

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

Banca dei Territori	Focalizzazione sul mercato e centralità del territorio per il rafforzamento delle relazioni con gli individui, le piccole e medie imprese e gli enti nonprofit. La divisione include le attività di credito industriale, leasing e factoring, nonché quelle di instant banking tramite la partnership tra la controllata Banca 5 e SisalPay (Mooney).
IMI Corporate & Investment Banking	Partner globale per le imprese, le istituzioni finanziarie e la pubblica amministrazione in un'ottica di medio/lungo termine, su basi nazionali ed internazionali. Include le attività di capital markets & investment banking ed è presente in 25 Paesi a supporto dell'attività cross-border dei suoi clienti con una rete specializzata costituita da filiali, uffici di rappresentanza e controllate che svolgono attività di corporate banking.
International Subsidiary Banks	Include le controllate che svolgono attività di commercial banking nei seguenti Paesi: Albania (Intesa Sanpaolo Bank Albania), Bosnia-Erzegovina (Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina), Croazia (Privredna Banka Zagreb), Egitto (Bank of Alexandria), Moldavia (Eximbank), Repubblica Ceca (la filiale di Praga della VUB Banka), Romania (Intesa Sanpaolo Bank Romania), Serbia (Banca Intesa Beograd), Slovacchia (VUB Banka), Slovenia (Intesa Sanpaolo Bank), Ucraina (Pravex Bank) e Ungheria (CIB Bank).
Private Banking	Serve i clienti appartenenti al segmento Private e High Net Worth Individuals con l'offerta di prodotti e servizi mirati. La divisione include Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, con 5.741 private banker.
Asset Management	Soluzioni di asset management rivolte alla clientela del Gruppo, alle reti commerciali esterne al Gruppo e alla clientela istituzionale. La divisione include Eurizon, con 273 miliardi di euro di masse gestite.
Insurance	Prodotti assicurativi e previdenziali rivolti alla clientela del Gruppo. Alla divisione fanno capo le società Intesa Sanpaolo Vita, Intesa Sanpaolo Life, Fideuram Vita, Intesa Sanpaolo Assicura e Intesa Sanpaolo RBM Salute, con raccolta diretta e riserve tecniche pari a 175 miliardi di euro.

Il dettaglio della struttura organizzativa di Intesa Sanpaolo si trova nel sito Internet del Gruppo [\[1\]](#).

La presenza internazionale

■	ITALIA 5.299 Filiali
■	ALTRI PAESI EUROPEI 830 Filiali 3 Uffici di Rappresentanza
■	AMERICA 2 Filiali 3 Uffici di Rappresentanza
■	ASIA 7 Filiali 11 Uffici di Rappresentanza
■	AFRICA 176 Filiali 2 Uffici di Rappresentanza
■	OCEANIA 1 Filiale



Dati all'11 febbraio 2021.

Posizionamento competitivo*

Ranking in Italia

1°	Impieghi		20,6%
1°	Depositi ¹		22,0%
1°	Fondi Pensione ²		23,5%
1°	Risparmio Gestito ³		24,8%
1°	Factoring ²		27,6%

Dati al 31 dicembre 2020

(*) Inclusa UBI Banca e considerando l'impatto della cessione del ramo dell'azienda a BPER Banca.

(1) Comprendono le obbligazioni.

(2) Dati al 30 settembre 2020.

(3) Fondi comuni; dati al 30 settembre 2020.

Modello di Business*



* Per approfondimenti rispetto alle principali tendenze e i fattori che possono influire sul modello di business come il COVID-19 si rimanda alla sezione "La continuità operativa e le iniziative nei confronti degli stakeholder del Gruppo" della Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo.

Valore e solidità del Gruppo

IL PIANO D'IMPRESA 2018-2021

Il Piano d'Impresa 2018-2021 ambisce a mantenere una solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli Stakeholder. Inoltre, Intesa Sanpaolo, una Banca già leader nella Corporate Social Responsibility, punta a diventare un modello di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale. Il Piano d'Impresa integra gli impegni fissati dal Gruppo definendo azioni per contribuire allo sviluppo globale, nell'ottica di sostegno ai propri clienti, promozione dello sviluppo e del benessere di persone e comunità e tutela dell'ambiente anche attraverso il contrasto ai cambiamenti climatici. In particolare, Intesa Sanpaolo aspira a diventare un punto di riferimento per la società, attraverso una serie di iniziative volte, tra l'altro, a erogare prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale, assicurare supporto alle persone in difficoltà, mitigare le conseguenze su famiglie e imprese derivanti da catastrofi naturali, supportare lo sviluppo della Circular Economy e valorizzare il patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero. In tal senso il Gruppo, anche nella propria strategia, tiene in considerazione gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile fissati dalle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals) e intende, pertanto, fornire una risposta concreta non solo nella formulazione, ma anche nella realizzazione degli impegni intrapresi, i cui risultati sono diventati ormai parte integrante del modello di business sostenibile e responsabile della Banca. Intesa Sanpaolo si propone quindi di cogliere tutte le opportunità per rafforzare il ruolo centrale della sostenibilità e della responsabilità sociale e ambientale nel quadro della propria strategia complessiva.

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

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

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

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

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

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

Le Persone, in particolare, beneficiano di una serie di iniziative volte a rafforzare il loro coinvolgimento, promuovere l'inclusione e il dialogo continuo con l'azienda, valorizzare i migliori talenti, sviluppare le competenze, preservare i livelli occupazionali, favorire l'equità interna e agevolare la conciliazione tra vita privata e lavorativa attraverso iniziative di flessibilità (vedi Bilancio 2020, pag. 66 [1]).

Intesa Sanpaolo si è posta, con il Piano d'Impresa, obiettivi che generano valore per i propri Stakeholder e per il raggiungimento dei quali è proseguito lo sviluppo dei principali progetti strategici di Gruppo.

Essere una Banca solida, con una redditività in crescita, consente infatti a Intesa Sanpaolo di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti e di tutti gli altri Stakeholder.

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2020. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2020	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	Payout ratio cash complessivo al 75% ⁽¹⁾⁽²⁾ (distribuzione di dividendi e riserve) per il Risultato netto 2020 normalizzato di €3,5mld ⁽³⁾ : <ul style="list-style-type: none"> • €694mln⁽⁴⁾ dividendi cash da pagare a maggio 2021 • Ulteriore distribuzione cash da riserve per raggiungere il payout ratio complessivo del 75%⁽²⁾ possibilmente nel 4trim.21, soggetta all'approvazione della BCE 	85% nel 2018, 80% nel 2019, 75% nel 2020 e 70% nel 2021
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~87,4mld di euro (~205,6 da inizio 2018)	~250mld di euro
Dipendenti	Spese del personale	~5,5mld di euro (~17 da inizio 2018)	~24mld di euro
Fornitori	Acquisti e investimenti	~2,7mld di euro (~8,4 da inizio 2018)	~11mld di euro
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~2,1mld di euro (7,4 da inizio 2018)	~13mld di euro

(1) Soggetto alle indicazioni future della BCE in merito alla politica di dividendi dopo il 30.9.21, termine indicato nella raccomandazione del 15.12.20.

(2) Come da Piano di Impresa 2018-2021.

(3) Escludendo dal Risultato netto contabile 2020 gli elementi relativi alla combinazione con UBI Banca (effetti della PPA – includendo il goodwill negativo – e i costi di integrazione) e l'impairment dell'avviamento relativo alla Divisione Banca dei Territori.

(4) Il massimo importo distribuibile in ottemperanza alla raccomandazione BCE del 15.12.20 in merito alla politica di dividendi a seguito dell'epidemia da COVID-19.

PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO*

PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA**

Il conto economico consolidato del 2020 si è chiuso con un utile netto di 3.277 milioni. Il risultato dell'esercizio tiene conto degli effetti dell'operazione di acquisizione di UBI Banca e, in particolare, dell'ammontare – determinato in via definitiva – dell'avviamento negativo derivante dall'aggregazione aziendale di UBI Banca e delle relative controllate nonché degli oneri di integrazione dell'entità acquisita. Peraltro, il conto economico recepisce anche la rettifica di valore resasi necessaria per l'avviamento allocato sulla Divisione Banca dei Territori (912 milioni al netto delle imposte), ora interamente svalutato anche in relazione all'aumento del valore contabile della Cash Generating Unit conseguente all'integrazione di UBI Banca.

Non tenendo conto del complesso degli effetti economici relativi al consolidamento e all'integrazione di UBI Banca e delle sue controllate e della citata rettifica di valore dell'avviamento, l'utile netto consolidato sarebbe stato di 3.083 milioni a fronte dei 4.182 milioni del 2019. Il calo rispetto al precedente esercizio è da ascrivere al rilevante impatto delle rettifiche di valore su crediti (4,2 miliardi rispetto ai 2,1 miliardi del 2019) e alla flessione delle commissioni nette e del risultato delle attività e passività finanziarie nel contesto conseguente all'epidemia da COVID-19.

In dettaglio, i proventi operativi netti del Gruppo Intesa Sanpaolo nell'esercizio 2020 sono ammontati a 19.023 milioni, comprensivi dell'apporto per circa 1,6 miliardi del Gruppo UBI degli ultimi cinque mesi del 2020. Al

(*) 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".

(**) I commenti si riferiscono, se non diversamente specificato, ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Gli importi al 31 dicembre 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo recepiscono gli effetti dell'acquisizione di UBI Banca e delle relative controllate, oggetto di consolidamento a partire dalla data di acquisizione (dunque dal mese di agosto). Le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2019 riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento, ad eccezione dell'acquisizione di UBI Banca e delle relative controllate. In proposito, si segnala infatti che – data la particolarità dell'operazione – nessuna rettifica è stata apportata ai dati storici del Conto economico e dello Stato Patrimoniale riclassificati per riflettere retroattivamente gli effetti dell'operazione di acquisizione. Di conseguenza i commenti andamentali sono riferiti – se non diversamente specificato – alle componenti reddituali e patrimoniali al netto dei dati del Gruppo UBI, per consentire un raffronto omogeneo. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

netto di tale contributo, i proventi operativi netti hanno evidenziato un calo del 4,2% rispetto al dato omogeneo del 2019 per effetto dell'andamento riflessivo del risultato netto delle attività e passività finanziarie al fair value (-25,3% a 1.441 milioni) e delle commissioni nette (-4,8% a 7.582 milioni), solo in parte controbilanciato dalle dinamiche moderatamente positive del risultato dell'attività assicurativa (+5,9% a 1.343 milioni) e degli interessi netti (+0,9% a 7.070 milioni). Nel complesso la resilienza dei ricavi ha consentito di contrastare in larga parte gli impatti economici negativi determinati dal perdurare dell'emergenza pandemica.

