

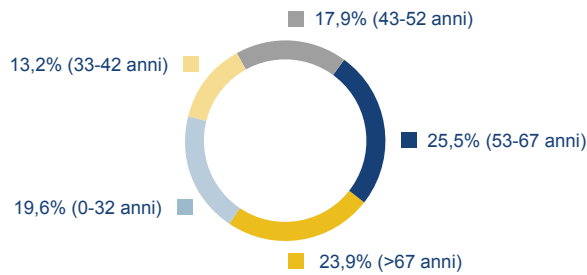
# Società

## CLIENTI

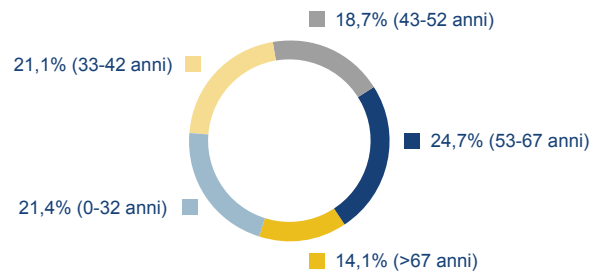
### COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

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

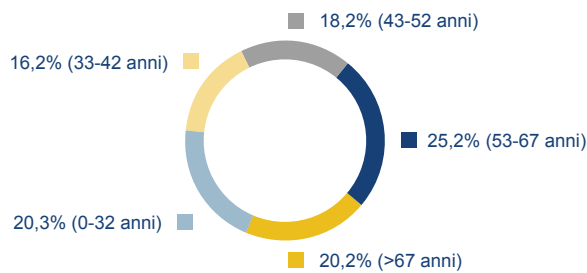
**Italia** (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)



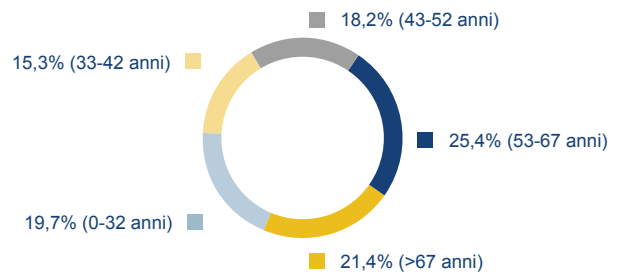
**Esteri** (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)



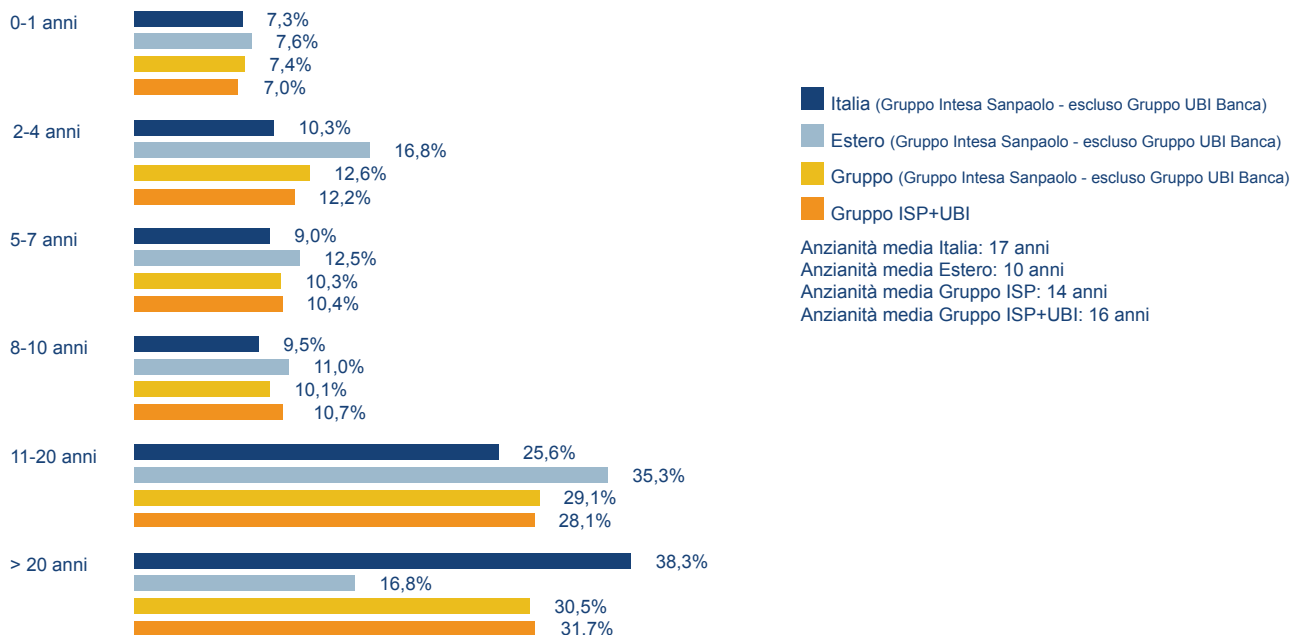
**Gruppo** (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)



