

al progetto Chrodis+, joint action europea che mira a implementare buone pratiche per migliorare l'inclusione lavorativa di persone con disabilità e malattie croniche, e al tavolo di lavoro "Abilitiamo la Disabilità", nel quale Intesa Sanpaolo è presente con altre aziende, istituzioni, associazioni e organizzazioni no profit, per confrontarsi sulle esperienze maturate, con l'obiettivo di approfondire, consolidare e diffondere una cultura avanzata sui temi del Disability Management. Azioni concrete insomma, esempi che rappresentano una vera e propria rete di supporto e socialità, creano benessere diffuso e mettono le persone al centro.

Nel corso del 2020, nell'ambito del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo Sostenibile, è stato avviato un percorso di analisi e confronto sul contrasto alle molestie e violenze di genere sui luoghi di lavoro, finalizzato all'adozione di un complesso di misure condivise, al perfezionamento del processo interno di segnalazione di tali eventi e all'individuazione di strumenti di supporto alle vittime di molestie. Il Gruppo ha messo a disposizione anche il servizio per il supporto psicologico professionale a collaboratori (uomini e donne) vittime di molestie sessuali in ambiente lavorativo o nella sfera privata/sociale. Il servizio, totalmente gratuito ed accessibile tramite Numero Verde disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, offre anche la possibilità di attivare un primo consulto legale.

Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo

POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con i collaboratori, la promozione di politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale; l'attuazione concreta si esplica in regole specifiche emanate in materia di conciliazione. Il welfare è una dimensione prioritaria su cui si concentrano le azioni per supportare la motivazione e il coinvolgimento, ponendo le persone al centro, con l'obiettivo di soddisfare i loro bisogni e quelli dei loro familiari. Coerentemente, anche il confronto tra l'azienda e le Organizzazioni sindacali ha spesso posto al centro della discussione le politiche di potenziamento e affinamento degli strumenti che costituiscono il welfare aziendale e contribuiscono a favorire in misura significativa la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale e dunque a favorire il benessere delle persone del Gruppo. Benessere che viene tutelato anche sul fronte della salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro, per il tramite di misure sempre più efficaci come dichiarato nella Politica di Salute e Sicurezza e nel Codice Etico di Gruppo. La normativa interna prevede un Sistema di Compiti e Responsabilità, declinato in regole e guide operative aziendali, cui partecipano una pluralità di soggetti, in relazione a specifiche competenze professionali ovvero a determinate funzioni aziendali.

WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato e include: la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa, l'Associazione Culturale, Ricreativa e Sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo (ALI), la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, nonché il coordinamento del gruppo interfunzionale Disability management, le attività relative all'ambito dell'attenzione alla persona e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e il complesso delle attività di Mobility management (vedi pag. 187). Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Introdotta nel 2015, il Lavoro Flessibile è il modello di smart working del Gruppo Intesa Sanpaolo. Dalla fase sperimentale al consolidamento quale modalità ordinaria di prestazione dell'attività lavorativa, il Lavoro Flessibile ha coinvolto gradualmente un numero sempre crescente di strutture e persone, rivelandosi nel 2020 un modello vincente nell'organizzazione del lavoro ed un efficace strumento di intervento anche a fronte dell'emergenza COVID-19. Al fine di rendere possibile l'estensione del Lavoro Flessibile anche a strutture precedentemente non ricomprese o con forti vincoli operativi o tecnologici, Intesa Sanpaolo ha accelerato i processi di fornitura delle dotazioni informatiche e l'individuazione di soluzioni innovative. Con l'accordo sindacale dell'11 giugno 2020 è stata attivata, in via straordinaria, la possibilità di adesione al Lavoro Flessibile a tutte le persone del Gruppo con figli di età inferiore ai 14 anni, in tutti i ruoli e/o mansioni, inclusi quelli di Filiale, prevedendo il diritto alla fruizione di almeno una giornata di Lavoro Flessibile da casa a settimana, se richiesta. A fine 2020 gli aderenti al Lavoro Flessibile risultano essere circa 65.500 (erano circa 17.250 a fine

2019). Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, oltre alle banche in cui era attivo già nel 2019 (Banca Intesa Beograd, Intesa Sanpaolo Bank Albania, CIB Bank e VÚB Banka), il lavoro flessibile è stato attivato a inizio 2020 in PBZ per il personale di Headoffice su una popolazione target di 764 collaboratori. A partire da marzo, contestualmente alle misure di emergenza per il COVID-19, il lavoro flessibile è stato esteso al 74% dello staff di Headoffice delle banche, mentre altre misure di protezione sono state identificate per il personale di rete. Nella seconda parte dell'anno, in seguito a survey interne ed in linea con quanto previsto dalle leggi locali, le Banche hanno avviato nuove progettualità e modelli per il lavoro flessibile, che includono l'aumento del numero massimo di giorni previsto per il lavoro da casa (CIB Bank, VÚB Banka), la revisione del layout degli spazi delle sedi aziendali in un'ottica più evoluta (VÚB Banka), e l'estensione del lavoro flessibile a più persone, incluso il personale di rete (Intesa Sanpaolo Bank Albania), che a fine 2020 hanno consentito di estendere la popolazione target a un totale di circa 7.000 persone.

