

# Integrità nella condotta aziendale

## I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 52
Contrasto al riciclaggio	pag. 54
Rispetto della normativa fiscale	pag. 55
Tutela della libera concorrenza	pag. 57
Rispetto della privacy	pag. 57
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 58
Le attività di audit	pag. 59
Contenzioso e sanzioni	pag. 60

## PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce che l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni, ricoprono un significativo rilievo, anche dal punto di vista strategico e, pertanto, agisce nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia e la trasparenza. Intesa Sanpaolo ritiene, infatti, che il rispetto delle regole favorisca la creazione e il mantenimento di un contesto economico competitivo e la tutela dei diritti dei clienti, contribuendo così allo sviluppo del territorio e della comunità.

Intesa Sanpaolo vuole altresì rappresentare un interlocutore attendibile e qualificato per i regolatori. In tale contesto, il Gruppo aderisce attivamente ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite che prevedono lo sviluppo di politiche per la lotta alla corruzione, per la tutela dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e per il rispetto dell'ambiente.

Il Gruppo ha definito e attuato un articolato sistema di valutazione dei rischi, diffuso sulle strutture aziendali e applicato secondo i criteri di risk-assessment. Il rispetto delle regole e l'integrità della condotta aziendale sono inoltre assicurati da attività di compliance dedicate al presidio del rischio in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, contrasto al finanziamento del terrorismo e gestione degli embarghi e tutela della concorrenza. Il Gruppo si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni che rappresentano una grave minaccia per l'economia legale. Intesa Sanpaolo segue l'evoluzione della normativa fiscale internazionale guidata dall'OCSE per contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti da paesi ad alta fiscalità verso quelli a bassa fiscalità, con l'impegno costante di rispettarne i principi. L'Internal auditing svolge una costante ed indipendente azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi del Gruppo.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2019
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>77.383 collaboratori formati (87,3% del totale)</li> <li>306.937 ore erogate</li> </ul>
	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	228
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ottenuto il certificato di conformità del sistema di gestione anticorruzione agli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001</li> </ul>
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>54.748 collaboratori formati (61,7% del totale)</li> <li>1.149.496 ore erogate</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2019
Tutela della libera concorrenza	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 73 iniziative, di cui 37 consulenze e 16 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso</li> </ul>
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 62.828 collaboratori formati (70,8% del totale)</li> <li>▪ 81.510 ore erogate</li> </ul>
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In Italia valutati 17 casi, per 15 dei quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notifica all'Autorità Garante, per i restanti 2 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante</li> <li>▪ Nel perimetro estero UE 28 casi di presunta violazione di dati personali, per 26 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, i restanti 2 casi sono stati riportati alle Autorità locali</li> </ul>
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 48.131 collaboratori formati (54,3% del totale)</li> <li>▪ 1.213.215 ore erogate</li> </ul>
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 17 segnalazioni, di cui 7 sono giudicate non pertinenti; per 10 sono stati avviati specifici accertamenti</li> </ul>

## LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Codice Etico di Gruppo prevede che gli obiettivi aziendali siano perseguiti con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti. Riconosce il rilievo strategico dell'attività volta a garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni prevedendo standard elevati di compliance per tutti i collaboratori, sanciti anche dal Codice di Comportamento.

Il Codice Etico stabilisce, inoltre, che Intesa Sanpaolo è impegnata a contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le Linee Guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anticorruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'approccio alla "tolleranza zero". Il Gruppo si è dotato, nel tempo, di rigorose procedure interne e di specifiche Linee Guida per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione.

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

Il Decreto Legislativo 231/01 prevede un regime di responsabilità amministrativa a carico delle Società italiane per alcuni reati o illeciti specificamente individuati, commessi nel loro interesse o vantaggio da propri esponenti e/o collaboratori. Intesa Sanpaolo si è da tempo dotata di un apposito Modello di organizzazione, gestione e controllo che definisce i principi di controllo e di comportamento che devono essere adottati al fine di ridurre il rischio di commissione dei reati o illeciti previsti dal Decreto tra i quali, in particolare, la corruzione, i reati ambientali, la violazione di diritti umani.

Nella predisposizione del Modello si è tenuto innanzitutto conto della normativa, delle procedure e dei sistemi di controllo esistenti e già operanti in quanto idonei a valere anche come misure di prevenzione di reati e di comportamenti illeciti in genere, inclusi quelli previsti dal D.Lgs. 231/01.

