

## Executive Summary

## Principali indicatori di performance\*

Nel 2020 la pandemia da COVID-19 ha investito il mondo intero. L'Italia è stata colpita con particolare forza: l'innescò di una crisi di portata straordinaria ha segnato duramente famiglie, imprese, la società intera e ha inevitabilmente influenzato anche la performance e gli indicatori non finanziari del Gruppo.

In tale contesto, Intesa Sanpaolo ha confermato di poter essere un punto di riferimento per i Paesi in cui opera, in particolare per l'Italia, in linea con gli impegni assunti col Piano di Impresa 2018-2021.

Tra i risultati conseguiti, risaltano i circa 87 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, di cui oltre 37 miliardi di euro di finanziamenti ad alto impatto sociale (circa 43% del totale), circa 32 dei quali a sostegno del sistema produttivo durante l'emergenza sanitaria.

Il solido andamento economico patrimoniale ha consentito, tra le varie azioni, l'ampliamento delle iniziative nell'ambito del Fund for Impact, istituito nel 2018.

Il Gruppo, inoltre, ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili in Italia con una quota di mercato complessiva del 22,8% e una raccolta netta nell'anno superiore a 8 miliardi di euro.

L'operato del Gruppo durante la crisi sanitaria ha trovato riconoscimento nel miglioramento degli indicatori di soddisfazione della clientela.

Il contributo monetario alla comunità è stato di oltre 184 milioni di euro, valore in forte incremento che annovera, tra gli interventi di maggior rilievo, i 120 milioni di euro donati per rafforzare il sistema sanitario nazionale.

Le iniziative per la riduzione della povertà infantile e il supporto alle persone in difficoltà hanno permesso di fornire dal 2018 oltre 17 milioni di pasti, posti letto, medicinali e vestiti.

Inoltre, a valere sul bonus 2019, sono stati donati 6 milioni di euro da parte del CEO e del Top Management per rafforzare le iniziative della sanità.

È stata mantenuta alta l'attenzione per l'ambiente, sia con finanziamenti a favore della Green e Circular Economy per oltre 2,5 miliardi di euro, sia proseguendo le azioni di efficientamento pianificate; il minore utilizzo degli immobili ha portato a una significativa contrazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> (-13,1%) rispetto all'anno 2019.

La capacità di Intesa Sanpaolo di raggiungere e superare gli obiettivi prefissati, anche in un periodo di eccezionale complessità, è dovuta alla qualità professionale delle persone che lavorano nel Gruppo, alle quali sono state garantite condizioni di lavoro sicure nel contesto pandemico, in particolare abilitando circa 65.500 persone allo smart working, con un ulteriore sviluppo della formazione, che nel 2020 è aumentata rispetto al 2019 raggiungendo circa 11,8 milioni di ore.

I risultati ottenuti, significativamente positivi, consentono alla Banca di proseguire nel ruolo di motore a supporto della crescita inclusiva e sostenibile.

---

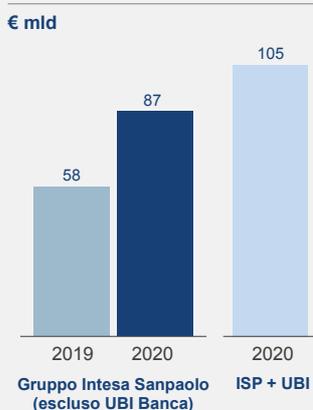
\* Per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda alla Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo, con particolare riferimento alla sezione "L'approccio del Gruppo Intesa Sanpaolo per la predisposizione del Bilancio al 31 dicembre 2020".

## IDENTITÀ E PROFILO

### Valore e solidità del Gruppo

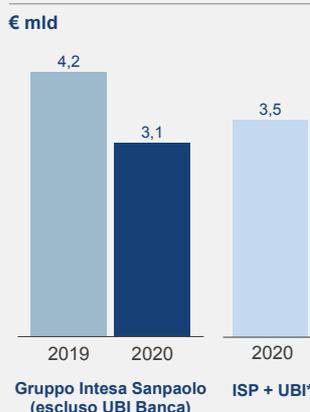


### Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale



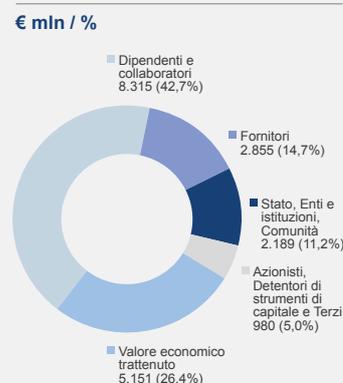
Intesa Sanpaolo si conferma un acceleratore della crescita dell'economia reale in Italia: degli ~€87mld di nuovo credito a medio-lungo termine nel 2020 (~€105mld includendo UBI Banca), ~€77mld sono stati erogati in Italia, di cui ~€63mld a famiglie e piccole e medie imprese. Il ruolo di motore della crescita inclusiva e sostenibile al servizio delle famiglie, delle imprese e della società è reso possibile dalla capacità della Banca di mantenere nel tempo una redditività resiliente, accompagnata da crescenti livelli di efficienza, unitamente a una solidità patrimoniale tra le più elevate del settore bancario europeo.

### Risultato netto



In un contesto di straordinaria complessità e superando gli obiettivi prefissati, il Gruppo nel 2020 ha conseguito un Risultato netto pari a €3,1mld (escludendo l'impatto contabile della combinazione con UBI Banca e dell'impairment dell'avviamento della Banca dei Territori ed il contributo di 5 mesi delle attività di UBI Banca), a conferma di una redditività resiliente nonostante l'impatto della pandemia. Includendo il contributo di 5 mesi delle attività di UBI Banca, l'utile netto normalizzato è di €3,5 mld, senza considerare l'impatto contabile derivante dalla combinazione con UBI Banca e dall'impairment dell'avviamento. Il Risultato netto si attesterebbe a €4,5mld se si escludessero anche le rettifiche di valore su crediti per i futuri impatti di COVID-19 (pari a €2,2mld), in crescita di circa il 9% rispetto all'utile netto del 2019.