I costi operativi, hanno proseguito la tendenza decrescente (-3,4% a 9.086 milioni, al netto di 885 milioni relativi al perimetro UBI), sia nella componente delle spese per il personale (-3,8%) in relazione al ridimensionamento degli organici e alla contrazione della componente variabile – i cui effetti hanno più che compensato gli incrementi retributivi legati al rinnovo del CCNL – sia nelle spese amministrative (-5,4%).

Gli ammortamenti hanno per contro evidenziato una crescita (+3,5%) in relazione ai maggiori investimenti IT. Le rettifiche di valore nette su crediti (a 4.160 milioni, al netto di 54 milioni relativi al perimetro UBI) risultano di ammontare doppio rispetto al 2019. La dinamica è da ascrivere, nell'ambito del contesto conseguente all'epidemia da COVID-19, alla revisione dello scenario, applicando le metodologie declinate dal Gruppo e tenendo conto del quadro prospettico elaborato dalla BCE e dalla Banca d'Italia.

Gli Altri accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività hanno evidenziato una crescita (338 milioni, al netto di 8 milioni relativi al perimetro UBI), a fronte di 254 milioni del 2019, cui hanno contribuito maggiori accantonamenti netti per controversie legali.

La voce Altri proventi (oneri) netti, che include utili e perdite realizzati su investimenti e proventi ed oneri non strettamente correlati alla gestione operativa, presenta un saldo netto positivo superiore a quello del 2019 (64 milioni, +16,4%).

L'utile delle attività operative cessate, pari a 1.163 milioni (88 milioni nel 2019), ricomprende il contributo del ramo aziendale avente ad oggetto l'attività di acquiring nell'ambito dei sistemi di pagamento trasferito a Nexi e, in particolare, la plusvalenza contabilizzata alla fine del primo semestre al perfezionamento della cessione (1.110 milioni) e gli utili riferiti al ramo ceduto (53 milioni).

In conseguenza delle dinamiche sopra delineate, il risultato corrente lordo si è attestato, al netto di 667 milioni relativi al perimetro UBI, a 5.052 milioni (-23%).

Le imposte sul reddito sono state pari a 1.190 milioni (al netto di 170 milioni riferiti al perimetro UBI).

Sono stati poi rilevati Oneri di integrazione e incentivazione all'esodo (al netto delle imposte) per 174 milioni, al netto di 1.387 milioni relativi al perimetro UBI, per la quasi totalità (1.378 milioni) costituiti dagli oneri relativi all'integrazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo.

Sono inoltre rilevati Effetti economici dell'allocazione del costo di acquisizione per -102 milioni, cui si aggiungono 2.062 milioni relativi all'avviamento negativo derivante dall'aggregazione aziendale di UBI Banca e delle relative controllate (al netto degli oneri accessori dell'OPAS per la componente non imputabile al patrimonio netto e di altri oneri strettamente connessi all'operazione).

Ancora di ammontare significativo e in crescita rispetto al 2019 è risultato l'ammontare degli oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario, che sono complessivamente ammontati, al netto delle imposte, a 465 milioni (360 milioni nel 2019). Gli importi sopra indicati escludono gli oneri di competenza relativi al perimetro UBI, che ammontano a 47 milioni al netto delle imposte.

Quanto alle consistenze patrimoniali, al 31 dicembre 2020 i finanziamenti verso clientela si sono approssimati a 402 miliardi (al netto delle consistenze riferite al Gruppo UBI per 60 miliardi), in crescita da fine 2019 (+6,6 miliardi, +1,7%), in relazione alle diverse dinamiche delle componenti dell'aggregato a perimetro omogeneo.

Nel loro ambito, i crediti deteriorati netti sono risultati in significativa diminuzione (-3,9 miliardi, -27,3%).

Dal lato della provvista, la raccolta diretta bancaria a fine dicembre 2020 ammonta a 457 miliardi (al netto delle consistenze riferite al Gruppo UBI per 68 miliardi), in aumento rispetto al dato di fine 2019 (+31,5 miliardi, +7,4%).

Anche la raccolta diretta assicurativa – che include le riserve tecniche – è risultata in aumento rispetto a fine 2019 (+6,7 miliardi, +4%), attestandosi, a fine dicembre, a 173 miliardi circa (al netto di 2,7 miliardi riferiti al Gruppo UBI).

La raccolta indiretta del Gruppo si è attestata, a fine 2020, a 552 miliardi, al netto di 89 miliardi relativi al Gruppo UBI. Da inizio anno si evidenzia una crescita del 3,3% attribuibile allo sviluppo equilibrato di tutte le componenti.

Gli effetti della pandemia COVID-19 hanno aumentato l'incertezza sulle prospettive per le singole imprese e per l'economia in generale. Intesa Sanpaolo, sin dai primi giorni della drammatica emergenza sanitaria e sociale che ha investito il Paese, è stata impegnata a fronteggiare efficacemente il contesto, assicurando costantemente la continuità operativa dei propri processi e servizi. Nel rinviare al Bilancio consolidato 2020 per un'illustrazione dettagliata degli impatti del contesto pandemico e delle strategie poste in essere dal Gruppo, ci si limita in questa sede a sottolineare che la complessità del contesto ha richiesto un presidio ancora più

attento dei fattori che consentono di perseguire una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione e prudenti valutazioni delle attività.

A fine dicembre 2020 le attività liquide ammontano a 243 miliardi (289 miliardi includendo l'apporto di UBI Banca) di cui 164 miliardi (195 miliardi includendo l'apporto di UBI Banca) risultano prontamente disponibili. I requisiti di liquidità Liquidity Coverage Ratio e Net Stable Funding Ratio di Basilea 3 risultano ampiamente rispettati. Le operazioni di finanziamento con BCE per ottimizzare il costo del funding e supportare gli investimenti delle aziende clienti sono state pari al 31 dicembre 2020 a circa 70,9 miliardi (circa 82,9 miliardi includendo l'apporto di UBI Banca), interamente costituite da TLTRO III.

Le fonti di raccolta sono stabili e ben diversificate, con raccolta diretta bancaria da clientela (escludendo l'apporto di UBI Banca), inclusi i titoli emessi, costituita per l'83% dalla componente retail.

La raccolta a medio lungo termine wholesale (escludendo l'apporto di UBI Banca) è stata di 7,1 miliardi nel 2020, nel cui ambito risultano operazioni benchmark di obbligazioni senior per 350 milioni di sterline e 1,25 miliardi di euro e di Additional Tier 1 per 3 miliardi di euro (per circa l'85% collocate presso investitori esteri).

Il leverage ratio del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2020 è del 7,2%.

Anche la patrimonializzazione si mantiene elevata e ben superiore ai requisiti regolamentari. A fine dicembre, il coefficiente di solvibilità totale (Total capital ratio) si colloca al 19,6%; il rapporto fra il Capitale di Classe 1 (Tier 1) del Gruppo e il complesso delle attività ponderate (Tier 1 ratio) si attesta al 16,9%. Nel complesso il Gruppo, nei dodici mesi, ha preservato la solidità patrimoniale in quanto, a fronte di un aumento delle attività ponderate per il rischio di circa 49 miliardi in relazione al consolidamento del Gruppo UBI, il Capitale primario di Classe 1 è aumentato di oltre 9 miliardi, portando il Core Tier 1 Ratio transitional al 14,7% dal 13,9% di fine 2019.

Con riferimento alla valutazione delle attività, si segnala che - come già accennato - si è reso necessario operare una rettifica di valore dell'avviamento allocato alla Banca dei Territori per 912 milioni (al netto degli effetti fiscali) che risulta ora azzerato.

In generale, si sottolinea che il Gruppo Intesa Sanpaolo sta attentamente monitorando l'evoluzione del contesto anche attraverso specifiche analisi di scenario e di stress con le quali sono stati valutati gli impatti in termini di redditività e di adeguatezza patrimoniale.

Principali indicatori [mln di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI
	2019	2020	2020
Indicatori economici			
Finanziamenti verso clientela	395.229	401.824	461.572
Raccolta diretta bancaria	425.512	456.969	524.999
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	165.945	172.606	175.279
Patrimonio netto consolidato	55.968	64.349	65.871
Utile netto consolidato	4.182	2.171	3.277
Dividendi	-		694
Capitalizzazione media di borsa	36.911		34.961
Totale attività	816.570	870.172	1.002.614
Valore economico generato	17.371		19.490
Valore economico distribuito	-12.325		-14.339

Dati a raffronto riesposti, ove necessario e se materiale, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in dismissione. I dati relativi al Gruppo UBI non sono stati riesposti.

DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE

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

Il valore economico generato, che nell'esercizio 2020 è stato di oltre 19 miliardi, è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa – che tiene dunque conto anche delle rettifiche di valore da deterioramento di crediti e altre attività finanziarie – cui si aggiungono le quote di utili e perdite realizzati su partecipazioni e investimenti e gli altri proventi netti di gestione. L'ammontare del valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (Stakeholder) con le

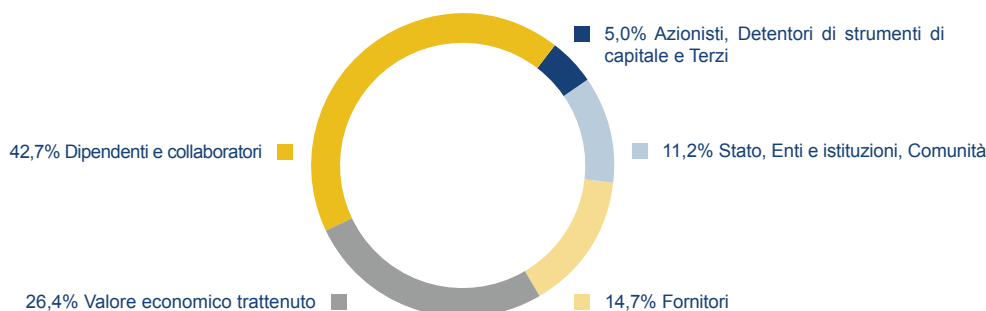
quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di oltre il 42% del valore economico generato, per un totale di 8,3 miliardi. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari. Sono compresi anche i benefici per i dipendenti relativi all'accordo di incentivazione all'esodo del personale sottoscritto con le OO.SS. conseguente all'integrazione con UBI Banca;
- i fornitori hanno beneficiato di quasi il 15% del valore economico generato, per complessivi 2,9 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi, inclusi quelli connessi con l'acquisizione di UBI Banca;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di oltre 2 miliardi, pari all'11% circa del valore economico generato e riferibili per oltre 1 miliardo ad imposte indirette e tasse, per oltre 400 milioni alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio, e per oltre 700 milioni a tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Numerose sono state inoltre le iniziative in ambito sociale e culturale e gli interventi effettuati a valere sui Fondi di beneficenza e per erogazioni a carattere sociale e culturale, anche nel contesto conseguente all'epidemia da COVID-19;
- agli Azionisti, ai detentori degli strumenti di capitale e ai terzi è stato destinato il 5% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa 1 miliardo, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto, soggetto alla Raccomandazione BCE del 15 dicembre 2020 nel contesto conseguente all'epidemia da COVID-19. In particolare, il dividendo proposto è pari a 694 milioni, il massimo consentito secondo quanto previsto da tale Raccomandazione. Per ulteriori dettagli sul punto si rimanda alle Proposte all'assemblea del Bilancio separato di Intesa Sanpaolo S.p.A.

Il restante ammontare del valore economico generato, circa 5 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dall'utile non distribuito, dalla fiscalità anticipata e differita, dagli ammortamenti e dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri. Sul rilevante ammontare del valore economico trattenuto incide la sopra indicata Raccomandazione BCE del 15 dicembre 2020 in tema di dividendi. Peraltro, come già indicato, subordinatamente all'attesa evoluzione delle indicazioni dell'Autorità di Vigilanza successivamente al 30 settembre 2021, in linea con il Piano di Impresa 2018-2021, si prevede una distribuzione di riserve, a valere sui risultati del 2020, che aggiungendosi al predetto dividendo porti al pagamento di un ammontare complessivo corrispondente a un payout ratio pari al 75% di 3.505 milioni di utile netto consolidato rettificato.

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2020

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
VALORE ECONOMICO GENERATO	19.490	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-14.339	73,6%
Dipendenti e collaboratori	-8.315	42,7%
Fornitori	-2.855	14,7%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-2.189	11,2%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-980	5,0%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	5.151	26,4%



Visione e valori

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

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

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

(dal Codice Etico [1])

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

Integrità

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

Eccellenza

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

Trasparenza

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

Rispetto delle specificità

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

Equità

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

Valore della persona

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

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

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

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

Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite



In support of

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office



Signatory of:



Global Compact [i]

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

Women's Empowerment Principles – WEPs [i]

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

UNEP Finance Initiative [i]

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

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

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

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

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

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

Principles for Responsible Investment – PRI [i]

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



Equator Principles [i]

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



CDP [i]

Organizzazione non profit indipendente che fornisce ad aziende e Paesi un sistema globale di informazioni riguardanti il cambiamento climatico. L'adesione al CDP favorisce la diffusione delle informazioni sulle emissioni e sulla gestione dei rischi e opportunità associati al cambiamento climatico.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce al CDP come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR.



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

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



Global Reporting Initiative [i]

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



B4SI [i]

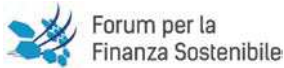
Standard di rendicontazione per misurare e gestire l'impatto sociale, da parte delle imprese, riconosciuto a livello internazionale.

PARTNERSHIP



Ellen MacArthur Foundation [\[i\]](#)

La fondazione è uno dei principali promotori internazionali della transizione sistemica verso la Circular Economy. Intesa Sanpaolo è Strategic Partner della Fondazione, con la quale ha rinnovato l'accordo di collaborazione per il triennio 2019-2021.



Forum per la Finanza Sostenibile [\[i\]](#)

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

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

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



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

Intesa Sanpaolo è consapevole che molti degli obiettivi fissati nel Piano d'Impresa 2018-2021 presentano una stretta connessione con alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Questo legame è confermato anche dall'analisi di materialità che ha evidenziato la rilevanza di alcune tematiche sia in termini di impatto sulle strategie del Gruppo che sui propri Stakeholder. Pertanto, sono stati affiancati ai diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, oltre alle azioni, ai progetti e ai risultati maggiormente significativi per gli effetti positivi sulla collettività, anche il legame con il Piano d'Impresa e i temi materiali (ossia i temi risultati rilevanti dall'analisi di materialità). Tale approccio testimonia il contributo del Gruppo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale attraverso un impegno che, considerando l'attività di finanziamenti erogati dal Gruppo a supporto di famiglie e imprese e gli investimenti, si estende a tutti gli SDGs ed è, in particolare, focalizzato su 12 obiettivi.

Contributo agli SDGs	1	3	4	5	7	8	9	10	11	12	13	16
Valore e solidità del Gruppo												
Impatti ambientali diretti												
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular												
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo												
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo												
Tutela del lavoro												
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente												
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo												
Investimenti e assicurazione sostenibili												
Supporto alla comunità												
Integrità nella condotta aziendale												
Innovazione e digital transformation												

Questi sono gli Obiettivi individuati, le principali azioni realizzate nel 2020 e le strategie per il futuro, con particolare riferimento al 2021, ove non diversamente specificato.

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
------	-------------	-----------



Intesa Sanpaolo per le persone in difficoltà (vedi pag. 134)
 Nel periodo 2018-2020 sono stati distribuiti 16,1 milioni di pasti, oltre 994.000 posti letto, 228.000 farmaci e 178.000 indumenti.

Supporto al Terzo Settore (vedi pag. 110)
 Erogati nel 2020 circa €470 mln a supporto di imprese sociali e al terzo settore.

Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 107)
 Nell'ambito del Fund for Impact, il prestito per Merito nel 2020 ha finanziato gli studi universitari di 6.446 studenti tramite l'erogazione di circa €51,5mln. Nel corso dell'anno sono state attivate nuove tipologie di finanziamenti: il primo è rivolto alle madri lavoratrici, Mamma@work, per supportarle negli impegni economici successivi alla maternità; il secondo, XME StudioStation, è un prestito destinato alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza (nel 2020 sono stati erogati €1,2mln). Infine, sono state annunciate due nuove iniziative, a supporto delle madri lavoratrici in India e Obiettivo Pensione, finanziamento a favore delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici.

Microcredito (vedi pag. 107)
 Erogati nel 2020 oltre €85mln per progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

Fondo di Beneficenza (vedi pag. 130)
 Nel 2020 il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ha erogato circa €16mln a sostegno di oltre 750 progetti realizzati da enti non profit. L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (>70%) per le liberalità a sostegno di interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione è stato più che superato raggiungendo l'incidenza del 92%.

- Iniziativa Cibo e riparo per le persone in difficoltà per assicurare 10.000 pasti al giorno, 6.000 posti letto al mese e 3.000 capi di abbigliamento e medicine al mese entro il 2021.
- Nuovo credito a medio-lungo termine a supporto delle imprese sociali per circa 0,7 miliardi nel periodo 2018-2021, confermando Intesa Sanpaolo come il più grande finanziatore del Terzo settore in Italia.
- Intesa Sanpaolo Fund for Impact che consentirà l'erogazione di prestiti per 1,25 miliardi di euro (con un ampliamento della capacità creditizia a circa 1,5 miliardi di euro dopo l'acquisizione di UBI Banca) nel periodo 2018-2021 a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.



Contributo alla Comunità (vedi pag. 129)
 Donati €100mln per rafforzare il Servizio Sanitario Nazionale tramite la Protezione Civile italiana, €10mln alle Diocesi di Bergamo e Brescia a sostegno delle famiglie in difficoltà finanziarie e sociali a causa della pandemia e €350.000 all'Associazione Nazionale Alpini per accelerare la costruzione di un ospedale da campo a Bergamo. Complessivamente il contributo monetario alla comunità ammonta a circa €184 mln (86 nel 2019) di cui oltre il 57% in ambito salute e il 7% in emergenze civili e umanitarie.

Formazione per dottori e infermieri (vedi pag. 132)
 Nell'ambito del progetto Generation, 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.

Fondo di Beneficenza (vedi pag. 130)
 €1mln allocato dal fondo di beneficenza a sostegno della ricerca scientifica sul COVID-19.

- Impegno attivo a supporto della sanità durante l'emergenza sanitaria.
- Garantire condizioni di lavoro sicure e continuità aziendale per le Persone del Gruppo e per i clienti.
- Supporto al benessere (Process and People Care) e programmi di flessibilità (24.000 collaboratori in smart working al 2021).