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

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

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

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

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

- dall'Organismo di Vigilanza, nell'esercizio dei poteri di iniziativa e di controllo allo stesso conferiti sulle attività svolte dalle singole unità organizzative nelle aree sensibili;
- dai responsabili delle varie unità organizzative (Aree di Governo, Divisioni, Direzioni e Unità Organizzative) della Banca in relazione alle attività a rischio dalle stesse svolte. Ferma restando l'autonoma responsabilità di ciascuna società di diritto italiano appartenente al Gruppo in ordine all'adozione e all'efficace attuazione di un proprio Modello, Intesa Sanpaolo nell'esercizio della sua funzione di Capogruppo impartisce criteri e direttive di carattere generale e verifica la rispondenza dei Modelli delle società a tali criteri e direttive.

Ad ottobre 2019 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento del Modello di Intesa Sanpaolo che tiene conto dell'evoluzione della normativa nei seguenti ambiti:

- D. Lgs. n. 107/2018 che contiene le norme di adeguamento alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 596/2014 in tema di abusi di mercato;
- Legge n. 3/2019 che ha introdotto il nuovo reato presupposto di "traffico di influenze illecite" (art. 346 bis c.p.) ed ampliato il perimetro dei soggetti che possono essere coinvolti nei reati di corruzione internazionale (art. 322 bis c.p.);
- Legge n. 39/2019 che ha introdotto nel D. Lgs. 231/01 il reato di "frode in competizioni sportive, esercizio abusivo di gioco o di scommessa" (art. 25 quaterdecies).

Inoltre, oltre ai citati allineamenti normativi, il Modello è stato aggiornato in relazione a:

- evoluzioni organizzative quali la fusione per incorporazione di ISGS in Intesa Sanpaolo ed il conferimento di alcune attività di recupero crediti a Intrum Italy;
- nuove attività di business quali la concessione a terzi (partner commerciali) di spazi fisici e digitali per la promozione e vendita di prodotti (c.d. retailizzazione);
- altri interventi di adeguamento quali una modifica alle cause di sospensione e revoca dei componenti dell'Organismo di Vigilanza e l'aggiornamento dell'attività sensibile "Gestione dei Rapporti con le Autorità di Vigilanza", per tenere conto delle evoluzioni organizzative derivanti dall'istituzione del S.E.V.I.F. (Sistema Europeo di Vigilanza Finanziaria).

Successivamente all'approvazione del nuovo Modello da parte della Capogruppo è stato avviato il recepimento degli aggiornamenti da parte delle società italiane del Gruppo.

Al fine di consentire all'Organismo di Vigilanza una visione d'insieme sulla pianificazione delle attività delle diverse strutture di controllo (conformità, antiriciclaggio, governance amministrativo/finanziaria, revisione interna), la funzione Compliance con periodicità annuale raccoglie dalle strutture preposte i rispettivi piani delle attività di controllo pianificate sulle aree sensibili e li integra nel Piano delle Verifiche 231. L'Organismo di Vigilanza, sulla scorta di tale documento, valuta l'adeguatezza del programma di verifiche sulle singole attività aziendali sensibili ed elabora eventuali ulteriori azioni di rafforzamento dei piani di controllo proposti dalle strutture interessate.

I responsabili delle unità organizzative coinvolte nei processi sensibili ai sensi del D.Lgs. 231/01, mediante un processo di autodiagnosi complessivo sull'attività svolta, attestano il livello di attuazione del Modello con particolare attenzione al rispetto dei principi di controllo e comportamento e delle norme operative.

Infine, è assicurata una costante attenzione alle iniziative di formazione e diffusione della cultura di compliance: a tal riguardo è stato progettato il nuovo corso di formazione a distanza per il triennio 2019-2021 che prevede il rilascio di specifici moduli formativi.

