



Salute, sicurezza e benessere  
delle persone del Gruppo



# Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo

## I TEMI RILEVANTI

Welfare e qualità della vita in azienda	pag. 170
Clima aziendale	pag. 174
Salute e sicurezza	pag. 175

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Per Intesa Sanpaolo risulta di fondamentale importanza la definizione di approcci, politiche e misure concrete di sviluppo, gestione e potenziamento di un sistema moderno e integrato di welfare aziendale, centrale anche per il mantenimento di elevati livelli di soddisfazione delle proprie persone. I programmi ad oggi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, hanno consentito 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 2021, lo ha ulteriormente implementato per far fronte all'emergenza epidemiologica causata dal COVID-19 con lo sviluppo e l'applicazione di un protocollo di gestione del rischio d'infezione allineato alle migliori pratiche nazionali ed internazionali, come certificato dall'assessment di un Ente certificatore, che gli ha attribuito il massimo livello di maturità possibile.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (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 78.000 persone abilitate 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 "Vetrina dei Servizi" su #People	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 500.000 pagine visitate nel 2021; quasi il 90% della popolazione Italia ha utilizzato il portale</li> </ul>		
	Ascolto e Supporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 1.700 accessi al servizio nel 2021</li> </ul>		
	CareLab/#Stepbystep	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 487.000 visualizzazioni nel 2021 e quasi il 60% della popolazione che ha fruito delle opportunità digitali proposte su CareLab</li> <li>▪ Circa 6.600 download nel 2021 dell'app #Stepbystep dedicata al movimento</li> </ul>		
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 160.000 soci</li> <li>▪ Circa €5mln a sostegno di iniziative per il tempo libero</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro</li> </ul>
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa €152mln di prestazioni sanitarie intermedie al netto della franchigia</li> <li>▪ Oltre 210.000 persone assistite</li> </ul>		
Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 121.000 iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita)</li> <li>▪ Circa €12mld di patrimonio</li> </ul>			

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Clima aziendale	Analisi di clima interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'indagine di clima realizzata nel 2021 ha registrato un indice di soddisfazione di Gruppo del 79% (77% nel 2019)</li> </ul>	
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sul lavoro: 194</li> <li>▪ In itinere: 332</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>▪ 37.046 persone partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 195.500 ore erogate</li> </ul>	

### POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con le persone del Gruppo, 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 incentrano 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, ulteriormente rafforzato per fronteggiare l'emergenza COVID-19, 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. 201). Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale delle persone del Gruppo 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 anche nel 2021 un modello vincente nell'organizzazione del lavoro e un efficace strumento di intervento, anche in ottica di continuità operativa, a fronte del contesto emergenziale relativo al 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 rivisto i processi organizzativi. 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 2021 le persone del Gruppo abilitate al Lavoro Flessibile risultano essere circa 78.000.

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dalle persone del Gruppo per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni di difficoltà e per dare loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali perché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 65.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che l'azienda implementa con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di 100.000 ore complessive. Questa possibilità è stata ampliata nell'ambito del rinnovo della contrattazione di secondo livello nel 2021 prevedendo la possibilità di utilizzo anche per sostegno ai familiari e affini entro il primo grado anziani (oltre i 75 anni di età) o non autosufficienti, e introducendo in via sperimentale per il biennio 2022-2023 un nuovo plafond per assistere il coniuge, i familiari e gli affini entro il secondo grado in occasione di interventi chirurgici. Nel 2021 sono state donate dalle persone del Gruppo oltre 21.000 ore, cui si sono aggiunte le ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 116.000 ore.

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, le Banche, facendo leva sull'esperienza dell'emergenza COVID-19 e con il contributo di survey interne, hanno avviato nuove progettualità e modelli di lavoro flessibile, in linea con quanto previsto dalle leggi locali. In particolare, nel 2021, VUB Banka, CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank Albania e Intesa Sanpaolo Bank Slovenia, hanno implementato nuove progettualità e modelli per il lavoro flessibile, mentre in PBZ e BIB sono in fase di pianificazione. Elementi comuni a tali iniziative sono l'identificazione di un target di giorni previsto per il lavoro da casa, la revisione del layout degli spazi delle sedi aziendali sulla base delle nuove esigenze e l'estensione del lavoro flessibile a più persone, che a fine 2021 hanno consentito di estendere la popolazione target a un totale di circa 12.000 persone.

