



Relazione Consolidata
Non Finanziaria al 30 giugno 2019

Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2019

INTRODUZIONE

Nel Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo si è impegnata a rafforzare la propria leadership nella Corporate Social Responsibility, puntando a diventare un modello di riferimento in termini di sostenibilità e di responsabilità sociale e culturale.

Coerentemente con questo impegno, Intesa Sanpaolo ha deciso di essere una delle pochissime banche al mondo a pubblicare volontariamente in un documento strutturato e organico una rendicontazione infra-annuale di indicatori di natura non finanziaria.

L'obiettivo è disporre di un monitoraggio puntuale di progetti, iniziative e indicatori quantitativi di performance nell'ambito ESG (environmental, social, governance) e rendere di conseguenza conto tempestivamente e compiutamente – al mercato e a tutti gli stakeholder – dei risultati raggiunti in corso d'anno, testimoniando anche la costante e fattiva attenzione delle persone del Gruppo Intesa Sanpaolo all'ambito ESG.

In particolare, Intesa Sanpaolo intende fornire una comunicazione tempestiva sui progressi compiuti nei confronti degli impegni di sostenibilità assunti dal Gruppo, a partire dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

A tal fine, nel presente documento viene pubblicato, con riferimento al primo semestre 2019, un set di indicatori di performance di natura non finanziaria selezionato rispetto a quanto previsto dall'obbligo di rendicontazione annuale assolto con la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, redatta in conformità al Decreto legislativo n. 254/2016 e ai GRI Standards.

La scelta degli indicatori è stata guidata dalla loro rappresentatività rispetto ai temi materiali per Intesa Sanpaolo, dunque prioritari per il Gruppo e i suoi stakeholder, così come rappresentati nella matrice di materialità 2018, che ne evidenzia 11: Valore e solidità dell'azienda, Qualità e innovazione nella relazione col cliente, Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente, Accesso al credito e inclusione finanziaria, Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori, Integrità nella condotta aziendale, Tutela del lavoro, Green economy, Relazioni con la comunità, Benessere dei collaboratori e Impatti ambientali diretti. Poiché diversi indicatori presentano fattori di stagionalità e inoltre non è disponibile un confronto con il primo semestre 2018, viene rappresentato il solo dato semestrale 2019.

Il perimetro di rendicontazione di questo documento è allineato con quello della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018 e copre circa 99,4% del perimetro della Relazione Semestrale 2019 per numero dipendenti (al netto dei lavoratori atipici).



Temi materiali:
risultati e obiettivi

Valore e solidità dell'azienda

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Stakeholder	Benefici	Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	€ 1.813 mln*	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	~26 mld (~86 mld da inizio 2018)	~250 mld
Dipendenti	Spese del personale	2,8 mld (8,6 mld da inizio 2018)	~24 mld
Fornitori	Acquisti e investimenti	0,9 mld (3,6 mld da inizio 2018)	~11 mld
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	1,4 mld (3,9 mld da inizio 2018)	~13 mld

* Dividendi maturati nel primo semestre 2019, pari all'80% dell'utile netto del semestre.

Integrità nella condotta aziendale

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	▪ 64.772 collaboratori formati (71,8% del totale) ▪ 148.657 ore erogate
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di collaboratori	▪ 0
	Licenziamenti per corruzione	▪ 0
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	▪ 80
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	▪ 58.065 collaboratori formati (64,4% del totale) ▪ 172.520 ore erogate
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 44 iniziative, di cui 25 consulenze e clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti) e 19 ancora in corso
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	▪ 54.626 collaboratori formati (60,6% del totale) ▪ 41.709 ore erogate
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	▪ Il Data Protection Officer è stato coinvolto nella valutazione di 9 eventi di presunta violazione dei dati personali (Data Breach): per 7 casi 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 2 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	▪ 58.975 collaboratori formati (65,4% del totale) ▪ 263.047 ore erogate
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	▪ 10 segnalazioni, di cui 4 sono risultate non pertinenti; per 6 sono stati avviati specifici accertamenti

