



Creazione di valore sostenibile e
integrità nel business

Valore e solidità del Gruppo

MODELLO DI BUSINESS*



*Per approfondimenti rispetto alle principali tendenze e i fattori che possono influire sul modello di business come il COVID-19 si rimanda alla sezione "Gli impatti della pandemia sull'operatività, sulle attività di business e sul profilo di rischio" della Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo.

IL PIANO D'IMPRESA 2018-2021

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha dimostrato negli ultimi anni di essere in grado di generare valore per tutti gli stakeholder, realizzando importanti risultati anche in contesti esterni difficili, in particolare durante il periodo segnato dall'emergenza sanitaria. Il Piano d'Impresa 2018-2021 è stato portato a termine conseguendo risultati in linea con gli obiettivi dichiarati.

Intesa Sanpaolo, una Banca già leader negli ambiti della sostenibilità e ESG, si presenta tra i principali operatori del settore ed è ben posizionata per cogliere le future opportunità, grazie a molteplici punti di forza fra i quali: la gestione proattiva e granulare dei rischi, un'indiscussa solidità patrimoniale, un modello di business distintivo, una posizione di primo piano in ambito ESG e la rafforzata leadership domestica in un Paese in forte ripresa dopo la pandemia.

Il Piano d'Impresa 2018-2021 ha integrato gli impegni fissati dal Gruppo definendo azioni per contribuire allo sviluppo globale, nell'ottica di sostegno ai propri clienti, promozione dello sviluppo e del benessere di persone e comunità e tutela dell'ambiente anche attraverso il contrasto ai cambiamenti climatici. In particolare, Intesa Sanpaolo ha saputo essere un punto di riferimento per la società, attraverso una serie di iniziative volte, tra l'altro, a erogare prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale, assicurare supporto alle persone in difficoltà, mitigare le conseguenze su famiglie e imprese derivanti da catastrofi naturali, supportare lo sviluppo della Circular Economy e valorizzare il patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero.

Tra le iniziative intraprese risalta il Fund for Impact, plafond creditizio istituito a fine 2018 e destinato all'erogazione di 1,5 miliardi di euro di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito. Per le famiglie e le imprese colpite da terremoti e altri disastri naturali, il Gruppo ha attivato plafond dedicati, permettendo di erogare finanziamenti agevolati per circa 980 milioni di euro dal 2018. Per fronteggiare l'emergenza COVID-19, dall'inizio della pandemia sono stati sospesi ben 115 miliardi di euro¹ di rate dei mutui e dei finanziamenti esistenti per famiglie e imprese; circa 43 miliardi di euro² di finanziamenti sono stati erogati a valere sul Decreto liquidità. A favore della transizione verso un'economia sostenibile, green e circular, nell'orizzonte di Piano 2018-2021 Intesa Sanpaolo ha erogato 7,7 miliardi di euro per la circular economy rispondendo a una richiesta della clientela in crescita, a fronte del plafond stanziato da 6 miliardi di euro. Intesa Sanpaolo ha dimostrato di essere un acceleratore della crescita dell'economia reale in Italia, rendendo disponibili da inizio Piano oltre 290 miliardi di euro (rispetto ai 250 miliardi di euro fissati dal Piano 2018-2021) di nuovo credito a medio-lungo termine a famiglie e imprese, di cui 77 miliardi nel 2021; le aziende riportate in bonis dal 2014 sono circa 133.000, operazione che ha consentito di preservare 665.000 posti di lavoro.

L'attenzione all'inclusione ha portato dal 2018 a realizzare iniziative per ridurre la povertà infantile e supportare le persone in difficoltà fornendo circa 24,8 milioni di pasti, 1,5 milioni di posti letto, 296.250 medicinali e 249.200 capi di abbigliamento, superando ampiamente gli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021.

Inoltre, con riferimento alle iniziative culturali, fra i vari ambiti di intervento, Intesa Sanpaolo ha erogato nel quadriennio 2018-2021 un contributo monetario alla comunità per Arte e Cultura pari a circa 144 milioni di euro.

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

Le Persone, in particolare, beneficiano di una serie di iniziative volte a rafforzare il loro coinvolgimento, promuovere l'inclusione e il dialogo continuo con l'azienda, valorizzare i migliori talenti, sviluppare le competenze, preservare i livelli occupazionali, favorire l'equità interna e agevolare la conciliazione tra vita privata e lavorativa attraverso iniziative di flessibilità. Sulle persone si è sempre investito nella formazione (13 milioni di ore erogate nel 2021, superando l'obiettivo di Piano di 11,9 milioni annui) e, soprattutto durante il contesto pandemico, nella tutela della salute, consentendo a 78.000 persone di lavorare in smartworking.

Il Gruppo, nella propria strategia, ha saputo tener in considerazione gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile fissati dalle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals) e ha fornito una risposta concreta non solo nella formulazione, ma anche nella realizzazione degli impegni intrapresi, i cui risultati sono diventati ormai parte integrante del modello di business sostenibile della Banca. Intesa Sanpaolo ha saputo cogliere tutte le opportunità per rafforzare il ruolo centrale della sostenibilità nel quadro della propria strategia complessiva.

Intesa Sanpaolo si è posta, con il Piano d'Impresa 2018-2021, obiettivi che generano valore per i propri stakeholder e per il raggiungimento dei quali sono stati sviluppati i principali progetti strategici di Gruppo (vedi Bilancio 2021, pag. 54 [1]).

Con il nuovo Piano d'Impresa 2022-2025, la Banca, oltre ad offrire la migliore esperienza professionale per le proprie Persone, si è posta l'obiettivo di continuare a generare valore per tutti gli stakeholder e allo stesso tempo costruire una banca profittevole, innovativa e sostenibile. Il Gruppo ha l'ambizione di essere un Wealth Management, Protection & Advisory leader nel panorama europeo, caratterizzato da Zero-NPL, dalla forte spinta digitale e dal focus sulle commissioni, rafforzando ulteriormente la leadership in ambito ESG con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale e grande focus sul clima (per maggiori dettagli vedi pag. 213).

¹ Moratorie accordate sino al 31.12.21 (flussi), inclusi i rinnovi, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.

² Al 31.12.21, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.

Essere una Banca forte per un mondo sostenibile consente infatti a Intesa Sanpaolo di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti e di tutti gli altri stakeholder.

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2021. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2021	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	2,9mld di euro di dividendi cash, pari a un payout ratio del 70%	85% nel 2018, 80% nel 2019, 75% nel 2020 e 70% nel 2021
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~77mld di euro (~290 da inizio 2018)	~250mld di euro
Dipendenti	Spese del personale	~6,8mld di euro (~23,8 da inizio 2018)	~24mld di euro
Fornitori	Acquisti e investimenti	~3,1mld di euro (~11,5 da inizio 2018)	~11mld di euro
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~2,8mld di euro (~10,2 da inizio 2018)	~13mld di euro

PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO¹

PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA²

In un contesto pandemico in graduale miglioramento – fatta eccezione per le ultime settimane dell'anno, segnate dalla diffusione della nuova variante Omicron – e accompagnato da una vivace ripresa dell'attività produttiva, superiore alle aspettative, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso l'esercizio 2021 con un utile netto di 4.185 milioni, in miglioramento del 27,7% rispetto ai 3.277 milioni realizzati nel 2020. Va peraltro ricordato che l'esercizio di raffronto aveva beneficiato dell'effetto contabile netto positivo rilevato in conseguenza dell'operazione di acquisizione del Gruppo UBI Banca, pari a 684 milioni³, come pure della significativa plusvalenza derivante dalla cessione a Nexi del ramo aziendale relativo alle attività di acquiring nell'ambito dei sistemi di pagamento (1,1 miliardi), ma aveva altresì incorporato rettifiche di valore dell'avviamento della Banca dei Territori per 912 milioni.

In presenza di un generale miglioramento del contesto economico condizionato dall'emergenza pandemica, i proventi operativi netti del Gruppo Intesa Sanpaolo sono ammontati nel 2021 a 20.786 milioni, in aumento dell'1,9% rispetto ai 20.400 milioni dell'esercizio 2020. Tale dinamica è stata determinata dal positivo andamento delle commissioni nette (+9,3% a 9.540 milioni) e, in misura minore, degli altri proventi operativi netti (+55 milioni a 92 milioni), solo in parte contrastato dalla riduzione degli interessi netti (-4,6% a 7.900 milioni), dei proventi derivanti dall'attività assicurativa (-3,3% a 1.629 milioni) e del risultato netto delle attività e passività finanziarie al fair value (-3,0% a 1.625).