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
 <p>3 SALUTE E BENESSERE</p>	<p>Salute e sicurezza del cliente (vedi pag. 98)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Circa 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 all'emergenza sanitaria. ◦ Estensione gratuita della copertura assicurativa sanitaria di ISP per includere il COVID-19. <p>Sostegno all'innovazione (vedi pag. 118)</p> <p>Fin dai primi giorni della pandemia, è stato fornito supporto all'Ospedale Sacco per le attività di ricerca riguardanti il COVID-19, mettendo a disposizione competenze e capitale umano in ambito informatico, statistico e di data science.</p> <p>Salute, sicurezza e benessere delle Persone del Gruppo (vedi pag. 162)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Abilitazione al lavoro flessibile per più di 65.500 persone, con "digital coach" per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le migliori pratiche. ◦ Adozione di misure organizzative, di prevenzione e protezione per fronteggiare l'emergenza sanitaria, come l'introduzione di norme igieniche e comportamentali, le forniture di dispositivi sanitari ai collaboratori, la flessibilità negli orari di ingresso e uscita e le turnazioni al fine di garantire la riduzione dei contatti e il distanziamento sociale. ◦ Campagna vaccinale volontaria antinfluenzale e anti-pneumococcica per le persone del Gruppo (effettuati 17.493 vaccini di antinfluenzale e 7.575 di anti-pneumococco). ◦ Attivazione di specifiche iniziative per il benessere delle persone del Gruppo quali Ascolto e Supporto, un servizio che fornisce aiuto psicologico gratuito, e Carelab, sistema integrato di contenuti e strumenti focalizzati su alimentazione, movimento, energia e benessere emotivo. ◦ Formazione su salute e sicurezza: nel 2020 erogate 159.677 ore a 33.279 collaboratori. 	
 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<p>Formazione (vedi pag. 157)</p> <p>L'offerta formativa del Gruppo ha privilegiato i canali digitali con modalità di fruizione semplici, veloci e interattive erogando complessivamente nel 2020 circa 11,8 milioni di ore di formazione.</p> <p>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 107)</p> <p>Con "per Merito", prestito senza garanzie rivolto a tutti i giovani studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, lanciato nell'ambito del Fund for Impact, nel 2020 sono stati finanziati 6.446 studenti ed erogati circa €51,5mln. Ad agosto è stato lanciato XME StudioStation, un finanziamento per supportare l'apprendimento a distanza (€1,2mln erogati nel 2020).</p> <p>Contributo alla Comunità (vedi pag. 129)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Intesa Sanpaolo collabora a vario titolo con oltre 60 Atenei Italiani, attraverso accordi di collaborazione che includono iniziative di formazione, attività di sostegno a cattedre e Master, Borse di studio a studenti e dottorandi, progetti di ricerca e innovazione. ◦ L'investimento nei giovani, nella loro istruzione e nella promozione dell'occupazione è tangibile anche nel programma Giovani e Lavoro, realizzato in collaborazione con Generation Italy, un progetto di accompagnamento verso il mondo del lavoro nell'ambito del quale sono state coinvolte circa 1.400 aziende e formati circa 1.500 giovani dall'avvio del programma. ◦ L'iniziativa P-Tech, in partnership con IBM, ha l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito dei nuovi skills digitali: sono state svolte attività di mentoring con 20 mentor ISP per 40 giovani professionisti. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Investimenti in formazione e apprendimento dei dipendenti per 1 miliardo di euro erogando circa 46 milioni di ore di formazione nel periodo 2018-2021 (con 11,9 milioni di ore nel 2021). ◦ Prosecuzione dell'iniziativa "per Merito", nell'ambito del Fund for Impact e introduzione di nuove soluzioni. ◦ Supportare la formazione e l'accesso al mercato del lavoro italiano di 5.000 giovani su un orizzonte temporale pluriennale con l'iniziativa Generation.
 <p>5 PARITÀ DI GENERE</p>	<p>Mamma@work (vedi pag. 107)</p> <p>Nel corso del 2020 è stato attivato un nuovo finanziamento a condizioni agevolate, Mamma@work, rivolto alle madri lavoratrici per supportarle negli impegni economici successivi alla maternità.</p> <p>Inclusione e diversity management (vedi pag. 159)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Approvati nel 2020 i Principi in materia di Diversity & Inclusion. ◦ Costituzione di un apposito Comitato Operativo Diversity & Inclusion, che svolge attività di allineamento, confronto e condivisione delle iniziative di D&I con tutte le strutture. ◦ Esteso a più di 1.200 (1.100 nel 2019) il numero dei manager valutato anche sulla base di un KPI, pari al 10% della valutazione complessiva, dedicato alla valorizzazione del talento femminile. ◦ Proseguiti i progetti per supportare l'empowerment e il talento femminile. <p>Sostegno all'imprenditoria femminile (vedi pag. 109)</p> <p>Con Business Gemma, il finanziamento che sostiene le imprese femminili e le lavoratrici autonome, nel 2020 sono stati erogati 93 finanziamenti per €3,2 mln. Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno realizzato accordi con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business, erogando rispettivamente, nel 2020, 163 finanziamenti per circa €1,2 mln e circa €500.000 per 9 finanziamenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Intesa Sanpaolo Fund for Impact che consentirà l'erogazione di prestiti per 1,5 miliardi di euro nel periodo 2018-2021 a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale. ◦ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione.

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
 <p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	<p>Finanziamenti e servizi per la Green Economy (vedi pag. 174) Nel 2020 i finanziamenti per la Green Economy erogati dal Gruppo sono stati pari a €1.985 mln (quasi €22 mld nel periodo 2010-2020), corrispondenti al 2,3% del totale dei finanziamenti del Gruppo. I proventi del Green Bond da €500 mln emesso nel 2017, destinati per il 60,5% al fotovoltaico, per il 13,3% all'eolico, per il 9,3% all'idroelettrico, per il 15,1% alla bioenergia e per l'1,8% all'efficienza energetica, hanno finanziato 76 progetti con un risparmio annuale di circa 460.000 tonnellate di emissioni di CO₂.</p> <p>Energia rinnovabile (vedi pag. 187) Nel 2020 il consumo di energia elettrica da fonte rinnovabile ha raggiunto l'84,3% del consumo totale. L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile fotovoltaica è stata pari a 1.082 MWh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dal 76% di fine 2012 all'81% di fine 2022.
 <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p>Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 112)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nel 2020 sono stati erogati circa €87 mld di nuovo credito a medio-lungo termine (€205mld dal 2018), di cui oltre 77mld in Italia, e circa 63mld erogati a famiglie e piccole e medie imprese. Oltre 37 mld sono finanziamenti ad alto impatto sociale (il 42,5% del totale), di cui circa €30mld, a garanzia statale e SACE, a sostegno del tessuto produttivo durante l'emergenza sanitaria. Inoltre, in coerenza con il quadro normativo emergenziale, sono state accordate moratorie - inclusi i rinnovi - su mutui e finanziamenti a famiglie e imprese per €73mld. ◦ A fronte della pandemia, il Gruppo ha messo a disposizione circa €50mld di crediti per supportare le imprese e i professionisti e nell'ambito del potenziamento del Programma Sviluppo Filiere, ha previsto €10mld di nuovi crediti disponibili a sostegno di ~2.500 filiere italiane. ◦ Nel 2020 circa 11.500 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 57.000 posti di lavoro. ◦ Il Programma Rinascimento prevede contributi a fondo perduto e prestiti d'impatto a sostegno di microimprese e startup in comunità territoriali identificate, per la ripresa e l'evoluzione del loro modello di business dopo il COVID-19, facendo leva su progetti di sviluppo e innovazione. Attivato a Bergamo (€30mln, in collaborazione con il Comune) e a Firenze (€50mln, in collaborazione con la Fondazione CR Firenze). ◦ Con Resto al Sud, l'iniziativa promossa dal Ministero dell'Economia a favore dei giovani per nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno, che si avvale di una dotazione di €1,25mld resi disponibili dal Fondo per lo Sviluppo e la Coesione, sono stati erogati 575 finanziamenti per €26mln. <p>Tutela del lavoro (vedi pag. 153) Nel 2020 le misure a tutela dell'occupazione realizzate dal Gruppo hanno consentito la riconversione in nuove attività prioritarie di circa 1.400 collaboratori (circa 4.500 dal 2018), nonché l'assunzione di 386 persone con profili specializzati. Con il nuovo contratto di lavoro misto risultano assunte a fine 2020 380 persone. A seguito dell'integrazione del Gruppo UBI, sono state concordate uscite volontarie per circa 7.200 persone del Gruppo, a fronte delle quali avrà luogo l'assunzione di 3.500 nuovi collaboratori.</p> <p>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 156) Oltre l'80% dei collaboratori aventi diritto ha aderito al Piano LECOIP 2.0 per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa €184mln. Sono stati sottoscritti accordi di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato, del Sistema Eccellenza Tutela e, per la Divisione Insurance, del Premio Aggiuntivo Variabile e del Premio Sociale.</p> <p>Sviluppo dei talenti (vedi pag. 159) Prosegue l'International Talent Program, finalizzato allo sviluppo di una nuova generazione di manager di cultura internazionale, che a fine 2020 raggiunge quota 310 Talent.</p> <p>Welfare e qualità della vita in azienda (vedi pag. 162) Lavoro a distanza abilitato per più di 65.500 persone, con "digital coach" per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le migliori pratiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale per circa 250 miliardi di euro ◦ Assunzione di almeno 1.650 persone nel periodo 2018-2021 per supportare la crescita del core business e favorire il ricambio generazionale. ◦ Assorbimento della capacità in eccesso (5.000 persone) su nuove iniziative ad alto valore aggiunto (Proactive HR In-Placement). ◦ Supporto al benessere (Process and People Care) e programmi di flessibilità (24.000 collaboratori in smart working al 2021) per migliorare la produttività e la soddisfazione delle persone, part-time e contratto di lavoro misto. ◦ Valorizzazione dei talenti (International Talent Program) finalizzata a rafforzare la community di middle management internazionale attraverso programmi di formazione e percorsi di carriera personalizzati coinvolgendo circa 500 risorse entro il 2021.

