



Persone del Gruppo

## I TEMI RILEVANTI

Tutela del lavoro	pag. 153
Tutela dell'occupazione	pag. 153
Relazioni Industriali	pag. 153
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	pag. 154
Persone e Trasformazione digitale	pag. 155
Sistemi di valutazione e di incentivazione	pag. 156
Formazione	pag. 157
Sviluppo dei talenti	pag. 159
Inclusione e Diversity Management	pag. 159
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	pag. 162
Welfare e qualità della vita in azienda	pag. 162
Clima aziendale	pag. 166
Salute e sicurezza	pag. 167

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Piano d'Impresa 2018-2021, in continuità con il precedente, individua nelle persone del Gruppo uno dei fattori decisivi per il consolidamento e l'ulteriore sviluppo della Banca. Le persone di Intesa Sanpaolo, grazie alla loro professionalità, alle loro diverse competenze e ai loro percorsi di crescita, assieme ad un importante investimento tecnologico avviato per essere pronti alla sfida digitale, garantiscono l'eccellenza nella qualità del servizio al cliente e la realizzazione degli obiettivi di Piano.

La centralità delle persone del Gruppo passa attraverso la piena tutela dei diritti dei lavoratori con particolare riguardo allo sviluppo delle relazioni industriali e di difesa dell'occupazione, la valorizzazione del personale, promuovendone la formazione e il merito, le politiche e le misure concrete di sviluppo e il potenziamento di un sistema moderno e integrato di welfare aziendale. I programmi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, hanno consentito un'efficace tutela dei livelli occupazionali attraverso attività di riqualificazione professionale, nonché con l'introduzione e il consolidamento di numerosi strumenti contrattuali di natura innovativa, in grado di favorire lo sviluppo di un efficace sistema di welfare aziendale e di un miglior equilibrio tra vita professionale e vita privata. Inoltre, Intesa Sanpaolo ha da tempo adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme ai più avanzati standard internazionali e, nel corso del 2020, lo ha modificato ed implementato per far fronte all'emergenza epidemiologica causata dal COVID-19.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Tutela dell'occupazione	Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto Nuove assunzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.428 persone riconvertite e dedicate a nuove attività prioritarie (4.456 dal 2018)</li> <li>3.031 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 386 assunzioni di persone con profili specializzati (1.220 dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.000 persone ricollocate verso iniziative ad alto valore aggiunto</li> <li>Almeno 1.650 nuove assunzioni per supportare la crescita del core business</li> </ul>
Relazioni industriali	Dipendenti iscritti ad un sindacato Accordi sindacali sottoscritti	<ul style="list-style-type: none"> <li>79,1% in Italia (contratto credito) e 31,4% all'estero</li> <li>42 accordi sindacali sottoscritti (118 dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persone come fattore abilitante anche attraverso un significativo confronto con i rappresentanti sindacali</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Formazione: ore erogate	<ul style="list-style-type: none"> <li>11,8 mln di ore di formazione (circa 32 mln di ore dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>46 mln di ore di formazione nel periodo 2018-2021</li> <li>11,9 mln ore nel 2021</li> </ul>
	Formazione settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>214 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali (da inizio 2018)</li> <li>Circa 1,1 mln di ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo destinate a oltre 35.000 persone a supporto delle filiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo: circa 220 specialisti nella tutela a supporto delle filiali; circa 30.000 persone di filiale formate</li> </ul>
	Formazione recupero crediti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oltre 23.000 ore di formazione erogate a oltre 5.000 persone per il rafforzamento del recupero crediti</li> <li>71 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato (418 dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento delle competenze per il recupero crediti e creazione unità interna dedicata (1.000 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato su 1.300 totali ricollocate su priorità creditizie)</li> </ul>
	International Talent Program	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oltre 310 persone coinvolte nelle iniziative di sviluppo avviate nell'ambito dell'International Talent Program dall'avvio del Programma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circa 500 talenti coinvolti</li> </ul>
	Assessment manageriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sottoposte ad assessment 569 persone (50% uomini e 50% donne)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percorsi di crescita per persone destinate a incarichi manageriali</li> </ul>
	Persone aderenti al piano di incentivazione LECOIP 2.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oltre 80% degli aventi diritto aderenti al Piano LECOIP 2.0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento del coinvolgimento delle persone del Gruppo attraverso programmi di incentivazione a lungo termine collegati agli obiettivi del Piano d'Impresa</li> </ul>
	Iniziative di Diversity & Inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approvati i Principi Diversity &amp; Inclusion</li> <li>Costituito il Comitato Operativo D&amp;I, con il coinvolgimento di un focal point per ogni Struttura (Divisioni e Aree di Governo) nel perimetro del Gruppo</li> <li>Costituita la Cabina di Regia per la gestione ed il monitoraggio dell'attuazione dei Principi D&amp;I, con focus sull'equità di genere</li> <li>Prodotti i Digital Coach, suggerimenti digitali sul nuovo modo di lavorare; veicolate due iniziative per condividere buone pratiche per lavorare a distanza in modo inclusivo con contenuti dedicati a tutti i responsabili e a tutti i professional</li> <li>Confermato il KPI dedicato alla valorizzazione del talento femminile incluso nella valutazione delle performance di oltre 1.200 manager</li> <li>Definito il Piano di Formazione D&amp;I</li> <li>Proseguiti i progetti specifici per supportare l'empowerment e il talento femminile, rivolti a donne professional ad alto potenziale e donne manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valorizzare la diversità e l'inclusione</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Welfare e qualità della vita in azienda	Smart Working	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 65.500 aderenti al lavoro flessibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programmi di flessibilità per migliorare produttività e soddisfazione delle persone: smart working esteso a 24.000 persone nel 2021</li> </ul>
	Store "Offerta dei Servizi alla persona" su #People	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 650.000 pagine visitate e circa l'80% della popolazione Italia ha utilizzato il portale</li> </ul>	
	Ascolto e Supporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 1.300 accessi al servizio</li> </ul>	
	CareLab/#Stepbystep	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 25.000 collaboratori hanno fruito delle opportunità digitali proposte su CareLab</li> <li>▪ Oltre 5.500 download dell'app #Stepbystep dedicata al movimento</li> </ul>	
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 150.000 soci</li> <li>▪ Circa 5 mln a sostegno di iniziative per il tempo libero, servizi alla persona, turismo, cultura, sport</li> </ul>	
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 130 mln di prestazioni sanitarie intermedie al netto della franchigia</li> <li>▪ Oltre 213.800 persone assistite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro</li> </ul>
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 95.000 mila iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita)</li> <li>▪ Circa 10 mld di patrimonio</li> </ul>	
Clima aziendale	Analisi di clima interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attivati momenti di ascolto delle percezioni delle persone del Gruppo durante la fase di emergenza</li> </ul>	
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sul lavoro: 173</li> <li>▪ In itinere: 270</li> <li>▪ % infortuni sul numero di persone: 0,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutelare la salute e la sicurezza delle persone del Gruppo</li> </ul>
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confermata la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018 che copre il 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia</li> </ul>	
	Formazione su salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 33.279 partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 159.677 ore erogate</li> </ul>	

### POLITICHE AZIENDALI

La gestione dei temi afferenti alla tutela dei diritti dei lavoratori è definita nel Codice Etico, che riconosce i principi stabiliti dalle Convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto del lavoro forzato e minorile e la non discriminazione nell'occupazione. Il sistema contrattuale collettivo applicato opera pienamente su due piani distinti e complementari: il primo a livello nazionale e il secondo a livello aziendale per il Gruppo Intesa Sanpaolo (struttura contrattuale di secondo livello). Il modello di relazioni industriali adottato e sviluppato dal Gruppo, di concerto con le Organizzazioni sindacali, ha costantemente promosso il confronto tra le Parti quale modalità volta ad individuare le soluzioni e gli strumenti più idonei ad affrontare e gestire le diverse fasi di crescita e riorganizzazione che, negli anni, hanno contraddistinto le vicende societarie, anche in attuazione del Piano d'Impresa 2018-2021. Tale confronto non si è mai interrotto, proseguendo attraverso modalità a distanza nel periodo di emergenza e contribuendo in maniera significativa a realizzare un costante aggiornamento in merito alle scelte necessarie per affrontare le varie fasi della crisi pandemica. Concreta evidenza di questo è data dalla costituzione e dall'opera di organismi bilaterali Azienda/Sindacato, realizzati con lo scopo di analizzare, ricercare e proporre azioni positive, soluzioni e strumenti in materia di pari opportunità, welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile.

# Tutela del lavoro

## TUTELA DELL'OCCUPAZIONE

Per Intesa Sanpaolo la tutela dell'occupazione è un tema prioritario per garantire la solidità economica nel medio-lungo termine ed è uno degli elementi che caratterizza anche il Piano d'Impresa 2018-2021. Lo sviluppo delle politiche del lavoro è affidato ad una specifica struttura nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer che ha il compito di definire gli accordi sindacali e monitorarne l'implementazione.

Le linee di intervento definite a livello strategico hanno previsto, nell'ambito degli accordi sottoscritti, l'uscita di 10.600 persone entro giugno 2021, su base esclusivamente volontaria, per pensionamento o per accesso al Fondo di solidarietà di settore. Inoltre, l'accordo sindacale definito a seguito dell'OPAS lanciata nel corso del 2020 per l'acquisizione del Gruppo UBI Banca, ha permesso di individuare le migliori condizioni per un ricambio generazionale senza impatti sociali assicurando un'alternativa ai possibili percorsi di riconversione professionale nonché la valorizzazione delle persone; in tale ambito sono state previste circa 7.200 uscite volontarie per accesso al pensionamento o al Fondo di Solidarietà che saranno realizzate nel nuovo Gruppo entro il 31 dicembre 2023. Parallelamente, al fine di perseguire una gestione equilibrata degli effetti derivanti dalle uscite e per supportare la crescita del Gruppo, entro lo stesso termine temporale saranno realizzate 3.500 assunzioni a tempo indeterminato.

L'occupazione all'interno del Gruppo è stata garantita anche dall'estensione graduale del nuovo contratto misto (oltre 380 persone in servizio a fine 2020), una modalità di svolgimento dell'attività lavorativa caratterizzata dalla presenza contemporanea di due contratti in capo alla medesima persona, uno di lavoro subordinato part-time a tempo indeterminato e uno di lavoro autonomo da consulente finanziario per svolgere l'offerta fuori sede.

Nel 2020 il tasso di turnover di Gruppo, pari a - 3,43%, registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti.

Il Piano di Impresa 2018-2021 ha identificato importanti obiettivi di rinnovamento del personale e prevede grande attenzione alla riconversione dell'eccesso di capacità produttiva verso attività prioritarie. Nell'ambito del progetto NEXT (Nuove esperienze per te) è stato attivato un processo formativo di reskilling ed è proseguita Proactive HR "In-Placement" per riconvertire circa 5.000 persone verso attività a maggiore valore aggiunto. In tale contesto, nel corso del 2020, la struttura Mobilità Infragruppo e HR Proactive Placement ha continuato a presidiare gli strumenti e i processi di mobilità verificando la disponibilità di personale interno e delle relative competenze necessarie, in funzione dei fabbisogni individuati e garantendo la valorizzazione in nuovi ruoli coerentemente con la strategia del Gruppo.

Nel 2020, con l'obiettivo di migliorare l'attrazione dei talenti, l'employer branding si è concentrato nell'attuare strategie comunicative in grado di trasmettere i valori fondanti di Intesa Sanpaolo enfatizzando i temi della diversità, dell'inclusione e dell'attenzione alla persona nel suo complesso. I canali di comunicazione sono stati perlopiù fisici nella prima parte dell'anno e, a partire da marzo, esclusivamente digitali. È stata ulteriormente arricchita di contenuti la pagina Careers e resa più intuitiva la navigazione: al suo interno il candidato può trovare tutte le tappe del percorso di selezione e molte informazioni sulla vita in Intesa Sanpaolo. L'attività di employer branding è stata portata avanti anche sui canali social LinkedIn (18.700 visualizzazioni nel 2020 con un tasso di interesse del 4,2%, in crescita rispetto al 27% del 2019) ed Instagram. Nei primi due mesi dell'anno sono proseguiti i format in presenza, come i Careers Meeting Point e i recruiting games mentre a causa della pandemia, nel resto del 2020, tutti gli eventi con i potenziali candidati sono stati convertiti in modalità digitale. Inoltre, sono proseguite le collaborazioni con i principali Atenei italiani, con oltre 20 eventi tra Career day, workshop e training seminar, tutti in modalità digitale. È stata confermata, in collaborazione con il Politecnico di Milano, la Cyber Security Academy, in cui i manager di linea del Gruppo partecipano in qualità di docenti, e il Job Center per le tematiche di selezione e recruiting. A supporto del piano di assunzioni di Gruppo nel corso del 2020 sono stati valutati complessivamente circa 70.000 curricula e incontrati in valutazione circa 5.300 candidati.

