

Indicatori\*: tavole  
di dettaglio



\* L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle dipende dagli arrotondamenti.

# Governance e gestione dei rischi

## LA GOVERNANCE DELLA CSR

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute	30.6.2019
Clienti	53
Collaboratori	20
Fornitori	1
Comunità	0
<b>Totale</b>	<b>74</b>

## INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing	30.6.2019
Segnalazioni ricevute	10
Segnalazioni risultate non pertinenti	4
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	6

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	56.350	8.422	64.772
Ore di formazione specifica [n.]*	119.333	29.324	148.657
Partecipanti [%]	83,9	36,6	71,8
Ore di formazione specifica /Totale ore di formazione [%]*	16,1	5,7	11,9

Formazione per la tutela della libera concorrenza	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	57.993	72	58.065
Ore erogate (aula + online)*	172.510	10	172.520

Formazione per la tutela del consumatore	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	58.417	558	58.975
Ore erogate (aula + online)*	260.818	2.229	263.047

Formazione per la tutela della privacy	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	50.813	3.813	54.626
Ore erogate (aula + online)*	38.913	2.795	41.709

## PROVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI

Provvedimenti disciplinari	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	0	0

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

# Società

## IMPIEGHI ALLA CLIENTELA PER SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA

Composizione per settore di attività economica	30.6.2019
<b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b>	
<b>Famiglie</b>	<b>28,8%</b>
<b>Amministrazioni Pubbliche</b>	<b>2,0%</b>
<b>Società finanziarie</b>	<b>12,3%</b>
<b>Società non finanziarie di cui:</b>	<b>32,3%</b>
Servizi	6,2%
Distribuzione	5,4%
Affari immobiliari	3,5%
Utility	2,5%
Costruzioni	2,0%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,8%
Agricoltura	1,5%
Trasporti	1,3%
Alimentare	1,3%
Meccanica	1,0%
Intermedi per l'industria beni vari	0,9%
Sistema moda	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%
Mezzi di trasporto	0,5%
Holding e altro	0,5%
Energia ed estrazione	0,3%
Materiali per costruzioni	0,3%
Chimica di base e intermedi	0,3%
Grandi lavori	0,3%
Editoria e stampa	0,3%
Unità non classificabili	0,3%
Mobili	0,2%
Farmaceutica	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%
Largo consumo	0,1%
Elettrodomestici	0,1%
<b>Resto del mondo</b>	<b>9,8%</b>
<b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>	<b>10,6%</b>
<b>Crediti deteriorati</b>	<b>4,1%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>

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

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES\*

Finanza di Progetto**	30.6.2019		
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	1		
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	1		
Estrattivo			
Energia			
Infrastrutture			
Altro			
<b>Regione</b>			
Americhe			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)			
Asia e Oceania	1		
<b>Tipo di Paese***</b>			
Designato			
Non Designato	1		
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	1		
No			

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

\*\* La tabella si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 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.

Progetti chiusi nel corso dell'anno*	30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo
Progetti	1	0	1
Impegno economico [mln di euro]	173	0	173

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2019.

## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	10.034	21.098	31.132
Prestiti antiusura	557	0	557
Finanziamenti al Terzo settore	106.760	0	106.760
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	1.445.889	124.174	1.570.063
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	55.145	0	55.145
<b>Totale</b>	<b>1.618.384</b>	<b>145.272</b>	<b>1.763.656</b>

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]	30.6.2019
Fondi Etici e ESG: patrimonio	6.478.529
Fondi Etici: patrimonio	1.307.989
Patrimonio azionario Internazionale Etico	189.302
Patrimonio Obbligazionario Etico	448.793
Patrimonio Diversificato Etico	669.894
Fondi ESG: patrimonio	5.170.540
Patrimonio ESG target 40 clientela retail	112.302
Patrimonio Sustainable Global Equity clientela professionale	416.781
Patrimonio Flessibile azionario	3.581.503
Patrimonio Disciplina Sostenibile ESG	436.222
Patrimonio Absolute Green Bonds	332.153
Patrimonio Bond Corporate Smart ESG	100.374
Patrimonio Approccio Contrarian ESG	4.804
Patrimonio Bond Emerging Markets in local currencies ESG	186.402

Eurizon SGR: azionariato attivo	30.6.2019
Società per quali sono state svolte attività di engagement	300
Società per quali sono state svolte attività di engagement ESG	70

Fideuram: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]	30.6.2019
Fondi Etici e ESG: patrimonio	149.237
Fondi Etici: patrimonio	47.374
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R	25.884
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T	21.490
Fondi ESG: patrimonio	101.863
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe R	39.905
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe T	61.958

Nota: I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

## SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	17.174	3.772	20.946
Ore erogate (aula + online)*	30.697	7.862	38.559

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	30.6.2019
Retail	18,9
Personal	5,3
Imprese	14,7

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.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	30.6.2019		
	Italia	Estero*	Gruppo
Finanziamenti	10.991	2.164	13.155
Sistemi di pagamento	5.739	9.179	14.918
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	6.281	3.245	9.526
Prodotti assicurativi	3.515	41	3.556
C/C, depositi e dossier titoli	2.456	2.763	5.219
Investimenti	1.253	91	1.344
<b>Totale</b>	<b>30.235</b>	<b>17.483</b>	<b>47.718</b>

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 1° semestre 2019 sono pervenute 23 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 2 richieste di riscontro da parte del Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di ricorsi presentati al Garante su iniziativa del cliente nell'ambito dell'esercizio del diritto di accesso ai dati.

