

Relazione Consolidata
Non Finanziaria al 30 giugno 2021

Sommario

INTRODUZIONE	3
EXECUTIVE SUMMARY	4
Principali indicatori di performance	5
Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità	13
Principali azioni intraprese per fronteggiare l'emergenza COVID-19	14
TEMI MATERIALI: RISULTATI E OBIETTIVI	15
Valore e solidità del Gruppo	16
Integrità nella condotta aziendale	17
Società	18
Persone del Gruppo	21
Ambiente e Climate Change	23
Diritti Umani	24
INDICATORI	25
CONTATTI	38

Introduzione

Nel Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo si è impegnata a rafforzare la propria leadership nella Corporate Social Responsibility, puntando a diventare un modello di riferimento in termini di sostenibilità e di responsabilità sociale e culturale.

Coerentemente con questo impegno, Intesa Sanpaolo anche nel 2021 ha scelto, fra le pochissime banche al mondo, di pubblicare volontariamente in un documento strutturato e organico una rendicontazione infra-annuale di indicatori di natura non finanziaria.

L'obiettivo è disporre di un monitoraggio puntuale di progetti, iniziative e indicatori quantitativi di performance nell'ambito ESG (environmental, social, governance) e rendere di conseguenza conto tempestivamente e compiutamente - al mercato e a tutti gli stakeholder - dei risultati raggiunti in corso d'anno, testimoniando anche la costante e fattiva attenzione delle persone del Gruppo Intesa Sanpaolo alle tematiche ESG.

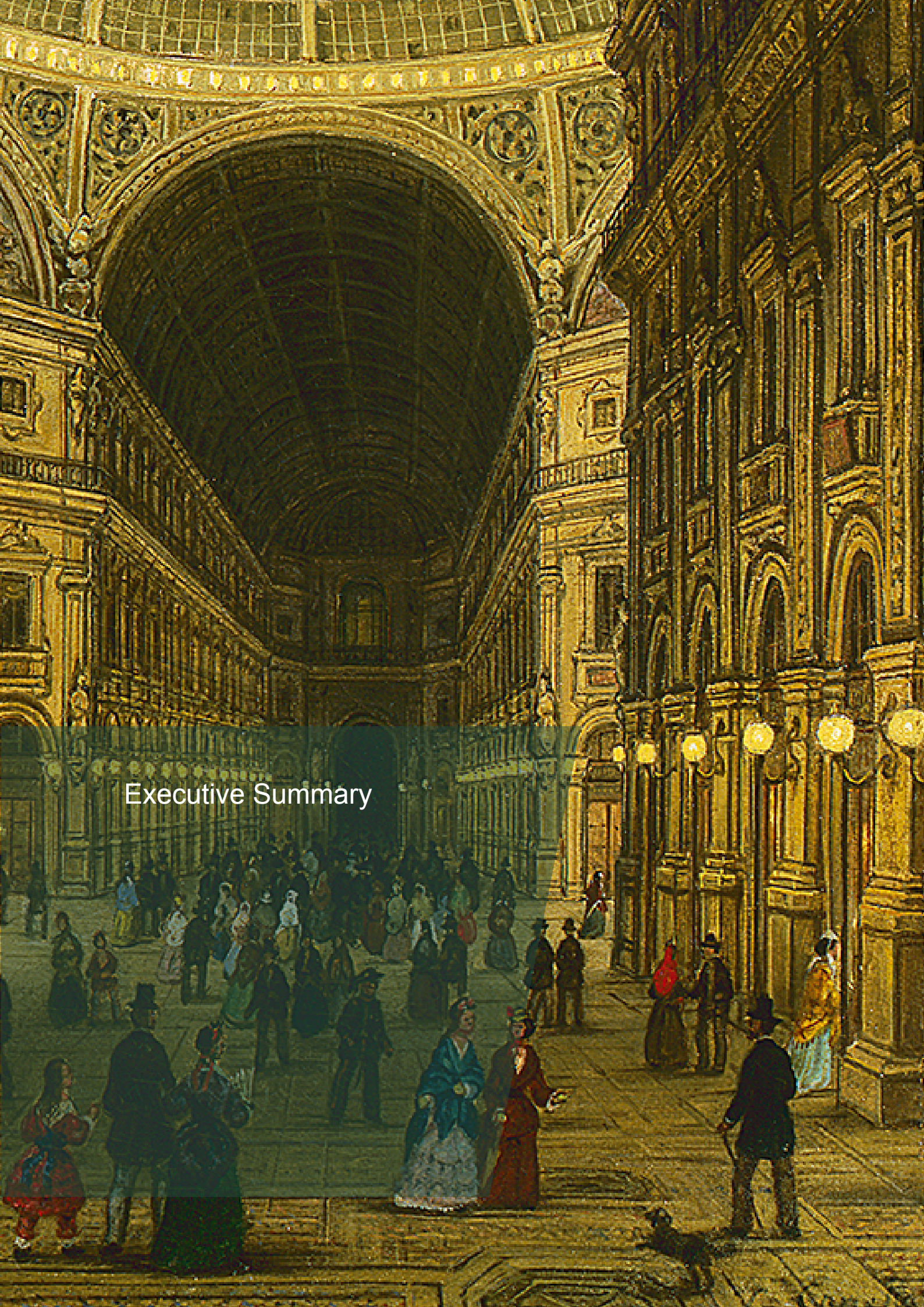
In particolare, Intesa Sanpaolo intende fornire una comunicazione tempestiva sui progressi compiuti nei confronti degli impegni di sostenibilità assunti dal Gruppo, a partire dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