I costi operativi, pari a 10.920 milioni, hanno confermato la loro tendenza decrescente (-119 milioni, -1,1%), che ha interessato sia le spese amministrative (-5,8% a 2.899 milioni), le quali hanno tratto vantaggio dalle azioni di presidio portate avanti e dal manifestarsi delle prime sinergie derivanti dall'integrazione dell'ex Gruppo UBI,

(1) Per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda al Bilancio Consolidato del Gruppo degli esercizi 2020 e 2021.

(2) I commenti si riferiscono, se non diversamente specificato, ai dati riclassificati e rideterminati pubblicati nel Bilancio consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I valori "rideterminati" dello schema di conto economico riclassificato tengono conto sia dell'acquisizione del Gruppo UBI e dell'ingresso delle partecipazioni totalitarie nelle società assicuratriche con le quali il Gruppo UBI aveva in essere partnership pluriennali – avvenuti nel corso del secondo trimestre – sia degli effetti delle correlate cessioni di sportelli realizzate nella prima parte dell'anno (si veda in proposito il paragrafo "Gli eventi rilevanti" del Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo). Per i dettagli sulla costruzione dei dati "rideterminati" si rinvia al capitolo "I risultati economici e gli aggregati patrimoniali" del Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

(3) Come illustrato nella "Relazione sull'andamento della gestione" del Bilancio consolidato 2020, alla quale si rimanda, ai fini di una valutazione complessiva dell'effetto netto sul conto economico dell'operazione di acquisizione del Gruppo UBI Banca, oltre all'importo incluso nella voce "Effetti economici dell'allocatione del costo di acquisizione al netto delle imposte" del conto economico consolidato riclassificato, pari a 2.062 milioni (+2.505 milioni quale goodwill negativo e -443 milioni quali oneri correlati), devono essere considerati anche gli oneri di integrazione spesati, per complessivi 1.378 milioni al netto dell'effetto fiscale, nell'esercizio di efficacia della business combination ancorché non considerati nell'ambito del processo della PPA così come richiesto dall'IFRS 3.

sia gli ammortamenti (-0,6% a 1.248 milioni), anche in relazione a write-off di cespiti di UBI Sistemi e Servizi, incorporata nella Capogruppo in luglio.

Le rettifiche su crediti, che includono uno stanziamento addizionale di 1.615 milioni per accelerare la riduzione dei crediti deteriorati, si sono attestate a 2.766 milioni, in forte ridimensionamento (-38,4%) rispetto al dato contabilizzato nel 2020 (4.493 milioni), che scontava i maggiori accantonamenti dovuti alla revisione dello scenario a seguito dell'evento pandemico.

Il conto economico consolidato ha inoltre registrato:

- altri accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività in aumento a 851 milioni, dai 365 milioni di raffronto. La voce risulta principalmente costituita dagli altri accantonamenti netti (al fondo per rischi ed oneri) fra i quali sono stati contabilizzati circa 295 milioni volti al rafforzamento delle riserve tecniche del comparto assicurativo⁴ e 275 milioni di pertinenza della Capogruppo, principalmente per controversie legali;
- altri proventi netti (voce nella quale sono inclusi utili e perdite realizzati su investimenti, partecipazioni e attività finanziarie al costo ammortizzato diverse dai crediti, nonché proventi ed oneri non strettamente correlati alla gestione operativa) per 332 milioni (97 milioni nel 2020);
- utili delle attività operative cessate pari a 58 milioni (1.588 milioni contabilizzati nel 2020 che includevano, tra gli altri, 1.110 milioni quale plusvalenza dalla cessione a Nexi del ramo aziendale relativo alle attività di acquiring di Intesa Sanpaolo), riferiti alla riclassifica dei risultati degli sportelli ceduti dalla ex UBI Banca e dalla Capogruppo (convenzionalmente ricondotti a questa voce).

In seguito a tali appostazioni il risultato corrente lordo si è attestato a 6.639 milioni, evidenziando un progresso del 7,3% (+451 milioni).

Le imposte sul reddito si sono quantificate in 1.623 milioni, rispetto ai 1.510 milioni di raffronto.

Al netto delle imposte sono poi stati rilevati Oneri di integrazione e incentivazione all'esodo per 439 milioni, per circa 210 milioni (circa 320 milioni ante imposte) riconducibili alle uscite volontarie incentivate di cui all'accordo del 16 novembre 2021.

Sono inoltre stati rilevati Effetti economici dell'allocazione dei costi di acquisizione per -39 milioni, rispetto ai precedenti +1.960 milioni che includevano i 2.062 milioni di goodwill negativo relativo all'acquisizione del Gruppo UBI. Ancora di ammontare significativo è risultato l'ammontare degli Oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario per complessivi 511 milioni, invariati rispetto ai 513 milioni del 2020.

Con riferimento agli aggregati patrimoniali, al 31 dicembre 2021 i finanziamenti verso clientela avevano raggiunto i 465,3 miliardi, in aumento dello 0,5% rispetto a fine 2020 (+0,4% nel quarto trimestre). La dinamica complessiva dell'aggregato sintetizza in realtà una flessione del 34,1% a 7,1 miliardi dei crediti deteriorati, quale effetto delle iniziative di de-risking portate avanti, più che compensata dalla crescita dei crediti di natura commerciale e finanziaria.

Dal lato della provvista, anche nel corso del 2021 è proseguita la tendenza positiva della raccolta diretta da clientela, complessivamente aumentata del 5,5% a 555,6 miliardi.

La raccolta diretta assicurativa – che include anche le riserve tecniche – a dicembre 2021 totalizzava 204,5 miliardi, in aumento dello 0,6% nei dodici mesi.

Il favorevole andamento dei mercati finanziari unitamente ai buoni risultati dell'attività di collocamento hanno permesso alla raccolta indiretta da clientela di raggiungere i 719,2 miliardi, con un progresso nei dodici mesi del 9,3%, attribuibile allo sviluppo equilibrato di tutte le componenti.

Nel corso del 2021, persistendo lo stato di emergenza sanitaria, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha dato continuità alle iniziative avviate nel 2020 in seguito alla diffusione del virus COVID-19, volte a tutelare la salute dei dipendenti, dei fornitori e dei clienti, ad assicurare la continuità operativa e il presidio dei rischi, a contrastare gli effetti della pandemia a livello sociale ed economico.

Nel rinviare al Bilancio consolidato 2021 per un'illustrazione dettagliata degli impatti del contesto conseguente alla pandemia e delle strategie poste in essere dal Gruppo, ci si limita in questa sede a sottolineare che la complessità del contesto ha richiesto un presidio ancora più attento dei fattori che consentono di perseguire una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione e prudenti valutazioni delle attività.

A fine dicembre 2021, le attività liquide ammontano a 335 miliardi, di cui 192 miliardi risultano prontamente disponibili. I requisiti di liquidità Liquidity Coverage Ratio e Net Stable Funding Ratio di Basilea 3 risultano ampiamente rispettati. Le operazioni di finanziamento con BCE per ottimizzare il costo del funding e supportare gli investimenti delle aziende clienti sono state pari al 31 dicembre 2021 a circa 132 miliardi, interamente

(4) Tenuto conto dell'eccedenza dei sinistri rispetto ai premi emessi e sulla base della stima degli oneri prospettici sulle polizze in relazione a uno squilibrio finanziario generatosi anche in conseguenza di un maggior utilizzo delle prestazioni da parte degli assicurati al termine dei lunghi periodi di lockdown.

costituite da TLTRO III.

Le fonti di raccolta sono stabili e ben diversificate, con raccolta diretta - bancaria - da clientela (inclusi i titoli emessi) costituita per l'84% dalla componente retail,

La raccolta a medio lungo termine wholesale è stata di 6,8 miliardi nel 2021, nel cui ambito risultano operazioni benchmark di obbligazioni senior non-preferred per 1,75 miliardi di euro, di senior green bond per 1,25 miliardi di euro e di Tier 2 per 1,5 miliardi di dollari (per circa il 92% collocate presso investitori esteri).

Il leverage ratio al 31 dicembre 2021 è pari a 6,6% applicando i criteri transitori in vigore per il 2021 e a 6,5% applicando i criteri a regime.

Anche la patrimonializzazione si mantiene elevata e ben superiore ai requisiti regolamentari. A fine dicembre, il coefficiente di solvibilità totale (Total capital ratio) si colloca al 19,1%, il rapporto fra il Capitale di Classe 1 (Tier 1) del Gruppo e il complesso delle attività ponderate (Tier 1 ratio) si attesta al 16,4%.

Gli effetti della pandemia sui rischi del Gruppo continuano a mantenersi contenuti anche grazie agli effetti delle misure straordinarie poste in essere a partire dal 2020 e rinnovate nel corso del 2021.