\*I dati relativi al perimetro estero sono riferiti al periodo gennaio-maggio, in quanto le tempistiche di rendicontazione non hanno consentito una rappresentazione dei dati del semestre; per il mese di giugno non risultano comunque particolari situazioni di criticità da segnalare. La rilevazione per l'ambito Estero comprende anche Eximbank (Moldavia) che non è ricompresa nel perimetro della Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2019.

## CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	13.019	220	13.239
Solidarietà sociale	2.439	173	2.612
Salute	841	174	1.015
Istruzione e ricerca	4.715	97	4.812
Emergenze civili e umanitarie	10	0	10
Sviluppo economico	2.286	266	2.552
Ambiente	3	7	10
Altro	4.322	401	4.723
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>27.634</b>	<b>1.338</b>	<b>28.972</b>

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	47,1	16,4	45,7
Solidarietà sociale	8,8	12,9	9,0
Salute	3,0	13,0	3,5
Istruzione e ricerca	17,1	7,2	16,6
Emergenze civili e umanitarie	0,0	0,0	0,0
Sviluppo economico	8,3	19,9	8,8
Ambiente	0,0	0,5	0,0
Altro	15,6	30,0	16,3

Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	493	98	591
Investimenti nella comunità	13.548	634	14.182
Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità	13.593	606	14.199
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>27.634</b>	<b>1.338</b>	<b>28.972</b>

Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	1,8	7,3	2,0
Investimenti nella comunità	49,0	47,4	48,9
Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità	49,2	45,3	49,0

## FORNITORI

Fornitori Supplier Gate	30.6.2019
Fornitori [n.]	4.213
di cui:	
Italia [n.]	3.284
Europa (esclusa Italia) [n.]	841
Resto del mondo [n.]	88

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	30.6.2019		
	Totale	Uomini	Donne
Italia	67.164	33.118	34.046
Lussemburgo	210	133	77
Irlanda	31	17	14
Egitto	4.598	3.517	1.081
Albania	643	190	453
Croazia	5.213	1.484	3.729
Romania	590	164	426
Serbia	3.073	831	2.242
Ungheria	2.285	714	1.571
Slovacchia	4.189	1.166	3.023
Ucraina	966	194	772
Federazione Russa	1.161	312	849
Brasile	39	28	11
<b>Gruppo</b>	<b>90.162</b>	<b>41.868</b>	<b>48.294</b>

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 [%]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Uomini	49,3	38,0	46,4
Donne	50,7	62,0	53,6

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,5	2,2	1,7
Uomini	1,2	1,3	1,3
Donne	0,3	0,9	0,5
Quadri direttivi	42,3	23,2	37,4
Uomini	25,7	13,6	22,6
Donne	16,6	9,6	14,8
Aree professionali	56,1	74,6	60,8
Uomini	22,3	23,1	22,5
Donne	33,8	51,5	38,3

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria]	30.6.2019	
	Uomini	Donne
Dirigenti	73,7	26,3
Quadri direttivi	60,4	39,6
Dirigenti + Quadri Direttivi	61,0	39,0
Aree professionali	37,0	63,0

Dipendenti part time per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,4	1,2	11,8
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.355	269	10.624
Uomini	674	40	714
Donne	9.681	229	9.910

Assunzioni per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	537	1.471	2.008
Uomini	297	561	858
Donne	240	910	1.150

Cessazioni per genere [n.]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.726	1.607	3.333
Uomini	985	591	1.576
Donne	741	1.016	1.757

Turnover per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-1.189	-136	-1.325
Uomini	-688	-30	-718
Donne	-501	-106	-607

Tasso di turnover per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-1,7	-0,6	-1,4
Uomini	-2,0	-0,3	-1,7
Donne	-1,5	-0,7	-1,2

## SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale	761	653	1.414
Uomini	355	213	568
Donne	406	440	846

## FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale [ore]	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	20.501	9.418	29.919
Uomini	16.660	5.889	22.550
Donne	3.841	3.529	7.369
Quadri direttivi	779.835	136.487	916.321
Uomini	489.891	64.362	554.252
Donne	289.944	72.125	362.069
Aree professionali	1.073.936	627.593	1.701.529
Uomini	440.588	158.656	599.244
Donne	633.348	468.937	1.102.285
Totale	1.874.272	773.498	2.647.771
Uomini	947.139	228.907	1.176.047
Donne	927.133	544.591	1.471.724