**Gruppo ISP+UBI**

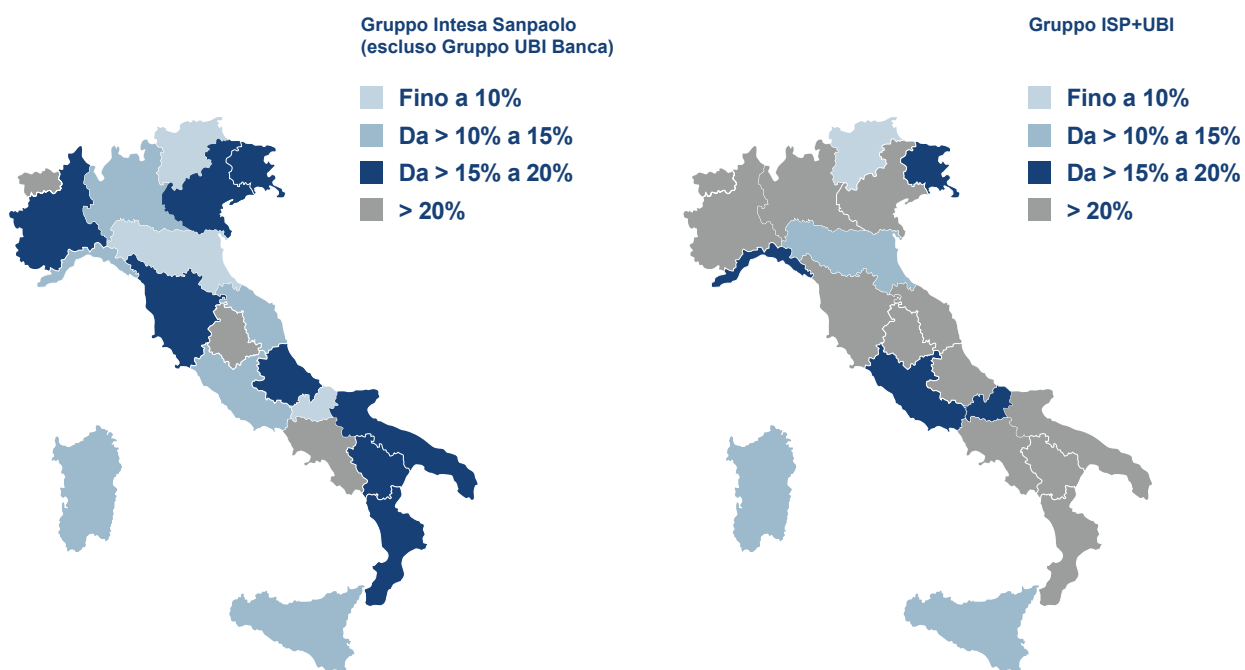


#### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



Anzianità media Italia: 17 anni  
 Anzianità media Estero: 10 anni  
 Anzianità media Gruppo ISP: 14 anni  
 Anzianità media Gruppo ISP+UBI: 16 anni

## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



| Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione* | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |     |         |     |         |     | ISP + UBI |     |
|---|---|-----|---------|-----|---------|-----|-----------|-----|
|   | 2018  |     | 2019    |     | 2020    |     | 2020      |     |
|   | Filiali   | Atm | Filiali | Atm | Filiali | Atm | Filiali   | Atm |
| Valle d'Aosta   | 20  | 45  | 19      | 43  | 19      | 41  | 20        | 42  |
| Basilicata  | 44  | 55  | 34      | 48  | 31      | 49  | 48        | 69  |
| Sardegna  | 84  | 149 | 80      | 143 | 74      | 139 | 75        | 140 |
| Molise  | 16  | 25  | 9       | 21  | 9       | 21  | 16        | 31  |
| Trentino Alto Adige   | 53  | 69  | 49      | 66  | 0       | 59  | 43        | 60  |

\* Fonte: Annuario ISTAT 2020, popolazione residente al 01/01/2020 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

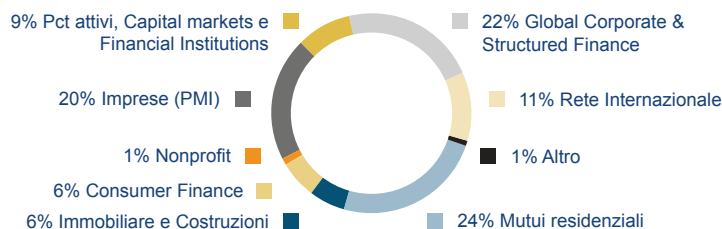
| Banche del Gruppo nei Paesi esteri* | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |       |         |       |         |       |
|-------------------------------------|---|-------|---------|-------|---------|-------|
|                                     | 2018  |       | 2019    |       | 2020    |       |
|                                     | Filiali   | Atm   | Filiali | Atm   | Filiali | Atm   |
| Albania                             | 34  | 51    | 35      | 53    | 35      | 57    |
| Croazia                             | 295   | 1.394 | 278     | 1.140 | 254     | 1.141 |
| Romania                             | 34  | 43    | 33      | 41    | 32      | 34    |
| Serbia                              | 154   | 299   | 155     | 309   | 155     | 337   |
| Slovacchia                          | 202   | 592   | 193     | 603   | 187     | 598   |
| Ucraina                             | 50  | 157   | 45      | 117   | 45      | 104   |
| Ungheria                            | 68  | 130   | 64      | 123   | 63      | 122   |
| Moldavia                            | -   | -     | 17      | 64    | 17      | 67    |
| Egitto                              | 175   | 375   | 175     | 437   | 176     | 481   |
| Federazione Russa                   | 32  | 48    | 29      | 43    | 28      | 41    |

\* 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).

