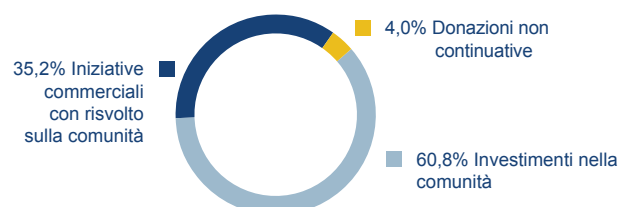
### Italia



### Estero



### Gruppo



Volontariato aziendale	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro]	73	99	172	125	89	214	56	162	218
Ore di volontariato aziendale	2.190	8.142	10.332	2.897	9.626	12.523	1.843	15.213	17.056
Collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale [n.]	295	1.198	1.493	393	931	1.324	252	1.295	1.547

## RELAZIONI CON I MEDIA

Tipologia [n.]	2019	2018	2017
Comunicati stampa	1.988	1.461	810
Conferenze stampa	963	709	117
Presentazione prodotti e iniziative	480	351	134

I dati 2019 e 2018 non sono comparabili con quelli del 2017 in quanto questi ultimi nella voce Comunicati Stampa non considerano gli approfondimenti, nella voce Conferenze stampa non includono le interviste e nella voce Presentazione prodotti e iniziative non comprendono tutti gli Interventi di manager a eventi pubblici seguiti dall'Ufficio Stampa.

## FORNITORI

Totale Fatturato (Gruppo)	2019	2018
Totale fatturato di Gruppo [migliaia di euro]	2.488.000	2.784.000

Fornitori Supplier Gate*	2019	2018
Fornitori [n.]	5.569	3.161
di cui:		
Italia [n.]	3.572	2.860
Europa (esclusa Italia) [n.]	1.871	239
Resto del mondo [n.]	126	62
Quota dell'ordinato in Europa per sede legale del fornitore		
Europa [%]	98	98
Resto del mondo [%]	2	2

\* I dati si riferiscono unicamente ai fornitori con iscrizione completata o in itinere sul Supplier Gate del Gruppo Intesa Sanpaolo.

# Collaboratori

## COMPOSIZIONE

Composizione dipendenti per Paese	2019		
	Totale	Uomini	Donne
Italia	65.612	32.188	33.424
Lussemburgo	211	133	78
Irlanda	28	16	12
Egitto	4.494	3.333	1.161
Albania	663	193	470
Croazia	5.209	1.496	3.713
Romania	564	160	404
Serbia	3.106	832	2.274
Ungheria	2.263	710	1.553
Slovacchia	4.151	1.161	2.990
Ucraina	875	187	688
Federazione Russa	1.111	302	809
Brasile	36	26	10
Moldavia	359	123	236
Gruppo	88.682	40.860	47.822

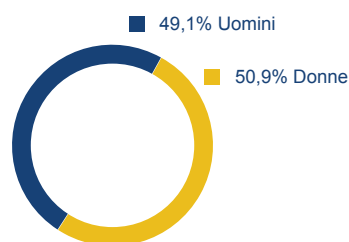
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

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

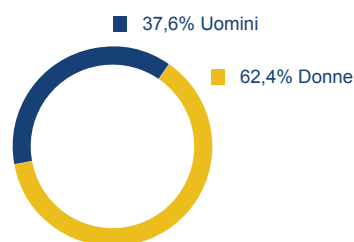
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## Composizione dipendenti per genere

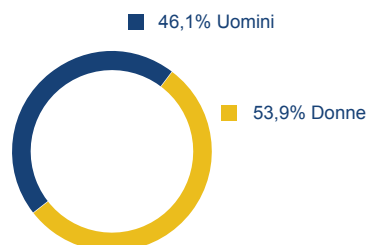
### Italia



### Estero



### Gruppo



Le donne che lavorano in Banca nel Sistema Italia rappresentano il 46,2% del personale, a fronte del 53,8% degli uomini.

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	65.593	20.300	85.893	68.343	20.704	89.047	63.756	21.582	85.338
Uomini	32.178	7.516	39.694	33.809	7.697	41.506	31.346	8.083	39.429
Donne	33.415	12.784	46.199	34.534	13.007	47.541	32.410	13.499	45.909
Contratti a tempo determinato	19	2.654	2.673	47	2.312	2.359	60	2.068	2.128
Uomini	10	1.114	1.124	26	1.034	1.060	27	924	951
Donne	9	1.540	1.549	21	1.278	1.299	33	1.144	1.177
Apprendistato	0	116	116	2	118	120	43	112	155
Uomini	0	42	42	0	40	40	19	41	60
Donne	0	74	74	2	78	80	24	71	95
Inserimento	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Donne	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	99,97	87,99	96,86	99,93	89,50	97,29	99,84	90,82	97,39
Uomini	49,04	32,58	44,76	49,43	33,27	45,35	49,09	34,02	45,00
Donne	50,93	55,41	52,10	50,49	56,22	51,94	50,75	56,81	52,39
Contratti a tempo determinato	0,03	11,50	3,01	0,07	9,99	2,58	0,09	8,70	2,43
Uomini	0,02	4,83	1,27	0,04	4,47	1,16	0,04	3,89	1,09
Donne	0,01	6,68	1,75	0,03	5,52	1,42	0,05	4,81	1,34
Apprendistato	0,00	0,50	0,13	0,00	0,51	0,13	0,07	0,47	0,18
Uomini	0,00	0,18	0,05	0,00	0,17	0,04	0,03	0,17	0,07
Donne	0,00	0,32	0,08	0,00	0,34	0,09	0,04	0,30	0,11
Inserimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Uomini	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Donne	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,6%), contratti a termine (0,8%), di apprendistato (0,6%).

Altre tipologie di lavoro	2019	2018	2017
Dipendenti aderenti al lavoro flessibile (n.)	17.250	11.500	8.200
Dipendenti con contratto di lavoro misto (n.)*	153	50	18

\* I dati sono considerati da quando è stata attivata tale tipologia di contratto e non sono riferiti al solo anno indicato.

Contratti atipici e stage	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratto di somministrazione	18	117	135	31	107	138	22	102	124
Uomini	6	42	48	11	44	55	12	29	41
Donne	12	75	87	20	63	83	10	73	83
Contratto a progetto	24	0	24	28	0	28	61	0	61
Uomini	21	0	21	26	0	26	55	0	55
Donne	3	0	3	2	0	2	6	0	6
Stage	304	133	437	236	132	368	148	127	275
Uomini	176	51	227	130	62	192	92	64	156
Donne	128	82	210	106	70	176	56	63	119

Consulenti finanziari	Italia		
	2019	2018	2017
Consulenti finanziari	5.834	5.995	5.950
Uomini	4.590	4.740	4.735
Donne	1.244	1.255	1.215

Forza lavoro complessiva	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Forza lavoro complessiva	71.792	23.320	95.112	74.682	23.373	98.055	70.040	23.992	94.032
Uomini	36.981	8.765	45.746	38.742	8.877	47.619	36.286	9.141	45.427
Donne	34.811	14.555	49.366	35.940	14.496	50.436	33.754	14.851	48.605

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

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,6	2,2	1,7	1,5	2,3	1,7	1,5	2,1	1,6
Uomini	1,2	1,3	1,3	1,2	1,4	1,3	1,2	1,3	1,2
Donne	0,3	0,9	0,5	0,3	0,9	0,5	0,3	0,8	0,4
Quadri direttivi	42,4	22,8	37,3	42,5	23,4	37,7	43,1	22,9	37,6
Uomini	25,6	12,9	22,3	25,8	13,8	22,8	25,7	13,7	22,5
Donne	16,7	9,8	14,9	16,6	9,6	14,9	17,4	9,2	15,1
Aree professionali	56,1	75,0	61,0	56,0	74,3	60,6	55,4	75,0	60,8
Uomini	22,2	23,3	22,5	22,4	22,7	22,5	22,2	23,1	22,5
Donne	33,9	51,7	38,5	33,6	51,6	38,1	33,2	51,9	38,3

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,3%), quadri direttivi (41,5%) e aree professionali (56,3%).

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere (% sul totale di categoria)	2019		2018		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	73,4	26,6	73,9	26,1	75,2	24,8
Quadri direttivi	60,0	40,0	60,5	39,5	59,7	40,3
Dirigenti + Quadri Direttivi	60,6	39,4	61,1	38,9	60,4	39,6
Aree professionali	36,8	63,2	37,1	62,9	37,0	63,0

Dipendenti part time per genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,7	1,3	11,9	15,4	1,1	11,8	15,3	1,0	11,5
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.287	290	10.577	10.531	248	10.779	9.802	240	10.042
Uomini	724	49	773	678	29	707	638	32	670
Donne	9.563	241	9.804	9.853	219	10.072	9.164	208	9.372

In Italia il personale che lavora part time è il 15,7%, circa il 3,3% in più di incidenza percentuale rispetto al dato del Sistema Italia per il settore bancario (12,4%).

Età media dei dipendenti	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Età media dipendenti	48,2	41,0	46,3	47,9	41,5	46,3	48,1	41,2	46,2
Uomini	49,4	41,8	47,8	49,2	42,6	47,9	49,6	42,6	48,0
Donne	47,0	40,6	45,1	46,7	40,8	44,9	46,7	40,4	44,7
Dirigenti	53,3	46,2	50,9	52,8	45,4	50,3	52,5	45,1	49,8
Quadri direttivi	51,3	46,4	50,5	51,0	46,6	50,4	51,2	46,4	50,4
Aree professionali	45,7	39,3	43,6	45,4	39,7	43,7	45,6	39,5	43,5

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: età media dipendenti (47 anni), uomini (48,1), donne (45,7), dirigenti (52,3), quadri direttivi (50) e aree professionali (44,5).

Dipendenti per fasce d'età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<=30	3,1	16,7	6,6	3,1	14,6	6,0	3,2	15,5	6,5
Uomini	1,7	6,4	2,9	1,6	5,4	2,6	1,7	5,5	2,7
Donne	1,4	10,3	3,7	1,4	9,2	3,4	1,5	10,0	3,8
31-50	52,0	62,0	54,6	53,3	62,4	55,6	51,9	62,1	54,7
Uomini	21,9	21,1	21,7	22,6	21,1	22,2	21,4	21,0	21,3
Donne	30,1	40,9	32,9	30,7	41,3	33,4	30,5	41,1	33,4
>50	44,9	21,3	38,8	43,6	23,0	38,4	44,9	22,4	38,8
Uomini	25,5	10,1	21,5	25,2	11,4	21,8	26,0	11,5	22,1
Donne	19,4	11,2	17,3	18,4	11,6	16,7	18,9	10,9	16,7

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: <= 30 (4,4%), 31 - 50 (55,7%) e > 50 (39,9%).