PROGRAMMA WORKFORCE TRANSFORMATION

In coerenza con quanto previsto nel Piano d'Impresa 2018-2021 in termini di trasformazione verso nuovi modi di lavorare e cogliendo le sfide dettate dal contesto causato dal COVID-19, nel 2020 sono state potenziate le progettualità nell'ambito del programma Workforce Transformation. Il programma mira a:

- accrescere il livello di soddisfazione delle persone migliorando l'equilibrio tra vita professionale e personale e massimizzando al contempo la produttività;
- accompagnare una maggiore e più consapevole adozione dello smart working, anche promuovendo modalità di lavoro più collaborative, agili e per obiettivi;
- supportare l'efficienza complessiva, anche grazie all'ottimizzazione degli spazi e del patrimonio immobiliare;
- aumentare l'attrattività del Gruppo verso nuovi talenti, incrementando la retention;
- contribuire allo sviluppo di politiche inclusive e di sostenibilità all'interno del Gruppo.

Intesa Sanpaolo indirizzerà nel tempo alcuni cambiamenti che trasformeranno il modo di lavorare nel Gruppo, agendo sulle modalità di lavoro e di collaborazione tra le persone, sulle soluzioni tecnologiche e innovative a supporto, sulla rivisitazione di layout e spazi, su nuove iniziative di flessibilità, anche in termini di accesso allo smart working e di collocazione temporale dell'attività lavorativa.

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dai collaboratori per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni di difficoltà dando loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali poiché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 50.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che la Banca incrementerà con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di altre 50.000 ore. Nel corso del 2020, per far fronte alle molteplici difficoltà generate dall'emergenza causata dal COVID-19, a supporto delle esigenze di cura e assistenza dei familiari, è stato sottoscritto nel corso del mese di giugno uno specifico accordo sindacale che ha promosso una campagna straordinaria di donazione di ferie o banca ore da parte del personale alla Banca del Tempo, con l'obiettivo di consentirne la fruizione per assistenza agli anziani o non autosufficienti (familiari e affini entro il primo grado) e ai genitori con figli di età fino a 14 anni che avessero fruito completamente del congedo straordinario introdotto dal Decreto "Cura Italia" e dalle successive modifiche. Inoltre, l'accordo ha previsto la possibilità di fruire di ulteriori 2 giornate di ferie ad ore rispetto a quelle annualmente spettanti quale ulteriore forma di flessibilità per la conciliazione tra impegni lavorativi e privati. Nel 2020 sono state donate dai collaboratori 38.500 ore, cui si sono aggiunte pari ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 77.000 ore. A queste donazioni si sono aggiunte, in via eccezionale e a seguito del predetto accordo, ulteriori 17.600 ore di ferie non fruito da parte del personale cessato ai sensi degli accordi aziendali per le uscite volontarie.

Al personale appartenente alle Filiali del Gruppo e a quello che svolgeva attività che non permettevano il ricorso allo smart working sono stati riconosciuti 6 giorni di ferie supplementari con possibilità di monetizzazione di una parte delle stesse.

Il rinnovo della contrattazione di secondo livello di Gruppo del 2018 aveva consentito il consolidamento ed il potenziamento degli strumenti per agevolare la genitorialità. I padri possono infatti richiedere specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, l'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, il riconoscimento del 30% della retribuzione annua lorda individuale in caso di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo una volta esaurito il congedo parentale previsto per legge, ulteriori giorni di permesso e di aspettativa non retribuiti in caso di malattia del figlio o di esigenze legate al

puerperio. Il complesso di norme dedicate alla genitorialità ha introdotto, in via sperimentale, un ulteriore permesso retribuito per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna e ulteriori giorni non retribuiti finalizzati all'assistenza di figli minorenni a favore di genitori separati o divorziati, affidatari esclusivi dei figli, nonché in caso di vedovanza e di famiglie monogenitoriali. È stato inoltre incrementato l'importo dell'assegno che l'Azienda riconosce ai collaboratori con familiari portatori di handicap.

Interventi a supporto della maternità e della paternità sono attuati anche mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli e Torino, che accolgono complessivamente 255 bimbi oltre a una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale.

Il sistema di Previdenza integrativa del Gruppo Intesa Sanpaolo conta nel suo complesso (comprendendo le forme previdenziali a contribuzione definita e a prestazione definita) circa 95.000 iscritti con oltre 9,5 mld di euro di patrimonio complessivo. Nel mese di luglio 2020, l'Autorità di Vigilanza ha emanato le direttive per l'applicazione della normativa comunitaria "IORP 2" in tema di governance e trasparenza delle forme pensionistiche complementari. Nel panorama della previdenza complementare nazionale i Fondi Pensione del Gruppo Intesa Sanpaolo sono stati tra i primi ad adeguarsi agli obblighi previsti da detta normativa. Permane la possibilità di iscrivere i propri familiari a carico e mantenere l'iscrizione al Fondo anche alla cessazione del rapporto di lavoro indipendentemente dal raggiungimento dell'età pensionabile. Le funzionalità rese disponibili dal Fondo all'interno dell'area riservata del sito web sono state ulteriormente affinate, consentendo in particolare all'aderente di effettuare simulazioni per conoscere l'importo netto atteso in caso di richiesta di anticipazioni e prestazioni. Con l'Accordo sindacale del 1° aprile 2020, è stata disciplinata la possibilità di integrare ulteriormente la propria posizione individuale chiedendo il trasferimento del TFR pregresso (maturato fino al 31 dicembre 2006, accantonato presso una delle Aziende del Gruppo e non versato ad altra forma di previdenza complementare). In relazione all'emergenza COVID-19 gli Organi e le strutture operative dei Fondi del Gruppo, d'intesa con gli advisor esterni, si sono adoperati per mantenere e difendere gli obiettivi reddituali di ciascun comparto, con gli interventi che si sono resi necessari nell'interesse dei propri iscritti per la tutela del risparmio previdenziale.

IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

Il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo Intesa Sanpaolo è un'Associazione senza scopo di lucro che opera secondo valori mutualistici e di solidarietà sociale, con finalità esclusivamente assistenziali deputata a gestire i servizi di assistenza sanitaria integrativa a favore di tutte le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, nonché degli ex collaboratori in esodo ed in pensione che ne hanno fatto parte e dei loro familiari. Il Fondo costituisce una realtà di primaria importanza a livello nazionale, sia per numero di assistiti (nel 2020 oltre 213.800 persone) che per volume delle prestazioni erogate, attraverso convenzioni dirette con le strutture sanitarie e in forma di rimborso. Durante l'emergenza legata al COVID-19, con le grandissime difficoltà causate dalla pandemia (il settore registra una diminuzione delle prestazioni del 25-30% rispetto al 2019), il Fondo ha continuato a garantire assistenza sanitaria ai propri assistiti per oltre 130 mln di euro, confermandosi un riferimento costante per la salute e la prevenzione. È proseguita anche la campagna, realizzata con il supporto e la validazione del Comitato Scientifico del Fondo, di sensibilizzazione, prevenzione e diagnosi precoce dei tumori attivata nel 2019, tramite la pubblicazione sul portale dedicato di contenuti interattivi, questionari, videoclip e articoli monotematici di natura divulgativa. Inoltre, il Fondo nel corso del 2020 ha dedicato una specifica attenzione agli aspetti di comunicazione ed assistenza anche in tema di COVID-19. Le prestazioni offerte dal Fondo non prevedono infatti esclusioni per eventi pandemici e ricomprendono la diagnostica sul COVID-19. Nel corso del 2020 l'attività del Fondo Sanitario si è focalizzata particolarmente sulla rivisitazione ed il miglioramento dei canali di contatto con gli iscritti, attraverso la realizzazione di procedure gestionali proprietarie, il rinnovo del portale internet e l'attivazione di canali di comunicazione digitali e più intuitivi, al fine di fornire un servizio efficace e sempre attento alle esigenze di tutti gli assistiti.

Anche per il 2020 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri dipendenti esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di 19.000 persone (nel corso dell'anno la copertura è stata attivata anche per Pravex), consulenza medica di second opinion (estesa anche a coniugi e figli in età scolare) e/o trattamenti sanitari in centri d'eccellenza (solo per il dipendente) situati in paesi esteri rispetto a quello di residenza e/o luogo di lavoro. Il programma offre assistenza in caso di malattie gravi (cancro, trapianti, interventi chirurgici ad alta complessità, ecc.) e prevede la copertura delle spese per il trattamento e per servizi complementari (assistenza visti, degenza, alloggio per l'accompagnatore, viaggio, ecc.), nonché la neutralizzazione di tutte le spese di trasporto e alloggio nel paese estero e i rimborsi per le spese mediche da sostenere una volta rientrati a casa. Considerate le restrizioni ai

viaggi imposte dalla pandemia, sono state adottate soluzioni alternative che in alcuni casi hanno previsto il trattamento presso il paese di residenza.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) opera dal 2014 nel Sistema di Welfare di Gruppo come circolo unico di Gruppo, offrendo ai circa 150 mila Soci, a livello territoriale e nazionale, iniziative di aggregazione, turismo, cultura e sport e servizi alla persona dedicati a conciliare la vita lavorativa con quella privata. L'emergenza COVID-19 nel corso del 2020 ha impattato profondamente su tutte le attività dell'Associazione che ha individuato nuove iniziative e posto attenzioni diverse in relazione all'evolversi della pandemia. Ai giovani Soci studenti, in alternativa ai tradizionali campus estivi in Italia e all'estero, è stata offerta - in sinergia con Società specializzate - una gamma di soluzioni innovative per fruire di corsi di lingua online, di programmi dedicati alle scelte della scuola superiore, dell'università e/o del lavoro, di un progetto sperimentale per l'apprendimento di un metodo di studio efficace per affrontare al meglio la didattica in presenza e a distanza e migliorare il proprio rendimento scolastico, con un programma dedicato a soggetti con disturbi specifici di apprendimento. Ai bimbi da 1 a 6 anni, è stata dedicata l'iniziativa Dono di Natale con cui ALI supporta il progetto di educazione al risparmio dei più piccoli avviato da Intesa Sanpaolo, depositando un contributo sui conti correnti XME conto UP! accesi a nome dei bambini; da quest'anno le famiglie potevano chiedere, in alternativa, un buono spesa Amica Farmacia o Chicco. Alle famiglie di tutti i nuovi nati nell'anno è dedicato il contributo straordinario spendibile a scelta del socio richiedente su Amica Farmacia o Chicco. In via sperimentale e del tutto gratuita è stata offerta a tutti i Soci la possibilità di attivare i "Servizi per la Famiglia - Welcare Family" per ricevere consulenza personalizzata sulla gamma dei servizi socio assistenziali ed educativi presenti sul territorio di interesse; ai Soci familiari maggiorenni è stato messo a disposizione l'innovativo servizio di sostegno psicologico Stimulus attraverso una piattaforma online e un numero verde, che si aggiunge al servizio già messo a disposizione dall'azienda per tutte le persone del Gruppo. Per promuovere l'attività fisica - quale fonte di salute e benessere e della riduzione dei comportamenti sedentari - è proseguita la collaborazione con i partner che, stante la situazione pandemica, hanno ampliato l'offerta con proposte online. Il concorso letterario RACCONTALI, giunto alla sua quarta edizione, è stato quest'anno esteso alla poesia focalizzandosi sul tema "Memorie di quarantena e parole per il nostro futuro". Per sostenere le famiglie nell'emergenza causata dalla pandemia, sono stati deliberati contributi straordinari per l'acquisto di PC/tablet e biciclette, anche elettriche ed è stata potenziata la qualità - anche grazie alla nuova sezione online del sito Ali x te - e la gamma dei servizi pensati per i Soci nei seguenti ambiti:

- convenzioni per acquisti online di dispositivi di protezione individuale anti COVID-19, prodotti tecnologici, sedie ergonomiche e prodotti di farmacia
- convenzioni "green", per l'acquisto o lo sharing e il noleggio a lungo termine di scooter e vetture ibride e elettriche, a cui si aggiungono importanti azioni a sostegno della mobilità sostenibile grazie ai contributi deliberati da alcuni Consigli Territoriali
- gruppi di acquisto di prodotti alimentari di qualità, attraverso la piattaforma Destination Gusto di Intesa Sanpaolo.

È proseguita infine, l'attività di promozione delle iniziative di solidarietà raccogliendo le adesioni dei volontari per iniziative come la Giornata di raccolta del farmaco.

La Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus rappresenta una concreta e tangibile manifestazione di sensibilità e di responsabilità sociale nei confronti delle persone. Nel corso del 2020, la straordinaria capacità di reazione alle nuove complessità di contesto ha consentito alla Fondazione di portare a compimento non solo le tradizionali attività di sostegno al disagio economico e sociale, ma anche di offrire un concreto supporto alle fasce più deboli del Paese che gli effetti della pandemia hanno reso ancor più fragili e vulnerabili, contribuendo all'acquisto di alimenti, beni di prima necessità, farmaci, vestiti, dispositivi di protezione individuale e di sanificazione ambientale. Circa 2,6 milioni di euro la somma complessiva deliberata dal Consiglio di Amministrazione che ricomprende, oltre all'intervento straordinario per fronteggiare l'emergenza COVID-19, un sostegno a beneficio delle persone del Gruppo, pensionati e loro familiari in situazione di obiettivo disagio e un significativo stanziamento a favore delle mense per le persone in difficoltà e per i dormitori per indigenti.

PEOPLE CARE

Nell'ambito del Piano di Impresa 2018-2021, l'attività di People Care, avviata nel 2018 con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita in azienda e accrescere il benessere dei collaboratori, è proseguita nel 2020 basandosi sul "Modello di Servizio" a quattro pilastri: valorizzazione dell'offerta dei servizi alla persona esistenti in azienda, ascolto attivo e analisi dei bisogni della popolazione aziendale, osservatorio delle imprese leader sui sistemi di People Care, implementazione e sviluppo dell'offerta di nuovi servizi. In questa prospettiva e anche in funzione della situazione di emergenza COVID-19, nel primo semestre 2020 le attività hanno subito un'accelerazione. Il servizio Ascolto e Supporto, alla luce della positiva esperienza del Pilota su una Direzione Regionale, il 17 marzo è stato esteso a tutta la popolazione del Gruppo in Italia, registrando a fine 2020 oltre 1.300 accessi. Ideato per offrire immediato sostegno, professionale e riservato, nel caso di situazioni di vita che generano preoccupazioni o che incidono sul benessere generale, il servizio è messo a disposizione grazie alla partnership con una società leader in Europa specializzata nel settore e con la supervisione dell'Alta Scuola di Psicologia A. Gemelli dell'Università Cattolica di Milano, che ne monitora l'efficacia. È totalmente gratuito e presenta diverse modalità di accesso (un numero verde sempre disponibile e una piattaforma web dedicata) garantendo il supporto psicologico anche a distanza. In tale ambito è stata avviata in dicembre la prima edizione del corso di formazione per gestori del personale "Ascolto del disagio: l'ascolto attivo come strumento di supporto e gestione dei colleghi in difficoltà", con la docenza dell'Alta Scuola di Psicologia A. Gemelli dell'Università Cattolica di Milano.

