

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Clima aziendale	Analisi di clima interno	■ Rilevata attraverso l'indagine di clima la soddisfazione delle persone del Gruppo che risulta pari al 69% in Italia* e al 78% all'estero	
Salute e sicurezza	Infortuni	■ Sul lavoro: 268 ■ In itinere: 563 ■ % infortuni sul numero di persone: 0,9%	■ Tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	■ Perfezionato il passaggio della certificazione OHSAS 18001:2007 alla norma UNI ISO 45001:2018 con copertura pari al 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia	
	Formazione su salute e sicurezza per i collaboratori	■ 28.894 partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 146.485 ore erogate	

* Rilevazione effettuata su Aree Professionali e Quadri Direttivi

Tutela del lavoro

POLITICHE AZIENDALI

La gestione dei temi afferenti alla tutela dei diritti dei lavoratori è definita nel Codice Etico, che riconosce i principi stabiliti dalle Convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto del lavoro forzato e minorile e la non discriminazione nell'occupazione. Il sistema contrattuale collettivo applicato opera pienamente su due piani distinti e complementari: il primo a livello nazionale e il secondo a livello aziendale per il Gruppo Intesa Sanpaolo (struttura contrattuale di secondo livello). Il modello di relazioni industriali adottato e sviluppato dal Gruppo, di concerto con le Organizzazioni sindacali, ha costantemente promosso il confronto tra le Parti quale modalità volta ad individuare le soluzioni e gli strumenti più idonei ad affrontare e gestire le diverse fasi di crescita e riorganizzazione che, negli anni, hanno contraddistinto le vicende societarie, anche in attuazione del Piano d'Impresa 2018-2021. Concreta evidenza di questo è data dalla costituzione e dall'opera di organismi bilaterali Azienda/Sindacato, realizzati con lo scopo di analizzare, ricercare e proporre azioni positive, soluzioni e strumenti in materia di pari opportunità, welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile.

TUTELA DELL'OCCUPAZIONE

Per Intesa Sanpaolo la tutela dell'occupazione è un tema prioritario per garantire la solidità economica nel medio-lungo termine ed è uno degli elementi che caratterizza anche il Piano d'Impresa 2018-2021. Lo sviluppo delle politiche del lavoro è affidato ad una specifica struttura nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer che ha il compito di definire gli accordi sindacali e monitorarne l'implementazione.

Le linee di intervento definite a livello strategico nel 2018 prevedono, nell'ambito degli accordi sottoscritti, l'uscita volontaria di 1.600 persone entro giugno 2021 - in aggiunta alle 9.000 già previste nel Piano di Impresa 2018-2021 entro giugno 2020 - e specifiche politiche attive per l'occupazione volte a supportare la crescita del business e favorire il ricambio generazionale.

Nel 2019 il tasso di turnover di Gruppo, pari a -3,27%, registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti. L'occupazione all'interno del Gruppo è stata garantita anche dall'estensione graduale del nuovo contratto misto (circa 150 persone assunte e 200 tirocini attivati), una modalità di svolgimento dell'attività lavorativa caratterizzata dalla presenza contemporanea di due contratti in capo alla medesima persona, uno di lavoro subordinato part-time a tempo indeterminato e uno di lavoro autonomo da consulente finanziario per svolgere l'offerta fuori sede. Inoltre, nell'ambito del progetto NEXT (Nuove esperienze per te) è stato attivato un processo formativo di reskilling che rende disponibili attività di supporto nel cambiamento e nel nuovo mestiere. Il Piano di Impresa 2018-2021 ha, infatti, identificato importanti obiettivi di rinnovamento del personale e prevede grande at-

tenzione alla riconversione dell'eccesso di capacità produttiva verso attività prioritarie. Per rispondere a questi è stata lanciata un'iniziativa dedicata (Proactive HR "In-Placement") per riconvertire almeno ~5.000 persone verso attività a maggiore valore aggiunto. In tale contesto, la struttura Mobilità Infragruppo e HR Proactive Placement nel corso del 2019 ha continuato a presidiare gli strumenti e i processi di mobilità verificando la disponibilità di personale interno e delle relative competenze necessarie, in funzione dei fabbisogni individuati e garantendo la valorizzazione in nuovi ruoli coerentemente con la strategia del Gruppo.