### Ripartizione del valore economico



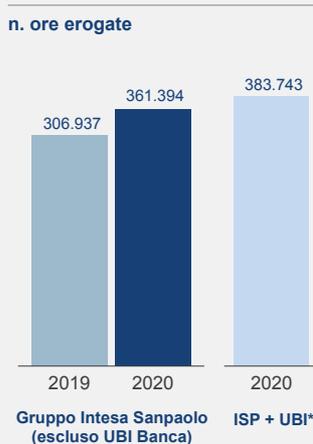
Il valore economico generato nel 2020, pari a €19.490mln, è in aumento rispetto al valore 2019. In entrambi gli esercizi la politica dei dividendi è stata definita in conformità alle raccomandazioni della Banca Centrale Europea del 15 dicembre 2020 - in vigore fino al 30 settembre 2021 - in tema di dividendi nel contesto conseguente all'epidemia da COVID-19. Per l'esercizio 2020 si è ritenuto di sottoporre all'Assemblea la proposta di distribuire un monte dividendi complessivo di €694mln, pari al massimo consentito dalle raccomandazioni BCE. Inoltre, sempre subordinatamente alle indicazioni della BCE, si intende proporre una distribuzione cash di riserve dopo il 30 settembre 2021, a valere sui risultati del 2020, che aggiungendosi ai predetti dividendi porti al pagamento di un ammontare complessivo corrispondente a un payout ratio pari al 75% di €3.505mln di utile netto consolidato rettificato.

## GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI

### Integrità nella condotta aziendale

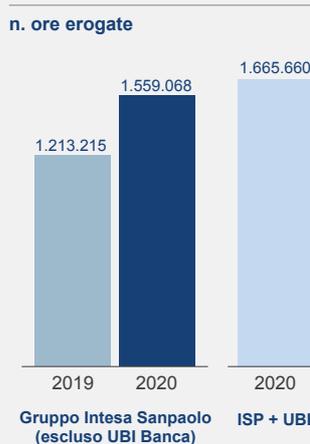


### Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio



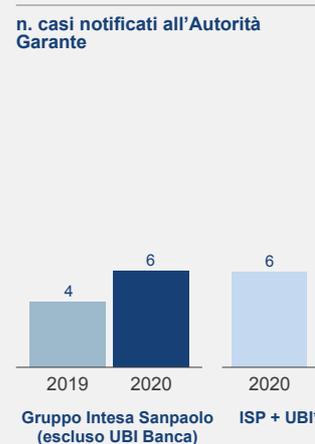
La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali. L'aumento delle ore di formazione conferma il continuo sforzo del Gruppo per migliorare l'offerta formativa ben oltre i livelli minimi previsti dalla normativa in un campo particolarmente delicato, anche sotto i profili reputazionali. Inoltre, nell'ultimo triennio non si sono registrati casi di licenziamenti e sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori del Gruppo. Il sistema di gestione anticorruzione del Gruppo è certificato secondo gli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001.

### Formazione sulla tutela del consumatore



Il trend della formazione per la tutela del consumatore risulta in crescita. Tale crescita, in particolare, è riconducibile alla formazione IVASS fruita dalle persone di Banca dei Territori anche attraverso lo smart learning.

### Casi di perdita o furto di dati di clienti



Il numero dei casi notificati all'Autorità Garante, seppure in crescita, permane su livelli molto contenuti.

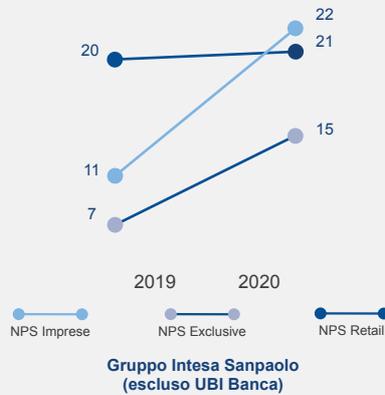
## SOCIETÀ

### Qualità del servizio e soddisfazione del cliente



#### Net Promoter Score

n. punti indice



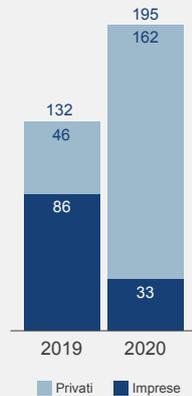
L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta. Il miglioramento dell'NPS 2020, rispetto al 2019, osservabile per tutti i segmenti di clientela, è il risultato del rafforzamento della relazione Banca/cliente, positivamente influenzato anche dal giudizio sull'operato di Intesa Sanpaolo durante la crisi sanitaria: oltre il 70% dei clienti ascoltati ritiene che la Banca abbia prestato la giusta attenzione ai bisogni della clientela (con punte del 79% per le Aziende Retail); quasi l'80% ritiene che la Banca sia andata incontro ai bisogni dell'Italia e infine oltre l'80% (con punte del 91% per i clienti Privati) ritiene che le misure di sicurezza adottate nelle Filiali siano state adeguate. Per quanto riguarda la clientela Imprese, l'indicatore, che nel 2019 aveva risentito della modifica del modello di servizio (cambio di filiale e/o gestore) ha registrato nel 2020 un miglioramento significativo a seguito della piena applicazione del nuovo modello. Inoltre, per la prima volta nel 2020, il Terzo Settore è stato oggetto di rilevazione ai fini NPS ottenendo un punteggio pari a 25, il più alto tra tutte le tipologie di clientela.

### Innovazione e digital transformation



#### Blocco transazioni fraudolente

€ mln

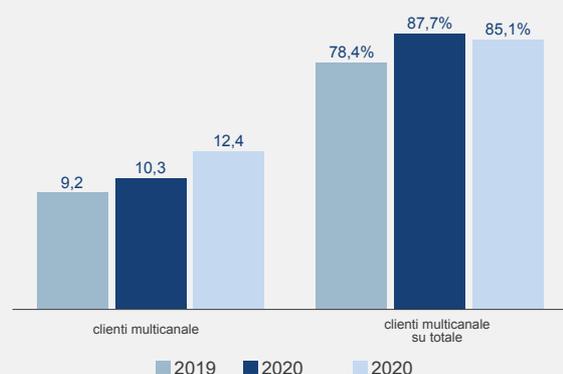


Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca)

Il trend di frodi alla clientela è in crescita per numerosità e impatti; in particolare, si registra un aumento delle frodi nel sistema dei pagamenti per la clientela Privati. Tale crescita è attribuibile anche all'aumento degli acquisti online e talvolta ad una inesperienza da parte dei clienti nell'utilizzo di internet e dei servizi online nel periodo dell'emergenza da COVID-19. Intesa Sanpaolo, a conferma dell'elevato presidio sul fronte della cyber security, ha vinto il premio CTF AIPSA 2020 sulla cyber security, dedicato alla Cyber Resilienza durante la pandemia globale.

#### Multicanalità in Italia

mln / %



Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

Il Gruppo ha un posizionamento ai vertici in Europa per funzionalità di mobile app e una forte proposta digitale. Con riferimento al Gruppo Intesa Sanpaolo stand-alone (escluso UBI) i clienti multicanale nel 2020 sono aumentati di 1,1mln e circa 6,5mln di clienti usano le App del Gruppo. Inoltre si evidenzia un forte incremento nelle vendite di prodotti su canali digitali, pari a oltre 2mln nel 2020 (+182% rispetto al 2019). I clienti multicanale e le vendite digitali sono aumentati anche in ragione del particolare contesto legato all'emergenza COVID-19.