## RELAZIONI INDUSTRIALI

Il confronto con le Organizzazioni sindacali è regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali che ha reso possibile lo sviluppo nel Gruppo Intesa Sanpaolo di uno specifico modello di relazioni sindacali. Il dialogo con le Organizzazioni sindacali sui progetti aziendali è costante, tempestivo e finalizzato a individuare soluzioni condivise rispetto alle differenti esigenze che si presentano all'attenzione delle Parti, anche in coerenza con la rappresentatività sindacale in Italia (il 79,1% del personale in servizio), in linea con quella nazionale di settore. Nel corso del 2020 il confronto tra azienda e Organizzazioni sindacali è avvenuto anche attraverso modalità a distanza. Nel 2020 sono stati sottoscritti 42 accordi all'interno dei quali si è continuato a dedicare attenzione all'impianto di welfare integrato presente nel Gruppo.

La Banca del Tempo, il Lavoro Flessibile, le diverse iniziative previste per lo sviluppo di politiche e strumenti volti ad affrontare le problematiche legate al mondo della disabilità e a promuovere la cultura dell'attenzione all'inclusione, sono alcuni tra gli esempi che caratterizzano e connotano l'indirizzo complessivo che il contratto collettivo di secondo livello continua da tempo a seguire. In tal senso è stata fondamentale anche l'attività del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile costituito a seguito del Protocollo delle Relazioni Industriali. Si tratta di un organismo bilaterale, composto da un'adeguata rappresentanza aziendale e dalle Organizzazioni sindacali, di volta in volta integrata da componenti tecniche in grado di offrire competenze specifiche rispetto all'argomento trattato. Nel corso del 2020, anche in coerenza e a supporto del Piano d'Impresa, il Comitato ha promosso una serie di misure e di interventi che hanno contribuito significativamente allo sviluppo di tematiche legate all'inclusione, al benessere organizzativo.

In relazione all'emergenza causata dal COVID-19, a supporto delle straordinarie esigenze di cura e assistenza dei familiari, è stato sottoscritto un accordo sindacale che ha previsto misure specifiche a sostegno della famiglia e della genitorialità.

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

### POLITICHE AZIENDALI

La valorizzazione delle persone e il principio dell'eccellenza basata sul riconoscimento del merito sono definiti nel Codice Etico, nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione di Gruppo e nei Principi in Materia di Diversity & Inclusion approvati nel 2020. Strumenti specifici per manager e professional consentono di attuare processi strutturati di valutazione delle performance e di mappatura delle competenze.

Le Politiche di Remunerazione e Incentivazione del Gruppo hanno la finalità di allineare i comportamenti delle persone del Gruppo agli interessi di tutti gli Stakeholder orientandone l'azione verso il raggiungimento di obiettivi sostenibili nel medio-lungo termine nel quadro di una prudente assunzione dei rischi attuali e prospettici, nonché di contribuire a fare del Gruppo un "Employer of choice" per capacità di attrarre, motivare e trattenere le migliori risorse. Le Politiche, disegnate nel rispetto dei requisiti normativi e fondate sulla correttezza nelle relazioni con la clientela, collegano le remunerazioni ai rischi assunti allineando i sistemi retributivi alle politiche di prudente gestione dei rischi finanziari e non finanziari. Inoltre, le Politiche si ispirano ai principi di merito, premiando i contributi distintivi e assicurando una stringente relazione tra riconoscimenti e risultati raggiunti/rischi assunti, di equità sia in termini interni ed esterni, sia di gender equality, di sostenibilità consentendo di contenere gli oneri entro valori compatibili con le disponibilità economico-finanziarie. Il profondo e improvviso cambiamento del contesto macroeconomico originato dalla pandemia da COVID-19, nonché l'invito della BCE alle banche affinché adottassero massima prudenza nell'assegnazione dei premi di competenza 2020, in particolare di quelli destinati ai Risk Taker Apicali e ai restanti Risk Taker, hanno portato il Gruppo Intesa Sanpaolo alla revisione delle risorse destinate al finanziamento dei sistemi incentivanti 2020. Tale intervento ha avuto un diverso impatto sulle varie popolazioni aziendali. In sintesi, si è provveduto alla significativa contrazione dei premi di riferimento di tutti i Risk Taker tutelando, invece, le risorse destinate, tramite il PVR, a premiare la popolazione più estesa, anche al fine di riconoscere il particolare sforzo profuso dalla Rete Banca dei Territori nella situazione di emergenza COVID-2019.

In materia di diversità, il Codice Etico ed i Principi in Materia di Diversity & Inclusion valorizzano le specificità di ciascuna persona quale spinta all'innovazione e contributo essenziale alla crescita del Gruppo, garantendo al contempo pari opportunità di sviluppo e di crescita professionale, di accesso ai percorsi formativi e alle iniziative di aggiornamento e di attribuzione dei ruoli. La Struttura Diversity & Inclusion, creata a fine 2018 nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer, ha come mission la valorizzazione di tutte le forme di diversità che coesistono nel Gruppo tra cui il genere, le diverse generazioni, le disabilità, gli orientamenti affettivi, le differenze culturali, etniche, religiose.

## PERSONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE

Persone e Digitale sono i fattori abilitanti per il raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. In linea con questo principio il piano triennale Digital & Data HR Transformation, finalizzato a digitalizzare i servizi e i processi dedicati alle persone e creare un unico punto di accesso per la fruizione, è stato completato con successo nel 2020. Questo è stato reso possibile anche grazie a un approccio innovativo che ha previsto la co-leadership delle Aree di Governo Chief Operating Officer e Chief IT, Digital and Innovation Officer, una modalità di lavoro semi-agile, piattaforme IT 100% Cloud e team interfunzionali che hanno coinvolto nel tempo strutture diverse e centinaia di persone.

Il piano ha consentito la creazione di #People, il portale e App mobile per i servizi alla Persona; la digitalizzazione dei processi di People Management, come il recruiting, il performance management, la compensation, la gestione del banding e del titling, l'internal mobility, il reskilling, il travel management; la digitalizzazione completa dei servizi HR, con oltre 50 processi digitalizzati; il nuovo servizio di Business Travel integrato; la messa a disposizione di dashboard manageriali, tool e analytics a supporto di un approccio sempre più data driven anche nella gestione delle persone; la realizzazione di un unico punto di accesso - denominato "Le mie Persone" - per responsabili e personale HR, che rende disponibili grazie a diversi strumenti tutte le informazioni e i dati sui collaboratori. Il forte investimento si è rilevato essenziale a fronte dell'emergenza COVID-19, permettendo di rispondere prontamente alla necessità di rivedere le modalità di lavoro e costituendo un valido supporto anche nelle fasi più critiche.

Employee Central - ISBD People Data è lo strumento per le Banche Estere che consiste in un database digitale dei principali dati personali e professionali di circa 20.500 collaboratori di 9 Controllate nel perimetro gestito dalla Divisione International Subsidiary Banks.

### #PEOPLE: IL PORTALE PER LE PERSONE DI INTESA SANPAOLO

Nato nel 2018, è lo spazio dedicato a tutte le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo. Dal portale è possibile accedere al profilo personale, in cui ogni collaboratore ha a disposizione i principali dati personali, il curriculum professionale e uno spazio per raccontarsi e condividere le ambizioni professionali, la sezione LECOIP 2.0 e Piano POP (Performance-based Option Plan) per avere a disposizione il valore dei Piani. Sono presenti, inoltre, sezioni dedicate ai Servizi alla Persona, che raccoglie oltre 300 prodotti e iniziative offerti ai collaboratori (oltre 650.000 pagine visitate e circa l'80% della popolazione Italia ha utilizzato il portale), alla mobilità interna, come Jobs@ISP, il mercato del lavoro interno con le opportunità professionali dedicate a tutte le persone del Gruppo (dal 2018 sono state pubblicate ricerche per oltre 1.180 posizioni – 370 nel 2020 – che hanno raccolto più di 15.700 candidature – 4.600 nel 2020 – e portato all'inserimento in nuove strutture di circa 600 persone – 330 nel 2020) e Next, il programma di placement e reskilling di Intesa Sanpaolo (a fine 2020 sono state coinvolte circa 4.500 persone). In #People sono disponibili anche l'area Performance Management e News e contenuti informativi multimediali per mantenere i collaboratori sempre aggiornati sugli eventi e le notizie più importanti. Inoltre, sono state sviluppate anche due App collegate a #People e ai sistemi HR: l'App #People per permettere la fruizione del Portale anche da mobile e l'App Feedback, collegata al sistema di Performance Management di Gruppo, che consente di condividere con semplicità i feedback fra Responsabili e collaboratori. #People è uno spazio in continua evoluzione, Nel 2020 #People si è ulteriormente evoluto con l'attivazione di Viaggi di Lavoro, il nuovo servizio di Business Travel del Gruppo, un servizio semplice, flessibile e digitale disponibile anche in mobile, e CareLab, uno spazio dedicato al benessere delle persone. Inoltre, per rispondere alle esigenze derivanti dall'emergenza COVID-19 è stato attivato in #People un nuovo tool dedicato alla pianificazione del rientro in ufficio, che consente di programmare gli accessi garantendo il rispetto del distanziamento sociale e dei limiti "sicuri" di occupazione degli spazi, di compilare il questionario per consentire il triage medico in caso di sintomi, di monitorare l'affluenza alle mense, e ottenere la certificazione di lavoro in Intesa Sanpaolo per gli spostamenti lavorativi. Da novembre, in seguito all'integrazione di UBI Banca nel Gruppo Intesa Sanpaolo, #People è stato esteso anche a circa 15.000 nuovi collaboratori, con un focus particolare sul loro coinvolgimento e a supporto di una veloce e piena integrazione.

## SISTEMI DI VALUTAZIONE E DI INCENTIVAZIONE

UpPER, è il sistema di valutazione delle prestazioni, adottato dal 2019 per rispondere alle nuove sfide di sviluppo e porre al centro ogni singola persona, valorizzando lo specifico mestiere e il contributo di ciascuno. UpPER è supportato da un sistema digitale, intuitivo e di semplice utilizzo, che si inserisce all'interno del progetto più ampio di trasformazione e digitalizzazione dei processi HR. La valutazione della prestazione si basa su 3 indicatori, condivisi tra Responsabile e collaboratore all'inizio dell'anno. Al fine di favorire il dialogo continuo, durante il ciclo di valutazione, i Responsabili possono fornire ai collaboratori feedback sugli indicatori assegnati, anche grazie all'utilizzo di una App specifica, consentendo alla persona di ricevere segnalazioni di opportunità formative, in coerenza con altri processi di mappatura delle competenze e di formazione.

Per i Risk Taker e il Middle Management del Gruppo, il sistema di valutazione adottato è Managers' Performance Accountability, che prevede KPI qualitativi e quantitativi trasparenti, oggettivi e misurabili, individuati coerentemente con gli obiettivi del Piano d'Impresa e utili per misurare anche le qualità manageriali.

Per quanto attiene le Banche Estere, il New Performance Appraisal Tool – NewPat, lanciato nel 2018, consente la valutazione della prestazione di tutte le persone delle strutture centrali.

Con l'obiettivo di creare bacini di sviluppo manageriale da alimentare in modo costante, nel 2020 circa 570 persone del Gruppo (50% donne, 50% uomini) sono state coinvolte in giornate di valutazione del potenziale manageriale.

