



Tutela dei diritti umani



## Tutela dei diritti umani

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è da sempre impegnato nella tutela dei diritti umani in coerenza ai valori espressi nel Codice Etico.

Consapevole che le proprie attività producono direttamente o indirettamente impatti sui diritti umani, ha definito gli ambiti di responsabilità verso ciascuno stakeholder. Sono stati infatti considerati gli impatti verso le persone del Gruppo, i clienti, i fornitori e la comunità. Anche l'ambiente è un tema fortemente interrelato ai principi dei diritti umani e pertanto la promozione di elevati standard ambientali deve considerarsi un fattore chiave per il rispetto e il godimento degli stessi.

Il tema dei diritti umani, in quanto trasversale ai diversi ambiti di operatività del Gruppo, è presente in modo diffuso nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, come sintetizzato nella seguente tabella:

Stakeholder	AREA DI IMPATTO	vedi pag.	
Persone del Gruppo	Salute e sicurezza dei lavoratori e contrasto alle condizioni di disagio e stress	pag.	199
Persone del Gruppo	Contrasto alle molestie del personale	pag.	188
Persone del Gruppo	Libertà di associazione sindacale	pag.	178
Persone del Gruppo	Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	pag.	188
Persone del Gruppo	Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	pag.	195
Persone del Gruppo	Salvaguardia della sicurezza sociale tramite la previdenza complementare	pag.	195
Clienti	Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	pag.	112
Clienti/Persone del Gruppo	Privacy dei dati personali e sensibili	pag.	100
Clienti	Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	pag.	129
Fornitori	Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	pag.	239
Comunità	Valutazione del rispetto dei diritti umani da parte delle aziende clienti, con particolare riferimento ai dipendenti delle stesse, e nei progetti finanziati, con particolare riferimento ai diritti delle comunità coinvolte	pag.	63
Comunità	Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	pag.	161
Ambiente	Tutte	pagg.	207;221

Nel 2022, con riferimento all'esercizio 2021, è stato pubblicato il Modern Slavery Act Statement predisposto e pubblicato dal Gruppo in risposta alle richieste normative del "UK Modern Slavery Act" e dell'"Australian Modern Slavery Act". Lo Statement, disponibile sul sito internet del Gruppo [\[i\]](#), è stato predisposto e approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e delle società controllate soggette alla normativa. Il documento descrive le misure adottate dal Gruppo per combattere il rischio di schiavitù nella propria catena di fornitura e nelle proprie attività con riferimento sia alle persone del Gruppo che ai prodotti finanziari e di prestito.

### LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

I Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU, approvati nel 2011, sanciscono il dovere dello Stato di proteggere i diritti umani, il dovere delle imprese di rispettarli ovunque esse operino (indipendentemente dalla capacità o volontà degli Stati di adempiere ai loro obblighi) e la necessità di rafforzare l'accesso ad appropriati ed efficaci rimedi per le vittime di abuso da parte delle imprese. Inoltre, come nel caso del UK Modern Slavery Act e dell'Australian Modern Slavery Act, si stanno diffondendo normative nazionali a tutela dei diritti umani e che richiedono maggior trasparenza alle società sugli impatti dalla loro catena dal valore.

Le imprese, infatti, possono generare attraverso la propria attività diversi impatti in materia di diritti umani: positivi, come l'offerta di servizi innovativi che migliorano la qualità della vita delle persone; o negativi, come lo sfruttamento dei lavoratori o il trasferimento forzato di persone o intere comunità. Inoltre, le aziende possono essere coinvolte indirettamente in violazioni compiute da altre imprese o Stati.

Un'istituzione finanziaria come Intesa Sanpaolo, con il suo ruolo di intermediario, attiva una catena di valore che coinvolge molteplici individui, enti, imprese, Stati. Per questo motivo, oltre al rispetto della normativa di riferimento cui è soggetta in tutti i paesi in cui opera, è impegnata a individuare, mitigare e ove possibile prevenire, le potenziali violazioni dei diritti umani legate alle proprie attività, come raccomandato dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Il Gruppo ha adottato una specifica policy in materia di diritti umani, approvata dal Consiglio di Amministrazione a dicembre 2017, nella quale riprende i principi già presenti nel Codice Etico traducendoli in impegni concreti.

Indicatori	2021	2022
Infortuni sul lavoro	194	168
Persone del Gruppo iscritte a un sindacato (% sul totale)*	66,2%	65,2%
Persone del Gruppo in part-time (% sul totale)	12,8%	12,4%
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	11	11
Cause in essere per mobbing**	3	2
Casi di perdita o furto di dati di clienti notificati all'Autorità Garante/Autorità Locale	8	18
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,07%	0,35%
Fornitori iscritti a Supplier Gate*** (n.)	10.058	9.770
Progetti sottoposti a screening Equator Principles****:		
Numero	19	18
Importo accordato (milioni di euro)	1.428	1.081
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale gestito dal Fondo di Beneficenza)	99%	99%

\* Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia. La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,5%.

