



Temi materiali:  
risultati e obiettivi

LUCI  
PIAN  
ENT

FOT  
EQU

G. F.

QU  
DIS  
FOT

VISMARA  
EDITORE DI MUSICA  
ANNEZZATA

INGRESSO  
alla  
SCALA

FOTOGRAFIE  
QUADRI MODERNI

# Valore e solidità dell'azienda

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Stakeholder	Benefici	Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	€ 1.813 mln*	85% nel 2018, 80% nel 2019, 75% nel 2020 e 70% nel 2021
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~26 mld (~86 mld da inizio 2018)	~250 mld
Dipendenti	Spese del personale	2,8 mld (8,6 mld da inizio 2018)	~24 mld
Fornitori	Acquisti e investimenti	0,9 mld (3,6 mld da inizio 2018)	~11 mld
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	1,4 mld (3,9 mld da inizio 2018)	~13 mld

\* Dividendi maturati nel primo semestre 2019, pari all'80% dell'utile netto del semestre.

# Integrità nella condotta aziendale

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	▪ 64.772 collaboratori formati (71,8% del totale) ▪ 148.657 ore erogate
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di collaboratori	▪ 0
	Licenziamenti per corruzione	▪ 0
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	▪ 80
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	▪ 58.065 collaboratori formati (64,4% del totale) ▪ 172.520 ore erogate
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 44 iniziative, di cui 25 consulenze e clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti) e 19 ancora in corso
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	▪ 54.626 collaboratori formati (60,6% del totale) ▪ 41.709 ore erogate
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	▪ Il Data Protection Officer è stato coinvolto nella valutazione di 9 eventi di presunta violazione dei dati personali (Data Breach): per 7 casi non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notifica all'Autorità Garante, per i restanti 2 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	▪ 58.975 collaboratori formati (65,4% del totale) ▪ 263.047 ore erogate
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	▪ 10 segnalazioni, di cui 4 sono risultate non pertinenti; per 6 sono stati avviati specifici accertamenti

# Società

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	<ul style="list-style-type: none"> <li>~26 mld (~86 mld da inizio 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>~250 mld (valore cumulato 2018-2021)</li> </ul>
Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	Net Promoter Score*	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPS Retail: 19; NPS Personal: 5; NPS Imprese: 15</li> <li>Nel 2019 l'indagine è il risultato di 794.533 rilevazioni su clienti Retail e Personal e 47.903 rilevazioni su clienti Imprese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzare la qualità del livello di servizio</li> </ul>
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prodotti e servizi d'investimento: 47,5 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 17,5 gg (vs NR 45 gg)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti</li> </ul>
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>~8,8 mln di clienti multicanale con un'incidenza del 75% della clientela</li> <li>24,9 mln di transazioni dematerializzate e 22,1% delle attività digitalizzate</li> <li>4,7 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App</li> <li>19 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (45%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>70% delle attività digitalizzate</li> <li>100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cyber security</li> </ul>
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bloccate transazioni fraudolente per circa 18 mln per i clienti privati e circa 11 mln per i clienti imprese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento della cyber security</li> </ul>
	Formazione ai collaboratori sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> <li>20.946 partecipanti; 38.559 ore erogate</li> </ul>	
	Numero di rapine	<ul style="list-style-type: none"> <li>13</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori</li> </ul>
Inclusione finanziaria e accesso al credito	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>~1,8 mld</li> <li>7% sul totale dei finanziamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento delle iniziative per favorire l'inclusione finanziaria e per il sostegno alle fasce vulnerabili</li> </ul>
	Microcredito e prestiti anti-usura erogati	<ul style="list-style-type: none"> <li>~31,6 mln</li> </ul>	
	Sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erogazione di circa 55 mln di finanziamenti agevolati di cui oltre 2,2 mln legati al supporto a famiglie e imprese colpite dal crollo del Ponte di Genova</li> </ul>	