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

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

- alcun tipo di corruzione, in qualsiasi forma, modo o giurisdizione essa si manifesti, neanche ove attività di tal genere dovessero essere eventualmente ammesse, tollerate o non perseguite ai sensi delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera;
- qualsiasi condotta avente a oggetto l'offerta o l'accettazione di denaro o altra utilità – direttamente o indirettamente – con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. Tali condotte non sono tollerate neanche con riferimento a pagamenti di piccole somme al fine di accelerare, favorire o assicurare l'esecuzione di un'attività di routine o comunque prevista nell'ambito dei doveri del destinatario (cd. pagamenti di agevolazione o facilitation payments). Tra le utilità che non possono essere accordate vi sono, a titolo esemplificativo, i doni e le prestazioni gratuite (ad eccezione di quanto previsto dalla specifica normativa su omaggi, spese di rappresentanza e beneficenze), l'indebita assunzione di un soggetto, l'erogazione di credito a condizioni non conformi ai principi di sana e prudente gestione e, più in generale, tutte le operazioni che comportino la generazione di una perdita per il Gruppo e la creazione di un utile per il destinatario.

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

Le Linee Guida Anticorruzione sono state approvate dalle principali società del Gruppo tra le quali le Banche della Divisione Banca dei Territori, Banca IMI, Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking, Intesa Sanpaolo Vita ed Eurizon Capital. Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, tutte le banche hanno presentato il documento per presa visione formale presso i loro organi competenti e hanno provveduto ad adeguare le Linee Guida al contesto normativo di riferimento.

Nel corso del 2019 è proseguita la verifica di coerenza della normativa interna di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione, al fine di procedere al necessario allineamento, e l'analisi di dettaglio dei presidi di anticorruzione effettivamente in essere nelle singole "aree a maggior rischio", al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, è stata modificata la normativa che disciplina l'Albo Fornitori, è stata aggiornata la normativa in tema di partecipazioni non finanziarie, beneficenze territoriali e foresterie, ed è stata disciplinata l'operatività nel campo del sociale.

Si evidenzia inoltre che a maggio 2019 Intesa Sanpaolo ha ricevuto, tra le prime banche in Europa, il certificato di conformità del suo sistema di gestione anticorruzione agli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001. La certificazione, rilasciata da un ente terzo, è giunta al termine di un processo di analisi e verifica del sistema anticorruzione della Banca e ha riguardato tutte le operazioni e i servizi bancari e finanziari e ogni altra operazione strumentale o connessa al raggiungimento dello scopo sociale.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime 228 pratiche tra "consulenze" e "clearing" aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio con particolare riferimento ai temi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni ed altri asset, beneficenze, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, assunzione di personale e omaggi.

A fine ottobre 2019 il corso di formazione sulle Linee Guida Anticorruzione, rilasciato per le persone delle società italiane del Gruppo nel 2018, è stato reso obbligatorio ed arricchito con uno specifico focus sulla norma UNI ISO 37001:2016. Il medesimo corso è stato tradotto in lingua inglese e rilasciato anche alle persone delle filiali estere di Intesa Sanpaolo.

Infine, nel corso del 2019 si sono tenute specifiche iniziative formative in aula nei confronti di personale dedicato ai temi di compliance o che opera nelle aree maggiormente esposte al rischio corruzione.

Non risultano in Italia casi di provvedimenti disciplinari connessi a episodi di corruzione.

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

## CONTRASTO AL RICICLAGGIO

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

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

violazione degli embarghi e della normativa armamenti.

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

Sono da tempo attive procedure che consentono di effettuare controlli automatici sull'anagrafe del Gruppo e sulle transazioni al fine di mitigare il rischio di avere clienti iscritti nelle liste di soggetti sottoposti a restrizioni o congelamento dei propri beni (black list). Il Gruppo ha anche adottato un approccio più rigoroso andando oltre quanto richiesto dalle norme, prevedendo valutazioni di maggior diligenza sotto il profilo creditizio e reputazionale al fine di evitare il proprio coinvolgimento, a qualunque titolo, in operazioni con controparti o Paesi destinatari di provvedimenti di embargo, anche quando la transazione rientrerebbe tra quelle ammesse dai provvedimenti restrittivi emessi dalle autorità internazionali. Nel 2019 sono state sostanzialmente completate le attività progettuali volte all'adeguamento dei presidi AML ai nuovi requisiti normativi della IV Direttiva Antiriciclaggio (recepiti con il D. Lgs. 90/2017) e nel mese di dicembre le Linee Guida sono state allineate a quanto previsto nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 2019 su organizzazione, procedure e controlli interni e in materia di adeguata verifica della clientela; proseguono le attività di implementazione dei relativi interventi informatici. Sono inoltre proseguite le attività del programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Progetto ENIF - Enabling Integrated Financial Crime); la complessità del progetto ha suggerito una sua riprogrammazione al fine di individuare le priorità realizzative per il biennio 2020-2021 secondo una logica risk based in termini di geografie, processi e segmenti di clientela.