Banche Estere: senior manager assunti nella comunità locale	2019		
	Manager prima linea	Manager prima linea assunti nella comunità locale	Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%]
Albania	12	11	91,7
Croazia	39	35	89,7
Romania	11	9	81,8
Serbia	15	14	93,3
Slovacchia	20	16	80,0
Ucraina	13	9	69,2
Ungheria	11	9	81,8
Moldavia	1	1	100,0
Egitto	15	13	86,7
Federazione Russa	18	17	94,4

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

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Laureati	40,2	71,3	48,3	38,5	69,3	46,3	35,7	67,9	44,4
Uomini	19,5	28,8	21,9	18,8	28,5	21,3	17,3	27,9	20,2
Donne	20,7	42,5	26,4	19,7	40,8	25,0	18,4	40,0	24,2
Diplomati	55,0	26,1	47,5	56,6	26,6	49,0	58,1	27,2	49,7
Uomini	26,1	7,2	21,2	27,1	7,4	22,1	27,5	7,2	22,0
Donne	28,9	18,8	26,2	29,5	19,2	26,9	30,6	20,0	27,7
Altro	4,8	2,6	4,3	4,9	4,1	4,7	6,2	4,9	5,8
Uomini	3,4	1,6	3,0	3,5	2,0	3,2	4,3	2,9	3,9
Donne	1,4	1,0	1,3	1,4	2,1	1,5	1,9	2,0	1,9

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (42,3%), diplomati (52,1%), altro (5,6%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Anzianità media totale	21,6	12,7	19,3	21,6	13,3	19,5	22,2	13,0	19,7
Uomini	22,0	13,1	20,1	22,0	14,1	20,4	23,0	14,2	21,0
Donne	21,3	12,5	18,6	21,1	12,8	18,7	21,5	12,2	18,6
Dirigenti	20,5	13,3	18,1	20,1	12,8	17,6	20,1	12,1	17,3
Quadri direttivi	24,6	18,5	23,6	24,6	18,8	23,7	25,5	18,7	24,4
Aree professionali	19,4	11,0	16,7	19,3	11,6	16,9	19,8	11,3	16,9

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Disabili	4,8	1,7	4,0	4,7	1,8	4,0	4,6	1,4	3,8
Uomini	2,7	0,6	2,1	2,7	0,7	2,2	2,7	0,6	2,2
Donne	2,1	1,1	1,9	2,0	1,1	1,8	1,9	0,8	1,6
Categorie protette	1,4	1,0	1,3	1,4	1,0	1,3	1,6	0,1	1,1
Uomini	0,7	0,1	0,6	0,8	0,0	0,6	0,9	0,0	0,6
Donne	0,6	1,0	0,7	0,6	1,0	0,7	0,7	0,1	0,5

Assunzioni per genere ed età	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.196	3.225	4.421	1.073	2.901	3.974	1.244	2.741	3.985
Uomini	678	1.211	1.889	609	1.079	1.688	721	1.066	1.787
Donne	518	2.014	2.532	464	1.822	2.286	523	1.675	2.198
<=30	631	1.807	2.438	522	1.436	1.958	701	1.419	2.120
31-50	531	1.336	1.867	504	1.365	1.869	506	1.233	1.739
>50	34	82	116	47	100	147	37	89	126

Tasso assunzioni per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1,8	14,0	5,0	1,6	12,5	4,3	1,9	11,5	4,5
Uomini	2,1	14,0	4,6	1,8	12,3	4,0	2,3	11,8	4,4
Donne	1,5	14,0	5,3	1,3	12,7	4,7	1,6	11,4	4,7
<=30	31,5	46,9	41,7	25,0	42,5	35,8	34,4	38,6	37,1
31-50	1,6	9,3	3,9	1,4	9,5	3,7	1,5	8,4	3,6
>50	0,1	1,7	0,3	0,2	1,9	0,4	0,1	1,7	0,4

Cessazioni per genere ed età [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	3.819	3.599	7.418	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880
Uomini	2.206	1.426	3.632	2.560	1.474	4.034	769	1.298	2.067
Donne	1.613	2.173	3.786	1.800	2.475	4.275	498	2.315	2.813
<=30	159	796	955	187	916	1.103	96	840	936
31-50	460	1.818	2.278	451	2.169	2.620	282	2.046	2.328
>50	3.200	985	4.185	3.722	864	4.586	889	727	1.616

Tasso cessazioni per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	5,8	15,6	8,4	6,4	17,1	9,1	2,0	15,2	5,6
Uomini	6,9	16,4	8,9	7,6	16,8	9,5	2,4	14,3	5,1
Donne	4,8	15,1	7,9	5,2	17,2	8,7	1,5	15,7	6,0
<=30	7,9	20,7	16,3	8,9	27,1	20,2	4,7	22,9	16,4
31-50	1,3	12,7	4,7	1,2	15,0	5,1	0,9	13,9	4,9
>50	10,9	20,0	12,2	12,5	16,2	13,0	3,1	13,6	4,8

Cessazioni per motivazione [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporti di lavoro cessati nell'anno	3.819	3.599	7.418	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880
Dimissioni	619	1.382	2.001	601	1.394	1.995	344	1.274	1.618
Pensionamenti	162	187	349	71	206	277	27	257	284
Esodo	2.838	0	2.838	3.446	0	3.446	724	0	724
Morte	86	22	108	78	26	104	74	31	105
Altro - incentivate	14	824	838	23	902	925	9	540	549
Altro - non incentivate	55	1.014	1.069	68	1.199	1.267	70	1.333	1.403
Cessazioni per scadenza tempo determinato	45	170	215	73	222	295	19	178	197

Turnover per genere ed età	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-2.623	-374	-2.997	-3.287	-1.048	-4.335	-23	-872	-895
Uomini	-1.528	-215	-1.743	-1.951	-395	-2.346	-48	-232	-280
Donne	-1.095	-159	-1.254	-1.336	-653	-1.989	25	-640	-615
<=30	472	1.011	1.483	335	520	855	605	579	1.184
31-50	71	-482	-411	53	-804	-751	224	-813	-589
>50	-3.166	-903	-4.069	-3.675	-764	-4.439	-852	-638	-1.490

Tasso di turnover per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-3,8	-1,6	-3,3	-4,6	-4,3	-4,5	0,0	-3,5	-1,0
Uomini	-4,5	-2,4	-4,1	-5,5	-4,3	-5,2	-0,2	-2,5	-0,7
Donne	-3,2	-1,1	-2,6	-3,7	-4,3	-3,9	0,1	-4,2	-1,3
<=30	30,8	35,6	33,9	19,1	18,2	18,5	42,2	18,7	26,1
31-50	0,2	-3,3	-0,8	0,1	-5,3	-1,5	0,7	-5,2	-1,2
>50	-9,7	-15,5	-10,6	-11,0	-12,6	-11,2	-2,9	-10,7	-4,2

Il tasso di turnover è determinato come delta fra l'incidenza percentuale delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno di riferimento rapportate sull'organico ricostruito di inizio anno. L'organico di inizio anno è dato dall'organico di fine anno sottraendo le assunzioni e comprendendo le cessazioni avvenute nel periodo.



## SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	2.958	2.960	5.918	2.773	2.901	5.674	3.327	2.209	5.536
Uomini	1.414	1.463	2.877	1.352	1.645	2.997	1.547	1.170	2.717
Donne	1.544	1.497	3.041	1.421	1.256	2.677	1.780	1.039	2.819
Collaboratori promossi [%]	4,5	12,8	6,7	4,1	12,5	6,2	5,2	9,3	6,3

Media retribuzioni base lorde per categoria e genere - FTE* [migliaia di euro]	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	153,3	70,6	125,8	146,6	69,4	122,1
Uomini	159,4	79,3	137,0	150,6	79,7	132,0
Donne	129,7	56,5	94,7	129,1	52,3	91,9
Quadri direttivi	58,4	22,2	52,6	58,4	19,9	52,3
Uomini	60,4	20,6	54,3	60,4	18,8	54,0
Donne	55,2	24,4	49,9	55,2	21,5	49,7
Aree professionali	39,4	13,6	30,8	39,4	12,9	31,0
Uomini	39,4	14,3	32,4	39,5	13,5	32,7
Donne	39,4	13,3	29,9	39,4	12,6	29,9

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile. \* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del 2017 in quanto non comparabili.

Media remunerazioni per categoria e genere FTE* [migliaia di euro]	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti uomini	256,2	112,6	215,9	224,9	103,2	192,9
Dirigenti donne	205,4	71,5	141,5	188,5	63,4	127,9
Quadri direttivi uomini	67,9	26,4	61,5	66,9	22,2	60,0
Quadri direttivi donne	61,5	27,6	55,6	60,5	24,5	54,6
Aree professionali uomini	42,0	16,0	34,8	41,9	15,0	34,8
Aree professionali donne	42,1	14,4	32,0	41,7	13,9	31,8
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	55,5	19,5	45,9	54,5	18,0	45,2
Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti**	77,9			75,2		
Mediana remunerazione annua di tutti i dipendenti	49,0			48,8		
Rapporto tra remunerazione del CEO e valore mediano delle remunerazioni di tutti i dipendenti**	88,2			84,0		

Comprende la retribuzione base media lorda e la parte variabile. \* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del 2017 in quanto non comparabili. \*\* Pur a fronte della crescita retributiva dei dipendenti – in termini del livello sia medio che mediano dei compensi – registrata dal 2018 al 2019, l'incremento del rapporto tra la remunerazione del CEO e quella di tutti i dipendenti del perimetro Italia è esclusivamente determinato dall'aumento delle componenti variabili liquidate nel corso del 2019 e rinvenienti da sistemi incentivanti degli anni precedenti. Ulteriori informazioni sono disponibili nella Relazione sulle Remunerazioni.

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini - FTE*	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE						
Dirigenti	0,8	0,7	0,7	0,9	0,7	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,2	0,9	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9
Rapporto remunerazione - donne su uomini - FTE						
Dirigenti	0,8	0,6	0,7	0,8	0,6	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,0	0,9	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9

La retribuzione base è annua lorda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante. \* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del 2017 in quanto non comparabili.

Rapporto tra il salario standard di un neoassunto* per genere e il salario minimo locale**	2019	
	Uomo	Donna
Italia	1,0	1,0
Lussemburgo	1,0	1,1
Irlanda	2,0	2,2
Egitto	1,0	1,0
Albania	1,0	1,0
Croazia	1,8	1,8
Bosnia	1,8	1,8
Slovenia	1,0	1,0
Romania	1,2	1,2
Serbia	1,1	1,1
Ungheria	1,2	1,1
Slovacchia	1,3	1,1
Ucraina	1,0	1,0
Federazione Russa	2,1	2,1
Brasile	5,2	4,4
Moldavia	2,2	2,2

\* Per salario standard di un neoassunto si intende lo stipendio inferiore base corrisposto al neoassunto nell'esercizio di riferimento.

\*\* Per salario minimo locale si intende il salario minimo previsto dalla contrattazione collettiva (ove applicabile) o dalle normative vigenti - ove presenti - nei singoli Paesi in cui il Gruppo opera. Nei Paesi dove si rileva la presenza maggiore di dipendenti (circa il 90%) si applicano previsioni di assunzioni sostanzialmente in linea con quanto previsto dal contratto collettivo o dalla normativa locale.

Valutazione delle performance	Estero		
	2019	2018	2017
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%]	85,9	86,2	88,0
Uomini	92,3	93,6	94,6
Donne	82,0	81,7	83,9
Dirigenti [%]	95,7	n.d.	n.d.
Uomini	98,7	n.d.	n.d.
Donne	91,0	n.d.	n.d.
Quadri direttivi [%]	93,1	n.d.	n.d.
Uomini	96,4	n.d.	n.d.
Donne	88,6	n.d.	n.d.
Aree professionali [%]	83,4	n.d.	n.d.
Uomini	89,6	n.d.	n.d.
Donne	80,6	n.d.	n.d.
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.]	19.812	19.945	20.907
Uomini	8.003	8.208	8.560
Donne	11.809	11.737	12.347
Dirigenti [n.]	488	n.d.	n.d.
Uomini	306	n.d.	n.d.
Donne	182	n.d.	n.d.
Quadri direttivi [n.]	4.885	n.d.	n.d.
Uomini	2.879	n.d.	n.d.
Donne	2.006	n.d.	n.d.
Aree professionali [n.]	14.439	n.d.	n.d.
Uomini	4.818	n.d.	n.d.
Donne	9.621	n.d.	n.d.

