

## Lettera agli Stakeholder

Nel contesto di emergenza straordinaria che ha caratterizzato il 2020 Intesa Sanpaolo, avvalendosi di una forte solidità finanziaria, ha confermato la capacità di assolvere al proprio ruolo di acceleratore sociale supportando il Paese nel gestire l'impatto di una fortissima crisi sanitaria, economica e sociale come parte attiva, attraverso una strategia che ha visto la sostenibilità come un tema centrale. In questo contesto, si è concretizzata l'unione con il Gruppo UBI Banca, che ha contribuito a rafforzare il ruolo di Intesa Sanpaolo per la crescita sostenibile e inclusiva, anche grazie alla condivisione di valori aziendali comuni alle due realtà.

Il presente documento vuole testimoniare il forte impegno profuso dal Gruppo sui temi della sostenibilità, valorizzando i numerosi impegni e i risultati raggiunti seppure in un contesto di eccezionale complessità come quello del 2020.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è uno dei pochi gruppi finanziari europei ad avere aderito a tutte le principali iniziative delle Nazioni Unite riguardanti il settore finanziario nell'ambito della sostenibilità, che si inquadrano nell'ambito del raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (UN Sustainable Development Goals): i Principles for Responsible Banking, i Principles for Responsible Investment, sottoscritti da Eurizon già nel 2015, cui si sono aggiunte Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management a inizio 2021, i Principles for Sustainable Insurance con l'adesione di Intesa Sanpaolo Vita e infine i Women's Empowerment Principles, per la promozione dell'uguaglianza di genere e lo sviluppo professionale femminile.

Per consolidare la leadership di Intesa Sanpaolo nella sostenibilità e cogliere le continue sfide del contesto esterno e le aspettative degli Stakeholder è stata data piena attuazione al programma ISP4ESG, nato nel 2019. È stata così avviata la Cabina di Regia ESG col ruolo di supporto al Comitato di Direzione nella proposizione strategica sulle tematiche ESG e di coordinamento operativo, avvalendosi anche di Sustainability Manager, nuove figure identificate per ciascuna Divisione/Area di Governo. Nell'ambito del Programma sono stati avviati diversi filoni di lavoro che hanno coinvolto l'attività di credito, in primis con una mappatura settoriale ESG del portafoglio creditizio del Gruppo, di investimento e la formazione. Intesa Sanpaolo ha continuato concretamente ad essere vicina a imprese e famiglie supportando l'economia reale con circa 87 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine e riportando in bonis da posizioni di credito deteriorato circa 11.500 aziende italiane, salvaguardando circa 57.000 posti di lavoro. La capacità di essere motore dello sviluppo sostenibile e inclusivo è confermata dalle erogazioni di finanziamenti a fini sociali e ambientali per circa 40 miliardi di euro nel 2020, corrispondenti a circa il 46% del totale. Circa 37,2 miliardi sono finanziamenti ad alto impatto sociale, di cui circa 32 miliardi a sostegno del tessuto produttivo durante l'emergenza sanitaria.

Nell'ambito di questi finanziamenti spiccano le iniziative a valere sul Fund for Impact il cui plafond permetterà, a fronte dell'ampliamento a seguito dell'integrazione di UBI Banca, l'erogazione di 1,50 miliardi di euro di credito destinato a soggetti esclusi o che difficilmente rientrerebbero nei circuiti finanziari tradizionali nonostante il loro potenziale. Dopo per Merito (nel 2020 sono stati erogati 51,5 milioni di euro di prestiti a 6.446 studenti), l'offerta si è arricchita di nuove soluzioni destinate a madri lavoratrici nei primi anni di vita dei figli con Mamma@work, e di un prestito rivolto alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza, XME StudioStation.