Società

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	<ul style="list-style-type: none"> ~26 mld (~86 mld da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> ~250 mld (valore cumulato 2018-2021)
Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	Net Promoter Score*	<ul style="list-style-type: none"> NPS Retail: 19; NPS Personal: 5; NPS Imprese: 15 Nel 2019 l'indagine è il risultato di 794.533 rilevazioni su clienti Retail e Personal e 47.903 rilevazioni su clienti Imprese 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzare la qualità del livello di servizio
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	<ul style="list-style-type: none"> Prodotti e servizi d'investimento: 47,5 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 17,5 gg (vs NR 45 gg) 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> ~8,8 mln di clienti multicanale con un'incidenza del 75% della clientela 24,9 mln di transazioni dematerializzate e 22,1% delle attività digitalizzate 4,7 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App 19 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (45%) 	<ul style="list-style-type: none"> 70% delle attività digitalizzate 100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cyber security
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> Bloccate transazioni fraudolente per circa 18 mln per i clienti privati e circa 11 mln per i clienti imprese 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento della cyber security
	Formazione ai collaboratori sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> 20.946 partecipanti; 38.559 ore erogate 	
	Numero di rapine	<ul style="list-style-type: none"> 13 	<ul style="list-style-type: none"> Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori
Inclusione finanziaria e accesso al credito	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	<ul style="list-style-type: none"> ~1,8 mld 7% sul totale dei finanziamenti 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento delle iniziative per favorire l'inclusione finanziaria e per il sostegno alle fasce vulnerabili
	Microcredito e prestiti anti-usura erogati	<ul style="list-style-type: none"> ~31,6 mln 	
	Sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici	<ul style="list-style-type: none"> Erogazione di circa 55 mln di finanziamenti agevolati di cui oltre 2,2 mln legati al supporto a famiglie e imprese colpite dal crollo del Ponte di Genova 	

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
	Fund for Impact	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lanciato a fine febbraio “per Merito”, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari italiani che risiedono in Italia o all'estero. 1,1 mln già concessi nei primi quattro mesi dal lancio dell'iniziativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo di un fondo di circa 250 mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa 1,2 mld a categorie con difficoltà di accesso al credito
	Credito erogato a supporto alle imprese sociali e al Terzo settore	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ~100 mln (~300 mln da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per 700 mln (valore cumulato 2018-2021)
Investimenti sostenibili e protezione del cliente	Fondi Etici/ESG	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 29,8% della quota di mercato di Gruppo per patrimoni di fondi SRI in Italia. Per Eurizon, circa 6,5 mld di fondi Etici/ESG (29,1% del mercato); 28 prodotti dedicati; lanciati 4 nuovi fondi. Per Fideuram oltre 149 mln di fondi Etici/ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili
	Attività di engagement con società emittenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 300 engagement di Eurizon con le società emittenti, di cui oltre il 23% esclusivamente dedicati a tematiche ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship
	Premi lordi assicurazioni non motor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 254 mln 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo dell'offerta di protezione
Contributo alla comunità	Contributo monetario alla comunità**	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ~29 mln 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale
	Progetto Cibo e riparo per i bisognosi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forniti dal 2018 circa 4,5 mln di pasti, 178.800 posti letto, 66.600 farmaci e 52.700 capi di abbigliamento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lotta contro la povertà con la distribuzione di 10.000 pasti al giorno (3,6 milioni all'anno) e l'offerta di 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno)
	Progetto per la cultura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a 13,2 mln ▪ Organizzate 4 mostre principali e 4 mostre dossier alle Gallerie d'Italia con quasi 280.000 visitatori; partecipazione gratuita di circa 44.000 bambini e ragazzi a laboratori didattici realizzati nei musei del Gruppo; 110 opere hanno preso parte a mostre in prestigiose sedi museali in Italia e all'estero e 100 giovani storici dell'arte lavorano alle Gallerie d'Italia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorizzazione e condivisione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo e promozione della cultura e della conoscenza del patrimonio del Paese

* Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, il NPS 2019 è calcolato applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico. A partire dal 2019 sono ricompresi i dati riferiti ai clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza e ex Veneto Banca.

