



Diritti  
umani

## I TEMI RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è da sempre impegnato nella tutela dei diritti umani in coerenza ai valori espressi nel Codice Etico.

Consapevole che le proprie attività producono direttamente o indirettamente impatti sui diritti umani, Intesa Sanpaolo ha definito gli ambiti di responsabilità verso ciascuno Stakeholder. Sono stati infatti considerati gli impatti verso le persone del Gruppo, i clienti, i fornitori e la comunità. Anche l'ambiente è un tema fortemente interrelato ai principi dei diritti umani e pertanto la promozione di elevati standard ambientali deve considerarsi un fattore chiave per il rispetto e il godimento degli stessi.

Il tema dei diritti umani, in quanto trasversale ai diversi ambiti di operatività del Gruppo, è presente in modo diffuso nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, come sintetizzato nella seguente tabella:

Stakeholder	AREA DI IMPATTO	VEDI PAG.
Persone del Gruppo	Salute e sicurezza dei lavoratori e contrasto alle condizioni di disagio e stress	pag. 167
Persone del Gruppo	Contrasto alle molestie del personale	pag. 162
Persone del Gruppo	Libertà di associazione sindacale	pag. 153
Persone del Gruppo	Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	pag. 159
Persone del Gruppo	Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	pag. 162
Persone del Gruppo	Salvaguardia della sicurezza sociale tramite la previdenza complementare	pag. 164
Clienti	Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	pag. 99
Clienti/Persone del Gruppo	Privacy dei dati personali e sensibili	pag. 84
Clienti	Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	pag. 106
Fornitori	Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	pag. 147
Comunità	Valutazione del rispetto dei diritti umani da parte delle aziende clienti, con particolare riferimento ai dipendenti delle stesse, e nei progetti finanziati, con particolare riferimento ai diritti delle comunità coinvolte	pag. 68
Comunità	Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	pag. 130
Ambiente	Tutte	pag. 172

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

I Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU, approvati nel 2011, sanciscono il dovere dello Stato di proteggere i diritti umani, il dovere delle imprese di rispettarli ovunque esse operino (indipendentemente dalla capacità o volontà degli Stati di adempiere ai loro obblighi) e la necessità di rafforzare l'accesso ad appropriati ed efficaci rimedi per le vittime di abuso da parte delle imprese.

Le imprese, infatti, possono generare attraverso la propria attività diversi impatti in materia di diritti umani: positivi, come l'offerta di servizi innovativi che migliorano la qualità della vita delle persone; o negativi, come lo sfruttamento dei lavoratori o il trasferimento forzato di persone o intere comunità. Inoltre, le aziende possono essere coinvolte indirettamente in violazioni compiute da altre imprese o Stati.

Un'istituzione finanziaria come Intesa Sanpaolo, con il suo ruolo di intermediario, attiva una catena di valore che coinvolge molteplici individui, enti, imprese, Stati. Per questo motivo, oltre al rispetto della normativa di riferimento cui è soggetta in tutti i paesi in cui opera, è impegnata a individuare, mitigare e ove possibile prevenire, le potenziali violazioni dei diritti umani legate alle proprie attività, come raccomandato dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Il Gruppo ha adottato una specifica policy in materia di diritti umani, approvata dal Consiglio di Amministrazione a dicembre 2017, nella quale riprende i principi già presenti nel Codice Etico traducendoli in impegni concreti.

Indicatori	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
	2018	2019	2020
Infortuni sul lavoro	260	268	173
Collaboratori iscritti a un sindacato (% sul totale)*	66,0%	64,8%	64,2%
Collaboratori in part-time (% sul totale)	11,8%	11,9%	12,2%
Collaboratori che aderiscono al lavoro flessibile	oltre 11.500	circa 17.250	circa 65.500
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	10	12	6
Cause in essere per mobbing**	0	2	3
Segnalazioni per presunte violazioni al Codice Privacy (Italia)	115	77	101
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,26	0,46	0,12
Fornitori iscritti al Supplier Gate*** (n.)	3.161	5.569	7.352
Progetti sottoposti a screening Equator Principles****:			
Numero	20	11	10
Importo accordato (milioni di euro)	993	825	1.182
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale)	92%	95%	92%

\* Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia. La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 79,1%.

\*\* Sono in corso tre vertenze di dipendenti in servizio che includono, tra le rivendicazioni, anche quelle per mobbing.

\*\*\* Tutti i fornitori inseriti nel portale sono soggetti ad accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente.

\*\*\*\* Nel 2020 l'importo accordato soggetto allo screening degli Equator Principles è risultato pari al 78,4% dell'accordato totale di project finance.

## LE POLITICHE AZIENDALI

Con la policy di Gruppo, Principi in materia di Diritti Umani, Intesa Sanpaolo dichiara di:

- impegnarsi a sostenere la tutela dei diritti umani secondo i principi affermati nella Dichiarazione Universale del 1948 e le successive convenzioni internazionali sui diritti civili e politici e sui diritti economici, sociali e culturali;
- riconoscersi nei principi stabiliti dalle convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale sul Lavoro) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di lavoro forzato e minorile, la non discriminazione nell'occupazione;
- contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le linee guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anti-corruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'atteggiamento di "tolleranza zero" rispetto a eventuali episodi di corruzione.