A tal fine, nel presente documento viene pubblicato un set di indicatori di performance selezionato rispetto a quanto previsto dall'obbligo di rendicontazione annuale assolto con la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, redatta in conformità al Decreto legislativo n. 254/2016 e ai GRI Standards.

Gli indicatori selezionati fanno riferimento al primo semestre 2021 e, ove possibile, è presentato il confronto con il primo semestre 2020. In particolare si evidenzia che, rispetto al primo semestre 2020, nel primo semestre 2021 è stato inserito nel perimetro di rendicontazione il Gruppo UBI Banca (di seguito anche UBI Banca o UBI) i cui dati sono rendicontati nella presente Relazione.

La scelta degli indicatori è stata guidata dalla loro rappresentatività rispetto ai temi materiali per Intesa Sanpaolo, dunque prioritari per il Gruppo e i suoi stakeholder, così come rappresentati nella matrice di materialità 2020, che ne evidenzia 12: Valore e solidità del Gruppo, Qualità del servizio e soddisfazione del cliente, Investimenti e assicurazione sostenibili, Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo, Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo, Integrità nella condotta aziendale, Innovazione e digital transformation, Tutela del lavoro, Transizione verso un'Economia sostenibile, Green e Circular, Supporto alla comunità, Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo e Impatti ambientali diretti.

Il perimetro di rendicontazione di questo documento è allineato con quello della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020 e copre oltre il 99% del perimetro aziendale per numero di dipendenti (al netto dei lavoratori atipici).



Executive Summary

Principali indicatori di performance

Il primo semestre 2021 è stato caratterizzato dalla complessità del contesto conseguente all'epidemia da COVID-19 che, seppur attenuato rispetto al primo semestre 2020, unitamente all'integrazione con UBI Banca, ha contribuito a influenzare i trend dei principali indicatori di performance in ambito ESG. In tali condizioni Intesa Sanpaolo ha confermato la propria capacità di poter essere un punto di riferimento nei Paesi in cui opera, in particolare per l'Italia, in linea con gli impegni assunti col Piano di Impresa.

In uno scenario globale segnato dall'emergenza sanitaria da COVID-19, il Gruppo Intesa Sanpaolo, grazie alla propria solidità finanziaria e alla capacità di creare valore sostenibile per tutti gli stakeholder, fonda la sua strategia su sostenibilità e radicamento nei territori, pilastri sui quali è proseguito e si è concluso il processo di integrazione con UBI Banca, in una comune visione d'intenti.

Tra i risultati conseguiti, risaltano i quasi 43 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, di cui circa 10,5 miliardi di finanziamenti ad alto impatto sociale (24,6% del totale), oltre 7 dei quali a sostegno del sistema produttivo durante l'emergenza sanitaria.