** Il contributo monetario alla comunità è calcolato secondo la metodologia LBG.

Collaboratori

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Tutela dell'occupazione	Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto Nuove assunzioni	<ul style="list-style-type: none"> 1.190 collaboratori riconvertiti e dedicati a nuove attività prioritarie (2.179 da inizio 2018) 2.008 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 202 assunzioni di persone con profili specializzati (643 da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> 5.000 collaboratori ricollocati verso iniziative ad alto valore aggiunto Almeno 1.650 nuove assunzioni di profili specializzati per supportare la crescita del core business
Relazioni industriali	Dipendenti iscritti ad un sindacato Accordi sindacali sottoscritti	<ul style="list-style-type: none"> 77,69% in Italia (contratto credito) e 31,3% all'estero 15 accordi sindacali sottoscritti 	<ul style="list-style-type: none"> Persone come fattore abilitante anche attraverso un significativo confronto con i rappresentanti sindacali
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Formazione: ore erogate	<ul style="list-style-type: none"> 2,8 mln di ore di formazione (11,9 mln da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> 46 mln di ore di formazione nel periodo 2018-2021 11,9 mln ore nel 2021
	Formazione settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> 208 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali 258.643 ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo destinate a 58.322 persone a supporto delle filiali 	<ul style="list-style-type: none"> Formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo: circa 220 specialisti nella tutela a supporto delle filiali; circa 30.000 persone di filiale formate
	Formazione recupero crediti	<ul style="list-style-type: none"> 1.753 ore di formazione erogate a 412 collaboratori per il rafforzamento del recupero crediti 50 collaboratori dedicati alla gestione dei clienti in arretrato (241 da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento delle competenze per il recupero crediti e creazione di un'unità interna dedicata (1.000 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato su 1.300 totali ricollocate su priorità creditizie)
	International Talent Program	<ul style="list-style-type: none"> Le iniziative di sviluppo previste dall'International Talent Program hanno coinvolto oltre 220 collaboratori 	<ul style="list-style-type: none"> ~500 talenti coinvolti
	Assessment manageriali	<ul style="list-style-type: none"> Sottoposti ad assessment 345 collaboratori (39% uomini e 61% donne) 	<ul style="list-style-type: none"> Percorsi di crescita per collaboratori destinati a incarichi manageriali
	Iniziative di Diversity Management	<ul style="list-style-type: none"> Analisi risultati della Survey sul tema inclusione e definizione della Strategia Diversity & Inclusion Piano di azione 2019-2020 Analisi indicatori di Diversity & Inclusion per azioni di intervento mirate 	<ul style="list-style-type: none"> Valorizzare la diversità e l'inclusione

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Welfare e qualità della vita in azienda	Smart Working	<ul style="list-style-type: none"> 12.941 collaboratori in lavoro flessibile, di cui 1.359 nuovi aderenti nel semestre 	<ul style="list-style-type: none"> Programmi di flessibilità per migliorare produttività e soddisfazione delle persone: smart working esteso a 24.000 persone nel 2021
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> Quasi 150 mila soci ~2 mln a sostegno di iniziative per il tempo libero 	
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> 45,4 mln in prestazioni sanitarie intermedie al netto della franchigia Oltre 215.000 persone assistite 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> Oltre 95 mila iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita) Oltre 9 mld di patrimonio 	
Salute e sicurezza	<td> <ul style="list-style-type: none"> All'interno degli ambienti di lavoro: 120 All'esterno degli ambienti di lavoro: 331 % infortuni sul numero di persone: 0,5% </td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> Tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori </td>	<ul style="list-style-type: none"> All'interno degli ambienti di lavoro: 120 All'esterno degli ambienti di lavoro: 331 % infortuni sul numero di persone: 0,5% 	
Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Certificazione OHSAS 18001 estesa a tutte le filiali in Italia 		
Formazione su salute e sicurezza per i collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> 13.479 partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 48.818 ore erogate 		