Anche per il 2020, tra i KPI non finanziari, al CEO e a oltre 1.200 manager del Gruppo è stato assegnato il KPI Diversity and Inclusion (peso pari a 10%), valutato sulla base della presenza e posizionamento di Intesa Sanpaolo in indici internazionali di società specializzate e rilevanti nell'ambito di parametri interni relativi, tra gli altri, alla valorizzazione del talento femminile e al gender pay gap, nonché alla diffusione e promozione di iniziative di Smart Working. Nel 2020 al CEO è stato assegnato anche il KPI "Impact and ESG" (peso pari a 10%) valutato sulla base di specifici driver volti a monitorare, tra l'altro, l'inclusione del Gruppo in indici di sostenibilità di società specializzate, il sostegno alla Green e Circular Economy, l'impegno del Gruppo nella finanza d'impatto per favorire l'inclusione e il sostegno all'occupabilità giovanile (si veda la Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti) nonché la valorizzazione di arte e cultura. Tale KPI è stato declinato nell'organizzazione, a partire dalla prima linea del CEO, in funzione delle leve agite e in particolare, è stato assegnato a 4 top manager e 35 manager coinvolti in diversa misura nei progetti di sostenibilità.

In coerenza con quanto previsto dal Piano d'Impresa, per massimizzare l'equità interna, la competitività esterna e la meritocrazia, Intesa Sanpaolo ha consolidato l'adozione del sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding. Tenendo conto di fattori quali la complessità, la tipologia di influenza e l'impatto sui risultati e sulla strategia del Gruppo, Global Banding valuta in modo oggettivo il valore relativo dei diversi ruoli organizzativi e rappresenta in maniera più organica e oggettiva – all'esterno e all'interno – le responsabilità di ciascun Manager, anche attraverso l'adozione di una denominazione internazionale valida per le posizioni manageriali in Italia e all'estero.

Con riferimento alla valorizzazione dei professional, Intesa Sanpaolo ha avviato in via sperimentale un progetto di sviluppo delle persone per l'elaborazione di un modello di mappatura dei professional che si integra nei Sistemi HR, rivolto principalmente alle Strutture Centrali e agli staff divisionali. Il progetto Titling Professional ha la finalità di valorizzare il livello di contributo professionale fornito nell'ambito della propria operatività e la progressiva specializzazione delle competenze.

Per quanto riguarda i Sistemi di Incentivazione, il Gruppo prevede sia Piani a breve termine sia Piani a lungo termine rivolti a tutta la popolazione.

In particolare, per i Risk Taker e il Middle Management del Gruppo è previsto il Sistema Incentivante annuale collegato al sistema di valutazione Managers' Performance Accountability e, con riferimento alle Banche estere, a NewPat per i quali in funzione del raggiungimento degli obiettivi è determinato un premio secondo le regole previste nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione.

Per la restante popolazione, al fine di continuare a valorizzare l'apporto di questa nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021, è stato sottoscritto il 30 giugno 2020 un accordo di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato (PVR) 2020. L'obiettivo del PVR 2020 è quello di premiare l'incremento di redditività e produttività al conseguimento dei risultati riferiti all'anno 2020, individuati nell'accordo in relazione ai diversi livelli aziendali di riferimento (di Gruppo, di Divisione, ecc.). Il PVR 2020, per sua natura variabile nell'ammontare, ha carattere unitario e l'importo in denaro del premio riconosciuto a ciascun collaboratore si compone di quattro quote associate a parametri economico-finanziari specificatamente individuati e ai cluster di popolazione a cui è rivolto:

- Premio base, indipendente dall'inquadramento e dal ruolo professionale ricoperto o dalla seniority maturata, è destinato a premiare il contributo dato a livello collettivo per sostenere, in una logica di equità interna, le retribuzioni più basse;

- Premio aggiuntivo, per riconoscere il contributo fornito ai risultati della struttura di appartenenza e differenziato per ruolo o seniority e famiglia professionale;
- Premio di eccellenza, destinato a premiare il merito individuale e il contributo distintivo portato ai risultati della squadra;
- Premio sinergia ISP Casa, destinato a premiare la segnalazione di anagrafiche di potenziali clienti-venditori a favore di ISP Casa.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO E INCENTIVAZIONE DELLE PERSONE

Il Premio di eccellenza destinato al personale di rete di Intesa Sanpaolo premia il lavoro delle migliori squadre e il conseguimento di performance sostenibili nel medio-lungo periodo in termini di redditività, estensività, qualità del credito, crescita sostenibile, qualità del servizio, spinta sulla multicanalità. Al 20% delle migliori filiali in ciascun Territorio Commerciale viene riconosciuto tale premio.

In considerazione dell'emergenza COVID-19 è stata prevista, anche per persone che si siano assentate per lunghi periodi nel corso dell'anno, la possibilità di partecipazione al Premio. A conferma che l'assistenza, i servizi a favore delle famiglie e la conciliazione dei tempi vita e lavoro costituiscono temi al centro dell'attenzione delle politiche del Gruppo, anche per il PVR 2020 è stata prevista la possibilità di richiederne il riconoscimento, in tutto o parte, con servizi di welfare, cogliendo le opportunità che, di anno in anno, la normativa fiscale in materia di remunerazioni di produttività del lavoro riconosce ai collaboratori.

In coerenza con gli obiettivi strategici è stato inoltre confermato per il 2020 il Sistema Eccellenza Tutela (SET), dedicato al personale della Rete coinvolto nell'offerta di prodotti assicurativi.

Infine, per il personale della Divisione Insurance, con accordo del 9 luglio 2020, è stato previsto il riconoscimento del Premio Aggiuntivo Variabile (PAV) e del Premio Sociale.

A tali strumenti, il Gruppo ha affiancato Sistemi di Incentivazione a lungo termine allineati all'orizzonte temporale del Piano d'Impresa 2018-2021 e differenziati, per finalità, strumenti e cluster di popolazione.

In particolare, per allineare in modo stringente Top Management, Risk Taker e Manager Strategici agli sfidanti e ambiziosi obiettivi attesi dal Piano, è stato avviato un sistema incentivante basato su condizioni di performance che utilizza un veicolo opzionario denominato POP (Performance-based Option Plan) nel 2018. Il POP garantisce un collegamento tra remunerazione variabile e performance della Banca nel tempo riconoscendo un pay out solo in caso di creazione di valore per gli azionisti.

Per gli altri Manager e collaboratori è stato avviato dal 2018, in continuità con il LECOIP 2014-2017 (Leveraged Employee Co-Investment Plan), il Piano LECOIP 2.0. che è stato accolto con favore dalle persone del Gruppo, con un'adesione di oltre l'80% degli aventi diritto, per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa 184 milioni di euro.

## FORMAZIONE

La Direzione Centrale Politiche di Sviluppo e Learning Academy nel corso del 2020 ha proseguito nell'implementazione di modelli e metodologie di formazione innovativi, orientati alle persone del Gruppo e utili a promuovere una formazione multicanale che massimizza semplicità e flessibilità di apprendimento. Nel particolare periodo di emergenza sanitaria sono stati forniti i necessari supporti informativi utili alla divulgazione capillare delle regole a tutela della salute di tutte le persone del Gruppo.

In tale contesto è stato ulteriormente accelerato l'utilizzo dei canali digitali tramite Apprendo (la piattaforma di formazione del Gruppo), MyLA (l'App dedicata a Banca dei Territori che quest'anno ha superato i 12.000 utenti) e Scuola dei Capi (l'App dedicata ai manager del Gruppo). La formazione ha raggiunto complessivamente nel 2020 circa 11,8 milioni di ore (di cui oltre 11 milioni a distanza) con una percentuale di utenti attivi rispetto all'organico pari a circa il 97%. La pandemia ha avuto un grande impatto sul modo di lavorare ma, anche grazie al digitale, è stato possibile riorganizzare rapidamente le attività a distanza, attivando campagne di comunicazione per incentivare la formazione flessibile. In particolare, lo smart learning ha consentito l'erogazione di circa 3,5 milioni di ore a quasi 35.000 collaboratori della Rete, una media di circa 100 ore pro-capite.

Nel 2020 i giudizi raccolti tra i collaboratori sono risultati molto positivi, pari all'87% per la formazione digitale e al 97% per quella live.

Un'importante novità è stata introdotta dal rilascio delle Dashboard di Formazione, disponibili per Capi e Gestori HR: strumenti di Business Intelligence che permettono di consultare i dati relativi alla formazione e di avere una

visione di insieme dei progressi formativi della Persone del Gruppo. Grazie all'LRS (Learning recommendation system), applicazione alimentata dai dati raccolti dai processi e modelli HR presenti all'interno del Gruppo, è possibile una proposizione formativa automatizzata e personalizzata in funzione del mestiere di appartenenza. La piattaforma Apprendo, in particolare, si è arricchita nel corso dell'anno di oltre 2.700 nuovi oggetti formativi. Sul piano tematico, è stata ampliata ed aggiornata l'offerta sui temi di rilevanza normativa obbligatori per i collaboratori, con specifica indicazione nel nuovo Codice di comportamento di Gruppo. È stato avviato il nuovo Piano formativo triennale Antiriciclaggio, Antiterrorismo ed Embarghi che ha già coinvolto buona parte delle persone del Gruppo attraverso nuove iniziative in digitale e in aula remota. Sono stati, inoltre, resi disponibili contenuti digitali dedicati ad approfondire le conoscenze sui rischi informatici, derivanti dall'uso preponderante di dispositivi tecnologici nel periodo dell'emergenza sanitaria. In ambito ESG è stato avviato un progetto di rafforzamento delle competenze per la Divisione IMI CIB attraverso l'attivazione di un palinsesto formativo di aule remote che ha coinvolto un gruppo rappresentativo di tutte le Direzioni della Divisione con l'obiettivo sia di diffondere una cultura di base sui temi ESG sia di rafforzare competenze specialistiche. Nell'ambito di Diversity e Inclusion, in coerenza con gli impegni previsti dal Piano d'Impresa 2018-2021, sono state erogate iniziative sui temi dell'empowerment al femminile, della diffusione della cultura sull'ageing e dei principi di Diversity e Inclusion, oltre alla formazione dedicata alle persone lungo assenti per maternità. Un'attenzione particolare è stata rivolta a formare, attraverso lo strumento dell'aula remota, tutte le persone che sono state interessate dai rischi e dai processi legati ai nuovi protocolli imposti dalla pandemia COVID-19 in ambito Salute e Sicurezza.

Le conoscenze e le competenze delle persone fanno parte del patrimonio intangibile del Gruppo, sempre più prezioso anche alla luce della remotizzazione del lavoro e delle trasformazioni tecnologiche e del sapere che accorciano significativamente la durata della vita delle conoscenze, determinando la necessità di aggiornare tali informazioni grazie ad alcuni modelli di Gruppo. A supporto di tale finalità nel corso del 2020 sono state portate avanti tre importanti iniziative alla base dei processi relativi alla formazione e allo sviluppo professionale:

- l'integrazione del Dizionario delle Conoscenze, che ha l'ambizione di mappare tutto il know-how presente nella Banca e che, nel 2020, si è arricchito di conoscenze specialistiche, in particolare del mondo dell'Information Technology.
- l'attivazione di necessità specifiche di Teti Competenze, il processo di rilevazione delle conoscenze che nel corso del 2020 ha visto il coinvolgimento di circa 24.000 persone delle Direzioni Centrali e della Rete di Banca dei Territori nell'aggiornamento delle proprie conoscenze e informazioni chiave anche per le iniziative di formazione personalizzata, di mobilità e reskilling, e per i percorsi di sviluppo professionale, in applicazione dell'Accordo sui Ruoli, sottoscritto con le OO.SS. in data 21 Luglio 2020.
- l'aggiornamento del Catalogo dei Mestieri, che fotografa tutte le professionalità presenti in Banca, attraverso il coinvolgimento di Knowledge Owner, per orientare la crescita e il rafforzamento delle professionalità dei singoli in coerenza con gli obiettivi di business; nel corso del 2020 sono state attivate specifiche iniziative di aggiornamento all'interno delle Direzioni Centrali e in relazione al nuovo Modello di Servizio di Rete.