Per sostenere il tessuto produttivo Intesa Sanpaolo, ancor prima che lo prevedesse la normativa, ha disposto moratorie su finanziamenti, che nel corso del 2020 hanno raggiunto i 73 miliardi di euro - inclusi i rinnovi - (di cui 54 miliardi per le imprese e 19 miliardi per le famiglie) e sono ammontati a circa 95 miliardi se si considera anche UBI Banca.

Il Gruppo nel 2020 ha messo a disposizione per il Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi di euro nel corso dei prossimi anni. Nel complesso, oltre 2,5 miliardi di euro sono stati indirizzati a sostegno della Green e della Circular Economy, sui quali il Gruppo ha saputo mantenere alta l'attenzione, cogliendo l'opportunità di operare a supporto della transizione verso un'economia sostenibile.

Il plafond da 5 miliardi di euro a sostegno della Circular Economy – aumentato a 6 miliardi dopo l'acquisizione di UBI Banca – ha permesso il finanziamento di circa 1,5 miliardi di euro (2,2 miliardi dall'avvio del plafond nel 2019) includendo anche progetti nell'ambito della produzione di energia rinnovabile, dell'efficienza energetica, dell'agricoltura sostenibile e biodiversità, e i mutui green (sono stati erogati oltre 800 milioni di euro nel 2020), in aggiunta ai criteri circular sviluppati in partnership con la Fondazione Ellen MacArthur.

In questo contesto, in un'ottica di sviluppo di soluzioni dedicate alla transizione ESG delle imprese, è stato sviluppato S-Loan, un nuovo finanziamento per le PMI attraverso l'individuazione di specifici KPI connessi all'investimento con un plafond dedicato pari a 2 miliardi di euro e 130 milioni di euro già erogati nell'anno.

L'impegno per l'ambiente si è anche concretizzato in azioni di efficientamento e riduzione dell'impatto ambientale del Gruppo, che hanno portato a una diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del Gruppo del 13,1% nel 2020, grazie anche ad un minor utilizzo delle sedi di lavoro.

Intesa Sanpaolo, nel riconoscere un ruolo strategico alla digitalizzazione e alla multicanalità, ha accelerato la trasformazione digitale per consentire a tutti, clienti e persone del Gruppo, di operare da remoto in piena efficacia, efficienza e sicurezza

anche durante l'emergenza sanitaria. Ciò è avvenuto mediante un ampio ricorso allo smart working, per oltre 65.500 persone del Gruppo; con pratiche di cybersecurity allineate alle best practice internazionali hanno potuto operare 10,3 milioni di clienti multicanale, pari a circa l'88% del totale clienti; la forte proposta digitale si concretizza con il 60% delle attività digitalizzate (35% nel 2019) e oltre 2 milioni di vendite di prodotti su canali digitali (+182% rispetto al 2019).

L'operato del Gruppo ha trovato riconoscimento anche nel miglioramento degli indicatori di soddisfazione della clientela, a conferma dell'impegno profuso durante l'emergenza sanitaria.

Il Gruppo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili in Italia con una quota di mercato complessiva del 22,8% (30,4% includendo UBI Banca). Inoltre, nel 2020 la raccolta netta di Gruppo ha registrato un significativo incremento attestandosi a 8,4 miliardi di euro (oltre 9 miliardi di euro nel 2020 considerando UBI Banca), rispetto ai 2 miliardi del 2019. L'entità dei patrimoni in gestione nel comparto dei fondi etici e ESG è stata, nel 2020, pari a circa 18,4 miliardi di euro (circa 24,6 miliardi di euro includendo UBI Banca). Sul fronte assicurativo, per favorire l'integrazione dei principi ESG dell'interno dell'organizzazione, è stata adottata una Politica di Sostenibilità con linee di indirizzo per promuovere un modello di business responsabile e sostenibile.

