



Indicatori*

* I dati relativi al biennio 2018-2017, in particolare gli indicatori relativi ai Collaboratori e all'Ambiente, non risultano comparabili in quanto nel perimetro di rendicontazione 2017 non era considerato l'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca, incluso a partire dalla Dichiarazione 2018. L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle e nei grafici dipende dagli arrotondamenti.

Governance e gestione dei rischi

ORGANI DI GOVERNO

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE*

	2019
Uomini	12
Donne	7
<=30	0
30-50	3
>50	16
Indipendenti**	14
Incontri	25
Partecipazione [%]	99

* Un componente del Consiglio di Amministrazione e del Comitato per il Controllo sulla Gestione si è autosospeso dal 13 dicembre 2019 e si è dimesso il 2 marzo 2020.

** Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

COMITATO PER IL CONTROLLO SULLA GESTIONE*

	Membri	Indipendenti**	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato per il Controllo sulla Gestione	5	5	43	98

* Un componente del Consiglio di Amministrazione e del Comitato per il Controllo sulla Gestione si è autosospeso dal 13 dicembre 2019 e si è dimesso il 2 marzo 2020.

** Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

COMITATI ENDOCONSILIARI

Comitati	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato Remunerazioni	5	3	20	99
Comitato Nomine	5	3	15	99
Comitato Rischi	5	3	36	99
Comitato per le operazioni con parti correlate e soggetti correlati	5	5	13	97

* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

COMUNICAZIONE VERSO IL MERCATO

Presentazioni, roadshow e incontri	2019	2018	2017
Presentazioni istituzionali del Gruppo	58	58	56
Comunicazioni finanziarie pubbliche	179	215	190
Roadshow	69	71	82
Europa	53	57	62
Stati Uniti	14	12	20
Asia	2	2	0
Incontri con investitori e analisti	407	485	589
di cui:			
Incontri con investitori e analisti su tematiche ESG*	33	23	26
Risposte a richieste ricevute	12.000	12.000	12.000

* ESG: tematiche ambientali, sociali e di governance.

LA GOVERNANCE DELLA CSR

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute	2019	2018	2017
Clienti	98	112	93
Collaboratori	31	19	8
Fornitori	1	0	0
Comunità	0	0	0
Totale	130	131	101

INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing	2019	2018	2017
Segnalazioni ricevute	17	21	16
Segnalazioni risultate non pertinenti	7	4	6
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	10	17	10

Formazione per la prevenzione della corruzione*	2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	59.899	9.877	69.776
Ore di formazione specifica [n.]**	183.241	25.345	208.586
Dirigenti [%]	67,1	17,3	50,6
Quadri [%]	91,3	36,0	82,5
Aree professionali [%]	92,0	45,6	77,1
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	91,3	42,8	78,7
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	5,7	2,6	5,0

* Dati rilevati nel dettaglio a partire dal 2019.

** Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la prevenzione del riciclaggio*	2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	46.995	13.177	60.172
Ore di formazione specifica [n.]**	50.984	47.368	98.351
Dirigenti [%]	46,5	23,7	39,0
Quadri [%]	72,9	50,2	69,3
Aree professionali [%]	71,4	60,2	67,8
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	71,6	57,1	67,9
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	1,6	4,8	2,3

* Dati rilevati nel dettaglio a partire dal 2019.

** Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]*	60.645	16.738	77.383	48.534	17.786	66.320	35.807	14.713	50.520
Ore di formazione specifica [n.]**	234.224	72.713	306.937	278.788	44.454	323.242	71.873	57.089	128.962
Dirigenti [%]	71,1	24,3	55,6	21,6	21,9	21,7	10,5	18,8	13,4
Quadri [%]	92,5	59,8	87,3	71,8	72,6	72,0	53,2	62,4	54,7
Aree professionali [%]	92,9	77,8	88,1	71,7	79,9	74,2	59,5	63,0	60,7
Partecipanti [%]	92,4	72,6	87,3	71,0	76,9	72,5	56,1	61,9	57,7
Ore di formazione specifica / Totale ore di formazione [%]**	7,3	7,4	7,3	10,4	4,4	8,8	3,9	7,4	4,9

* Al fine di evitare duplicazioni i collaboratori che hanno partecipato ad entrambe le tipologie di corsi (anti-corruzione e anti-riciclaggio) sono considerati una sola volta.

** Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della libera concorrenza	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Partecipanti	54.748	0	54.748	47.499	477	47.976	2.057	176	2.233
Ore erogate (aula + online)*	1.149.496	0	1.149.496	71.690	1.248	72.938	2.324	97	2.421

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

Formazione per la tutela del consumatore	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Partecipanti	46.342	1.789	48.131	38.243	1.798	40.041	4.710	5.622	10.332
Ore erogate (aula + online)*	1.208.421	4.795	1.213.215	1.195.044	28.157	1.223.201	5.470	13.471	18.941

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

Formazione per la tutela della privacy	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Partecipanti	59.568	3.260	62.828	46.259	5.637	51.896	7.725	5.410	13.135
Ore erogate (aula + online)*	73.038	8.472	81.510	37.119	6.383	43.501	3.205	12.713	15.918

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

SANZIONI E VERTENZE SU TEMI AMBIENTALI E SOCIALI

Sanzioni per non aderenza a norme ambientali	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Sanzioni	27	1	28	4	3	7	10	1	11
Importo [migliaia di euro]	6,4	1,5	7,9	0,6	2,7	3,4	1,0	1,4	2,4

Sanzioni per non aderenza a norme su salute e sicurezza dei collaboratori	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Sanzioni	20	2	22	7	2	9	5	0	5
Importo [migliaia di euro]	42,4	0,5	42,9	11,7	0,1	11,8	4,6	0,0	4,6

CAUSE IN ESSERE E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI

Cause in essere collaboratori (n.)	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Risoluzione rapporto di lavoro	17	96	113	7	110	117	7	138	145
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	46	2	48	53	1	54	72	1	73
Mansioni e qualifiche	23	20	43	25	20	45	24	24	48
Previdenza e assistenza	2	3	5	1	6	7	0	6	6
Trattamento economico	12	47	59	92	42	134	169	38	207
Comportamento antisindacale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cause per mobbing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Varie	3	28	31	6	41	47	9	43	52
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Attive (promosse dalla Banca verso i collaboratori)	0	110	110	0	115	115	4	181	185

Provvedimenti disciplinari	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	292	108	400	276	153	429	284	187	471
Riduzione della retribuzione	0	49	49	1	83	84	0	58	58
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	172	0	172	155	0	155	161	0	161
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	23	90	113	21	122	143	26	135	161
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	0	0	0	0	0	0	0	0

In Italia la contrattazione collettiva prevede in caso di rilevanti ristrutturazioni l'informazione e la consultazione preventiva dei rappresentanti dei lavoratori con una procedura nell'ambito aziendale della durata complessiva di 45 giorni mentre in ambito Gruppo della durata di 50 giorni.

Valore e solidità dell'azienda

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI¹

Indici di efficienza del personale [milioni di euro]	2019	2018
Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,44	4,27
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,20	0,19
Attività finanziarie della clientela ² / Numero dei dipendenti	10,78	9,88
Indici patrimoniali	2019	2018
Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	14,2%	13,7%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela ²	5,8%	5,9%
Coefficienti di solvibilità	2019	2018
Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari/ Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	13,9%	13,5%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	15,3%	15,2%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	17,7%	17,7%
Indici reddituali	2019	2018
Risultato d'esercizio (di pertinenza della Capogruppo) / Patrimonio netto ³	8,8%	8,8%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	51,4%	53,3%
Indici di rischio	2019	2018
Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	1,7%	1,8%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	65,3%	67,2%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2019 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I dati a raffronto sono riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in via di dismissione.

2. Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.

3. Risultato netto, dedotte le componenti non ricorrenti, rapportato al patrimonio netto di fine esercizio. Il patrimonio netto non tiene conto degli strumenti di capitale AT 1 e dell'utile d'esercizio.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

VOCI DI BILANCIO*		[milioni di euro]	
		2019	2018
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	10.193	10.486
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-3.269	-3.144
40.	Commissioni attive	9.658	9.548
50.	Commissioni passive ¹	-1.471	-1.354
70.	Dividendi e proventi simili	117	94
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	506	445
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-61	-111
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	1.385	549
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	97	-19
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.218	508
	c) passività finanziarie	70	60
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	123	298
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-103	28
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	226	270
115.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	3.991	3.240
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-2.201	-2.509
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-2.175	-2.507
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-26	-2
135.	Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	-9	-26
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-6	-11
160.	Premi netti	10.147	8.180
170.	Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-12.673	-9.968
230.	Altri oneri/proventi di gestione	774	733
250. (parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) ²	7	10
280.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	96	452
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	64	48
A	Totale valore economico generato	17.371	16.960
190.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) ³	-2.437	-2.731
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.437	-2.731
190.a	Spese per il personale ⁴	-6.513	-6.600
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	-6.513	-6.600
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	10	-22
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	10	-22
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti ⁵	-3.362	-3.449
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale ⁶	-218	-199
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE	-3.580	-3.648
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-895	-915
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-526	-422
300. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) ⁷	-1.724	-474
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-3.145	-1.811
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità ⁸	-9	-1
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza ⁹	-13	-14
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-22	-15
B	Totale Valore Economico Distribuito	-15.687	-14.827
C	Totale Valore Economico Trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa¹⁰	1.684	2.133

* I dati del 2019 recepiscono gli effetti dell'applicazione dell'IFRS 16. Per ulteriori dettagli si rinvia al Bilancio consolidato 2019.

- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite non realizzati, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, e dei tributi e altri oneri riguardanti il sistema bancario, esposti a voce propria. A partire dal 2019, in applicazione del principio contabile IFRS 16, non sono più inclusi i canoni di leasing, in quanto l'onere viene rappresentato attraverso l'ammortamento dell'attività relativa al diritto d'uso e come interessi passivi sul debito.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari.
- Per il 2019 il valore economico distribuito agli azionisti è in parte a carico delle riserve della Capogruppo.
- Interessi maturati relativi alle cedole su strumenti di capitale aggiuntivi di classe 1 (AT1), contabilizzati direttamente a patrimonio netto.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli esposti nel capitolo "Relazioni con la Comunità" in quanto considerano unicamente la voce "Erogazioni liberali e beneficenza" del Conto Economico.
- I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.
- Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla Capogruppo.