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

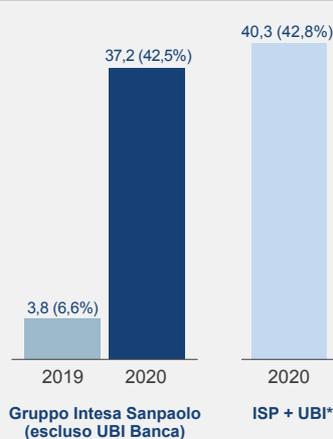
## SOCIETÀ

## Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo



## Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale

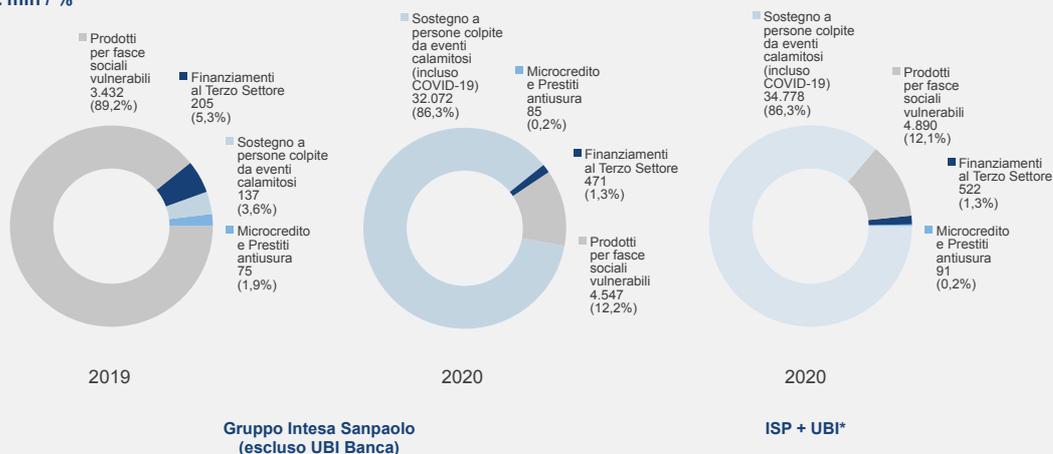
€ mld / % sui crediti erogati



Nel 2020 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 42,5% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo Intesa Sanpaolo (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 Intesa Sanpaolo €31,9mld di tali finanziamenti (€34,6mld includendo UBI Banca, corrispondenti al 99,4% sul totale dei finanziamenti a sostegno di persone colpite da eventi calamitosi), di cui quasi €30mld a valere sul Decreto Liquidità.

## Composizione finanziamenti ad impatto sociale erogati

€ mln / %



Nel 2020 gli ambiti di intervento che risultano maggiormente in crescita rispetto al 2019 sono il sostegno a persone colpite da eventi calamitosi, per effetto dell'inclusione dei crediti erogati alle grandi aziende e PMI durante l'emergenza COVID-19, e i prodotti per le fasce vulnerabili in cui rilevano l'anticipo della cassa integrazione a supporto dei lavoratori colpiti dalla crisi sanitaria e l'incremento dei mutui ai giovani.

## Fund for Impact

per Merito: € mln concessi



XME StudioStation: € mln concessi



Oltre a per Merito, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, è stata lanciata, sempre nell'ambito del Fund for Impact, l'iniziativa XME StudioStation, che prevede prestiti alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza. Inoltre, con l'iniziativa MAMMA@WORK, è stato introdotto un prestito a condizioni fortemente agevolate per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli. Sono state, infine, annunciate altre due nuove iniziative a supporto delle madri lavoratrici in India e delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici.

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

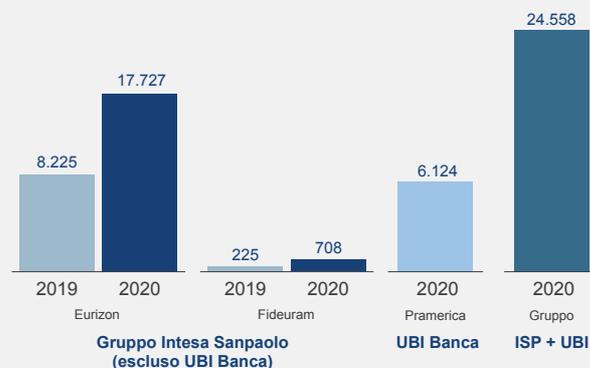
## SOCIETÀ

## Investimenti e assicurazioni sostenibili



## Patrimonio fondi Etici/ESG

€ mln



Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili in Italia con una quota di mercato complessiva del 22,8% (30,4% includendo UBI Banca) versus 27,3% nel 2019. Inoltre, nel 2020, la raccolta netta di Gruppo ha registrato un significativo incremento attestandosi a €8,4mld (oltre €9mld nel 2020 considerando UBI Banca), rispetto ai ~€2mld del 2019: per Eurizon, ~€17.726,7mld di fondi Etici/ESG; 55 fondi aperti sostenibili e responsabili (18 lanciati nel corso del 2020); per Fideuram €707,6mld di fondi Etici/ESG; per Pramerica €6,1mld di fondi Etici/ESG.

## Premi lordi assicurazioni non-motor\*\*

€ mln



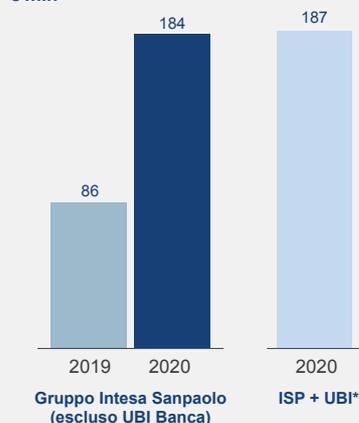
Nel 2020, Intesa Sanpaolo ha ottenuto il miglior risultato di sempre nel settore assicurativo, con ricavi dal ramo danni non-motor in crescita a €500mld. Il Gruppo Intesa Sanpaolo si posiziona ai vertici di settore in Europa nei business Assicurazioni vita e Wealth management a cui sono affidati oltre €1.200mld di attività finanziarie della clientela (includendo il Gruppo UBI) e ha un forte posizionamento nel business della Protezione (2° compagnia italiana nell'assicurazione salute e 3° nel non-motor retail con Intesa Sanpaolo RBM Salute).