Ambiente e Climate Change

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Impatti ambientali diretti	Emissioni atmosferiche*	<ul style="list-style-type: none"> Scope 1 + 2 Market-based**: 45.841 tCO₂eq 0,013 tCO₂eq/m² 0,485 tCO₂eq/addetto 	<ul style="list-style-type: none"> Contenimento delle emissioni di CO₂
	Consumi energetici	<ul style="list-style-type: none"> Energia elettrica: 211.662 MWh Energia termica: 120.419 MWh Consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale: 81,1% Produzione energia elettrica da fonte rinnovabile: 651 MWh 	<ul style="list-style-type: none"> Contenimento dei consumi energetici Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili Mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico
	Gestione responsabile delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> Carta acquistata: 3.294 t Carta acquistata ecologica su totale: 88,4% 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo consapevole delle risorse
Green economy	Finanziamenti e servizi per la green economy e la Circular Economy	<ul style="list-style-type: none"> Finanziamenti erogati con finalità ambientale***: 583 mln erogati 2,2% sul totale dei finanziamenti 	<ul style="list-style-type: none"> Sostegno all'economia verde
		<ul style="list-style-type: none"> Circular Economy: 178 progetti analizzati 40 progetti finanziati 543 mln erogati 	<ul style="list-style-type: none"> 5 mld di crediti per le imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative Lancio di un fondo di investimento dedicato alla Circular Economy

* Fattori di emissione per il calcolo della CO₂ elaborati da Intesa Sanpaolo, in coerenza alle Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale (ABI Energia), e sulla base delle principali pubblicazioni 2018 (UNFCCC, IEA, IPCC, AIB, ecc.).

** Market-based: per l'energia elettrica acquistata il dato relativo allo Scope2 considera il contributo, previsto contrattualmente, dei certificati di Garanzia di Origine da fonte rinnovabile e quindi con zero emissioni.

*** Sono esclusi i finanziamenti erogati tramite il Plafond Circular Economy.

Diritti Umani

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Indicatori	Risultati al 30 giugno 2019
Infortuni sul lavoro	120
Collaboratori iscritti a un sindacato (% sul totale)*	64,9%
Collaboratori in part time (% sul totale)	11,8%
Collaboratori che aderiscono al lavoro flessibile	12.941
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	4
Cause in essere per mobbing**	2
Segnalazioni per presunte violazioni al Codice Privacy (Italia)	23
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,29
Fornitori iscritti al Supplier Gate*** (n.)	4.213
Progetti sottoposti a screening Equator Principles: Numero	1
Importo (milioni di euro)	173
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale)	100%

* 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 77,69% (calcolo basato sui Full Time Equivalent - FTE).

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

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

Indicatori*: tavole
di dettaglio



* L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle dipende dagli arrotondamenti.

Governance e gestione dei rischi

LA GOVERNANCE DELLA CSR

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute	30.6.2019
Clienti	53
Collaboratori	20
Fornitori	1
Comunità	0
Totale	74

INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing	30.6.2019
Segnalazioni ricevute	10
Segnalazioni risultate non pertinenti	4
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	6

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	56.350	8.422	64.772
Ore di formazione specifica [n.]*	119.333	29.324	148.657
Partecipanti [%]	83,9	36,6	71,8
Ore di formazione specifica /Totale ore di formazione [%]*	16,1	5,7	11,9

Formazione per la tutela della libera concorrenza	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	57.993	72	58.065
Ore erogate (aula + online)*	172.510	10	172.520