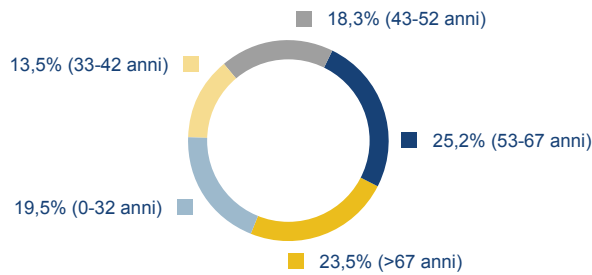
Società

CLIENTI

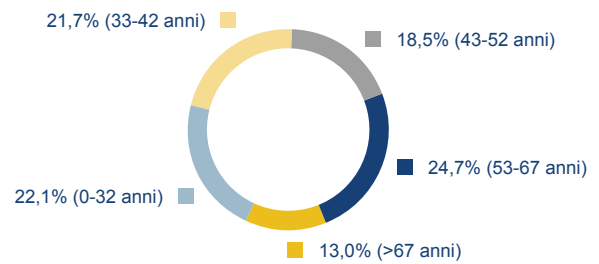
COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

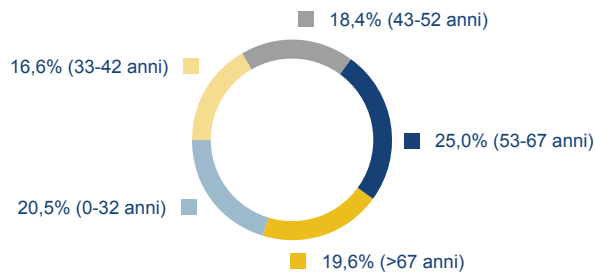
Italia



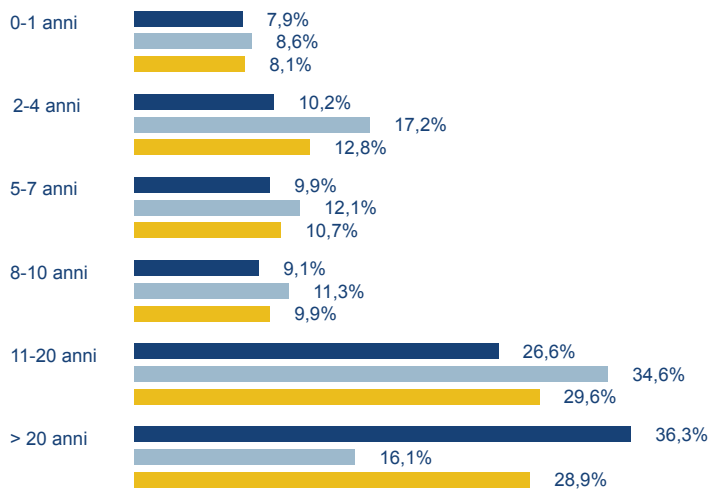
Estero



Gruppo



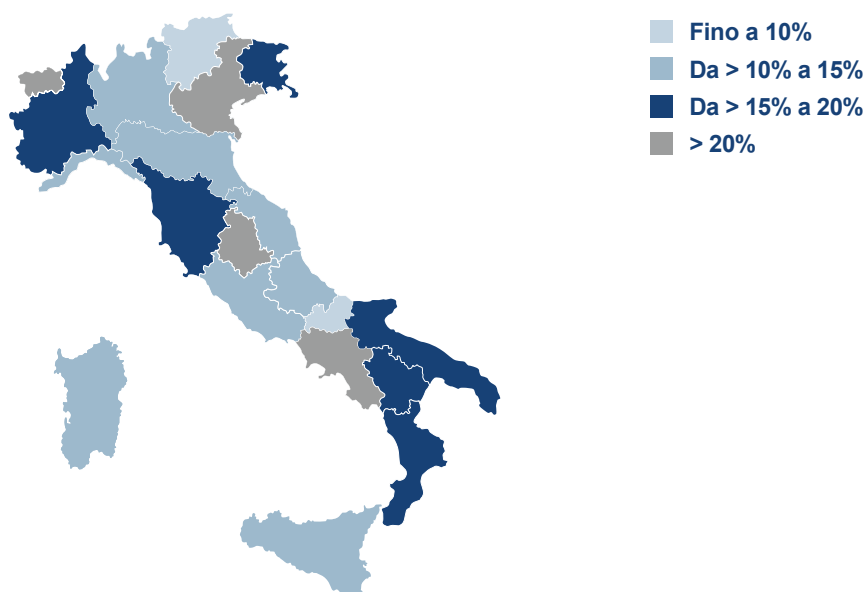
Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



■ Italia
■ Estero
■ Gruppo

Anzianità media Italia: 16 anni
 Anzianità media Estero: 11 anni
 Anzianità media Gruppo: 14 anni

Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2019		2018		2017	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	19	43	20	45	21	46
Basilicata	34	48	44	55	46	36
Sardegna	80	143	84	149	86	151
Molise	9	21	16	25	16	24
Trentino Alto Adige	49	66	53	69	55	69

* Fonte: Annuario ISTAT 2019, popolazione residente al 01/01/2019 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km².

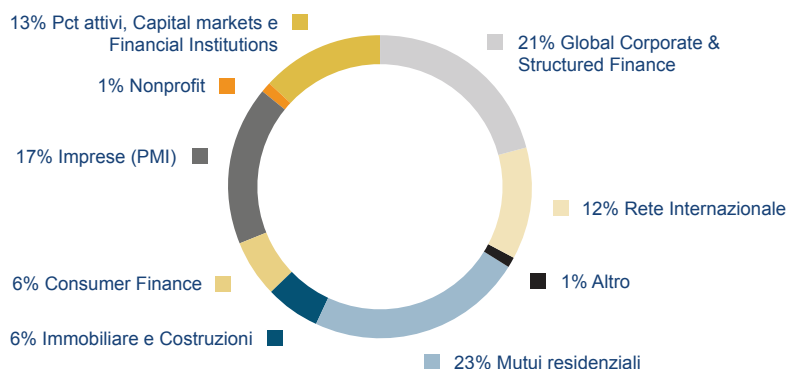
Banche del Gruppo nei Paesi esteri*	2019		2018		2017	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	35	53	34	51	32	49
Croazia	278	1.140	295	1.394	301	962
Romania	33	41	34	43	30	39
Serbia	155	309	154	299	158	289
Slovacchia	193	603	202	592	231	577
Slovenia**	0	0	0	0	0	0
Ucraina	45	117	50	157	50	172
Ungheria	64	123	68	130	76	137
Moldavia	17	64	0	0	0	0
Egitto	175	437	175	375	172	366
Federazione Russa	29	43	32	48	37	53

* La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della capogruppo per i gruppi controllati all'estero (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

** Dal 2017 la Banca controllata slovena (Intesa Sanpaolo Bank) che disponeva di 52 filiali e di 100 ATM è confluita nel Gruppo PBZ (Croazia).

IMPIEGHI

Impieghi a clientela per area di business



Impieghi alla clientela per settore di attività economica

Composizione per settore di attività economica	2019	2018	2017
Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo			
Famiglie	29,0%	29,0%	25,5%
Amministrazioni Pubbliche	1,9%	1,9%	3,0%
Società Finanziarie	10,8%	11,3%	9,5%
Società Non Finanziarie di cui:	32,10%	33,0%	33,8%
Servizi	6,3%	6,1%	5,8%
Distribuzione	5,4%	5,7%	5,7%
Affari immobiliari	3,3%	3,6%	3,7%
Utility	2,5%	2,5%	2,9%
Costruzioni	1,9%	2,0%	2,2%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,7%	1,8%	1,9%
Agricoltura	1,5%	1,5%	1,6%
Alimentare	1,3%	1,4%	1,4%
Trasporti	1,3%	1,3%	1,4%
Meccanica	1,0%	1,0%	1,0%
Intermedi per l'industria beni vari	0,9%	1,0%	1,0%
Sistema moda	0,8%	0,9%	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%	0,6%	0,6%
Mezzi di trasporto	0,5%	0,5%	0,5%
Holding e altro	0,5%	0,4%	0,5%
Energia ed estrazione	0,4%	0,3%	0,4%
Editoria e stampa	0,3%	0,3%	0,3%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%	0,3%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,3%	0,4%
Unità non classificabili	0,3%	0,3%	0,1%
Farmaceutica	0,2%	0,2%	0,2%
Grandi lavori	0,2%	0,3%	0,3%
Mobili	0,2%	0,2%	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%	0,2%	0,2%
Largo consumo	0,1%	0,1%	0,1%
Elettrodomestici	0,1%	0,1%	0,1%
Resto del mondo	10,8%	9,7%	11,6%
Crediti delle banche e società estere del Gruppo	11,7%	10,9%	10,0%
Crediti deteriorati	3,6%	4,2%	6,2%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%

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

OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES*

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

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

** Si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 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.

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

Progetti chiusi nel corso dell'anno*	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti	11	0	11	17	3	20	10	1	11
Impegno economico [mln di euro]	825	0	825	955	38	993	603	9	612

* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019.

FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE*

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	16.167	57.699	73.866	25.199	45.535	70.733	29.905	34.886	64.791
Prestiti antiusura	1.480	0	1.480	1.680	0	1.680	2.190	0	2.190
Finanziamenti al Terzo Settore	205.370	0	205.370	252.375	0	252.375	334.908	0	334.908
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.178.120	253.693	3.431.814	3.637.664	295.362	3.933.026	3.415.712	570.924	3.986.636
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	136.907	0	136.907	197.090	0	197.090	133.168	0	133.168
Totale	3.538.044	311.392	3.849.437	4.114.008	340.897	4.454.904	3.915.883	605.810	4.521.693

* Include finanziamenti a MLT erogati dalla rete Terzo Settore e dalle Banche in Italia.

Nel 2019 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 6,6% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs 7,4% nel 2018).

La flessione delle erogazioni con finalità sociale è riconducibile alla diminuzione dei finanziamenti a fronte di eventi calamitosi, delle erogazioni al Terzo Settore e dei mutui ai giovani che nell'anno hanno comunque registrato una crescita percentuale rispetto al totale dei mutui concessi dalla Banca.

RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	2019	2018	2017
Clienti [n.]	65.787	64.664	61.837
Clienti affidati [n.]	11.993	11.394	10.847
Impieghi [migliaia di euro]	2.098.952	1.899.200	1.796.311
Raccolta diretta [migliaia di euro]	4.108.541	3.687.631	3.479.901
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.707.867	1.611.907	2.510.316

INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG	2019	2018	2017
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	8.225.273	5.619.618	3.965.237
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	1.621.718	1.152.199	1.096.764
Patrimonio azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	260.613	140.690	109.755
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	503.629	430.064	480.648
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	836.113	581.446	506.361
Patrimonio EIS - Flexible Equity Ethical Selection [migliaia di euro]***	21.363	-	-
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	6.603.555	4.467.419	2.868.473
Patrimonio ESG target 40 clientela retail [migliaia di euro]*	106.417	107.294	121.393
Patrimonio Sustainable Global Equity clientela professionale [migliaia di euro]*	623.300	350.399	289.741
Patrimonio Flessibile azionario [migliaia di euro]*	3.675.633	3.364.371	2.457.339
Patrimonio Disciplina Sostenibile ESG: Asset [migliaia di euro]**	432.862	423.298	0
Patrimonio Absolute Green Bonds: Asset [migliaia di euro]**	725.119	152.181	0
Patrimonio Bond Corporate Smart ESG: Asset [migliaia di euro]**	156.567	69.876	0
Patrimonio Approccio Contrarian ESG [migliaia di euro]***	61.456	0	0
Patrimonio Bond Emerging Markets in local currencies ESG [migliaia di euro]***	229.023	0	0
Patrimonio Equity Innovation [migliaia di euro]***	77.452	-	-
Patrimonio Equity People [migliaia di euro]***	62.404	-	-
Patrimonio Equity Planet [migliaia di euro]***	82.227	-	-
Patrimonio Equity Europe [migliaia di euro]***	196.128	-	-
Patrimonio Equity US [migliaia di euro]***	174.967	-	-
Rendimento lordo azionario Internazionale Etico [%]	34,1	-3,7	8,5
Rendimento lordo Obbligazionario Etico [%]	7,9	-0,1	1,4
Rendimento lordo Diversificato Etico [%]	7,0	-0,8	1,5
Rendimento lordo ESG target 40 clientela retail [%]*	13,9	-6,3	n.d.
Rendimento lordo Sustainable Global Equity clientela professionale [%]*	26,0	-12,6	
Rendimento lordo Flessibile azionario [%]*	10,4	-5,7	7,0
Rendimento lordo Disciplina Sostenibile ESG [%]**	9,8	-3,6	
Rendimento lordo Absolute Green Bonds [%]**	8,9	-1,5	
Rendimento lordo Bond Corporate Smart ESG [%]**	4,8	-0,5	
Rendimento lordo Approccio Contrarian ESG [%]***	2,1	0,0	-
Rendimento lordo Bond Emerging Markets in local currencies ESG [%]***	5,6	0,0	-
Rendimento lordo Equity Innovation [%]***	2,0	-	-
Rendimento lordo Equity People [%]***	1,1	-	-
Rendimento lordo Equity Planet [%]***	1,1	-	-
Rendimento lordo Equity Europe [%]***	10,6	-	-
Rendimento lordo Equity US [%]***	11,6	-	-
Percentuale dei Fondi etici e ESG (di diritto italiano e in delega) rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%]	12,0	8,3	5,6
Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi (mandati di operatori istituzionali) [migliaia di euro]	3.522.898	2.570.553	2.389.543