Il Gruppo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili con una quota di mercato complessiva di quasi il 30%; in particolare, Eurizon offre 155 fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della Sustainable Finance Disclosure Regulation, con circa 100 miliardi di euro di masse che rappresentano circa il 45% del patrimonio totale dei Fondi gestiti.

Intesa Sanpaolo, riconoscendo un ruolo strategico alla digitalizzazione e alla multicanalità, ha proseguito nella realizzazione degli impegni strategici mantenendo come obiettivo primario la centralità del cliente, ancor più nel contesto dell'emergenza sanitaria, consentendo ai clienti e alle persone del Gruppo di operare da remoto in piena sicurezza, efficienza ed efficacia; le attività di cybersecurity sono allineate ai migliori standard internazionali e certificate a livello nazionale. Intesa Sanpaolo conta circa 12,1 milioni di clienti multicanale.

Il contributo monetario alla comunità è stato di oltre 26 milioni di euro, a conferma della costante attenzione verso il territorio e le fasce più fragili della popolazione.

A supporto della Green Economy, della Circular Economy e della transizione ecologica, sono stati previsti 76 miliardi di euro in nuovi finanziamenti nell'ambito dell'impegno del Gruppo a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). È stata mantenuta alta l'attenzione per l'ambiente attraverso i finanziamenti a favore della Green e Circular Economy, pari a circa 3,7 miliardi di euro (8,6% del totale), che risultano più che quadruplicati rispetto al primo semestre 2020. Inoltre, a marzo 2021 è stato emesso un Green Bond per un importo di 1,25 miliardi di euro focalizzato sui mutui concessi per la costruzione o l'acquisto di immobili ad alta efficienza energetica.

Si segnala inoltre che nel mese di luglio 2021, Intesa Sanpaolo ha aggiornato le regole per l'operatività creditizia del Gruppo nel settore del carbone, impegnandosi a cessare immediatamente i nuovi finanziamenti per l'estrazione del carbone e ad azzerare le esposizioni (phase out) entro il 2025; inoltre ha introdotto regole dedicate per il settore oil&gas non convenzionale prevedendo la cessazione immediata di nuovi finanziamenti collegati a risorse oil&gas non convenzionali e l'azzeramento delle esposizioni (phase out) entro il 2030. L'adozione di queste misure, applicate a tutte le società del Gruppo e in tutti i Paesi in cui operano, rappresenta per la Banca un importante passo ulteriore per il contrasto al cambiamento climatico.

Questi risultati sono stati raggiunti grazie alle persone che lavorano nel Gruppo, alle quali si è continuato a garantire condizioni di lavoro in sicurezza nel contesto pandemico, in particolare con circa 79.000 persone in smart working, e una forte attenzione alla formazione, che nel primo semestre 2021 ha continuato a permanere su livelli molto elevati, attestandosi a circa 6 milioni di ore.

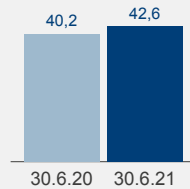
IDENTITÀ E PROFILO

Valore e solidità del Gruppo



Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale

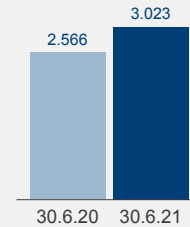
€ mld



Il Gruppo si conferma motore dell'economia reale e sociale: dei ~€43mld di nuovo credito a medio-lungo termine nel primo semestre 2021, circa ~€37mld sono stati erogati in Italia, di cui ~€31mld a famiglie e piccole e medie imprese.

Risultato netto

€ mln



Intesa Sanpaolo ha conseguito un Risultato netto nel primo semestre pari a €3mld (+17,8% vs 1sem.20). L'eccellente performance è stata ottenuta nonostante l'impatto del COVID-19 e contestualmente alla fusione con UBI Banca portata a termine con successo, perfettamente in linea con l'obiettivo di un Risultato netto almeno pari a €4mld nel 2021.