## Supporto alla comunità



## Contributo monetario alla comunità

€ mln



Il trend del contributo monetario alla comunità risulta in forte crescita (+114% rispetto al 2019) in quanto nel 2020 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19. Una crisi di portata straordinaria come la pandemia da COVID-19 ha infatti segnato duramente le famiglie, le imprese, la società intera. Tra gli interventi di maggior rilievo si annoverano i €120mld donati per rafforzare il sistema sanitario nazionale.

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

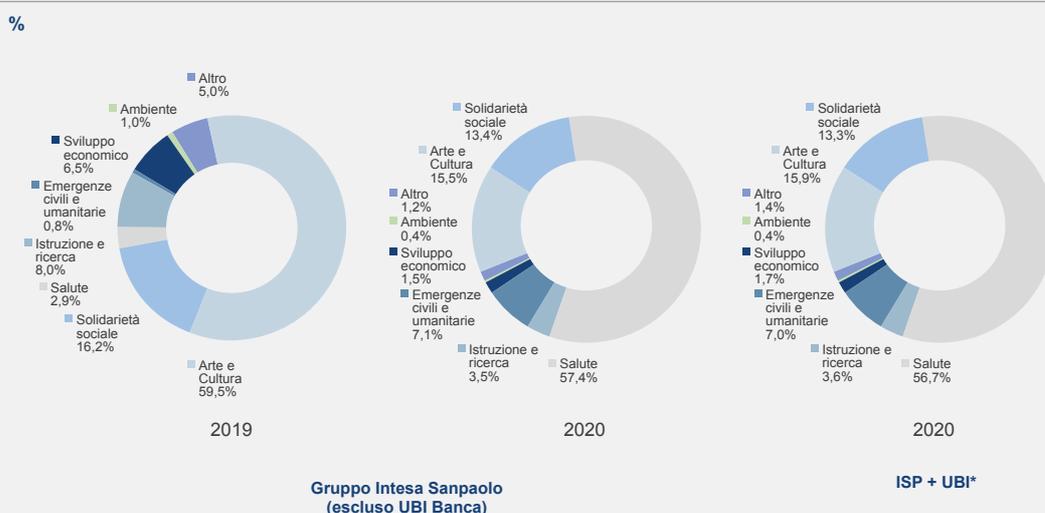
\*\* I dati 2020 includono i premi non-motor di Intesa Sanpaolo RBM Salute.

## SOCIETÀ

## Supporto alla comunità



## Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento



Nel 2020, gli ambiti di intervento che risultano maggiormente in crescita rispetto al 2019 riguardano la salute e le emergenze civili e umanitarie dove il Gruppo si è prontamente attivato attraverso le cospicue donazioni effettuate a supporto della sanità e delle persone in difficoltà nel periodo dell'emergenza COVID-19. E' stata mantenuta alta l'attenzione anche negli altri ambiti di intervento.

## Progetto Cibo e riparo per persone in difficoltà

n. - valori cumulati dal 2018



Il progetto fa parte delle iniziative per ridurre la povertà infantile e a supporto delle persone in difficoltà, i cui risultati sono stati raggiunti in anticipo rispetto all'obiettivo del Piano di Impresa 2018-21. Il sostegno del Gruppo alle persone in difficoltà negli ultimi anni ha superato i 17 milioni di pasti, posti letto, medicine e abiti.

## Attività culturali presso le Gallerie d'Italia

n.



Con il Piano d'Impresa, il Gruppo Intesa Sanpaolo si è impegnato a diventare un punto di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale. Le Gallerie d'Italia, riconosciute a livello internazionale come centri d'eccellenza dell'offerta culturale italiana, ospitano le collezioni della Banca, mostre temporanee in partnership con i principali musei internazionali e sono sede di attività gratuite rivolte agli studenti e alle categorie fragili.

## Programma ISP Giovani e lavoro

n.



Da sempre sensibile alle tematiche sociali, il Gruppo Intesa Sanpaolo vuole contribuire a colmare il disallineamento tra le competenze richieste dalle aziende e la formazione dei giovani. Il programma "Giovani e Lavoro", in partnership con Generation Italy, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di 5.000 giovani nel mercato del lavoro italiano su un orizzonte temporale pluriennale.

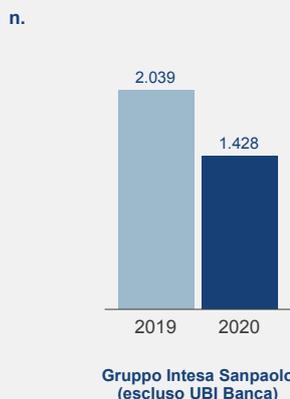
\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

## PERSONE

### Tutela del lavoro

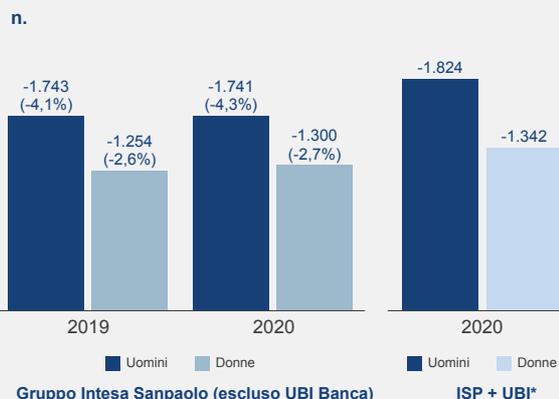


#### Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto



Tra gli obiettivi del Piano di Impresa al 2021 figura la riconversione professionale di ~5.000 risorse. A fine 2020, ~4.500 sono già state focalizzate su iniziative prioritarie, a conferma dell'attenzione riservata da Intesa Sanpaolo alle proprie persone, considerate uno dei fattori distintivi per il successo della Banca. Il dato risulta in naturale riduzione anno su anno perché riflette la progressiva realizzazione in ordine crescente di complessità.

#### Turnover per genere



Il tasso di turnover di Gruppo nel 2020 è pari a -3,4% (-3,3% nel 2019).

### Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo

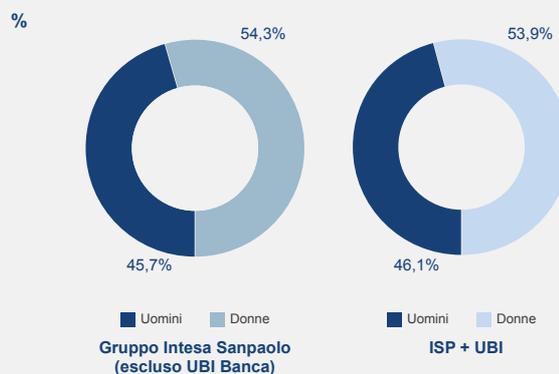


#### Formazione



La pandemia ha avuto un grande impatto sul modo di lavorare ma, anche grazie al digitale, è stato possibile riorganizzare rapidamente le attività a distanza, attivando campagne di comunicazione per incentivare la formazione flessibile. La sola formazione a distanza ha raggiunto circa 11 milioni di ore nel 2020. Lo smart learning ha consentito l'erogazione di circa 3,5 milioni di ore a quasi 35.000 collaboratori della Rete delle filiali, una media di circa 100 ore pro-capite.