Interventi a tutela della maternità e della paternità sono attuati mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli, Torino, Brescia e Bergamo che accolgono complessivamente 330 bimbi e una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale.

Il rinnovo della contrattazione di secondo livello di Gruppo del 2021 ha consentito il consolidamento e il potenziamento degli strumenti per agevolare la genitorialità. I padri possono richiedere specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, raddoppiati a partire dall'aprile 2021 in occasione del percorso di armonizzazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo. Inoltre, ai padri è riconosciuta un'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, e la possibilità di fruizione di 10 giorni di congedo parentale indennizzati al 30% della retribuzione annua lorda individuale, 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 contempla una serie di permessi specifici retribuiti per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna, per l'accompagnamento al Pronto Soccorso, in caso di necessità, 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 alle persone del Gruppo con familiari portatori di handicap. Con l'Accordo per l'Integrazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo sono state introdotte una serie di misure destinate alle persone del Gruppo under 30 (Pacchetto Giovani), che comprendono oltre alla contribuzione datoriale maggiorata alla previdenza complementare per i primi 5 anni dall'assunzione, un "bonus prima casa" e un "bonus nascita figli" erogabili entro i primi 10 anni dall'assunzione. In occasione del rinnovo del Contratto Collettivo di Secondo Livello è stato introdotto un nuovo contributo welfare per ogni figlio fino al ventiquattresimo anno di età come versamento sulla posizione di previdenza complementare a nome dello stesso, prevedendo anche la possibilità di fruire dell'importo in forma di rimborso tramite il "Conto Sociale".

Il sistema di Previdenza integrativa del Gruppo, con l'operazione UBI, raggiunge un patrimonio complessivo di oltre 12 miliardi di euro per oltre 121 mila iscritti. Nel percorso di integrazione del Gruppo UBI, con la sottoscrizione di Accordi Sindacali specifici, ci si avvarrà del Fondo Pensione a contribuzione definita e del Fondo Pensione a prestazione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo per assicurare, agli oltre 22 mila iscritti ai Fondi Pensione UBI, i trattamenti previdenziali previsti dai relativi statuti/regolamenti, linee di investimento coerenti con il proprio profilo di rischio oltre che un aumento delle possibilità di scelta e della percentuale minima del contributo aziendale al 3,75%. In tale contesto la proposta di adesione ha portato la quasi totalità delle persone di UBI iscritte ad altri Fondi Pensione (Aperti o di categoria) ad iscriversi al Fondo Pensione a contribuzione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo. I Fondi Pensione a contribuzione propongono ai propri iscritti una pluralità di opzioni di investimento, permettendo di scegliere la propria allocazione ottimale in base alle necessità individuali, anche su più comparti. Si è posta poi particolare attenzione alle tematiche ESG. Il

Fondo a contribuzione offre ai propri iscritti, a condizione particolarmente favorevoli, coperture assicurative accessorie. È possibile iscrivere i familiari a carico e mantenere l'iscrizione al Fondo anche alla cessazione del rapporto di lavoro. Le utilità all'interno dell'area riservata del sito web sono state ulteriormente affinate nelle funzionalità informative e dispositive, consentendo di effettuare simulazioni per conoscere l'importo netto atteso in caso di richiesta di anticipazioni e prestazioni. In relazione all'emergenza COVID-19 gli Organi, le strutture operative dei Fondi del Gruppo, hanno continuato ad operare 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 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. Nel 2021 si è registrato il pieno recupero dell'attività dopo i disagi legati alla pandemia; si stimano prestazioni erogate per circa 150 milioni di euro. La campagna di prevenzione tumori ha registrato più di 56 mila visualizzazioni sul portale. Il 5 novembre 2021, le Fonti Istitutive hanno sottoscritto un accordo che riforma il Fondo Sanitario e ne qualifica ulteriormente la mission di assistenza e di mutualità. Sono state costituite la Gestione Mista destinata ai lavoratori autonomi che operano nelle Società del Gruppo con contratto di agenzia e ai pensionati che scelgono una copertura sanitaria "grandi rischi" e la Gestione Fondo Protezione dedicata alla prevenzione. Sono state introdotte le nuove forme di long term care (LTC) per il sostegno in caso di perdita della autosufficienza a favore dei coniugi e degli iscritti non beneficiari della LTC prevista dal CCNL del credito. Sono stati apportati significativi miglioramenti delle prestazioni per gli iscritti in servizio e in quiescenza: franchigie in assistenza convenzionata ridotte, massimali più elevati per ricoveri/interventi chirurgici, cure dentarie, fisio/psico terapie e spese oculistiche. Sono stati meglio normati i ricoveri in lungodegenza e la procreazione medico assistita. È stata rafforzata la solidarietà tra le gestioni, prevedendo utilizzi più flessibili del patrimonio in caso di disavanzo. L'accordo ha inoltre regolamentato l'iscrizione al Fondo dei dipendenti in servizio ed in esodo e dei pensionati rivenienti dal perimetro ex Gruppo UBI: circa 40.000 persone considerando iscritti e rispettivi familiari.