È stata lanciata ad aprile 2020 la nuova sezione CareLab, intervento realizzato nell'ambito delle attività della Task Force «Lavoro da casa» costituita a supporto delle persone del Gruppo per fronteggiare l'emergenza COVID-19. Posta all'interno della Sezione Servizi alla Persona di #People, è focalizzata sulle aree del Wellbeing - Alimentazione, Movimento, Energia e benessere emotivo, e del Caregiving - come sistema integrato "per sperimentare le vie del benessere". CareLab intende fornire ai collaboratori gli strumenti utili a consolidare o avviare stili e abitudini di vita salutari, mediante nozioni teoriche ed esperienze pratiche, sfruttando al massimo tutte le opportunità digitali disponibili. A fine 2020 oltre 25.000 collaboratori hanno fruito delle opportunità digitali proposte da CareLab. Oltre ai contenuti realizzati nei diversi formati – pubblicazioni, video, podcast ed eventi – a cura di partner esterni specializzati in ogni area di benessere, sono messi a disposizione su CareLab anche due servizi gratuiti per i collaboratori: #Stepbystep, l'app di Intesa Sanpaolo che incentiva al movimento e allo stile di vita salutare e la palestra online, con un palinsesto settimanale di lezioni in diretta e on demand con trainer esperti e qualificati. A fine 2020 si sono registrati oltre 5.500 download dell'app #Stepbystep dedicata al movimento.

Le iniziative Ascolto e Supporto e CareLab sono stati estesi alle persone di UBI Banca da fine novembre. Nel perimetro delle International Subsidiary Banks, contestualmente al periodo di misure restrittive a contenimento dell'emergenza, sono state avviate sia a livello di Head Office di Divisione, sia locale, diverse iniziative finalizzate a mitigare gli effetti dello stress e favorire il benessere fisico e mentale dei collaboratori, mirando a mantenere al contempo il senso di appartenenza. Tra le diverse proposte, sono state organizzate 5 sessioni di webinar sul tema gestione dello stress e dell'ansia mediante tecniche di respiro, meditazione e yoga che hanno coinvolto a livello di Head Office di Divisione 70 collaboratori. L'attività è stata poi estesa alle comunità HR di tutte le banche estere attraverso un'edizione internazionale che ha coinvolto 120 persone.

CLIMA AZIENDALE

La Comunicazione Interna di Intesa Sanpaolo si occupa di sviluppare una cultura comune basata sui valori aziendali e favorire il senso di appartenenza delle persone. Un sistema integrato che, oltre l'ascolto strutturato dei collaboratori, si compone di strumenti quali la Intranet, la Web Tv, Mosaico, Mosaico International e la App interComm che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. Tali strumenti sono stati resi disponibili anche alle persone di UBI Banca, attivando per loro anche un canale profilato della Web Tv. Nel 2020 la pandemia ha comportato la necessità di nuovi modi di lavorare, comunicare e relazionarsi a cui il sistema integrato della Comunicazione Interna ha saputo rispondere con un costante presidio, informando tempestivamente tutti i collaboratori tramite la pubblicazione di news, l'aggiornamento puntuale della sezione dedicata al COVID-19, le interviste via skype ai manager del Gruppo, l'invio di mail massive. Momento centrale è stato poi l'ascolto delle opinioni dei collaboratori, per analizzare le loro percezioni durante la fase di emergenza. La rilevazione è avvenuta ad aprile 2020 per tutte le persone in Italia e a giugno per tutti i collaboratori delle società estere. L'analisi è stata effettuata con la consulenza metodologica e il supporto operativo di una società terza che garantisce

il totale anonimato dei partecipanti alla survey e che, in parallelo, ha sondato un campione di lavoratori rappresentativo della popolazione italiana per sesso, età e zona di residenza. Alla survey hanno risposto il 57,7% dei collaboratori che hanno evidenziato percezioni più positive sui temi indagati rispetto al resto d'Italia (campione di lavoratori italiani). Le persone del Gruppo dimostrano un senso di appartenenza molto alto, promuovendo la Banca per il modo in cui ha gestito l'emergenza verso il Paese, i clienti e i collaboratori; tutti i collaboratori sono soddisfatti e attratti dallo smart working, anche chi non può farlo, e dopo l'emergenza ci si auspica di poterne usufruire maggiormente; i responsabili si sono adattati bene alla nuova situazione e sono stati apprezzati dai collaboratori sia in filiale sia a casa. A distanza di 6 mesi è stata realizzata a dicembre una nuova rilevazione sul tema sia sulla popolazione di Intesa Sanpaolo sia, per la prima volta, sulla popolazione UBI Banca per un totale di 81.385 collaboratori coinvolti e un tasso di risposta pari al 46,5%. I risultati mostrano percezioni molto omogenee fra le persone di Intesa Sanpaolo e UBI Banca. Come in aprile, l'incertezza è stata tra le principali emozioni provate dalle persone del Gruppo. Si è registrato un calo della paura e sono diminuite al contempo anche speranza e fiducia. Si è confermato un alto senso di appartenenza al Gruppo, più forte rispetto agli altri lavoratori dipendenti del campione Italia, così come è risultato positivo il giudizio sui capi. Chi lavora in smart working ha emozioni più positive rispetto a chi opera prevalentemente in filiale/ufficio e auto-percepisce un aumento di produttività, autonomia, capacità di concentrazione e conoscenze digital. Infine, rispetto alla survey di aprile, le persone del Gruppo si sono mostrate più favorevoli a estendere i giorni settimanali di smart working rispetto al periodo pre-COVID.