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
	Fund for Impact	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lanciato a fine febbraio “per Merito”, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari italiani che risiedono in Italia o all'estero. 1,1 mln già concessi nei primi quattro mesi dal lancio dell'iniziativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppo di un fondo di circa 250 mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa 1,2 mld a categorie con difficoltà di accesso al credito</li> </ul>
	Credito erogato a supporto alle imprese sociali e al Terzo settore	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ~100 mln (~300 mln da inizio 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per 700 mln (valore cumulato 2018-2021)</li> </ul>
Investimenti sostenibili e protezione del cliente	Fondi Etici/ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 29,8% della quota di mercato di Gruppo per patrimoni di fondi SRI in Italia. Per Eurizon, circa 6,5 mld di fondi Etici/ESG (29,1% del mercato); 28 prodotti dedicati; lanciati 4 nuovi fondi. Per Fideuram oltre 149 mln di fondi Etici/ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili</li> </ul>
	Attività di engagement con società emittenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 300 engagement di Eurizon con le società emittenti, di cui oltre il 23% esclusivamente dedicati a tematiche ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship</li> </ul>
	Premi lordi assicurazioni non motor	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 254 mln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppo dell'offerta di protezione</li> </ul>
Contributo alla comunità	Contributo monetario alla comunità**	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ~29 mln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale</li> </ul>
	Progetto Cibo e riparo per i bisognosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forniti dal 2018 circa 4,5 mln di pasti, 178.800 posti letto, 66.600 farmaci e 52.700 capi di abbigliamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lotta contro la povertà con la distribuzione di 10.000 pasti al giorno (3,6 milioni all'anno) e l'offerta di 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno)</li> </ul>
	Progetto per la cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a 13,2 mln</li> <li>▪ Organizzate 4 mostre principali e 4 mostre dossier alle Gallerie d'Italia con quasi 280.000 visitatori; partecipazione gratuita di circa 44.000 bambini e ragazzi a laboratori didattici realizzati nei musei del Gruppo; 110 opere hanno preso parte a mostre in prestigiose sedi museali in Italia e all'estero e 100 giovani storici dell'arte lavorano alle Gallerie d'Italia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valorizzazione e condivisione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo e promozione della cultura e della conoscenza del patrimonio del Paese</li> </ul>

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

\*\* Il contributo monetario alla comunità è calcolato secondo la metodologia LBG.

# Collaboratori

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Tutela dell'occupazione	Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto Nuove assunzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.190 collaboratori riconvertiti e dedicati a nuove attività prioritarie (2.179 da inizio 2018)</li> <li>2.008 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 202 assunzioni di persone con profili specializzati (643 da inizio 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.000 collaboratori ricollocati verso iniziative ad alto valore aggiunto</li> <li>Almeno 1.650 nuove assunzioni di profili specializzati per supportare la crescita del core business</li> </ul>
Relazioni industriali	Dipendenti iscritti ad un sindacato Accordi sindacali sottoscritti	<ul style="list-style-type: none"> <li>77,69% in Italia (contratto credito) e 31,3% all'estero</li> <li>15 accordi sindacali sottoscritti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persone come fattore abilitante anche attraverso un significativo confronto con i rappresentanti sindacali</li> </ul>
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Formazione: ore erogate	<ul style="list-style-type: none"> <li>2,8 mln di ore di formazione (11,9 mln da inizio 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>46 mln di ore di formazione nel periodo 2018-2021</li> <li>11,9 mln ore nel 2021</li> </ul>
	Formazione settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>208 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali</li> <li>258.643 ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo destinate a 58.322 persone a supporto delle filiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo: circa 220 specialisti nella tutela a supporto delle filiali; circa 30.000 persone di filiale formate</li> </ul>
	Formazione recupero crediti	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.753 ore di formazione erogate a 412 collaboratori per il rafforzamento del recupero crediti</li> <li>50 collaboratori dedicati alla gestione dei clienti in arretrato (241 da inizio 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento delle competenze per il recupero crediti e creazione di un'unità interna dedicata (1.000 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato su 1.300 totali ricollocate su priorità creditizie)</li> </ul>
	International Talent Program	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le iniziative di sviluppo previste dall'International Talent Program hanno coinvolto oltre 220 collaboratori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>~500 talenti coinvolti</li> </ul>
	Assessment manageriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sottoposti ad assessment 345 collaboratori (39% uomini e 61% donne)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percorsi di crescita per collaboratori destinati a incarichi manageriali</li> </ul>
	Iniziative di Diversity Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi risultati della Survey sul tema inclusione e definizione della Strategia Diversity &amp; Inclusion</li> <li>Piano di azione 2019-2020</li> <li>Analisi indicatori di Diversity &amp; Inclusion per azioni di intervento mirate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valorizzare la diversità e l'inclusione</li> </ul>