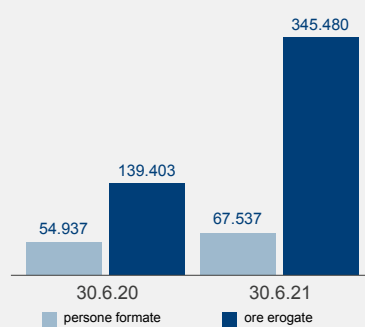
GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI

Integrità nella condotta aziendale



Formazione su tematiche ESG

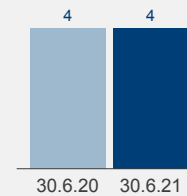
n.



L'attività di formazione sulle tematiche ESG è stata oggetto di un focus particolare in termini sia progettuali che realizzativi. Sono state sviluppate iniziative che, attraverso l'erogazione di contenuti live e digitali, hanno raggiunto quasi il 70% dei collaboratori nel 1sem.21. Un coinvolgimento così rilevante delle persone del Gruppo conferma la sempre crescente attenzione di Intesa Sanpaolo ai temi ESG e di sostenibilità.

Casi di perdita o furto di dati di clienti

n. casi notificati all'Autorità Garante



Il trend dei casi notificati all'Autorità Garante permane su livelli molto contenuti con un solo caso in Italia e tre nel perimetro Estero.

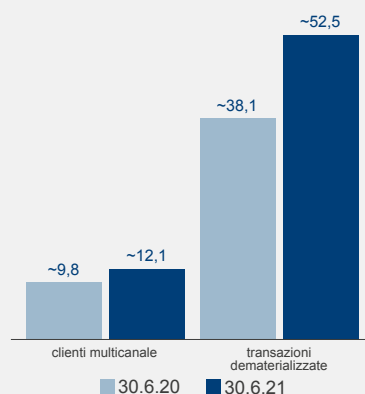
SOCIETÀ

Innovazione e trasformazione digitale



Multicanalità in Italia

mln



~7,5mln di clienti che utilizzano l'app di Intesa Sanpaolo al 30.6.21



~1,7mln di vendite digitali (vs. 878mila del 1sem.20)

Il Gruppo si posiziona ai vertici in Europa per funzionalità di mobile app e un'eccellente offerta digitale, con circa 12,1 milioni di clienti multicanale (91% dei clienti totali) e circa 7,5 milioni di clienti che utilizzano l'App di Intesa Sanpaolo. Risalta il forte incremento delle vendite di prodotti su canali digitali pari a circa 1,7 milioni (+94% vs 1sem.20).

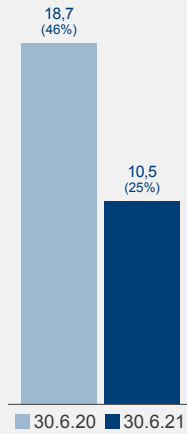
SOCIETÀ

Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo



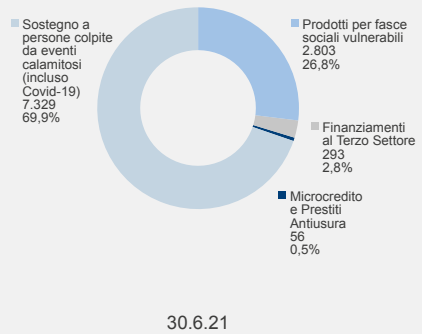
Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale

€ mld / % sui crediti erogati



Composizione finanziamenti ad impatto sociale erogati

€ mln / %



Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale risulta influenzato principalmente dalle erogazioni a supporto di famiglie e imprese relative al 1sem.20, in risposta alla prima fase della pandemia da COVID-19, che sono maggiormente significative rispetto al 1sem.21. In particolare, nel 1sem.21 risultano finalizzati dal Gruppo oltre €7mld di finanziamenti a valere sul Decreto Liquidità (circa €39,5mld dall'inizio dell'emergenza).