Il 2020 è stato un anno centrale per la Scuola dei Capi che ha supportato oltre 7.800 capi e talenti del Gruppo, durante i mesi di eccezionale e imprevedibile trasformazione del contesto manageriale, nell'individuare i bisogni dei responsabili che si sono trovati a gestire i propri team a distanza. La vicinanza ai capi si è espressa soprattutto nel rapporto con gli advisor, le persone che li accompagnano nel percorso di crescita, nel corso di 436 Distance Tutoring, per circa mille capi, e di 60 Webinar che hanno coinvolto circa 4.000 capi. La nuova release dell'App Scuola dei Capi ha integrato diverse funzionalità come la personalizzazione dell'offerta formativa e la digitalizzazione completa dell'esperienza di coaching i cui percorsi, individuali o di gruppo, attivati nel corso dell'anno sono stati 223, di cui 54 in modalità digitale, per un totale di 460 capi coinvolti. L'App Scuola dei Capi si è arricchita nel 2020 con 212 nuovi contenuti formativi (111 nella sezione Mestiere del Capo e 101 della sezione Uno Sguardo al Futuro) per un'offerta complessiva di oltre 700 contenuti, oltre 680 learning object sono stati tradotti e resi disponibili anche in lingua inglese. Gli oltre 6.100 utilizzatori dell'app hanno generato oltre 800.000 visualizzazioni di contenuti su tematiche riguardanti il mestiere del capo, come ad esempio la gestione del team anche a distanza, o contenuti come diversity & inclusion, big data e circular economy. Il tasso di installazione dell'App è risultato superiore al 90% con un tasso di adoption pari a oltre l'80% e un indice di gradimento dei Capi rispetto ai contenuti pubblicati di oltre il 98%. Nel corso dell'anno la Scuola ha organizzato diverse iniziative digitali in linea con periodo di emergenza. Il primo format che è nato è stato il Digital Talks, incontri con un esperto in materia della durata di 30 minuti: le prime 9 edizioni, nel mese di maggio, sono state dedicate allo smart working, a partire da giugno, sono stati organizzati 30 Digital Talks su tematiche manageriali e open mind che influenzano il lavoro e la vita professionale dei Capi, cui sono stati invitati oltre 2.800 collaboratori, tra i quali 350 dirigenti di UBI Banca, 300 talenti di Intesa Sanpaolo e di UBI Banca e 60 responsabili di Intesa Sanpaolo Bank of Albania. Inoltre, sono stati avviati percorsi di Digital Shadowing che hanno coinvolto oltre 170 capi per affiancare il manager e condividere feedback utili a migliorare la performance nella gestione degli incontri e nella relazione con il team. I manager Intesa Sanpaolo sono chiamati a operare in un contesto sempre più internazionale e la Scuola dei Capi ha erogato nel corso dell'anno 512 iniziative di formazione sulla lingua inglese che hanno coinvolto un totale

di 549 responsabili. A questa dato si aggiungono altri 104 partecipanti a iniziative sulla lingua inglese dedicate alle persone inserite nell'International Talent Program.

Nell'ambito delle iniziative Impact, Z LAB è il percorso triennale che Intesa Sanpaolo ha pensato per sviluppare le competenze trasversali e per favorire l'orientamento degli studenti alla fine del quinto anno di scuola superiore. In qualità di azienda ospitante, Intesa Sanpaolo mette a disposizione degli studenti un ambiente in cui si sperimentano dinamiche interattive, laboratori esperienziali, project work, cultura digitale, che facilitano scoperte e riflessioni sul tema del lavoro. Gli studenti lavorano con l'assistenza di un team appositamente creato di circa 25 persone interne che, formate ad hoc per l'esperienza, si occupano a tempo pieno delle attività laboratoriali in qualità di tutor. Da settembre 2020 Z LAB è proseguito online per consentire alle scuole convenzionate di portare a termine i percorsi iniziati nonostante la pandemia. Gli studenti fino ad oggi coinvolti nei circa 140 percorsi avviati in 22 città Italiane in presenza o online sono stati più di 2.650.

Per favorire l'integrazione delle persone di UBI Banca nel Gruppo è stata adottata una piattaforma digitale ad hoc, ISP4U, che consente di fruire di oltre 300 contenuti formativi obbligatori e di mestiere e di promuovere le iniziative di onboarding nelle strutture target di Intesa Sanpaolo.

## SVILUPPO DEI TALENTI

L'International Talent Program (ITP) costituisce una delle più importanti iniziative di valorizzazione dei talenti a livello di Gruppo. Lanciato nel 2017, per lo sviluppo di una nuova generazione di manager e di professional di cultura internazionale, il Programma è rivolto a un bacino di collaboratori con profilo professional o di middle management. L'elemento qualificante del Programma è rappresentato da percorsi di sviluppo personalizzati della durata di 3-5 anni. Ogni percorso è caratterizzato da esperienze di lavoro interfunzionali, interdivisionali e internazionali, ciascuna della durata indicativa di almeno un anno. L'obiettivo è lo sviluppo di nuove competenze – sia tecnico-specialistiche che comportamentali e manageriali – e di una visione globale del Gruppo Intesa Sanpaolo. Tutti i partecipanti al Programma sono coinvolti in iniziative di training specialistico e manageriale in lingua inglese in collaborazione con le migliori Business School, in workshop internazionali focalizzati sull'innovazione e in iniziative di project work fortemente connessi ai business del Gruppo. Per ciascun talent, durante l'intero percorso, è previsto un programma di sponsorship con il coinvolgimento diretto di Senior Manager del Gruppo. Attualmente sono in corso le prime due edizioni dell'ITP con 210 persone, provenienti da tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo. Inoltre, nel 2019 sono state introdotte edizioni dell'International Talent Program dedicate a specifiche aree di Governo: a marzo 2019 è stato lanciato un International Talent Program dedicato all'Area Chief Lending Officer con il coinvolgimento di 14 Talent e a settembre 2020 è stata avviata un'edizione dell'ITP dedicata all'Area Chief IT Digital Innovation Officer con il coinvolgimento di 30 Talent. Nel secondo semestre del 2020 sul perimetro delle Funzioni Aziendali di Controllo è stato avviato il primo processo di selezione completamente digitale per l'individuazione di professional di talento, senza limiti di età e seniority, destinatari di iniziative di talent management. Parallelamente è stata avviata l'integrazione di 60 Talent UBI Banca che proseguiranno il loro percorso di sviluppo in Intesa Sanpaolo. A fine 2020 il numero dei partecipanti al Programma supera quota 310 Talent. Un importante passo avanti verso l'obiettivo del Piano d'Impresa, finalizzato a rafforzare il middle management del Gruppo con 500 Talent, entro fine il 2021.

## PIANI DI SUCCESSIONE PER LA CONTINUITÀ DEL BUSINESS

Al fine di garantire la sicurezza e la continuità del business aziendale anche in caso di cessazione per qualsiasi causa dei manager che ricoprono ruoli aziendali rilevanti, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha da diversi anni definito e adottato regole per la gestione dei piani di successione dei Risk Taker Apicali (Strategic Succession Planning). Tali regole rappresentano per la Banca un'opportunità di valorizzazione del proprio capitale umano, nell'ottica di una gestione strategica della crescita interna dei manager, con l'obiettivo di garantire la costante presenza in azienda delle migliori risorse, aggiornate e competitive. Sempre nell'ottica della valorizzazione delle risorse interne, la pianificazione della successione è affiancata ad un processo di individuazione, gestione e sviluppo delle risorse ad alto potenziale, che consente di contribuire a naturali meccanismi di successione, garantendo al Gruppo il costante e necessario ricambio generazionale.

## INCLUSIONE E DIVERSITY MANAGEMENT

La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile e stabilmente attestata al 46% di uomini e 54% di donne. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi), pari al 28,6% dell'intera popolazione femminile, cresce leggermente rispetto allo scorso anno, in rapporto al totale del personale direttivo, attestandosi al 40%.

Nel corso del 2020, la Struttura Diversity & Inclusion (D&I), creata a fine 2018 nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer, ha proseguito la propria attività di promozione di un ambiente di lavoro inclusivo, in grado di accogliere e valorizzare ogni forma di diversità, in coerenza con la strategia delineata nel corso del 2019, continua fonte di ispirazione e metodo. Supportata da un processo di misurazione e valutazione

continua dei risultati ottenuti, la strategia costituisce il riferimento per un'efficace collaborazione con tutte le strutture coinvolte a diverso titolo nella co-creazione e nella realizzazione delle iniziative.

Nel corso dell'anno è stato costituito il Comitato Operativo D&I, con funzione di allineamento, confronto e condivisione delle iniziative di Diversity & Inclusion con tutte le Strutture. Attraverso il Comitato Operativo D&I, sono comunicate e veicolate in modo capillare nel Gruppo le diverse iniziative e raccolti i bisogni specifici delle Strutture.

Per rendere ancora più chiaro e concreto l'impegno di Intesa Sanpaolo nei confronti dell'inclusione, il Gruppo si è dotato nel 2020 di una specifica policy: i Principi in materia di Diversity & Inclusion. La policy affianca il Codice Etico e il Codice Interno di Comportamento, rafforzando il messaggio sui valori che contraddistinguono il Gruppo e che devono ispirare tutti i processi, le iniziative e i comportamenti. Il documento conferma le azioni già intraprese e delinea il percorso per l'affermazione di un ambiente aperto alle diversità e realmente inclusivo, come condizione per la sostenibilità del business, oltre che come priorità etica del Gruppo. La policy esplicita la politica di inclusione del Gruppo verso tutte le forme di diversità e si basa sul rispetto di tutte le persone, sulla meritocrazia e sulle pari opportunità. La Policy, inoltre, individua impegni concreti che Intesa Sanpaolo si assume nella promozione di un ambiente inclusivo e definisce i comportamenti attesi da parte di ognuno. Una specifica sezione è dedicata agli impegni sull'equità di genere, finalizzati a garantire eque opportunità nei processi di assunzione, promozione a ruoli di Responsabilità, nomine alla Dirigenza e nel piano di successione per i ruoli apicali.

Al fine di valorizzare il talento femminile e favorire la creazione di contesti lavorativi equi ed inclusivi, nel corso del 2020 sono proseguite le iniziative di sviluppo per donne professional e manager. Si segnalano le iniziative finalizzate alla valorizzazione e crescita di donne professional ad alto potenziale, che prevedono programmi di job rotation, percorsi di shadowing e formazione per l'empowerment al femminile: ad esempio nel 2020 è stato avviato il percorso di Digital Shadowing al femminile che ha visto coinvolte 38 donne manager e 46 donne professional dell'Area di Governo Chief IT Digital e Innovation Officer. È inoltre proseguito il programma "Female Leadership Acceleration", un percorso di assessment, formazione e sviluppo rivolto a donne manager ad alto potenziale, con l'obiettivo di creare una comunità alla quale dedicare approcci gestionali personalizzati in termini di crescita. Per continuare a sensibilizzare i manager sul tema della valorizzazione del talento femminile, anche quest'anno è stato incluso nelle schede di performance di più di 1.200 manager un KPI dedicato, con un impatto diretto pari al 10% del sistema incentivante.

Tra le attività di sensibilizzazione dei manager sui benefici dell'inclusione e della valorizzazione di tutte le diversità, è proseguito il percorso di managerial discussion sulla Leadership Inclusiva, che ha coinvolto i Chief e loro prime linee e che sarà gradualmente esteso agli altri livelli manageriali. Nel periodo di emergenza sanitaria sono state avviate iniziative digitali (nell'ambito dell'iniziativa Digital Coach) di sensibilizzazione rivolte a tutta la popolazione aziendale (manager e professional), con suggerimenti concreti e buone pratiche per l'adozione di comportamenti inclusivi in un contesto di diffuso lavoro remoto.

È inoltre proseguito il programma rivolto alle persone lungo-assenti, iniziativa prevista nell'ambito dell'Accordo dedicato all'inclusione sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali nel 2018, con l'obiettivo di instaurare un rapporto di vicinanza durante l'assenza e favorire un proficuo rientro al lavoro: avviato in fase pilota nel corso del 2019, il 2020 ha visto la progettazione delle successive fasi del programma, con l'obiettivo di estendere il supporto alle lungo-assenze per maternità a tutto il Gruppo (perimetro Italia), nonché supportare le altre tipologie di lungo-assenza (per malattia, congedo parentale o motivi personali). Le iniziative di supporto alla genitorialità non sono state rivolte esclusivamente alle collaboratrici mamme: è stata avviata un'iniziativa sul tema della paternità, costituita da un primo momento di ascolto e confronto con più di 50 papà provenienti da diverse Divisioni e Aree di Governo. A partire dai bisogni espressi, dalle esperienze vissute e dagli spunti condivisi, saranno progettate iniziative specifiche per supportare la paternità in Intesa Sanpaolo, con l'obiettivo di facilitare la conciliazione dei tempi di vita personale e professionale per i genitori e di sensibilizzare tanto i collaboratori, quanto i manager sul tema della genitorialità nel Gruppo. Nel corso del 2020, inoltre, è stato avviato un cantiere di lavoro sul tema della convivenza e valorizzazione delle diverse generazioni in azienda.