## RELAZIONI CON PARTITI E CON MOVIMENTI POLITICI

Le policy interne prevedono che partiti e movimenti politici non possono essere destinatari di erogazioni liberali e sponsorizzazioni. Per quanto concerne i finanziamenti a partiti politici, associazioni collaterali e singoli candidati apposite regole precisano che l'unica forma di nuova concessione creditizia a loro favore, riservata alla competenza del Consiglio di Amministrazione, è costituita dall'anticipazione su base annuale della "contribuzione 2x1000" a fronte della cessione, da notificarsi ai sensi di legge, delle somme spettanti ai partiti a valere su tale forma di contribuzione. Nel 2019 non sono stati concessi finanziamenti in tale ambito.

## RISPETTO DELLA NORMATIVA FISCALE

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

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

Il Gruppo Intesa Sanpaolo a dicembre 2017 si è dotato dei Principi di condotta in materia fiscale, al fine di assicurare nel tempo la conformità alle regole fiscali e tributarie dei Paesi dove opera e di garantire l'integrità patrimoniale e reputazionale di tutte le Società del Gruppo. In particolare, sono stati stabiliti gli indirizzi per garantire un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le Società del Gruppo ispirati alle logiche di: (i) corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti, (ii) contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di operare in violazione di norme di natura

tributaria ovvero in contrasto con i principi o con le finalità dell'ordinamento nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera, sia per fattori esogeni (principalmente, l'incertezza interpretativa determinata dall'ambiguità o scarsa chiarezza delle norme tributarie) che per fattori endogeni (tipicamente, il non corretto e/o tempestivo adempimento di prescrizioni cogenti, la mancata rilevazione di novità normative che impattino sulla fiscalità del Gruppo, il compimento di operazioni che possano essere contestate dalle autorità fiscali come abusive).

I Principi sono i seguenti:

- **Corporate Responsibility** - Il Gruppo, in ottemperanza al principio di Corporate Responsibility, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione della variabile fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui opera.
- **Legalità** - Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretazioni che consentano di gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da essere in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder e di garantire la propria positiva reputazione.
- **Tone at the top** - Il Consiglio di Amministrazione definisce i principi di condotta in materia fiscale di Gruppo e ne garantisce l'applicazione, assumendosi in tal modo la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori di onestà e integrità e al principio di legalità.
- **Relationship** - Il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale garantendo a quest'ultima, tra l'altro, la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali e, in quest'ottica, Intesa Sanpaolo promuove l'adesione ai regimi di cooperative compliance delle società che integrano i requisiti previsti dalle discipline nazionali, al fine di realizzare forme di relazione rafforzata con le autorità fiscali.

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

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

- **Rischi fiscali di adempimento.** I rischi in esame sono di natura operativa e insistono sia sui processi di business (come rischi di non eseguire correttamente tutti i compiti operativi necessari a garantire la correttezza – in termini di completezza, accuratezza e tempestiva elaborazione – dei dati rilevanti ai fini fiscali), sia sui processi specifici di adempimento fiscale (dalla fase di raccolta dati, a quella della loro elaborazione, alla fase di predisposizione di dichiarazioni/versamenti delle imposte/comunicazioni all'Autorità fiscale);
- **Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni/operatività routinaria.** Tale tipologia di rischi attiene all'incertezza sull'effettivo significato delle norme e sulla qualificazione dei casi di specie in rapporto alle fattispecie astratte e si manifesta nell'ambito dei seguenti processi: allineamento normativo, consulenze fornite alle strutture della Banca e scelte interpretative adottate nei processi di adempimento fiscale;
- **Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni non routinarie.** I rischi in esame sono quelli che si manifestano ogni qual volta vengano poste in essere operazioni/attività non routinarie, caratterizzate da oggettiva e qualificata incertezza in ordine al rischio di assumere interpretazioni non corrette o comunque contrarie ai principi e alle finalità dell'ordinamento tributario.