Fund for Impact

per Merito: € mln concessi

XME StudioStation: € mln concessi

MAMMA@WORK: € mln concessi



concessi nel 1sem.21



concessi nel 1sem.21



concessi dal lancio



concessi nel 1sem.20



concessi dal lancio



concessi dall'inizio del 2019

La forte attenzione all'inclusione finanziaria si è concretizzata nell'istituzione a fine 2018 del Fund for Impact, che consente l'erogazione di 1,5 miliardi a categorie con difficoltà di accesso al credito. Tra le iniziative spicca "per Merito", che prevede prestiti senza garanzie rivolti ai giovani studenti universitari residenti in Italia; "Mamma@work" è rivolto alle madri lavoratrici per supportarle negli impegni economici successivi alla maternità. A luglio 2021 sono state lanciate tre nuove iniziative: "per Esempio", destinato ai volontari del Servizio Civile, "per Crescere", per i genitori con figli in età scolastica e "per avere Cura", destinato alle famiglie con persone non autosufficienti. "XME StudioStation" è un prestito destinato alle famiglie con figli che seguono la didattica a distanza finanziando l'acquisto di computer e connettività.

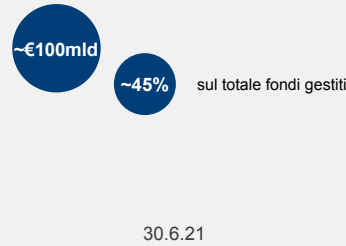
SOCIETÀ

Investimenti e assicurazione sostenibili



Fondi ex SFDR* - Eurizon

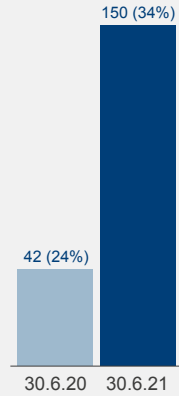
patrimonio: € mld e % sul totale fondi gestiti



Il Gruppo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili con una quota di mercato complessiva di quasi il 30%. Eurizon (inclusa Pramerica) offre una gamma diversificata in tutte le asset class di 155 fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR con €98,6mld di masse che rappresentano circa il 45% del patrimonio totale dei Fondi gestiti; Fideuram offre 3 fondi classificati secondo l'art. 8 della SFDR per un totale di €1,3mld di patrimonio (circa il 2% del patrimonio totale dei Fondi gestiti).

Attività di engagement ESG con società emittenti - Eurizon

n. e % di società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG



Le società oggetto di engagement ESG risultano in notevole aumento (+257%), a conferma del forte impegno di Eurizon nei confronti delle tematiche di sostenibilità e dell'efficacia dello strumento dell'azionariato attivo. Nel 1sem.21 risultano 442 le società sulle quali sono state condotte attività di engagement; tra queste, 150 (circa il 34%) sono state coinvolte in engagement su tematiche ESG. In particolare, nel 1sem.21 Eurizon ha condotto 171 attività di engagement su tematiche ESG, che rappresentano il 29% rispetto al totale delle attività di engagement dell'intero semestre.

* Sustainable Finance Disclosure Regulation.

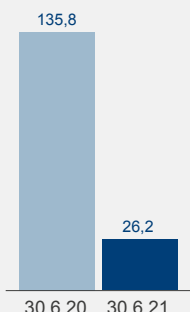
SOCIETÀ

Supporto alla comunità



Contributo monetario alla comunità

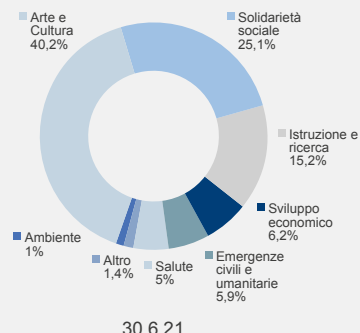
€ mln



Il trend del contributo monetario alla comunità risulta notevolmente influenzato dal fatto che nel 1sem.20 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19 erogando oltre €100mln per rafforzare, attraverso il Dipartimento della Protezione Civile, il Servizio Sanitario Nazionale.

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento

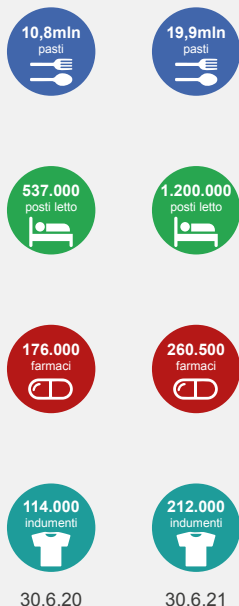
%



Rispetto al 1sem.20 durante il quale aveva prevalso l'attenzione verso l'ambito salute, nel 1sem.21 gli ambiti che hanno beneficiato di maggiori interventi sono stati arte e cultura, solidarietà sociale e istruzione e ricerca.