La Strategia D&I prevede di generare un impatto anche oltre la Banca e, in tale ottica, è proseguita la collaborazione con Valore D (associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese), Parks – Liberi e Uguali, nonché la partnership e partecipazione attiva di più di 65 Role Model aziendali all'iniziativa Inspiring Girls, il progetto dedicato alle ragazze e ai ragazzi delle scuole medie che prevede un incontro con donne manager del Gruppo e vuole contribuire a superare gli stereotipi di genere che possono ostacolare sogni e ambizioni in età scolare ed influenzare la scelta dei successivi percorsi educativi.

Per generare un positivo impatto sul tessuto sociale nazionale e coinvolgere tutte le aree del territorio italiano, Intesa Sanpaolo ha avviato, inoltre, un progetto di valorizzazione del talento femminile con focus specifico sul Sud Italia. Il programma, sviluppato in collaborazione con Ortygia Business School, prevede un percorso di mentoring volto ad avvicinare giovani studentesse (mentee) del Sud Italia al mondo del lavoro, beneficiando – tramite affiancamento individuale – dell'esperienza di donne manager e professioniste di Intesa Sanpaolo (mentor). Attraverso partnership con le Università del Sud Italia, è inoltre prevista l'erogazione, nei prossimi tre anni, di cinque borse di studio

a studentesse per percorsi di studio a facoltà STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics), per contribuire attivamente ad attrarre più studentesse nelle facoltà tecnico-scientifiche, che offrono maggiori prospettive occupazionali.

L'impegno di Intesa Sanpaolo sul fronte dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità è stato riconosciuto anche dagli indici internazionali: Intesa Sanpaolo è l'unica Banca Italiana inclusa nel Diversity & Inclusion Index di Refinitiv, che nomina le prime 100 aziende a livello mondiale, fra le più di 9.000 società analizzate. Intesa Sanpaolo è stata inoltre inclusa dall'indice internazionale Gender Equality Index 2020 di Bloomberg fra le 325 aziende internazionali quotate in borsa maggiormente attive nella riduzione del gender gap. Nel 2020, due Banche dell'International Subsidiary Banks Division sono state riconosciute per il loro impegno in ambito Diversity & Inclusion. Privredna Banka Zagreb ha ricevuto il premio CSR Index, assegnato dalla Camera di Commercio Croata e il Business Council for Sustainable Development croato, e un riconoscimento dal Comitato consultivo dell'UNICEF sui diritti dei bambini e la responsabilità sociale delle imprese, per le politiche di conciliazione familiare e le diverse iniziative a favore della famiglia, che includono anche agevolazioni per i figli. CIB Bank, invece, ha ricevuto il premio "Family Friendly Company" dalla Fondazione ungherese "Three Princes, Three Princesses Movement" per le diverse iniziative a supporto delle persone nella gestione della vita genitoriale durante il periodo di lavoro da casa a causa della pandemia.

Anche gli accordi sindacali hanno preso in considerazione il tema della diversità fin dal 2014 con la definizione del Protocollo Quadro sull'inclusione e le pari opportunità, ripreso nel 2018 nell'ambito del processo di rinnovo del contratto collettivo di secondo livello, con la sottoscrizione di un Accordo dedicato all'inclusione.

In tema di orientamento affettivo e identità di genere, già dal 2014 sono state definite specifiche politiche aziendali che delineano il quadro di riferimento per l'estensione alle unioni tra persone dello stesso genere dei benefici previsti dalla normativa aziendale.

L'Accordo inclusione prevede oltre alla promozione dello specifico gruppo di lavoro interfunzionale che si occupa delle problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia, l'avvio di due progetti sperimentali, con il supporto del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo Sostenibile, finalizzati a promuovere attività di inserimento dati per persone con diagnosi di autismo o sindrome autistica per conto di Intesa Sanpaolo e progetti di alternanza scuola lavoro di allievi con disabilità intellettiva volti al successivo possibile impiego nel progetto di lavoro citato. Tali progetti sono parzialmente finanziati attraverso l'iniziativa Arrotonda Solidale, prevista nel medesimo Accordo e avviata nel 2019, che prevede il versamento, su base volontaria da parte di tutti i collaboratori, dell'arrotondamento all'euro inferiore dello stipendio mensile netto; l'Azienda, a sua volta, verserà i centesimi mancanti a completamento dell'euro per ciascun dipendente.

Inoltre, prosegue l'impegno sul fronte della dislessia: Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana certificata Dyslexia Friendly da dicembre 2018.

## DISABILITY MANAGEMENT

Il riferimento in azienda per tutte le problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia è il Gruppo di Lavoro interfunzionale creato a seguito dell'Accordo Inclusione dell'agosto 2018. Coordinato dalla funzione Welfare, conta la partecipazione attiva di circa 60 persone in rappresentanza di molteplici strutture aziendali. Obiettivo è quello di unire le professionalità differenti con un gioco di squadra, per sostenere e valorizzare in azienda il contributo di tutti. Il gruppo si confronta periodicamente con le OOSS nell'ambito del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile per la definizione delle iniziative da intraprendere ed opera in sinergia con la Funzione Diversity&Inclusion. Nel 2019 la maggior parte dei componenti del gruppo di lavoro, insieme agli esponenti di tutte le sigle sindacali, ha partecipato al Corso di Alta Formazione "Disability Manager e mondo del lavoro" organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. I partecipanti, superato l'esame conclusivo, hanno ricevuto la certificazione della figura professionale di Disability Manager da parte di Regione Lombardia. Anche i collaboratori che sono entrati a far parte del GdL durante l'anno in corso, hanno partecipato a momenti di formazione dedicati. Il corso ha creato le basi per un linguaggio comune, importante strumento di lavoro. Quest'anno è stata realizzata sulla Intranet aziendale una sezione dedicata, sintesi dell'impegno del Gruppo sul tema Disability Management, che ha portato alla nascita di molti progetti, rivolti sia all'interno che all'esterno dell'azienda. Dall'analisi dei processi per il miglioramento continuo della gestione delle singole richieste provenienti dai collaboratori, al presidio dei temi di accessibilità ai sistemi informatici. Dalla formazione dedicata a tutti i Gestori HR, importante punto di ascolto e riferimento, al ricco palinsesto dedicato ai racconti di vita dei collaboratori con disabilità e le clip di manager e docenti di profilo internazionale. Nell'ambito delle attività di volontariato aziendale, è continuata l'esperienza delle "Nuvole di Solidarietà" reti di volontariato aziendale e, in collaborazione con Dynamo Camp, è stato avviato un progetto sperimentale in cui i collaboratori possono candidarsi per partecipare ad un programma di formazione secondo il metodo della "Terapia Ricreativa". Dopo una prima esperienza positiva, sono in corso di pubblicazione le Linee Guida per normare l'accesso dei cani di assistenza nei locali aziendali, iniziativa pioniera nell'ambito. Altrettanto intenso l'impegno verso l'esterno, con la partecipazione

al progetto Chrodis+, joint action europea che mira a implementare buone pratiche per migliorare l'inclusione lavorativa di persone con disabilità e malattie croniche, e al tavolo di lavoro "Abilitiamo la Disabilità", nel quale Intesa Sanpaolo è presente con altre aziende, istituzioni, associazioni e organizzazioni no profit, per confrontarsi sulle esperienze maturate, con l'obiettivo di approfondire, consolidare e diffondere una cultura avanzata sui temi del Disability Management. Azioni concrete insomma, esempi che rappresentano una vera e propria rete di supporto e socialità, creano benessere diffuso e mettono le persone al centro.

Nel corso del 2020, nell'ambito del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo Sostenibile, è stato avviato un percorso di analisi e confronto sul contrasto alle molestie e violenze di genere sui luoghi di lavoro, finalizzato all'adozione di un complesso di misure condivise, al perfezionamento del processo interno di segnalazione di tali eventi e all'individuazione di strumenti di supporto alle vittime di molestie. Il Gruppo ha messo a disposizione anche il servizio per il supporto psicologico professionale a collaboratori (uomini e donne) vittime di molestie sessuali in ambiente lavorativo o nella sfera privata/sociale. Il servizio, totalmente gratuito ed accessibile tramite Numero Verde disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, offre anche la possibilità di attivare un primo consulto legale.

## Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo

### POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con i collaboratori, la promozione di politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale; l'attuazione concreta si esplica in regole specifiche emanate in materia di conciliazione. Il welfare è una dimensione prioritaria su cui si concentrano le azioni per supportare la motivazione e il coinvolgimento, ponendo le persone al centro, con l'obiettivo di soddisfare i loro bisogni e quelli dei loro familiari. Coerentemente, anche il confronto tra l'azienda e le Organizzazioni sindacali ha spesso posto al centro della discussione le politiche di potenziamento e affinamento degli strumenti che costituiscono il welfare aziendale e contribuiscono a favorire in misura significativa la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale e dunque a favorire il benessere delle persone del Gruppo. Benessere che viene tutelato anche sul fronte della salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro, per il tramite di misure sempre più efficaci come dichiarato nella Politica di Salute e Sicurezza e nel Codice Etico di Gruppo. La normativa interna prevede un Sistema di Compiti e Responsabilità, declinato in regole e guide operative aziendali, cui partecipano una pluralità di soggetti, in relazione a specifiche competenze professionali ovvero a determinate funzioni aziendali.

### WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato e include: la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa, l'Associazione Culturale, Ricreativa e Sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo (ALI), la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, nonché il coordinamento del gruppo interfunzionale Disability management, le attività relative all'ambito dell'attenzione alla persona e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e il complesso delle attività di Mobility management (vedi pag. 187). Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Introdotta nel 2015, il Lavoro Flessibile è il modello di smart working del Gruppo Intesa Sanpaolo. Dalla fase sperimentale al consolidamento quale modalità ordinaria di prestazione dell'attività lavorativa, il Lavoro Flessibile ha coinvolto gradualmente un numero sempre crescente di strutture e persone, rivelandosi nel 2020 un modello vincente nell'organizzazione del lavoro ed un efficace strumento di intervento anche a fronte dell'emergenza COVID-19. Al fine di rendere possibile l'estensione del Lavoro Flessibile anche a strutture precedentemente non ricomprese o con forti vincoli operativi o tecnologici, Intesa Sanpaolo ha accelerato i processi di fornitura delle dotazioni informatiche e l'individuazione di soluzioni innovative. Con l'accordo sindacale dell'11 giugno 2020 è stata attivata, in via straordinaria, la possibilità di adesione al Lavoro Flessibile a tutte le persone del Gruppo con figli di età inferiore ai 14 anni, in tutti i ruoli e/o mansioni, inclusi quelli di Filiale, prevedendo il diritto alla fruizione di almeno una giornata di Lavoro Flessibile da casa a settimana, se richiesta. A fine 2020 gli aderenti al Lavoro Flessibile risultano essere circa 65.500 (erano circa 17.250 a fine

2019). Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, oltre alle banche in cui era attivo già nel 2019 (Banca Intesa Beograd, Intesa Sanpaolo Bank Albania, CIB Bank e VÚB Banka), il lavoro flessibile è stato attivato a inizio 2020 in PBZ per il personale di Headoffice su una popolazione target di 764 collaboratori. A partire da marzo, contestualmente alle misure di emergenza per il COVID-19, il lavoro flessibile è stato esteso al 74% dello staff di Headoffice delle banche, mentre altre misure di protezione sono state identificate per il personale di rete. Nella seconda parte dell'anno, in seguito a survey interne ed in linea con quanto previsto dalle leggi locali, le Banche hanno avviato nuove progettualità e modelli per il lavoro flessibile, che includono l'aumento del numero massimo di giorni previsto per il lavoro da casa (CIB Bank, VÚB Banka), la revisione del layout degli spazi delle sedi aziendali in un'ottica più evoluta (VÚB Banka), e l'estensione del lavoro flessibile a più persone, incluso il personale di rete (Intesa Sanpaolo Bank Albania), che a fine 2020 hanno consentito di estendere la popolazione target a un totale di circa 7.000 persone.