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

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Direttori	11,9	9,2	11,2	12,2	9,3	11,5	12,2	9,1	11,5
Uomini	7,6	4,0	6,7	8,0	4,1	7,1	7,9	3,9	6,9
Donne	4,2	5,3	4,5	4,2	5,2	4,4	4,3	5,2	4,6
Gestori direttivi	60,4	36,6	54,5	59,8	46,5	56,7	60,8	45,5	57,0
Uomini	21,0	12,0	18,8	21,1	12,7	19,1	20,6	13,3	18,8
Donne	39,4	24,6	35,7	38,7	33,9	37,6	40,2	32,2	38,2
Altro	27,8	54,2	34,3	28,0	44,1	31,8	26,9	45,4	31,6
Uomini	14,1	14,3	14,1	14,5	14,7	14,6	14,7	14,3	14,6
Donne	13,7	39,9	20,2	13,5	29,4	17,2	12,2	31,1	17,0

## FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale (ore)	2019			2018*			2017*		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	63.340	27.981	91.321	34.552	36.878	71.430	26.082	20.198	46.280
Uomini	49.745	16.015	65.761	28.010	20.661	48.671	21.215	12.707	33.922
Donne	13.595	11.965	25.560	6.542	16.217	22.759	4.867	7.491	12.358
Quadri direttivi	3.642.927	244.972	3.887.899	2.922.599	288.149	3.210.748	1.863.133	229.600	2.092.733
Uomini	2.146.559	113.636	2.260.195	1.721.452	147.074	1.868.526	1.049.237	125.430	1.174.667
Donne	1.496.367	131.336	1.627.703	1.201.147	141.075	1.342.222	813.896	104.170	918.066
Aree professionali	5.102.961	1.221.379	6.324.339	4.182.800	1.214.975	5.397.775	2.565.895	842.198	3.408.093
Uomini	1.940.807	307.251	2.248.058	1.578.504	317.566	1.896.070	968.497	263.314	1.231.811
Donne	3.162.154	914.128	4.076.282	2.604.296	897.409	3.501.705	1.597.398	578.884	2.176.282
Totale**	8.809.227	1.494.331	10.303.559	7.139.951	1.540.002	8.679.953	4.455.110	1.091.996	5.547.106
Uomini	4.137.112	436.902	4.574.014	3.327.966	485.302	3.813.268	2.038.949	401.450	2.440.399
Donne	4.672.116	1.057.429	5.729.545	3.811.985	1.054.700	4.866.685	2.416.161	690.546	3.106.707

I dati comparativi Estero sono stati riesposti, in coerenza con il 2019 e in linea con il perimetro Italia, sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. \*\* I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno e le ore di formazione erogate tramite Web TV.

Formazione per categoria professionale (n° partecipanti)	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	961	436	1.397	925	451	1.376	808	442	1.250
Uomini	767	266	1.033	751	275	1.026	662	276	938
Donne	194	170	364	174	176	350	146	166	312
Quadri direttivi	26.627	4.594	31.221	27.167	5.120	32.287	25.044	4.706	29.750
Uomini	16.150	2.598	18.748	16.486	3.136	19.622	14.786	2.948	17.734
Donne	10.477	1.996	12.473	10.681	1.984	12.665	10.258	1.758	12.016
Aree professionali	35.686	15.129	50.815	35.415	14.840	50.255	31.390	14.240	45.630
Uomini	13.910	4.665	18.575	13.817	4.389	18.206	12.134	4.570	16.704
Donne	21.776	10.464	32.240	21.598	10.451	32.049	19.256	9.670	28.926
Totale	63.274	20.159	83.433	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630
Uomini	30.827	7.529	38.356	31.054	7.800	38.854	27.582	7.794	35.376
Donne	32.447	12.630	45.077	32.453	12.611	45.064	29.660	11.594	41.254

Formazione per contenuti [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Manageriale	5,9	7,8	6,4	6,1	6,9	6,3	6,1	9,9	7,2
Commerciale	4,0	16,2	6,8	5,6	13,4	7,7	7,1	18,9	10,6
Operativa	41,9	27,5	38,5	36,7	24,8	33,4	29,4	26,5	28,5
Credito	1,9	6,5	3,0	3,5	8,9	5,0	2,6	6,6	3,8
Finanza	36,7	10,1	30,4	41,5	10,5	33,1	34,8	3,2	25,4
Estero	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,4	0,8	0,5
Informatica	0,7	2,7	1,2	1,7	4,5	2,5	3,9	2,7	3,6
Specialistica	1,9	24,1	7,1	2,4	25,8	8,8	7,3	24,5	12,4
Linguistica	6,9	5,1	6,5	2,4	5,0	3,1	8,5	6,9	8,0

Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo
Totale	3.506	101	3.607	9.243	87	9.330	5.137	109	5.246
di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	3.506	0	3.506	9.243	0	9.243	5.137	0	5.137
di cui altro	0	101	101	0	87	87	0	109	109

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

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	33,8	41,0	36,2	25,1	48,2	32,8	24,2	36,2	28,5
Uomini	33,0	39,4	34,8	24,7	46,7	30,7	23,6	36,0	27,3
Donne	36,9	43,4	40,1	26,5	50,5	39,0	27,0	36,5	32,3
Quadri direttivi	47,9	33,3	45,6	38,4	37,4	38,2	26,8	34,2	28,0
Uomini	47,0	28,5	44,2	37,7	34,1	37,2	25,7	31,2	26,6
Donne	49,3	39,6	47,7	39,4	42,2	39,9	28,4	38,6	30,1
Aree professionali	50,0	45,7	48,6	40,3	45,1	41,8	30,3	32,0	30,9
Uomini	49,0	41,5	46,9	39,4	44,3	40,6	30,2	36,1	31,8
Donne	50,6	47,6	49,6	41,0	45,5	42,5	30,5	30,1	30,3
Ore di formazione per dipendente [n.]*	48,8	42,8	47,3	39,3	43,4	40,3	28,7	32,6	29,8

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per modalità di erogazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	4,6	49,0	11,0	6,4	48,0	13,7	11,4	55,8	20,3
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	95,4	51,0	89,0	93,6	52,0	86,3	88,6	44,2	79,7
Numero iscritti	63.274	20.159	83.433	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	8.809.227	1.494.332	10.303.559	7.139.951	1.540.002	8.679.953	4.455.110	1.091.996	5.547.106

\* I dati comparativi Estero sono stati riesposti, in coerenza con il 2019 e in linea con il perimetro Italia, sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno e la formazione erogata tramite Web TV.

Costi di formazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Costi di formazione [migliaia di euro]	20.925	6.503	27.428	30.613	6.547	37.160	24.392	6.198	30.590
Costi di formazione per collaboratore [euro]	319	282	309	448	283	406	382	261	349

## SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI E COMUNICAZIONE

Clima aziendale	2019		2018		2017	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Analisi di clima (% aderenti all'indagine sul campione selezionato)	54,8	48,7	-	-	-	-
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	69,0*	78,0	-	-	-	-
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-9,0	1,0	-	-	-	-
Analisi di clima**	1	1	-	-	-	-
Eventi di comunicazione interna	176	327	148	336	100	339
Focus group	13	2	12	16	7	23
Partecipanti ai focus group	130	16	120	580	70	380

\* Rilevazione effettuata su aree professionali e quadri direttivi.

\*\* Nel 2018 e nel 2017 non sono state condotte indagini di clima.

Accessi Web Tv e House organ	2019	2018	2017
WebTv accessi totali*	497.454	661.680	1.025.931
House organ: numero totale di accessi online	438.500	473.000	468.000

\* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2019 sono 61.500.

## LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	47.684	7.288	54.972	50.603	7.158	57.761	47.435	7.856	55.291
Dirigenti	173	65	238	190	58	248	160	52	212
Quadri direttivi	19.350	2.458	21.808	20.528	2.470	22.998	19.712	2.631	22.343
Aree professionali	28.160	4.765	32.925	29.885	4.630	34.515	27.563	5.173	32.736
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]*	76,6**	32,3	64,8	77,7	31,9	66,0	77,9	33,7	65,6
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	92.987	683	93.670	96.336	607	96.943	90.474	575	91.049
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	7.193	208	7.401	6.514	126	6.640	2.437	112	2.549
Uomini	3.314	145	3.459	3.004	67	3.071	1.196	47	1.243
Donne	3.879	63	3.942	3.510	59	3.569	1.241	65	1.306
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	102	0	102	136	0	136	156	0	156
Uomini	49	0	49	68	0	68	74	0	74
Donne	53	0	53	68	0	68	82	0	82
Giorni di assenza per assemblee	7.091	835	7.926	6.378	126	6.504	2.282	112	2.394
Uomini	3.266	400	3.666	2.936	67	3.003	1.122	47	1.169
Donne	3.826	435	4.261	3.442	59	3.501	1.160	65	1.225

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 53,2% dei dipendenti all'estero. \* I dati 2018 e 2017, in coerenza con il 2019, sono stati ricalcolati sulla base dei Full Time Equivalent - FTE. \*\* La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,3%.

## WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Polizze assicurative e infortuni	15.960	791	16.752	20.296	671	20.967	17.258	753	18.011
Premio fedeltà	11.702	223	11.925	16.801	306	17.107	17.747	251	17.998
Erogazioni figli studenti	3.621	84	3.705	3.602	107	3.709	3.118	67	3.185
Attività ricreative culturali	2.911	1.689	4.599	3.819	1.513	5.332	1.866	1.000	2.866
Erogazioni per figli portatori di handicap	3.068	25	3.093	2.742	18	2.760	2.333	13	2.346

Assistenza sanitaria e previdenza complementare	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro]	78.429	2.972	81.400	76.638	2.495	79.133	71.767	2.007	73.774
Assistenza sanitaria: assistiti	67.114	9.930	77.044	70.985	10.179	81.164	63.920	7.246	71.166
Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro]	144.497	3.405	147.903	150.787	3.517	154.304	133.406	4.184	137.590
Previdenza complementare: assistiti	65.172	3.551	68.723	68.545	3.529	72.074	61.872	5.724	67.596

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Mutui [n.]	2.983	979	3.962	3.487	876	4.363	3.484	1.017	4.501
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	478.433	52.612	531.045	542.911	60.822	603.733	550.396	67.594	617.990
Prestiti [n.]	17.295	5.429	22.724	16.689	5.188	21.877	13.842	6.055	19.897
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	161.137	36.272	197.409	175.001	36.440	211.441	159.055	36.452	195.507

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche a collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

Congedi Parentali - FTE	Italia		
	2019	2018	2017
Dipendenti che hanno diritto a congedi parentali	62.257	65.110	63.196
Uomini	31.371	33.144	31.059
Donne	30.886	31.966	32.137
Dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali	3.061	3.528	3.397
Uomini	257	277	272
Donne	2.804	3.251	3.125
Dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo	2.346	2.656	2.657
Uomini	251	268	263
Donne	2.095	2.388	2.394
Dipendenti rientrati che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca	2.332	2.644	2.668
Uomini	250	258	255
Donne	2.082	2.386	2.413

Congedi Parentali - Tassi [%]	Italia		
	2019	2018	2017
Tasso di ritorno al lavoro dopo congedo parentale*	76,6	75,3	78,2
Uomini	97,7	96,8	96,7
Donne	74,7	73,5	76,6

\* Calcolato come n. dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo su n. dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali. Il tasso considera come rientrati al lavoro esclusivamente i dipendenti in forza il cui periodo di congedo parentale è terminato entro la fine dell'anno di rendicontazione. Tasso di ritenzione dei dipendenti rientrati e ancora dipendenti: non disponibile. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'indicatore sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy.

Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale assenze	1.036.995	707.917	1.744.912	1.141.276	810.122	1.951.398	1.084.975	863.362	1.948.337
Malattia	531.596	145.088	676.684	584.675	161.661	746.337	525.447	154.992	680.439
Uomini	242.421	21.902	264.322	268.465	26.978	295.443	243.171	25.349	268.520
Donne	289.175	123.186	412.362	316.211	134.683	450.893	282.276	129.643	411.919
Infortunio	14.800	4.116	18.916	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889
Uomini	6.515	968	7.483	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518
Donne	8.285	3.148	11.433	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371
Puerperio	209.152	350.920	560.072	246.325	383.551	629.876	235.570	463.484	699.054
Uomini	8.743	5.304	14.047	8.853	4.485	13.337	6.456	3.332	9.789
Donne	200.409	345.616	546.025	237.472	379.067	616.539	229.114	460.152	689.266
Motivi personali e familiari	111.537	190.344	301.881	116.398	233.361	349.760	145.868	215.848	361.716
Uomini	46.506	102.737	149.243	44.337	136.535	180.872	49.174	129.853	179.027
Donne	65.031	87.607	152.638	72.061	96.826	168.887	96.694	85.995	182.689
Congedi per incarichi pubblici	9.032	792	9.824	9.598	846	10.444	7.474	448	7.922
Uomini	6.349	382	6.731	6.727	396	7.123	5.107	99	5.206
Donne	2.683	410	3.093	2.871	450	3.321	2.367	348	2.715
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	9.201	306	9.507	9.675	348	10.024	9.002	171	9.173
Uomini	6.753	134	6.888	7.022	174	7.195	6.572	65	6.637
Donne	2.447	172	2.619	2.653	175	2.828	2.430	106	2.536
Handicap	135.267	1.796	137.062	137.502	1.921	139.423	129.648	1.014	130.662
Uomini	57.350	190	57.539	57.730	353	58.083	55.709	494	56.203
Donne	77.917	1.606	79.523	79.772	1.568	81.340	73.939	520	74.459
Altro	16.411	14.556	30.966	19.364	24.120	43.484	16.127	24.356	40.482
Uomini	10.250	3.016	13.266	10.858	4.139	14.997	8.641	3.542	12.183
Donne	6.161	11.539	17.700	8.506	19.981	28.487	7.485	20.814	28.299

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

Assenze per motivazione e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze su giorni teorici lavorativi	7,18	13,95	8,94	7,59	15,92	9,69	7,73	16,52	10,11
Uomini	2,67	2,65	2,66	2,74	3,41	2,91	2,72	3,13	2,83
Donne	4,52	11,30	6,28	4,85	12,50	6,78	5,01	13,39	7,28
Malattia	3,68	2,86	3,47	3,89	3,18	3,71	3,74	2,96	3,53
Uomini	1,68	0,43	1,35	1,78	0,53	1,47	1,73	0,48	1,39
Donne	2,00	2,43	2,11	2,10	2,65	2,24	2,01	2,48	2,14
Infortunio	0,10	0,08	0,10	0,12	0,08	0,11	0,11	0,06	0,10
Uomini	0,05	0,02	0,04	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04
Donne	0,06	0,06	0,06	0,07	0,07	0,07	0,06	0,05	0,06
Puerperio	1,45	6,91	2,87	1,64	7,54	3,13	1,68	8,87	3,63
Uomini	0,06	0,10	0,07	0,06	0,09	0,07	0,05	0,06	0,05
Donne	1,39	6,81	2,80	1,58	7,45	3,06	1,63	8,80	3,58
Motivi personali e familiari	0,77	3,75	1,55	0,77	4,59	1,74	1,04	4,13	1,88
Uomini	0,32	2,02	0,76	0,29	2,68	0,90	0,35	2,48	0,93
Donne	0,45	1,73	0,78	0,48	1,90	0,84	0,69	1,64	0,95
Congedi per incarichi pubblici	0,06	0,02	0,05	0,06	0,02	0,05	0,06	0,01	0,04
Uomini	0,04	0,01	0,03	0,04	0,01	0,04	0,04	0,00	0,03
Donne	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	0,06	0,01	0,05	0,06	0,01	0,05	0,06	0,00	0,05
Uomini	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,03
Donne	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01
Handicap	0,94	0,04	0,70	0,91	0,04	0,69	0,92	0,02	0,68
Uomini	0,40	0,00	0,29	0,38	0,01	0,29	0,40	0,01	0,29
Donne	0,54	0,03	0,41	0,53	0,03	0,40	0,53	0,01	0,39
Altro	0,11	0,29	0,16	0,13	0,47	0,22	0,11	0,47	0,21
Uomini	0,07	0,06	0,07	0,07	0,08	0,07	0,06	0,07	0,06
Donne	0,04	0,23	0,09	0,06	0,39	0,14	0,05	0,40	0,15

Assenteismo e malattia professionale - tassi	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Tasso di assenteismo*	4,90	3,00	4,40	5,09	3,32	4,64	4,91	3,06	4,41
Uomini	4,56	1,24	3,85	4,71	1,49	4,05	4,61	1,34	3,88
Donne	5,23	4,06	4,88	5,46	4,45	5,16	5,20	4,11	4,86
Tasso di malattia professionale**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

\* Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra il numero di giorni persi per malattia, infortunio (inclusi gli infortuni di primo soccorso), incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, handicap, assemblee/scioperi e giorni teorici lavorativi. \*\* Il tasso di malattia professionale è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per il numero totale delle ore lavorate.



Infortuni per anno e genere	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	712	119	831	764	109	873	719	88	807
Uomini	272	24	296	304	25	329	284	23	307
Donne	440	95	535	460	84	544	435	65	500
Tasso di infortunio*	7,69	3,66	6,63	7,94	3,41	6,80	8,01	2,70	6,59
Uomini	5,58	1,95	4,87	5,95	2,06	5,23	6,00	1,85	5,16
Donne	10,03	4,69	8,30	10,18	4,25	8,32	10,25	3,23	7,93
Giorni di lavoro persi [n.]	14.800	4.116	18.916	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889
Uomini	6.515	968	7.483	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518
Donne	8.285	3.148	11.433	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)**	0,15	0,11	0,14	0,17	0,11	0,16	0,16	0,08	0,14
Uomini	0,12	0,07	0,11	0,14	0,05	0,12	0,13	0,04	0,11
Donne	0,18	0,13	0,16	0,20	0,15	0,19	0,20	0,10	0,16
Infortuni / totale dipendenti [%]	1,1	0,5	0,9	1,1	0,5	1,0	1,1	0,4	0,9

\* Tasso di infortunio = (numero totale di infortuni nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate). \*\* Tasso di giorni di lavoro persi (o indice di gravità) = (numero di giorni persi / numero totale delle ore lavorate) x 1.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000 (ore lavorate). I giorni di lavoro persi includono gli infortuni di primo soccorso.

Infortuni sul lavoro e in itinere	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	217	51	268	229	31	260	230	27	257
Uomini [n.]	67	8	75	79	2	81	85	5	90
Donne [n.]	150	43	193	150	29	179	145	22	167
Tasso di infortunio sul lavoro*	2,34	1,57	2,14	2,38	0,97	2,03	2,56	0,83	2,10
Uomini	1,37	0,65	1,23	1,55	0,16	1,29	1,80	0,40	1,51
Donne	3,42	2,12	2,99	3,32	1,47	2,74	3,42	1,09	2,65
Infortuni in itinere [n.]	495	68	563	535	78	613	489	61	550
Uomini [n.]	205	16	221	225	23	248	199	18	217
Donne [n.]	290	52	342	310	55	365	290	43	333
Tasso di infortunio in itinere**	5,35	2,09	4,49	5,56	2,44	4,78	5,45	1,87	4,49
Uomini	4,21	1,30	3,63	4,41	1,89	3,94	4,21	1,45	3,65
Donne	6,61	2,57	5,30	6,86	2,78	5,58	6,83	2,14	5,28

\* Tasso di infortunio sul lavoro = (numero totale di infortuni sul lavoro nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate). \*\* Tasso di infortunio in itinere = (numero totale di infortuni in itinere nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

Infortuni per tipologia	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale infortuni	712	119	831	764	109	873	719	88	807
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	328	15	343	352	23	375	308	10	318
Cadute/scivolamenti	85	48	133	105	39	144	255	34	289
Rapina	3	12	15	3	5	8	5	6	11
Altri casi	296	44	340	304	42	346	151	38	189

Infortuni gravi e decessi	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ricorsi presentati per malattia professionale	8	0	8	5	0	5	6	0	6
Infortuni gravi/gravissimi	94	8	102	165	8	173	145	7	152
sul lavoro	28	1	29	41	2	43	47	2	49
in itinere	66	7	73	124	6	130	98	5	103
Infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Formazione in materia di salute e sicurezza	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza*	138.164	8.321	146.485	34.224	10.655	44.879	101.974	15.134	117.109
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	26.147	2.747	28.894	5.895	3.476	9.371	15.685	5.009	20.694
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	40	12	33	9	15	10	25	21	24
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	649	19	667	336	1.417	1.753	265	273	538
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente	2,1	0,4	1,7	0,5	0,5	0,5	1,6	0,6	1,3

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Rapine	13	7	20	12	1	13	15	8	23
Rapine ogni 100 sportelli	0,4	0,7	0,5	0,3	0,1	0,3	0,4	0,8	0,5
Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine	73	0	73	156	0	156	126	0	126
Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione	694	0	694	836	0	836	809	0	809

# Ambiente

## IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	70.834	24.379	95.213	72.680	23.244	95.924	67.606	23.876	91.482
Collaboratori	n.	65.612	23.070	88.682	68.392	23.134	91.526	63.859	23.763	87.622
Consulenti	n.	5.222	1.309	6.531	4.288	110	4.398	3.747	113	3.860
Totale trasferte	n.	609.980	21.210	631.190	654.263	21.225	675.488	626.149	20.961	647.110
Totale trasporti	migliaia di km	140.679	32.678	173.357	145.128	33.895	179.023	137.339	32.442	169.781
Superficie calpestabile	migliaia di m <sup>2</sup>	2.971	648	3.619	3.169	626	3.795	2.828	658	3.485

Emissioni di gas ad effetto serra [CO <sub>2</sub> eq]	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>37.521</b>	<b>7.877</b>	<b>45.398</b>	<b>51.581</b>	<b>5.584</b>	<b>57.165</b>	<b>34.239</b>	<b>6.510</b>	<b>40.749</b>
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	22.567	3.026	25.592	30.422	1.847	32.268	24.257	2.964	27.221
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO <sub>2</sub> eq	5.110	524	5.634	6.826	418	7.244	2.150	0	2.150
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	925	122	1.046	1.407	55	1.462	1.861	354	2.216
Emissioni da gas HFC	tCO <sub>2</sub> eq	1.824	266	2.090	5.720	159	5.879	n.d.	n.d.	n.d.
Emissioni da benzina per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	10	901	911	20	562	582	33	696	730
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	7.086	3.039	10.124	7.186	2.544	9.729	5.938	2.495	8.433
<b>Emissioni indirette (Scope2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>5.735</b>	<b>27.974</b>	<b>33.709</b>	<b>8.135</b>	<b>35.326</b>	<b>43.461</b>	<b>5.055</b>	<b>33.181</b>	<b>38.235</b>
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO <sub>2</sub> eq	2.310	27.167	29.478	3.926	33.286	37.212	1.470	30.734	32.204
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO <sub>2</sub> eq	3.424	765	4.189	3.752	1.949	5.701	2.948	2.354	5.302
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO <sub>2</sub> eq	0	42	42	456	91	548	637	93	730
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>43.256</b>	<b>35.851</b>	<b>79.107</b>	<b>59.716</b>	<b>40.911</b>	<b>100.626</b>	<b>39.294</b>	<b>39.691</b>	<b>78.985</b>
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add.	0,6	1,5	0,8	0,8	1,8	1,0	0,6	1,7	0,9
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	14,6	55,3	21,9	18,8	65,3	26,5	13,9	60,3	22,7
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Location-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>151.279</b>	<b>39.090</b>	<b>190.369</b>	<b>177.395</b>	<b>38.515</b>	<b>215.910</b>	<b>156.817</b>	<b>44.996</b>	<b>201.813</b>
<b>Altre emissioni indirette (Scope3)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>38.209</b>	<b>19.270</b>	<b>57.479</b>	<b>60.507</b>	<b>29.027</b>	<b>89.534</b>	<b>51.116</b>	<b>29.310</b>	<b>80.425</b>
Viaggi di lavoro	tCO <sub>2</sub> eq	8.015	1.514	9.528	8.614	2.258	10.871	8.510	1.725	10.235
Carta acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	2.911	1.673	4.584	3.981	1.881	5.861	3.876	1.783	5.659
Rifiuti	tCO <sub>2</sub> eq	252	26	279	260	12	272	147	22	170
Macchine d'ufficio	tCO <sub>2</sub> eq	4.293	1.509	5.802	6.537	2.211	8.748	14.089	5.243	19.332
Internet banking*	tCO <sub>2</sub> eq	116	100	217	123	53	176	114	122	236
Vettori energetici**	tCO <sub>2</sub> eq	14.684	11.444	26.128	32.822	19.400	52.222	24.379	20.414	44.794
Trasporto valori	tCO <sub>2</sub> eq	7.938	3.003	10.942	8.172	3.212	11.383	n.d.	n.d.	n.d.