Formazione per la tutela del consumatore	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	58.417	558	58.975
Ore erogate (aula + online)*	260.818	2.229	263.047

Formazione per la tutela della privacy	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	50.813	3.813	54.626
Ore erogate (aula + online)*	38.913	2.795	41.709

PROVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI

Provvedimenti disciplinari	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	0	0

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Società

IMPIEGHI ALLA CLIENTELA PER SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA

Composizione per settore di attività economica	30.6.2019
Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo	
Famiglie	28,8%
Amministrazioni Pubbliche	2,0%
Società finanziarie	12,3%
Società non finanziarie di cui:	32,3%
Servizi	6,2%
Distribuzione	5,4%
Affari immobiliari	3,5%
Utility	2,5%
Costruzioni	2,0%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,8%
Agricoltura	1,5%
Trasporti	1,3%
Alimentare	1,3%
Meccanica	1,0%
Intermedi per l'industria beni vari	0,9%
Sistema moda	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%
Mezzi di trasporto	0,5%
Holding e altro	0,5%
Energia ed estrazione	0,3%
Materiali per costruzioni	0,3%
Chimica di base e intermedi	0,3%
Grandi lavori	0,3%
Editoria e stampa	0,3%
Unità non classificabili	0,3%
Mobili	0,2%
Farmaceutica	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%
Largo consumo	0,1%
Elettrodomestici	0,1%
Resto del mondo	9,8%
Crediti delle banche e società estere del Gruppo	10,6%
Crediti deteriorati	4,1%
TOTALE	100,0%

Nota: l'eventuale mancata quadratura sui dati dipende dagli arrotondamenti.

OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES*

Finanza di Progetto**	30.6.2019		
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Totale	1		
Settore			
Petrolio e Gas	1		
Estrattivo			
Energia			
Infrastrutture			
Altro			
Regione			
Americhe			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)			
Asia e Oceania	1		
Tipo di Paese***			
Designato			
Non Designato	1		
Revisione indipendente			
Si	1		
No			

* Non ci sono finanziamenti alle imprese destinate a progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel primo semestre 2019.

** La tabella si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2019.

*** Paesi Designati: sono quei Paesi che si ritiene abbiano una solida governance ambientale e sociale, sistemi legislativi e una capacità istituzionale pensati per proteggere la propria popolazione e l'ambiente naturale. L'elenco dei Paesi Designati è disponibile sul sito web dell'Associazione Equator Principles.

Progetti chiusi nel corso dell'anno*	30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo
Progetti	1	0	1
Impegno economico [mln di euro]	173	0	173

* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2019.

FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	10.034	21.098	31.132
Prestiti antiusura	557	0	557
Finanziamenti al Terzo settore	106.760	0	106.760
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	1.445.889	124.174	1.570.063
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	55.145	0	55.145
Totale	1.618.384	145.272	1.763.656

INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]	30.6.2019
Fondi Etici e ESG: patrimonio	6.478.529
Fondi Etici: patrimonio	1.307.989
Patrimonio azionario Internazionale Etico	189.302
Patrimonio Obbligazionario Etico	448.793
Patrimonio Diversificato Etico	669.894
Fondi ESG: patrimonio	5.170.540
Patrimonio ESG target 40 clientela retail	112.302
Patrimonio Sustainable Global Equity clientela professionale	416.781
Patrimonio Flessibile azionario	3.581.503
Patrimonio Disciplina Sostenibile ESG	436.222
Patrimonio Absolute Green Bonds	332.153
Patrimonio Bond Corporate Smart ESG	100.374
Patrimonio Approccio Contrarian ESG	4.804
Patrimonio Bond Emerging Markets in local currencies ESG	186.402

Eurizon SGR: azionariato attivo	30.6.2019
Società per quali sono state svolte attività di engagement	300
Società per quali sono state svolte attività di engagement ESG	70