I dati sono esposti sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa e 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 e genere [ore medie]*	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	12,0	16,2	13,4
Uomini	12,0	16,8	13,3
Donne	12,1	15,2	13,7
Quadri direttivi	11,0	17,6	12,0
Uomini	11,4	14,8	11,9
Donne	10,4	21,6	12,2
Aree professionali	11,0	23,8	15,0
Uomini	11,6	21,8	14,3
Donne	10,6	24,7	15,4

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per modalità di erogazione	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	9,3	48,9	20,9
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	90,7	51,1	79,1
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	1.874.272	773.498	2.647.771
Ore di formazione per dipendente [n.]**	11,0	22,2	13,9

\* I dati sono esposti 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.

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

## LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	51.267	7.208	58.475
Dirigenti	172	57	229
Quadri direttivi	20.287	2.574	22.861
Aree professionali	30.808	4.577	35.385
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]	76,3*	31,3	64,9

Il 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).

## SALUTE E SICUREZZA

Infortuni per genere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	391	60	451
Uomini [n.]	158	15	173
Donne [n.]	233	45	278

Infortuni sul lavoro e in itinere	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	98	22	120
Uomini [n.]	31	2	33
Donne [n.]	67	20	87
Infortuni in itinere [n.]	293	38	331
Uomini [n.]	127	13	140
Donne [n.]	166	25	191

Formazione in materia di salute e sicurezza	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza*	36.833	11.986	48.818
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	10.271	3.208	13.479
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	15	14	15
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente*	0,5	0,5	0,5

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Rapine	8	5	13
Rapine ogni 100 sportelli	0,2	0,5	0,3

# Ambiente

## IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	30.6.2019		
		Italia	Eestero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	71.448	23.093	94.541
Superficie calpestabile	migliaia di m <sup>2</sup>	2.977	627	3.604

Emissioni di gas ad effetto serra (CO <sub>2</sub> eq)	Unità	30.6.2019		
		Italia	Eestero	Gruppo
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>23.714</b>	<b>3.112</b>	<b>26.826</b>
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	15.308	1.059	16.367
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO <sub>2</sub> eq	3.133	261	3.394
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	740	32	773
Emissioni da gas HFC	tCO <sub>2</sub> eq	985	0	985
Emissioni da benzina per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	4	221	225
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	3.544	1.538	5.082
<b>Emissioni indirette (Scope2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>3.206</b>	<b>15.809</b>	<b>19.015</b>
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO <sub>2</sub> eq	1.304	14.720	16.024
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO <sub>2</sub> eq	1.659	1.045	2.704
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO <sub>2</sub> eq	243	44	286
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>26.920</b>	<b>18.921</b>	<b>45.841</b>
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add.	0,4	0,8	0,5
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	9,0	30,2	12,7

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo
<b>Consumo diretto di energia primaria (Scope1)</b>	<b>GJ</b>	<b>373.646</b>	<b>46.881</b>	<b>420.527</b>
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	263.700	18.907	282.607
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	53.961	4.689	58.650
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	9.960	455	10.416
Consumo di benzina per la flotta	GJ	52	2.883	2.934
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	45.973	19.947	65.919
<b>Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)</b>	<b>GJ</b>	<b>637.413</b>	<b>183.986</b>	<b>821.399</b>
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	595.598	22.051	617.649
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	9.969	112.021	121.990
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	28.577	49.302	77.879
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	3.268	612	3.881
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.011.059</b>	<b>230.867</b>	<b>1.241.926</b>
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	14,2	10,0	13,1

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	2.431	1.644	2.239
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m <sup>2</sup>	58	61	59
Energia elettrica da fonti rinnovabili	%	95,3	16,1	81,1
Energia elettrica da cogenerazione	%	3,2	1,9	2,9

Consumo di carta	Unità	30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	2.334	961	3.294
Carta acquistata / addetto	kg/add.	32,7	41,6	34,8
Rapporto carta riciclata su totale	%	69,8	26,1	57,1
Rapporto carta FSC su totale	%	5,3	14,7	8,1
Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	1,0	23,0	7,4
Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	17,9	7,1	14,7
Rapporto altra carta certificata su totale	%	0,4	2,8	1,1

## GREEN ECONOMY

Finanziamenti erogati con finalità ambientale [migliaia di euro]*	30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo
Privati	20.846	4.349	25.196
Imprese e Terzo settore	89.191	8.870	98.060
Leasing	317	0	317
Corporate e Public finance	138.139	0	138.139
Project finance	269.394	51.596	320.989
<b>Totale</b>	<b>517.888</b>	<b>64.815</b>	<b>582.702</b>

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