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p>Trasformazione digitale (vedi pag. 100) Intesa Sanpaolo si posiziona ai vertici in Europa per funzionalità di mobile app e si contraddistingue per una forte proposta digitale con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ circa 10,3 milioni di clienti multicanale, pari a circa l'88% del totale clienti; ◦ 11,6 mln di transazioni dematerializzate nel 2020 (44,6mln dal 2018) e circa 67,6 mln dal lancio dell'iniziativa; ◦ circa l'85% dei prodotti disponibili su piattaforme multicanale; ◦ circa il 60% di attività digitalizzate (35% nel 2019). <p>Nel corso del 2020 sono stati siglati gli accordi definitivi con TIM e Google per avviare la realizzazione di due Region Cloud sul territorio italiano, che permetteranno di cogliere il potenziale delle moderne tecnologie basate sul cloud.</p> <p>Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 112) Tramite Intesa Sanpaolo Innovation Center sono stati sviluppati laboratori per progetti di ricerca applicata:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Artificial Intelligence Lab: a fine 2020 risultano in corso 7 progetti di ricerca e 4 paper scientifici pubblicati, di cui uno riguardante la collaborazione con l'ospedale Sacco, a cui il Gruppo ha fornito supporto per le attività di ricerca riguardanti il COVID-19. ◦ Neuroscience Lab: a fine 2020 sono attivi 7 progetti di ricerca su tematiche di risorse umane, tutela e benessere aziendale. Sono stati organizzati 11 eventi/seminari e 5 video per valorizzare e diffondere la cultura in ambito neuroscienze. ◦ Sviluppo e valorizzazione startup: analizzate circa 1.400 start-up (circa 2.650 dal 2018) in 8 programmi di accelerazione su 155 start-up (390 dal 2018) che sono state presentate a selezionati investitori e altri attori dell'ecosistema (circa 5.600 dal 2018); ottenute 293 candidature di cui 49 startup italiane al Programma di accelerazione Techstars. <p>Intesa Sanpaolo come Banca concessionaria di agevolazioni pubbliche per la ricerca e l'innovazione (in particolare il Fondo per la Crescita Sostenibile, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico), ha approvato nel 2020 68 progetti per circa €312 mln di investimenti a favore di 145 soggetti beneficiari. Nel 2020 con Nova+ sono stati finanziati 28 progetti di innovazione per oltre €30mln. Con la garanzia Innovfin, rilasciata dal FEI con il sostegno finanziario dell'UE sono stati erogati nel 2020 circa €63mln a 28 finanziamenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 2,8 miliardi di euro di investimenti nel periodo 2018-2021 per il completamento della trasformazione digitale. ◦ 70% delle attività digitalizzate nel 2021 (10% nel 2017).
 <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	<p>Inclusione e Diversity management (vedi pag. 159)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Proseguono i progetti per favorire l'inclusione di persone con disabilità intellettiva e con diagnosi di autismo o sindrome autistica. ◦ Realizzazione sulla Intranet aziendale di una sezione dedicata al tema Disability Management. ◦ Nel corso del 2020 è stato avviato un percorso di analisi e confronto sul contrasto alle molestie e violenze di genere sui luoghi di lavoro, al fine di adottare misure condivise. ◦ Prosegue l'impegno sul fronte della dislessia: Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana certificata Dyslexia Friendly da dicembre 2018. <p>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 156) Consolidata l'adozione del sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding, anche attraverso l'utilizzo di una denominazione internazionale valida per le posizioni manageriali in Italia e all'estero.</p> <p>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 107) Il prestito per Merito lanciato nel 2020 ha finanziato oltre 6.000 studenti tramite l'erogazione di circa €51,5mln. Nel corso dell'anno sono state attivate nuove tipologie di finanziamenti: il primo è rivolto alle madri lavoratrici, Mamma@work, per supportarle negli impegni economici successivi alla maternità; il secondo, XME StudioStation, è un prestito destinato alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza (nel 2020 sono stati erogati €1,2mln). Infine, sono state annunciate due nuove iniziative, a supporto delle madri lavoratrici in India e Obiettivo Pensione, finanziamento a favore delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione (ad esempio, genere, età, nazionalità, religione, condizioni personali e sociali).
 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<p>Promozione della cultura per la coesione sociale (vedi pag. 138)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ A gennaio è stato presentato il progetto della quarta sede delle Gallerie d'Italia a Torino. ◦ Nel corso del 2020 la Banca ha intensificato la produzione di contenuti on line su sito web e canali social delle Gallerie d'Italia. ◦ Nei mesi di apertura, le Gallerie d'Italia hanno registrato complessivamente circa 210.000 presenze e nei primi mesi dell'anno, prima della pandemia, sono stati attivati 678 laboratori-workshop frequentati da 17.000 bambini e ragazzi e 107 percorsi dedicati a persone che vivono situazioni di fragilità e disagio (2.000 partecipanti), proposti gratuitamente. ◦ Il patrimonio artistico appartenente al Gruppo conta oltre 30.000 opere. <p>Sostegno alle famiglie e alle imprese in difficoltà per eventi di grave entità (vedi pag. 108) Prosegue l'impegno di Intesa Sanpaolo per le popolazioni colpite da terremoti e altri disastri naturali attraverso moratorie di mutui su immobili colpiti per circa €500mln di debito residuo e finanziamenti agevolati per oltre €163mln (circa €497mln dal 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Gestione proattiva del Patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo e promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero.

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p>Circular Economy (vedi pag. 177) L'impegno verso la Circular Economy - sviluppato in partnership con la Fondazione Ellen MacArthur - ha previsto, per il periodo 2018-2021, l'istituzione di un plafond dedicato di €5mld di credito (successivamente ampliato a complessivi 6 miliardi in seguito all'integrazione del Gruppo UBI) e il lancio del Circular Economy Lab, primo laboratorio italiano - insieme con la Fondazione Cariplo - con l'obiettivo di creare valore per le aziende clienti del Gruppo sviluppando percorsi di ricerca e innovazione circolare. Nel 2020 le erogazioni del plafond sono state pari a circa €1,5mld (€2,2 mld dal lancio). A dicembre 2020 Intesa Sanpaolo ha pubblicato il primo report sull'utilizzo dei proventi del Green Bond focalizzato sulla Circular Economy da €750mln emesso nel 2019, totalmente allocato nel primo anno, con un risparmio annuale di oltre 255.000 tonnellate di emissioni di CO₂, pari a 341 tonnellate per milione di euro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Allocations di un plafond dedicato e lancio di un fondo di investimento per la Circular Economy.
 <p>13 LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<p>Ambiente e climate change (vedi pag. 172) Tutte le azioni realizzate nel 2020, in linea con il Piano Ambientale, confermano l'impegno del Gruppo a ridurre la propria impronta ambientale. Nel 2020 le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 risultano in diminuzione del 13,1%, grazie anche ad un minor utilizzo delle sedi di lavoro. Climate Change Action Plan (vedi pag. 184) Dal 2017 Intesa Sanpaolo ha in essere un Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale - Climate Change Action Plan - con obiettivi al 2022 e al 2037. I dati positivi che emergono dal monitoraggio del Piano Ambientale sono anche influenzati dagli effetti del COVID-19. Il Climate Change Action Plan è stato aggiornato nel 2020, a seguito dell'integrazione di UBI nel perimetro di Gruppo, con la ricostituzione della baseline 2012 e confermando anche sul nuovo perimetro gli obiettivi di riduzione delle emissioni, di medio e lungo periodo, previsti dal Piano iniziale. Inoltre, con riferimento alle fonti energetiche rinnovabili, è stato definito un nuovo obiettivo correlato all'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro il 2022. Nel 2020 l'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile ha già raggiunto l'88%. Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular (vedi pag. 174) Nell'ambito del programma di erogazioni a favore del Green Deal europeo, nel 2020 il Gruppo ha lanciato un finanziamento per incentivare progetti di crescita sostenibile delle PMI (S-Loan). I prestiti godono di un tasso agevolato, soggetto al monitoraggio annuale di due KPI ESG, da rendicontare nel bilancio della società. Per questo specifico prodotto è stato previsto un plafond dedicato di €2mld e nel 2020 sono stati erogati €130mln. Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change (vedi pag. 69) Sin da ottobre 2018, Intesa Sanpaolo supporta le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e pubblica le informazioni in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici, come evidenziato nella Tabella di riepilogo TCFD (vedi pag. 240).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Il Climate Change Action Plan, il Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale di Intesa Sanpaolo, prevede una riduzione delle emissioni di CO₂ del 37% nel periodo 2012-2022. ◦ A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è impegnata a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni.
 <p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI FORTI</p>	<p>La lotta alla corruzione (vedi pag. 77)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ A marzo 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento delle Linee Guida in materia di anticorruzione per tener conto delle modifiche organizzative intervenute nel Gruppo e delle novità introdotte dalla normativa. ◦ Nel 2020 a Intesa Sanpaolo è stata confermata la certificazione di conformità del suo sistema di gestione anticorruzione agli standard internazionali ISO 37001, a seguito del processo di verifica annuale. ◦ Nel 2020 la formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio ha coinvolto 74.511 collaboratori per un totale di circa 361.394 ore erogate. ◦ È proseguita la verifica di coerenza ai principi definiti nelle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo della normativa di dettaglio afferente alle aree a maggior rischio. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Verifica di coerenza della normativa interna rispetto all'ultimo aggiornamento delle Linee Guida in materia di anticorruzione.

L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli Stakeholder

La rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità si focalizza su aspetti rilevanti che riflettono gli impatti, positivi o negativi, generati dalle attività del Gruppo in ambito economico, sociale e ambientale, capaci di influenzare in maniera significativa la percezione dei propri Stakeholder.

Tali aspetti, oltre a costituire il centro della rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità, risultano fondamentali anche per l'individuazione e gestione di rischi e opportunità, contribuendo altresì ad orientare la strategia aziendale sui temi rilevanti per il business e per gli Stakeholder. A tal fine, Intesa Sanpaolo aggiorna annualmente l'analisi di materialità, in linea con il processo delineato dai GRI Standards.

I risultati dell'Analisi di materialità vengono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito Matrice di materialità che riporta sull'asse delle ordinate (asse y) la rilevanza che i temi materiali ricoprono per il Gruppo e la sua strategia, e sull'asse delle ascisse (asse x) la rilevanza che le stesse hanno per gli Stakeholder sulla base delle loro esigenze decisionali e prospettive. Questa rappresentazione consente di comunicare sinteticamente la significatività (definita "materialità") di ogni tema in base al suo posizionamento complessivo rispetto ai due assi.

Il processo di Analisi di materialità 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo è stato sviluppato in linea alle seguenti macro-fasi:

- mappatura degli Stakeholder del Gruppo Intesa Sanpaolo;
- identificazione dei temi rilevanti per il Gruppo Intesa Sanpaolo e i suoi Stakeholder sulla base di analisi di benchmark, di documentazione nazionale/internazionale e rispetto alle priorità strategiche definite nel Piano d'Impresa 2018-2021;
- prioritizzazione dei temi mediante il coinvolgimento dei Sustainability Manager di Intesa Sanpaolo (figure di riferimento per le tematiche ESG individuate in ciascuna Area e Divisione della Banca) e degli Stakeholder del Gruppo, al fine di definire il posizionamento dei temi rilevanti all'interno della matrice di materialità. Inoltre, Il Comitato di Direzione collabora nell'individuazione dei temi di sostenibilità (ESG) potenzialmente rilevanti ai fini della definizione e aggiornamento della matrice di materialità;
- validazione della matrice di materialità.

MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa degli Stakeholder rappresenta l'universo relazionale del Gruppo, con il quale Intesa Sanpaolo si confronta regolarmente per individuare e monitorare le loro esigenze e prospettive in relazione alle tematiche da questi considerate prioritarie. L'identificazione della mappa degli Stakeholder, rappresenta la prima fase del processo di aggiornamento periodico dell'analisi di materialità.



IDENTIFICAZIONE DEI TEMI RILEVANTI

Intesa Sanpaolo ha identificato le tematiche prioritarie per il Gruppo e i suoi Stakeholder attraverso un'analisi che ha preso in considerazione i seguenti elementi:

- benchmark realizzato su un panel di oltre 500 organizzazioni bancarie e fintech* del mondo;
- fonti documentali interne, tra cui il Piano d'Impresa 2018-2021, il Codice Etico, le Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie dell'ultimo triennio, le comunicazioni dei vertici aziendali, i verbali delle Assemblee e le policy aziendali;
- fonti documentali esterne, tra cui gli standard e framework di riferimento per la rendicontazione delle performance di sostenibilità (AA1000, GRI standards, International <IR> framework, SASB, Guidelines on reporting climate-related information), le fonti internazionali legate ai temi della sostenibilità, le Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures, Principles for Responsible Banking e le principali normative di settore (es. D. Lgs. 254/2016, Regolamenti UE 2019/2088 e 2020/852);
- Rapporti di Sostenibilità/Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie e ulteriore documentazione pubblica di altri gruppi finanziari nazionali e internazionali;
- fonti documentali redatte da istituzioni nazionali e internazionali per l'identificazione dei megatrend generali e specifici del settore bancario;
- risultati emersi dal dialogo con i Sustainability Manager e con gli Stakeholder del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Al fine di presentare a tutti gli Stakeholder definizioni chiare, i temi sono stati descritti (vedi declinazione a pag. 261-262) evidenziando l'accezione che ognuno di essi ricopre per il Gruppo Intesa Sanpaolo. I temi sono stati infine valutati in termini di priorità, rischi correlati, ambiti di azioni prioritarie e azioni specifiche.

PRIORITIZZAZIONE DEI TEMI E DEFINIZIONE DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ

Per valutare la priorità di ciascun tema sono stati considerati sia gli impatti delle tematiche rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali, riportati sull'asse "Impatto sulle strategie" della matrice di materialità, sia le necessità informative, aspettative ed esigenze degli Stakeholder riportati sull'asse "Rilevanza per gli Stakeholder" della stessa Matrice.

Il processo di prioritizzazione delle tematiche sull'asse "Impatto sulle strategie" ha visto il coinvolgimento dei Sustainability Manager del Gruppo Intesa Sanpaolo e ha preso in considerazione gli aspetti, in particolare in ambito ESG, sui quali il Gruppo ha riposto particolare attenzione nel 2020.

Il processo di prioritizzazione delle tematiche sull'asse "Rilevanza per gli Stakeholder" è stato articolato attraverso una serie di iniziative di coinvolgimento degli Stakeholder personalizzate, svolte in conformità con lo standard AA1000 di AccountAbility. Il piano di coinvolgimento è stato definito in collaborazione con le funzioni interne che quotidianamente intrattengono relazioni dirette con ogni categoria di Stakeholder.

Nel corso delle attività di engagement, oltre a richiedere valutazioni specifiche a tutti gli Stakeholder circa i temi di sostenibilità identificati, sono stati realizzati focus specifici in ambito COVID-19, in virtù del contesto di emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 e delle sue implicazioni per la salute pubblica e l'attività economica.

L'engagement è documentato da verbali redatti in collaborazione con i soggetti interessati ed è gestito da una terza parte indipendente. Le tematiche proposte ai singoli Stakeholder interessano diversi aspetti della sostenibilità, non limitando l'ascolto a quelli tradizionalmente legati a ciascuna categoria, stimolando quindi il confronto e l'apertura verso nuovi punti di vista.

* L'analisi di benchmark ha incluso un panel di organizzazioni del mondo fintech data la rilevanza per il settore bancario dei macro-trend di riferimento in ambito di innovazione, digitalizzazione e tecnologia.

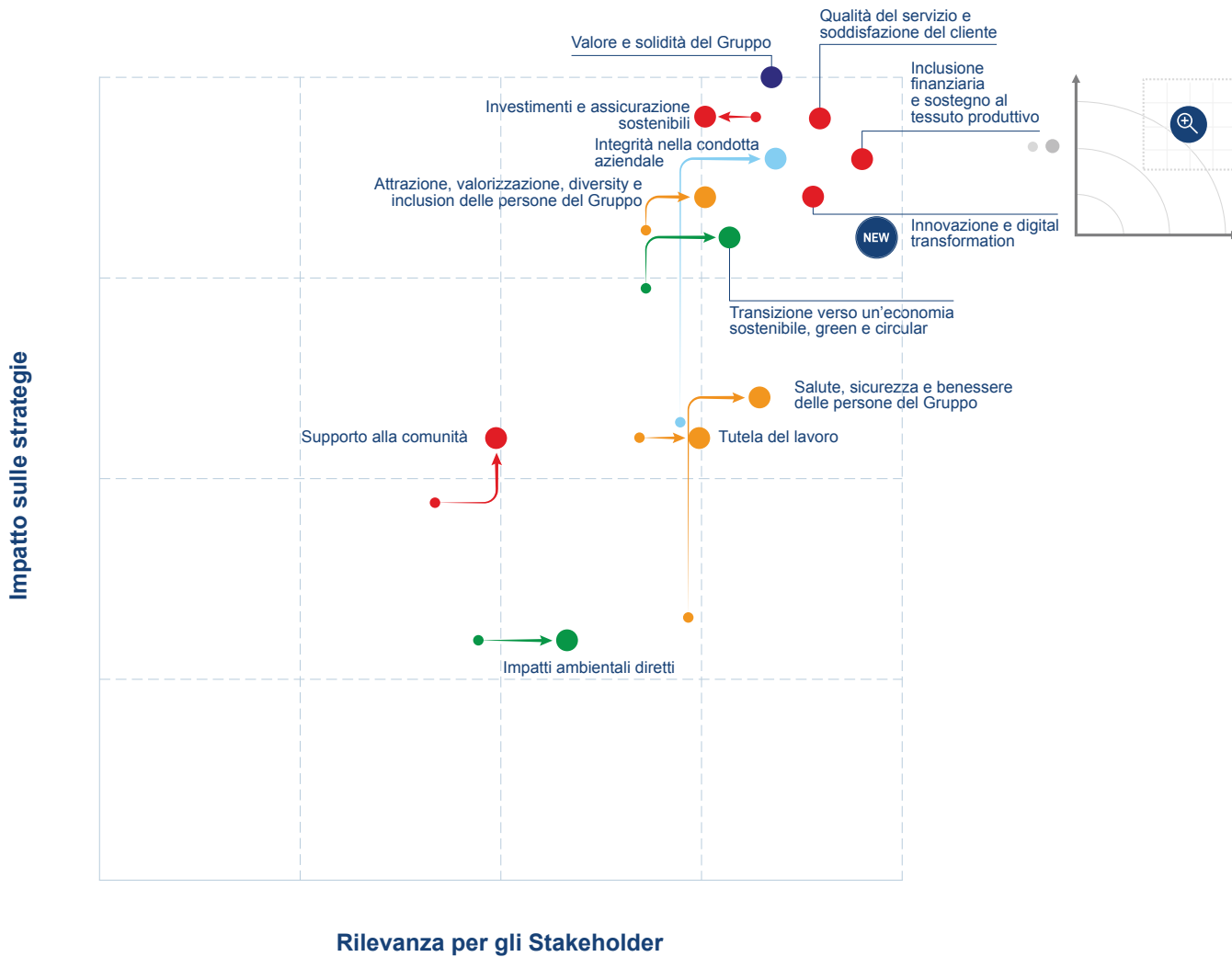
Nella tabella seguente si riportano le modalità di svolgimento delle attività di Stakeholder engagement incluse nell'analisi di materialità, suddivise per le singole categorie, e la sintesi delle relative tematiche trattate.