## IMPIEGHI

### Impieghi a clientela per area di business

**Gruppo** (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)



### Impieghi alla clientela per settore di attività economica

| Composizione per settore di attività economica                  | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |               |               |
|---|---|---------------|---------------|
|   | 2018  | 2019          | 2020          |
| <b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b> |   |               |               |
| <b>Famiglie</b>   | <b>29,0%</b>                                      | <b>29,0%</b>  | <b>29,3%</b>  |
| <b>Amministrazioni Pubbliche</b>                                | <b>1,9%</b>                                       | <b>1,9%</b>   | <b>1,6%</b>   |
| <b>Società Finanziarie</b>                                      | <b>11,3%</b>                                      | <b>10,8%</b>  | <b>7,7%</b>   |
| <b>Società Non Finanziarie di cui:</b>                          | <b>33,0%</b>                                      | <b>32,1%</b>  | <b>36,4%</b>  |
| Servizi   | 6,1%  | 6,3%          | 7,6%          |
| Distribuzione   | 5,7%  | 5,4%          | 6,1%          |
| Affari immobiliari  | 3,6%  | 3,3%          | 3,2%          |
| Mezzi di trasporto  | 0,5%  | 0,5%          | 2,1%          |
| Costruzioni   | 2,0%  | 1,9%          | 2,0%          |
| Utility   | 2,5%  | 2,5%          | 1,9%          |
| Metallurgia e prodotti in metallo                               | 1,8%  | 1,7%          | 1,8%          |
| Trasporti   | 1,3%  | 1,3%          | 1,6%          |
| Agricoltura   | 1,5%  | 1,5%          | 1,5%          |
| Alimentare  | 1,4%  | 1,3%          | 1,4%          |
| Meccanica   | 1,0%  | 1,0%          | 1,2%          |
| Sistema moda  | 0,9%  | 0,8%          | 1,1%          |
| Intermedi per l'industria beni vari                             | 1,0%  | 0,9%          | 1,0%          |
| Elettrotecnica ed elettronica                                   | 0,6%  | 0,6%          | 0,8%          |
| Holding e altro   | 0,4%  | 0,5%          | 0,5%          |
| Energia ed estrazione   | 0,3%  | 0,4%          | 0,4%          |
| Chimica di base e intermedi                                     | 0,3%  | 0,3%          | 0,4%          |
| Editoria e stampa   | 0,3%  | 0,3%          | 0,3%          |
| Materiali per costruzioni                                       | 0,3%  | 0,3%          | 0,3%          |
| Farmaceutica  | 0,2%  | 0,2%          | 0,3%          |
| Grandi lavori   | 0,3%  | 0,2%          | 0,3%          |
| Mobili  | 0,2%  | 0,2%          | 0,3%          |
| Unità non classificabili  | 0,3%  | 0,3%          | 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%          | 0,0%          |
| <b>Resto del mondo</b>  | <b>9,7%</b>                                       | <b>10,8%</b>  | <b>11,0%</b>  |
| <b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>         | <b>10,9%</b>                                      | <b>11,7%</b>  | <b>11,5%</b>  |
| <b>Crediti deteriorati</b>                                      | <b>4,2%</b>                                       | <b>3,6%</b>   | <b>2,6%</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*                      | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |             |             |
|---------------------------------------|---|-------------|-------------|
|                                       | Categoria A                                       | Categoria B | Categoria C |
| <b>Totale</b>                         | 2   | 4           | 3           |
| <b>Settore</b>                        |   |             |             |
| Petrolio e Gas                        | 1   | 2           |             |
| Estrattivo                            |   |             |             |
| Energia                               |   | 1           | 2           |
| Infrastrutture                        |   | 1           |             |
| Altro                                 | 1   |             | 1           |
| <b>Regione</b>                        |   |             |             |
| Americhe                              |   | 1           |             |
| Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA) | 2   | 3           | 3           |
| Asia e Oceania                        |   |             |             |
| <b>Tipo di Paese**</b>                |   |             |             |
| Designato                             | 1   | 4           |             |
| Non Designato                         | 1   |             | 3           |
| <b>Revisione indipendente</b>         |   |             |             |
| Si                                    | 2   |             |             |
| No                                    |   | 4           | 3           |

Dati UBI Banca non rendicontati in quanto il Gruppo non aderisce agli Equator Principles.

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

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2020.

\*\* 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).

| Project Finance e finanziamenti alle imprese destinati a progetti chiusi nel corso dell'anno* | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|   | 2018  |        |        | 2019   |        |        | 2020   |        |        |
|   | Italia  | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo |
| Progetti  | 17  | 3      | 20     | 11     | 0      | 11     | 5      | 5      | 10     |
| Impegno economico [mln di euro]   | 955   | 38     | 993    | 825    | 0      | 825    | 247    | 934    | 1.182  |

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2020.

## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

| Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]** | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |                |                  |                  |                |                  |                   |                |                   | ISP + UBI*        |
|---|---|----------------|------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|
|   | 2018  |                |                  | 2019             |                |                  | 2020              |                |                   | 2020              |
|   | Italia  | Estero         | Gruppo           | Italia           | Estero         | Gruppo           | Italia            | Estero         | Gruppo            | Gruppo            |
| Microcredito  | 25.199  | 45.535         | 70.733           | 16.167           | 57.699         | 73.866           | 6.027             | 77.898         | 83.925            | 83.925            |
| Prestiti antiusura  | 1.680   | 0              | 1.680            | 1.480            | 0              | 1.480            | 1.305             | 0              | 1.305             | 7.130             |
| Finanziamenti al Terzo Settore                                  | 252.375   | 0              | 252.375          | 205.370          | 0              | 205.370          | 470.698           | 0              | 470.698           | 522.335           |
| Prodotti per fasce sociali vulnerabili                          | 3.637.664   | 295.362        | 3.933.026        | 3.178.120        | 253.693        | 3.431.814        | 4.280.170         | 267.240        | 4.547.410         | 4.890.282         |
| Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi                 | 197.090   | 0              | 197.090          | 136.907          | 0              | 136.907          | 32.071.647        | 0              | 32.071.647        | 34.778.449        |
| <b>Totale</b>   | <b>4.114.008</b>                                  | <b>340.897</b> | <b>4.454.904</b> | <b>3.538.044</b> | <b>311.392</b> | <b>3.849.437</b> | <b>36.829.847</b> | <b>345.138</b> | <b>37.174.985</b> | <b>40.282.120</b> |

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Include finanziamenti a MLT erogati dalla rete Terzo Settore e dalle Banche in Italia. Nel 2020 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 42,5% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs 6,6% nel 2019). Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale risulta in forte crescita in quanto nel 2020 sono inclusi i finanziamenti erogati a supporto di famiglie e imprese a fronte dell'emergenza COVID-19. In particolare, nel 2020, risultano finalizzati dal Gruppo circa €32mld di finanziamenti, di cui quasi €30mld a valere sul Decreto Liquidità.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

| Rete Terzo Settore                    | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |           |           | ISP + UBI |
|---------------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|
|                                       | 2018  | 2019      | 2020      | 2020      |
| Clienti [n.]                          | 64.664  | 65.787    | 88.039    | 112.778   |
| Clienti affidati [n.]                 | 11.394  | 11.993    | 14.642    | 18.017    |
| Impieghi [migliaia di euro]           | 1.899.200   | 2.098.952 | 2.299.908 | 3.000.699 |
| Raccolta diretta [migliaia di euro]   | 3.687.631   | 4.108.541 | 5.502.362 | 6.748.773 |
| Raccolta indiretta [migliaia di euro] | 1.611.907   | 1.707.867 | 1.822.228 | 3.106.736 |