* Fondi offerti al pubblico dal 2017

** Fondi offerti al pubblico dal 2018

*** Fondi offerti al pubblico dal 2019

Rendimento lordo medio ponderato per patrimoni in base agli orizzonti temporali dei fondi. I Fondi Etici Eurizon sono di diritto italiano.

Per le caratteristiche e le performance dei fondi si prega di selezionare il relativo hyperlink qui di seguito riportato.

Eurizon Azionario Internazionale Etico [\[1\]](#) Eurizon Diversificato Etico [\[1\]](#) Eurizon Obbligazionario Etico [\[1\]](#) Eurizon Absolute Green Bonds [\[1\]](#) Eurizon Flessibile Azionario [\[1\]](#) Eurizon Sustainable Global Equity [\[1\]](#) Eurizon ESG Target 40 [\[1\]](#) Eurizon Disciplina Sostenibile ESG [\[1\]](#) [\[1\]](#) [\[1\]](#) [\[1\]](#) Eurizon Fund Bond Corporate Smart ESG [\[1\]](#)

Eurizon SGR: azionariato attivo	2019	2018	2017
Società che compongono i portafogli*	1.420	1.382	1.552
Società per le quali sono state svolte attività di engagement	515	600	665
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	77	130	135
% società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG	5,4	9,4	8,7
% società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement	15,0	21,7	20,3

* Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

Fideuram: Fondi Etici e ESG	2019	2018	2017
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	224.803	115.420	51.640
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	57.624	47.909	51.640
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R [migliaia di euro]	26.871	26.447	30.165
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T [migliaia di euro]	30.752	21.462	21.475
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	167.179	67.511	0
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe R [migliaia di euro]*	74.311	21.336	0
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe T [migliaia di euro]*	92.868	46.175	0
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe R [%]	6,9	-3,2	2,9
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe T [%]	6,9	-3,2	2,9
Rendimento lordo Fonditalia Millenials Equity Classe R [%]	36,4	-10,2	0,0
Rendimento lordo Fonditalia Millenials Equity Classe T [%]	36,7	-10,3	0,0
Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram direttamente e per conto di case terze [migliaia di euro]**	61.092.911	55.418.000	56.653.000

I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

Per le caratteristiche e le performance dei fondi si prega di selezionare il relativo hyperlink qui di seguito riportato:

Fonditalia Ethical Investment Classe R [\[i\]](#) Fonditalia Ethical Investment Classe T [\[i\]](#) Fonditalia Millenials Equity Classe R [\[i\]](#) Fonditalia Millenials Equity Classe T [\[i\]](#)

* Comparto attivo da giugno 2018.

** Con il termine "case terze" si intendono le società di asset management diverse da quelle appartenenti al Gruppo Fideuram (Fideuram Investimenti e Fideuram Asset Management Ireland) che istituiscono dei fondi comuni di investimento che vengono poi collocati presso i clienti.

MULTICANALITÀ

Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	2019	2018	2017
Contratti multicanale (stock)*	9.171.390	8.329.884	7.311.000
Contratti multicanale (stock)/n. clienti*	78,4%	70,9%	61,7%
Automazione bonifici [%]	90,2	88,3	88,1
Automazione titoli [%]	66,4	67,5	74,9
Remote Banking: contratti attivi alla data	211.645	239.358	164.220
Remote Banking: disposizioni	139.179.355	127.248.285	134.771.167

* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Canali distributivi: Estero	2019		2018	
	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti
Albania	34.919	16	18.664	9
Croazia	572.631	37	540.333	28
Romania	16.262	26	13.893	20
Serbia	571.424	46	833.571	49
Slovacchia	583.873	61	555.682	57
Ucraina	58.985	67	83.479	59
Ungheria	316.290	90	316.916	85
Moldavia	0	0	0	0
Federazione Russa	38.826	27	46.528	21

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).

SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	43.659	7.770	51.429	3.627	4.653	8.280	28.846	7.194	36.040
Ore erogate (aula + online)*	205.281	16.090	221.371	7.560	6.647	14.207	6.716	10.510	17.226

* 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	2019*	2018	2017
Retail	19,5	15,9	13,2
Personal	6,5	3,2	2,7
Imprese	11,2	20,3	20,2

Rilevazioni sulla clientela della divisione Banca dei Territori.

* Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, il dato 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 ed ex Veneto Banca.

RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	18.569	4.945	23.514	24.922	4.703	29.625	27.215	5.559	32.774
Sistemi di pagamento	11.275	24.328	35.603	9.640	20.616	30.256	7.247	20.452	27.699
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	12.873	7.447	20.320	10.365	7.082	17.447	8.457	8.269	16.726
Prodotti assicurativi	8.289	115	8.404	6.088	150	6.238	5.650	285	5.935
C/C, depositi e dossier titoli	4.327	6.333	10.660	5.997	5.336	11.333	3.315	5.510	8.825
Investimenti	3.391	165	3.556	2.997	209	3.206	1.823	351	2.174
Totale	58.724	43.333	102.057	60.009	38.096	98.105	53.707	40.426	94.133

Si precisa che, ai fini di un corretto raffronto, il numero delle istanze ricevute nel 2017 – per le singole categorie - deve essere integrato con i dati riferiti alle entità 'Banche Venete' (pari complessivamente a 2.834 istanze).

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2019 sono pervenute 77 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (erano 115 nel 2018) e 9 richieste da parte del Garante per la protezione dei dati personali.

COMUNITÀ

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

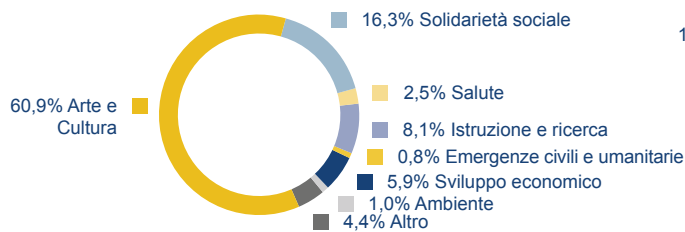
Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributo monetario alla comunità	83.304	2.820	86.124	58.964	2.721	61.685	46.775	2.862	49.637
Beni e servizi donati alla comunità	0	23	23	0	17	17	0	0	0
Contributi in termini di tempo	73	99	172	125	89	214	56	162	218
Spese di gestione	5.871	331	6.203	4.558	253	4.811	3.414	155	3.569
Contributo complessivo alla comunità	89.248	3.273	92.521	63.647	3.080	66.727	50.245	3.179	53.424

Contributo alla comunità per area geografica [migliaia di euro]*	2019	2018	2017
Unione Europea	90.977	65.307	52.006
Altri Paesi europei	646	612	671
Africa	896	789	724
Sud America	2	19	23
Totale contributo alla comunità	92.521	66.727	53.424

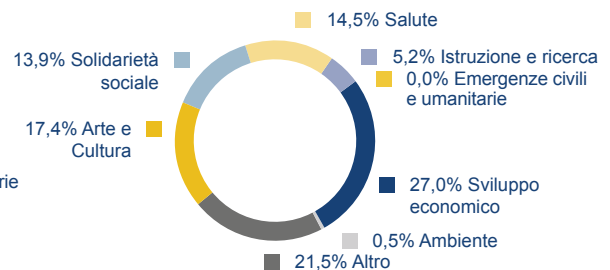
* Dati rilevati in base all'area geografica della Banca del Gruppo che ha contribuito.

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]

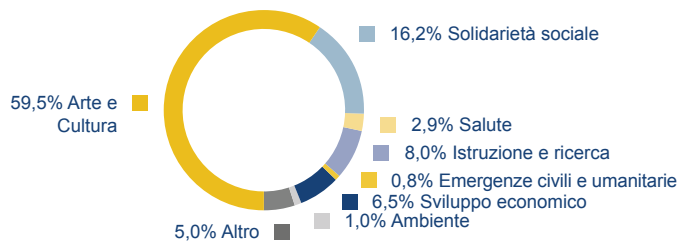
Italia



Estero



Gruppo

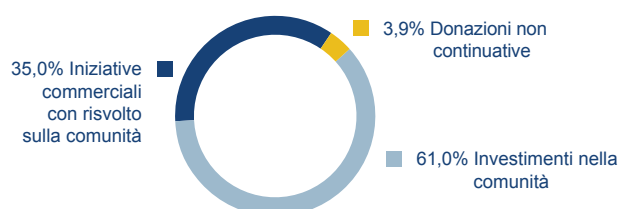


Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	50.753	491	51.243	30.417	468	30.885	27.551	786	28.337
Solidarietà sociale	13.584	392	13.976	8.786	278	9.064	5.335	167	5.502
Salute	2.113	408	2.521	1.803	246	2.048	1.796	319	2.115
Istruzione e ricerca	6.772	146	6.918	8.790	242	9.032	4.386	301	4.687
Emergenze civili e umanitarie	705	0	705	798	3	801	780	0	780
Sviluppo economico	4.879	762	5.641	4.616	776	5.391	4.274	434	4.709
Ambiente	831	15	847	25	5	30	120	15	134
Altro	3.667	605	4.272	3.730	703	4.433	2.533	840	3.373
Totale contributo monetario alla comunità	83.304	2.820	86.124	58.964	2.721	61.685	46.775	2.862	49.637

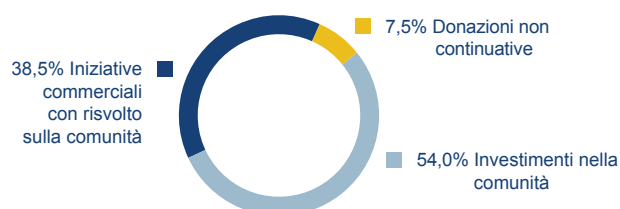
Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	3.274	210	3.485	3.218	385	3.603	3.469	497	3.966
Investimenti nella comunità	50.842	1.523	52.366	32.428	1.430	33.858	25.899	1.310	27.209
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	29.188	1.086	30.274	23.318	906	24.224	17.407	1.055	18.462
Totale contributo monetario alla comunità	83.304	2.820	86.124	58.964	2.721	61.685	46.775	2.862	49.637

Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

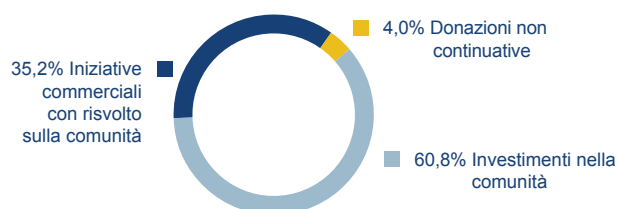
Italia



Estero



Gruppo



Volontariato aziendale	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro]	73	99	172	125	89	214	56	162	218
Ore di volontariato aziendale	2.190	8.142	10.332	2.897	9.626	12.523	1.843	15.213	17.056
Collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale [n.]	295	1.198	1.493	393	931	1.324	252	1.295	1.547

RELAZIONI CON I MEDIA

Tipologia [n.]	2019	2018	2017
Comunicati stampa	1.988	1.461	810
Conferenze stampa	963	709	117
Presentazione prodotti e iniziative	480	351	134

I dati 2019 e 2018 non sono comparabili con quelli del 2017 in quanto questi ultimi nella voce Comunicati Stampa non considerano gli approfondimenti, nella voce Conferenze stampa non includono le interviste e nella voce Presentazione prodotti e iniziative non comprendono tutti gli Interventi di manager a eventi pubblici seguiti dall'Ufficio Stampa.