\* Nel 2017 è stata uniformata la metodologia a livello di Gruppo, limitando il perimetro alle principali operazioni dispositive. \*\* Emissioni Scope3 generate: (a) nella catena di fornitura del gas naturale, (b) nella produzione delle fonti energetiche impiegate nel mix di energia elettrica e (c) nella distribuzione e trasformazione dell'energia elettrica stessa.

Emissioni di altri gas lesivi dell'ozono (NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> )	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni di NO <sub>x</sub>	t	39	38	78	50	46	96	38	39	77
Emissioni di SO <sub>2</sub>	t	1	29	30	2	40	42	2	62	64

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Consumo diretto di energia primaria (Scope1)</b>	<b>GJ</b>	<b>580.864</b>	<b>113.205</b>	<b>694.069</b>	<b>754.041</b>	<b>81.572</b>	<b>835.613</b>	<b>568.502</b>	<b>102.964</b>	<b>671.466</b>
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	389.239	54.003	443.242	524.052	32.969	557.020	421.325	52.948	474.273
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	88.138	9.381	97.519	117.587	7.502	125.089	37.348	0	37.348
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	12.444	1.717	14.161	18.935	774	19.709	25.053	5.067	30.120
Consumo di benzina per la flotta	GJ	105	9.106	9.211	267	7.338	7.605	452	9.511	9.964
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	90.938	38.998	129.935	93.199	32.990	126.189	84.324	35.437	119.761
<b>Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.311.966</b>	<b>396.154</b>	<b>1.708.120</b>	<b>1.431.655</b>	<b>395.749</b>	<b>1.827.404</b>	<b>1.343.790</b>	<b>431.044</b>	<b>1.774.833</b>
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	1.235.569	81.177	1.316.746	1.328.804	49.329	1.378.132	1.266.716	64.298	1.331.014
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	17.328	220.543	237.870	30.007	255.015	285.022	15.847	257.528	273.375
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	59.069	93.840	152.910	66.703	90.120	156.822	52.658	107.912	160.569
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	0	594	594	6.142	1.285	7.427	8.569	1.306	9.875
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.892.830</b>	<b>509.359</b>	<b>2.402.189</b>	<b>2.185.696</b>	<b>477.321</b>	<b>2.663.017</b>	<b>1.912.292</b>	<b>534.008</b>	<b>2.446.299</b>
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	26,7	20,9	25,2	30,1	20,5	27,8	28,3	22,4	26,7
<b>Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope3)</b>	<b>GJ</b>	<b>787.916</b>	<b>734.636</b>	<b>1.522.552</b>	<b>2.766.400</b>	<b>952.013</b>	<b>3.718.413</b>	<b>979.260</b>	<b>950.595</b>	<b>1.929.855</b>
Viaggi di lavoro	GJ	121.896	20.782	142.677	128.283	30.131	158.415	127.457	23.728	151.185
Carta acquistata	GJ	91.034	76.353	167.388	107.232	72.411	179.643	104.476	68.837	173.313
Rifiuti	GJ	3.377	361	3.737	3.514	176	3.690	1.987	312	2.299
Macchine d'ufficio	GJ	66.502	23.383	89.884	98.815	33.425	132.240	205.960	76.641	282.601
Internet banking*	GJ	2.034	2.388	4.422	2.068	1.323	3.391	1.930	2.443	4.374
Vettori energetici**	GJ	379.562	564.642	944.203	2.299.445	764.618	3.064.063	537.450	778.634	1.316.084
Trasporto valori	GJ	123.512	46.728	170.239	127.043	49.929	176.972	n.d.	n.d.	n.d.

\* Nel 2017 è stata uniformata la metodologia a livello di Gruppo, limitando il perimetro alle principali operazioni dispositive. \*\* Consumi di energia primaria Scope3 generati: (a) nella catena di fornitura del gas naturale, (b) nella produzione delle fonti energetiche impiegate nel mix di energia elettrica e (c) nella distribuzione e trasformazione dell'energia elettrica stessa.

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	5.045	3.496	4.648	5.359	3.701	4.957	5.326	3.744	w
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m <sup>2</sup>	120	132	122	123	137	125	127	136	129
Acquisto da fonti rinnovabili	%	95,7	26,4	82,4	94,5	15,8	80,3	97,4	19,9	82,0
Autoproduzione da fonti rinnovabili (fotovoltaico)	%	0,3	0,1	0,2	0,3	0,1	0,2	0,3	0,1	0,3
Acquisto da fonti non rinnovabili	%	1,4	71,9	14,9	2,1	82,4	16,7	1,2	80,0	16,9
Autoproduzione da fonti non rinnovabili (cogenerazione)	%	2,6	1,6	2,5	3,1	1,7	2,8	1,1	0,0	0,8

Trasporti	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Aereo	migliaia di km	37.201	6.126	43.327	40.044	5.064	45.108	40.191	5.212	45.403
Treno	migliaia di km	51.234	458	51.692	48.552	642	49.195	44.392	265	44.657
Flotta	migliaia di km	40.765	21.215	61.981	44.440	18.013	62.453	40.278	20.177	60.455
Auto Personali	migliaia di km	11.478	4.879	16.357	12.091	10.175	22.266	12.477	6.789	19.266
Collegamenti remoti	migliaia	44.298	32	44.330	63.070	31	63.101	56.664	4	56.668
Percorrenza per collaboratore in trasferta	km/coll.	231	1.541	275	222	1.597	265	219	1.548	262

Consumo di carta	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	4.258	1.916	6.175	4.996	1.809	6.805	4.863	1.711	6.574
Carta acquistata / addetto	kg/add.	60,1	78,6	64,8	68,7	77,8	70,9	71,9	71,7	71,9
Carta riciclata certificata	%	70,7	17,6	54,2	69,2	22,9	56,9	69,1	22,5	57,0
Carta certificata ecosostenibile (non riciclata)	%	26,5	41,5	31,2	25,3	52,9	32,7	25,1	50,8	31,8

Consumo di toner	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Toner: totale	kg		90.505			23.600			114.105	
Toner: cartucce rigenerate	%		71,5			19,1			60,7	
Toner: cartucce tradizionali	%		28,5			80,9			39,3	

Consumo di acqua	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale acqua consumata	migliaia m <sup>3</sup>	1.131	570	1.700	1.428	546	1.974	1.242	515	1.757
Totale acqua consumata / addetto	m <sup>3</sup> /add.	16,0	23,4	17,9	19,6	23,5	20,6	18,4	21,6	19,2

Rifiuti speciali per tipologia	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale rifiuti	t	3.288	1.002	4.290	3.315	682	3.997	1.973	1.159	3.132
Totale rifiuti non pericolosi	t	3.240	894	4.134	3.292	621	3.914	1.937	1.148	3.085
Totale rifiuti pericolosi	t	47	109	156	23	61	84	36	11	47
Totale rifiuti / addetto	kg/add.	46,4	41,1	45,1	45,6	29,3	41,7	29,2	48,6	34,2

Rifiuti speciali non pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Riciclo	t	1.276	748	2.024	1.168	554	1.722	767	1.016	1.783
Riutilizzo/recupero	t	1.779	138	1.917	1.919	65	1.984	1.043	120	1.162
Discarica	t	163	6	170	171	1	172	85	4	89
Incenerimento con recupero energetico	t	22	1	23	34	2	36	42	8	51

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Rifiuti speciali pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Riciclo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riutilizzo/recupero	t	16	17	33	8	8	16	20	4	25
Discarica	t	31	91	123	15	53	68	16	7	22
Incenerimento con recupero energetico	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Spese per la gestione dell'ambiente	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Gestione rifiuti speciali	migliaia di euro	1.302	291	1.592	1.481	306	1.788	1.308	295	1.603
Formazione	migliaia di euro	0	252	252	0	200	200	4	167	171
Manutenzione impianti	migliaia di euro	45.211	8.095	53.306	45.276	17.408	62.684	42.185	20.502	62.687
Monitoraggi e certificazioni ambientali	migliaia di euro	1.472	17	1.490	150	12	162	160	9	169
Totale	migliaia di euro	47.985	8.655	56.640	46.908	17.926	64.834	43.656	20.974	64.630

## GREEN ECONOMY

Finanziamenti erogati per la Green Economy	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Privati	milioni di euro	46	7	53	55	11	66	84	22	106
Imprese e Terzo Settore	milioni di euro	156	32	188	374	17	391	211	43	254
Corporate & Project finance	milioni di euro	1.143	35	1.178	1.168	297	1.465	625	271	896
di cui Project finance	milioni di euro	684	34	718	679	297	976	536	271	807
Totale	milioni di euro	1.345	74	1.419	1.596	326	1.922	920	336	1.256

Dati non comparabili per variazioni intervenute, nel corso degli anni, nei criteri di aggregazione.

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

## Raccomandazioni TCFD



Questa Dichiarazione è stata preparata tenendo in considerazione le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

### TABELLA DI RACCORDO

Aree tematiche	Raccomandazioni TCFD	Riferimenti
<b>GOVERNANCE</b>	<p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la supervisione del CdA dei rischi e opportunità legati al clima</li> <li>il ruolo del management nella valutazione e gestione dei rischi e opportunità legati al clima</li> </ul>	<p><b>Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La governance della corporate social responsibility</li> <li>Attribuzioni del Consiglio di Amministrazione</li> <li>Comitati consiliari: composizione e funzionamento</li> <li>Funzioni aziendali di controllo</li> </ul> <hr/> <p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Struttura di Governance</li> <li>Governance della Sostenibilità</li> <li>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</li> <li>Ambiente e climate change</li> </ul> <hr/> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>
<b>STRATEGIA</b>	<p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i rischi e opportunità legati al clima nel breve, medio e lungo periodo identificati dall'organizzazione</li> <li>gli impatti attuali e prospettici derivanti dai rischi e opportunità legati al clima sull'attività economica, sulla strategia e sulla pianificazione dell'organizzazione</li> <li>la resilienza della strategia dell'organizzazione tenendo in considerazione i diversi scenari climatici ivi inclusi quelli pari o inferiori a 2°C</li> </ul>	<p><b>Codice Etico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I principi e i valori di riferimento</li> <li>Principi di condotta nei confronti dell'ambiente</li> </ul> <hr/> <p><b>Regole in materia di politica ambientale ed energetica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il nostro impegno per l'ambiente</li> </ul> <hr/> <p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modello di business</li> <li>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</li> <li>Ambiente e climate change</li> <li>Impatti ambientali diretti</li> <li>Green Economy</li> <li>Attività di Stakeholder Engagement e risultati</li> </ul> <hr/> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>
<b>GESTIONE DEI RISCHI</b>	<p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i processi di individuazione e valutazione dei rischi legati al clima</li> <li>i processi di gestione dei rischi legati al clima</li> <li>come i processi di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al clima sono integrati nei processi di gestione complessiva dei rischi</li> </ul>	<p><b>Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi</li> </ul> <hr/> <p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Governance della Sostenibilità</li> <li>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</li> <li>Ambiente e climate change</li> </ul> <hr/> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>
<b>METRICHE E OBIETTIVI</b>	<p>Comunicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le metriche utilizzate per valutare, in linea con la strategia e il processo di gestione dei rischi, i rischi e le opportunità legate al clima</li> <li>le emissioni di Gas Effetto Serra Scope1, Scope2 e, qualora appropriato, Scope3 e i rischi connessi</li> </ul> <p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gli obiettivi identificati per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e valutare le performance rispetto a tali obiettivi</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite</li> <li>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</li> <li>Ambiente e climate change</li> <li>Impatti ambientali diretti</li> <li>Green Economy</li> <li>Obiettivi di miglioramento</li> <li>Indicatori</li> </ul> <hr/> <p><b>Eurizon Fund Absolute Green Bonds Global Impact Report:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risultati ambientali e sociali</li> </ul> <hr/> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>

## Principles for Responsible Banking

Intesa Sanpaolo è firmataria dei Principles for Responsible Banking (PRB), lanciati a settembre 2019. Per rendicontare i progressi raggiunti rispetto ai PRB Intesa Sanpaolo ha effettuato un'autovalutazione in cui risultati sono di seguito riportati.