Il Gruppo ha erogato nel 2020 oltre 184 milioni di euro alla comunità; tra gli interventi più significativi, risaltano i 120 milioni di euro per rafforzare il sistema sanitario nazionale nel contesto della pandemia da COVID-19. Il Fondo di Beneficenza, attraverso il quale la Banca destina una quota degli utili a sostegno di progetti di solidarietà, utilità sociale e valore della persona, ha erogato 16 milioni di euro, dei quali 6,4 a sostegno di progetti per contrastare l'emergenza sanitaria. Un'importante iniziativa ha riguardato la riduzione delle disuguaglianze che, nel corso del 2020, ha permesso di offrire circa 16,1 milioni di pasti, circa 994.000 posti letto, circa 228.000 farmaci e circa 178.000 indumenti a sostegno a enti e associazioni caritative.

Con il programma Giovani e Lavoro, insieme a Generation Italy, è stato realizzato un progetto di accompagnamento verso il mondo del lavoro che può contare a fine 2020 su 1.400 aziende coinvolte, nonostante le difficoltà del contesto emergenziale, con circa 1.500 giovani inseriti in aula dall'inizio del programma.

Intesa Sanpaolo ha potuto raggiungere gli obiettivi grazie alla qualità professionale delle sue persone. Nel contesto del COVID-19, nel 2020 il Gruppo ha garantito condizioni di lavoro sicure accelerando la digitalizzazione e rivedendo – anche in un'ottica di continuità operativa - processi organizzativi e normative, oltre che misure tecnologiche ed informatiche, per permettere l'estensione dello smart working nel Gruppo.

Nel corso dell'anno è stata attivata in forma volontaria anche una campagna vaccinale antinfluenzale e anti-pneumococcica per il personale del Gruppo. La pandemia ha avuto un grande impatto anche sulle attività di formazione, che ha raggiunto le 12 milioni di ore nel 2020, di cui 11 con modalità flessibile.

La valorizzazione delle diversità e la promozione di politiche di inclusione ha trovato concreta espressione con l'approvazione nel 2020 dei Principi in materia di Diversity & Inclusion.

Il Piano strategico 2018-2021 conferma l'importanza per Intesa Sanpaolo di tutelare l'occupazione: nel 2020 oltre 1.400 persone sono state coinvolte in un programma di riconversione e formazione professionale. Inoltre, a seguito dell'integrazione di UBI Banca, anche per garantire il ricambio generazionale sono state concordate uscite volontarie per circa 7.200 persone del Gruppo, a fronte delle quali ne saranno assunte 3.500.

Anche alla luce di questi traguardi, nel 2020 Intesa Sanpaolo è stata riconosciuta come un punto di riferimento assoluto attestandosi tra le più significative e virtuose realtà e posizionandosi ai vertici di indici e classifiche di sostenibilità con la conferma della presenza nei Dow Jones Sustainability Indices, nella Leadership Band di CDP e nel Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index di Corporate Knights. È inoltre l'unica banca italiana nel Diversity & Inclusion Index di Refinitiv che seleziona le 100 migliori aziende quotate a livello mondiale per diversità e inclusione. Ed ancora, Intesa Sanpaolo è la prima Banca europea nelle relazioni con gli analisti finanziari e gli investitori istituzionali e per gli aspetti ESG secondo Institutional Investor.

Perseguendo un ulteriore proposito di trasparenza, questo documento, infine, propone una nuova sezione di executive summary, che consente una vista d'insieme immediata e sintetica dei principali indicatori di performance. Completano il quadro delle informazioni una sezione dedicata al raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile per le Nazioni Unite (SDGs), la considerazione delle raccomandazioni emanate dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), degli indicatori previsti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB), ove ritenuti applicabili, e dei risultati e progressi raggiunti rispetto ai Principles for Responsible Banking (PRB).

Questi risultati testimoniano la volontà del Gruppo Intesa Sanpaolo di mantenere al centro della propria attenzione e delle proprie scelte la sostenibilità, nel rispetto delle aspettative di tutti gli Stakeholder.

Carlo Messina



Gian Maria Gros-Pietro

