

Società

IMPIEGHI ALLA CLIENTELA PER SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA

Composizione per settore di attività economica		30.6.2021
Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo		
Famiglie		30,2%
Amministrazioni Pubbliche		4,2%
Società Finanziarie		8,3%
Società Non Finanziarie di cui:		44,8%
Servizi		4,5%
Utility		4,3%
Mezzi di trasporto		3,6%
Costr. e materiali per costruzioni		3,4%
Distribuzione		3,3%
Immobiliare		3,2%
Trasporti		2,5%
Alimentare		2,4%
Sistema moda		2,2%
Metallurgia e prodotti in metallo		2,2%
Energia ed estrazione		1,9%
Agricoltura		1,9%
Infrastrutture		1,7%
Turismo		1,6%
Chimica, gomma e plastica		1,4%
Meccanica		1,3%
Farmaceutica		0,8%
Mobili ed elettrodomestici		0,8%
Componenti e apparecchiature elettriche		0,8%
Media		0,5%
Legno e carta		0,5%
Altri beni di consumo		0,2%
Crediti delle banche e società estere del Gruppo		10,4%
Crediti deteriorati		2,1%
TOTALE		100,0%

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

OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES*

Project Finance [n.]**	30.6.2021		
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Totale		7	1
Settore			
Petrolio e Gas			
Estrattivo			
Energia		5	
Infrastrutture		1	
Altro		1	1
Regione			
Americhe		1	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)		4	
Asia e Oceania		2	1
Tipo di Paese***			
Designato		3	1
Non Designato		4	
Revisione indipendente			
Si		7	
No			1

* Non ci sono finanziamenti alle imprese destinate a progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel primo semestre 2021.

** La tabella si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2021.

*** 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.

Gli Equator Principles prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio e C basso).

Project Finance destinati a progetti chiusi nel corso del semestre*	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti [n.]	1	1	2	0	8	8
Impegno economico [mln di euro]	450	14	464	0	422	422

* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2021.

FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]*	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	3.745	39.227	42.972	3.531	45.738	49.269
Prestiti antiusura	452	0	452	6.870	0	6.870
Finanziamenti al Terzo Settore	105.176	0	105.176	292.852	0	292.852
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	1.890.284	93.274	1.983.558	2.648.991	153.801	2.802.791
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	16.520.730	0	16.520.730	7.328.784	0	7.328.784
Totale	18.520.386	132.501	18.652.888	10.281.027	199.539	10.480.566

* Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale risulta influenzato principalmente dalle erogazioni a supporto di famiglie e imprese relative al 1sem.20, in risposta alla prima fase della pandemia da COVID-19, che sono maggiormente significative rispetto al 1sem.21. In particolare, nel 1sem.21 risultano finalizzati dal Gruppo oltre €7mld di finanziamenti a valere sul Decreto Liquidità (circa €39,5mld dall'inizio dell'emergenza).

INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR*: Fondi classificati secondo la normativa SFDR**	30.6.2021
Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]	155
Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [mln €]	98.635
Percentuale di Fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	44,8%

* Inclusa Pramerica.

** Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Eurizon SGR: azionariato attivo [n.]	30.6.2020	30.6.2021
Società per quali sono state svolte attività di engagement	178	442
Società per quali sono state svolte attività di engagement ESG	42	150

Fideuram: Fondi classificati secondo la normativa SFDR*	30.6.2021
Fondi ex art. 8 [n.]	3
Fondi ex art. 8: patrimonio [mln €]	1.272
Percentuale di Fondi ex art. 8 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	1,6%

* Sustainable Finance Disclosure Regulation.

SICUREZZA INFORMATICA

Formazione in materia di sicurezza informatica [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	56.974	2.769	59.743	33.602	4.987	38.589
Ore erogate (aula + online)*	148.341	5.656	153.997	73.536	30.407	103.943

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

L'entrata in vigore del General Data Protection Regulation - GDPR, specifiche indicazioni del Regolamento IVASS e la sempre maggiore attenzione da parte di tutte le Istituzioni al tema della Sicurezza Informatica hanno determinato un significativo investimento in formazione sul tema della Cyber Security.

CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	Clienti Gruppo Intesa Sanpaolo (esclusi clienti ex UBI Banca)		Clienti Gruppo Intesa Sanpaolo (clienti ISP + clienti ex UBI Banca)
	30.6.2020	30.6.2021	30.6.2021
Retail	22	20	15
Exclusive	14	19	13
Imprese	22	21	17
Terzo Settore	-	24	20

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Le rilevazioni sui clienti del Terzo Settore sono state avviate a giugno 2020.

Escludendo i clienti ex-UBI (sui quali sono state avviate le rilevazioni a maggio 2021), l'NPS relativo ai clienti storici del Gruppo Intesa Sanpaolo resta sostanzialmente stabile o in lievissima riduzione su Retail e Imprese ed è in crescita su Exclusive.

RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	13.162	3.566	16.728	17.810	3.934	21.744
Sistemi di pagamento	6.136	12.786	18.922	13.510	13.992	27.502
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	8.250	3.753	12.003	10.239	2.615	12.854
Prodotti assicurativi	5.018	74	5.092	6.816	102	6.918
C/C, depositi e dossier titoli	2.594	3.110	5.704	4.532	3.208	7.740
Investimenti	2.471	124	2.595	1.333	136	1.469
Totale	37.631	23.413	61.044	54.240	23.987	78.227

Il perimetro di rilevazione del 1sem.21 è stato ampliato rispetto al 2020 e comprende anche il Gruppo UBI, Intesa Sanpaolo RBM Salute compagnia entrata nel perimetro della Divisione Insurance a partire da maggio 2020, la società Yi Tsai e le Entità sub-controllate di CIB, PBZ, BIB e VUB, che sono oggetto del compliance risk assessment. A perimetro omogeneo la dinamica dei reclami totali del Gruppo avrebbe evidenziato un trend in diminuzione tra i due semestri.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 1sem.21 sono pervenute 64 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 7 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. Nel perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 85 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 8 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	9.381	167	9.547	10.412	124	10.535
Solidarietà sociale	5.142	180	5.322	6.406	183	6.589
Salute	101.371	406	101.776	1.010	301	1.311
Istruzione e ricerca	2.700	110	2.810	3.894	95	3.989
Emergenze civili e umanitarie	12.809	446	13.255	1.548	0	1.548
Sviluppo economico	1.814	221	2.035	1.217	401	1.618
Ambiente	80	0	80	257	0	257
Altro	705	277	982	274	84	358
Totale contributo monetario alla comunità	134.001	1.807	135.808	25.019	1.188	26.206