## IL PROCESSO DI MONITORAGGIO DEI DIRITTI UMANI

L'implementazione e la progressiva estensione della tutela dei diritti umani viene monitorata da Corporate Social Responsibility attraverso:

- la verifica dell'attuazione e governo del Codice Etico di Gruppo, anche con una valutazione di parte terza in linea con lo standard internazionale UNI ISO 26000, con specifica evidenza degli ambiti riconducibili al tema dei diritti umani;
- la rendicontazione di sostenibilità, che prevede il coinvolgimento degli Stakeholder e definisce gli obiettivi di miglioramento e i relativi indicatori di misurazione, sottoposta alla certificazione di un auditor indipendente esterno al Gruppo;
- l'analisi delle aree di rischio potenziale in materia di diritti umani che evidenzia per ogni principio presente nelle convenzioni internazionali i possibili impatti delle attività aziendali sugli Stakeholder e la normativa aziendale di riferimento.

Tenuto conto degli esiti del monitoraggio, Intesa Sanpaolo si impegna a:

- valutare la necessità di aggiornamento della policy;
- definire linee guida di intervento per prevenire e mitigare i possibili impatti negativi sui propri Stakeholder;
- emanare, se necessario, ulteriori documenti nell'ambito di specifici diritti e attività.

Come ulteriore garanzia per tutti gli Stakeholder è attiva la casella del Codice Etico ([codice.etico@intesasanpaolo.com](mailto:codice.etico@intesasanpaolo.com)) alla quale chiunque può segnalare eventuali inosservanze con garanzia di riservatezza e non ritorsione. Per quanto riguarda le segnalazioni pervenute nel 2020, riconducibili all'ambito dei diritti umani, si veda pag. 61.

L'ambito dei diritti umani è stato, anche quest'anno, oggetto di verifica di parte terza ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000. L'attestazione nel 2020 mostra un ulteriore incremento nella valutazione rispetto al 2019, grazie all'esistenza di normative, procedure e best practice che vanno oltre rispetto alla mera conformità normativa, capaci di tutelare i diritti umani elencati nella relativa policy, in relazione alle principali categorie di Stakeholder. In particolare, quest'anno il Gruppo si è distinto positivamente per le azioni e le misure poste in essere per tutelare i propri collaboratori e i clienti durante la pandemia da COVID-19, ponendo le persone al centro e salute, sicurezza e benessere come questioni prioritarie; a questo, anche in un'ottica di inclusione e di vicinanza alle situazioni di maggiore fragilità, si è aggiunto il sostegno, con diverse modalità e interventi, a comunità, famiglie e imprese per contrastare gli effetti generati dal difficile contesto economico-sociale che ha caratterizzato il 2020 (per maggiori approfondimenti si rimanda alla pag. 23). Si confermano tra gli aspetti di miglioramento: l'opportunità di rafforzare le misure di monitoraggio su tutti i fornitori di servizi che comportino la presenza di personale dei fornitori presso gli uffici di Intesa Sanpaolo (Stakeholder Fornitori); l'opportunità di dare maggior evidenza nella rendicontazione in merito ai processi in atto per indagare e valutare il rispetto dei diritti umani da parte dei soggetti beneficiari degli interventi di credito e finanziamenti (Stakeholder Comunità).

L'ambito dei diritti umani è stato verificato trasversalmente, interessando i seguenti temi:

Temi	Aspetti indagati	Rating medio dei temi 2019 (0-5)	Rating medio dei temi 2020 (0-5)
Tutela del lavoro	Rispetto dei diritti delle persone in termini di tutela dell'occupazione e accesso alla rappresentanza sindacale	Italia 4,7 Estero 3,9	Italia 4,7 Estero 4,0
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	Rispetto dei diritti delle persone in termini di welfare e qualità della vita in azienda; salute e sicurezza dei collaboratori; clima aziendale	Italia 5 Estero 4	Italia 5 Estero 4,2
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Rispetto dei diritti delle persone in termini di valorizzazione delle diversità	Italia 4,7 Estero 4,2	Italia 4,7 Estero 4,2
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Rispetto dei diritti delle persone in termini di accessibilità; tutela del cliente; salute e sicurezza del cliente	Italia 4,8 Estero 4,5	Italia 4,8 Estero 4,7
Integrità nella condotta aziendale	Rispetto dei diritti delle persone in termini di tutela della privacy e rispetto delle norme giuslavoristiche	Italia 4,9 Estero 4	Italia 5,0 Estero 4,1
Investimenti e assicurazione sostenibili	Rispetto dei diritti umani negli investimenti	Italia 4,7 Estero 4	Italia 4,8 Estero 4,1
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	Rispetto dei diritti umani nei finanziamenti	Italia 4,9 Estero 4	Italia 5,0 Estero 4,1

Nota: il Rating Estero è costituito dalla media delle valutazioni ottenute dalle Banche appartenenti alla Divisione International Subsidiary Banks

Il differenziale di rating dei temi tra Italia ed estero va interpretato considerando il diverso contesto normativo e sociale, con particolare riferimento ad alcuni Paesi.