Anche per il 2021 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri collaboratori esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di oltre 19.000 persone (nel corso dell'anno la copertura è stata attivata anche per Eximbank), 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. ALI propone iniziative di aggregazione, turismo, cultura, sport e servizi alla persona a oltre 160 mila soci, quota raggiunta con l'integrazione del Gruppo UBI. La pandemia, anche nel 2021, ha impattato sulle attività di ALI, ma sono riprese alcune iniziative in presenza, in particolare sono stati privilegiati il turismo di prossimità e le proposte culturali di valorizzazione e riscoperta dei territori. ALI si è posta l'obiettivo di realizzare, tra l'altro, diversi programmi finalizzati al raggiungimento di alcuni fra gli obiettivi dell'Agenda 2030 ONU. Con l'iniziativa Le Foreste di ALI sono stati piantati oltre 1.400 alberi nei terreni di nove cooperative sociali, generando impatto sociale e ambientale (SDGs 8, 10, 13 e 15). Con il corso sull'Amministrazione di sostegno è stato offerto un servizio ai soci impegnati nell'assistenza di persone con disabilità, per favorire l'inclusione sociale (SDG 10). In linea con gli obiettivi volti a migliorare la vivibilità e la sicurezza delle città e delle strade e a contrastare il cambiamento climatico, ALI offre contributi economici per la mobilità sostenibile e per incentivare l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico effettuati sul Mobility Office di Intesa Sanpaolo (SDGs 11 e 13). In ambito culturale ALI ha basato il concorso letterario RACCONTALI sugli SDGs invitando i soci a realizzare racconti sul tema "Scegli il tuo Obiettivo e libera la tua storia per un mondo da favola", oltre ad aver realizzato un documentario teatrale "Divina Commedia Criminale" in omaggio al genio dantesco. Per

incentivare il movimento e ridurre la sedentarietà (SDG 3) l'offerta delle palestre con Gympass e Fitprime sono state ampliate con attività online; sono stati erogati contributi per visite medico agonistiche e per l'iscrizione a corsi sportivi o del tempo libero e sono riprese alcune iniziative nazionali come l'Interbancario di corsa e l'Open di Tennis a squadre. Nell'ambito dei Servizi alla persona è proseguito il servizio di sostegno psicologico, in collaborazione con STIMULUS e l'attivazione gratuita per consulenza personalizzata sui servizi socioassistenziali ed educativi: "Servizi per la Famiglia Welcare Family", coordinati da Welfare Come Te e l'ampia offerta di servizi e contributi dedicati alle famiglie con figli. Nel mondo delle convenzioni riservate ai Soci è stata ampliata l'offerta con focus su prodotti per la protezione dal COVID-19 e su quelli alimentari (Destination Gusto) e a Natale sono state offerte ai Soci gift card a scelta tra quelle proposte da primari partners di ALI.

Attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus è proseguita l'opera di contrasto al disagio economico e sociale dei dipendenti, ex dipendenti e pensionati del Gruppo in obiettivi e comprovate situazioni di difficoltà, il sostegno al diritto allo studio di studenti svantaggiati e l'erogazione di selezionate borse di dottorato in discipline umanistiche. Ininterrotto anche il sostegno agli Enti del Terzo Settore che, con mirati progetti, operano direttamente nel campo della solidarietà e dell'assistenza sociale a favore delle categorie più fragili. La somma deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel corso del 2021 ammonta complessivamente a circa 2,5 milioni di euro e ricomprende un significativo stanziamento a favore delle iniziative "Mense per i poveri" e "Dormitori per indigenti".