Fideuram: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]	30.6.2019
Fondi Etici e ESG: patrimonio	149.237
Fondi Etici: patrimonio	47.374
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R	25.884
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T	21.490
Fondi ESG: patrimonio	101.863
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe R	39.905
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe T	61.958

Nota: I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	17.174	3.772	20.946
Ore erogate (aula + online)*	30.697	7.862	38.559

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	30.6.2019
Retail	18,9
Personal	5,3
Imprese	14,7

Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, il NPS 2019 è calcolato applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico. A partire dal 2019 sono ricompresi i dati riferiti ai clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza e ex Veneto Banca.

RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	30.6.2019		
	Italia	Estero*	Gruppo
Finanziamenti	10.991	2.164	13.155
Sistemi di pagamento	5.739	9.179	14.918
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	6.281	3.245	9.526
Prodotti assicurativi	3.515	41	3.556
C/C, depositi e dossier titoli	2.456	2.763	5.219
Investimenti	1.253	91	1.344
Totale	30.235	17.483	47.718

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 1° semestre 2019 sono pervenute 23 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 2 richieste di riscontro da parte del Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di ricorsi presentati al Garante su iniziativa del cliente nell'ambito dell'esercizio del diritto di accesso ai dati.

*I dati relativi al perimetro estero sono riferiti al periodo gennaio-maggio, in quanto le tempistiche di rendicontazione non hanno consentito una rappresentazione dei dati del semestre; per il mese di giugno non risultano comunque particolari situazioni di criticità da segnalare. La rilevazione per l'ambito Estero comprende anche Eximbank (Moldavia) che non è ricompresa nel perimetro della Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2019.

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	13.019	220	13.239
Solidarietà sociale	2.439	173	2.612
Salute	841	174	1.015
Istruzione e ricerca	4.715	97	4.812
Emergenze civili e umanitarie	10	0	10
Sviluppo economico	2.286	266	2.552
Ambiente	3	7	10
Altro	4.322	401	4.723
Totale contributo monetario alla comunità	27.634	1.338	28.972

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	47,1	16,4	45,7
Solidarietà sociale	8,8	12,9	9,0
Salute	3,0	13,0	3,5
Istruzione e ricerca	17,1	7,2	16,6
Emergenze civili e umanitarie	0,0	0,0	0,0
Sviluppo economico	8,3	19,9	8,8
Ambiente	0,0	0,5	0,0
Altro	15,6	30,0	16,3

Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	493	98	591
Investimenti nella comunità	13.548	634	14.182
Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità	13.593	606	14.199
Totale contributo monetario alla comunità	27.634	1.338	28.972

Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	1,8	7,3	2,0
Investimenti nella comunità	49,0	47,4	48,9
Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità	49,2	45,3	49,0

FORNITORI

Fornitori Supplier Gate	30.6.2019
Fornitori [n.]	4.213
di cui:	
Italia [n.]	3.284
Europa (esclusa Italia) [n.]	841
Resto del mondo [n.]	88

I dati si riferiscono unicamente ai fornitori con iscrizione completata o in itinere sul Supplier Gate del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Collaboratori

COMPOSIZIONE

Composizione dipendenti per Paese	30.6.2019		
	Totale	Uomini	Donne
Italia	67.164	33.118	34.046
Lussemburgo	210	133	77
Irlanda	31	17	14
Egitto	4.598	3.517	1.081
Albania	643	190	453
Croazia	5.213	1.484	3.729
Romania	590	164	426
Serbia	3.073	831	2.242
Ungheria	2.285	714	1.571
Slovacchia	4.189	1.166	3.023
Ucraina	966	194	772
Federazione Russa	1.161	312	849
Brasile	39	28	11
Gruppo	90.162	41.868	48.294

I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

I dipendenti delle sussidiarie estere controllate da società Italiane sono inclusi nel perimetro Italia.