FORNITORI

Totale Fatturato (Gruppo)	2019	2018
Totale fatturato di Gruppo [migliaia di euro]	2.488.000	2.784.000

Fornitori Supplier Gate*	2019	2018
Fornitori [n.]	5.569	3.161
di cui:		
Italia [n.]	3.572	2.860
Europa (esclusa Italia) [n.]	1.871	239
Resto del mondo [n.]	126	62
Quota dell'ordinato in Europa per sede legale del fornitore		
Europa [%]	98	98
Resto del mondo [%]	2	2

* 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	2019		
	Totale	Uomini	Donne
Italia	65.612	32.188	33.424
Lussemburgo	211	133	78
Irlanda	28	16	12
Egitto	4.494	3.333	1.161
Albania	663	193	470
Croazia	5.209	1.496	3.713
Romania	564	160	404
Serbia	3.106	832	2.274
Ungheria	2.263	710	1.553
Slovacchia	4.151	1.161	2.990
Ucraina	875	187	688
Federazione Russa	1.111	302	809
Brasile	36	26	10
Moldavia	359	123	236
Gruppo	88.682	40.860	47.822

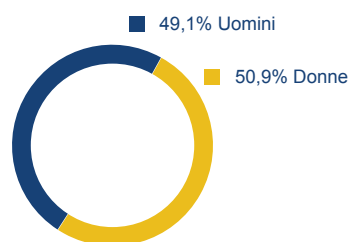
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

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

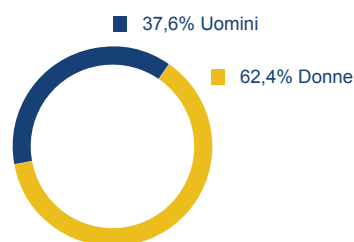
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Composizione dipendenti per genere

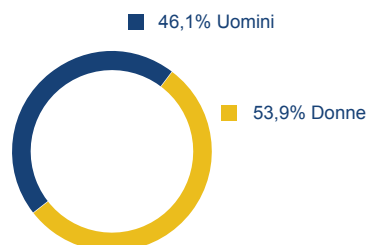
Italia



Estero



Gruppo



Le donne che lavorano in Banca nel Sistema Italia rappresentano il 46,2% del personale, a fronte del 53,8% degli uomini.

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	65.593	20.300	85.893	68.343	20.704	89.047	63.756	21.582	85.338
Uomini	32.178	7.516	39.694	33.809	7.697	41.506	31.346	8.083	39.429
Donne	33.415	12.784	46.199	34.534	13.007	47.541	32.410	13.499	45.909
Contratti a tempo determinato	19	2.654	2.673	47	2.312	2.359	60	2.068	2.128
Uomini	10	1.114	1.124	26	1.034	1.060	27	924	951
Donne	9	1.540	1.549	21	1.278	1.299	33	1.144	1.177
Apprendistato	0	116	116	2	118	120	43	112	155
Uomini	0	42	42	0	40	40	19	41	60
Donne	0	74	74	2	78	80	24	71	95
Inserimento	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Donne	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	99,97	87,99	96,86	99,93	89,50	97,29	99,84	90,82	97,39
Uomini	49,04	32,58	44,76	49,43	33,27	45,35	49,09	34,02	45,00
Donne	50,93	55,41	52,10	50,49	56,22	51,94	50,75	56,81	52,39
Contratti a tempo determinato	0,03	11,50	3,01	0,07	9,99	2,58	0,09	8,70	2,43
Uomini	0,02	4,83	1,27	0,04	4,47	1,16	0,04	3,89	1,09
Donne	0,01	6,68	1,75	0,03	5,52	1,42	0,05	4,81	1,34
Apprendistato	0,00	0,50	0,13	0,00	0,51	0,13	0,07	0,47	0,18
Uomini	0,00	0,18	0,05	0,00	0,17	0,04	0,03	0,17	0,07
Donne	0,00	0,32	0,08	0,00	0,34	0,09	0,04	0,30	0,11
Inserimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Uomini	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Donne	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,6%), contratti a termine (0,8%), di apprendistato (0,6%).

Altre tipologie di lavoro	2019	2018	2017
Dipendenti aderenti al lavoro flessibile (n.)	17.250	11.500	8.200
Dipendenti con contratto di lavoro misto (n.)*	153	50	18

* I dati sono considerati da quando è stata attivata tale tipologia di contratto e non sono riferiti al solo anno indicato.

Contratti atipici e stage	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratto di somministrazione	18	117	135	31	107	138	22	102	124
Uomini	6	42	48	11	44	55	12	29	41
Donne	12	75	87	20	63	83	10	73	83
Contratto a progetto	24	0	24	28	0	28	61	0	61
Uomini	21	0	21	26	0	26	55	0	55
Donne	3	0	3	2	0	2	6	0	6
Stage	304	133	437	236	132	368	148	127	275
Uomini	176	51	227	130	62	192	92	64	156
Donne	128	82	210	106	70	176	56	63	119

Consulenti finanziari	Italia		
	2019	2018	2017
Consulenti finanziari	5.834	5.995	5.950
Uomini	4.590	4.740	4.735
Donne	1.244	1.255	1.215

Forza lavoro complessiva	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Forza lavoro complessiva	71.792	23.320	95.112	74.682	23.373	98.055	70.040	23.992	94.032
Uomini	36.981	8.765	45.746	38.742	8.877	47.619	36.286	9.141	45.427
Donne	34.811	14.555	49.366	35.940	14.496	50.436	33.754	14.851	48.605

Include dipendenti, altri collaboratori (nelle varie forme contrattuali) e consulenti finanziari.

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,6	2,2	1,7	1,5	2,3	1,7	1,5	2,1	1,6
Uomini	1,2	1,3	1,3	1,2	1,4	1,3	1,2	1,3	1,2
Donne	0,3	0,9	0,5	0,3	0,9	0,5	0,3	0,8	0,4
Quadri direttivi	42,4	22,8	37,3	42,5	23,4	37,7	43,1	22,9	37,6
Uomini	25,6	12,9	22,3	25,8	13,8	22,8	25,7	13,7	22,5
Donne	16,7	9,8	14,9	16,6	9,6	14,9	17,4	9,2	15,1
Aree professionali	56,1	75,0	61,0	56,0	74,3	60,6	55,4	75,0	60,8
Uomini	22,2	23,3	22,5	22,4	22,7	22,5	22,2	23,1	22,5
Donne	33,9	51,7	38,5	33,6	51,6	38,1	33,2	51,9	38,3

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,3%), quadri direttivi (41,5%) e aree professionali (56,3%).

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere (% sul totale di categoria)	2019		2018		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	73,4	26,6	73,9	26,1	75,2	24,8
Quadri direttivi	60,0	40,0	60,5	39,5	59,7	40,3
Dirigenti + Quadri Direttivi	60,6	39,4	61,1	38,9	60,4	39,6
Aree professionali	36,8	63,2	37,1	62,9	37,0	63,0

Dipendenti part time per genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,7	1,3	11,9	15,4	1,1	11,8	15,3	1,0	11,5
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.287	290	10.577	10.531	248	10.779	9.802	240	10.042
Uomini	724	49	773	678	29	707	638	32	670
Donne	9.563	241	9.804	9.853	219	10.072	9.164	208	9.372

In Italia il personale che lavora part time è il 15,7%, circa il 3,3% in più di incidenza percentuale rispetto al dato del Sistema Italia per il settore bancario (12,4%).

Età media dei dipendenti	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Età media dipendenti	48,2	41,0	46,3	47,9	41,5	46,3	48,1	41,2	46,2
Uomini	49,4	41,8	47,8	49,2	42,6	47,9	49,6	42,6	48,0
Donne	47,0	40,6	45,1	46,7	40,8	44,9	46,7	40,4	44,7
Dirigenti	53,3	46,2	50,9	52,8	45,4	50,3	52,5	45,1	49,8
Quadri direttivi	51,3	46,4	50,5	51,0	46,6	50,4	51,2	46,4	50,4
Aree professionali	45,7	39,3	43,6	45,4	39,7	43,7	45,6	39,5	43,5

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: età media dipendenti (47 anni), uomini (48,1), donne (45,7), dirigenti (52,3), quadri direttivi (50) e aree professionali (44,5).

Dipendenti per fasce d'età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<=30	3,1	16,7	6,6	3,1	14,6	6,0	3,2	15,5	6,5
Uomini	1,7	6,4	2,9	1,6	5,4	2,6	1,7	5,5	2,7
Donne	1,4	10,3	3,7	1,4	9,2	3,4	1,5	10,0	3,8
31-50	52,0	62,0	54,6	53,3	62,4	55,6	51,9	62,1	54,7
Uomini	21,9	21,1	21,7	22,6	21,1	22,2	21,4	21,0	21,3
Donne	30,1	40,9	32,9	30,7	41,3	33,4	30,5	41,1	33,4
>50	44,9	21,3	38,8	43,6	23,0	38,4	44,9	22,4	38,8
Uomini	25,5	10,1	21,5	25,2	11,4	21,8	26,0	11,5	22,1
Donne	19,4	11,2	17,3	18,4	11,6	16,7	18,9	10,9	16,7

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: <= 30 (4,4%), 31 - 50 (55,7%) e > 50 (39,9%).

Banche Estere: senior manager assunti nella comunità locale	2019		
	Manager prima linea	Manager prima linea assunti nella comunità locale	Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%]
Albania	12	11	91,7
Croazia	39	35	89,7
Romania	11	9	81,8
Serbia	15	14	93,3
Slovacchia	20	16	80,0
Ucraina	13	9	69,2
Ungheria	11	9	81,8
Moldavia	1	1	100,0
Egitto	15	13	86,7
Federazione Russa	18	17	94,4

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).