#### Composizione dipendenti per genere



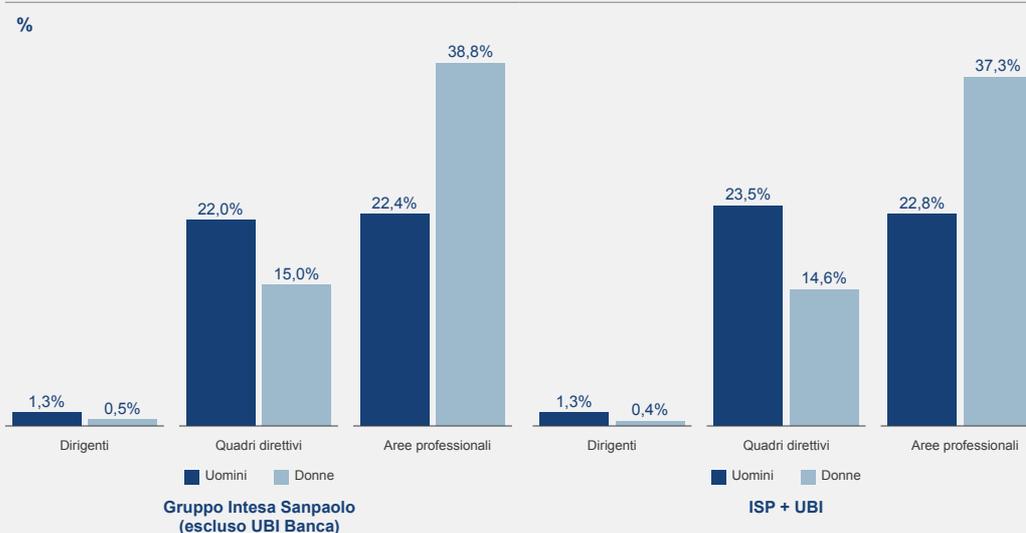
La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile, con un 46% di uomini e un 54% di donne.

## PERSONE

Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo

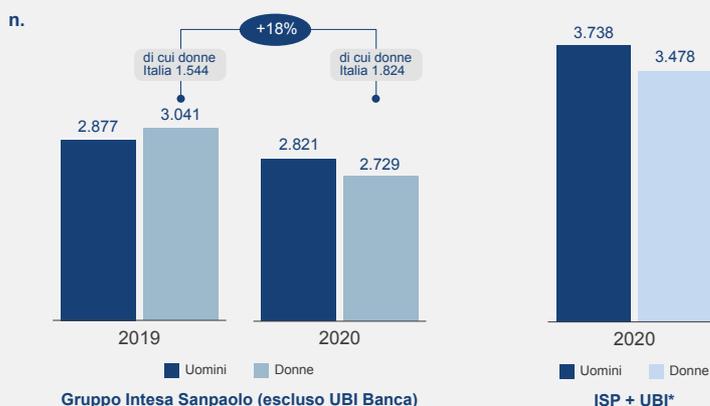


### Ripartizione per categoria e genere



Rispetto al totale della popolazione si conferma un trend costante nella ripartizione per categoria e genere. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi), pari al 28,6% dell'intera popolazione femminile, cresce leggermente rispetto allo scorso anno, in rapporto al totale del personale direttivo, attestandosi al 40%.

### Promozioni per genere



Il numero complessivo delle promozioni risente della flessione del dato estero. L'andamento delle promozioni nel 2020 in Italia evidenzia infatti un complessivo aumento (3.371 vs 2.958 nel 2019), in particolare per le donne. La percentuale di donne promosse in Italia è cresciuta, passando dal 52,2% del 2019 al 54,1% del 2020.

### Rapporto remunerazioni donne/uomini



I dati relativi al rapporto remunerazione donne/uomini nel 2020 a livello di Gruppo non presentano variazioni rispetto al 2019.

## PERSONE

Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo



### Smart working

n. aderenti



Le persone e il digitale rappresentano i fattori abilitanti chiave nel Piano d'Impresa 2018-21 di Intesa Sanpaolo. Nel contesto del COVID-19, nel 2020, il Gruppo ha garantito condizioni di lavoro sicure per le sue persone accelerando la digitalizzazione e rivedendo - anche in un'ottica di continuità operativa - processi organizzativi e normative, oltre che misure tecnologiche ed informatiche, per permettere l'estensione dello smart working nel Gruppo. Nonostante un ricorso allo smart working su più larga scala, restano valide le previsioni degli accordi aziendali del 2014/2015 e del CCNL 2019 in materia, che confermano la volontarietà di adesione ed i principi e le regole generali proprie del rapporto di lavoro subordinato; in proposito, rilevano le prescrizioni in tema di durata dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, ovvero in tema di regolamentazione di pause, riposi e straordinari. Inoltre, è stato previsto il digital coach per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le best practice e attivato il progetto Ascolto e Supporto per fornire supporto psicologico a tutte le persone di Intesa Sanpaolo.

### Salute e sicurezza

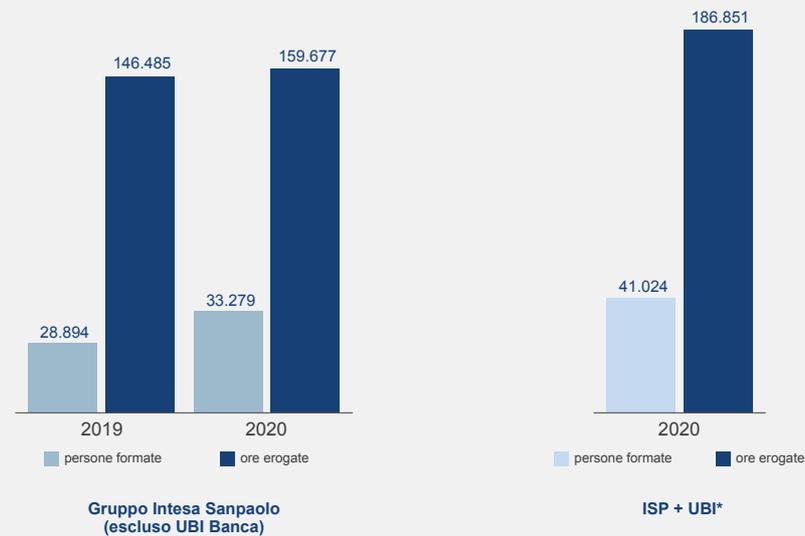
Infortunati: n. e % sul numero di persone



Gli infortuni nel 2020 sono notevolmente diminuiti rispetto al 2019 (-46,7%), per gli effetti indotti dalla pandemia da COVID-19. Infatti, a partire dalla fine di febbraio 2020, si è fatto massivamente ricorso allo smart working riducendo drasticamente la presenza fisica negli uffici e quindi gli spostamenti casa - lavoro.