Requisiti	Risposta della Banca e autovalutazione	Riferimenti
<b>PRINCIPIO 1: Allineamento</b>		
<b>Allineare la strategia aziendale con gli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e l'Accordo sul clima di Parigi e altre iniziative rilevanti nazionali e internazionali</b>		
<p>Descrizione del modello di business in relazione agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile / Accordo sul Clima di Parigi / altre iniziative rilevanti</p> <p>Allineamento della strategia aziendale della Banca con gli obiettivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intesa Sanpaolo è consapevole del fatto che molti degli obiettivi fissati nel Piano d'Impresa 2018-2021 sono strettamente collegati a determinati Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile</li> <li>Intesa Sanpaolo ha aderito ad una serie di iniziative e standard internazionali, inclusi i PRI, PSI, Global Compact, UNEP-FI, Equator Principles, CDP, TCFD</li> <li>Intesa Sanpaolo sostiene la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio attraverso, ad esempio, azioni finalizzate a mitigare le proprie emissioni dirette (Environmental-Climate Change Action Plan), iniziative di sostegno finanziario degli investimenti green dei propri clienti, o approfondimenti di analisi del rischio ambientale e climatico nei propri servizi finanziari</li> <li>Intesa Sanpaolo ha deciso di impegnarsi per una maggiore coesione sociale al fine di ridurre le disuguaglianze, sostenendo enti e associazioni caritative per contrastare la povertà, garantire l'accesso al credito a soggetti esclusi o che difficilmente rientrerebbero nei circuiti finanziari tradizionali (Fund for Impact), promuovere l'occupazione giovanile attraverso corsi di formazione (programma Giovani e Lavoro)</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adesione a iniziative nazionali e internazionali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite</li> <li>Accesso al credito e inclusione finanziaria</li> <li>Relazioni con la comunità</li> <li>Ambiente e climate change</li> </ul>
<b>PRINCIPIO 2: Impatto e obiettivi</b>		
<b>Aumentare continuamente gli impatti positivi, riducendo quelli negativi, sulle persone e l'ambiente derivanti da attività, prodotti e servizi</b>		
<p>Identificazione delle aree di attività della Banca di maggiore impatto (effettivo e potenziale), sia positivo che negativo</p> <p>Stabilire obiettivi SMART<sup>1</sup> che affrontino gli impatti più significativi della Banca e favorire l'allineamento con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile / Accordo sul Clima di Parigi / altre iniziative rilevanti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'analisi di materialità identifica i temi economici, sociali e ambientali più rilevanti in termini di possibile impatto, positivo o negativo, in grado di influenzare le strategie della Banca e gli stakeholder</li> <li>Intesa Sanpaolo ha implementato processi e definito responsabilità specifiche per comprendere e gestire i rischi sociali e ambientali significativi a causa del loro potenziale impatto sulle attività aziendali e gli stakeholder implementando le relative misure di mitigazione</li> <li>Tra gli impegni definiti nel Piano d'Impresa 2018-2021 di Intesa Sanpaolo si individuano, tra gli altri, l'erogazione di nuovo credito all'economia reale a medio-lungo termine per ~ 250 mld di euro; il supporto dell'economia green e circolare con prestiti e servizi per le società che adottano il modello circolare utilizzando metodi innovativi (5 mld di euro di plafond); l'istituzione del Fund for Impact destinato a consentire l'erogazione di 1,25 mld di euro di credito a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adesione a iniziative nazionali e internazionali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance</li> <li>Accesso al credito e inclusione finanziaria</li> <li>Green Economy</li> <li>Obiettivi di miglioramento</li> </ul>

<sup>1</sup> Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound



Requisiti	Risposta della Banca e autovalutazione	Riferimenti
<b>PRINCIPIO 3: Clienti</b>		
<b>Lavorare responsabilmente con i clienti per creare prosperità condivisa per le generazioni attuali e future</b>		
Incoraggiare i clienti ad applicare pratiche e favorire attività economiche più sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intesa Sanpaolo è attenta agli impatti generati dai clienti e contribuisce alla diffusione di processi e comportamenti virtuosi sotto il profilo ambientale. Inoltre, gestisce attentamente anche i rischi legati ai cambiamenti climatici, promuovendo comportamenti adattivi o diretti alla loro mitigazione e sviluppando allo stesso tempo una cultura incentrata sulla prevenzione di tali rischi</li> <li>Eurizon coordina e realizza un processo di engagement, ovvero di azionariato attivo, formulato e attuato a diversi livelli, dal dialogo con le aziende oggetto di scrutinio all'attivazione del diritto di voto in assemblea</li> </ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance</li> <li>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>Green Economy</li> <li>Investimenti sostenibili</li> </ul>
<b>PRINCIPIO 4: Stakeholder</b>		
<b>Consultare, coinvolgere e collaborare con i diversi stakeholder per raggiungere gli obiettivi per la società</b>		
Consultazione, coinvolgimento e / o collaborazione con gli stakeholder al fine di migliorare gli impatti della Banca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel Piano Industriale 2018-2021 Intesa Sanpaolo si è posta obiettivi chiave di sostenibilità sociale, culturale e ambientale che coinvolgono diversi stakeholder. Nel 2019, le attività di coinvolgimento degli stakeholder, svolte in conformità con lo standard AA1000 di AccountAbility, hanno riguardato i temi delineati nella matrice di materialità, con particolare attenzione agli aspetti di sostenibilità contenuti nel Piano d'Impresa</li> </ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di stakeholder engagement e risultati</li> <li>Obiettivi di miglioramento</li> </ul>
<b>PRINCIPIO 5: Governance e definizione degli obiettivi</b>		
<b>Attuare gli impegni attraverso una governance efficace e una cultura della responsabilità bancaria</b>		
<p>Avere una struttura di governance efficace</p> <p>Sviluppare una cultura della responsabilità bancaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 le linee strategiche e 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)</li> <li>La struttura di Corporate Social Responsibility (CSR) presidia il processo di definizione, approvazione ed aggiornamento degli indirizzi in materia di sostenibilità (ESG), in coerenza con le strategie ed obiettivi aziendali. In queste attività, CSR è supportata dai Referenti CSR nominati nelle principali strutture della Capogruppo e nelle Banche Controllate</li> <li>Intesa Sanpaolo sostiene la diffusione della cultura della sostenibilità tra i collaboratori attraverso molteplici iniziative formative all'interno di tutte le strutture del Gruppo</li> </ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Governance della sostenibilità</li> </ul>
<b>PRINCIPIO 6: Trasparenza e Rendicontazione</b>		
<b>Impegno a rendicontare in maniera trasparente il contributo al raggiungimento degli obiettivi e gli impatti generati</b>		
Rendicontazione degli impatti positivi e negativi, e dei progressi compiuti nel raggiungimento degli obiettivi e nell'implementazione dei Principi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intesa Sanpaolo pubblica annualmente una Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DCNF), redatta in conformità ai GRI Standards e tenendo in considerazione le raccomandazioni emanate a giugno 2017 dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), alle quali Intesa Sanpaolo ha aderito a ottobre 2018</li> <li>Intesa Sanpaolo ha pubblicato, per la prima volta e in forma volontaria, una Relazione Consolidata Non Finanziaria semestrale dando evidenza degli indicatori più rilevanti</li> </ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2019</b>

# Indice dei contenuti GRI



Per il GRI Content Index Service, il GRI Services ha esaminato che l'Indice dei contenuti GRI è chiaramente presentato e che i riferimenti per tutte le informazioni divulgate sono allineati con le appropriate sezioni della Dichiarazione. Questo servizio è stato eseguito sulla versione italiana della Dichiarazione.

## IL PRESENTE REPORT È STATO REDATTO IN CONFORMITÀ AI GRI STANDARDS: OPZIONE COMPREHENSIVE

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>GRI 101: Principi di rendicontazione 2016</b>						
<b>Informative generali</b>						
<b>GRI 102: Informativa generale 2016</b>	<b>PROFILO ORGANIZZATIVO</b>					
102-1	Nome dell'organizzazione	pag. 221				
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	pagg. 11-12; Chi siamo [i]; Marchio [i]				
102-3	Luogo in cui ha sede l'organizzazione	pag. 221				
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	pag. 12; Presentazione del Gruppo (pagg. 26-29) [i]				
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pag. 37; pag. 221				
102-6	Mercati serviti	pagg. 11-12; Presentazione del Gruppo (pagg. 26-29) [i]				
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pag. 37; pagg. 178-179; Presentazione del Gruppo (pag. 5) [i]				
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	pagg. 175-178; La quota delle attività di Intesa Sanpaolo eseguita da lavoratori legalmente riconosciuti come lavoratori autonomi o da individui diversi dai dipendenti e dai collaboratori, inclusi i dipendenti e i collaboratori dei consulenti, non è considerevole. Intesa Sanpaolo non ha avuto variazioni significative nel numero dei dipendenti. Il conteggio è effettuato "per teste".	Principio 6		8	
102-9	Catena di fornitura	pagg. 107-108; pag. 174				
102-10	Modifiche significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	pag. 9; pagg. 15-16; pag. 37; Nessun cambiamento avvenuto nella catena di fornitura.				
102-11	Principio o approccio prudenziale	pagg. 46-50; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 73) [i]				
102-12	Iniziative esterne	pagg. 20-25; Adesione a standard internazionali [i]				
102-13	Adesione ad associazioni	Le partnership per la sostenibilità [i]				

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>STRATEGIA</b>						
102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato e/o del presidente	pagg. 6-7; pagg. 14-15				
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	pag. 13; pag.32; pagg. 42-43; pagg. 48-49; pagg. 155-156				
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>						
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento	pag. 19; Codice Etico (pag. 7; pag. 9) [i]		Principio 10	16	
102-17	Procedure di consulenza su comportamenti non etici	pagg. 40-41; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]		Principio 10	16	FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>GOVERNANCE</b>						
102-18	Struttura di governo	pag. 34; pag. 39; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 37-39) [i]				
102-19	Processo di delega	pag. 34; pagg. 39-40; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 60; pag. 29) [i]				
102-20	Responsabilità dei vertici aziendali sui temi economici, ambientali e sociali	pag. 39; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 59; pag. 29) [i]				
102-21	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	pag. 39-40; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 82; pag. 29) [i]			16	
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	pagg. 34-35; pag. 39; pag. 158; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 38-39; pagg. 87-88) [i]			5, 16	
102-23	Presidente del più alto organo di governo	pag. 34			16	
102-24	Nomina e selezione dei componenti del più alto organo di governo	pagg. 34-35; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 38-41) [i]			5, 16	
102-25	Conflitti di interesse	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 47-48) [i]			16	
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dello scopo dell'organizzazione, dei valori e delle strategie	pagg. 39-40				
102-27	Competenze collegiali del più alto organo di governo	pagg. 34-35			4	
102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 48-50) [i]				
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	pagg. 30-31; pagg. 42-43; pagg. 46-50; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 63-65) [i]			16	FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2
102-30	Efficacia dei processi di risk management	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 63-64) [i]				
102-31	Esame dei temi economici, ambientali e sociali	pagg. 39-40				