La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Composizione dipendenti per genere [%]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Uomini	49,3	38,0	46,4
Donne	50,7	62,0	53,6

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,5	2,2	1,7
Uomini	1,2	1,3	1,3
Donne	0,3	0,9	0,5
Quadri direttivi	42,3	23,2	37,4
Uomini	25,7	13,6	22,6
Donne	16,6	9,6	14,8
Aree professionali	56,1	74,6	60,8
Uomini	22,3	23,1	22,5
Donne	33,8	51,5	38,3

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria]	30.6.2019	
	Uomini	Donne
Dirigenti	73,7	26,3
Quadri direttivi	60,4	39,6
Dirigenti + Quadri Direttivi	61,0	39,0
Aree professionali	37,0	63,0

Dipendenti part time per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,4	1,2	11,8
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.355	269	10.624
Uomini	674	40	714
Donne	9.681	229	9.910

Assunzioni per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	537	1.471	2.008
Uomini	297	561	858
Donne	240	910	1.150

Cessazioni per genere [n.]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.726	1.607	3.333
Uomini	985	591	1.576
Donne	741	1.016	1.757

Turnover per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-1.189	-136	-1.325
Uomini	-688	-30	-718
Donne	-501	-106	-607

Tasso di turnover per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-1,7	-0,6	-1,4
Uomini	-2,0	-0,3	-1,7
Donne	-1,5	-0,7	-1,2

SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	761	653	1.414
Uomini	355	213	568
Donne	406	440	846

FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale [ore]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	20.501	9.418	29.919
Uomini	16.660	5.889	22.550
Donne	3.841	3.529	7.369
Quadri direttivi	779.835	136.487	916.321
Uomini	489.891	64.362	554.252
Donne	289.944	72.125	362.069
Aree professionali	1.073.936	627.593	1.701.529
Uomini	440.588	158.656	599.244
Donne	633.348	468.937	1.102.285
Totale	1.874.272	773.498	2.647.771
Uomini	947.139	228.907	1.176.047
Donne	927.133	544.591	1.471.724

I dati sono esposti sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa e non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno e le ore di formazione erogate tramite Web TV.

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	12,0	16,2	13,4
Uomini	12,0	16,8	13,3
Donne	12,1	15,2	13,7
Quadri direttivi	11,0	17,6	12,0
Uomini	11,4	14,8	11,9
Donne	10,4	21,6	12,2
Aree professionali	11,0	23,8	15,0
Uomini	11,6	21,8	14,3
Donne	10,6	24,7	15,4

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per modalità di erogazione	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	9,3	48,9	20,9
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	90,7	51,1	79,1
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	1.874.272	773.498	2.647.771
Ore di formazione per dipendente [n.]**	11,0	22,2	13,9

* I dati sono esposti sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno e la formazione erogata tramite Web TV.

** Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	51.267	7.208	58.475
Dirigenti	172	57	229
Quadri direttivi	20.287	2.574	22.861
Aree professionali	30.808	4.577	35.385
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]	76,3*	31,3	64,9

Il 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 77,69% (calcolo basato sui Full Time Equivalent - FTE).

SALUTE E SICUREZZA

Infortuni per genere	30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	391	60	451
Uomini [n.]	158	15	173
Donne [n.]	233	45	278

Infortuni sul lavoro e in itinere	30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	98	22	120
Uomini [n.]	31	2	33
Donne [n.]	67	20	87
Infortuni in itinere [n.]	293	38	331
Uomini [n.]	127	13	140
Donne [n.]	166	25	191

Formazione in materia di salute e sicurezza	30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza*	36.833	11.986	48.818
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	10.271	3.208	13.479
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	15	14	15
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente*	0,5	0,5	0,5

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo
Rapine	8	5	13
Rapine ogni 100 sportelli	0,2	0,5	0,3

Ambiente

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	71.448	23.093	94.541
Superficie calpestabile	migliaia di m ²	2.977	627	3.604