### Formazione in materia di salute e sicurezza

n. persone formate e ore erogate



Prosegue l'attenzione alla formazione in materia di salute e sicurezza, che ha registrato una crescita di ore e partecipanti nel 2020. L'incremento, in linea con l'aumento complessivo della formazione, è dovuto, inoltre, all'adozione anche per questa tipologia di formazione specifica, del canale digitale.

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

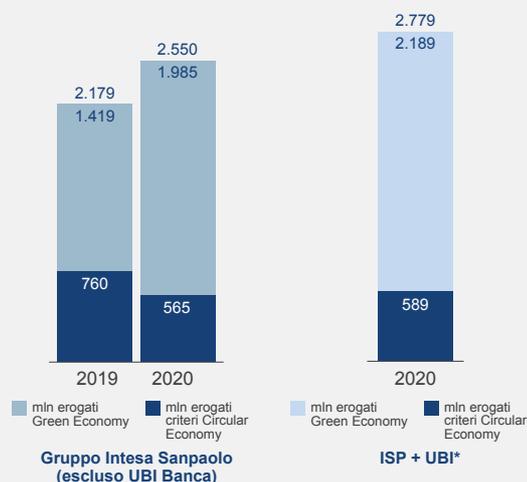
## AMBIENTE E CLIMATE CHANGE

Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular



### Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy

€ mln



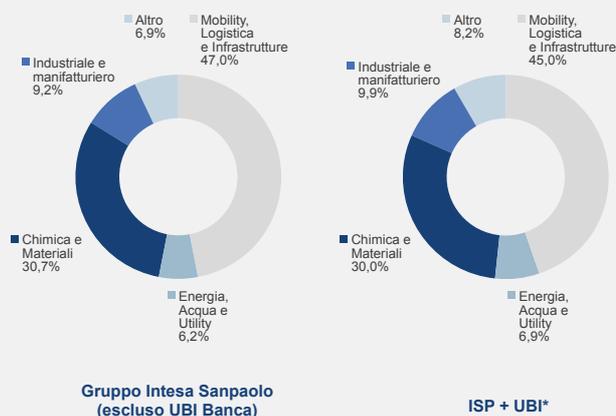
Il dato delle erogazioni dei finanziamenti green e circular è in aumento, soprattutto grazie al lancio del Green - Mutuo Domus. Nel 2020 sono stati erogati oltre 5.100 mutui green, per un corrispettivo di oltre €800mln.

### Circular Economy

#### Plafond Circular: erogazioni € mln



#### Progetti Plafond Circular Economy\*\*: % importi erogati nel 2020 per settore



Dal 2020 il Plafond è stato esteso al supporto delle imprese che investono in progetti green nell'ambito della produzione di energia rinnovabile, dell'efficienza energetica e dell'agricoltura sostenibile e biodiversità e al supporto dei Mutui Green richiesti dai clienti per l'acquisto di una nuova casa ad alta efficienza energetica (dalla classe B in su) o alla riqualificazione della casa con conseguente miglioramento della classe energetica.

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

\*\* Escluso Mutui Green.

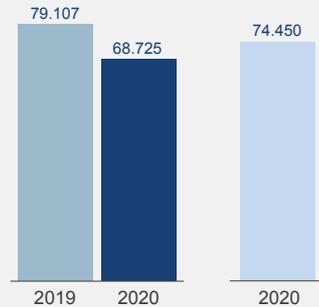
## AMBIENTE E CLIMATE CHANGE

### Impatti ambientali diretti



#### Emissioni atmosferiche

tonnellate di CO<sub>2</sub> totali (Scope1 + 2 Market-based)\*\*



Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca)

ISP + UBI\*

Il trend delle emissioni di CO<sub>2</sub> risulta in forte diminuzione (-13,1% vs 2019).

Tale diminuzione è riconducibile in parte alla prosecuzione degli interventi di efficientamento energetico pianificati, ma soprattutto ad un minore utilizzo degli immobili da marzo 2020 dovuto all'emergenza COVID-19. L'operatività della Banca durante il lockdown è comunque proseguita e gli stabili sono rimasti sempre aperti, seppur con una presenza ridotta di persone e orari di apertura ristretti per le filiali.

#### Energia da fonti rinnovabili

% consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale



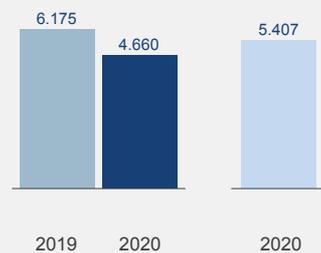
Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca)

ISP + UBI\*

L'acquisto e la produzione di energia da fonte rinnovabile, pur con le limitazioni dovute alla legislazione nazionale di alcuni Stati, continua ad essere uno degli aspetti principali di sostenibilità ambientale su cui il Gruppo Intesa Sanpaolo intende proseguire il proprio impegno. Il dato del 2020 evidenzia una percentuale dei consumi di energia rinnovabile sul totale in crescita e pari a oltre l'84%.

#### Carta

tonnellate di carta acquistata



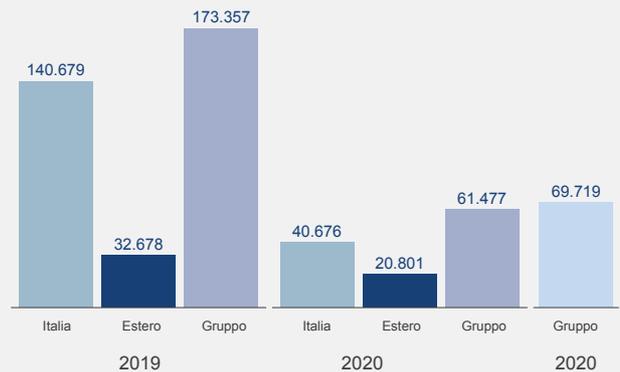
Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca)

ISP + UBI\*

Nel 2020 si evidenzia una diminuzione degli acquisti di carta rispetto al 2019 dovuta alla minore presenza negli uffici e al proseguimento delle politiche di dematerializzazione. Prosegue l'impegno del Gruppo nell'acquisto di carta a ridotto impatto ambientale (riciclata ed ecologica) in percentuali pari all'85%.