## PEOPLE CARE

People Care ha confermato la sua rilevanza, anche alla luce della stretta correlazione con le tematiche ESG e il perdurare dello stato pandemico, ponendo al centro delle azioni intraprese il supporto al benessere e il miglioramento della qualità della vita delle persone del Gruppo, in piena coerenza con il Piano di Impresa 2018-2021. Come negli anni precedenti, l'attività si è basata sul "Modello di Servizio" a quattro pilastri: valorizzazione dell'offerta dei servizi alla persona, 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 particolare, gli sforzi si sono concentrati su Vetrina dei Servizi e CareLab, piattaforme con iniziative per vivere esperienze di benessere in risposta a esigenze personali e professionali che, insieme con il servizio Ascolto e Supporto, hanno l'obiettivo di far emergere il pieno potenziale delle persone, ottenendone un maggiore coinvolgimento e soddisfazione e, di conseguenza, produttività. Concluso nel 2021 il percorso di strutturazione dell'offerta dei servizi di wellbeing, a partire dal 2022 People Care promuoverà il benessere anche nella dimensione fisica degli spazi aziendali, in piena coerenza con la progettualità del Next Way of Working. Verranno poi avviate iniziative specifiche per diffondere presso la popolazione aziendale l'importanza di adottare il benessere come uno stile di vita, anche e soprattutto attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti pratici che l'azienda mette a disposizione, come app e piattaforme dedicate. Per la tecnologia a servizio del benessere delle persone in azienda e per i benefici generati da CareLab, Vetrina dei Servizi e Ascolto e Supporto, a fine 2021 Intesa Sanpaolo è stata premiata da Brandon Hall Group, società di ricerca e analisi la cui missione è potenziare l'eccellenza nelle organizzazioni di tutto il mondo, con la medaglia d'argento nella categoria Best Advance in Corporate Wellbeing Technology nell'ambito dei Technology Excellence Awards 2021. Nel contesto pandemico, in cui distanza e isolamento hanno rafforzato la necessità di essere supportati, si è puntato sul potenziamento di CareLab, la piattaforma interamente focalizzata sul benessere disponibile gratuitamente per tutto il Gruppo da maggio 2020, con oltre 500 oggetti pubblicati, contenuti educativi, iniziative e servizi e ventisei webinar organizzati, fruibili anche on demand, con esperti e testimonial su tutte le dimensioni del benessere (alimentazione, movimento, energia e benessere emotivo e caregiving). È stata completata la realizzazione di strumenti e servizi per supportare la messa in pratica nel quotidiano di "buone pratiche": 4Fooding, la web App con ricette, menù e un team di nutrizionisti per il miglioramento delle abitudini alimentari quotidiane, la web App 21days per allenare le abitudini di benessere e generare energia, positività, concentrazione e tempo per la cura di sé e ABCcare, la piattaforma dedicata alla cura dell'anziano fragile, con l'assistenza di un'equipe di professionisti e servizi personalizzati online. Questi nuovi servizi si affiancano agli altri già esistenti: la palestra online, piattaforma con l'ampio palinsesto di corsi live e on demand a cura di esperti per tutta la famiglia delle persone del Gruppo e #Stepbystep, l'App che incentiva al movimento e allo stile di vita salutare, che nel luglio 2021 ha avviato una release completamente rinnovata con grafica e funzionalità più coinvolgenti per garantire maggiore interazione e avviare iniziative di team building. Sono state anche avviate iniziative su misura per rispondere alle esigenze specifiche di determinate

strutture del Gruppo in ambito benessere. Ascolto e Supporto, servizio di sostegno psicologico disponibile dal marzo 2020 per tutte le persone del Gruppo in Italia, nel corso del 2021 è stato esteso alle realtà estere del Gruppo: oggi ne usufruiscono le Filiali corporate di Londra, Parigi e Francoforte, ma sono previste ulteriori aperture. Il servizio, ideato per offrire immediato sostegno, professionale e riservato per affrontare momenti di difficoltà e lavorare su equilibrio e benessere personale, è totalmente gratuito ed è accessibile attraverso diverse modalità, telefono e piattaforma web dedicata. Inoltre, è stato implementato e concluso a fine 2021 il percorso formativo, avviato a fine 2020, dal titolo "Ascolto del disagio: l'ascolto attivo come strumento di supporto e gestione dei colleghi in difficoltà" destinato a figure operanti nell'ambito delle risorse umane, con la docenza dell'Alta Scuola di Psicologia A. Gemelli dell'Università Cattolica di Milano, che ha coinvolto 136 persone che rivestono diversi ruoli manageriali. Il corso è stato preceduto da webinar nell'ambito della Scuola HR, coinvolgendo circa 400 persone. Nel 2021 l'attività relativa a Vetrina dei Servizi si è concentrata sulla sua estensione a nuovi perimetri. La priorità è stata data all'abilitazione delle persone provenienti da UBI dopo l'integrazione. Ora la piattaforma, che ospita tutti i servizi dedicati alle persone con una vista globale e rispondente ai loro bisogni, visualizzabile anche per ciclo di vita personale e professionale, è in fase di estensione anche a quelle persone delle diverse società del Gruppo, come il mondo assicurativo, con tipologia contrattuale differente da quella bancaria. Il portale, infatti, è stato migliorato nelle sue funzionalità in modo da permettere una vista dei servizi disponibili per cluster di persone che ne possono usufruire.