Con particolare riferimento al rischio di credito, le misure straordinarie hanno limitato, nel periodo corrente, gli effetti della pandemia; un peggioramento potrebbe quindi palesarsi con il progressivo venir meno delle stesse. L'entità degli impatti per il Gruppo sarà strettamente connessa all'effettivo sviluppo del contesto macroeconomico e, in particolare, all'evoluzione dello scenario COVID-19, all'emergere di eventuali nuove situazioni di incertezza che si dovessero verificare, nonché all'efficacia nel lungo periodo delle citate misure di sostegno. Il Gruppo Intesa Sanpaolo sta attentamente monitorando l'evoluzione del contesto anche attraverso specifiche analisi di scenario e di stress con le quali sono stati valutati gli impatti in termini di redditività e di adeguatezza patrimoniale ed è stato confermato che, in caso di deviazione avversa dello scenario rispetto a quanto previsto dalle Banche Centrali – anche attraverso l'attivazione di specifiche azioni – il Gruppo sarebbe in grado di rispettare i vincoli regolamentari e i limiti, più stringenti, fissati internamente.

Indicatori economici [mln di euro]	2020	2021
Finanziamenti verso clientela	462.802	465.254
Raccolta diretta bancaria	526.765	555.565
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	203.211	204.479
Patrimonio netto consolidato	65.894	63.775
Utile netto consolidato	3.277	4.185
Dividendi	2.626	2.932
Capitalizzazione media di borsa	44.535	44.185
Totale attività	1.034.002	1.069.003
Valore economico generato	19.490	20.037
Valore economico distribuito	-16.271	-15.527

Dati a raffronto riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in dismissione.

DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE

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

Il valore economico generato, che nell'esercizio 2021 è stato di oltre 20 miliardi, è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa – che tiene dunque conto anche delle rettifiche di valore da deterioramento di crediti e altre attività finanziarie – cui si aggiungono le quote di utili e perdite realizzati su partecipazioni e investimenti e gli altri proventi netti di gestione. L'ammontare del valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (Stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

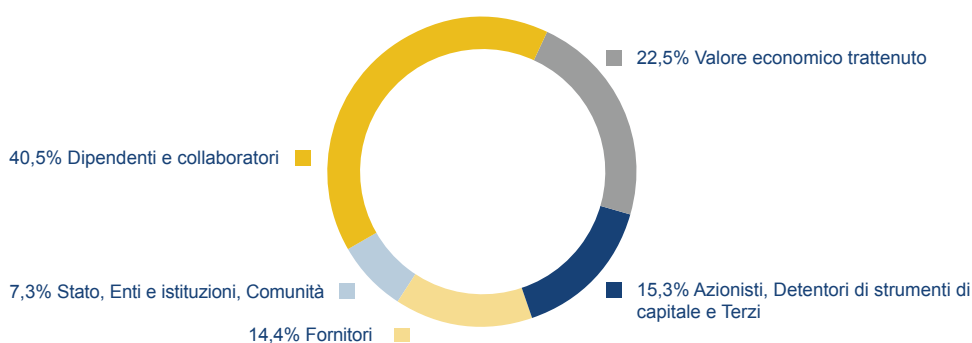
- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di circa il 41% del valore economico generato, per un totale di oltre 8 miliardi. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari;

- i fornitori hanno beneficiato di oltre il 14% del valore economico generato, per complessivi quasi 3 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di quasi 1,5 miliardi, pari al 7% circa del valore economico generato e riferibili per oltre 1 miliardo ad imposte indirette e tasse, e per oltre 700 milioni a tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Numerose sono state inoltre le iniziative in ambito sociale e culturale e gli interventi effettuati a valere sui Fondi di beneficenza e per erogazioni a carattere sociale e culturale, anche nel contesto conseguente all'epidemia da COVID-19;
- agli Azionisti, ai detentori degli strumenti di capitale e ai terzi è stato destinato il 15% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa 3 miliardi, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto. In particolare, il dividendo a saldo proposto è pari a 1.533 milioni (oltre ai 1.399 milioni di acconto dividendi pagato a novembre 2021, per complessivi 2.932 milioni a valere sull'utile 2021). Per ulteriori dettagli sul punto si rimanda alle Proposte all'assemblea del Bilancio separato di Intesa Sanpaolo S.p.A.

Il restante ammontare del valore economico generato, circa 4,5 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dalla fiscalità anticipata e differita, dagli ammortamenti e dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri.

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2021

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
VALORE ECONOMICO GENERATO	20.037	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-15.527	77,5%
Dipendenti e collaboratori	-8.106	40,5%
Fornitori	-2.894	14,4%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-1.460	7,3%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-3.067	15,3%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	4.510	22,5%



Integrità nella condotta aziendale

I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 84
Contrasto al riciclaggio	pag. 86
Rispetto della normativa fiscale	pag. 87
Tutela della libera concorrenza	pag. 90
Rispetto della privacy e protezione dei dati	pag. 90
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 92
Le attività di audit	pag. 92
Contenzioso e sanzioni	pag. 93

PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce che l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni ricopre un significativo rilievo, anche dal punto di vista strategico e, pertanto, agisce nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari (lotta alla corruzione attiva e passiva, contrasto al riciclaggio, rispetto della normativa fiscale, tutela della libera concorrenza, rispetto della privacy e delle norme che regolano i rapporti di lavoro) costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia e la trasparenza.

Intesa Sanpaolo ritiene, infatti, che il rispetto delle regole favorisca la creazione e il mantenimento di un contesto economico competitivo e la tutela dei diritti dei clienti, contribuendo così allo sviluppo del territorio e della comunità.

Il Gruppo è impegnato infatti nel perseguire gli obiettivi aziendali con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti, prevedendo standard elevati di compliance per tutte le persone del Gruppo.

INDICATORI DI PERFORMANCE e RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> 75.893 persone del Gruppo formate (78,5% del totale) 248.739 ore erogate La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di persone del Gruppo	0
	Licenziamenti per corruzione	0
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	374
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> Ottenuta la conferma della certificazione ISO 37001 Antibribery Management System, a seguito della seconda ed ultima verifica annuale (audit di mantenimento) da parte della società di certificazione incaricata
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> 65.336 persone del Gruppo formate (67,6% del totale) 1.532.000 ore erogate
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Sono state richieste consulenze e clearing per 111 iniziative, di cui 55 consulenze e 30 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso

INDICATORI DI PERFORMANCE e RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021
Rispetto della privacy e protezione dei dati	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 62.541 persone del Gruppo formate (64,7% del totale) ▪ 86.632 ore erogate
	Casi di perdita o furto di dati della clientela	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In Italia valutati 43 casi, per 40 dei quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notifica all'Autorità Garante, per i restanti 3 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante. ▪ Nel perimetro estero UE sono stati rilevati 39 casi di presunta violazione di dati personali, per 34 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, i restanti 5 casi sono stati riportati alle Autorità locali
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 75.721 persone del Gruppo formate (78,3% del totale) ▪ 1.853.422 ore erogate
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 35 segnalazioni, di cui 2 giudicate non pertinenti; per 33 sono stati avviati specifici accertamenti

POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo vuole agire da interlocutore attendibile e qualificato per i regolatori. In tale contesto, il Gruppo aderisce attivamente ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite che prevedono lo sviluppo di politiche per la lotta alla corruzione, per la tutela dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e per il rispetto dell'ambiente. Il Gruppo ha definito e attuato un articolato sistema di valutazione dei rischi, diffuso sulle strutture aziendali e applicato secondo i criteri di risk-assessment. Il rispetto delle regole e l'integrità della condotta aziendale sono inoltre assicurati da attività di compliance dedicate al presidio del rischio in materia di anticorruzione, antiriciclaggio e tutela della concorrenza. Il Gruppo si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni che rappresentano una grave minaccia per l'economia legale.

Intesa Sanpaolo segue l'evoluzione della normativa fiscale internazionale guidata dall'OCSE per contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti da paesi ad alta fiscalità verso quelli a bassa fiscalità, con l'impegno costante di rispettarne i principi. Intesa Sanpaolo è impegnata costantemente nell'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente alle esigenze di tutela della privacy.

L'Internal auditing svolge una costante e indipendente azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi del Gruppo. Per il dettaglio delle politiche definite dal Gruppo in ogni ambito di rilievo si rimanda ai singoli paragrafi.

LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Codice Etico di Gruppo prevede che gli obiettivi aziendali siano perseguiti con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti. Riconosce il rilievo strategico dell'attività volta a garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni prevedendo standard elevati di compliance per tutte le persone del Gruppo, sanciti anche dal Codice di Comportamento. Si stabilisce, inoltre, che Intesa Sanpaolo è impegnata a contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le Linee Guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anticorruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'approccio alla "tolleranza zero". Il Gruppo si è dotato, nel tempo, di rigorose procedure interne e di specifiche Linee Guida per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione.

MODELLO DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA EX D.LGS. 231/01

Il D. Lgs. 231/01 (Decreto) prevede un regime di responsabilità amministrativa delle Società per alcuni reati o illeciti specificamente individuati, commessi nel loro interesse o vantaggio. Intesa Sanpaolo si è da tempo dotata del Modello di organizzazione, gestione e controllo che definisce i principi di controllo e di comportamento da adottare per ridurre il rischio di commissione dei reati o illeciti previsti dal Decreto tra i quali la corruzione e i reati ambientali.

Nella predisposizione del Modello si è tenuto conto della normativa, delle procedure e dei sistemi di controllo esistenti in quanto idonei anche come misure di prevenzione di reati e illeciti in genere, inclusi quelli previsti dal Decreto.

Quali specifici strumenti già esistenti e diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni aziendali e ad effettuare i controlli sull'attività di impresa, anche in relazione ai reati e agli illeciti da prevenire, la Banca ha individuato:

- le regole di corporate governance, adottate in recepimento del Codice di autodisciplina delle società quotate e della normativa societaria e regolamentare rilevante;
- i regolamenti interni e le policy aziendali;
- il Codice Etico, il Codice Interno di Comportamento e le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo;
- il sistema dei controlli interni;
- il sistema dei poteri e delle deleghe.

Il Consiglio di Amministrazione delega le strutture a dare attuazione al Modello e a curare il costante aggiornamento e l'implementazione della normativa interna e dei processi aziendali, che costituiscono parte integrante del Modello, nel rispetto dei principi di controllo e di comportamento definiti per ogni attività sensibile.

L'efficace e concreta attuazione del Modello è garantita altresì:

- dall'Organismo di Vigilanza (OdV), nell'esercizio dei poteri di iniziativa e di controllo sulle attività svolte dalle singole unità organizzative nelle aree sensibili;
- dai responsabili delle strutture della Banca in relazione alle attività a rischio dalle stesse svolte.

Ferma restando l'autonoma responsabilità di ciascuna società di diritto italiano del Gruppo in ordine all'adozione e all'efficace attuazione di un proprio Modello, Intesa Sanpaolo nell'esercizio della sua funzione di Capogruppo impartisce criteri e direttive di carattere generale e verifica la rispondenza dei Modelli delle società a tali criteri e direttive. Nel corso del 2021 le società italiane del Gruppo hanno pressoché completato l'aggiornamento del Modello, in linea con quello della Capogruppo, in relazione all'evoluzione della normativa esterna (D. Lgs. n. 75/2020 in materia di lotta contro le frodi che ledano gli interessi finanziari dell'UE).

Al fine di consentire all'Organismo di Vigilanza una visione d'insieme sulla pianificazione delle attività delle diverse strutture di controllo, la funzione Compliance raccoglie annualmente dalle strutture preposte i piani delle attività di controllo sulle aree sensibili e li integra nel Piano delle Verifiche 231. L'Organismo di Vigilanza, sulla scorta di tale documento, valuta l'adeguatezza del programma di verifiche ed elabora eventuali azioni di rafforzamento.

I responsabili delle unità organizzative coinvolte nei processi sensibili ai sensi del Decreto, mediante un processo di autodiagnosi complessivo sull'attività svolta, attestano l'attuazione del Modello.

Infine, è assicurata una costante attenzione alla formazione e diffusione della cultura di compliance: a tal riguardo si è conclusa l'iniziativa di formazione a distanza per il triennio 2019-2021.

Le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo, adottate a partire dal 2017, individuano i principi, identificano le aree sensibili e definiscono i ruoli, le responsabilità e i macro-processi per la gestione di tale rischio, rafforzando ulteriormente un quadro normativo interno già caratterizzato dalla presenza del Codice Etico, del Codice Interno di Comportamento di Gruppo e – per le società italiane del Gruppo – del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Le Linee Guida definiscono l'impegno a rispettare le disposizioni normative volte a contrastare la corruzione in ogni sua forma, ove per corruzione si intende l'offerta o l'accettazione, in via diretta o indiretta, di denaro o altra utilità in grado di influenzare il ricevente, al fine di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. In coerenza con le best practice internazionali il Gruppo non tollera:

- alcun tipo di corruzione, in qualsiasi forma, modo o giurisdizione essa si manifesti, neanche ove attività di tal genere dovessero essere eventualmente ammesse, tollerate o non perseguite ai sensi delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera;

- qualsiasi condotta avente a oggetto l'offerta o l'accettazione di denaro o altra utilità – direttamente o indirettamente – con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa.

Il presidio della materia è assegnato alla Direzione Centrale Anti Financial Crime, al suo Responsabile è attribuito il ruolo di Responsabile Anticorruzione di Gruppo.

Le Linee Guida Anticorruzione sono state approvate e adottate dalle società italiane ed estere del Gruppo.

Nel corso del 2021 è proseguita la verifica di coerenza della normativa interna di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione, al fine di procedere al necessario allineamento, e l'analisi di dettaglio dei presidi di anticorruzione effettivamente in essere nelle singole aree a maggior rischio, al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, sono state aggiornate le normative di processo in tema di cessione dei crediti deteriorati, partecipazioni finanziarie, gestione del patrimonio immobiliare e reclutamento e selezione delle persone in ruoli dirigenziali.

Ad aprile 2021 Intesa Sanpaolo ha ottenuto la conferma della certificazione ISO 37001 Antibribery Management System, a seguito del processo della seconda ed ultima verifica annuale (audit di mantenimento) da parte della società di certificazione incaricata.

Il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo, considerati i rilevanti rischi potenziali dell'ambito normativo, ha deliberato, nella riunione del 23 marzo 2021 di rinnovare il processo di certificazione per il triennio 2022-2024, ampliando il perimetro di certificazione al Gruppo. Il perimetro di certificazione è coincidente con le società italiane ed estere del Gruppo consolidate nel Risk Assessment Anti Financial Crime di Gruppo, oltre alle società assicurative del Gruppo operanti nel ramo danni.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime 374 pratiche tra consulenze e clearing aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione, con particolare riferimento ai temi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni ed altri asset, beneficenze, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, assunzione di personale e omaggi.

Nel corso del 2021 si sono tenute specifiche iniziative formative in aula nei confronti del personale di compliance e, infine, è proseguita l'erogazione del corso e-learning rilasciato nei confronti delle persone del Gruppo operanti nelle società italiane e nelle filiali estere. Inoltre, è stato realizzato un corso formativo nei confronti di persone del Gruppo che operano nelle società estere con fruizione obbligatoria entro marzo 2022. Non risultano casi di provvedimenti disciplinari connessi a episodi di corruzione.

Non si registrano sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti relativamente a corruzione.

CONTRASTO AL RICICLAGGIO

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione al rispetto della normativa nazionale e internazionale volta a contrastare il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo, che riconosce come grave minaccia per l'economia legale con effetti destabilizzanti per il sistema bancario e si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni.

Nel rispetto delle previsioni normative del legislatore e delle Autorità di vigilanza di settore e ispirandosi agli standard internazionali contenuti nelle Raccomandazioni del GAFI (Gruppo di Azione Finanziaria Internazionale - Financial Action Task Force), il Gruppo ha adottato procedure, strumenti e controlli volti a mitigare il rischio di essere coinvolto, anche inconsapevolmente, in fatti di riciclaggio, finanziamento del terrorismo, violazione degli embarghi e della normativa armamenti.

Il sistema di governo del Gruppo per il contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è basato su Linee Guida che costituiscono un quadro di riferimento sistematico e funzionale, improntato al principio di collaborazione attiva da parte del Gruppo nella prevenzione di tali attività illecite. Sono attivi specifici processi e procedure in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela, segnalazione delle operazioni sospette, conservazione e messa a disposizione di dati, informazioni e documenti, valutazione e gestione del rischio, controllo interno e garanzia di osservanza di tutte le disposizioni pertinenti per prevenire e impedire la realizzazione di operazioni connesse al riciclaggio, finanziamento del terrorismo, violazione degli embarghi e della normativa armamenti. Le Linee Guida e gli standard definiti dalla Capogruppo sono declinati e implementati presso le singole strutture operative in modo proporzionale alle caratteristiche e alla complessità dell'attività svolta, alle dimensioni e all'articolazione organizzativa, nel rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa locale e assicurando la condivisione delle informazioni a livello consolidato.