## PROGRAMMA WORKFORCE TRANSFORMATION

In coerenza con quanto previsto nel Piano d'Impresa 2018-2021 in termini di trasformazione verso nuovi modi di lavorare e cogliendo le sfide dettate dal contesto causato dal COVID-19, nel 2020 sono state potenziate le progettualità nell'ambito del programma Workforce Transformation. Il programma mira a:

- accrescere il livello di soddisfazione delle persone migliorando l'equilibrio tra vita professionale e personale e massimizzando al contempo la produttività;
- accompagnare una maggiore e più consapevole adozione dello smart working, anche promuovendo modalità di lavoro più collaborative, agili e per obiettivi;
- supportare l'efficienza complessiva, anche grazie all'ottimizzazione degli spazi e del patrimonio immobiliare;
- aumentare l'attrattività del Gruppo verso nuovi talenti, incrementando la retention;
- contribuire allo sviluppo di politiche inclusive e di sostenibilità all'interno del Gruppo.

Intesa Sanpaolo indirizzerà nel tempo alcuni cambiamenti che trasformeranno il modo di lavorare nel Gruppo, agendo sulle modalità di lavoro e di collaborazione tra le persone, sulle soluzioni tecnologiche e innovative a supporto, sulla rivisitazione di layout e spazi, su nuove iniziative di flessibilità, anche in termini di accesso allo smart working e di collocazione temporale dell'attività lavorativa.

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dai collaboratori per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni di difficoltà dando loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali poiché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 50.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che la Banca incrementerà con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di altre 50.000 ore. Nel corso del 2020, per far fronte alle molteplici difficoltà generate dall'emergenza causata dal COVID-19, a supporto delle esigenze di cura e assistenza dei familiari, è stato sottoscritto nel corso del mese di giugno uno specifico accordo sindacale che ha promosso una campagna straordinaria di donazione di ferie o banca ore da parte del personale alla Banca del Tempo, con l'obiettivo di consentirne la fruizione per assistenza agli anziani o non autosufficienti (familiari e affini entro il primo grado) e ai genitori con figli di età fino a 14 anni che avessero fruito completamente del congedo straordinario introdotto dal Decreto "Cura Italia" e dalle successive modifiche. Inoltre, l'accordo ha previsto la possibilità di fruire di ulteriori 2 giornate di ferie ad ore rispetto a quelle annualmente spettanti quale ulteriore forma di flessibilità per la conciliazione tra impegni lavorativi e privati. Nel 2020 sono state donate dai collaboratori 38.500 ore, cui si sono aggiunte pari ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 77.000 ore. A queste donazioni si sono aggiunte, in via eccezionale e a seguito del predetto accordo, ulteriori 17.600 ore di ferie non fruito da parte del personale cessato ai sensi degli accordi aziendali per le uscite volontarie.

Al personale appartenente alle Filiali del Gruppo e a quello che svolgeva attività che non permettevano il ricorso allo smart working sono stati riconosciuti 6 giorni di ferie supplementari con possibilità di monetizzazione di una parte delle stesse.

Il rinnovo della contrattazione di secondo livello di Gruppo del 2018 aveva consentito il consolidamento ed il potenziamento degli strumenti per agevolare la genitorialità. I padri possono infatti richiedere specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, l'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, il riconoscimento del 30% della retribuzione annua lorda individuale in caso di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo una volta esaurito il congedo parentale previsto per legge, ulteriori giorni di permesso e di aspettativa non retribuiti in caso di malattia del figlio o di esigenze legate al

puerperio. Il complesso di norme dedicate alla genitorialità ha introdotto, in via sperimentale, un ulteriore permesso retribuito per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna e ulteriori giorni non retribuiti finalizzati all'assistenza di figli minorenni a favore di genitori separati o divorziati, affidatari esclusivi dei figli, nonché in caso di vedovanza e di famiglie monogenitoriali. È stato inoltre incrementato l'importo dell'assegno che l'Azienda riconosce ai collaboratori con familiari portatori di handicap.

Interventi a supporto della maternità e della paternità sono attuati anche mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli e Torino, che accolgono complessivamente 255 bimbi oltre a una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale.

Il sistema di Previdenza integrativa del Gruppo Intesa Sanpaolo conta nel suo complesso (comprendendo le forme previdenziali a contribuzione definita e a prestazione definita) circa 95.000 iscritti con oltre 9,5 mld di euro di patrimonio complessivo. Nel mese di luglio 2020, l'Autorità di Vigilanza ha emanato le direttive per l'applicazione della normativa comunitaria "IORP 2" in tema di governance e trasparenza delle forme pensionistiche complementari. Nel panorama della previdenza complementare nazionale i Fondi Pensione del Gruppo Intesa Sanpaolo sono stati tra i primi ad adeguarsi agli obblighi previsti da detta normativa. Permane la possibilità di iscrivere i propri familiari a carico e mantenere l'iscrizione al Fondo anche alla cessazione del rapporto di lavoro indipendentemente dal raggiungimento dell'età pensionabile. Le funzionalità rese disponibili dal Fondo all'interno dell'area riservata del sito web sono state ulteriormente affinate, consentendo in particolare all'aderente di effettuare simulazioni per conoscere l'importo netto atteso in caso di richiesta di anticipazioni e prestazioni. Con l'Accordo sindacale del 1° aprile 2020, è stata disciplinata la possibilità di integrare ulteriormente la propria posizione individuale chiedendo il trasferimento del TFR pregresso (maturato fino al 31 dicembre 2006, accantonato presso una delle Aziende del Gruppo e non versato ad altra forma di previdenza complementare). In relazione all'emergenza COVID-19 gli Organi e le strutture operative dei Fondi del Gruppo, d'intesa con gli advisor esterni, si sono adoperati per mantenere e difendere gli obiettivi reddituali di ciascun comparto, con gli interventi che si sono resi necessari nell'interesse dei propri iscritti per la tutela del risparmio previdenziale.

## IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

Il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo Intesa Sanpaolo è un'Associazione senza scopo di lucro che opera secondo valori mutualistici e di solidarietà sociale, con finalità esclusivamente assistenziali deputata a gestire i servizi di assistenza sanitaria integrativa a favore di tutte le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, nonché degli ex collaboratori in esodo ed in pensione che ne hanno fatto parte e dei loro familiari. Il Fondo costituisce una realtà di primaria importanza a livello nazionale, sia per numero di assistiti (nel 2020 oltre 213.800 persone) che per volume delle prestazioni erogate, attraverso convenzioni dirette con le strutture sanitarie e in forma di rimborso. Durante l'emergenza legata al COVID-19, con le grandissime difficoltà causate dalla pandemia (il settore registra una diminuzione delle prestazioni del 25-30% rispetto al 2019), il Fondo ha continuato a garantire assistenza sanitaria ai propri assistiti per oltre 130 mln di euro, confermandosi un riferimento costante per la salute e la prevenzione. È proseguita anche la campagna, realizzata con il supporto e la validazione del Comitato Scientifico del Fondo, di sensibilizzazione, prevenzione e diagnosi precoce dei tumori attivata nel 2019, tramite la pubblicazione sul portale dedicato di contenuti interattivi, questionari, videoclip e articoli monotematici di natura divulgativa. Inoltre, il Fondo nel corso del 2020 ha dedicato una specifica attenzione agli aspetti di comunicazione ed assistenza anche in tema di COVID-19. Le prestazioni offerte dal Fondo non prevedono infatti esclusioni per eventi pandemici e ricomprendono la diagnostica sul COVID-19. Nel corso del 2020 l'attività del Fondo Sanitario si è focalizzata particolarmente sulla rivisitazione ed il miglioramento dei canali di contatto con gli iscritti, attraverso la realizzazione di procedure gestionali proprietarie, il rinnovo del portale internet e l'attivazione di canali di comunicazione digitali e più intuitivi, al fine di fornire un servizio efficace e sempre attento alle esigenze di tutti gli assistiti.

Anche per il 2020 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri dipendenti esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di 19.000 persone (nel corso dell'anno la copertura è stata attivata anche per Pravex), consulenza medica di second opinion (estesa anche a coniugi e figli in età scolare) e/o trattamenti sanitari in centri d'eccellenza (solo per il dipendente) situati in paesi esteri rispetto a quello di residenza e/o luogo di lavoro. Il programma offre assistenza in caso di malattie gravi (cancro, trapianti, interventi chirurgici ad alta complessità, ecc.) e prevede la copertura delle spese per il trattamento e per servizi complementari (assistenza visti, degenza, alloggio per l'accompagnatore, viaggio, ecc.), nonché la neutralizzazione di tutte le spese di trasporto e alloggio nel paese estero e i rimborsi per le spese mediche da sostenere una volta rientrati a casa. Considerate le restrizioni ai

viaggi imposte dalla pandemia, sono state adottate soluzioni alternative che in alcuni casi hanno previsto il trattamento presso il paese di residenza.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) opera dal 2014 nel Sistema di Welfare di Gruppo come circolo unico di Gruppo, offrendo ai circa 150 mila Soci, a livello territoriale e nazionale, iniziative di aggregazione, turismo, cultura e sport e servizi alla persona dedicati a conciliare la vita lavorativa con quella privata. L'emergenza COVID-19 nel corso del 2020 ha impattato profondamente su tutte le attività dell'Associazione che ha individuato nuove iniziative e posto attenzioni diverse in relazione all'evolversi della pandemia. Ai giovani Soci studenti, in alternativa ai tradizionali campus estivi in Italia e all'estero, è stata offerta - in sinergia con Società specializzate - una gamma di soluzioni innovative per fruire di corsi di lingua online, di programmi dedicati alle scelte della scuola superiore, dell'università e/o del lavoro, di un progetto sperimentale per l'apprendimento di un metodo di studio efficace per affrontare al meglio la didattica in presenza e a distanza e migliorare il proprio rendimento scolastico, con un programma dedicato a soggetti con disturbi specifici di apprendimento. Ai bimbi da 1 a 6 anni, è stata dedicata l'iniziativa Dono di Natale con cui ALI supporta il progetto di educazione al risparmio dei più piccoli avviato da Intesa Sanpaolo, depositando un contributo sui conti correnti XME conto UP! accesi a nome dei bambini; da quest'anno le famiglie potevano chiedere, in alternativa, un buono spesa Amica Farmacia o Chicco. Alle famiglie di tutti i nuovi nati nell'anno è dedicato il contributo straordinario spendibile a scelta del socio richiedente su Amica Farmacia o Chicco. In via sperimentale e del tutto gratuita è stata offerta a tutti i Soci la possibilità di attivare i "Servizi per la Famiglia - Welcare Family" per ricevere consulenza personalizzata sulla gamma dei servizi socio assistenziali ed educativi presenti sul territorio di interesse; ai Soci familiari maggiorenni è stato messo a disposizione l'innovativo servizio di sostegno psicologico Stimulus attraverso una piattaforma online e un numero verde, che si aggiunge al servizio già messo a disposizione dall'azienda per tutte le persone del Gruppo. Per promuovere l'attività fisica - quale fonte di salute e benessere e della riduzione dei comportamenti sedentari - è proseguita la collaborazione con i partner che, stante la situazione pandemica, hanno ampliato l'offerta con proposte online. Il concorso letterario RACCONTALI, giunto alla sua quarta edizione, è stato quest'anno esteso alla poesia focalizzandosi sul tema "Memorie di quarantena e parole per il nostro futuro". Per sostenere le famiglie nell'emergenza causata dalla pandemia, sono stati deliberati contributi straordinari per l'acquisto di PC/tablet e biciclette, anche elettriche ed è stata potenziata la qualità - anche grazie alla nuova sezione online del sito Ali x te - e la gamma dei servizi pensati per i Soci nei seguenti ambiti:

- convenzioni per acquisti online di dispositivi di protezione individuale anti COVID-19, prodotti tecnologici, sedie ergonomiche e prodotti di farmacia
- convenzioni "green", per l'acquisto o lo sharing e il noleggio a lungo termine di scooter e vetture ibride e elettriche, a cui si aggiungono importanti azioni a sostegno della mobilità sostenibile grazie ai contributi deliberati da alcuni Consigli Territoriali
- gruppi di acquisto di prodotti alimentari di qualità, attraverso la piattaforma Destination Gusto di Intesa Sanpaolo.