Nel perimetro delle International Subsidiary Banks, sono proseguite sia le iniziative di Head Office di Divisione, sia locali, finalizzate a mitigare gli effetti dello stress e favorire il benessere fisico e mentale delle persone ed il senso di appartenenza avviate nel 2020 durante il periodo d'emergenza COVID-19. Tra le diverse proposte, sono state organizzate 3 Masterclass e 12 sessioni pratiche di 3 discipline (Movement, Face Yoga e Pilates) con istruttori certificati, focalizzate sulla postura, la flessibilità e la concentrazione, che hanno coinvolto 465 persone appartenenti all'Head Office e alle 11 Banche del perimetro estero.

## 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 delle persone del Gruppo, 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 fondamentali nell'accompagnare l'integrazione delle persone di UBI attraverso una costante informazione delle varie fasi del processo e i messaggi veicolati dal top management. Momento centrale è stata poi l'Analisi di Clima che rileva, ogni due anni, la percezione delle persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, in Italia e all'estero, con strumenti quantitativi. L'analisi di clima 2021 si è svolta a luglio, con la consulenza metodologica e il supporto operativo di una società terza che garantisce il totale anonimato ai partecipanti alla survey e che, per la prima volta, ha dato anche la possibilità alle persone non vedenti di partecipare direttamente online alla survey attraverso lo screen reader in loro dotazione. Tre gli aspetti peculiari che hanno contraddistinto la rilevazione 2021:

- le prime 6 domande del questionario sono state dedicate, come fatto nel 2017 in preparazione del precedente Piano, ad una raccolta di idee e parole-chiave "Insieme per il Piano d'Impresa 2022-2025";
- è stata la prima Analisi di Clima dopo la comparsa del COVID-19: i risultati di un benchmark rilevano che nelle banche italiane, e in tutte le aziende italiane, fra il 2019 e il 2021, con la pandemia, si è paradossalmente registrato un effetto positivo sul clima aziendale; in particolare, nel momento di difficoltà e di sofferenza le persone hanno apprezzato di più il fatto di avere un lavoro, uno stipendio, dei colleghi e dei capi, un'organizzazione ordinata;
- in Intesa Sanpaolo, questo effetto positivo è stato mitigato da un altro evento con impatto negativo sul clima aziendale: l'integrazione di UBI. Anche nelle precedenti fusioni si è rilevato come l'impatto abbia necessità di 6-12 mesi per essere assorbito.

I risultati della rilevazione hanno mostrato che in Italia per Aree Professionali, Quadri Direttivi e Dirigenti hanno risposto il 62,3% delle persone, e per le Banche Estere il 55,7%, con un indice di soddisfazione di Gruppo del 79%. Le persone di Intesa Sanpaolo si confermano soddisfatte del rapporto con i colleghi e, rispetto al 2019, crescono le loro valutazioni su rapporto con i capi, stipendio, premi e prestigio. Hanno inoltre la percezione di un posto di lavoro sempre più sicuro che genera orgoglio. Condividono la visione e la cultura aziendale, sono fiere di lavorarci e confermano l'apprezzamento per i capi diretti e il vertice. Unico punto di attenzione: eccessiva burocrazia/rigidità. L'ascolto strutturato - come strumento a supporto del Top management e delle

strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali - non si limita all'Analisi di Clima interno. Anche quest'anno le attività e i progetti di ascolto (feedback, survey, focus group, interviste, ecc.) in Italia e all'estero, sono stati oltre 60 e hanno coinvolto la quasi totalità delle persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo in Italia.