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Laureati	40,2	71,3	48,3	38,5	69,3	46,3	35,7	67,9	44,4
Uomini	19,5	28,8	21,9	18,8	28,5	21,3	17,3	27,9	20,2
Donne	20,7	42,5	26,4	19,7	40,8	25,0	18,4	40,0	24,2
Diplomati	55,0	26,1	47,5	56,6	26,6	49,0	58,1	27,2	49,7
Uomini	26,1	7,2	21,2	27,1	7,4	22,1	27,5	7,2	22,0
Donne	28,9	18,8	26,2	29,5	19,2	26,9	30,6	20,0	27,7
Altro	4,8	2,6	4,3	4,9	4,1	4,7	6,2	4,9	5,8
Uomini	3,4	1,6	3,0	3,5	2,0	3,2	4,3	2,9	3,9
Donne	1,4	1,0	1,3	1,4	2,1	1,5	1,9	2,0	1,9

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (42,3%), diplomati (52,1%), altro (5,6%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Anzianità media totale	21,6	12,7	19,3	21,6	13,3	19,5	22,2	13,0	19,7
Uomini	22,0	13,1	20,1	22,0	14,1	20,4	23,0	14,2	21,0
Donne	21,3	12,5	18,6	21,1	12,8	18,7	21,5	12,2	18,6
Dirigenti	20,5	13,3	18,1	20,1	12,8	17,6	20,1	12,1	17,3
Quadri direttivi	24,6	18,5	23,6	24,6	18,8	23,7	25,5	18,7	24,4
Aree professionali	19,4	11,0	16,7	19,3	11,6	16,9	19,8	11,3	16,9

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Disabili	4,8	1,7	4,0	4,7	1,8	4,0	4,6	1,4	3,8
Uomini	2,7	0,6	2,1	2,7	0,7	2,2	2,7	0,6	2,2
Donne	2,1	1,1	1,9	2,0	1,1	1,8	1,9	0,8	1,6
Categorie protette	1,4	1,0	1,3	1,4	1,0	1,3	1,6	0,1	1,1
Uomini	0,7	0,1	0,6	0,8	0,0	0,6	0,9	0,0	0,6
Donne	0,6	1,0	0,7	0,6	1,0	0,7	0,7	0,1	0,5

Assunzioni per genere ed età	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.196	3.225	4.421	1.073	2.901	3.974	1.244	2.741	3.985
Uomini	678	1.211	1.889	609	1.079	1.688	721	1.066	1.787
Donne	518	2.014	2.532	464	1.822	2.286	523	1.675	2.198
<=30	631	1.807	2.438	522	1.436	1.958	701	1.419	2.120
31-50	531	1.336	1.867	504	1.365	1.869	506	1.233	1.739
>50	34	82	116	47	100	147	37	89	126

Tasso assunzioni per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1,8	14,0	5,0	1,6	12,5	4,3	1,9	11,5	4,5
Uomini	2,1	14,0	4,6	1,8	12,3	4,0	2,3	11,8	4,4
Donne	1,5	14,0	5,3	1,3	12,7	4,7	1,6	11,4	4,7
<=30	31,5	46,9	41,7	25,0	42,5	35,8	34,4	38,6	37,1
31-50	1,6	9,3	3,9	1,4	9,5	3,7	1,5	8,4	3,6
>50	0,1	1,7	0,3	0,2	1,9	0,4	0,1	1,7	0,4

Cessazioni per genere ed età [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	3.819	3.599	7.418	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880
Uomini	2.206	1.426	3.632	2.560	1.474	4.034	769	1.298	2.067
Donne	1.613	2.173	3.786	1.800	2.475	4.275	498	2.315	2.813
<=30	159	796	955	187	916	1.103	96	840	936
31-50	460	1.818	2.278	451	2.169	2.620	282	2.046	2.328
>50	3.200	985	4.185	3.722	864	4.586	889	727	1.616

Tasso cessazioni per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	5,8	15,6	8,4	6,4	17,1	9,1	2,0	15,2	5,6
Uomini	6,9	16,4	8,9	7,6	16,8	9,5	2,4	14,3	5,1
Donne	4,8	15,1	7,9	5,2	17,2	8,7	1,5	15,7	6,0
<=30	7,9	20,7	16,3	8,9	27,1	20,2	4,7	22,9	16,4
31-50	1,3	12,7	4,7	1,2	15,0	5,1	0,9	13,9	4,9
>50	10,9	20,0	12,2	12,5	16,2	13,0	3,1	13,6	4,8

Cessazioni per motivazione [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporti di lavoro cessati nell'anno	3.819	3.599	7.418	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880
Dimissioni	619	1.382	2.001	601	1.394	1.995	344	1.274	1.618
Pensionamenti	162	187	349	71	206	277	27	257	284
Esodo	2.838	0	2.838	3.446	0	3.446	724	0	724
Morte	86	22	108	78	26	104	74	31	105
Altro - incentivate	14	824	838	23	902	925	9	540	549
Altro - non incentivate	55	1.014	1.069	68	1.199	1.267	70	1.333	1.403
Cessazioni per scadenza tempo determinato	45	170	215	73	222	295	19	178	197

Turnover per genere ed età	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-2.623	-374	-2.997	-3.287	-1.048	-4.335	-23	-872	-895
Uomini	-1.528	-215	-1.743	-1.951	-395	-2.346	-48	-232	-280
Donne	-1.095	-159	-1.254	-1.336	-653	-1.989	25	-640	-615
<=30	472	1.011	1.483	335	520	855	605	579	1.184
31-50	71	-482	-411	53	-804	-751	224	-813	-589
>50	-3.166	-903	-4.069	-3.675	-764	-4.439	-852	-638	-1.490

Tasso di turnover per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-3,8	-1,6	-3,3	-4,6	-4,3	-4,5	0,0	-3,5	-1,0
Uomini	-4,5	-2,4	-4,1	-5,5	-4,3	-5,2	-0,2	-2,5	-0,7
Donne	-3,2	-1,1	-2,6	-3,7	-4,3	-3,9	0,1	-4,2	-1,3
<=30	30,8	35,6	33,9	19,1	18,2	18,5	42,2	18,7	26,1
31-50	0,2	-3,3	-0,8	0,1	-5,3	-1,5	0,7	-5,2	-1,2
>50	-9,7	-15,5	-10,6	-11,0	-12,6	-11,2	-2,9	-10,7	-4,2

Il tasso di turnover è determinato come delta fra l'incidenza percentuale delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno di riferimento rapportate sull'organico ricostruito di inizio anno. L'organico di inizio anno è dato dall'organico di fine anno sottraendo le assunzioni e comprendendo le cessazioni avvenute nel periodo.

SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	2.958	2.960	5.918	2.773	2.901	5.674	3.327	2.209	5.536
Uomini	1.414	1.463	2.877	1.352	1.645	2.997	1.547	1.170	2.717
Donne	1.544	1.497	3.041	1.421	1.256	2.677	1.780	1.039	2.819
Collaboratori promossi [%]	4,5	12,8	6,7	4,1	12,5	6,2	5,2	9,3	6,3

Media retribuzioni base lorde per categoria e genere - FTE* [migliaia di euro]	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	153,3	70,6	125,8	146,6	69,4	122,1
Uomini	159,4	79,3	137,0	150,6	79,7	132,0
Donne	129,7	56,5	94,7	129,1	52,3	91,9
Quadri direttivi	58,4	22,2	52,6	58,4	19,9	52,3
Uomini	60,4	20,6	54,3	60,4	18,8	54,0
Donne	55,2	24,4	49,9	55,2	21,5	49,7
Aree professionali	39,4	13,6	30,8	39,4	12,9	31,0
Uomini	39,4	14,3	32,4	39,5	13,5	32,7
Donne	39,4	13,3	29,9	39,4	12,6	29,9

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del 2017 in quanto non comparabili.

Media remunerazioni per categoria e genere FTE* [migliaia di euro]	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti uomini	256,2	112,6	215,9	224,9	103,2	192,9
Dirigenti donne	205,4	71,5	141,5	188,5	63,4	127,9
Quadri direttivi uomini	67,9	26,4	61,5	66,9	22,2	60,0
Quadri direttivi donne	61,5	27,6	55,6	60,5	24,5	54,6
Aree professionali uomini	42,0	16,0	34,8	41,9	15,0	34,8
Aree professionali donne	42,1	14,4	32,0	41,7	13,9	31,8
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	55,5	19,5	45,9	54,5	18,0	45,2
Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti**	77,9			75,2		
Mediana remunerazione annua di tutti i dipendenti	49,0			48,8		
Rapporto tra remunerazione del CEO e valore mediano delle remunerazioni di tutti i dipendenti**	88,2			84,0		

Comprende la retribuzione base media lorda e la parte variabile.

* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del 2017 in quanto non comparabili.

** Pur a fronte della crescita retributiva dei dipendenti – in termini del livello sia medio che mediano dei compensi – registrata dal 2018 al 2019, l'incremento del rapporto tra la remunerazione del CEO e quella di tutti i dipendenti del perimetro Italia è esclusivamente determinato dall'aumento delle componenti variabili liquidate nel corso del 2019 e rinvenienti da sistemi incentivanti degli anni precedenti. Ulteriori informazioni sono disponibili nella Relazione sulle Remunerazioni.

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini - FTE*	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE						
Dirigenti	0,8	0,7	0,7	0,9	0,7	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,2	0,9	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9
Rapporto remunerazione - donne su uomini - FTE						
Dirigenti	0,8	0,6	0,7	0,8	0,6	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,0	0,9	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9

La retribuzione base è annua lorda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante.

* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del 2017 in quanto non comparabili.

Rapporto tra il salario standard di un neoassunto* per genere e il salario minimo locale**	2019	
	Uomo	Donna
Italia	1,0	1,0
Lussemburgo	1,0	1,1
Irlanda	2,0	2,2
Egitto	1,0	1,0
Albania	1,0	1,0
Croazia	1,8	1,8
Bosnia	1,8	1,8
Slovenia	1,0	1,0
Romania	1,2	1,2
Serbia	1,1	1,1
Ungheria	1,2	1,1
Slovacchia	1,3	1,1
Ucraina	1,0	1,0
Federazione Russa	2,1	2,1
Brasile	5,2	4,4
Moldavia	2,2	2,2

* Per salario standard di un neoassunto si intende lo stipendio inferiore base corrisposto al neoassunto nell'esercizio di riferimento.

** Per salario minimo locale si intende il salario minimo previsto dalla contrattazione collettiva (ove applicabile) o dalle normative vigenti - ove presenti - nei singoli Paesi in cui il Gruppo opera. Nei Paesi dove si rileva la presenza maggiore di dipendenti (circa il 90%) si applicano previsioni di assunzioni sostanzialmente in linea con quanto previsto dal contratto collettivo o dalla normativa locale.