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	pag. 39; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 63-64) [i]				
102-33	Comunicazione di casi critici	pagg. 39-46				
102-34	Natura e numero complessivo di casi critici	pagg. 40-41; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]				
102-35	Politiche remunerative	pagg. 35-36; pag. 115-116; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 65-66) [i], Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 9-10) [i], Compensi e possessi azionari [i]				
102-36	Processo per la determinazione delle remunerazioni	pagg. 35-36; pagg. 115-116; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 65-66) [i] Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 9-10) [i]				
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nel processo di determinazione delle remunerazioni	Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 65-66) [i], Relazione sulle Remunerazioni (pag. 70) [i]			16	
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	pag. 181				
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	pag. 181				
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>						
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pag. 150				
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	pag. 185		Principio 3	8	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Il dialogo con gli stakeholder [i]				
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	pagg. 150-153				
102-44	Temi chiave e criticità emerse	pagg. 150-153; pagg. 155-156				
<b>CRITERI DI RENDICONTAZIONE</b>						
102-45	Società incluse nel bilancio consolidato	pag. 9; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2019 "NOTA INTEGRATIVA PARTE A – SEZIONE 3 – AREA E METODI DI CONSOLIDAMENTO" pagg. 193-198) [i]				
102-46	Definizione dei contenuti di rendicontazione e del perimetro dei temi	pagg. 28-29; pagg. 215-216				
102-47	Elenco dei temi material	pag. 29; pagg. 215-216				
102-48	Riesposizione di informazioni	pag. 17; pagg. 162-163; pagg. 183-185				
102-49	Variazioni nella rendicontazione	pag. 9; pagg. 29-31; pagg. 215-216				

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
102-50	Periodo di rendicontazione	pag. 9				
102-51	Data di pubblicazione del rapporto più recente	pag. 9				
102-52	Periodicità di rendicontazione	pag. 9				
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul rapporto	pag. 221				
102-54	Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli Standard GRI	pag. 198				
102-55	Indice dei contenuti GRI	pagg. 198-214				
102-56	Verifica del rapporto da parte di un revisore esterno	pagg. 217-220; Questa Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria è stata verificata dalla società di revisione indipendente KPMG che è anche revisore del Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo. La Dichiarazione è stata sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 17 Marzo 2020.				

## Temi material

### PERFORMANCE ECONOMICA

<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pagg. 15-18; pagg. 215-216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 14-18; pag. 40; pagg. 215-216		8, 16	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 40; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 54-58; pagg. 71-72) [i]			
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	pagg. 17-18; pag. 95; pag. 163		5, 7, 8, 9, 13	
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute al cambiamento climatico	pagg. 46-50; pag. 195; pag. 215; Cambiamento Climatico [i]	Principio 7		FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2
	201-3	Condizioni dei piani a contribuzione definita e altri piani previdenziali	pag. 120; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2019 "NOTA INTEGRATIVA PARTE B PASSIVO – SEZIONE 10 – FONDI PER RISCHI E ONERI – VOCE 100 - Fondi di quiescenza aziendali a benefici definiti - pagg. 332-335) [i]			
	201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	pagg. 15-16; pag. 147; pag. 184			

### PRESENZA DI MERCATO

<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 15; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 14-16; pag. 40; pag. 215			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 36; pag. 40			
<b>GRI 202: Presenza sul mercato 2016</b>	202-1	Rapporti tra lo stipendio base dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale	pag. 182	Principio 6	1, 2, 5, 8	
	202-2	Proporzione di dirigenti assunti nella comunità locale	pag. 178			8
<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 15; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 14-16; pag. 40; pag. 215			1
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 36; pag. 40			
<b>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016</b>	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	pagg. 45-46; pag. 95		2, 5, 7, 9, 11	
	203-2	Impatti economici indiretti rilevanti	pagg. 30-32; pag. 76		1, 2, 3, 8, 10, 17	FN-CB-240a.1
<b>ANTI-CORRUZIONE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 25; pagg. 40-41; pagg. 52-54; pag. 60; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 25; pagg. 40-41; pag. 52; pagg. 59-60			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>GRI 205: Anti-corruzione 2016</b>	205-1	Aree/direzioni/processi/attività sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione	pag. 59	Principio 10		16
	205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	pag. 35; pagg. 51-54; pagg. 107-108; pag. 159	Principio 10		16
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	pag. 161	Principio 10		16
<b>COMPORAMENTO ANTI-COMPETITIVO</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 40-41; pag. 51; pag. 57; pag.216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 57			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016</b>	206-1	Azioni legali per comportamento anti-competitivo, anti-trust, e pratiche monopolistiche	Nel corso dell'anno 2019 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza.			16 FN-CB-510a.1 FN-AC-510a.1
<b>MATERIALI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-131; pagg. 134-135; pag. 156; pag. 215;			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 134-135			
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>	301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	pag. 129; pagg. 134-135; pag. 193	Principio 7, 8	8, 12	
	301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	pag. 129; pag. 134-135; pag. 193	Principio 8	8, 12	
	301-3	Prodotti oggetto di reclamo e relativi materiali di imballaggio	Il tema non risulta essere applicabile per il settore bancario e per il Gruppo in quanto non sono previsti per il tipo di attività svolte prodotti fisici da richiamare/ritirare dal mercato e relativi prodotti di imballaggio.	Principio 8	8, 12	
<b>ENERGIA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-134; pag. 215 Climate Change Action Plan [i]			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 130-131			
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	pagg. 129 -133; pag. 192	Principio 7, 8	7, 8, 11, 12, 13	
	302-2	Consumi energetici all'esterno dell'organizzazione	pag. 192	Principio 8	7, 8, 11, 12, 13	
	302-3	Intensità energetica	pag. 192	Principio 8	7, 8, 11, 13	
	302-4	Riduzione dei consumi energetici	pagg. 131-132	Principio 8, 9	7, 8, 11, 13	
	302-5	Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	pagg. 137-141	Principio 8, 9	7, 8, 11, 13	
<b>ACQUA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-131; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 135			
<b>GRI 303: Acqua 2016</b>	303-1	Prelievi idrici per fonte	pag. 129; pag. 135; pag. 193	Principio 7, 8	6	
	303-2	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	pag. 129; pag. 135; pag. 193	Principio 7, 8	6	

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata		Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Negli immobili gestiti dal Gruppo i consumi idrici sono da attribuire prevalentemente ad usi igienici e non si rilevano casi significativi di riciclo e riutilizzo di acqua.	Principio 7, 8	6	
<b>EMISSIONI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-132; pag. 215			12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 130-132			
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-1	Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope1)	pag. 129; pag. 131; pag. 191; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope2)	pag. 129; pag.131; pag. 191; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (Scope3)	pag. 129; pag. 191; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra	pag. 129; pag. 191	Principio 8		13, 14, 15
	305-5	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra	pagg. 131-132	Principio 8, 9		13, 14
	305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono (ODS)	pag. 191. Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Non si rileva all'interno del Gruppo un utilizzo significativo, legato alla climatizzazione, di sostanze lesive dello strato di ozono. Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 13
	305-7	Emissioni NOx, SOx o altro tipo di emissioni significative	pag. 192 Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 13, 14, 15
<b>SCARICHI E RIFIUTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-131; pag. 215			12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 136			
<b>GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016</b>	306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	pag. 135	Principio 8		3, 6, 12
	306-2	Rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento	pag. 129; pag. 136; pagg. 193-194	Principio 8		3, 6, 12

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board



GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
306-3	Sversamenti inquinanti significativi		Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Non risultano sversamenti inquinanti significativi derivanti dalle attività svolte dal Gruppo nell'anno di rendicontazione.	Principio 8	3, 6, 12	
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi		Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Non si rilevano casi di trasporto di rifiuti pericolosi.	Principio 8	3, 6, 12	
306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrico e/o deflussi		Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Negli immobili gestiti dal Gruppo i consumi idrici sono da attribuire prevalentemente ad usi igienici e gli scarichi idrici confluiscono nel sistema fognario pubblico.	Principio 8	3, 6, 12	
<b>RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-131; pag. 216		12, 13, 14, 15	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 135-136			
<b>GRI 307: Compliance ambientale 2016</b>	307-1	Mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale	pag. 160	Principio 8	16	
<b>OCCUPAZIONE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 112-113; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 112-113			
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	pagg. 179-180	Principio 6	5, 8	
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	pag. 186. In linea generale non si ravvisano differenze tra i benefit previsti per i dipendenti full time e quelli previsti per i dipendenti part-time. Per i dipendenti con contratto a tempo determinato, per la natura propria del contratto medesimo, non è previsto di massima l'accesso al Fondo Sanitario, ad ALLI e solo in misura molto limitata al Fondo di previdenza complementare di Gruppo.		8	

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	401-3	Congedi parentali	pag. 186	Vincolo di riservatezza per il tasso di ritenzione. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'informativa sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy.	Principio 6	5, 8
<b>LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 112; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 113			
<b>GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016</b>	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	pag. 161	Principio 3		
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 119; pagg. 123-126; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 123-126			
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016</b>	403-1	Collaboratori rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza	pag. 126			8
	403-2	Tipologia di infortuni e tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	pagg. 187-190; pag. 215	Parte dell'informativa non è disponibile: i dati e le informazioni relative agli infortuni dei lavoratori non dipendenti non sono monitorati in quanto l'attuale normativa italiana applicabile in materia non prevede l'obbligo di raccolta della suddetta tipologia di dato. Si valuterà la fattibilità e soprattutto la significatività di implementare un sistema di raccolta e monitoraggio ad hoc e di rendere disponibili tali informazioni a partire dal 2025.		3, 8
	403-3	Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di malattie professionali	Sulla base della normativa europea il personale del settore bancario risulta essere a basso rischio di incidenza o di malattie professionali.			3, 8
	403-4	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	pag. 126			8
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 113; pag. 156; pag. 215			5
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 116			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016</b>	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	pagg. 183-184			
				Principio 6	4, 5, 8	
	404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di mantenimento delle condizioni di occupabilità	pagg. 112-113; pag. 116			8
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	pagg. 115-116; pag. 182	Principio 6	5, 8	
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 113; pagg. 117-118; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 117-118			
<b>GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016</b>	405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	pag. 158; pagg. 175-180	Principio 6	5, 8	FN-AC-330a.1
	405-2	Rapporto tra la paga base delle donne e degli uomini	pag. 181	Principio 6	5, 8, 10	
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 146; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 58-59; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 58-60			
<b>GRI 406: Non Discriminazione 2016</b>	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	pagg. 59-60; pag. 147	Principio 6	5, 8, 16	
<b>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pagg. 215-216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 147; pagg. 215-216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148			
<b>GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016</b>	407-1	Attività e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva può essere a rischio	pagg. 45-46; pag. 123; pagg. 147-148	Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito; le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.	Principio 3	8
<b>LAVORO MINORILE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 146; pagg. 215-216			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 146; pagg. 215-216				
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148				
<b>GRI 408: Lavoro Minorile 2016</b>			Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito: le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.	Principio 4	8, 16	
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	pagg. 45-46				
<b>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>						
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 146; pagg. 215-216				
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 146; pagg. 215-216				
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148				
<b>GRI 409: Lavoro Forzato o Obbligatorio 2016</b>			Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito: le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.	Principio 4	8	
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro forzato o obbligatorio	pagg. 45-46				
<b>DIRITTI DEI NATIVI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>						
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 146; pag. 216				
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 147; pag. 216				
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148				
<b>GRI 411: Diritti dei popoli indigeni 2016</b>			Nel 2019 non sono emerse violazioni dei diritti dei nativi; Equator Principles [1]	Principio 1		
411-1	Episodi di violazione dei diritti dei nativi					
<b>VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>						
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 146				
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 147-148; pag. 216		Principio 1		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148				
<b>GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani 2016</b>						
412-1	Attività sottoposte a controllo o valutazione di impatto sul rispetto dei diritti umani	pagg. 45-46		Principio 1		FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche e procedure per il rispetto dei diritti umani	pag. 41; pag. 160		Principio 1		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	412-3	Significativi accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una valutazione	pagg. 45-46; pag. 147; pag. 167		Principio 2	FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2
<b>COMUNITÀ LOCALI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 76; pag. 155; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148			
<b>GRI 413: Comunità Locali 2016</b>	413-1	Operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	pagg. 45-46		Principio 1	FN-CB-240a.1
	413-2	Operatività con significativi impatti negativi, reali e potenziali, sulle comunità locali	pagg. 45-46		Principio 1	1
<b>Indicatori Specifici di Settore - G4</b>	FS13	Accessi in aree a bassa intensità di popolazione o svantaggiate economicamente per tipologia	pag. 165			1, 8, 10
	FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	pagg. 76-79; Vicinanza [i]			1, 8, 10
<b>POLITICHE PUBBLICHE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 55; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>GRI 415: Politica pubblica 2016</b>	415-1	Contributi politici	pag. 55		Principio 10	16
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 72-75; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016</b>	416-1	Valutazione sugli impatti di prodotti e servizi sulla salute e sicurezza	pagg. 72-75			
	416-2	Episodi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	Non sono state comminate multe o sanzioni per non osservanza di norme, codici volontari di comportamento. Non è emerso nessun incidente di non osservanza a codici volontari sulla salute e sicurezza dei clienti			16