Inoltre, anche quest'anno, l'ascolto strutturato - come strumento a supporto del Top management e delle strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali - ha portato alla realizzazione di numerose attività di ascolto (feedback, survey, focus group, ecc.) con il coinvolgimento di migliaia di persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo.

SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Tutela Aziendale è la struttura che, nell'ambito del Gruppo, sovrintende alle attività di presidio della salute e sicurezza. Intesa Sanpaolo ha implementato ed efficacemente attuato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, individuando all'interno della propria struttura organizzativa le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della propria politica di tutela dei collaboratori. Allo scopo di rafforzare il presidio della salute e sicurezza dei propri collaboratori, a partire dal 2017 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro è sottoposto ad una verifica di certificazione annuale da parte di un ente terzo ed indipendente che ne attesta la conformità alle leggi vigenti e agli standard di settore (UNI ISO 45001:2018). Le responsabilità e le modalità connesse all'attuazione, al mantenimento, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSL) sono contenute nella Guida di Processo – Gestione della Conformità – Gestione ambito normativo Sicurezza sul lavoro, aggiornata nel 2018. La Guida è stata definita con l'obiettivo di ridurre la possibilità di accadimento di qualunque evento dannoso per le persone, l'ambiente e le parti esterne interessate, controllare i rischi nell'ambito dell'operatività dell'azienda e di ditte esterne coinvolte nel contesto aziendale, migliorare progressivamente le prestazioni del Gruppo in materia di salute e sicurezza sul lavoro. I rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori. L'attività di gestione dei rischi per la salute e sicurezza si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- valutazione dei rischi;
- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;
- definizione di un piano di interventi nell'ambito di un programma per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, con l'identificazione delle strutture aziendali competenti alla loro attuazione;
- realizzazione degli interventi pianificati nell'ambito del programma;
- definizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- verifica dell'attuazione dei programmi e controllo sull'applicazione e sull'efficacia delle misure adottate;
- gestione dei rischi residui.

Intesa Sanpaolo (nella figura del Datore di Lavoro) – con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza – elabora e mantiene aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, che fra l'altro contiene:

- l'identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione;
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere.

La valutazione ed il relativo documento vengono aggiornati in relazione all'evoluzione tecnica nonché alle significative modifiche del processo produttivo e dell'assetto organizzativo dell'azienda tali da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori. Questo impegno è stato assolto anche nel 2020 con la messa a disposizione di tutti i collaboratori del documento aggiornato. A seguito di un accordo sindacale del 2016 sono stati eletti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale. La rappresentanza è attualmente costituita da 104 collaboratori che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Ogni anno vengono svolti interventi formativi dedicati, per l'aggiornamento dei collaboratori che svolgono il ruolo di RLS. L'insieme delle attività realizzate ha permesso di rendere pienamente operative le procedure di consultazione e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto dalla normativa. Nel 2020 la valutazione dei rischi è stata fortemente impattata dalla pandemia da COVID-19 e dalla conseguente implementazione della valutazione del rischio biologico: fondamentale è stata l'attività di costante valutazione della normativa nazionale in continua evoluzione a cui è stata sempre garantita piena aderenza. Per la valutazione del rischio durante la pandemia, la Direzione Tutela Aziendale si è avvalsa dei Medici Competenti del Gruppo coordinati dal Direttore della U.O. di Medicina del Lavoro della Asst Fatebenefratelli Sacco e dal Direttore Coordinamento Attività Ambulatoriale di Medicina del Lavoro dell'Azienda Universitaria Ospedaliera Città della Salute e della Scienza di Torino; inoltre per gli aspetti relativi alle condizioni impiantistiche, ambientali ed ai sistemi di protezione si è avvalsa dei professori del Dipartimento di Scienze della Sanità Pubblica dell'Università di Torino e del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche dell'Università di Bologna. Sono state quindi adottate azioni atte a prevenire il rischio di infezione SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro contribuendo, altresì, alla prevenzione della diffusione dell'epidemia. Tali misure possono essere così classificate: organizzative; di prevenzione e protezione; specifiche per la prevenzione dell'attivazione di focolai epidemici. Tra le misure comportamentali sono state introdotte norme igieniche e di comportamento informando e responsabilizzando il personale tramite opportuna segnaletica, linee guida, video, infografiche e link, oltre che fornendo supporti quali dispositivi sanitari e Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) secondo principi di razionalità, progressività e istituendo kit diversificati per sedi aperte al pubblico, necessità di relazionarsi con la clientela e attività interne. Come misure organizzative per garantire la riduzione dei contatti e il distanziamento sociale sono state previste apposite chiusure e riaperture delle sedi, flessibilità negli orari di ingresso e uscita, oltre che le turnazioni, l'estensione del lavoro flessibile da casa e la digitalizzazione/remotizzazione delle attività per il personale, Per la clientela è stato introdotto il contingentamento degli ingressi, il ricevimento su appuntamento, la definizione delle operazioni essenziali da poter svolgere in presenza e l'estensione della multicanalità, mentre per fornitori e consulenti sono state messe in atto nuove procedure per la gestione degli ingressi, delle interferenze e del DUVRI. È stato aumentato lo spazio pro-capite a disposizione di tutto il personale con distanziatori e rarefazione delle postazioni, sono state eliminate le condizioni di formazione di assembramenti, fornendo precise regole e divieti per riunioni, eventi e accesso alle mense aziendali, sono state fornite precise regole e limitazioni per la mobilità da e per le aree a maggior rischio epidemiologico in termini di trasferte e missioni. Tra le misure tecniche sono state definite precise disposizioni per l'igiene ambientale, tra cui le attività di pulizia e igienizzazione quotidiana degli ambienti di lavoro, le sanificazioni e la gestione degli impianti di trattamento dell'aria. È stato inoltre rivisto il Piano di Emergenza Aziendale, le procedure di intervento e di primo soccorso, la copertura degli incaricati nelle filiali e nei palazzi di direzione centrale e l'organizzazione in sicurezza della prova d'esodo annuale sia per la prevenzione incendi in tutte le sedi del Gruppo, sia per la simulazione terremoto nelle sedi in zona sismica 1 e 2. Come misura formativa e informativa è stata realizzata una sezione dedicata al COVID-19 nella home page della intranet aziendale, che raccoglie la normativa emessa, il materiale prodotto da OMS, ISS e altre fonti istituzionali e sanitarie autorevoli, linee guida per il lavoro flessibile in sicurezza, vademecum sulla percezione e gestione del rischio COVID-19, i manuali per la gestione degli ambienti di lavoro e per i comportamenti da tenere nel corso delle attività lavorative, infografiche, video e collane informative su come prendersi cura della propria salute e sulla gestione del lavoro digitale. Sono stati inoltre erogati corsi relativi a:

- le misure introdotte in Azienda per l'emergenza COVID-19;
- la gestione dell'attività di triage, a fronte dell'individuazione di casi COVID-19 tra il personale;
- la modifica del piano di emergenza e delle procedure di intervento a fronte dell'emergenza COVID-19;
- la formazione base e l'aggiornamento periodico per lavoratori e preposti;
- la formazione base di prevenzione incendi per gli incaricati all'emergenza in stabili a rischio incendio basso;
- l'aggiornamento periodico di prevenzione incendi per gli incaricati all'emergenza in stabili a rischio incendio basso e medio;
- la formazione base teorica di primo soccorso per gli incaricati all'emergenza;
- la formazione in merito a rischi specifici (radon e amianto).

Come misure di carattere medico è stato valorizzato il supporto dei Medici Competenti per minimizzare gli impatti di nuovi casi in azienda, individuare il personale da porre in astensione, fornire informazione medica generale a tutto il personale e valutare la riammissione al lavoro. È stata introdotta una gestione dei casi con un approccio cautelativo e anticipatorio tramite l'analisi epidemiologica degli ambiti territoriali con individuazione delle aree a maggior rischio, l'analisi dei casi possibili, sospetti e confermati in astensione o malattia e l'individuazione dei contatti stretti da porre in astensione dal lavoro. Sono state introdotte misure di protezione del personale con vulnerabilità in caso di infezione, ponendo in astensione dal lavoro (salvo lavoro flessibile da casa) le persone con disabilità motoria o sensoriale grave, con patologie comportanti immunodepressione, con malattie croniche, con multimorbilità, le donne in gravidanza ed allattamento, le persone anziane e le persone con disabilità. Sono stati messi in atto interventi di sostegno di natura psico-sociale, con attività di debriefing psicologico specialistico per gruppi di lavoro interessati da casi COVID-19, interventi di sostegno psicologico per persone con infezione e iniziative di ascolto e supporto per tutto il personale.

In ambito estero, durante l'emergenza COVID-19 e nel corso del 2020, sono stati coinvolti i referenti di salute e sicurezza delle International Subsidiary Banks e delle strutture estere del Gruppo per la diffusione dei protocolli di gestione degli interventi da realizzare in coerenza con lo sviluppo epidemiologico nei diversi contesti, degli standard di Gruppo e dei requisiti locali di ciascun Paese. Nonostante la molteplicità delle situazioni da affrontare, la creazione della rete di referenti, in particolare nelle 11 controllate del perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, attiva dal 2019, e l'utilizzo di spazi di collaborazione per la condivisione tempestiva di aggiornamenti e comunicazioni hanno contribuito alla gestione della pandemia anche a livello internazionale.

LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19 IN AZIENDA

Il processo di gestione e di attivazione del supporto per i collaboratori impattati dal COVID-19, prevede una prima fase di presa in carico di tutte le segnalazioni di casi e contatti già definiti dal S.S.N. o presunti, provenienti dai collaboratori, dai gestori del personale e dai preposti delle varie strutture. Il personale di Tutela Aziendale con il supporto dei Medici Competenti effettua l'attività di "triage" classificando i casi ed i contatti, non solo recependo le indicazioni del S.S.N. (ASL/ATS, medici curanti, ecc.) ma anche ricercando e individuando possibili casi e possibili contatti stretti tra il personale con sintomi e tra il personale che ha avuto contatti, in modalità anticipatoria e collaborativa rispetto a quella che è l'attività di ricerca del S.S.N. Una volta identificati casi e contatti, viene data informativa sia al personale e alle strutture coinvolte, sia ai dipartimenti dell'ASL territorialmente competenti, vengono attivati gli interventi di sanificazione e igienizzazione dove necessario, vengono organizzati dove necessario i briefing collettivi con le strutture impattate e per i casi in cui l'evento è stato ritenuto particolarmente traumatico, vengono organizzati debriefing collettivi di sostegno psicologico con il supporto di psicologi. Al termine delle astensioni per casi e contatti, viene puntualmente verificata l'idoneità al rientro da parte dei Medici Competenti. Al fine di monitorare il livello di rischio epidemiologico ISP ha realizzato un "modello di monitoraggio dei contagi" per proteggere i dipendenti con un approccio precauzionale e preventivo, in vista delle fasi successive al lockdown. Il modello è stato costruito a partire dalla matrice di rischio del governo la quale è basata su 3 macro-indicatori (capacità di monitoraggio e sistemi di sorveglianza e raccolta dati da parte del SSN – capacità di accertamento diagnostico, indagine e di tracciatura dei contatti – stabilità di trasmissione e tenuta dei Servizi Sanitari) e i cui risultati sono utilizzati come input, integrando alcuni indicatori specifici e significativi per ISP. Il risultato è un modello che permette di monitorare l'evoluzione del livello di risk per ISP relativo a ogni provincia: a ciascun livello di rischio sono collegate misure attivate in seguito a valutazione critica da parte del management e permette di identificare, formalizzare e definire misure preventive per rispondere all'evoluzione del contesto. Intesa Sanpaolo ha supportato la ricerca sul COVID-19 dell'Università Statale di Milano all'ospedale Sacco. In particolare, fin dai primi giorni di lockdown, l'Innovation Center ha supportato le attività di ricerca del Laboratorio di Malattie Infettive della Statale all'Ospedale Sacco per: - La ricostruzione del processo di diffusione dell'infezione in Italia e in Europa; - L'identificazione e l'analisi delle mutazioni nei geni virali, per individuare eventuali riflessi sulla virulenza; - La gestione e l'organizzazione dell'analisi su una mole eccezionale di dati dei laboratori del network dell'Ospedale Sacco. Tra i principali risultati, la pubblicazione di un paper scientifico sulla rivista medica internazionale *Viruses* che ha permesso di osservare che la quasi totalità dei virus in Italia appartengono al lignaggio B.1, poi divenuto quello più diffuso al mondo, osservare che il più probabile periodo di ingresso in Italia è almeno un mese prima della descrizione dei primi casi e stimare i parametri relativi alla trasmissibilità. Durante la pandemia, il Gruppo ISP ha inoltre sostenuto numerose strutture ospedaliere del Paese.

Nel corso del 2020 è stata attivata la campagna anti-influenzale e anti-pneumococcica per il personale del Gruppo: l'adesione alla campagna è stata volontaria, con la possibilità di aderire alla somministrazione di entrambi i vaccini o di uno solo di essi. Su tutto il territorio nazionale, sono stati effettuati 17.493 vaccini di antinfluenzale e 7.575 di anti-pneumococco.

ATTIVAZIONE DISPOSITIVI PER TEST RAPIDI ALLE PERSONE DEL GRUPPO

L'effettuazione di test rapidi per i dipendenti è stata sperimentata con successo e con soddisfazione del personale coinvolto, in un edificio centrale di Napoli e nell'area di Lodi. Si ritiene che nell'attuale contesto pandemico di COVID-19, caratterizzato dall'incremento dei fabbisogni di test diagnostici che garantiscano tempi rapidi di risposta e facilità di gestione, l'introduzione di test rapidi su tampone naso faringeo, costituisca un valido strumento per il contenimento della diffusione del virus e servirà in particolare per rendere più rapida l'identificazione dei positivi tra soggetti sintomatici, e rendere più rapido il testing nei casi sospetti e nei contatti. Con la collaborazione della società RBM Salute è stato attivato un modello di copertura geografica dei dispositivi per test rapidi in 24 sedi del Gruppo, operativo a partire da gennaio 2021, cui potranno accedere su base volontaria i dipendenti individuati da Tutela Aziendale e dai Medici Competenti in seguito al configurarsi di determinati scenari e a seguito alle attività di triage.

CERTIFICAZIONE DEL SGSSL ALLA NORMA UNI ISO 45001:2018

Nel 2020 è stata confermata la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018. Le attività di verifica hanno interessato un campione significativo di filiali e palazzi e coinvolto le principali strutture centrali, il personale di filiale, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e il personale delle ditte di manutenzione e di pulizia. La certificazione conseguita copre il 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia.

Lo sviluppo del protocollo di prevenzione del rischio di infezione di Intesa Sanpaolo avvenuto concordemente alle varie fasi di gestione susseguitesi dalla dichiarazione dello stato di pandemia, è stato oggetto di una valutazione indipendente attraverso due attività di assessment distinte: la prima, svolta nel periodo del lockdown, ha valutato e certificato il modello organizzativo e le misure adottate da Intesa Sanpaolo per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro, secondo il protocollo di valutazione DNV GL COVID-19 Risk Management (i risultati sono rendicontati nel report "20200507-ISP-COVID-19 Assessment Final Report-Rev.1" del 7 Maggio 2020); la seconda, svolta nei mesi di Agosto e di Settembre, in accordo al modello MyCare®, ha certificato un modello di Maturità attraverso il quale è stata valutata l'efficacia del sistema di gestione attuato per mitigare i rischi di infezione da agenti patogeni.