\*\* Sono in corso due vertenze di dipendenti in servizio che includono, tra le rivendicazioni, anche quelle per mobbing.

\*\*\* Tutti i fornitori attivi inseriti nel portale sono soggetti ad accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente.

\*\*\*\* Nel 2022 l'importo accordato soggetto allo screening degli Equator Principles è risultato pari al 5,3% dell'accordato totale di project finance.

## LE POLITICHE AZIENDALI

Con la policy di Gruppo, Principi in materia di Diritti Umani, Intesa Sanpaolo dichiara di:

- impegnarsi a sostenere la tutela dei diritti umani secondo i principi affermati nella Dichiarazione Universale del 1948 e le successive convenzioni internazionali sui diritti civili e politici e sui diritti economici, sociali e culturali;
- riconoscersi nei principi stabiliti dalle convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale sul Lavoro) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di lavoro forzato e minorile, la non discriminazione nell'occupazione;
- contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le linee guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anti-corruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'atteggiamento di "tolleranza zero" rispetto a eventuali episodi di corruzione.

## IL PROCESSO DI MONITORAGGIO DEI DIRITTI UMANI

L'implementazione e la progressiva estensione della tutela dei diritti umani viene monitorata da ESG & Sustainability attraverso:

- la verifica dell'attuazione e governo del Codice Etico di Gruppo, anche con una valutazione di parte terza in linea con lo standard internazionale UNI ISO 26000, con specifica evidenza degli ambiti riconducibili al tema dei diritti umani;
- la rendicontazione di sostenibilità, che prevede il coinvolgimento degli stakeholder e definisce gli obiettivi strategici ESG e climate e i relativi indicatori di misurazione, sottoposta alla certificazione di un auditor indipendente esterno al Gruppo.

Tenuto conto degli esiti del monitoraggio, Intesa Sanpaolo si impegna a:

- valutare la necessità di aggiornamento della policy;
- definire linee guida di intervento per prevenire e mitigare i possibili impatti negativi sui propri Stakeholder;
- emanare, se necessario, ulteriori documenti nell'ambito di specifici diritti e attività.

Come ulteriore garanzia per tutti gli stakeholder è attiva la casella del Codice Etico ([codice.etico@intesasnpaolo.com](mailto:codice.etico@intesasnpaolo.com)) alla quale chiunque può segnalare eventuali inosservanze con garanzia di riservatezza e non ritorsione.

L'ambito dei diritti umani è stato oggetto di verifica di una parte terza ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000 e secondo una metodologia nuova rispetto all'anno precedente. L'attestazione nel 2022 mostra come il tema dei diritti umani sia oggetto di presidio e monitoraggio costante, sia con riferimento alla gestione dal punto di vista interno al Gruppo (diritti dei lavoratori), sia con riferimento alla gestione esterna del tema, esplicitata attraverso: la promozione di iniziative rivolte alle comunità in cui il Gruppo opera; l'offerta di prodotti e servizi specifici (ad es. offrendo servizi che vadano incontro ad esigenze sociali specifiche o promuovano l'inclusione finanziaria di categorie vulnerabili); lo screening di operazioni creditizie rilevanti anche su tematiche di diritti umani; la valutazione dei fornitori e partner anche in riferimento a questi temi.

La verifica ha confermato in particolare, l'impegno del Gruppo in azioni e misure volte a tutelare la salute, la sicurezza e il benessere dei propri collaboratori e clienti; a questo, anche in un'ottica di inclusione e di vicinanza alle situazioni di maggiore fragilità, si è aggiunto il sostegno, con diverse modalità e interventi, a comunità, famiglie e imprese per contrastare gli effetti generati dal difficile contesto economico-sociale che ha caratterizzato il 2022.

Inoltre, ha evidenziato, con particolare riferimento alle Banche estere direttamente coinvolte nell'attività, un buon presidio del tema con particolare riferimento alle iniziative a supporto della comunità ed anche a supporto dei colleghi direttamente coinvolti nel conflitto russo-ucraino attualmente in corso, attraverso la promozione di iniziative di solidarietà.

Di seguito i presidi, le procedure e le attività individuati in fase di verifica in ambito Diritti umani, in linea ai requisiti previsti dalla ISO 26000:

Ambiti	Presidi, procedure e attività
Necessaria diligenza	Il Gruppo ha adottato una politica sui diritti umani che declina gli impegni assunti nei confronti dei principali stakeholder del gruppo (dipendenti, clienti, fornitori, comunità); tali principi si ritrovano richiamati anche in altri documenti interni (es. Codice Etico). Sono inoltre previste procedure per affrontare gli impatti negativi derivanti dalle decisioni e attività aziendali o risultanti dalle attività di coloro con i quali il Gruppo ha relazioni, anche se si rileva l'assenza di una specifica mappatura dei rischi con relativa prioritizzazione.
Situazioni di rischio per i diritti umani	Il Gruppo si impegna a garantire il rispetto dei diritti umani in caso di esposizione a una o più circostanze in cui i diritti umani potrebbero essere a rischio, attraverso l'adozione e implementazione di procedure che consentono di gestire situazioni specifiche (es., Linee guida whistleblowing, Regole per il contrasto alle molestie sessuali) ed anzi promuovere iniziative, attività e servizi che rispondano ad esigenze sociali specifiche e che promuovano l'inclusione finanziaria dei soggetti più vulnerabili. Inoltre, nell'ambito delle attività di risk clearing per la valutazione delle operazioni creditizie rilevanti, viene svolto uno screening che include i diritti umani.

Ambiti	Presidi, procedure e attività
Evitare la complicità	Il Gruppo si impegna per assicurarsi di non partecipare, agevolare o avvantaggiarsi di violazioni dei diritti umani e per prevenire e affrontare i rischi di complicità integrando le proprie procedure e processi di gestione delle tematiche di diritti umani con caratteristiche comuni dei riferimenti normativi e sociali, impegnandosi a sostenere la tutela dei diritti umani secondo i principi affermati nelle principali convenzioni e linee guida internazionali. Inoltre, esiste un primo livello di valutazione dei fornitori e dei partner che utilizza metriche ad hoc e include una valutazione del rispetto dei diritti umani, parte del processo di ESG Reputational Risk Clearing.
Risoluzione delle controversie	Si rileva la presenza di meccanismi che consentono a coloro i quali ritengano vi siano state delle violazioni relativamente ai diritti umani di segnalarle all'organizzazione. Gli strumenti sono adottati in compliance con la normativa vigente, accessibili e comunicati a tutti gli stakeholder (dipendenti, ma anche fornitori, clienti e soggetti esterni), assicurando la riservatezza e l'assenza di ritorsioni per il segnalante. Esistono procedure e regole specifiche per la gestione delle segnalazioni, tradotte anche in inglese per la condivisione e uniformità di approccio presso le Banche Estere, le quali sono risultate consapevoli sul tema.
Discriminazione e gruppi vulnerabili	Si rileva l'impegno ad evitare episodi di discriminazione sia all'interno del Gruppo (nei processi di assunzione e gestione del personale) sia nelle relazioni verso l'esterno e nell'ambito delle proprie operazioni: l'applicazione degli Equator Principles prevede anche la valutazione di rischi sociali, quali la tutela dei diritti dei lavoratori, l'esclusione del lavoro minorile e di quello forzato nell'ambito dei progetti finanziati; la gestione delle tematiche di sostenibilità nei settori sensibili avviene attraverso un quadro normativo interno che include le «Linee Guida per il Governo dei Rischi ESG nell'operatività creditizia». Inoltre, il processo di qualifica dei fornitori di Intesa prevede la valutazione di una serie di documenti preliminari che includono DURC e documenti secondo il decreto legislativo 81/08. Non si rilevano tuttavia analisi specifiche rispetto a episodi o possibili fenomeni di discriminazione in cui i fornitori possono essere stati coinvolti.
Diritti civili e politici	Il rispetto e la promozione dei diritti civili e politici, con particolare riferimento alla libertà di associazione e alla libertà di opinione ed espressione, sono tutelati anche attraverso il costante confronto con le Organizzazioni sindacali.
Diritti economici, sociali e culturali	Sono proseguite le attività di promozione di un ambiente di lavoro inclusivo. Nel 2021 sono state pubblicate le Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali, che affianca il Codice Etico ed il Codice di Comportamento nell'esplicitare la politica di ferma condanna di ogni tipo di molestia e che disciplina nel dettaglio il processo di gestione delle segnalazioni. Sono implementate iniziative di supporto alla genitorialità. Il costante confronto con le Organizzazioni sindacali è regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali, rinnovato nel corso del 2021, che rende possibile l'attuazione nel Gruppo di uno specifico modello di relazioni sindacali e che ha visto la creazione del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile. La sicurezza fisica delle persone è tutelata dalla funzione Corporate and Physical Security, e forte attenzione è posta anche alla tutela della privacy e alla sicurezza dei dati dei clienti.
Principi fondamentali e diritti sul lavoro	È garantita la libertà di associazione e riconosciuto il diritto alla contrattazione collettiva. Il 77% dei dipendenti in Italia e il 30% all'estero sono iscritte ad un sindacato*. Sono adottate politiche occupazionali non discriminanti per genere, età, etnia, religione, nazionalità, opinione politica, orientamento sessuale o disabilità (es. «Rules On Diversity For Sexual Orientation and Identity»). In Italia, 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. Inoltre, Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato che si propone di agire per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale delle persone del Gruppo e delle loro famiglie.

Nota: i presidi, le procedure e le attività riportate nella tabella rappresentano quanto emerso dalla verifica svolta da parte terza incaricata dal Gruppo, ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000.

\* Dati 2021 disponibili alla data della verifica svolta da parte terza incaricata dal Gruppo. Si veda tabella precedente "Indicatori" per i dati 2022.