#### Trasporti

migliaia di km



Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca)

ISP + UBI\*

Nel 2020 si evidenzia una importante diminuzione dei trasporti legati alla mobilità aziendale, riconducibile soprattutto ad un maggiore ricorso all'utilizzo della modalità di lavoro in smart working ed alla limitazione degli spostamenti imposta dall'emergenza COVID-19.

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

\*\* Market-based: il dato relativo allo Scope2 per l'energia elettrica acquistata considera il contributo, previsto contrattualmente, dei certificati di Garanzia di Origine da fonte rinnovabile e quindi con zero emissioni.

# Principali azioni intraprese per fronteggiare l'emergenza COVID-19\*

## Immediato sostegno alla sanità



- €100mln per rafforzare attraverso il Dipartimento della Protezione Civile il Servizio Sanitario Nazionale su tutto il territorio nazionale, e in particolare le zone più colpite di Bergamo e Brescia. 16 strutture ospedaliere e 3 Centri di Emergenza COVID-19 hanno beneficiato della donazione attraverso la realizzazione di 36 nuovi reparti sanitari e 500 posti letto, principalmente di terapia intensiva e sub-intensiva
- €10mln a sostegno delle famiglie in difficoltà finanziarie e sociali a causa della crisi COVID-19 di cui €5mln donati al progetto Ricominciamo Insieme della Diocesi di Bergamo e €5mln donati alla Diocesi di Brescia
- €6mln in donazioni provenienti dalla remunerazione variabile 2019 da parte del CEO (€1mln) e del top management, per rafforzare le iniziative della sanità, con donazioni volontarie aggiuntive delle Persone e del Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo
- €3,5mln donati attraverso ForFunding – la piattaforma di crowdfunding di Intesa Sanpaolo – a sostegno delle iniziative del Dipartimento della Protezione Civile per l'emergenza COVID-19
- €1mln allocato dal Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo a sostegno della ricerca scientifica sul COVID-19
- €350mila donati all'Associazione Nazionale Alpini - ANA per accelerare la costruzione di un ospedale da campo a Bergamo
- 102.409 dottori e infermieri hanno partecipato ai programmi di formazione su protezione personale, ventilazione non invasiva e gestione delle emergenze legate a COVID-19 di Generation

## Supporto continuo all'economia reale e alla società



- €73mld<sup>(1)(2)</sup> di sospensione delle rate dei mutui e dei finanziamenti esistenti per famiglie e imprese (1° in Italia a lanciare l'iniziativa prima che le norme entrassero in vigore), di cui ~€54mld per imprese e ~€19mld per famiglie
- €50mld di crediti disponibili per supportare le imprese e i professionisti salvaguardando posti di lavoro e permettendo la gestione dei pagamenti durante l'emergenza
- €21mld<sup>(3)</sup> di prestiti con garanzia statale
- €10mld di nuovi crediti disponibili a sostegno di ~2.500 filiere italiane attraverso il potenziamento del Programma Sviluppo Filiere
- €9mld di prestiti già concessi con garanzia della SACE (1° in Italia a firmare il protocollo collaborazione con SACE, fornendo supporto immediato alle grandi aziende e PMI sotto il Decreto Liquidità)
- €80mln Programma Rinascimento, che include prestiti di impatto per le micro imprese e start-up, per la ripresa e per l'evoluzione del loro modello di business dopo il COVID-19, facendo leva su progetti di sviluppo e innovazione, sostenendo la crescita dell'economia reale e la coesione sociale del territorio. Attivato a Bergamo (€30mln, in collaborazione con il Comune) e a Firenze (€50mln, in collaborazione con la Fondazione CR Firenze)
- €125mln (pari al 50%) del Fund for Impact saranno destinati alla riduzione del disagio socio-economico causato da COVID-19
- Nell'ambito sempre del Fund for Impact, lanciato ad agosto 2020 XME StudioStation: prestito alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza (€1,2mln concessi nel 2020)
- Ecobonus: supporto alle famiglie, condomini e aziende tramite soluzioni finanziarie modulari e flessibili, che consentiranno di beneficiare delle norme introdotte dal «Decreto Rilancio» sull'aumento al 110% della detrazione per spese relative ad interventi di efficientamento energetico e di riduzione del rischio sismico

## Sempre vicina alle proprie persone



- Lavoro flessibile per ~65.500 persone<sup>(4)</sup> di Intesa Sanpaolo, con "digital coach" per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le best practice
- Accordi con le Organizzazioni sindacali contenenti misure straordinarie a sostegno della famiglia e della genitorialità e volti a consentire la partecipazione al Premio Variabile di Risultato indipendentemente da eventuali periodi di assenza prolungata dal servizio in relazione alla situazione emergenziale
- Digital learning abilitato per tutte le persone di Intesa Sanpaolo in Italia
- 6 giorni supplementari di ferie per le persone di Intesa Sanpaolo che hanno lavorato in filiale e per quelle che svolgevano attività che non permettevano il ricorso allo smart working
- Progetto "Ascolto e Supporto" per fornire supporto psicologico a tutte le persone di Intesa Sanpaolo

## Costante attenzione ai propri clienti



- ~100% delle filiali aperte con operatività piena; consulenza solo su appuntamento e operatività di cassa solo su appuntamento nelle aree con le restrizioni più elevate dovute al COVID-19 (zone rosse)
- Continuità del business assicurata dalla filiale online, dall'Internet Banking, dall'App e dagli sportelli bancomat (98% attivi)
- Attivato il servizio di consulenza da remoto, con ~25.500 gestori
- Estensione gratuita della copertura assicurativa sanitaria di Intesa Sanpaolo per includere il COVID-19

(1) Moratorie accordate sino al 31.12.20 (flussi), inclusi i rinnovi  
 (2) ~€95mld includendo UBI Banca  
 (3) ~€25mld includendo UBI Banca  
 (4) ~80.500 includendo UBI Banca

\* Per approfondimenti rispetto alle azioni e agli interventi posti in essere dal Gruppo per fronteggiare gli impatti derivanti dall'emergenza COVID-19 si rimanda ai singoli capitoli. Inoltre, per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda alla Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo, con particolare riferimento alla sezione "L'approccio del Gruppo Intesa Sanpaolo per la predisposizione del Bilancio al 31 dicembre 2020".

## Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità

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

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

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA

**Sustainability Award**  
Bronze Class 2021  
**S&P Global**



FTSE4Good



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

Inclusa nei DJSI World e DJSI Europe sulla base della valutazione annuale condotta da SAM con un criterio best in class tra le società a maggiore capitalizzazione.

Il DJSI World include circa 300 società tra le 2.500 maggiori aziende al mondo comprese nell'indice S&P Global BMI. Il DJSI Europe include circa 150 società tra le 600 maggiori aziende europee presenti nell'indice S&P Global BMI.

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

A febbraio 2021 Intesa Sanpaolo ha ricevuto l'S&P Global Sustainability Award – Bronze Class.

### FTSE4Good Index Series [i]

Intesa Sanpaolo è compresa in 3 indici della serie FTSE4Good, sulla base di un rating ESG attribuito da FTSE Russell utilizzando esclusivamente informazioni pubbliche di oltre 7.200 società presenti in 47 diversi mercati finanziari.

### MSCI ESG Indexes [i]

Basati sull'analisi degli aspetti di sostenibilità ambientale, sociale e di governance, di 8.500 società, sono suddivisi per rappresentare le principali strategie ESG. Intesa Sanpaolo, grazie al rating AAA assegnato unicamente al 2% delle società del settore bancario oggetto della valutazione, è inclusa in diverse famiglie di indici tra cui MSCI ESG Leaders Indexes e MSCI Low Carbon Indexes.



### CDP [i]

CDP realizza annualmente un assessment per la valutazione dell'approccio alla mitigazione dei cambiamenti climatici (oltre 9.500 società partecipanti nel 2020). Le aziende sono valutate su 4 livelli (comunicazione, consapevolezza, gestione, leadership) che rappresentano le fasi che un'azienda attraversa progredendo verso la tutela dell'ambiente, in una scala decrescente da A a D-.

Nel 2020 Intesa Sanpaolo è stata inclusa nella Leadership Band, ottenendo il punteggio A-.



### Corporate Knights - 2021 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index [i]

L'indice comprende le 100 società più sostenibili al mondo, che sono valutate sulla base di informazioni pubbliche, in relazione a 24 indicatori, partendo da un universo di oltre 8.000 società quotate.



INDICES EUROPE120



VIGEO.EIRIS

### Euronext Vigeo Eiris Indexes [i]

Intesa Sanpaolo è inclusa in Euronext Vigeo Europe 120 e Euronext Vigeo Eurozone 120. Le 120 società incluse in entrambi gli indici sono selezionate sulla base della valutazione condotta dalla società di rating ESG Vigeo Eiris su circa 5.000 emittenti.



INDICES EUROZONE120



VIGEO.EIRIS



### Solactive ESG Indexes [i]

Intesa Sanpaolo è inclusa negli indici Solactive ESG, tra cui Global e Europe Corporate Social Responsibility Indices - che utilizzano i criteri dell'associazione indipendente Forum Ethibel - e in altri indici ESG, quali Solactive ISS ESG Prime Index Series, che fanno riferimento ai rating di ISS.



Member 2020/2021  
ESG Leaders  
Indices

### STOXX® Sustainability Indices [i]

Intesa Sanpaolo fa parte di diverse famiglie di indici STOXX® di sostenibilità tra cui Low Carbon and Climate Indices. Si evidenzia lo STOXX® Global ESG Leaders Index, che seleziona le società con criteri best in class, sulla base del rating di sostenibilità attribuito da Sustainalytics. L'indice include circa 400 aziende leader a livello mondiale.



### Standard Ethics Indices <sup>[1]</sup>

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



### ECPI Indices <sup>[1]</sup>

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



### 2021 Bloomberg Gender-Equality Index - GEI <sup>[1]</sup>

Indice tematico dedicato all'uguaglianza di genere, include 380 società, analizzate su cinque aree di indagine. L'universo iniziale di riferimento per l'analisi include oltre 11.500 società quotate.



### Refinitiv - 2020 Top 100 Diversity & Inclusion Index <sup>[1]</sup>

Indice tematico con oltre 7.000 società quotate classificate a livello globale che seleziona le 100 aziende più inclusive e attente alle diversità nell'ambiente di lavoro.



### World Benchmarking Alliance (WBA) - SDG2000 <sup>[1]</sup>

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

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



### Institutional Investor - Classifica 2020 <sup>[1]</sup>

Intesa Sanpaolo è la prima banca europea nelle relazioni con gli analisti finanziari e gli investitori istituzionali e per gli aspetti ESG.



### ABI - Premio Innovazione per i Servizi Bancari - Sustainable Finance <sup>[1]</sup>

Il progetto Circular Economy Plafond ha ricevuto il premio che riconosce la volontà di contribuire allo sviluppo e alla trasformazione del contesto economico italiano, con un impatto positivo sia sulla società che sull'ambiente.



### Premio Nazionale per l'innovazione - Premio dei Premi - XI edizione 2020 <sup>[1]</sup>

Istituito dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri su concessione del Presidente della Repubblica. Ogni anno il premio è conferito ai migliori progetti d'innovazione del settore bancario, dell'industria, dei servizi, dell'università, della pubblica amministrazione e del terziario, individuati tra i vincitori dei premi per l'innovazione assegnati dalle principali associazioni imprenditoriali e professionali (ABI, etc). Intesa Sanpaolo ha vinto con il progetto Circular Economy Plafond.



### AIFn - Financial Innovation - Italian Awards <sup>[1]</sup>

Intesa Sanpaolo è stata premiata come "Istituzione Finanziaria innovativa dell'anno 2020". Oltre al riconoscimento sono stati otto i progetti del Gruppo che hanno ottenuto un piazzamento, al primo e al secondo posto nelle diverse categorie del premio, tra questi, S-Loan (Sustainability Loan) 1° nella categoria "CSR e Sustainability".



**Green Building Council Italia**

### Green Building Council - (Existing Buildings Operations & Maintenance – EB O&M) <sup>[1]</sup>

Nel 2020 il Grattacielo di Torino ha ottenuto la conferma della certificazione LEED Platinum (Leadership in Energy and Environmental Design) del Green Building Council nella categoria gestione sostenibile, conseguita nel 2019. Nel 2015 il Centro Direzionale aveva già ricevuto la certificazione LEED Platinum, per la costruzione dell'edificio, grazie alle caratteristiche progettuali e alle soluzioni tecnologiche adottate.

### 2020 Environmental Finance Bond Awards - Award for Innovation <sup>[1]</sup>

Intesa Sanpaolo è risultata tra i vincitori - use of proceeds per il Green Bond focalizzato sulla Circular Economy emesso nel 2019.