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 72-75; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			FN-CB-510a.2 FN-AC-270a.3 FN-AC-510a.2
<b>GRI 417: Marketing ed Etichettatura 2016</b>	417-1	Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali	pagg. 72-73			FN-AC-270a.3
	417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	pagg. 72-75; Trasparenza verso il cliente [i]		16	FN-AC-270a.2
	417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	pagg. 72-75; Trasparenza verso il cliente [i]			FN-AC-270a.2
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS15	Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	pagg. 72-75; Relazione con i clienti [i]		10	
	ex FS16	Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	pagg. 80-81		1, 8, 10	FN-CB-240a.4
<b>PRIVACY DEL CLIENTE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 57-58; pag. 216			FN-CB-230a.2
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>GRI 418: Privacy dei clienti 2016</b>	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	pag. 58		16	FN-CB-230a.1
<b>RISPETTO DELLE NORME SOCIO-ECONOMICHE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 52-54; pag. 60; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>GRI 419: Compliance socioeconomica 2016</b>	419-1	Non conformità con norme e regolamenti in ambito economico e sociale	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2019 "NOTA INTEGRATIVA PARTE E - RISCHI LEGALI E CONTENZIOSO FISCALE" pagg. 491-499) [i]		16	FN-CB-510a.1 FN-AC-510a.1

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>Categoria sociale - Responsabilità di prodotto</b>						
<b>PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 128; pagg. 215-216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 76; pag. 137; pagg. 155-156; pagg. 215-216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS1	Politiche con specifiche componenti ambientali e sociali applicate alle linee di business	pagg. 45-46; pag. 76; pagg. 88-91; pag. 137; pag. 147; Policy di CSR [i] 10			
	ex FS2	Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	pag. 45; pagg. 88-89; pagg. 137-141; pag. 147		10	
	ex FS3	Processi per monitorare l'implementazione da parte dei clienti e la conformità con i requisiti sociali e ambientali inclusi nei contratti o nelle transazioni	pagg. 45-46; Equator Principles [i]			
	ex FS4	Processi per migliorare la competenza del personale nell'implementazione delle politiche sociali e ambientali e delle procedure applicate alle linee di business	pag. 41; pagg. 142-144			10
	ex FS5	Interazione con clienti/ società controllate/ business partner relativamente a rischi e opportunità sociali e ambientali	pag. 45; Equator Principles [i]			10
<b>Indicatori del Supplemento di Settore Specifico - G4</b>	FS6	Percentuale del portafoglio segmentato per linee di business per specifiche aree geografiche, dimensione (es. micro/ pmi/grandi) e per settore	Chi siamo (Presentazione del Gruppo pag. 25) [i]		1, 8, 9	
	FS7	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 76; pag. 168		1, 8, 10, 11	FN-CB-240a.1

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *	SASB**
	FS8	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 137; pag. 194			
<b>AUDIT</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 59-60; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 52-54			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS9	Copertura e frequenza delle attività di audit per valutare l'implementazione di politiche sociali e ambientali e le procedure di valutazione del rischio	pag. 41; pagg. 59-60; Attuazione e governo [i] Monitoraggio dei rischi di corruzione [i]		10	
<b>AZIONARIATO ATTIVO</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 88-90; pag. 155; pag. 216			FN-AC-410a.3
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 88-90			
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS12	Politiche di voto applicate a temi sociali o ambientali in società terze	pagg. 88-90			
<b>Indicatori del Supplemento di Settore Specifico - G4</b>	FS10	Percentuale e numero di imprese incluse nel portafoglio istituzionale con le quali l'organizzazione ha avuto interazioni su temi sociali o ambientali	pag. 170		10	
	FS11	Percentuale degli asset soggetti a valutazione sociale o ambientale applicando criteri positivi o negativi	pagg. 169-170		10	FN-AC-410a.1

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board



Temi material non GRI	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>VALORE E SOLIDITÀ DELL'AZIENDA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 15; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 14-17; pag. 40; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 40; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 69-71) [i]; Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 69-72) [i]			
<b>IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 130-131; pag. 215; Climate Change Action Plan [i]			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 131			
<b>GREEN ECONOMY</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 137; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 137			
<b>VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEI COLLABORATORI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 113-114; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>BENESSERE DEI COLLABORATORI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 119; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 112; pag. 156; pag. 215			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

Temi material non GRI	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>QUALITÀ E INNOVAZIONE NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 65; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>ACCESSO AL CREDITO E INCLUSIONE FINANZIARIA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 76; pag. 216			FN-CB-240a.1
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>GESTIONE RESPONSABILE DEL RISPARMIO E PROTEZIONE DEL CLIENTE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 88; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>RELAZIONI CON LA COMUNITÀ</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 95; pag. 155; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 25; pag. 40; pag. 52; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

## GRI Perimetri di impatto

Temi material	Temi GRI	Perimetro: interno	Perimetro: esterno
<b>VALORE E SOLIDITÀ DELL'AZIENDA</b>			
<p>Il valore del patrimonio, la sua solidità e la gestione dei rischi includendo quelli di natura socio-ambientale.</p> <p>Le linee strategiche sono definite dal Consiglio di Amministrazione e tutte le strutture assicurano la gestione del tema.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICA</p> <p>PRESENZA DI MERCATO</p> <p>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità
<b>IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI</b>			
<p>Gli impatti diretti delle proprie attività su: consumo di risorse, emissioni e produzione di rifiuti.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 550 persone.</p>	<p>MATERIALI</p> <p>ENERGIA</p> <p>ACQUA</p> <p>EMISSIONI</p> <p>SCARICHI E RIFIUTI</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Ambiente, Comunità
<b>GREEN ECONOMY</b>			
<p>L'agire come istituzione finanziaria per favorire sistemi produttivi e di consumo orientati alla sostenibilità ambientale anche nella valutazione dei rischi.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 25.000 persone.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICA (201-2)</p> <p>ENERGIA (302-5)</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p>	Unità di business, Crediti, Risk Management, Innovazione, Compliance	Ambiente, Azionisti, Clienti, Fornitori, Comunità
<b>VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEI COLLABORATORI</b>			
<p>Il riconoscere l'importanza del valore dei propri collaboratori agendo per svilupparne tutte le potenzialità e valorizzandone le specificità.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 490 persone.</p>	<p>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</p> <p>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Clienti, Comunità, Azionisti
<b>BENESSERE DEI COLLABORATORI</b>			
<p>Il favorire l'equilibrio tra le sfere privata e professionale in un ambiente di lavoro in grado di tutelare e generare benessere per i collaboratori.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 600 persone.</p>	<p>OCCUPAZIONE (401-2; 401-3)</p> <p>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Clienti, Comunità, Azionisti
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>			
<p>La gestione responsabile dell'occupazione e lo sviluppo di relazioni industriali improntate alla ricerca di soluzioni condivise.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 360 persone.</p>	<p>OCCUPAZIONE (401-1)</p> <p>LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI</p> <p>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</p> <p>LAVORO MINORILE</p> <p>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Comunità, Azionisti

Tavola di riepilogo delle informative GRI

Temi material	Temi GRI	Perimetro: interno	Perimetro: esterno
<b>QUALITÀ E INNOVAZIONE NELLA RELAZIONE COL CLIENTE</b>			
<p>La cura, la trasparenza e la spinta al miglioramento e alla semplificazione del rapporto con il cliente con tutti i canali di relazione.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 9.100 persone.</p>	<p>MARKETING ED ETICHETTATURA</p> <p>SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE</p>	<p>Unità di business, Operations, Compliance, Dipartimento IT, Innovazione, Relazioni esterne, Risorse Umane</p>	<p>Clienti, Comunità</p>
<b>ACCESSO AL CREDITO E INCLUSIONE FINANZIARIA</b>			
<p>La promozione di soluzioni per favorire l'accesso a prodotti finanziari e creditizi di famiglie e imprese, adottando criteri che tengano conto anche di situazioni di vulnerabilità sociale e di prospettive di crescita nella valutazione dei rischi.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 25.300 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p> <p>SOCIETÀ</p> <p>COMUNITÀ LOCALE</p> <p>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</p> <p>LAVORO MINORILE</p> <p>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</p> <p>DIRITTI DEI NATIVI</p> <p>VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI</p>	<p>Unità di business, Crediti, Risk Management, Compliance, Innovazione</p>	<p>Clienti, Azionisti, Comunità</p>
<b>GESTIONE RESPONSABILE DEL RISPARMIO E PROTEZIONE DEL CLIENTE</b>			
<p>L'offerta di soluzioni di tutela e d'investimento caratterizzate da un elevato profilo di responsabilità verso la società e l'ambiente.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 2.400 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AZIONARIATO ATTIVO</p>	<p>Unità di business, Asset Management, Assicurazioni</p>	<p>Clienti, Azionisti, Comunità</p>
<b>RELAZIONI CON LA COMUNITÀ</b>			
<p>La Banca come centro di relazioni che influenza l'intera comunità e il suo benessere con le proprie azioni di stimolo culturale e la propria capacità di dialogo e d'intervento in ambito sociale.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 120 persone.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICA (201-1)</p>	<p>Gruppo Intesa Sanpaolo</p>	<p>Azionisti, Comunità</p>
<b>INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>			
<p>L'agire con trasparenza e con responsabilità nel pieno rispetto di standard, normative e policy internazionali, nazionali e aziendali.</p> <p>Nell'ambito delle strutture di governo del Gruppo, per la gestione strategica e di indirizzo operativo delle attività, sono allocate oltre 1.540 persone.</p>	<p>ANTI-CORRUZIONE</p> <p>POLITICHE PUBBLICHE</p> <p>COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO</p> <p>COMPLIANCE AMBIENTALE</p> <p>NON DISCRIMINAZIONE</p> <p>PRIVACY DEL CLIENTE</p> <p>RISPETTO DELLE NORME SOCIO-ECONOMICHE</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AUDIT</p>	<p>Gruppo Intesa Sanpaolo</p>	<p>Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità</p>