Emissioni di gas ad effetto serra (CO ₂ eq)	Unità	30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo
Emissioni dirette (Scope1)	tCO₂eq	23.714	3.112	26.826
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	15.308	1.059	16.367
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO ₂ eq	3.133	261	3.394
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	740	32	773
Emissioni da gas HFC	tCO ₂ eq	985	0	985
Emissioni da benzina per la flotta	tCO ₂ eq	4	221	225
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO ₂ eq	3.544	1.538	5.082
Emissioni indirette (Scope2 Market-based)	tCO₂eq	3.206	15.809	19.015
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO ₂ eq	1.304	14.720	16.024
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO ₂ eq	1.659	1.045	2.704
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO ₂ eq	243	44	286
Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)	tCO₂eq	26.920	18.921	45.841
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO ₂ eq/add.	0,4	0,8	0,5
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO ₂ eq/m ²	9,0	30,2	12,7

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo
Consumo diretto di energia primaria (Scope1)	GJ	373.646	46.881	420.527
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	263.700	18.907	282.607
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	53.961	4.689	58.650
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	9.960	455	10.416
Consumo di benzina per la flotta	GJ	52	2.883	2.934
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	45.973	19.947	65.919
Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)	GJ	637.413	183.986	821.399
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	595.598	22.051	617.649
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	9.969	112.021	121.990
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	28.577	49.302	77.879
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	3.268	612	3.881
Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)	GJ	1.011.059	230.867	1.241.926
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	14,2	10,0	13,1

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	2.431	1.644	2.239
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m ²	58	61	59
Energia elettrica da fonti rinnovabili	%	95,3	16,1	81,1
Energia elettrica da cogenerazione	%	3,2	1,9	2,9

Consumo di carta	Unità	30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	2.334	961	3.294
Carta acquistata / addetto	kg/add.	32,7	41,6	34,8
Rapporto carta riciclata su totale	%	69,8	26,1	57,1
Rapporto carta FSC su totale	%	5,3	14,7	8,1
Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	1,0	23,0	7,4
Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	17,9	7,1	14,7
Rapporto altra carta certificata su totale	%	0,4	2,8	1,1

GREEN ECONOMY

Finanziamenti erogati con finalità ambientale [migliaia di euro]*	30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo
Privati	20.846	4.349	25.196
Imprese e Terzo settore	89.191	8.870	98.060
Leasing	317	0	317
Corporate e Public finance	138.139	0	138.139
Project finance	269.394	51.596	320.989
Totale	517.888	64.815	582.702

* Sono esclusi i finanziamenti erogati tramite il Plafond Circular Economy.

Contatti

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale
Piazza S. Carlo 156
10121 Torino
Tel.: +39 011 5551

Sede secondaria
Via Monte di Pietà 8
20121 Milano
Tel.: +39 02 87911

Informazioni ulteriori

Corporate Social Responsibility
Tel.: +39 011 5552639
E-mail: csr@intesasnpaolo.com

Investor Relations
Tel.: +39 02 87943180
E-mail: investor.relations@intesasnpaolo.com

Media Relations
Tel.: +39 02 87963531
E-mail: stampa@intesasnpaolo.com

Internet
group.intesasnpaolo.com [i]

Realizzazione
Intesa Sanpaolo SpA - Corporate Social Responsibility

Progetto grafico,
impaginazione e ipertesto
Studio Lariani architettura - Milano

Pubblicazione
Settembre 2019

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede Legale: Piazza S. Carlo, 156 10121 Torino
Sede Secondaria: Via Monte di Pietà, 8 20121 Milano
Capitale Sociale Euro 9.085.663.010,32
Registro delle Imprese di Torino e Codice Fiscale 00799960158
Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" Partita IVA 11991500015 (IT11991500015)
N. Iscr. Albo Banche 5361 Codice ABI 3069.2
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia
Capogruppo del gruppo bancario "Intesa Sanpaolo" iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