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

| Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]   | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |                  |                   |
|---|---|------------------|-------------------|
|   | 2018  | 2019             | 2020              |
| <b>Fondi Etici e ESG: patrimonio</b>  | <b>5.619.618</b>                                  | <b>8.225.273</b> | <b>17.726.643</b> |
| <b>Fondi Etici: patrimonio</b>  | <b>1.152.199</b>                                  | <b>1.621.718</b> | <b>2.224.051</b>  |
| Azionario Internazionale Etico  | 140.690   | 260.613          | 359.660           |
| Obbligazionario Etico   | 430.064   | 503.629          | 577.708           |
| Diversificato Etico   | 581.446   | 836.113          | 1.263.879         |
| EIS - Flexible Equity Ethical Selection   | -   | 21.363           | 22.804            |
| <b>Fondi ESG: patrimonio</b>  | <b>4.467.419</b>                                  | <b>6.603.555</b> | <b>15.502.592</b> |
| ESG target 40 clientela retail  | 107.294   | 106.417          | 70.184            |
| Sustainable Global Equity clientela professionale   | 350.399   | 623.300          | 555.437           |
| Flessibile azionario  | 3.364.371   | 3.675.633        | 3.435.793         |
| Disciplina Sostenibile ESG  | 423.298   | 432.862          | 405.594           |
| Absolute Green Bonds  | 152.181   | 725.119          | 2.010.185         |
| Bond Corporate Smart ESG  | 69.876  | 156.567          | 212.690           |
| Approccio Contrarian ESG  | -   | 61.456           | 134.836           |
| Bond Emerging Markets in local currencies ESG   | -   | 229.023          | 227.948           |
| Equity Innovation   | -   | 77.452           | 828.506           |
| Equity People   | -   | 62.404           | 620.651           |
| Equity Planet   | -   | 82.227           | 717.891           |
| Equity Europe   | -   | 196.128          | 134.060           |
| Equity US   | -   | 174.967          | 169.332           |
| Sustainable Equity Europe   | -   | -                | 109.689           |
| Sustainable Equity US   | -   | -                | 104.620           |
| Global Dividend ESG 50  | -   | -                | 982.894           |
| Global Leaders ESG 50   | -   | -                | 1.008.364         |
| Eurizon Soluzione ESG 10  | -   | -                | 241.192           |
| Eurizon Soluzione ESG 40  | -   | -                | 330.862           |
| Eurizon Soluzione ESG 60  | -   | -                | 253.730           |
| Eurizon Recovery Leaders ESG 40   | -   | -                | 163.880           |
| Eurizon Top Recovery ESG  | -   | -                | 32.375            |
| Eurizon Next - Allocazione Diversificata 20   | -   | -                | 727.198           |
| Eurizon Next - Allocazione Diversificata 40   | -   | -                | 1.338.951         |
| Eurizon Next - Allocazione Diversificata 70   | -   | -                | 250.906           |
| Eurizon Next - Strategia Azionaria ESG  | -   | -                | 434.824           |
| Percentuale dei Fondi etici e ESG (di diritto italiano e in delega) rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%] | 8,3   | 12,0             | 28,4              |
| Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi (mandati di operatori istituzionali) [migliaia di euro]             | 2.570.553   | 3.522.898        | 3.422.046         |

I Fondi Etici Eurizon sono di diritto italiano.

| Eurizon SGR: azionariato attivo  | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |       |       |
|--|---|-------|-------|
|  | 2018  | 2019  | 2020  |
| Società che compongono i portafogli*   | 1.382   | 1.420 | 1.429 |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement  | 600   | 515   | 573   |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG  | 130   | 77    | 172   |
| % società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG  | 9,4   | 5,4   | 12,0  |
| % società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement | 21,7  | 15,0  | 30,0  |

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

|  | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |                |                |
|--|---|----------------|----------------|
| Fideuram: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]   | 2018  | 2019           | 2020           |
| <b>Fondi Etici e ESG: patrimonio</b>   | <b>115.420</b>                                    | <b>224.803</b> | <b>707.587</b> |
| <b>Fondi Etici: patrimonio</b>   | <b>47.909</b>                                     | <b>57.624</b>  | <b>74.207</b>  |
| Fonditalia Ethical Investment Classe R   | 26.447  | 26.871         | 27.771         |
| Fonditalia Ethical Investment Classe T   | 21.462  | 30.752         | 46.436         |
| <b>Fondi ESG: patrimonio</b>   | <b>67.511</b>                                     | <b>167.179</b> | <b>633.380</b> |
| Fonditalia Millenials Equity Classe R  | 21.336  | 74.311         | 241.932        |
| Fonditalia Millenials Equity Classe T  | 46.175  | 92.868         | 391.449        |
| Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram direttamente e per conto di case terze [migliaia di euro]* | 55.418.000  | 61.092.911     | 62.758.589     |