Valutazione delle performance	Estero		
	2019	2018	2017
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%]	85,9	86,2	88,0
Uomini	92,3	93,6	94,6
Donne	82,0	81,7	83,9
Dirigenti [%]	95,7	n.d.	n.d.
Uomini	98,7	n.d.	n.d.
Donne	91,0	n.d.	n.d.
Quadri direttivi [%]	93,1	n.d.	n.d.
Uomini	96,4	n.d.	n.d.
Donne	88,6	n.d.	n.d.
Aree professionali [%]	83,4	n.d.	n.d.
Uomini	89,6	n.d.	n.d.
Donne	80,6	n.d.	n.d.
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.]	19.812	19.945	20.907
Uomini	8.003	8.208	8.560
Donne	11.809	11.737	12.347
Dirigenti [n.]	488	n.d.	n.d.
Uomini	306	n.d.	n.d.
Donne	182	n.d.	n.d.
Quadri direttivi [n.]	4.885	n.d.	n.d.
Uomini	2.879	n.d.	n.d.
Donne	2.006	n.d.	n.d.
Aree professionali [n.]	14.439	n.d.	n.d.
Uomini	4.818	n.d.	n.d.
Donne	9.621	n.d.	n.d.

In Italia la valutazione delle performance è fatta sul totale organico.

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Direttori	11,9	9,2	11,2	12,2	9,3	11,5	12,2	9,1	11,5
Uomini	7,6	4,0	6,7	8,0	4,1	7,1	7,9	3,9	6,9
Donne	4,2	5,3	4,5	4,2	5,2	4,4	4,3	5,2	4,6
Gestori direttivi	60,4	36,6	54,5	59,8	46,5	56,7	60,8	45,5	57,0
Uomini	21,0	12,0	18,8	21,1	12,7	19,1	20,6	13,3	18,8
Donne	39,4	24,6	35,7	38,7	33,9	37,6	40,2	32,2	38,2
Altro	27,8	54,2	34,3	28,0	44,1	31,8	26,9	45,4	31,6
Uomini	14,1	14,3	14,1	14,5	14,7	14,6	14,7	14,3	14,6
Donne	13,7	39,9	20,2	13,5	29,4	17,2	12,2	31,1	17,0

FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale (ore)	2019			2018*			2017*		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	63.340	27.981	91.321	34.552	36.878	71.430	26.082	20.198	46.280
Uomini	49.745	16.015	65.761	28.010	20.661	48.671	21.215	12.707	33.922
Donne	13.595	11.965	25.560	6.542	16.217	22.759	4.867	7.491	12.358
Quadri direttivi	3.642.927	244.972	3.887.899	2.922.599	288.149	3.210.748	1.863.133	229.600	2.092.733
Uomini	2.146.559	113.636	2.260.195	1.721.452	147.074	1.868.526	1.049.237	125.430	1.174.667
Donne	1.496.367	131.336	1.627.703	1.201.147	141.075	1.342.222	813.896	104.170	918.066
Aree professionali	5.102.961	1.221.379	6.324.339	4.182.800	1.214.975	5.397.775	2.565.895	842.198	3.408.093
Uomini	1.940.807	307.251	2.248.058	1.578.504	317.566	1.896.070	968.497	263.314	1.231.811
Donne	3.162.154	914.128	4.076.282	2.604.296	897.409	3.501.705	1.597.398	578.884	2.176.282
Totale**	8.809.227	1.494.331	10.303.559	7.139.951	1.540.002	8.679.953	4.455.110	1.091.996	5.547.106
Uomini	4.137.112	436.902	4.574.014	3.327.966	485.302	3.813.268	2.038.949	401.450	2.440.399
Donne	4.672.116	1.057.429	5.729.545	3.811.985	1.054.700	4.866.685	2.416.161	690.546	3.106.707

* I dati comparativi Estero sono stati riesposti, in coerenza con il 2019 e in linea con il perimetro Italia, 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 le ore di formazione erogate tramite Web TV.

Formazione per categoria professionale (n° partecipanti)	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	961	436	1.397	925	451	1.376	808	442	1.250
Uomini	767	266	1.033	751	275	1.026	662	276	938
Donne	194	170	364	174	176	350	146	166	312
Quadri direttivi	26.627	4.594	31.221	27.167	5.120	32.287	25.044	4.706	29.750
Uomini	16.150	2.598	18.748	16.486	3.136	19.622	14.786	2.948	17.734
Donne	10.477	1.996	12.473	10.681	1.984	12.665	10.258	1.758	12.016
Aree professionali	35.686	15.129	50.815	35.415	14.840	50.255	31.390	14.240	45.630
Uomini	13.910	4.665	18.575	13.817	4.389	18.206	12.134	4.570	16.704
Donne	21.776	10.464	32.240	21.598	10.451	32.049	19.256	9.670	28.926
Totale	63.274	20.159	83.433	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630
Uomini	30.827	7.529	38.356	31.054	7.800	38.854	27.582	7.794	35.376
Donne	32.447	12.630	45.077	32.453	12.611	45.064	29.660	11.594	41.254

Formazione per contenuti [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Manageriale	5,9	7,8	6,4	6,1	6,9	6,3	6,1	9,9	7,2
Commerciale	4,0	16,2	6,8	5,6	13,4	7,7	7,1	18,9	10,6
Operativa	41,9	27,5	38,5	36,7	24,8	33,4	29,4	26,5	28,5
Credito	1,9	6,5	3,0	3,5	8,9	5,0	2,6	6,6	3,8
Finanza	36,7	10,1	30,4	41,5	10,5	33,1	34,8	3,2	25,4
Estero	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,4	0,8	0,5
Informatica	0,7	2,7	1,2	1,7	4,5	2,5	3,9	2,7	3,6
Specialistica	1,9	24,1	7,1	2,4	25,8	8,8	7,3	24,5	12,4
Linguistica	6,9	5,1	6,5	2,4	5,0	3,1	8,5	6,9	8,0

Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo
Totale	3.506	101	3.607	9.243	87	9.330	5.137	109	5.246
di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	3.506	0	3.506	9.243	0	9.243	5.137	0	5.137
di cui altro	0	101	101	0	87	87	0	109	109

* L'ammontare si riferisce solo a Banca Intesa Russia.

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	33,8	41,0	36,2	25,1	48,2	32,8	24,2	36,2	28,5
Uomini	33,0	39,4	34,8	24,7	46,7	30,7	23,6	36,0	27,3
Donne	36,9	43,4	40,1	26,5	50,5	39,0	27,0	36,5	32,3
Quadri direttivi	47,9	33,3	45,6	38,4	37,4	38,2	26,8	34,2	28,0
Uomini	47,0	28,5	44,2	37,7	34,1	37,2	25,7	31,2	26,6
Donne	49,3	39,6	47,7	39,4	42,2	39,9	28,4	38,6	30,1
Aree professionali	50,0	45,7	48,6	40,3	45,1	41,8	30,3	32,0	30,9
Uomini	49,0	41,5	46,9	39,4	44,3	40,6	30,2	36,1	31,8
Donne	50,6	47,6	49,6	41,0	45,5	42,5	30,5	30,1	30,3
Ore di formazione per dipendente [n.]*	48,8	42,8	47,3	39,3	43,4	40,3	28,7	32,6	29,8

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruitive.

Formazione per modalità di erogazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	4,6	49,0	11,0	6,4	48,0	13,7	11,4	55,8	20,3
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	95,4	51,0	89,0	93,6	52,0	86,3	88,6	44,2	79,7
Numero iscritti	63.274	20.159	83.433	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	8.809.227	1.494.332	10.303.559	7.139.951	1.540.002	8.679.953	4.455.110	1.091.996	5.547.106

* I dati comparativi Estero sono stati riesposti, in coerenza con il 2019 e in linea con il perimetro Italia, 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.

Costi di formazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Costi di formazione [migliaia di euro]	20.925	6.503	27.428	30.613	6.547	37.160	24.392	6.198	30.590
Costi di formazione per collaboratore [euro]	319	282	309	448	283	406	382	261	349

SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI E COMUNICAZIONE

Clima aziendale	2019		2018		2017	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Analisi di clima (% aderenti all'indagine sul campione selezionato)	54,8	48,7	-	-	-	-
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	69,0*	78,0	-	-	-	-
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-9,0	1,0	-	-	-	-
Analisi di clima**	1	1	-	-	-	-
Eventi di comunicazione interna	176	327	148	336	100	339
Focus group	13	2	12	16	7	23
Partecipanti ai focus group	130	16	120	580	70	380

* Rilevazione effettuata su aree professionali e quadri direttivi.

** Nel 2018 e nel 2017 non sono state condotte indagini di clima.

Accessi Web Tv e House organ	2019	2018	2017
WebTv accessi totali*	497.454	661.680	1.025.931
House organ: numero totale di accessi online	438.500	473.000	468.000

* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2019 sono 61.500.

LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	47.684	7.288	54.972	50.603	7.158	57.761	47.435	7.856	55.291
Dirigenti	173	65	238	190	58	248	160	52	212
Quadri direttivi	19.350	2.458	21.808	20.528	2.470	22.998	19.712	2.631	22.343
Aree professionali	28.160	4.765	32.925	29.885	4.630	34.515	27.563	5.173	32.736
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]*	76,6**	32,3	64,8	77,7	31,9	66,0	77,9	33,7	65,6
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	92.987	683	93.670	96.336	607	96.943	90.474	575	91.049
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	7.193	208	7.401	6.514	126	6.640	2.437	112	2.549
Uomini	3.314	145	3.459	3.004	67	3.071	1.196	47	1.243
Donne	3.879	63	3.942	3.510	59	3.569	1.241	65	1.306
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	102	0	102	136	0	136	156	0	156
Uomini	49	0	49	68	0	68	74	0	74
Donne	53	0	53	68	0	68	82	0	82
Giorni di assenza per assemblee	7.091	835	7.926	6.378	126	6.504	2.282	112	2.394
Uomini	3.266	400	3.666	2.936	67	3.003	1.122	47	1.169
Donne	3.826	435	4.261	3.442	59	3.501	1.160	65	1.225

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 53,2% dei dipendenti all'estero.

* I dati 2018 e 2017, in coerenza con il 2019, sono stati ricalcolati sulla base dei Full Time Equivalent - FTE.

** La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,3%.

WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Polizze assicurative e infortuni	15.960	791	16.752	20.296	671	20.967	17.258	753	18.011
Premio fedeltà	11.702	223	11.925	16.801	306	17.107	17.747	251	17.998
Erogazioni figli studenti	3.621	84	3.705	3.602	107	3.709	3.118	67	3.185
Attività ricreative culturali	2.911	1.689	4.599	3.819	1.513	5.332	1.866	1.000	2.866
Erogazioni per figli portatori di handicap	3.068	25	3.093	2.742	18	2.760	2.333	13	2.346

Assistenza sanitaria e previdenza complementare	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro]	78.429	2.972	81.400	76.638	2.495	79.133	71.767	2.007	73.774
Assistenza sanitaria: assistiti	67.114	9.930	77.044	70.985	10.179	81.164	63.920	7.246	71.166
Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro]	144.497	3.405	147.903	150.787	3.517	154.304	133.406	4.184	137.590
Previdenza complementare: assistiti	65.172	3.551	68.723	68.545	3.529	72.074	61.872	5.724	67.596

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Mutui [n.]	2.983	979	3.962	3.487	876	4.363	3.484	1.017	4.501
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	478.433	52.612	531.045	542.911	60.822	603.733	550.396	67.594	617.990
Prestiti [n.]	17.295	5.429	22.724	16.689	5.188	21.877	13.842	6.055	19.897
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	161.137	36.272	197.409	175.001	36.440	211.441	159.055	36.452	195.507

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche a collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

Congedi Parentali - FTE	Italia		
	2019	2018	2017
Dipendenti che hanno diritto a congedi parentali	62.257	65.110	63.196
Uomini	31.371	33.144	31.059
Donne	30.886	31.966	32.137
Dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali	3.061	3.528	3.397
Uomini	257	277	272
Donne	2.804	3.251	3.125
Dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo	2.346	2.656	2.657
Uomini	251	268	263
Donne	2.095	2.388	2.394
Dipendenti rientrati che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca	2.332	2.644	2.668
Uomini	250	258	255
Donne	2.082	2.386	2.413

Congedi Parentali - Tassi [%]	Italia		
	2019	2018	2017
Tasso di ritorno al lavoro dopo congedo parentale*	76,6	75,3	78,2
Uomini	97,7	96,8	96,7
Donne	74,7	73,5	76,6

* Calcolato come n. dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo su n. dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali. Il tasso considera come rientrati al lavoro esclusivamente i dipendenti in forza il cui periodo di congedo parentale è terminato entro la fine dell'anno di rendicontazione.