La Direzione Centrale Compliance, Governance e Controlli esprime, sulla base delle relazioni periodiche e degli ulteriori flussi informativi forniti dalla struttura Fiscale e dalle altre funzioni aziendali di controllo e delle verifiche direttamente condotte, una valutazione autonoma del rischio di non conformità alla normativa in materia fiscale e dell'adeguatezza dei presidi posti in essere per la relativa mitigazione e, ove ne ravvisi la necessità, richiede alla struttura Fiscale di dare corso agli opportuni interventi di rafforzamento.

Nel corso del 2019<sup>1</sup> il Gruppo, oltre a imposte indirette per 895 milioni, ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 1.838 milioni, per la massima parte in Italia, dove sono stati realizzati la maggior parte dei proventi operativi netti, come risulta dalla tabella che segue.

Dati 2019 [mln di euro]	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	-1.381	-366	-91
Proventi operativi netti	14.354	2.952	777

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

<sup>1</sup> I commenti si riferiscono ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2019 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.

vengono tassati anche in Italia.

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

## TUTELA DELLA LIBERA CONCORRENZA

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

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

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

Anche nel 2019 è proseguita l’attività di sensibilizzazione e diffusione della cultura di compliance antitrust all’interno del Gruppo attraverso la realizzazione di 10 clip Web TV, la pubblicazione di 14 articoli per il periodico di comunicazione del Gruppo “Mosaico” (tradotti anche in lingua inglese) e la diffusione di specifiche segnalazioni di “Antitrust Update”. Nel corso dell’anno sono state inoltre realizzate una serie di iniziative di formazione a distanza e in presenza fisica su temi specifici, rivolte a varie realtà del Gruppo. Sulla piattaforma Apprendo, per tutti i collaboratori in Italia, è sempre disponibile la Collection “Antitrust... solo regole o supporto al mercato?”. La promozione della cultura della concorrenza ha permesso alla Struttura Antitrust Affairs di ottenere un importante riconoscimento per la categoria “Competition” alla VII edizione dei TopLegal Corporate Counsel & Finance Awards.

## RISPETTO DELLA PRIVACY

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

Il Data Protection Officer, che si avvale del supporto della struttura Privacy della Direzione Centrale Tutela Aziendale, assicura, per la Capogruppo e le Società del Gruppo che hanno sottoscritto appositi contratti di servizio, il

presidio della normativa in materia di privacy, garantendo il recepimento dei relativi aggiornamenti e l'allineamento normativo, assicurando gli adempimenti previsti anche dai provvedimenti dell'Autorità Garante. La struttura valuta preventivamente la conformità di nuovi prodotti, iniziative e servizi che implicano il trattamento dei dati personali e rappresenta l'Azienda nei confronti dell'Autorità Garante in occasione di procedimenti ispettivi. Il Data Protection Officer valuta il ruolo soggettivo rivestito dai fornitori / Terze Parti del Gruppo in base alle previsioni di trattamento dei dati personali presenti nei contratti e supporta la struttura di business e di supporto nella redazione delle lettere di nomina a Responsabile e nell'aggiornamento del Registro delle attività di trattamento, curando poi l'aggiornamento e la pubblicazione dell'Elenco dei Soggetti Terzi che trattano dati personali della clientela e dei collaboratori. Il Data Protection Officer gestisce i riscontri nei confronti dell'Autorità Garante e degli interessati a seguito di segnalazioni o reclami presentati all'Autorità stessa; evade le richieste della clientela connesse all'esercizio dei diritti da parte degli Interessati nel rispetto delle disposizioni di Legge e dei provvedimenti del Garante; cura la formazione in materia di privacy, in collaborazione con le strutture preposte, mediante la messa a disposizione di corsi di formazione obbligatoria in tema di protezione dei dati personali erogati in modalità online. Nei confronti delle altre Società del Gruppo, il Data Protection Officer svolge il ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo, presidiando la corretta applicazione degli indirizzi e delle normative di Gruppo in materia di privacy e fornisce supporto e consulenza per lo svolgimento delle attività correnti per tale materia. Assicura, per il Gruppo, il presidio del rischio di non conformità con riferimento all'ambito normativo privacy, svolgendo il ruolo di Funzione Specialistica previsto dalle Linee Guida di Compliance di Gruppo. La Funzione aggiorna il Registro delle attività di trattamento dei dati personali effettuate dalla Capogruppo, con la collaborazione delle Funzioni di business e di supporto, e fornisce assistenza in tema alle altre Società del Gruppo.