## 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 delle persone del Gruppo. In quest'ottica è stato costituito l'Ufficio Sorveglianza Sanitaria e Rischi Psico Sociali per garantire un sempre maggiore presidio delle attività inerenti alla medicina del lavoro (sorveglianza sanitaria, analisi infortuni e malattie professionali, gestione emergenza sanitaria) e ai rischi psico sociali. In particolare, le metodologie e gli strumenti sperimentali di analisi e valutazione dei rischi emergenti relativi a tecnostress, carico cognitivo e ageing sviluppate nel 2019/2020 nell'ambito del Progetto Salute e Sicurezza 4.0, sono state ulteriormente affinate e sperimentate su un campione di circa 2.500 persone del Gruppo. I risultati della sperimentazione sono stati presentati durante un seminario organizzato dal Neuroscience Lab di Intesa Sanpaolo Innovation Center in collaborazione con DC Sicurezza sul Lavoro e Ambiente e la Scuola IMT Alti Studi Lucca.

Allo scopo di rafforzare il presidio della salute e sicurezza delle proprie persone, 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 e attualmente in fase di revisione. 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 delle persone del Gruppo 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 2021 con la messa a disposizione di tutte le persone del Gruppo 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 attualmente è costituita da 112 persone, incluse quelle di provenienza UBI Banca, che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Ogni anno vengono



svolti interventi formativi dedicati, per l'aggiornamento delle persone del Gruppo che svolgono il ruolo di RLS. Con il nuovo accordo sindacale del 14 aprile 2021 è stata confermata l'impostazione degli RLS e su questa base si è proceduto a nuove elezioni degli RLS (96) che saranno attivi dal 1° gennaio 2022. 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.

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

Anche per il 2021 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 analisi 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.

La valutazione e le conseguenti misure di mitigazione sono adottate in piena aderenza alle normative nazionale e regionali, fanno riferimento a linee guida e indicazioni internazionali (OMS, ECDC) e nazionali (ISS, INAIL) e rispettano i contenuti del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto fra il Governo e le parti sociali (per il settore bancario si fa riferimento al "Protocollo condiviso" fra ABI e le Organizzazioni Sindacali).

Di qui la necessità di aggiornamento del DVR per tracciare le azioni attuate. Per la valutazione è stata tra l'altro utilizzata la metodologia INAIL ("Documento tecnico sulla possibile rimodulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione").

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza con al vertice il Datore di Lavoro è parte integrante e decisoria dell'Unità di Emergenza costituita per affrontare l'emergenza COVID-19 secondo il Modello Organizzativo per la Gestione delle Crisi (MOGC). Il rischio pandemico risulta già tra gli scenari previsti dal modello (Linee Guida di Continuità Operativa). In questo ambito, per monitorare il livello di rischio epidemiologico è stato creato un modello di monitoraggio dei contagi con report settimanali che costituisce supporto alle decisioni. Questi fattori consentono una capacità di reazione tempestiva e, ove possibile, preventiva rispetto alle disposizioni impartite dal legislatore nell'evoluzione della crisi e consentono la definizione di azioni progressivamente più severe per anticipare l'evoluzione del quadro epidemiologico.

Sono state messe a disposizione risorse umane e finanziarie straordinarie per l'attuazione dei piani d'azione, con oltre 20 medici competenti supportati da due medici coordinatori con i quali sono state elaborate misure interne per limitare la diffusione del virus e iniziative di protezione dei soggetti vulnerabili e di gestione dei casi COVID-19.

Di seguito il complesso delle principali azioni:

- Organizzative: per garantire la riduzione dei contatti e il distanziamento sociale, in funzione della "zonizzazione" (zone rosse, arancioni, gialle), 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; il contingentamento degli ingressi dei clienti, con ricevimento per appuntamento, la limitazione delle presenze per operazioni essenziali, lo sviluppo della multicanalità; apposite procedure di gestione accessi per fornitori e consulenti, con valutazione delle interferenze; è stato confermato l'aumento dello spazio pro-capite a disposizione di tutto il personale con distanziatori e rarefazione delle postazioni, 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, è stato rafforzato il sistema dei controlli.
- Comportamentali e formative: sono state introdotte norme igieniche e di comportamento informando e responsabilizzando il personale tramite opportuna segnaletica, linee guida, video, infografiche e link a siti affidabili e istituzionali. Come misura formativa e informativa è presente 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 al protocollo per la gestione dei test antigenici presso le sedi del Gruppo e le regole di travel security per il personale in missione all'estero. Coerentemente al protocollo condiviso ABI-sindacati per le "misure di prevenzione, contrasto e contenimento della diffusione del virus COVID-19", sono stati sospesi tutti i corsi in presenza. Da settembre sono ripartite le aule in presenza per i soli corsi di salute e sicurezza sul lavoro che prevedono l'esecuzione di esercitazioni pratiche, mentre gli altri sono stati rivisti per essere organizzati in aula a distanza.