Nel 2019 l'employer branding si è concentrato soprattutto nell'attuare strategie comunicative in grado di trasmettere i valori fondanti di Intesa Sanpaolo: internazionalità, flessibilità, sfida e innovazione sono stati i valori al centro dei messaggi, insieme all'attenzione alla diversità, all'inclusione e alla persona nel suo complesso. I canali di comunicazione utilizzati sono stati sia digitali che fisici. In primo luogo, nel 2019 è nata una nuova pagina Careers, in cui è stata ulteriormente migliorata l'esperienza della candidatura. Al suo interno il candidato può trovare facilmente le posizioni aperte, divise per job family, compresa una sezione dedicata alle categorie tutelate. L'attività di employer branding digitale si è estesa anche ai canali social LinkedIn (circa 159.800 visualizzazioni nel 2019 con un tasso di interesse del 3,5%, in crescita rispetto al 2018 del 196%) ed Instagram. In ambito non digitale sono stati sviluppati nel 2019 nuovi format e opportunità di contatto con i potenziali candidati come i Careers Meeting Point e i contest game; sono inoltre proseguite le collaborazioni con i principali Atenei italiani, con oltre 40 eventi tra Career day, workshop e training seminar. Nel 2019 è nata, in collaborazione con il Politecnico di Milano, la Cyber Security Academy, in cui i manager di linea del Gruppo partecipano in qualità di docenti e il Job Center è sempre presente per le tematiche di selezione e recruiting. A supporto del piano di assunzioni di Gruppo nel corso del 2019 sono stati valutati complessivamente oltre 100.000 curricula e incontrati oltre 5.000 candidati.

RELAZIONI INDUSTRIALI

Il confronto con le Organizzazioni sindacali è regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali che ha reso possibile lo sviluppo nel Gruppo Intesa Sanpaolo di uno specifico modello di relazioni sindacali. Il dialogo con le Organizzazioni sindacali sui progetti aziendali è costante, tempestivo e finalizzato a individuare soluzioni condivise rispetto alle differenti esigenze che si presentano all'attenzione delle Parti, anche in coerenza con la rappresentatività sindacale in Italia (il 77,30% del personale in servizio), in linea con quella nazionale di settore. Nel 2019 sono stati sottoscritti 33 accordi all'interno dei quali si è continuato a dedicare attenzione all'impianto di welfare integrato presente nel Gruppo. La Banca del Tempo, il Lavoro Flessibile, le diverse iniziative previste per lo sviluppo di politiche e strumenti volti ad affrontare le problematiche legate al mondo della disabilità e a promuovere la cultura dell'attenzione all'inclusione, sono alcuni tra gli esempi che caratterizzano e connotano l'indirizzo complessivo che il contratto collettivo di secondo livello continua da tempo a seguire. In tal senso è stata fondamentale anche l'attività del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile costituito a seguito del Protocollo delle Relazioni Industriali. Si tratta di un organismo bilaterale, composto da un'adequata rappresentanza aziendale e dalle Organizzazioni sindacali, di volta in volta integrata da componenti tecniche in grado di offrire competenze specifiche rispetto all'argomento trattato. Nel corso del 2019, anche in coerenza e a supporto del Piano d'Impresa, il Comitato ha promosso una serie di misure e di interventi che hanno contribuito significativamente allo sviluppo di tematiche legate all'inclusione, al benessere organizzativo, alla disabilità e al supporto a favore dei collaboratori in occasione di particolari momenti della vita privata e/o lavorativa.

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori

POLITICHE AZIENDALI

La valorizzazione delle persone e il principio dell'eccellenza basata sul riconoscimento del merito sono definiti nel Codice Etico e nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione di Gruppo. Strumenti specifici per manager e professional consentono di attuare processi strutturati di valutazione delle performance e di mappatura delle competenze.

Le Politiche di Remunerazione e Incentivazione del Gruppo hanno la finalità di allineare i comportamenti delle persone del Gruppo agli interessi di tutti gli stakeholder orientandone l'azione verso il raggiungimento di obiettivi sostenibili nel medio-lungo termine nel quadro di una prudente assunzione dei rischi attuali e prospettici, nonché di contribuire a fare del Gruppo un "Employer of choice" per capacità di attrarre, motivare e trattenere le migliori risorse. Le Politiche, disegnate nel rispetto dei requisiti normativi e fondate sulla correttezza nelle relazioni con la clientela, collegano le remunerazioni ai rischi assunti allineando i sistemi retributivi alle politiche di prudente gestione dei rischi finanziari e non finanziari. Inoltre, le Politiche si ispirano ai principi di merito, premiando i contributi distintivi e assicurando una stringente relazione tra riconoscimenti e risultati raggiunti/rischi assunti, di equità sia in termini interni ed