Tasso di ritenzione dei dipendenti rientrati e ancora dipendenti: non disponibile. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'indicatore sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy.

Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze	1.036.995	707.917	1.744.912	1.141.276	810.122	1.951.398	1.084.975	863.362	1.948.337
Malattia	531.596	145.088	676.684	584.675	161.661	746.337	525.447	154.992	680.439
Uomini	242.421	21.902	264.322	268.465	26.978	295.443	243.171	25.349	268.520
Donne	289.175	123.186	412.362	316.211	134.683	450.893	282.276	129.643	411.919
Infortunio	14.800	4.116	18.916	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889
Uomini	6.515	968	7.483	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518
Donne	8.285	3.148	11.433	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371
Puerperio	209.152	350.920	560.072	246.325	383.551	629.876	235.570	463.484	699.054
Uomini	8.743	5.304	14.047	8.853	4.485	13.337	6.456	3.332	9.789
Donne	200.409	345.616	546.025	237.472	379.067	616.539	229.114	460.152	689.266
Motivi personali e familiari	111.537	190.344	301.881	116.398	233.361	349.760	145.868	215.848	361.716
Uomini	46.506	102.737	149.243	44.337	136.535	180.872	49.174	129.853	179.027
Donne	65.031	87.607	152.638	72.061	96.826	168.887	96.694	85.995	182.689
Congedi per incarichi pubblici	9.032	792	9.824	9.598	846	10.444	7.474	448	7.922
Uomini	6.349	382	6.731	6.727	396	7.123	5.107	99	5.206
Donne	2.683	410	3.093	2.871	450	3.321	2.367	348	2.715
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	9.201	306	9.507	9.675	348	10.024	9.002	171	9.173
Uomini	6.753	134	6.888	7.022	174	7.195	6.572	65	6.637
Donne	2.447	172	2.619	2.653	175	2.828	2.430	106	2.536
Handicap	135.267	1.796	137.062	137.502	1.921	139.423	129.648	1.014	130.662
Uomini	57.350	190	57.539	57.730	353	58.083	55.709	494	56.203
Donne	77.917	1.606	79.523	79.772	1.568	81.340	73.939	520	74.459
Altro	16.411	14.556	30.966	19.364	24.120	43.484	16.127	24.356	40.482
Uomini	10.250	3.016	13.266	10.858	4.139	14.997	8.641	3.542	12.183
Donne	6.161	11.539	17.700	8.506	19.981	28.487	7.485	20.814	28.299

I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario.

Assenze per motivazione e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze su giorni teorici lavorativi	7,18	13,95	8,94	7,59	15,92	9,69	7,73	16,52	10,11
Uomini	2,67	2,65	2,66	2,74	3,41	2,91	2,72	3,13	2,83
Donne	4,52	11,30	6,28	4,85	12,50	6,78	5,01	13,39	7,28
Malattia	3,68	2,86	3,47	3,89	3,18	3,71	3,74	2,96	3,53
Uomini	1,68	0,43	1,35	1,78	0,53	1,47	1,73	0,48	1,39
Donne	2,00	2,43	2,11	2,10	2,65	2,24	2,01	2,48	2,14
Infortunio	0,10	0,08	0,10	0,12	0,08	0,11	0,11	0,06	0,10
Uomini	0,05	0,02	0,04	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04
Donne	0,06	0,06	0,06	0,07	0,07	0,07	0,06	0,05	0,06
Puerperio	1,45	6,91	2,87	1,64	7,54	3,13	1,68	8,87	3,63
Uomini	0,06	0,10	0,07	0,06	0,09	0,07	0,05	0,06	0,05
Donne	1,39	6,81	2,80	1,58	7,45	3,06	1,63	8,80	3,58
Motivi personali e familiari	0,77	3,75	1,55	0,77	4,59	1,74	1,04	4,13	1,88
Uomini	0,32	2,02	0,76	0,29	2,68	0,90	0,35	2,48	0,93
Donne	0,45	1,73	0,78	0,48	1,90	0,84	0,69	1,64	0,95
Congedi per incarichi pubblici	0,06	0,02	0,05	0,06	0,02	0,05	0,06	0,01	0,04
Uomini	0,04	0,01	0,03	0,04	0,01	0,04	0,04	0,00	0,03
Donne	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	0,06	0,01	0,05	0,06	0,01	0,05	0,06	0,00	0,05
Uomini	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,03
Donne	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01
Handicap	0,94	0,04	0,70	0,91	0,04	0,69	0,92	0,02	0,68
Uomini	0,40	0,00	0,29	0,38	0,01	0,29	0,40	0,01	0,29
Donne	0,54	0,03	0,41	0,53	0,03	0,40	0,53	0,01	0,39
Altro	0,11	0,29	0,16	0,13	0,47	0,22	0,11	0,47	0,21
Uomini	0,07	0,06	0,07	0,07	0,08	0,07	0,06	0,07	0,06
Donne	0,04	0,23	0,09	0,06	0,39	0,14	0,05	0,40	0,15

Assenteismo e malattia professionale - tassi	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Tasso di assenteismo*	4,90	3,00	4,40	5,09	3,32	4,64	4,91	3,06	4,41
Uomini	4,56	1,24	3,85	4,71	1,49	4,05	4,61	1,34	3,88
Donne	5,23	4,06	4,88	5,46	4,45	5,16	5,20	4,11	4,86
Tasso di malattia professionale**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

* Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra il numero di giorni persi per malattia, infortunio (inclusi gli infortuni di primo soccorso), incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, handicap, assemblee/sciopei e giorni teorici lavorativi.

** Il tasso di malattia professionale è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per il numero totale delle ore lavorate.

Infortuni per anno e genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	712	119	831	764	109	873	719	88	807
Uomini	272	24	296	304	25	329	284	23	307
Donne	440	95	535	460	84	544	435	65	500
Tasso di infortunio*	7,69	3,66	6,63	7,94	3,41	6,80	8,01	2,70	6,59
Uomini	5,58	1,95	4,87	5,95	2,06	5,23	6,00	1,85	5,16
Donne	10,03	4,69	8,30	10,18	4,25	8,32	10,25	3,23	7,93
Giorni di lavoro persi [n.]	14.800	4.116	18.916	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889
Uomini	6.515	968	7.483	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518
Donne	8.285	3.148	11.433	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)**	0,15	0,11	0,14	0,17	0,11	0,16	0,16	0,08	0,14
Uomini	0,12	0,07	0,11	0,14	0,05	0,12	0,13	0,04	0,11
Donne	0,18	0,13	0,16	0,20	0,15	0,19	0,20	0,10	0,16
Infortuni / totale dipendenti [%]	1,1	0,5	0,9	1,1	0,5	1,0	1,1	0,4	0,9

* Tasso di infortunio = (numero totale di infortuni nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

** Tasso di giorni di lavoro persi (o indice di gravità) = (numero di giorni persi / numero totale delle ore lavorative) x 1.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000 (ore lavorative). I giorni di lavoro persi includono gli infortuni di primo soccorso.

Infortuni sul lavoro e in itinere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	217	51	268	229	31	260	230	27	257
Uomini [n.]	67	8	75	79	2	81	85	5	90
Donne [n.]	150	43	193	150	29	179	145	22	167
Tasso di infortunio sul lavoro*	2,34	1,57	2,14	2,38	0,97	2,03	2,56	0,83	2,10
Uomini	1,37	0,65	1,23	1,55	0,16	1,29	1,80	0,40	1,51
Donne	3,42	2,12	2,99	3,32	1,47	2,74	3,42	1,09	2,65
Infortuni in itinere [n.]	495	68	563	535	78	613	489	61	550
Uomini [n.]	205	16	221	225	23	248	199	18	217
Donne [n.]	290	52	342	310	55	365	290	43	333
Tasso di infortunio in itinere**	5,35	2,09	4,49	5,56	2,44	4,78	5,45	1,87	4,49
Uomini	4,21	1,30	3,63	4,41	1,89	3,94	4,21	1,45	3,65
Donne	6,61	2,57	5,30	6,86	2,78	5,58	6,83	2,14	5,28

* Tasso di infortunio sul lavoro = (numero totale di infortuni sul lavoro nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

** Tasso di infortunio in itinere = (numero totale di infortuni in itinere nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

Infortuni per tipologia	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale infortuni	712	119	831	764	109	873	719	88	807
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	328	15	343	352	23	375	308	10	318
Cadute/scivolamenti	85	48	133	105	39	144	255	34	289
Rapina	3	12	15	3	5	8	5	6	11
Altri casi	296	44	340	304	42	346	151	38	189

Infortuni gravi e decessi	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ricorsi presentati per malattia professionale	8	0	8	5	0	5	6	0	6
Infortuni gravi/gravissimi	94	8	102	165	8	173	145	7	152
sul lavoro	28	1	29	41	2	43	47	2	49
in itinere	66	7	73	124	6	130	98	5	103
Infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Formazione in materia di salute e sicurezza	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza*	138.164	8.321	146.485	34.224	10.655	44.879	101.974	15.134	117.109
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	26.147	2.747	28.894	5.895	3.476	9.371	15.685	5.009	20.694
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	40	12	33	9	15	10	25	21	24
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	649	19	667	336	1.417	1.753	265	273	538
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente	2,1	0,4	1,7	0,5	0,5	0,5	1,6	0,6	1,3

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Rapine	13	7	20	12	1	13	15	8	23
Rapine ogni 100 sportelli	0,4	0,7	0,5	0,3	0,1	0,3	0,4	0,8	0,5
Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine	73	0	73	156	0	156	126	0	126
Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione	694	0	694	836	0	836	809	0	809

Ambiente

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	70.834	24.379	95.213	72.680	23.244	95.924	67.606	23.876	91.482
Collaboratori	n.	65.612	23.070	88.682	68.392	23.134	91.526	63.859	23.763	87.622
Consulenti	n.	5.222	1.309	6.531	4.288	110	4.398	3.747	113	3.860
Totale trasferte	n.	609.980	21.210	631.190	654.263	21.225	675.488	626.149	20.961	647.110
Totale trasporti	migliaia di km	140.679	32.678	173.357	145.128	33.895	179.023	137.339	32.442	169.781
Superficie calpestabile	migliaia di m ²	2.971	648	3.619	3.169	626	3.795	2.828	658	3.485