Sono da tempo attive procedure che consentono di effettuare controlli automatici sull'anagrafe del Gruppo e sulle transazioni al fine di mitigare il rischio di avere clienti iscritti nelle liste di soggetti sottoposti a restrizioni o congelamento dei propri beni (black list). Il Gruppo ha anche adottato un approccio più rigoroso andando

oltre quanto richiesto dalle norme, prevedendo valutazioni di maggior diligenza sotto il profilo creditizio e reputazionale al fine di evitare il proprio coinvolgimento, a qualunque titolo, in operazioni con controparti o Paesi destinatari di provvedimenti di embargo, anche quando la transazione rientrerebbe tra quelle ammesse dai provvedimenti restrittivi emessi dalle autorità internazionali. Nel 2021, in particolare, sono state completate le attività:

- del programma volto all'integrazione dell'ex Gruppo UBI Banca nel Gruppo Intesa Sanpaolo;
- previste dal piano di rimedio a fronte dei rilievi derivanti dall'ispezione effettuata dall'UIF tra 2019 e 2020 volta in particolare al rafforzamento del processo di scambio delle informazioni relative alle operazioni infragruppo cross-border potenzialmente sospette;
- residuali per l'adeguamento al Decreto di recepimento della V Direttiva Antiriciclaggio.

Sono inoltre proseguite le attività del programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Programma ENIF - Enabling Integrated anti Financial Crime).

RELAZIONI CON PARTITI E CON MOVIMENTI POLITICI

Le policy interne di Intesa Sanpaolo prevedono che partiti e movimenti politici non possono essere destinatari di erogazioni liberali e sponsorizzazioni. Per quanto concerne i finanziamenti a partiti politici, associazioni collaterali e singoli candidati apposite regole precisano che l'unica forma di nuova concessione creditizia a loro favore, riservata alla competenza del Consiglio di Amministrazione, è costituita dall'anticipazione su base annuale della "contribuzione 2x1000" a fronte della cessione, da notificarsi ai sensi di legge, delle somme spettanti ai partiti a valere su tale forma di contribuzione. Nel 2021 Intesa Sanpaolo non ha concesso finanziamenti in tale ambito.

RISPETTO DELLA NORMATIVA FISCALE

Nel rispetto del Codice Etico, il Gruppo – nella sua totalità – è impegnato a osservare principi improntati a valori di onestà e integrità nella gestione della variabile fiscale, al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera il Gruppo e al mantenimento di un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale, anche attraverso l'adesione ai regimi di cooperative compliance.

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione all'evoluzione della normativa fiscale sia domestica sia internazionale volta a contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti, con l'impegno costante di rispettarne i principi. Il Gruppo ha rafforzato il sistema di controllo interno del rischio fiscale, denominato Tax Control Framework, rendendolo idoneo a presidiare il rilievo strategico del rischio fiscale e a soddisfare i requisiti di accesso al regime di adempimento collaborativo introdotto in Italia, ai sensi del D. Lgs. 128/2015. Il 10 dicembre 2018, Intesa Sanpaolo è stata ammessa dall'Agenzia delle Entrate al regime di Adempimento Collaborativo che decorre dal 2017, anno di presentazione dell'istanza. Nell'ambito di tale regime è possibile per Intesa Sanpaolo e l'Agenzia delle Entrate effettuare valutazioni congiunte sulle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali attraverso contatti costanti e preventivi, volti a risolvere anticipatamente potenziali controversie.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo a dicembre 2017 si è dotato di una strategia fiscale attraverso i Principi di condotta in materia fiscale [i], che assicurano nel tempo la conformità alle regole fiscali e tributarie dei Paesi dove opera e garantiscono l'integrità patrimoniale e reputazionale di tutte le Società del Gruppo. In particolare, sono stati stabiliti gli indirizzi per garantire un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le Società del Gruppo ispirati alle logiche di: (i) corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti, (ii) contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di operare in violazione di norme di natura tributaria ovvero in contrasto con i principi o con le finalità dell'ordinamento nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera, sia per fattori esogeni (principalmente, l'incertezza interpretativa determinata dall'ambiguità o scarsa chiarezza delle norme tributarie) che per fattori endogeni (tipicamente, il non corretto e/o tempestivo adempimento di prescrizioni cogenti, la mancata rilevazione di novità normative che impattino sulla fiscalità del Gruppo, il compimento di operazioni che possano essere contestate dalle autorità fiscali come abusive).

I principi riportati nel documento sono i seguenti:

- Corporate Responsibility - Il Gruppo, in ottemperanza al principio di Corporate Responsibility, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione della variabile fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui opera.
- Legalità - Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretazioni che consentano di gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da essere

in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder e di garantire la propria positiva reputazione.

- **Tone at the top** - Il Consiglio di Amministrazione definisce i principi di condotta in materia fiscale di Gruppo e ne garantisce l'applicazione, assumendosi in tal modo la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori di onestà e integrità e al principio di legalità.
- **Relationship** - Il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale garantendo a quest'ultima, tra l'altro, la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali e, in quest'ottica, Intesa Sanpaolo promuove l'adesione ai regimi di cooperative compliance delle società che integrano i requisiti previsti dalle discipline nazionali, al fine di realizzare forme di relazione rafforzata con le autorità fiscali.

I Principi di condotta in materia fiscale sono adottati da Intesa Sanpaolo anche in qualità di Capogruppo e sono approvati dal Consiglio di Amministrazione. Su tale presupposto, i Principi devono essere recepiti da tutte le Società del Gruppo, previa delibera dei propri organi con funzioni di supervisione strategica. L'interpretazione delle disposizioni contenute nei Principi di condotta in materia fiscale è rimessa alla Capogruppo che, attraverso la Funzione Fiscale, ne cura altresì l'aggiornamento.

Sono state inoltre approvate le Linee Guida per la gestione del rischio fiscale nell'ambito del regime di adempimento collaborativo con l'Agenzia delle Entrate che disciplinano i criteri e i processi che Intesa Sanpaolo deve adottare per garantire adeguatezza ed effettività al proprio Tax Control Framework nonché le relative Regole.

Le tipologie di rischio fiscale che possono manifestarsi nell'ambito dei processi aziendali sono state individuate da Intesa Sanpaolo in:

- **Rischi fiscali di adempimento.** I rischi in esame sono di natura operativa e insistono sia sui processi di business (come rischi di non eseguire correttamente tutti i compiti operativi necessari a garantire la correttezza – in termini di completezza, accuratezza e tempestiva elaborazione – dei dati rilevanti ai fini fiscali), sia sui processi specifici di adempimento fiscale (dalla fase di raccolta dati, a quella della loro elaborazione, alla fase di predisposizione di dichiarazioni/versamenti delle imposte/comunicazioni all'Autorità fiscale);
- **Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni/operatività routinaria.** Tale tipologia di rischi attiene all'incertezza sull'effettivo significato delle norme e sulla qualificazione dei casi di specie in rapporto alle fattispecie astratte e si manifesta nell'ambito dei seguenti processi: allineamento normativo, consulenze fornite alle strutture della Banca e scelte interpretative adottate nei processi di adempimento fiscale;
- **Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni non routinarie.** I rischi in esame sono quelli che si manifestano ogni qual volta vengano poste in essere operazioni/attività non routinarie, caratterizzate da oggettiva e qualificata incertezza in ordine al rischio di assumere interpretazioni non corrette o comunque contrarie ai principi e alle finalità dell'ordinamento tributario. Intesa Sanpaolo si è dotata di processi e procedure per la gestione del rischio fiscale, nel rispetto dei Principi di condotta in materia fiscale, che assicurino, tra l'altro:
 - la corretta attribuzione di ruoli, responsabilità e poteri a ciascun soggetto coinvolto, a qualsiasi titolo, nei processi con implicazioni fiscali in modo da assicurare una corretta gestione del rischio fiscale e minimizzare la possibilità di controversie;
 - il coinvolgimento della Funzione fiscale nelle decisioni di business. I processi di Intesa Sanpaolo devono assicurare un pieno e costante coinvolgimento della Funzione fiscale nelle decisioni di business, con l'obiettivo di favorire decisioni consapevoli in caso di rilevanza del rischio fiscale.
- **Rischi di frode fiscale commessa da terzi soggetti.** Ci si riferisce al rischio di incorrere in violazioni di norme tributarie in conseguenza di condotte fiscali fraudolente poste in essere da soggetti terzi.