I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

\* 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.

|  | Gruppo UBI Banca |
|--|------------------|
| Pramerica SGR: Fondi Etici e SICAV [migliaia di euro]  | 2020             |
| <b>Fondi Etici/ESG e SICAV SRI/ESG: patrimonio</b>   | <b>6.166.528</b> |
| <b>Fondi Etici/ESG : patrimonio</b>  | <b>291.248</b>   |
| Fondi Etici: patrimonio  | 248.596          |
| Azionario Etico  | 24.990           |
| Obbligazionario Euro Corporate Etico   | 55.132           |
| Bilanciato Etico   | 168.474          |
| Fondi ESG: patrimonio  | 42.653           |
| Rilancio Italia TR   | 42.653           |
| <b>SICAV SRI/ESG: patrimonio</b>   | <b>5.875.279</b> |
| SICAV SRI (best in class): patrimonio  | 2.726.478        |
| SICAV Social 4 Future  | 1.068.857        |
| SICAV Social 4 Planet  | 1.657.621        |
| SICAV ESG: patrimonio  | 3.148.801        |
| SICAV Low Carbon Euro  | 552.536          |
| SICAV Clean water  | 204.999          |
| Absolute Return Moderate ESG   | 641.046          |
| Social 4 Children  | 88.713           |
| Euro Fixed Income  | 65.321           |
| Equity High Dividend   | 97.337           |
| Euro Corporate Short Term  | 537.830          |
| Euro Corporate Bond  | 505.825          |
| Smart Factor Euro  | 50.330           |
| Strategic Bond   | 404.865          |
| Percentuale fondi Etici/ESG e SICAV SRI/ESG rispetto al patrimonio totale di fondi e SICAV gestiti (%) | 16,7%            |

|  | Gruppo UBI Banca |
|--|------------------|
| Pramerica SGR: azionariato attivo  | 2020             |
| Società che compongono i portafogli  | 1.221            |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement  | 420              |
| Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG  | 420              |
| % società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG  | 100%             |
| % società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement | 100%             |

## MULTICANALITÀ

| Canali distributivi e automazione operazioni: Italia | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |             |             | ISP + UBI   |
|--|---|-------------|-------------|-------------|
|  | 2018  | 2019        | 2020        | 2020        |
| Contratti multicanale (stock)*                       | 8.329.884   | 9.171.390   | 10.304.258  | 12.385.916  |
| Contratti multicanale (stock)/n. clienti*            | 70,9%   | 78,4%       | 87,7%       | 85,1%       |
| Automazione bonifici [%]                             | 88,3  | 90,2        | 93,7        | 93,1        |
| Automazione titoli [%]                               | 67,5  | 66,4        | 85,1        | 84,2        |
| Remote Banking: contratti attivi alla data           | 239.358   | 211.645     | 198.876     | 511.151     |
| Remote Banking: disposizioni                         | 127.248.285                                       | 139.179.355 | 127.246.358 | 149.404.348 |