È proseguita infine, l'attività di promozione delle iniziative di solidarietà raccogliendo le adesioni dei volontari per iniziative come la Giornata di raccolta del farmaco.

La Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus rappresenta una concreta e tangibile manifestazione di sensibilità e di responsabilità sociale nei confronti delle persone. Nel corso del 2020, la straordinaria capacità di reazione alle nuove complessità di contesto ha consentito alla Fondazione di portare a compimento non solo le tradizionali attività di sostegno al disagio economico e sociale, ma anche di offrire un concreto supporto alle fasce più deboli del Paese che gli effetti della pandemia hanno reso ancor più fragili e vulnerabili, contribuendo all'acquisto di alimenti, beni di prima necessità, farmaci, vestiti, dispositivi di protezione individuale e di sanificazione ambientale. Circa 2,6 milioni di euro la somma complessiva deliberata dal Consiglio di Amministrazione che ricomprende, oltre all'intervento straordinario per fronteggiare l'emergenza COVID-19, un sostegno a beneficio delle persone del Gruppo, pensionati e loro familiari in situazione di obiettivo disagio e un significativo stanziamento a favore delle mense per le persone in difficoltà e per i dormitori per indigenti.

## PEOPLE CARE

Nell'ambito del Piano di Impresa 2018-2021, l'attività di People Care, avviata nel 2018 con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita in azienda e accrescere il benessere dei collaboratori, è proseguita nel 2020 basandosi sul "Modello di Servizio" a quattro pilastri: valorizzazione dell'offerta dei servizi alla persona esistenti in azienda, ascolto attivo e analisi dei bisogni della popolazione aziendale, osservatorio delle imprese leader sui sistemi di People Care, implementazione e sviluppo dell'offerta di nuovi servizi. In questa prospettiva e anche in funzione della situazione di emergenza COVID-19, nel primo semestre 2020 le attività hanno subito un'accelerazione. Il servizio Ascolto e Supporto, alla luce della positiva esperienza del Pilota su una Direzione Regionale, il 17 marzo è stato esteso a tutta la popolazione del Gruppo in Italia, registrando a fine 2020 oltre 1.300 accessi. Ideato per offrire immediato sostegno, professionale e riservato, nel caso di situazioni di vita che generano preoccupazioni o che incidono sul benessere generale, il servizio è messo a disposizione grazie alla partnership con una società leader in Europa specializzata nel settore e con la supervisione dell'Alta Scuola di Psicologia A. Gemelli dell'Università Cattolica di Milano, che ne monitora l'efficacia. È totalmente gratuito e presenta diverse modalità di accesso (un numero verde sempre disponibile e una piattaforma web dedicata) garantendo il supporto psicologico anche a distanza. In tale ambito è stata avviata in dicembre la prima edizione del corso di formazione per gestori del personale "Ascolto del disagio: l'ascolto attivo come strumento di supporto e gestione dei colleghi in difficoltà", con la docenza dell'Alta Scuola di Psicologia A. Gemelli dell'Università Cattolica di Milano.

È stata lanciata ad aprile 2020 la nuova sezione CareLab, intervento realizzato nell'ambito delle attività della Task Force «Lavoro da casa» costituita a supporto delle persone del Gruppo per fronteggiare l'emergenza COVID-19. Posta all'interno della Sezione Servizi alla Persona di #People, è focalizzata sulle aree del Wellbeing - Alimentazione, Movimento, Energia e benessere emotivo, e del Caregiving - come sistema integrato "per sperimentare le vie del benessere". CareLab intende fornire ai collaboratori gli strumenti utili a consolidare o avviare stili e abitudini di vita salutari, mediante nozioni teoriche ed esperienze pratiche, sfruttando al massimo tutte le opportunità digitali disponibili. A fine 2020 oltre 25.000 collaboratori hanno fruito delle opportunità digitali proposte da CareLab. Oltre ai contenuti realizzati nei diversi formati – pubblicazioni, video, podcast ed eventi – a cura di partner esterni specializzati in ogni area di benessere, sono messi a disposizione su CareLab anche due servizi gratuiti per i collaboratori: #Stepbystep, l'app di Intesa Sanpaolo che incentiva al movimento e allo stile di vita salutare e la palestra online, con un palinsesto settimanale di lezioni in diretta e on demand con trainer esperti e qualificati. A fine 2020 si sono registrati oltre 5.500 download dell'app #Stepbystep dedicata al movimento.

Le iniziative Ascolto e Supporto e CareLab sono stati estesi alle persone di UBI Banca da fine novembre. Nel perimetro delle International Subsidiary Banks, contestualmente al periodo di misure restrittive a contenimento dell'emergenza, sono state avviate sia a livello di Head Office di Divisione, sia locale, diverse iniziative finalizzate a mitigare gli effetti dello stress e favorire il benessere fisico e mentale dei collaboratori, mirando a mantenere al contempo il senso di appartenenza. Tra le diverse proposte, sono state organizzate 5 sessioni di webinar sul tema gestione dello stress e dell'ansia mediante tecniche di respiro, meditazione e yoga che hanno coinvolto a livello di Head Office di Divisione 70 collaboratori. L'attività è stata poi estesa alle comunità HR di tutte le banche estere attraverso un'edizione internazionale che ha coinvolto 120 persone.

## CLIMA AZIENDALE

La Comunicazione Interna di Intesa Sanpaolo si occupa di sviluppare una cultura comune basata sui valori aziendali e favorire il senso di appartenenza delle persone. Un sistema integrato che, oltre l'ascolto strutturato dei collaboratori, si compone di strumenti quali la Intranet, la Web Tv, Mosaico, Mosaico International e la App interComm che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. Tali strumenti sono stati resi disponibili anche alle persone di UBI Banca, attivando per loro anche un canale profilato della Web Tv. Nel 2020 la pandemia ha comportato la necessità di nuovi modi di lavorare, comunicare e relazionarsi a cui il sistema integrato della Comunicazione Interna ha saputo rispondere con un costante presidio, informando tempestivamente tutti i collaboratori tramite la pubblicazione di news, l'aggiornamento puntuale della sezione dedicata al COVID-19, le interviste via skype ai manager del Gruppo, l'invio di mail massive. Momento centrale è stato poi l'ascolto delle opinioni dei collaboratori, per analizzare le loro percezioni durante la fase di emergenza. La rilevazione è avvenuta ad aprile 2020 per tutte le persone in Italia e a giugno per tutti i collaboratori delle società estere. L'analisi è stata effettuata con la consulenza metodologica e il supporto operativo di una società terza che garantisce

il totale anonimato dei partecipanti alla survey e che, in parallelo, ha sondato un campione di lavoratori rappresentativo della popolazione italiana per sesso, età e zona di residenza. Alla survey hanno risposto il 57,7% dei collaboratori che hanno evidenziato percezioni più positive sui temi indagati rispetto al resto d'Italia (campione di lavoratori italiani). Le persone del Gruppo dimostrano un senso di appartenenza molto alto, promuovendo la Banca per il modo in cui ha gestito l'emergenza verso il Paese, i clienti e i collaboratori; tutti i collaboratori sono soddisfatti e attratti dallo smart working, anche chi non può farlo, e dopo l'emergenza ci si auspica di poterne usufruire maggiormente; i responsabili si sono adattati bene alla nuova situazione e sono stati apprezzati dai collaboratori sia in filiale sia a casa. A distanza di 6 mesi è stata realizzata a dicembre una nuova rilevazione sul tema sia sulla popolazione di Intesa Sanpaolo sia, per la prima volta, sulla popolazione UBI Banca per un totale di 81.385 collaboratori coinvolti e un tasso di risposta pari al 46,5%. I risultati mostrano percezioni molto omogenee fra le persone di Intesa Sanpaolo e UBI Banca. Come in aprile, l'incertezza è stata tra le principali emozioni provate dalle persone del Gruppo. Si è registrato un calo della paura e sono diminuite al contempo anche speranza e fiducia. Si è confermato un alto senso di appartenenza al Gruppo, più forte rispetto agli altri lavoratori dipendenti del campione Italia, così come è risultato positivo il giudizio sui capi. Chi lavora in smart working ha emozioni più positive rispetto a chi opera prevalentemente in filiale/ufficio e auto-percepisce un aumento di produttività, autonomia, capacità di concentrazione e conoscenze digital. Infine, rispetto alla survey di aprile, le persone del Gruppo si sono mostrate più favorevoli a estendere i giorni settimanali di smart working rispetto al periodo pre-COVID.

Inoltre, anche quest'anno, l'ascolto strutturato - come strumento a supporto del Top management e delle strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali - ha portato alla realizzazione di numerose attività di ascolto (feedback, survey, focus group, ecc.) con il coinvolgimento di migliaia di persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo.

## SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Tutela Aziendale è la struttura che, nell'ambito del Gruppo, sovrintende alle attività di presidio della salute e sicurezza. Intesa Sanpaolo ha implementato ed efficacemente attuato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, individuando all'interno della propria struttura organizzativa le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della propria politica di tutela dei collaboratori. Allo scopo di rafforzare il presidio della salute e sicurezza dei propri collaboratori, a partire dal 2017 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro è sottoposto ad una verifica di certificazione annuale da parte di un ente terzo ed indipendente che ne attesta la conformità alle leggi vigenti e agli standard di settore (UNI ISO 45001:2018). Le responsabilità e le modalità connesse all'attuazione, al mantenimento, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSL) sono contenute nella Guida di Processo – Gestione della Conformità – Gestione ambito normativo Sicurezza sul lavoro, aggiornata nel 2018. La Guida è stata definita con l'obiettivo di ridurre la possibilità di accadimento di qualunque evento dannoso per le persone, l'ambiente e le parti esterne interessate, controllare i rischi nell'ambito dell'operatività dell'azienda e di ditte esterne coinvolte nel contesto aziendale, migliorare progressivamente le prestazioni del Gruppo in materia di salute e sicurezza sul lavoro. I rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori. L'attività di gestione dei rischi per la salute e sicurezza si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- valutazione dei rischi;
- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;
- definizione di un piano di interventi nell'ambito di un programma per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, con l'identificazione delle strutture aziendali competenti alla loro attuazione;
- realizzazione degli interventi pianificati nell'ambito del programma;
- definizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- verifica dell'attuazione dei programmi e controllo sull'applicazione e sull'efficacia delle misure adottate;
- gestione dei rischi residui.

Intesa Sanpaolo (nella figura del Datore di Lavoro) – con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza – elabora e mantiene aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, che fra l'altro contiene:

- l'identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione;
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere.