Le funzioni di business e le Direzioni Centrali che compiono operazioni con potenziali impatti fiscali si devono attenere ai Principi di condotta in materia fiscale e alle Linee Guida nella esecuzione delle attività di competenza. Qualora i processi di clearing adottati dalla Banca non prevedano già il coinvolgimento della Funzione fiscale, è onere della Funzione di business (Divisione o Direzione Centrale) che proponga/strutturi le operazioni coinvolgere preventivamente il Responsabile della Funzione fiscale per consentire una adeguata valutazione degli effetti e dei rischi fiscali conseguenti alla loro attuazione.

Le Funzioni di business o le Direzioni Centrali che pongono in essere operazioni con potenziali impatti fiscali:

- adottano comportamenti conformi alle indicazioni ricevute dalla Funzione fiscale, con riferimento a fattispecie aventi rilevanza fiscale;
- informano prontamente le competenti funzioni aziendali circa mutamenti nell'operatività che possano comportare revisioni dei processi aziendali, affinché siano avviate le necessarie analisi su eventuali rischi fiscali e siano adottati presidi idonei a mitigarne gli effetti;
- eseguono le previste attività di presidio di primo livello nella gestione del rischio fiscale;

- sono responsabili dell'implementazione delle azioni individuate, di concerto con Controlli Fiscali, per mitigare i rischi fiscali che insistono sui processi di propria competenza.

Il governo del rischio fiscale, seguendo anche le logiche previste nelle Linee Guida di Compliance di Gruppo, si articola nei seguenti macro-processi:

- allineamento normativo, rivolto a monitorare la normativa esterna e a tradurla in linee guida, processi e procedure interne, attraverso:
 - le attività di identificazione nel continuo e interpretazione della normativa esterna applicabile alla Banca, tramite il monitoraggio continuativo delle fonti normative esterne e il consolidamento, in caso di evoluzioni normative, di un'interpretazione univoca e condivisa;
 - la valutazione dell'impatto delle norme applicabili sui processi e sulle procedure aziendali e conseguente proposizione di modifiche organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare un adeguato presidio dei rischi di non conformità;
- consulenza e assistenza agli Organi aziendali e alle altre strutture della Banca e valutazione preventiva della conformità alla normativa vigente (clearing) di operazioni (routinarie e non routinarie), nuovi prodotti e servizi da avviare alla commercializzazione, progetti innovativi;
- interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate, nei casi in cui i valori di esposizione al rischio superino la soglia di materialità concordata. Se l'orientamento fiscale che Intesa Sanpaolo intende adottare non dovesse essere condiviso dall'Agenzia delle Entrate, la sua definitiva adozione deve essere approvata dal Consiglio di Amministrazione;
- monitoraggio del Tax Control Framework (Assurance): il presidio del rischio di non conformità si concretizza, oltre che in attività preventiva, nella verifica successiva dell'adeguatezza e dell'effettiva applicazione dei processi e delle procedure interne e degli adeguamenti organizzativi suggeriti per la sua prevenzione oltre che, più in generale, mediante il controllo dell'effettivo rispetto della normativa esterna e interna da parte delle strutture aziendali. L'attività di controllo sul Tax Control Framework è svolta dal Responsabile dell'Ufficio Controlli Fiscali sulla base di un piano di verifiche annuale e secondo le logiche previste dalle Linee Guida di Compliance di Gruppo e dal Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato;
- diffusione di cultura: il presidio del rischio fiscale si realizza anche attraverso la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e della lettera delle norme;
- flussi informativi verso gli Organi Sociali: con periodicità almeno annuale, il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Rischi e il Comitato per il Controllo sulla Gestione ricevono dal Responsabile della Funzione fiscale tutte le informazioni relative alle principali politiche e scelte seguite in ambito fiscale, all'andamento delle interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate in sede di adempimento collaborativo, nonché in merito agli esiti delle attività di verifica, anche sull'adeguatezza del TCF, eseguite nel corso del periodo dal Responsabile dei controlli in materia fiscale. Il Responsabile della Funzione fiscale provvede, inoltre, a comunicare tempestivamente agli Organi Sociali le questioni e gli eventi di non conformità considerati di particolare rilevanza;
- processo di gestione del rischio fiscale di natura interpretativa: le attività di allineamento normativo e consulenza e clearing, nonché la predisposizione delle dichiarazioni fiscali comportano scelte interpretative sulla normativa applicabile. Nell'effettuare tali scelte, la Funzione fiscale deve valutare il grado di certezza della posizione che intende adottare. Ove l'interpretazione presenti un grado di incertezza elevato e abbia un impatto rilevante sull'operatività aziendale la Funzione fiscale provvede a misurare l'esposizione al rischio fiscale, la cui assunzione viene deliberata, in funzione della relativa rilevanza, secondo le soglie approvative indicate nelle Linee Guida. Le metodologie di valutazione del grado di certezza dell'interpretazione e del relativo impatto sull'operatività della Banca e di determinazione del rischio fiscale sono definite da apposita normativa interna e condivise fra la Funzione fiscale e la Direzione Centrale Compliance, Governance e Controlli e, per quanto di competenza, con quelle del Chief Risk Officer.

Intesa Sanpaolo, nel dotarsi di processi e procedure per la gestione del rischio fiscale, nel rispetto dei "Principi di condotta in materia fiscale", assicura che i processi per la gestione del rischio fiscale garantiscano un'adeguata protezione degli stakeholder interni ed esterni, sia in termini di mitigazione del rischio (anche in considerazione dei possibili impatti reputazionali), sia in termini più generali di salvaguardia dello shareholders' value, inteso come interesse degli stakeholder al non depauperamento del valore aziendale.

Nel corso del 2021¹ il Gruppo, oltre a imposte indirette per 1.170 milioni, ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 1.623 milioni per la massima parte in Italia, dove sono stati realizzati la maggior parte dei proventi operativi netti, come risulta dalla tabella che segue.

(1) I commenti si riferiscono ai dati riclassificati e rideterminati pubblicati nel Bilancio consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.

Dati 2021 [mln di euro]	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	-1.041	-480	-102
Proventi operativi netti	16.454	3.471	861

Le Filiali estere sono indicate nella ripartizione geografica con riferimento al Paese di localizzazione delle filiali stesse. Per quanto riguarda le imposte sul reddito, dal momento che Intesa Sanpaolo non ha esercitato l'opzione per il regime di esenzione del reddito delle filiali estere (c.d. Branch exemption), i redditi di tali entità vengono tassati anche in Italia.

Intesa Sanpaolo, in adempimento della normativa di riferimento, pubblica anche una informativa "Stato per Stato" nella quale sono indicate (secondo le regole stabilite dalla Banca d'Italia) per ciascuno Stato le seguenti informazioni: il margine di intermediazione, il numero dei dipendenti, l'utile o perdita prima delle imposte, le imposte sull'utile o sulla perdita. Il documento può essere consultato al seguente link [\[1\]](#).

TUTELA DELLA LIBERA CONCORRENZA

Il Gruppo presidia e promuove costantemente la libera concorrenza e diffonde la cultura di compliance alla normativa antitrust, operando per assicurare che regole e procedure internazionali, europee e nazionali in materia siano effettivamente applicate e rispettate.

Nel Codice Etico di Gruppo, Intesa Sanpaolo dichiara il suo impegno a competere lealmente nel mercato e cooperare con altri soggetti economici, privati e pubblici, ogni qualvolta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva dei Paesi dove il Gruppo opera. La Banca è costantemente impegnata nella gestione delle relazioni con istituzioni e organismi, nel presidio della normativa esistente e in un'attenta attività di advocacy sulle eventuali proposte di legge che possano incidere sulle attività del Gruppo e dei suoi stakeholder a livello nazionale, europeo e internazionale in un'ottica sia di contenimento del rischio legale, economico e reputazionale sia di valorizzazione di nuove opportunità.

Per la crescente rilevanza delle problematiche antitrust, il Gruppo si è dotato già da tempo di un presidio del rischio di non conformità in materia antitrust affidato alla responsabilità della Direzione Institutional Affairs. In tale ottica ha adottato un ampio Programma di Compliance Antitrust che contempla tra i suoi elementi fondamentali la costituzione di uno specifico team interno volto a vigilare sul rispetto delle norme antitrust, l'adozione di un Regolamento di Gruppo in materia antitrust (che ha inglobato la Policy di Compliance Antitrust), delle Regole di comportamento in materia antitrust e delle Regole in materia di ispezioni antitrust, nonché un programma di formazione e informazione. Il presidio del tema è stato esteso per ricomprendere, oltre alle declinazioni più classiche della disciplina antitrust (concentrazioni, abusi di posizione dominante e intese), anche la normativa europea sugli aiuti di Stato e le recenti norme italiane a sostegno della competitività del sistema Italia.