- **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 secondo le indicazioni ministeriali e la gestione degli impianti di trattamento dell'aria; sono stati forniti supporti quali dispositivi sanitari e Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) differenziati anche in base a specifiche esigenze (mascherine per non udenti), barriere in plexiglass, ecc. secondo principi di razionalità, progressività e istituendo kit diversificati per sedi aperte al pubblico con la necessità di relazionarsi con la clientela e attività interne. 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.
- **Mediche:** 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 stato attivato un sistema guidato di inserimento delle segnalazioni relative al COVID-19, con la richiesta al segnalante delle informazioni strettamente necessarie alla gestione del caso e la restituzione immediata di un primo riscontro alla segnalazione, contenente l'indicazione di eventuale astensione, le istruzioni per gli adempimenti necessari e le informative per la sicurezza di dipendenti e familiari: il sistema permette di effettuare la presa in carico e la prima gestione di segnalazioni relative a situazioni presunte o confermate di positività a test diagnostici, sintomatologie simil-influenzali e contatti. 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, probabili 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 certificazione di stato di invalidità ai sensi dell'art. 3, comma 3 della L. 104/1992, con patologie oncologiche o comportanti immunodepressione o svolgimento di terapie salvavita e le persone del Gruppo giudicate fragili in seguito a valutazione del medico competente in regime di Sorveglianza Sanitaria Eccezionale, le donne in gravidanza ed allattamento. Sono a disposizione 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. Nel perimetro estero, durante l'emergenza da COVID-19 e nel corso del 2021, 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. Si è inoltre proceduto a sottoporre il complesso dei protocolli adottati e delle misure attivate nei diversi scenari epidemiologici alla valutazione di un terzo indipendente. Infine, con la collaborazione della società RBM Salute è stata attuata una campagna per l'effettuazione dei test rapidi antigenici con una copertura geografica in 24 sedi del Gruppo, da gennaio a giugno 2021, cui hanno avuto accesso 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. La campagna di screening con antigenici ha interessato 26.000 dipendenti.

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

Nel 2021 è stata confermata la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro in conformità alla norma UNI ISO 45001:2018. Le attività di verifica hanno interessato un campione rappresentativo 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 tutte le filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia. L'Ente di certificazione ha inoltre provveduto a valutare il livello di applicazione del protocollo di gestione del rischio d'infezione implementato da Intesa Sanpaolo rispetto ai requisiti del modello MyCare®. L'assessment ha attribuito il massimo livello di maturità possibile, certificando che il modello di prevenzione del rischio di infezione adottato dalla Banca è allineato alle migliori "good practice" nazionali ed internazionali, non solo per il settore di riferimento finanziario. Il livello di maturità 5 conferma il notevole impegno e contributo dedicato al tema della gestione del rischio di infezione da parte di tutte le persone della Banca, indipendentemente dalla loro posizione organizzativa.

## INTEGRAZIONE DELLE PERSONE EX UBI BANCA

In seguito all'incorporazione dell'ex Gruppo UBI Banca si è provveduto ad effettuare il censimento dei Fattori di Rischio relativi ai luoghi di lavoro mediante sopralluoghi, e ad aggiornare il perimetro di competenza di Medici Competenti, degli Esperti di Radioprotezione e dei Responsabili per la conservazione dell'amianto. Sono stati inoltre valutati e recepiti i corsi di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro effettuati in UBI, analizzando i gap formativi e predisponendo un conseguente piano di recupero, in osservanza delle disposizioni anti-contagio. Dal punto di vista degli incarichi per la gestione dell'emergenza sono stati recepiti e integrati gli incarichi presenti in UBI: per i Coordinatori delle squadre di emergenza dei principali palazzi di direzione, sono stati organizzati specifici incontri informativi per illustrare nel dettaglio compiti, responsabilità, strumenti e personale a supporto, nello svolgimento delle attività attribuite al ruolo.