CATEGORIA Stakeholder	Stakeholder	MODALITÀ DI ASCOLTO	SINTESI DELLE TEMATICHE TRATTATE
Clienti	Clienti privati	Questionario online compilato da un campione di 3.553 Clienti privati	<ul style="list-style-type: none"> Svolgimento dell'attività bancaria nel pieno rispetto delle regole e dei principi di correttezza negli affari Governance responsabile, solida e sostenibile Modelli di creazione e distribuzione di valore per gli Stakeholder del Gruppo Attenzione alla qualità del servizio, alla relazione e alla soddisfazione del cliente Leadership del Gruppo negli investimenti sostenibili e integrazione dei fattori ESG nell'esercizio dell'attività assicurativa Strumenti per l'erogazione di prestiti a categorie che avrebbero altrimenti difficoltà di accesso al credito, finanziamenti e prodotti ad alto impatto sociale Supporto alla comunità, attraverso iniziative di solidarietà e progetti realizzati in partnership, erogazioni liberali e sponsorizzazioni Promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero Promozione di un modello economico a basse emissioni di carbonio e circolare Sviluppo di iniziative per la salvaguardia ambientale e la riduzione dell'impronta ecologica relativa agli edifici, alle sedi e alle filiali del Gruppo
	Clienti imprese	Interviste telefoniche condotte su un campione di 2.352 Clienti imprese	<ul style="list-style-type: none"> Valorizzazione dei talenti Sviluppo delle competenze interne, piani periodici di formazione Sistemi di valutazione e incentivazione Diversity management e inclusione Misure di tutela dell'occupazione volte a consentire l'aggiornamento e la conversione delle competenze delle persone del Gruppo verso attività prioritarie e a più alto valore aggiunto Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme ai più avanzati standard internazionali. Programmi di flessibilità, tra cui lo smart working, per migliorare la produttività e il benessere delle persone Business continuity e gestione della pandemia COVID-19
Ambiente/Comunità	Figure rappresentative	Questionari e interviste one to one virtuali per 3 figure rappresentative della Comunità e del territorio	<ul style="list-style-type: none"> Comunicazione, trasparenza e accessibilità dell'informativa non finanziaria Contributo alla decarbonizzazione e transizione ad un modello di economia circolare a basse emissioni Supporto alle famiglie, alle comunità e al tessuto produttivo/sociale del Paese per far fronte all'emergenza COVID-19 Supporto alle organizzazioni non profit alla luce della cd. "Riforma del Terzo settore" al fine di promuovere l'efficace realizzazione di attività di interesse generale sul territorio a beneficio delle comunità e dell'ambiente Politiche di esclusione adottate da Intesa Sanpaolo nei confronti dei settori controversi Tutela del lavoro, anche alla luce dei potenziali risvolti economico-sociali sulle comunità locali e sulla coesione sociale del Paese
Azionisti/Investitori	Investitori SRI	Analisi dell'esito delle richieste degli investitori emerse nel corso dei virtual meeting effettuati nell'anno	<ul style="list-style-type: none"> Valore e solidità del Gruppo, anche in relazione all'integrazione con UBI Banca Contrasto ai cambiamenti climatici e transizione verso un'economia Green e Circular Finanza, investimenti e assicurazione sostenibili Prodotti finanziari green e legati a tematiche ESG Azioni messe in campo dal Gruppo per far fronte alla pandemia da COVID-19 ed assicurare la business continuity Valorizzazione, benessere e tutela delle persone del Gruppo (es: piani d'incentivazione, diversity, ecc.) Strategie e piani di innovazione e digital transformation Sostegno al territorio e alle comunità, con particolare riferimento alle azioni messe in campo per supportare il tessuto produttivo del Paese
	Piccoli azionisti (E.di.va.)	Intervista one to one virtuale	<ul style="list-style-type: none"> Comunicazione, trasparenza e accessibilità dell'informativa non finanziaria Cambiamenti organizzativi, anche in relazione all'integrazione con UBI Banca Supporto alle comunità, ai giovani e al tessuto produttivo in un contesto particolarmente incerto Rafforzamento dei programmi di educazione e inclusione finanziaria Contrasto al cambiamento climatico Promozione di modelli di economia circolare Finanziamenti con finalità di tutela dell'ambiente Valore e solidità del Gruppo

CATEGORIA Stakeholder	Stakeholder	MODALITÀ DI ASCOLTO	SINTESI DELLE TEMATICHE TRATTATE
Persone	Persone del Gruppo, in Italia e all'estero	Survey finalizzata all'ascolto delle opinioni e delle esigenze di più di 36.000 persone del Gruppo in Italia, e quasi 14.000 persone del Gruppo all'estero, nel periodo di emergenza sanitaria legata al COVID-19; + Survey focalizzata sui temi di sostenibilità svolta tramite questionario che ha visto la partecipazione delle Filiali e delle Strutture Centrali di Divisione/Aree di Governo/Direzioni (inviato questionario a 1500 persone del Gruppo)	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione e conoscenza delle buone pratiche già in essere • Tutela del lavoro • Azioni messe in campo dal Gruppo per far fronte alla pandemia da COVID-19 • Salute e sicurezza delle persone del Gruppo, anche in relazione al contesto legato alla pandemia COVID-19 • Benessere delle persone (flessibilità e work-life balance, rapporto con i colleghi e con i responsabili) • Gestione dello smart-working • Progressiva digitalizzazione dei processi bancari e dematerializzazione, anche in riferimento agli impegni presenti nel Piano di Impresa • Politiche di Welfare adottate da Intesa Sanpaolo • Modalità di coinvolgimento delle Persone del Gruppo • Integrità nella condotta aziendale
	Organizzazioni sindacali	Focus group virtuale con 11 rappresentanti di 5 sigle sindacali	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione, trasparenza e accessibilità dell'informativa non finanziaria • Valore e solidità del Gruppo • Gestione dell'emergenza COVID-19, con particolare riferimento alle azioni messe in atto per salvaguardare la salute e sicurezza delle Persone del Gruppo, negli uffici e nelle filiali • Gestione del personale e tutela del lavoro, anche alla luce dei cambiamenti organizzativi avvenuti nell'anno • Formazione e meccanismi di incentivazione per le persone del Gruppo • Benessere delle persone del Gruppo (es. flessibilità e smart working) • Capacità di attrazione dei talenti

Le valutazioni raccolte hanno consentito l'aggiornamento della matrice di materialità 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo di seguito rappresentata:

MATRICE DI MATERIALITÀ 2020



- Valore e solidità del Gruppo
- Società
- Integrità nella condotta aziendale
- Persone
- Ambiente e climate change
- → Variazione rispetto al 2019

PRINCIPALI VARIAZIONI DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ 2020

Nel 2020 sono stati sostanzialmente confermati, anche in termini di posizionamento, i temi materiali identificati nel 2019 che rispondono alle richieste contenute nel D.Lgs. 254/2016. Le analisi effettuate hanno consentito di aggiornare le diciture e le relative descrizioni di specifiche tematiche al fine di esplicitare al meglio alcuni aspetti chiave emersi. Inoltre, è stato possibile cogliere gli elementi di novità dettati dal contesto di sostenibilità/ESG di riferimento interno ed esterno al Gruppo, anche in considerazione dell'eccezionale momento legato alla pandemia da COVID-19 (come ad esempio il risalto attribuito al tema salute e sicurezza). Tra le novità del 2020, in particolare, è stato posto in evidenza come tema a sé stante "Innovazione e Digital Transformation", precedentemente incluso nella tematica "Qualità e innovazione nella relazione col cliente".

Di seguito si riportano i principali aggiornamenti in termini di diciture intervenuti nelle tematiche materiali 2020 rispetto a quelle del 2019.

VARIAZIONI ALLE TEMATICHE MATERIALI	2019	2020
=	• Integrità nella condotta aziendale	• Integrità nella condotta aziendale
	• Tutela del lavoro	• Tutela del lavoro
	• Impatti ambientali diretti	• Impatti ambientali diretti
△	• Green Economy	• Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular
	• Valore e solidità dell'azienda	• Valore e solidità del Gruppo
	• Accesso al credito e inclusione finanziaria	• Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo
	• Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	• Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo
	• Benessere dei collaboratori	• Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo
	• Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	• Qualità del servizio e soddisfazione del cliente
	• Relazioni con le comunità	• Supporto alla Comunità
	• Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente	• Investimenti e assicurazione sostenibili
+	-	• Innovazione e digital transformation



Nessuna variazione



Tematiche aggiornate



Tematiche di nuova introduzione

In termini di posizionamento, il tema "Valore e solidità del Gruppo" non ha subito variazioni rispetto al 2019: è il tema di maggior rilievo per Intesa Sanpaolo e tra quelli di particolare rilevanza per gli Stakeholder in considerazione della sua trasversalità e delle interrelazioni di quest'ultimo con tutte le altre tematiche identificate.

In relazione ai temi afferenti all'ambito Società, si conferma rispetto al 2019 il posizionamento di "Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo" - tematica di maggiore rilevanza per gli Stakeholder del Gruppo - nonché di "Qualità del servizio e soddisfazione del cliente". La rilevanza in matrice di tali tematiche riflette, inoltre, le peculiarità dell'anno 2020 legate al contesto pandemico e all'assoluta necessità di promuovere l'inclusione finanziaria, sostenere il tessuto produttivo e assicurare la soddisfazione dei clienti in un contesto generalmente percepito come incerto. In tal senso, la matrice di quest'anno evidenzia la rilevanza del tema "Innovazione e Digital Transformation" che si attesta tra le tematiche maggiormente rilevanti alla luce degli incontrovertibili trend e dei relativi impatti collegati al settore di operatività di Intesa Sanpaolo. Alla luce di tali dinamiche, il tema "Investimenti e assicurazione sostenibili" subisce, invece, un lieve decremento in relazione alla percezione della rilevanza da parte degli Stakeholder. Come anticipato, tale andamento è collegato alla maggiore attenzione posta nel 2020 dai portatori di interesse ai temi percepiti come più legati al contrasto alla pandemia COVID-19 e al supporto alla coesione sociale ed economica del Paese. In particolare, il tema "Supporto alla comunità" ottiene un'ulteriore valorizzazione rispetto al 2019, sia per il Gruppo sia per gli Stakeholder, in considerazione dell'attenzione posta dalla Banca per lo sviluppo di progettualità finalizzate al supporto alle comunità e alle nuove generazioni.

Si segnala, inoltre, una maggiore rilevanza percepita sia per il Gruppo sia per gli Stakeholder della tematica "Integrità nella condotta aziendale", che viene valutata sempre più come prerequisito strutturale delle istituzioni finanziarie

e considerata come fondamentale e indispensabile per la corretta gestione di tutte le altre tematiche presenti in Matrice, nonché alla base delle relazioni di fiducia con i clienti. In particolare, nel contesto di una valutazione mediamente elevata, le attività di coinvolgimento condotte hanno evidenziato un'assoluta rilevanza di tale tematica per le Persone del Gruppo, le Organizzazioni Sindacali ed i Clienti.