Questo impegno permette la mitigazione dei rischi di reputazione e di non conformità nell'ambito del trattamento dei dati personali anche con riferimento alla liceità e correttezza del trattamento, delle finalità del trattamento e della pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali, nel 2019 sono pervenute in Italia 77 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (di cui 59 riferibili a Intesa Sanpaolo) e 9 richieste da parte del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri. Nel 2019 sono stati valutati in Italia 17 casi (di cui 13 riferibili a Intesa Sanpaolo) di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per 15 dei quali (di cui 11 riferibili a Intesa Sanpaolo) non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante; per i restanti due casi è stato invece ritenuto necessario procedere alla notifica all'Autorità Garante<sup>1</sup>.

Le Società della Divisione International Subsidiary Banks con sede nell'Unione Europea hanno riportato complessivamente 28 incidenti/eventi di presunta violazione di dati personali, di cui 2 riportati alle Autorità locali mentre per i restanti 26 i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, non risultando così necessaria la notifica alla rispettiva Autorità Garante.

## RISPETTO DELLE NORME GIUSLAVORISTICHE

In coerenza con l'impegno fissato nel Codice Etico per lo sviluppo di un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia, dalla lealtà e arricchito dall'apporto di ogni persona, il modello di gestione in materia è incardinato sugli accordi relativi alla contrattazione nazionale e di secondo livello (Gruppo). Il rispetto di tali regole, oltre che di quelle di fonte legale, è funzionale al miglioramento del clima lavorativo in un processo di costante crescita della qualità dei rapporti tra Azienda, personale e clientela. Sono altresì orientate ad affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile, con chiarezza di responsabilità operative ai vari livelli per assicurare costantemente il rispetto delle regole e la prevenzione dei comportamenti non conformi, individuando misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne. La responsabilità gestionale e quindi anche il monitoraggio della effettiva applicazione degli accordi sindacali intervenuti, è affidata alla Direzione Centrale Affari Sindacali e Politiche del Lavoro. Il protocollo per le Relazioni Industriali permette ricerca comune e condivisione tra Azienda e Organizzazioni Sindacali di soluzioni per migliorare il benessere dei collaboratori e offrire un contributo positivo alla produttività con risposte evolute e innovative nell'area della previdenza, dell'assistenza e dei servizi a favore delle famiglie, dell'educazione e del miglior equilibrio work-life balance. Gli interventi sono mirati, tra l'altro, a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. In generale, il numero di cause intentate su questioni di lavoro è quantitativamente modesto: nel 2019 sono state notificate 34 cause per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 42. Le principali tipologie di contenzioso attivate riguardano la cessazione rapporto di lavoro – cessione ramo d'azienda (Intrum), danni da dequalificazione e mobbing, mansioni superiori e impugnative di sanzioni disciplinari (nel 2019 comunque non risultano notificate cause di collaboratori in servizio che abbiano quale oggetto esclusivo il mobbing).

<sup>1</sup> 1 caso di Data Breach che ha visto coinvolto INTESA SANPAOLO VITA e INTESA SANPAOLO entrambi come Titolare del Trattamento, i D.P.O. di INTESA SANPAOLO VITA e di INTESA SANPAOLO hanno proceduto alla notifica congiunta all'Autorità Garante; 1 caso di Data Breach ha visto coinvolto INTESA SANPAOLO come Titolare del Trattamento e il D.P.O. ha proceduto alla notifica all'Autorità Garante.



Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali. È stato inoltre svolto un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento, effettuando specifiche attività d'indagine in presenza di situazioni di presunta irregolarità. Sono allo studio modifiche del Codice stesso e iniziative volte a meglio diffonderne la conoscenza in un'ottica di prevenzione del rischio.

## LE ATTIVITÀ DI AUDIT

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

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

La funzione di Internal Audit, come previsto dagli standard internazionali, viene sottoposta almeno ogni cinque anni a una Quality Assurance Review esterna. La più recente verifica è stata avviata a fine 2018, su richiesta del Comitato per il Controllo sulla Gestione, e si è conclusa nel primo trimestre 2019 con la conferma della valutazione massima prevista ("Generalmente Conforme"). Inoltre, annualmente viene predisposto il Piano Interno di assicurazione e miglioramento qualità, incluso anche nel Piano Annuale sottoposto all'approvazione degli Organi. Sul perimetro estero le attività di audit sono articolate in maniera tale da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo e da garantire il presidio sulle Strutture Centrali e Banche della Divisione International Subsidiary Banks. Per queste ultime, gli Uffici dedicati di Capogruppo assicurano sia una diretta attività di audit, sia la governance delle attività svolte dalle unità di audit locali.