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Welfare e qualità della vita in azienda	Smart Working	<ul style="list-style-type: none"> <li>12.941 collaboratori in lavoro flessibile, di cui 1.359 nuovi aderenti nel semestre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programmi di flessibilità per migliorare produttività e soddisfazione delle persone: smart working esteso a 24.000 persone nel 2021</li> </ul>
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quasi 150 mila soci</li> <li>~2 mln a sostegno di iniziative per il tempo libero</li> </ul>	
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>45,4 mln in prestazioni sanitarie intermedie al netto della franchigia</li> <li>Oltre 215.000 persone assistite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro</li> </ul>
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oltre 95 mila iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita)</li> <li>Oltre 9 mld di patrimonio</li> </ul>	
Salute e sicurezza	<td> <ul style="list-style-type: none"> <li>All'interno degli ambienti di lavoro: 120</li> <li>All'esterno degli ambienti di lavoro: 331</li> <li>% infortuni sul numero di persone: 0,5%</li> </ul> </td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori</li> </ul> </td>	<ul style="list-style-type: none"> <li>All'interno degli ambienti di lavoro: 120</li> <li>All'esterno degli ambienti di lavoro: 331</li> <li>% infortuni sul numero di persone: 0,5%</li> </ul>	
Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificazione OHSAS 18001 estesa a tutte le filiali in Italia</li> </ul>		
Formazione su salute e sicurezza per i collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> <li>13.479 partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 48.818 ore erogate</li> </ul>		

# Ambiente e Climate Change

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Impatti ambientali diretti	Emissioni atmosferiche*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scope 1 + 2 Market-based**: 45.841 tCO<sub>2</sub>eq 0,013 tCO<sub>2</sub>eq/m<sup>2</sup> 0,485 tCO<sub>2</sub>eq/addetto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub></li> </ul>
	Consumi energetici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Energia elettrica: 211.662 MWh</li> <li>Energia termica: 120.419 MWh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenimento dei consumi energetici</li> </ul>
	Gestione responsabile delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale: 81,1%</li> <li>Produzione energia elettrica da fonte rinnovabile: 651 MWh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili</li> <li>Mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico</li> </ul>
Green economy	Finanziamenti e servizi per la green economy e la Circular Economy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta acquistata: 3.294 t</li> <li>Carta acquistata ecologica su totale: 88,4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizzo consapevole delle risorse</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Finanziamenti erogati con finalità ambientale***: 583 mln erogati 2,2% sul totale dei finanziamenti</li> <li>Circular Economy: 178 progetti analizzati 40 progetti finanziati 543 mln erogati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostegno all'economia verde</li> <li>5 mld di crediti per le imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative</li> <li>Lancio di un fondo di investimento dedicato alla Circular Economy</li> </ul>

\* Fattori di emissione per il calcolo della CO<sub>2</sub> elaborati da Intesa Sanpaolo, in coerenza alle Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale (ABI Energia), e sulla base delle principali pubblicazioni 2018 (UNFCCC, IEA, IPCC, AIB, ecc.).

\*\* Market-based: per l'energia elettrica acquistata il dato relativo allo Scope2 considera il contributo, previsto contrattualmente, dei certificati di Garanzia di Origine da fonte rinnovabile e quindi con zero emissioni.

\*\*\* Sono esclusi i finanziamenti erogati tramite il Plafond Circular Economy.



# Diritti Umani

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Indicatori	Risultati al 30 giugno 2019
Infortuni sul lavoro	120
Collaboratori iscritti a un sindacato (% sul totale)*	64,9%
Collaboratori in part time (% sul totale)	11,8%
Collaboratori che aderiscono al lavoro flessibile	12.941
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	4
Cause in essere per mobbing**	2
Segnalazioni per presunte violazioni al Codice Privacy (Italia)	23
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,29
Fornitori iscritti al Supplier Gate*** (n.)	4.213
Progetti sottoposti a screening Equator Principles: Numero	1
Importo (milioni di euro)	173
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale)	100%

\* Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia. La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,69% (calcolo basato sui Full Time Equivalent - FTE).

\*\* Sono in corso due vertenze di dipendenti in servizio che includono, tra le rivendicazioni, anche quelle per mobbing.

\*\*\* Tutti i fornitori inseriti nel portale sono soggetti ad accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente.