

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	30.6.2020	30.6.2019
Clienti	50	53
Collaboratori	6	20
Fornitori	1	1
Comunità	0	0
Totale	57	74

INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing	30.6.2020	30.6.2019
Segnalazioni ricevute	6	10
Segnalazioni risultate non pertinenti	5	4
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	1	6

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	47.560	6.990	54.550	51.941	6.818	58.759
Ore di formazione specifica [n.]*	166.012	20.348	186.359	119.333	29.324	148.657
Partecipanti [%]	73,5%	30,6%	62,3%	77,3%	29,6%	65,2%
Ore di formazione specifica /Totale ore di formazione [%]*	9,1%	5,4%	8,5%	16,1%	5,7%	11,9%

La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali. L'andamento del numero di partecipanti, in lieve decremento, riflette tale ciclicità, dal momento che il primo semestre 2020 rappresenta la fase di avvio di un nuovo ciclo nel quale non tutte le popolazioni aziendali sono state ancora coinvolte. Per contro, l'aumento delle ore di formazione pro-capite conferma il continuo sforzo del Gruppo di migliorare l'offerta formativa ben oltre i livelli minimi previsti dalla normativa in un campo particolarmente delicato, anche sotto i profili reputazionali.

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della libera concorrenza	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	51.222	439	51.661	57.993	72	58.065
Ore erogate (aula + online)*	694.477	1.098	695.575	172.510	10	172.520

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela del consumatore	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	56.600	154	56.754	58.417	558	58.975
Ore erogate (aula + online)*	828.816	478	829.293	260.818	2.229	263.047

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della privacy	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	21.791	783	22.574	50.813	3.813	54.626
Ore erogate (aula + online)*	19.767	3.125	22.892	38.913	2.795	41.709

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Provvedimenti disciplinari per corruzione	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	0	0	0	0	0

Società

IMPIEGHI ALLA CLIENTELA PER SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA

Composizione per settore di attività economica	30.6.2020	30.6.2019
Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo		
Famiglie	28,6%	28,8%
Amministrazioni Pubbliche	1,8%	2,0%
Società Finanziarie	8,6%	12,3%
Società Non Finanziarie di cui:	33,3%	32,3%
Servizi	7,0%	6,2%
Distribuzione	5,7%	5,4%
Affari immobiliari	3,2%	3,5%
Costruzioni	1,9%	2,0%
Utility	1,8%	2,5%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,7%	1,8%
Trasporti	1,5%	1,3%
Agricoltura	1,5%	1,5%
Alimentare	1,3%	1,3%
Meccanica	1,1%	1,0%
Mezzi di trasporto	1,0%	0,5%
Sistema moda	1,0%	0,9%
Intermedi per l'industria beni vari	0,9%	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,7%	0,6%
Holding e altro	0,4%	0,5%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,3%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%
Grandi lavori	0,3%	0,3%
Energia ed estrazione	0,3%	0,3%
Unità non classificabili	0,2%	0,3%
Mobili	0,2%	0,2%
Editoria e stampa	0,2%	0,3%
Farmaceutica	0,2%	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%	0,2%
Largo consumo	0,1%	0,1%
Elettrodomestici	0,1%	0,1%
Resto del mondo	12,4%	9,8%
Crediti delle banche e società estere del Gruppo	11,8%	10,6%
Crediti deteriorati	3,5%	4,1%
TOTALE	100,0%	100,0%

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

OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES*

Finanza di Progetto**	30.6.2020		
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Totale			
Settore			
Petrolio e Gas	1		
Estrattivo			
Energia			1
Infrastrutture			
Altro			
Regione			
Americhe			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)			1
Asia e Oceania	1		
Tipo di Paese***			
Designato			
Non Designato	1		1
Revisione indipendente			
Si	1		1
No			

* Non ci sono finanziamenti alle imprese destinate a progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel primo semestre 2020.

** La tabella si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2020.

*** 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 del semestre*	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti	1	1	2	1	0	1
Impegno economico [mln di euro]	450	14	464	173	0	173

* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2020.

FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]*	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	3.745	39.227	42.972	10.034	21.098	31.132
Prestiti antiusura	452	0	452	557	0	557
Finanziamenti al Terzo Settore	105.176	0	105.176	106.760	0	106.760
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	1.890.284	93.274	1.983.558	1.445.889	124.174	1.570.063
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	16.520.730	0	16.520.730	55.145	0	55.145
Totale	18.520.386	132.501	18.652.888	1.618.384	145.272	1.763.656

*Include finanziamenti a MLT erogati dalla rete Terzo Settore e dalle Banche in Italia. Nel 1sem.20 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 46% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs 7% nel 1sem.19). Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale risulta in forte crescita in quanto nel 1sem.20 sono inclusi i finanziamenti erogati a supporto di famiglie e imprese a fronte dell'emergenza COVID-19. In particolare, a giugno, risultano finalizzati dal Gruppo circa €16,5mld di finanziamenti, di cui quasi €14mld a valere sul Decreto Liquidità.

INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]	30.6.2020	30.6.2019
Fondi Etici e ESG: patrimonio	10.289.012	6.478.529
Fondi Etici: patrimonio	1.779.973	1.307.989
Azionario Internazionale Etico	295.737	189.302
Obbligazionario Etico	507.786	448.793
Diversificato Etico	956.104	669.894
EIS - Flexible Equity Ethical Selection	20.346	0
Fondi ESG: patrimonio	8.509.039	5.170.540
ESG target 40 clientela retail	87.393	112.302
Sustainable Global Equity clientela professionale	540.588	416.781
Flessibile azionario	3.543.646	3.581.503
Disciplina Sostenibile ESG	409.841	436.222
Absolute Green Bonds	1.457.342	332.153
Bond Corporate Smart ESG	185.584	100.374
Approccio Contrarian ESG	135.070	4.804
Bond Emerging Markets in local currencies ESG	185.122	186.402
Equity Innovation	492.333	-
Equity People	375.104	-
Equity Planet	453.261	-
Equity Europe	93.961	-
Equity US	81.126	-
Eurizon Global Dividend ESG 50 - Maggio 2025	101.337	-
Eurizon Fund - Equity Europe ESG LTE	41.851	-
Eurizon Fund - Equity USA ESG LTE	49.295	-
Eurizon Global Dividend ESG 50 - Luglio 2025	276.185	-

Eurizon SGR: azionariato attivo	30.6.2020	30.6.2019
Società per quali sono state svolte attività di engagement	178	300
Società per quali sono state svolte attività di engagement ESG	42	70

Fideuram: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]	30.6.2020	30.6.2019
Fondi Etici e ESG: patrimonio	351.423	149.237
Fondi Etici: patrimonio	65.638	47.374
Fonditalia Ethical Investment Classe R	27.048	25.884
Fonditalia Ethical Investment Classe T	38.590	21.490
Fondi ESG: patrimonio	285.785	101.863
Fonditalia Millenials Equity Classe R	121.880	39.905
Fonditalia Millenials Equity Classe T	163.905	61.958

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

SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	56.974	2.769	59.743	17.174	3.772	20.946
Ore erogate (aula + online)*	148.341	5.656	153.997	30.697	7.862	38.559

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	30.6.2020	30.6.2019
Retail	22	18
Exclusive	14	5
Imprese	22	7

L'NPS al 30 giugno 2020 risulta in crescita rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. Il miglioramento è frutto del rafforzamento della relazione con la Banca e risulta positivamente influenzato anche dal giudizio sull'operato di Intesa Sanpaolo durante la crisi sanitaria. In particolare, per la clientela Imprese, la piena applicazione del nuovo modello di servizio, lanciato da inizio 2019, si è riflessa in un miglioramento significativo dell'NPS.

RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia (numero)	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo
Finanziamenti	13.162	3.566	16.728	10.991	2.164	13.155
Sistemi di pagamento	6.136	12.786	18.922	5.739	9.179	14.918
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	8.250	3.753	12.003	6.281	3.245	9.526
Prodotti assicurativi	5.018	74	5.092	3.515	41	3.556
C/C, depositi e dossier titoli	2.594	3.110	5.704	2.456	2.763	5.219
Investimenti	2.471	124	2.595	1.253	91	1.344
Totale	37.631	23.413	61.044	30.235	17.483	47.718

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 1° semestre 2020 sono pervenute 40 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. Nel perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 243 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 6 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.

* Relativamente al primo semestre 2019, i dati riguardanti il perimetro estero sono riferiti al periodo gennaio-maggio, poiché le tempistiche di rendicontazione non hanno consentito una rappresentazione dei dati del semestre completo; a partire dal primo semestre 2020 la rendicontazione è effettuata relativamente al periodo completo gennaio-giugno.

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	9.381	167	9.547	13.019	220	13.239
Solidarietà sociale	5.142	180	5.322	2.439	173	2.612
Salute	101.371	406	101.776	841	174	1.015
Istruzione e ricerca	2.700	110	2.810	4.715	97	4.812
Emergenze civili e umanitarie	12.809	446	13.255	10	0	10
Sviluppo economico	1.814	221	2.035	2.286	266	2.552
Ambiente	80	0	80	3	7	10
Altro	705	277	982	4.322	401	4.723
Totale contributo monetario alla comunità	134.001	1.807	135.808	27.634	1.338	28.972

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	7,0	9,2	7,0	47,1	16,4	45,7
Solidarietà sociale	3,8	9,9	3,9	8,8	12,9	9,0
Salute	75,6	22,5	74,9	3,0	13,0	3,5
Istruzione e ricerca	2,0	6,1	2,1	17,1	7,2	16,6
Emergenze civili e umanitarie	9,6	24,7	9,8	0,0	0,0	0,0
Sviluppo economico	1,4	12,2	1,5	8,3	19,9	8,8
Ambiente	0,1	0,0	0,1	0,0	0,5	0,0
Altro	0,5	15,3	0,7	15,6	30,0	16,3

Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	110.910	22	110.932	493	98	591
Investimenti nella comunità	13.656	1.431	15.087	13.548	634	14.182
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	9.435	354	9.789	13.593	606	14.199
Totale contributo monetario alla comunità	134.001	1.807	135.808	27.634	1.338	28.972

Il trend del contributo monetario alla comunità risulta in forte crescita in quanto nel 1sem.20 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19. In particolare, tra gli interventi di maggior rilievo, Intesa Sanpaolo ha donato €100mln per rafforzare, attraverso il Dipartimento della Protezione Civile, il Servizio Sanitario Nazionale su tutto il territorio nazionale.

Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	82,8	1,2	81,7	1,8	7,3	2,0
Investimenti nella comunità	10,2	79,2	11,1	49,0	47,4	48,9
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	7,0	19,6	7,2	49,2	45,3	49,0

FORNITORI

Fornitori Supplier Gate*	30.6.2020	30.6.2019
Fornitori [n.]	6.785	4.213
di cui:		
Italia [n.]	3.916	3.284
Europa (esclusa Italia) [n.]	2.725	841
Resto del mondo [n.]	144	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	30.6.2020			30.6.2019		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Italia	64.694	31.638	33.056	67.164	33.118	34.046
Lussemburgo	207	133	74	210	133	77
Irlanda	29	17	12	31	17	14
Egitto	4.504	3.330	1.174	4.598	3.517	1.081
Albania	677	199	478	643	190	453
Croazia	5.045	1.400	3.645	5.213	1.484	3.729
Romania	570	163	407	590	164	426
Serbia	3.147	847	2.300	3.073	831	2.242
Ungheria	2.294	714	1.580	2.285	714	1.571
Slovacchia	4.094	1.175	2.919	4.189	1.166	3.023
Ucraina	836	186	650	966	194	772
Federazione Russa	1.091	307	784	1.161	312	849
Brasile	37	25	12	39	28	11
Moldavia	349	118	231	0	0	0
Gruppo	87.574	40.252	47.322	90.162	41.868	48.294

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).

La Moldavia è stata inclusa nel perimetro di consolidamento a partire dalla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019, pertanto sono disponibili solo i dati relativi al 1° semestre 2020.

Composizione dipendenti per genere [%]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Uomini	48,9	37,6	46,0	49,3	38,0	46,4
Donne	51,1	62,4	54,0	50,7	62,0	53,6

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,6	2,2	1,7	1,5	2,2	1,7
Uomini	1,2	1,3	1,3	1,2	1,3	1,3
Donne	0,3	0,9	0,5	0,3	0,9	0,5
Quadri direttivi	42,1	22,5	37,0	42,3	23,2	37,4
Uomini	25,5	12,7	22,1	25,7	13,6	22,6
Donne	16,7	9,8	14,9	16,6	9,6	14,8
Aree professionali	56,3	75,3	61,3	56,1	74,6	60,8
Uomini	22,2	23,6	22,6	22,3	23,1	22,5
Donne	34,1	51,7	38,7	33,8	51,5	38,3

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria]	30.6.2020		30.6.2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	72,6	27,4	73,7	26,3
Quadri direttivi	59,8	40,2	60,4	39,6
Dirigenti + Quadri Direttivi	60,4	39,6	61,0	39,0
Aree professionali	36,8	63,2	37,0	63,0

Dipendenti part time per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,6	1,4	11,9	15,4	1,2	11,8
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.094	322	10.416	10.355	269	10.624
Uomini	772	56	828	674	40	714
Donne	9.322	266	9.588	9.681	229	9.910

Assunzioni per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale	479	1.083	1.562	537	1.471	2.008
Uomini	276	412	688	297	561	858
Donne	203	671	874	240	910	1.150

Cessazioni per genere [n.]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale	1.420	1.189	2.609	1.726	1.607	3.333
Uomini	838	411	1.249	985	591	1.576
Donne	582	778	1.360	741	1.016	1.757

Turnover per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale	-941	-106	-1.047	-1.189	-136	-1.325
Uomini	-562	1	-561	-688	-30	-718
Donne	-379	-107	-486	-501	-106	-607

Tasso di turnover per genere [%]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale	-1,4	-0,5	-1,2	-1,7	-0,6	-1,4
Uomini	-1,7	0,0	-1,4	-2,0	-0,3	-1,7
Donne	-1,1	-0,7	-1,0	-1,5	-0,7	-1,2

SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale	368	511	879	761	653	1.414
Uomini	185	170	355	355	213	568
Donne	183	341	524	406	440	846

FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale [ore]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Dirigenti	22.706	14.759	37.466	20.501	9.418	29.919
Uomini	18.236	8.819	27.055	16.660	5.889	22.550
Donne	4.470	5.941	10.411	3.841	3.529	7.369
Quadri direttivi	1.886.672	104.409	1.991.081	779.835	136.487	916.321
Uomini	1.094.166	45.830	1.139.995	489.891	64.362	554.252
Donne	792.506	58.580	851.086	289.944	72.125	362.069
Aree professionali	3.392.121	596.040	3.988.161	1.073.936	627.593	1.701.529
Uomini	1.256.708	140.203	1.396.912	440.588	158.656	599.244
Donne	2.135.413	455.836	2.591.249	633.348	468.937	1.102.285
Totale	5.301.499	715.209	6.016.708	1.874.272	773.498	2.647.771
Uomini	2.369.110	194.852	2.563.962	947.139	228.907	1.176.047
Donne	2.932.389	520.356	3.452.746	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 del semestre e le ore di formazione erogate tramite Web TV.

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Dirigenti	10,5	19,7	13,5	12,0	16,2	13,4
Uomini	10,4	18,7	12,6	12,0	16,8	13,3
Donne	10,9	21,2	15,8	12,1	15,2	13,7
Quadri direttivi	24,0	11,6	22,0	11,0	17,6	12,0
Uomini	23,1	9,6	21,1	11,4	14,8	11,9
Donne	25,3	14,3	23,4	10,4	21,6	12,2
Aree professionali	31,7	18,0	27,3	11,0	23,8	15,0
Uomini	30,0	15,2	25,9	11,6	21,8	14,3
Donne	32,9	19,2	28,1	10,6	24,7	15,4
Ore di formazione per dipendente [n.]*	28,1	16,6	25,1	11,0	22,2	13,9

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per modalità di erogazione	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	1,5	29,6	4,8	9,3	48,9	20,9
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	98,5	70,4	95,2	90,7	51,1	79,1
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	5.301.499	715.209	6.016.708	1.874.272	773.498	2.647.771

* 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 del semestre e la formazione erogata tramite Web TV.

LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	46.639	7.228	53.867	51.267	7.208	58.475
Dirigenti	155	66	221	172	57	229
Quadri direttivi	18.852	2.515	21.367	20.287	2.574	22.861
Aree professionali	27.632	4.647	32.280	30.808	4.577	35.385
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]	76,1*	32,8	64,7	76,3	31,3	64,9

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 52,9% dei dipendenti all'estero.

* I dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,01%.

SALUTE E SICUREZZA

Infortuni per genere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	211	35	246	391	60	451
Uomini	89	6	95	158	15	173
Donne	122	29	151	233	45	278

Infortuni sul lavoro e in itinere	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	84	17	101	98	22	120
Uomini	31	2	33	31	2	33
Donne	53	15	68	67	20	87
Infortuni in itinere [n.]	127	18	145	293	38	331
Uomini	58	4	62	127	13	140
Donne	69	14	83	166	25	191

Formazione in materia di salute e sicurezza	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza*	117.242	1.971	119.213	36.833	11.986	48.818
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	21.278	1.052	22.330	10.271	3.208	13.479
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	33	5	25	15	14	15
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente*	1,8	0,1	1,4	0,5	0,5	0,5

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Rapine	3	1	4	8	5	13
Rapine ogni 100 sportelli	0,1	0,1	0,1	0,2	0,5	0,3

Ambiente

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	70.677	24.041	94.718	71.448	23.093	94.541
Superficie calpestabile	migliaia di m ²	2.912	615	3.527	2.977	627	3.604

Emissioni di gas ad effetto serra (CO ₂ eq)	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni dirette (Scope1)	tCO₂eq	19.009	4.111	23.120	23.714	3.112	26.826
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	13.844	1.539	15.383	15.308	1.059	16.367
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO ₂ eq	1.398	250	1.647	3.133	261	3.394
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	395	61	456	740	32	773
Emissioni da gas HFC	tCO ₂ eq	1.647	117	1.763	985	n.d.	985
Emissioni da benzina per la flotta	tCO ₂ eq	2	743	746	4	221	225
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO ₂ eq	1.724	1.401	3.125	3.544	1.538	5.082
Emissioni indirette (Scope2 Market-based)	tCO₂eq	2.951	12.216	15.167	3.206	15.809	19.015
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO ₂ eq	816	11.648	12.464	1.304	14.720	16.024
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO ₂ eq	2.135	535	2.670	1.659	1.045	2.704
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO ₂ eq	0	33	33	243	44	286
Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)	tCO₂eq	21.960	16.327	38.287	26.920	18.921	45.841
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO ₂ eq/add.	0,3	0,7	0,4	0,4	0,8	0,5
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO ₂ eq/m ²	7,5	26,5	10,9	9,0	30,2	12,7

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Consumo diretto di energia primaria (Scope1)	GJ	290.351	58.295	348.646	373.646	46.881	420.527
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	238.781	27.466	266.246	263.700	18.907	282.607
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	24.108	4.469	28.577	53.961	4.689	58.650
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	5.316	859	6.175	9.960	455	10.416
Consumo di benzina per la flotta	GJ	25	7.516	7.541	52	2.883	2.934
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	22.121	17.985	40.107	45.973	19.947	65.919
Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)	GJ	567.366	192.069	759.435	637.413	183.986	821.399
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	524.422	27.052	551.474	595.598	22.051	617.649
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	6.118	96.366	102.483	9.969	112.021	121.990
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	36.827	68.170	104.996	28.577	49.302	77.879
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	0	481	481	3.268	612	3.881
Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)	GJ	857.717	250.364	1.108.081	1.011.059	230.867	1.241.926
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	12,1	10,4	11,7	14,2	10,0	13,1

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	2.121	1.449	1.950	2.431	1.644	2.239
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m ²	51	57	52	58	61	59
Acquisto da fonti rinnovabili	%	96,8	21,5	82,6	94,9	16,0	80,8
Autoproduzione da fonti rinnovabili (fotovoltaico)	%	0,4	0,1	0,3	0,3	0,2	0,3
Acquisto da fonti non rinnovabili	%	1,1	76,9	15,4	1,6	81,9	16,0
Autoproduzione da fonti non rinnovabili (cogenerazione)	%	1,7	1,6	1,7	3,2	1,9	2,9

Consumo di carta	Unità	30.6.2020			30.6.2019		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	1.719	663	2.382	2.334	961	3.294
Carta acquistata / addetto	kg/add.	24,3	27,6	25,2	32,7	41,6	34,8
Carta riciclata certificata	%	75,3	11,9	57,6	69,8	26,1	57,1
Carta certificata ecosostenibile (non riciclata)	%	22,0	45,7	28,6	24,6	47,6	31,3

GREEN ECONOMY

Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Privati	18.453	2.078	20.531	20.846	4.349	25.196
Imprese e Terzo Settore	70.578	13.956	84.534	89.508	8.870	98.377
Corporate e Project finance	179.413	18.059	197.472	407.533	51.596	459.129
di cui Project finance	119.549	18.059	137.609	269.394	51.596	320.989
Totale finanziamenti per la Green Economy	268.443	34.093	302.536	517.888	64.815	582.702
Totale Plafond Circular Economy	477.652	0	477.652	542.798	0	542.798
Totale	746.095	34.093	780.188	1.060.686	64.815	1.125.500