La valutazione ed il relativo documento vengono aggiornati in relazione all'evoluzione tecnica nonché alle significative modifiche del processo produttivo e dell'assetto organizzativo dell'azienda tali da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori. Questo impegno è stato assolto anche nel 2020 con la messa a disposizione di tutti i collaboratori del documento aggiornato. A seguito di un accordo sindacale del 2016 sono stati eletti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale. La rappresentanza è attualmente è costituita da 104 collaboratori che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Ogni anno vengono svolti interventi formativi dedicati, per l'aggiornamento dei collaboratori che svolgono il ruolo di RLS. L'insieme delle attività realizzate ha permesso di rendere pienamente operative le procedure di consultazione e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto dalla normativa. Nel 2020 la valutazione dei rischi è stata fortemente impattata dalla pandemia da COVID-19 e dalla conseguente implementazione della valutazione del rischio biologico: fondamentale è stata l'attività di costante valutazione della normativa nazionale in continua evoluzione a cui è stata sempre garantita piena aderenza. Per la valutazione del rischio durante la pandemia, la Direzione Tutela Aziendale si è avvalsa dei Medici Competenti del Gruppo coordinati dal Direttore della U.O. di Medicina del Lavoro della Asst Fatebenefratelli Sacco e dal Direttore Coordinamento Attività Ambulatoriale di Medicina del Lavoro dell'Azienda Universitaria Ospedaliera Città della Salute e della Scienza di Torino; inoltre per gli aspetti relativi alle condizioni impiantistiche, ambientali ed ai sistemi di protezione si è avvalsa dei professori del Dipartimento di Scienze della Sanità Pubblica dell'Università di Torino e del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche dell'Università di Bologna. Sono state quindi adottate azioni atte a prevenire il rischio di infezione SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro contribuendo, altresì, alla prevenzione della diffusione dell'epidemia. Tali misure possono essere così classificate: organizzative; di prevenzione e protezione; specifiche per la prevenzione dell'attivazione di focolai epidemici. Tra le misure comportamentali sono state introdotte norme igieniche e di comportamento informando e responsabilizzando il personale tramite opportuna segnaletica, linee guida, video, infografiche e link, oltre che fornendo supporti quali dispositivi sanitari e Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) secondo principi di razionalità, progressività e istituendo kit diversificati per sedi aperte al pubblico, necessità di relazionarsi con la clientela e attività interne. Come misure organizzative per garantire la riduzione dei contatti e il distanziamento sociale sono state previste apposite chiusure e riaperture delle sedi, flessibilità negli orari di ingresso e uscita, oltre che le turnazioni, l'estensione del lavoro flessibile da casa e la digitalizzazione/remotizzazione delle attività per il personale, Per la clientela è stato introdotto il contingentamento degli ingressi, il ricevimento su appuntamento, la definizione delle operazioni essenziali da poter svolgere in presenza e l'estensione della multicanalità, mentre per fornitori e consulenti sono state messe in atto nuove procedure per la gestione degli ingressi, delle interferenze e del DUVRI. È stato aumentato lo spazio pro-capite a disposizione di tutto il personale con distanziatori e rarefazione delle postazioni, sono state eliminate le condizioni di formazione di assembramenti, fornendo precise regole e divieti per riunioni, eventi e accesso alle mense aziendali, sono state fornite precise regole e limitazioni per la mobilità da e per le aree a maggior rischio epidemiologico in termini di trasferte e missioni. Tra le misure tecniche sono state definite precise disposizioni per l'igiene ambientale, tra cui le attività di pulizia e igienizzazione quotidiana degli ambienti di lavoro, le sanificazioni e la gestione degli impianti di trattamento dell'aria. È stato inoltre rivisto il Piano di Emergenza Aziendale, le procedure di intervento e di primo soccorso, la copertura degli incaricati nelle filiali e nei palazzi di direzione centrale e l'organizzazione in sicurezza della prova d'esodo annuale sia per la prevenzione incendi in tutte le sedi del Gruppo, sia per la simulazione terremoto nelle sedi in zona sismica 1 e 2. Come misura formativa e informativa è stata realizzata una sezione dedicata al COVID-19 nella home page della intranet aziendale, che raccoglie la normativa emessa, il materiale prodotto da OMS, ISS e altre fonti istituzionali e sanitarie autorevoli, linee guida per il lavoro flessibile in sicurezza, vademecum sulla percezione e gestione del rischio COVID-19, i manuali per la gestione degli ambienti di lavoro e per i comportamenti da tenere nel corso delle attività lavorative, infografiche, video e collane informative su come prendersi cura della propria salute e sulla gestione del lavoro digitale. Sono stati inoltre erogati corsi relativi a:

- le misure introdotte in Azienda per l'emergenza COVID-19;
- la gestione dell'attività di triage, a fronte dell'individuazione di casi COVID-19 tra il personale;
- la modifica del piano di emergenza e delle procedure di intervento a fronte dell'emergenza COVID-19;
- la formazione base e l'aggiornamento periodico per lavoratori e preposti;
- la formazione base di prevenzione incendi per gli incaricati all'emergenza in stabili a rischio incendio basso;
- l'aggiornamento periodico di prevenzione incendi per gli incaricati all'emergenza in stabili a rischio incendio basso e medio;
- la formazione base teorica di primo soccorso per gli incaricati all'emergenza;
- la formazione in merito a rischi specifici (radon e amianto).

Come misure di carattere medico è stato valorizzato il supporto dei Medici Competenti per minimizzare gli impatti di nuovi casi in azienda, individuare il personale da porre in astensione, fornire informazione medica generale a tutto il personale e valutare la riammissione al lavoro. È stata introdotta una gestione dei casi con un approccio cautelativo e anticipatorio tramite l'analisi epidemiologica degli ambiti territoriali con individuazione delle aree a maggior rischio, l'analisi dei casi possibili, sospetti e confermati in astensione o malattia e l'individuazione dei contatti stretti da porre in astensione dal lavoro. Sono state introdotte misure di protezione del personale con vulnerabilità in caso di infezione, ponendo in astensione dal lavoro (salvo lavoro flessibile da casa) le persone con disabilità motoria o sensoriale grave, con patologie comportanti immunodepressione, con malattie croniche, con multimorbilità, le donne in gravidanza ed allattamento, le persone anziane e le persone con disabilità. Sono stati messi in atto interventi di sostegno di natura psico-sociale, con attività di debriefing psicologico specialistico per gruppi di lavoro interessati da casi COVID-19, interventi di sostegno psicologico per persone con infezione e iniziative di ascolto e supporto per tutto il personale.

In ambito estero, durante l'emergenza COVID-19 e nel corso del 2020, sono stati coinvolti i referenti di salute e sicurezza delle International Subsidiary Banks e delle strutture estere del Gruppo per la diffusione dei protocolli di gestione degli interventi da realizzare in coerenza con lo sviluppo epidemiologico nei diversi contesti, degli standard di Gruppo e dei requisiti locali di ciascun Paese. Nonostante la molteplicità delle situazioni da affrontare, la creazione della rete di referenti, in particolare nelle 11 controllate del perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, attiva dal 2019, e l'utilizzo di spazi di collaborazione per la condivisione tempestiva di aggiornamenti e comunicazioni hanno contribuito alla gestione della pandemia anche a livello internazionale.

## LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19 IN AZIENDA

Il processo di gestione e di attivazione del supporto per i collaboratori impattati dal COVID-19, prevede una prima fase di presa in carico di tutte le segnalazioni di casi e contatti già definiti dal S.S.N. o presunti, provenienti dai collaboratori, dai gestori del personale e dai preposti delle varie strutture. Il personale di Tutela Aziendale con il supporto dei Medici Competenti effettua l'attività di "trriage" classificando i casi ed i contatti, non solo recependo le indicazioni del S.S.N. (ASL/ATS, medici curanti, ecc.) ma anche ricercando e individuando possibili casi e possibili contatti stretti tra il personale con sintomi e tra il personale che ha avuto contatti, in modalità anticipatoria e collaborativa rispetto a quella che è l'attività di ricerca del S.S.N. Una volta identificati casi e contatti, viene data informativa sia al personale e alle strutture coinvolte, sia ai dipartimenti dell'ASL territorialmente competenti, vengono attivati gli interventi di sanificazione e igienizzazione dove necessario, vengono organizzati dove necessario i briefing collettivi con le strutture impattate e per i casi in cui l'evento è stato ritenuto particolarmente traumatico, vengono organizzati debriefing collettivi di sostegno psicologico con il supporto di psicologi. Al termine delle astensioni per casi e contatti, viene puntualmente verificata l'idoneità al rientro da parte dei Medici Competenti. Al fine di monitorare il livello di rischio epidemiologico ISP ha realizzato un "modello di monitoraggio dei contagi" per proteggere i dipendenti con un approccio precauzionale e preventivo, in vista delle fasi successive al lockdown. Il modello è stato costruito a partire dalla matrice di rischio del governo la quale è basata su 3 macro-indicatori (capacità di monitoraggio e sistemi di sorveglianza e raccolta dati da parte del SSN – capacità di accertamento diagnostico, indagine e di tracciatura dei contatti – stabilità di trasmissione e tenuta dei Servizi Sanitari) e i cui risultati sono utilizzati come input, integrando alcuni indicatori specifici e significativi per ISP. Il risultato è un modello che permette di monitorare l'evoluzione del livello di risk per ISP relativo a ogni provincia: a ciascun livello di rischio sono collegate misure attivate in seguito a valutazione critica da parte del management e permette di identificare, formalizzare e definire misure preventive per rispondere all'evoluzione del contesto. Intesa Sanpaolo ha supportato la ricerca sul COVID-19 dell'Università Statale di Milano all'ospedale Sacco. In particolare, fin dai primi giorni di lockdown, l'Innovation Center ha supportato le attività di ricerca del Laboratorio di Malattie Infettive della Statale all'Ospedale Sacco per: - La ricostruzione del processo di diffusione dell'infezione in Italia e in Europa; - L'identificazione e l'analisi delle mutazioni nei geni virali, per individuare eventuali riflessi sulla virulenza; - La gestione e l'organizzazione dell'analisi su una mole eccezionale di dati dei laboratori del network dell'Ospedale Sacco. Tra i principali risultati, la pubblicazione di un paper scientifico sulla rivista medica internazionale *Viruses* che ha permesso di osservare che la quasi totalità dei virus in Italia appartengono al lignaggio B.1, poi divenuto quello più diffuso al mondo, osservare che il più probabile periodo di ingresso in Italia è almeno un mese prima della descrizione dei primi casi e stimare i parametri relativi alla trasmissibilità. Durante la pandemia, il Gruppo ISP ha inoltre sostenuto numerose strutture ospedaliere del Paese.

Nel corso del 2020 è stata attivata la campagna anti-influenzale e anti-pneumococcica per il personale del Gruppo: l'adesione alla campagna è stata volontaria, con la possibilità di aderire alla somministrazione di entrambi i vaccini o di uno solo di essi. Su tutto il territorio nazionale, sono stati effettuati 17.493 vaccini di antinfluenzale e 7.575 di anti-pneumococco.

### **ATTIVAZIONE DISPOSITIVI PER TEST RAPIDI ALLE PERSONE DEL GRUPPO**

L'effettuazione di test rapidi per i dipendenti è stata sperimentata con successo e con soddisfazione del personale coinvolto, in un edificio centrale di Napoli e nell'area di Lodi. Si ritiene che nell'attuale contesto pandemico di COVID-19, caratterizzato dall'incremento dei fabbisogni di test diagnostici che garantiscano tempi rapidi di risposta e facilità di gestione, l'introduzione di test rapidi su tampone naso faringeo, costituisca un valido strumento per il contenimento della diffusione del virus e servirà in particolare per rendere più rapida l'identificazione dei positivi tra soggetti sintomatici, e rendere più rapido il testing nei casi sospetti e nei contatti. Con la collaborazione della società RBM Salute è stato attivato un modello di copertura geografica dei dispositivi per test rapidi in 24 sedi del Gruppo, operativo a partire da gennaio 2021, cui potranno accedere su base volontaria i dipendenti individuati da Tutela Aziendale e dai Medici Competenti in seguito al configurarsi di determinati scenari e a seguito alle attività di triage.

### **CERTIFICAZIONE DEL SGSSL ALLA NORMA UNI ISO 45001:2018**

Nel 2020 è stata confermata la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018. Le attività di verifica hanno interessato un campione significativo di filiali e palazzi e coinvolto le principali strutture centrali, il personale di filiale, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e il personale delle ditte di manutenzione e di pulizia. La certificazione conseguita copre il 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia.

Lo sviluppo del protocollo di prevenzione del rischio di infezione di Intesa Sanpaolo avvenuto concordemente alle varie fasi di gestione susseguitesi dalla dichiarazione dello stato di pandemia, è stato oggetto di una valutazione indipendente attraverso due attività di assessment distinte: la prima, svolta nel periodo del lockdown, ha valutato e certificato il modello organizzativo e le misure adottate da Intesa Sanpaolo per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro, secondo il protocollo di valutazione DNV GL COVID-19 Risk Management (i risultati sono rendicontati nel report "20200507-ISP-COVID-19 Assessment Final Report-Rev.1" del 7 Maggio 2020); la seconda, svolta nei mesi di Agosto e di Settembre, in accordo al modello MyCare®, ha certificato un modello di Maturità attraverso il quale è stata valutata l'efficacia del sistema di gestione attuato per mitigare i rischi di infezione da agenti patogeni.