Emissioni di gas ad effetto serra [CO ₂ eq]	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni dirette (Scope1)	tCO₂eq	37.521	7.877	45.398	51.581	5.584	57.165	34.239	6.510	40.749
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	22.567	3.026	25.592	30.422	1.847	32.268	24.257	2.964	27.221
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO ₂ eq	5.110	524	5.634	6.826	418	7.244	2.150	0	2.150
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	925	122	1.046	1.407	55	1.462	1.861	354	2.216
Emissioni da gas HFC	tCO ₂ eq	1.824	266	2.090	5.720	159	5.879	n.d.	n.d.	n.d.
Emissioni da benzina per la flotta	tCO ₂ eq	10	901	911	20	562	582	33	696	730
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO ₂ eq	7.086	3.039	10.124	7.186	2.544	9.729	5.938	2.495	8.433
Emissioni indirette (Scope2 Market-based)	tCO₂eq	5.735	27.974	33.709	8.135	35.326	43.461	5.055	33.181	38.235
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO ₂ eq	2.310	27.167	29.478	3.926	33.286	37.212	1.470	30.734	32.204
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO ₂ eq	3.424	765	4.189	3.752	1.949	5.701	2.948	2.354	5.302
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO ₂ eq	0	42	42	456	91	548	637	93	730
Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)	tCO₂eq	43.256	35.851	79.107	59.716	40.911	100.626	39.294	39.691	78.985
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO ₂ eq/add.	0,6	1,5	0,8	0,8	1,8	1,0	0,6	1,7	0,9
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO ₂ eq/m ²	14,6	55,3	21,9	18,8	65,3	26,5	13,9	60,3	22,7
Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Location-based)	tCO₂eq	151.279	39.090	190.369	177.395	38.515	215.910	156.817	44.996	201.813
Altre emissioni indirette (Scope3)	tCO₂eq	38.209	19.270	57.479	60.507	29.027	89.534	51.116	29.310	80.425
Viaggi di lavoro	tCO ₂ eq	8.015	1.514	9.528	8.614	2.258	10.871	8.510	1.725	10.235
Carta acquistata	tCO ₂ eq	2.911	1.673	4.584	3.981	1.881	5.861	3.876	1.783	5.659
Rifiuti	tCO ₂ eq	252	26	279	260	12	272	147	22	170
Macchine d'ufficio	tCO ₂ eq	4.293	1.509	5.802	6.537	2.211	8.748	14.089	5.243	19.332
Internet banking*	tCO ₂ eq	116	100	217	123	53	176	114	122	236
Vettori energetici**	tCO ₂ eq	14.684	11.444	26.128	32.822	19.400	52.222	24.379	20.414	44.794
Trasporto valori	tCO ₂ eq	7.938	3.003	10.942	8.172	3.212	11.383	n.d.	n.d.	n.d.

* Nel 2017 è stata uniformata la metodologia a livello di Gruppo, limitando il perimetro alle principali operazioni dispositive.

** Emissioni Scope3 generate: (a) nella catena di fornitura del gas naturale, (b) nella produzione delle fonti energetiche impiegate nel mix di energia elettrica e (c) nella distribuzione e trasformazione dell'energia elettrica stessa.

Emissioni di altri gas lesivi dell'ozono (NO _x , SO ₂)	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni di NO _x	t	39	38	78	50	46	96	38	39	77
Emissioni di SO ₂	t	1	29	30	2	40	42	2	62	64

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Consumo diretto di energia primaria (Scope1)	GJ	580.864	113.205	694.069	754.041	81.572	835.613	568.502	102.964	671.466
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	389.239	54.003	443.242	524.052	32.969	557.020	421.325	52.948	474.273
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	88.138	9.381	97.519	117.587	7.502	125.089	37.348	0	37.348
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	12.444	1.717	14.161	18.935	774	19.709	25.053	5.067	30.120
Consumo di benzina per la flotta	GJ	105	9.106	9.211	267	7.338	7.605	452	9.511	9.964
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	90.938	38.998	129.935	93.199	32.990	126.189	84.324	35.437	119.761
Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)	GJ	1.311.966	396.154	1.708.120	1.431.655	395.749	1.827.404	1.343.790	431.044	1.774.833
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	1.235.569	81.177	1.316.746	1.328.804	49.329	1.378.132	1.266.716	64.298	1.331.014
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	17.328	220.543	237.870	30.007	255.015	285.022	15.847	257.528	273.375
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	59.069	93.840	152.910	66.703	90.120	156.822	52.658	107.912	160.569
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	0	594	594	6.142	1.285	7.427	8.569	1.306	9.875
Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)	GJ	1.892.830	509.359	2.402.189	2.185.696	477.321	2.663.017	1.912.292	534.008	2.446.299
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	26,7	20,9	25,2	30,1	20,5	27,8	28,3	22,4	26,7
Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope3)	GJ	787.916	734.636	1.522.552	2.766.400	952.013	3.718.413	979.260	950.595	1.929.855
Viaggi di lavoro	GJ	121.896	20.782	142.677	128.283	30.131	158.415	127.457	23.728	151.185
Carta acquistata	GJ	91.034	76.353	167.388	107.232	72.411	179.643	104.476	68.837	173.313
Rifiuti	GJ	3.377	361	3.737	3.514	176	3.690	1.987	312	2.299
Macchine d'ufficio	GJ	66.502	23.383	89.884	98.815	33.425	132.240	205.960	76.641	282.601
Internet banking*	GJ	2.034	2.388	4.422	2.068	1.323	3.391	1.930	2.443	4.374
Vettori energetici**	GJ	379.562	564.642	944.203	2.299.445	764.618	3.064.063	537.450	778.634	1.316.084
Trasporto valori	GJ	123.512	46.728	170.239	127.043	49.929	176.972	n.d.	n.d.	n.d.

* Nel 2017 è stata uniformata la metodologia a livello di Gruppo, limitando il perimetro alle principali operazioni dispositive.

** Consumi di energia primaria Scope3 generati: (a) nella catena di fornitura del gas naturale, (b) nella produzione delle fonti energetiche impiegate nel mix di energia elettrica e (c) nella distribuzione e trasformazione dell'energia elettrica stessa.

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	5.045	3.496	4.648	5.359	3.701	4.957	5.326	3.744	4.913
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m ²	120	132	122	123	137	125	127	136	129
Acquisto da fonti rinnovabili	%	95,7	26,4	82,4	94,5	15,8	80,3	97,4	19,9	82,0
Autoproduzione da fonti rinnovabili (fotovoltaico)	%	0,3	0,1	0,2	0,3	0,1	0,2	0,3	0,1	0,3
Acquisto da fonti non rinnovabili	%	1,4	71,9	14,9	2,1	82,4	16,7	1,2	80,0	16,9
Autoproduzione da fonti non rinnovabili (cogenerazione)	%	2,6	1,6	2,5	3,1	1,7	2,8	1,1	0,0	0,8

Trasporti	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Aereo	migliaia di km	37.201	6.126	43.327	40.044	5.064	45.108	40.191	5.212	45.403
Treno	migliaia di km	51.234	458	51.692	48.552	642	49.195	44.392	265	44.657
Flotta	migliaia di km	40.765	21.215	61.981	44.440	18.013	62.453	40.278	20.177	60.455
Auto Personali	migliaia di km	11.478	4.879	16.357	12.091	10.175	22.266	12.477	6.789	19.266
Collegamenti remoti	migliaia	44.298	32	44.330	63.070	31	63.101	56.664	4	56.668
Percorrenza per collaboratore in trasferta	km/coll.	231	1.541	275	222	1.597	265	219	1.548	262

Consumo di carta	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	4.258	1.916	6.175	4.996	1.809	6.805	4.863	1.711	6.574
Carta acquistata / addetto	kg/add.	60,1	78,6	64,8	68,7	77,8	70,9	71,9	71,7	71,9
Carta riciclata certificata	%	70,7	17,6	54,2	69,2	22,9	56,9	69,1	22,5	57,0
Carta certificata ecosostenibile (non riciclata)	%	26,5	41,5	31,2	25,3	52,9	32,7	25,1	50,8	31,8

Consumo di toner	Unità	2019		
		Italia	Estero	Gruppo
Toner: totale	kg	90.505	23.600	114.105
Toner: cartucce rigenerate	%	71,5	19,1	60,7
Toner: cartucce tradizionali	%	28,5	80,9	39,3

Consumo di acqua	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale acqua consumata	migliaia m ³	1.131	570	1.700	1.428	546	1.974	1.242	515	1.757
Totale acqua consumata / addetto	m ³ /add.	16,0	23,4	17,9	19,6	23,5	20,6	18,4	21,6	19,2

Rifiuti speciali per tipologia	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale rifiuti	t	3.288	1.002	4.290	3.315	682	3.997	1.973	1.159	3.132
Totale rifiuti non pericolosi	t	3.240	894	4.134	3.292	621	3.914	1.937	1.148	3.085
Totale rifiuti pericolosi	t	47	109	156	23	61	84	36	11	47
Totale rifiuti / addetto	kg/add.	46,4	41,1	45,1	45,6	29,3	41,7	29,2	48,6	34,2

Rifiuti speciali non pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Riciclo	t	1.276	748	2.024	1.168	554	1.722	767	1.016	1.783
Riutilizzo/recupero	t	1.779	138	1.917	1.919	65	1.984	1.043	120	1.162
Discarica	t	163	6	170	171	1	172	85	4	89
Incenerimento con recupero energetico	t	22	1	23	34	2	36	42	8	51

I dati sono stati in parte stimati dalle comunicazioni pervenute dai fornitori dei servizi di smaltimento rifiuti.

Rifiuti speciali pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Riciclo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riutilizzo/recupero	t	16	17	33	8	8	16	20	4	25
Discarica	t	31	91	123	15	53	68	16	7	22
Incenerimento con recupero energetico	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0

I dati sono stati in parte stimati dalle comunicazioni pervenute dai fornitori dei servizi di smaltimento rifiuti.

Spese per la gestione dell'ambiente	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Gestione rifiuti speciali	migliaia di euro	1.302	291	1.592	1.481	306	1.788	1.308	295	1.603
Formazione	migliaia di euro	0	252	252	0	200	200	4	167	171
Manutenzione impianti	migliaia di euro	45.211	8.095	53.306	45.276	17.408	62.684	42.185	20.502	62.687
Monitoraggi e certificazioni ambientali	migliaia di euro	1.472	17	1.490	150	12	162	160	9	169
Totale	migliaia di euro	47.985	8.655	56.640	46.908	17.926	64.834	43.656	20.974	64.630

GREEN ECONOMY

Finanziamenti erogati per la Green Economy	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Privati	milioni di euro	46	7	53	55	11	66	84	22	106
Imprese e Terzo Settore	milioni di euro	156	32	188	374	17	391	211	43	254
Corporate & Project finance	milioni di euro	1.143	35	1.178	1.168	297	1.465	625	271	896
di cui Project finance	milioni di euro	684	34	718	679	297	976	536	271	807
Totale	milioni di euro	1.345	74	1.419	1.596	326	1.922	920	336	1.256

Dati non comparabili per variazioni intervenute, nel corso degli anni, nei criteri di aggregazione.

Metodologia utilizzata per le stime: nei limitati casi di indisponibilità dei dati sono state effettuate delle stime adottando fattori ricavati dalla media dei valori maggiormente rispondenti alla specificità dell'indicatore.