Anche nel 2021 è proseguita l'attività di sensibilizzazione e diffusione della cultura di compliance antitrust all'interno del Gruppo attraverso la realizzazione di 11 clip Web TV, la pubblicazione di 14 articoli per il periodico di comunicazione del Gruppo "Mosaico" (tradotti anche in lingua inglese) e la diffusione di specifiche segnalazioni di "Antitrust Update". Inoltre, è disponibile a livello Italia un corso dedicato, accessibile dal 2021 anche dalle Banche/Società estere del Gruppo in lingua inglese.

RISPETTO DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

Intesa Sanpaolo è impegnata costantemente nell'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente alle esigenze di tutela della privacy. Questi interventi rispondono ai principi del Codice Etico di Gruppo che impegnano la Banca nell'adozione di criteri di assoluta trasparenza nell'informare i clienti e collaboratori sui loro diritti in materia e sulle modalità con cui vengono trattate le loro informazioni personali. Tale impegno è articolato in Regole aziendali per il trattamento dei dati personali e nelle Linee Guida sulla protezione dei dati personali delle persone fisiche, approvate dal Consiglio di Amministrazione, che forniscono un quadro complessivo di comportamenti rivolto a tutte le persone della Banca, nonché a coloro i quali collaborano con la stessa. Il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (General Data Protection Regulation - GDPR), entrato in vigore il 25 maggio 2018, responsabilizza, facendo leva sul principio dell'accountability, ciascun titolare dei dati personali circa l'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente, sulla base di un approccio risk based, ai principi normativi del GDPR: Data Protection by design e by default, nomina del Data Protection Officer, Privacy Impact Assessment, Registro delle attività di trattamento, ruolo soggettivo delle Terze Parti, Data Breach. Il progetto di adeguamento al GDPR, che vede la responsabilità del progetto affidata alla struttura Privacy, ha definito gli interventi organizzativi ed ha

completato altresì al termine del 2021 gli interventi tecnologici e di sicurezza informatica necessari per l'adeguamento al Regolamento Europeo sia in ambito domestico sia per le società del Gruppo presenti in perimetro UE, secondo una logica risk based ed in funzione delle soluzioni disponibili sul mercato e della complessità degli interventi.

Il Data Protection Officer assicura, per la Capogruppo e le Società del Gruppo che hanno sottoscritto appositi contratti di servizio, il presidio della normativa in materia di privacy, garantendo il recepimento dei relativi aggiornamenti e l'allineamento normativo, assicurando gli adempimenti previsti anche dai provvedimenti dell'Autorità Garante. Il Data Protection Officer si avvale del supporto della Funzione Privacy della Direzione Centrale Tutela Aziendale, la cui struttura organizzativa si è evoluta nel corso dell'anno 2021 e risulta ora articolata in Consulenza Privacy - Rapporti con il Garante Privacy e gli Interessati - Controlli e Reporting Privacy, per meglio rispondere alle specificità operative. La Funzione Privacy valuta preventivamente la conformità di nuovi prodotti, le iniziative e servizi che implicano il trattamento dei dati personali e rappresenta l'Azienda nei confronti dell'Autorità Garante in occasione di procedimenti ispettivi. Il Data Protection Officer valuta il ruolo soggettivo rivestito dai fornitori / Terze Parti del Gruppo in base alle previsioni di trattamento dei dati personali presenti nei contratti e supporta la struttura di business e di supporto nella redazione delle lettere di nomina a Responsabile e nell'aggiornamento del Registro delle attività di trattamento, curando poi l'aggiornamento e la pubblicazione dell'Elenco dei Soggetti Terzi che trattano dati personali della clientela e dei collaboratori; nell'ambito del framework controlli esegue verifiche periodiche sul rispetto delle previsioni contrattuali in materia di trattamento dei dati personali da parte dei Fornitori/Terze Parti designati quale Responsabile del trattamento. Il Data Protection Officer gestisce i riscontri nei confronti dell'Autorità Garante e degli interessati a seguito di segnalazioni o reclami presentati all'Autorità stessa; evade le richieste della clientela connesse all'esercizio dei diritti da parte degli Interessati nel rispetto delle disposizioni di Legge e dei provvedimenti del Garante; cura la formazione in materia di privacy, in collaborazione con le strutture preposte, mediante la messa a disposizione di corsi di formazione obbligatoria in tema di protezione dei dati personali erogati in modalità online. Nei confronti delle altre Società del Gruppo, il Data Protection Officer svolge il ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo, presidiando la corretta applicazione degli indirizzi e delle normative di Gruppo in materia di privacy e fornisce supporto e consulenza per lo svolgimento delle attività correnti per tale materia. Assicura, per il Gruppo, il presidio del rischio di non conformità con riferimento all'ambito normativo privacy, svolgendo il ruolo di Funzione Specialistica previsto dalle Linee Guida di Compliance di Gruppo, in particolare curando, per la Capogruppo e le Società del Gruppo con le quali ha sottoscritto appositi accordi di service, il presidio del rischio di non conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali con la verifica dell'adeguatezza e dell'effettiva applicazione dei processi e delle procedure interne e degli adeguamenti organizzativi suggeriti e, in genere, mediante il controllo dell'effettivo rispetto della normativa esterna e interna da parte delle strutture aziendali. La Funzione aggiorna il Registro delle attività di trattamento dei dati personali effettuate dalla Capogruppo e dalle Società del Gruppo in gestione accentrata, con la collaborazione delle Funzioni di business e di supporto, e fornisce assistenza in tema alle altre Società del Gruppo.

Nell'ambito del piano annuale di auditing la Funzione Interna di Controllo procede a periodiche verifiche sulla rispondenza delle attività alla normativa sulla protezione dei dati personali ed al corretto adempimento ai provvedimenti emanati dall'Autorità Garante su questi temi. Questo impegno permette la mitigazione dei rischi di reputazione e di non conformità nell'ambito del trattamento dei dati personali anche con riferimento alla liceità e correttezza del trattamento, delle finalità del trattamento e della pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali, nel 2021 sono pervenute in Italia 140 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (di cui 113 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) e 15 richieste (di cui 11 a fronte di reclami da parte di clienti e 4 a titolo di richieste di informazioni/documenti) da parte del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri.

Nel 2021 sono stati valutati in Italia 43 casi (di cui 26 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per 40 dei quali (di cui 25 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante; per i restanti 3 casi è stato invece ritenuto necessario o prudenziale procedere alla notifica all'Autorità Garante e/o agli interessati.

Le Società estere con sede nell'Unione Europea hanno riportato complessivamente 39 incidenti/eventi di presunta violazione di dati personali, di cui 5 riportati alle Autorità locali mentre per i restanti 34 i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, non risultando così necessaria la notifica alla rispettiva Autorità Garante.