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

| Canali distributivi: Estero | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |   |                                  |   |                                  |   |
|-----------------------------|---|---|----------------------------------|---|----------------------------------|---|
|                             | 2018  |   | 2019                             |   | 2020                             |   |
|                             | N° contratti multicanale (stock)                  | N° contratti multicanale (stock)/n. clienti | N° contratti multicanale (stock) | N° contratti multicanale (stock)/n. clienti | N° contratti multicanale (stock) | N° contratti multicanale (stock)/n. clienti |
| Albania                     | 18.664  | 9%  | 34.919                           | 16%   | 43.769                           | 19%   |
| Croazia                     | 540.333   | 28%   | 572.631                          | 37%   | 622.859                          | 34%   |
| Romania                     | 13.893  | 20%   | 16.262                           | 26%   | 20.350                           | 35%   |
| Serbia                      | 833.571   | 49%   | 571.424                          | 46%   | 606.586                          | 49%   |
| Slovacchia                  | 555.682   | 57%   | 583.873                          | 61%   | 621.242                          | 70%   |
| Ucraina                     | 83.479  | 59%   | 58.985                           | 67%   | 69.294                           | 82%   |
| Ungheria                    | 316.916   | 85%   | 316.290                          | 90%   | 347.726                          | 92%   |
| Moldavia                    | -   | -   | 0                                | 0%  | 8.946                            | 9%  |
| Federazione Russa           | 46.528  | 21%   | 38.826                           | 27%   | 33.406                           | 29%   |

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                    | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |        |        |         |        |         |         |        |         | ISP + UBI* |
|-------------------------------|---|--------|--------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|------------|
|                               | 2018  |        |        | 2019    |        |         | 2020    |        |         | 2020       |
|                               | Italia  | Estero | Gruppo | Italia  | Estero | Gruppo  | Italia  | Estero | Gruppo  | Gruppo     |
| Partecipanti                  | 3.627   | 4.653  | 8.280  | 43.659  | 7.770  | 51.429  | 58.859  | 10.017 | 68.876  | 76.669     |
| Ore erogate (aula + online)** | 7.560   | 6.647  | 14.207 | 205.281 | 16.090 | 221.371 | 185.880 | 28.415 | 214.295 | 225.903    |

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* 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)<br>per tipologia di clientela | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |      |      |
|--|---|------|------|
|  | 2018  | 2019 | 2020 |
| Retail   | 16  | 20   | 21   |
| Exclusive  | 3   | 7    | 15   |
| Imprese  | 20  | 11   | 22   |
| Terzo Settore  | -   | -    | 25   |

Rilevazioni sulla clientela Banca dei Territori. Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, a partire dal 2019, tutti i dati sono calcolati applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

| Tipologia                                      | Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca) |        |        |        |        |         |        |        |         | ISP + UBI* |
|--|---|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|------------|
|  | 2018  |        |        | 2019   |        |         | 2020   |        |         | 2020       |
|  | Italia  | Estero | Gruppo | Italia | Estero | Gruppo  | Italia | Estero | Gruppo  | Gruppo     |
| Finanziamenti                                  | 24.922  | 4.703  | 29.625 | 18.569 | 4.945  | 23.514  | 26.693 | 8.688  | 35.381  | 41.867     |
| Sistemi di pagamento                           | 9.640   | 20.616 | 30.256 | 11.275 | 24.328 | 35.603  | 15.426 | 25.559 | 40.985  | 43.808     |
| Sistemi organizzativi,<br>sito Internet, altro | 10.365  | 7.082  | 17.447 | 12.873 | 7.447  | 20.320  | 17.093 | 6.775  | 23.868  | 24.211     |
| Prodotti assicurativi                          | 6.088   | 150    | 6.238  | 8.289  | 115    | 8.404   | 12.905 | 156    | 13.061  | 13.148     |
| C/C, depositi e dossier titoli                 | 5.997   | 5.336  | 11.333 | 4.327  | 6.333  | 10.660  | 5.164  | 5.890  | 11.054  | 12.092     |
| Investimenti                                   | 2.997   | 209    | 3.206  | 3.391  | 165    | 3.556   | 3.512  | 222    | 3.734   | 3.921      |
| Totale   | 60.009  | 38.096 | 98.105 | 58.724 | 43.333 | 102.057 | 80.793 | 47.290 | 128.083 | 139.047    |

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2020 sono pervenute 101 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 8 richieste di riscontro da parte del Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di ricorsi presentati al Garante su iniziativa del cliente nell'ambito dell'esercizio del diritto di accesso ai dati. Nel perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 418 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 2 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.