Per quanto riguarda i temi afferenti alle Persone del Gruppo, nel 2020, il maggiore risalto attribuito al tema "Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo" riflette l'attenzione riservata anche nel Piano d'Impresa ad aspetti quali l'attrazione dei nuovi talenti, gli investimenti in formazione e sviluppo, i sistemi di valutazione e incentivazione basati sulle performance e la valorizzazione delle diversità e l'inclusione, aspetto quest'ultimo che trova riscontro anche nella recente costituzione di una struttura aziendale dedicata e nella pubblicazione dei Principi in materia di Diversity & Inclusion. La variazione riflette, inoltre, le istanze emerse dal coinvolgimento dalle Persone del Gruppo in merito alla rilevanza dei processi formativi volti a promuovere possibilità di crescita e garantire il rafforzamento delle competenze professionali. L'incremento di rilevanza è anche legato alle emergenti necessità informative dovute all'integrazione di UBI Banca e alla gestione delle persone del Gruppo durante l'emergenza pandemica da COVID-19. In tal senso, anche il tema "Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo" ha subito un incremento di rilevanza sia per il Gruppo sia per i suoi Stakeholder. Da una parte, tale variazione è legata agli impatti che la pandemia ha avuto e sta tuttora avendo sulle strategie e alle relative iniziative messe in campo per far fronte all'emergenza sanitaria (es. estensione smart working); dall'altra, per gli Stakeholder, l'aumento di significatività è imputabile alle crescenti esigenze informative in relazione alle tematiche di salute e sicurezza e alle misure di mitigazione del rischio biologico derivanti dalla pandemia da COVID-19. In relazione a tali tematiche, le Organizzazioni Sindacali hanno espresso la necessità per il Gruppo di una sempre maggiore attenzione alla salute delle persone del Gruppo, anche attraverso la tempestività di implementazione delle iniziative di prevenzione e protezione nonché la diffusione della cultura interna circa l'adozione dello smart working a beneficio delle persone. Infine, "Tutela del lavoro" ha visto incrementare la propria rilevanza sull'asse degli Stakeholder, a seguito delle esigenze ed aspettative degli stessi in merito ai cambiamenti organizzativi e dimensionali in corso e ai relativi possibili risvolti, anche con riferimento agli impatti derivanti dall'integrazione di UBI Banca e ai relativi potenziali effetti sulla tutela occupazionale, questo anche alla luce del progetto NEXT (Nuove esperienze per te) che prevede un processo formativo di reskilling, rendendo disponibili attività di supporto nel cambiamento e nel nuovo mestiere.

Per quanto riguarda i temi afferenti all'ambito Ambiente e climate change, nel 2020, il tema "Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular" risalta maggiormente, in ragione della consapevolezza da parte del Gruppo e dei suoi Stakeholder del ruolo che un'istituzione finanziaria come Intesa Sanpaolo può svolgere nella transizione verso un modello economico a basse emissioni di carbonio e orientato all'economia circolare. La tematica rappresenta un aspetto di grande interesse sia per il Gruppo sia per i suoi Stakeholder (in particolar modo gli investitori), anche a fronte dell'impegno dimostrato da Intesa Sanpaolo in relazione a tali ambiti. Coerentemente con la forte attenzione nazionale e internazionale su questi aspetti, gli investitori sostenibili confermano un forte interesse nei prodotti finanziari green e, più in generale, con caratteristiche ESG. I piccoli azionisti dimostrano una visione più mirata e sottolineano l'importanza di un ruolo proattivo della Banca nel contrasto ai cambiamenti climatici e nella promozione di un'economia sempre più circolare attraverso la spinta verso comportamenti positivi in tal senso e l'erogazione di finanziamenti con finalità ambientali.

Anche il tema "Impatti ambientali diretti" ha ricevuto un incremento di rilevanza in matrice rispetto al 2019, a seguito del crescente interesse degli Stakeholder. In particolare, in considerazione della generale crescente rilevanza delle tematiche afferenti al climate change, è emersa da parte degli Stakeholder una maggiore attenzione anche verso gli impatti ambientali legati agli edifici, alle sedi e alle filiali.

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

VALIDAZIONE DELLA MATRICE

Tutti i temi che risultano significativi (ovvero che presentano un punteggio di 3 o superiore, in una scala da 0 a 5) per il Gruppo o per almeno uno dei suoi Stakeholder sono stati considerati materiali e sono stati rendicontati e approfonditi nel presente documento.

Ciascuno di essi viene valutato in base agli impatti positivi e negativi sugli Stakeholder interni ed esterni e sulle strutture aziendali e sulla base dei potenziali rischi/opportunità di business correlati. I perimetri di rendicontazione per ognuna delle tematiche sono indicati alle pagg. 261-262. La Matrice di materialità è condivisa con il Comitato di Direzione e con il Comitato Rischi, facente parte del Consiglio di Amministrazione.

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

I risultati rappresentati nella matrice di materialità sono stati esaminati, in termini di coerenza, anche rispetto a un'analisi di contesto sui temi di sostenibilità, generali e di settore, a livello nazionale e internazionale. Tale analisi è stata, inoltre, aggiornata attraverso la lettura critica dei documenti più rilevanti in ambito ESG pubblicati nel 2020.

Per quanto riguarda i trend e gli obiettivi nazionali e internazionali sono stati individuati ulteriori aspetti per tener conto della rilevanza che nel 2020 hanno avuto aspetti come la pandemia da COVID-19, e temi come la finanza sostenibile, il contrasto ai cambiamenti climatici e la crescente digitalizzazione.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ A LIVELLO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

TEMA MATERIALE	RISCHI E OPPORTUNITÀ	TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI
Integrità nella condotta aziendale	<ul style="list-style-type: none"> Prevenzione della corruzione Gestione rischi di compliance e data breach Investimenti in settori controversi Lotta alla criminalità organizzata 	<ul style="list-style-type: none"> Diffusione della criminalità organizzata Incentivazione di un comportamento etico Lotta contro la corruzione attiva e passiva Tutela della libera concorrenza Rispetto delle norme giuslavoristiche Privacy, Cyber & data security Antiriciclaggio Antifrode
Valore e solidità del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del credito Utilizzo efficiente del capitale e diversificazione Attrazione investitori attenti alla sostenibilità Gestione dei rischi d'impresa, ESG e reputazionali Cambiamenti della struttura organizzativa 	<ul style="list-style-type: none"> Globalizzazione e competitività Valutazione di scenari a lungo termine includendo i rischi e le opportunità legati al clima Promozione di mercati finanziari trasparenti ed efficienti Diffusione dei valori e della cultura in ambito ESG Valutazione dei risvolti finanziari legati agli impatti ESG
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Vicinanza al cliente e semplificazione operativa Innovazione di prodotto e modelli di servizio Rischio informatico Pratica commerciale scorretta Rischi reputazionali legati all'applicazione di fattori/criteri ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Crescita dei depositi bancari e aumento dei prestiti, a causa o in relazione all'incertezza legata al contesto pandemico Continuità operativa e soddisfazione dei consumatori Riorientamento del sistema finanziario verso un'offerta che integra i criteri ESG Salute e sicurezza dei clienti Digitalizzazione dei servizi
Investimenti e assicurazione sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> Diversificazione dell'offerta Gestione dei rischi reputazionali ed ESG negli investimenti e in relazione ai prodotti assicurativi 	<ul style="list-style-type: none"> Attenzione degli investitori agli aspetti ESG e alla misurazione della sostenibilità degli investimenti, anche come strumenti per il contrasto ai cambiamenti climatici Soddisfazione dei clienti rispetto alla gestione del patrimonio da parte degli operatori finanziari Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione degli investimenti e nelle attività assicurative Promozione di stili di vita sostenibili Diffusione di pratiche di ESG integration negative/positive screening, impact investing
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	<ul style="list-style-type: none"> Rischi legati ai cambiamenti climatici Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti e nei prodotti assicurativi 	<ul style="list-style-type: none"> Supporto alla crescita della domanda e dell'offerta di prodotti e servizi low carbon Aumento della competitività green delle imprese italiane Transizione verso un'economia sostenibile attraverso una rete collaborativa e la promozione di modelli di sviluppo circolari Supporto ai finanziamenti per progetti ambientali Individuazione, gestione e rendicontazione della governance, della strategia, della gestione dei rischi climatici, degli obiettivi in relazione al clima promosse dalla TCFD Promozione di azioni di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici Crescente attenzione verso la salvaguardia della biodiversità e dei servizi ecosistemici
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Attrazione dei talenti Investimenti in formazione Diversity & inclusion management Valorizzazione delle persone 	<ul style="list-style-type: none"> Incentivazione della proattività del consulente bancario per la diffusione dei prodotti ESG Criteri ESG nell'incentivazione e inclusione delle persone Diversità di genere, parità di trattamento e inclusione Diffusione di modelli di valutazione delle performance periodiche integrati con elementi ESG

TEMA MATERIALE	RISCHI E OPPORTUNITÀ	TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI
Impatti ambientali diretti	<ul style="list-style-type: none"> Tutela operativa in situazione di rischio Impatto sui costi e su investimenti aziendali Rischi legati ai cambiamenti climatici 	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione e rendicontazione delle emissioni atmosferiche per il contrasto ai cambiamenti climatici Utilizzo responsabile di energia e risorse naturali Gestione dei rifiuti Energia e acqua pulite e accessibili Promozione di azioni concrete per il clima Diffusione della cultura della tutela ambientale
Tutela del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> Occupazione Rischi giuslavoristici Cambiamenti della struttura organizzativa 	<ul style="list-style-type: none"> Livelli di occupazione incerti a causa del contesto pandemico Consultazione e inclusione delle persone Continuità occupazionale/Welfare, wellbeing e ammortizzatori sociali
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	<ul style="list-style-type: none"> Inclusione finanziaria Supporto alle PMI Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento dei livelli d'istruzione finanziaria anche in termini di sostenibilità Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione del credito Azioni per sradicare la povertà Supporto ai giovani e al tessuto produttivo
Supporto alla comunità	<ul style="list-style-type: none"> Valorizzazione del brand Leadership del Gruppo nella società per la diffusione della cultura della sostenibilità Promozione e misurazione di attività ad alto impatto sociale Investimenti in settori controversi e rischio reputazionale Gestione dei cambiamenti sociodemografici in corso 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo sociale ed economico delle comunità locali Rafforzamento della cooperazione per realizzare obiettivi globali di sviluppo sostenibile Diffusione di strumenti di finanza sociale Aumento delle diseguaglianze sociali Innalzamento dell'età media della popolazione
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Welfare aziendale Work-life balance e flessibilità Gestione dei rischi per la salute e la sicurezza delle persone 	<ul style="list-style-type: none"> Attenzione al clima aziendale Attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone Diffusione di pratiche di Welfare e wellbeing Applicazione di protocolli per la prevenzione e mitigazione dei rischi di natura biologica
Innovazione e digital transformation	<ul style="list-style-type: none"> Gestione rischi di compliance e data breach Qualità del servizio Privacy Rischio informatico Diversificazione dei mercati e dei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> Digital transformation/Identità digitale, pagamenti e fatturazioni online Nuove tecnologie per garantire maggiore accessibilità, efficacia ed eccellenza nei servizi erogati Digital customer experience Diffusione dell'utilizzo dei servizi di Home Banking Applicazione di intelligenza artificiale e robotica