RISPETTO DELLE NORME GIUSLAVORISTICHE

In coerenza con l'impegno fissato nel Codice Etico per lo sviluppo di un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia, dalla lealtà e arricchito dall'apporto di ogni persona, il modello di gestione in materia è incardinato sugli accordi relativi alla contrattazione nazionale e di secondo livello (Gruppo). Il rispetto di tali regole, oltre che di quelle di fonte legale, è funzionale al miglioramento del clima lavorativo in un processo di costante crescita della qualità dei rapporti tra Azienda, personale e clientela. Infatti, esse sono orientate ad affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile, con chiarezza di responsabilità operative ai vari livelli per assicurare costantemente il rispetto delle regole e la prevenzione dei comportamenti non conformi, individuando misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne. La responsabilità gestionale e quindi anche il monitoraggio della effettiva applicazione degli accordi sindacali intervenuti, è affidata alla Direzione Centrale Affari Sindacali e Politiche del Lavoro. Il protocollo per le Relazioni Industriali individua le modalità per permettere all'Azienda ed alle Organizzazioni Sindacali di ricercare soluzioni per migliorare il benessere delle persone del Gruppo e offrire un contributo positivo alla produttività con risposte evolute e innovative nell'area della previdenza, dell'assistenza e dei servizi a favore delle famiglie, dell'educazione e della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. In generale, il numero di cause intentate su questioni di lavoro è quantitativamente modesto: nel 2021 sono state notificate 40 cause per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 149. Le principali tipologie di contenzioso in corso riguardano la cessazione del rapporto di lavoro – cessazione ramo d'azienda (Intrum), danni da dequalificazione e mobbing, mansioni superiori e impugnative di sanzioni disciplinari (nel 2021 comunque non risultano notificate cause di persone del Gruppo in servizio che abbiano quale oggetto esclusivo il mobbing). Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali. È stato inoltre svolto un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento, effettuando specifiche attività d'indagine in presenza di situazioni di presunta irregolarità. Nel corso del 2021 è proseguita l'iniziativa di formazione iniziata nel 2020 volta a massimizzare la conoscenza del Codice Interno di Comportamento di Gruppo in un'ottica di prevenzione del rischio; dopo il primo intervento formativo a carattere generale sono stati resi fruibili a tutte le persone ulteriori tre corsi obbligatori su specifiche tematiche del Codice. Analoghe iniziative di formazione sono state avviate in materia di "Regole per il contrasto alle molestie sessuali", materia per la quale è stato attivato in due occasioni il tavolo di lavoro interfunzionale per la gestione di potenziali casistiche della specie. A tali interventi formativi, destinati a tutto il personale, si è aggiunta inoltre una specifica formazione rivolta ai Chief ed Executive Director (c.d. Compliance Talks) e una serie di interventi gestiti insieme alle strutture territoriali di Audit aventi ad oggetto la Risk Culture rivolti ai Direttori di Filiale e Direttori di Area provenienti da ex UBI Banca o di nuova nomina al fine di coinvolgere le Funzioni di Business su dette tematiche, nell'ottica di accrescere la consapevolezza dei rischi e la proattività nell'identificare in anticipo quelli emergenti e prospettici. D'intesa con la Divisione International Subsidiary Banks, sono stati infine avviati i lavori per l'adeguamento del Codice in coerenza con le normative locali ai fini del recepimento del testo rinnovato anche da parte delle Banche Estere. Sono state nello specifico coinvolte 13 società estere che hanno recepito nei rispettivi organismi societari il testo del Codice di Gruppo italiano tradotto in lingua inglese, che è diventato pertanto parte del corpo normativo delle stesse. A seguito di tale approvazione sono stati avviati dei tavoli di lavoro con le singole società al fine adeguare/armonizzare i rispettivi codici per renderli rispettosi sia del regolamento di Gruppo sia delle leggi locali. Si sono già conclusi i lavori per Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, VÚB Bank, Pravex Bank, Eximbank e Alexbank. Proseguiranno nel 2022 i restanti tavoli di lavoro e verrà avviata l'analoga attività di recepimento e armonizzazione con le realtà estere gestite dalla Divisione IMI Corporate & Investment Banking e da Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking.

LE ATTIVITÀ DI AUDIT

La pianificazione delle attività di Audit è coordinata da una specifica struttura interna, che supporta il Chief Audit Officer nella definizione e assegnazione degli obiettivi e dei piani di medio/breve periodo ai Centri di Responsabilità Auditing, strutture interne focalizzate su specifici comparti (es. funzioni centrali, ICT, rete filiali, società prodotto, ecc.). La pianificazione tiene conto delle indicazioni emerse nella fase di "analisi dei rischi", delle richieste degli Organi Amministrativi e di Controllo aziendali e del Vertice Aziendale, degli obblighi derivanti dalla normativa esterna e delle indicazioni degli Organi di Vigilanza. Dal punto di vista temporale, essa si articola in:

- Pianificazione Strategica Pluriennale: in linea con gli indirizzi strategici aziendali;
- Pianificazione Operativa Annuale: piano annuo audit, sottoposto all'approvazione degli Organi;
- Pianificazione Operativa trimestrale.

Nel 2021, a conclusione del processo di integrazione tra Intesa Sanpaolo e UBI Banca, è stata rivista

l'articolazione delle strutture del Chief Audit Officer, creando tra l'altro la DC Audit Global & Strategic Risks, cui compete anche il presidio trasversale dei rischi connessi alle tematiche ESG.

La funzione di Internal Audit, come previsto dagli standard internazionali, è sottoposta almeno ogni cinque anni a una Quality Assurance Review esterna. La più recente si è conclusa nel primo trimestre 2019 con la conferma della valutazione massima prevista ("Generalmente Conforme"). Inoltre, annualmente viene predisposto il Piano Interno di assicurazione e miglioramento qualità, incluso nel Piano Annuale sottoposto all'approvazione degli Organi. Sul perimetro estero le attività di audit sono articolate in modo da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo e da garantire il presidio sulle Strutture Centrali e sulle Banche e Società delle Divisioni International Subsidiary Banks, Private e Asset e IMI CIB (per le Banche estere, gli Uffici dedicati di Capogruppo assicurano la governance delle attività svolte dalle unità di audit locali e, ove necessario, una diretta attività di audit).

Riguardo le attività di audit condotte nel 2021 su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo, sono state completate le attività sulle 258 Aree di Rischio individuate in fase di pianificazione, con il perfezionamento di 308 attività di verifica (69 delle quali "straordinarie", originate da richieste specifiche di Organi Aziendali, Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si verificano dopo il perfezionamento della pianificazione annuale⁽¹⁾). Nel 2021 sono state segnalate come rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, 100 attività di verifica. Tra queste, 8 hanno riguardato il rischio corruzione; queste ultime verifiche hanno riguardato 9 Aree di Governo/Divisioni (alcuni interventi hanno riguardato più Aree di Governo/Divisioni).

Circa gli interventi che hanno riguardato direttamente o indirettamente aspetti legati alle policy sociali ed ambientali, nel 2021 sono state svolte 36 attività di audit. Si precisa comunque che anche altre attività di audit possono più marginalmente riguardare anche aspetti ESG: ad esempio, interventi attinenti erogazione e gestione del credito possono riguardare anche aspetti legati alle regole sull'operatività in settori valutati sensibili sotto il profilo ESG. A fine 2021 si è concluso inoltre un primo intervento di audit trasversale sulle tematiche ESG, per analizzare lo stato del framework interno e le progettualità in corso all'interno di un più articolato programma pluriennale di verifiche su tali temi.

WHISTLEBLOWING

Dal 2016 è attivo un sistema di segnalazione da parte del Personale di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria (whistleblowing). Il whistleblowing, che assicura la riservatezza del segnalante, escludendo il rischio di comportamenti ritorsivi, sleali o discriminatori, incoraggia le persone del Gruppo (anche aziende fornitrici e di consulenza) a segnalare fatti o comportamenti di cui vengano a conoscenza che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria o connesse o strumentali ad essa, o altre condotte illecite. Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo; nel 2021 sono state ricevute 35 segnalazioni, di cui 2 giudicate non pertinenti mentre 33 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti.

CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2021 risultavano pendenti a livello di Gruppo circa 43.900⁽²⁾ vertenze, diverse da quelle di tipo fiscale, con un petitum⁽³⁾ complessivo di circa 3.700 milioni di euro. Tale importo comprende l'insieme delle vertenze in essere per le quali il rischio di esborso di risorse economiche derivante dalla potenziale soccombenza è stato valutato possibile o probabile e, quindi, non include le vertenze per le quali il rischio è stato valutato remoto.

A livello di Gruppo, a fine 2021 il valore complessivo della pretesa per contenziosi fiscali (imposta, sanzioni e interessi) è di 215 milioni di euro, rispetto ai 211 milioni di euro del 31 dicembre 2020.

In relazione al rispetto delle normative ambientali, per danni causati all'ambiente a seguito dell'operatività della Banca e in tema di salute e sicurezza, negli ultimi tre anni non sono emerse segnalazioni o sanzioni significative (vedi pag. 223).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2021 non risultano in essere controversie rilevanti sotto l'aspetto sia qualitativo che quantitativo.

Per informazioni sui rischi legali e sulle vertenze civilistiche, amministrative, penali e fiscali più rilevanti si rimanda al Bilancio Consolidato (vedi pagg. 545-561) [i].

1 Sono stati inoltre completati 8 interventi di audit che erano in corso al 31/12/2020.

2 Sono incluse circa 25.000 controversie (di cui 19.500 circa sorte nel 2021) riferite alla controllata Banca Intesa Beograd, riguardanti azioni avviate dalla clientela che contesta la validità (1) di alcuni oneri previsti dai contratti di finanziamento, (2) degli oneri relativi all'assicurazione per i finanziamenti immobiliari (entrambe le tipologie di contenzioso sono comuni ad altre banche del paese). Per quanto numericamente significative, il valore medio delle richieste è assai contenuto: nel complesso il petitum legato alle due vicende risulta pari a poco più di 3 milioni di euro.

3 I dati di petitum non comprendono le pretese di valore indeterminato, vale a dire quelle che all'instaurarsi della vertenza non contengono una specifica richiesta economica; il valore di queste vertenze viene determinato nel corso del procedimento allorché emergono gli elementi sufficienti per la valutazione.