Con riferimento alle attività di audit condotte nel 2019 su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo sono state completate le attività sulle 230 Aree di Rischio individuate nella fase di pianificazione, con il perfezionamento di 252 attività di verifica (52 delle quali "straordinarie", ossia originate da richieste specifiche di Organi Aziendali, di Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si verificano dopo il perfezionamento della pianificazione annuale). Nel 2019 sono state segnalate come rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, 90 attività di verifica e, tra queste, 18 hanno riguardato attività afferenti al rischio corruzione. Queste ultime verifiche hanno riguardato 9 Aree di Governo/Divisioni\*.

Per quanto attiene gli interventi che hanno riguardato direttamente o indirettamente anche aspetti legati alle policy sociali ed ambientali, nel 2019 sono state svolte 15 attività di audit. L'incidenza delle verifiche che implicano considerazioni sull'implementazione delle policy sociali ed ambientali va comunque valutata in maniera differenziata a seconda dei diversi ambiti: a titolo esemplificativo, gli interventi attinenti all'erogazione e gestione del credito possono riguardare anche aspetti legati alle regole sull'operatività in settori quali armamenti e politiche energetiche.

Dal luglio 2019 è stata implementata la possibilità di segnalare sul "Tableau de Bord" (strumento che rappresenta sinteticamente le criticità in essere sul Gruppo bancario) la "sensibilità" del singolo punto di attenzione emerso in fase di audit a tematiche riguardanti la Corporate & Social Responsibility.

In continuità con il progetto IAT - Internal Audit Transformation, completato a fine 2017, prosegue il programma evolutivo FAST - Future Audit Solutions & Transformation (parte integrante del più generale Piano di Audit pluriennale) finalizzato a migliorare tra l'altro il reporting, individuare soluzioni focalizzate sugli aspetti strategici del Sistema di controllo interno e garantire la gestione proattiva delle azioni correttive suggerite a valle delle attività di verifica.

\* 2 Aree di Governo sono state interessate da 1 sola attività di verifica, le altre da almeno 2. Alcune attività di verifica hanno coinvolto più Divisioni/Aree di Governo.

## WHISTLEBLOWING

Dal 2016 è attivo un sistema di segnalazione da parte del Personale di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria (whistleblowing). Il whistleblowing, che assicura la riservatezza del segnalante, escludendo il rischio di comportamenti ritorsivi, sleali o discriminatori incoraggia i collaboratori (anche fornitori e consulenti) a segnalare fatti o comportamenti di cui vengano a conoscenza che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria o connesse o strumentali ad essa, o altre condotte illecite. Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo; nel 2019 sono state ricevute 17 segnalazioni, di cui 7 giudicate non pertinenti mentre 10 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti.

## CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2019 risultavano pendenti a livello di Gruppo circa 22.000 vertenze, diverse da quelle di tipo fiscale, per un petitem complessivo di circa 5.635 milioni. Tale importo comprende l'insieme delle vertenze in essere a prescindere dalla stima del rischio di esborso di risorse economiche derivante dalla potenziale soccombenza e, quindi, include anche vertenze a rischio remoto. I rischi connessi alle suddette vertenze sono stati oggetto di specifica ed attenta analisi da parte della Capogruppo e delle società del Gruppo.

Relativamente al contenzioso in materia fiscale risultavano pendenti vertenze per un ammontare di 365 milioni di euro per il Gruppo.

In relazione al rispetto delle normative ambientali, per danni causati all'ambiente a seguito dell'operatività della Banca e in tema di salute e sicurezza, negli ultimi tre anni non sono emerse segnalazioni o sanzioni significative (vedi pag. 160).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2018 non risultano in essere controversie rilevanti sotto l'aspetto sia qualitativo che quantitativo.

Per informazioni sui rischi legali e sulle vertenze civilistiche, amministrative, penali e fiscali più rilevanti si rimanda al Bilancio Consolidato (vedi pag. 493 e seguenti) [1].