Progetto Cibo e riparo per persone in difficoltà

n. - valori cumulati dal 2018



Il progetto fa parte delle iniziative per ridurre la povertà infantile e a supporto delle persone in difficoltà: gli importanti risultati evidenziati sopra sono stati raggiunti in anticipo rispetto all'obiettivo del Piano di Impresa.

Attività culturali presso le Gallerie d'Italia

n.



Le Gallerie d'Italia, riconosciute a livello internazionale come centri d'eccellenza dell'offerta culturale italiana, ospitano le collezioni della Banca, mostre temporanee in partnership con i principali musei nazionali e internazionali e sono sede di attività gratuite rivolte agli studenti e alle categorie fragili.

Programma ISP Giovani e lavoro

n.



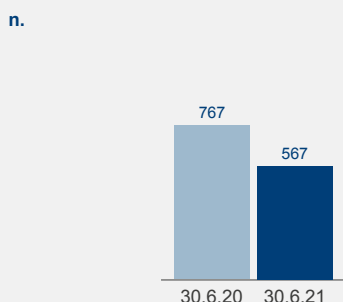
Il programma "Giovani e Lavoro", in partnership con Generation, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di 5.000 giovani nel mercato del lavoro italiano su un orizzonte temporale pluriennale.

PERSONE

Tutela del lavoro

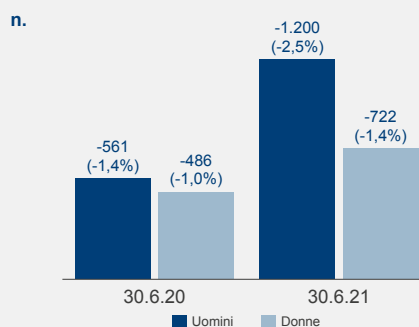


Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto



Il Gruppo, a conferma della forte attenzione verso la tutela dell'occupazione, grazie alle azioni realizzate in questi anni, ha raggiunto con successo l'obiettivo del Piano d'Impresa al 2021 volto alla riconversione di ~5.000 risorse su iniziative prioritarie. Il dato risulta in naturale riduzione anno su anno perché riflette la progressiva realizzazione in ordine crescente di complessità.

Turnover per genere



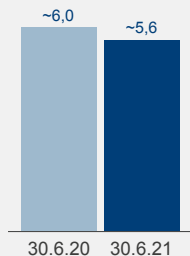
Il tasso di turnover di Gruppo, pari a -1,9% (-1,2% nel 1sem.20), registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti. Nel 1sem.21 sono state assunte circa 1.800 persone.

Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo



Formazione

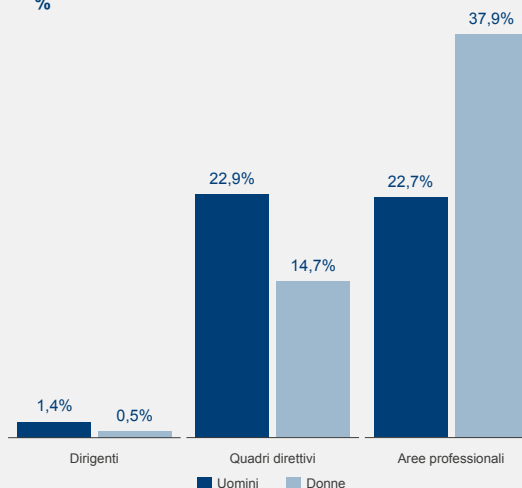
mln ore erogate



La formazione si mantiene su livelli molto elevati e sostanzialmente in linea con il 1sem.20, grazie anche al forte impulso derivante dall'attività di formazione erogata mediante le piattaforme digitali, con riflessi su tutti i principali indicatori dell'attività formativa.

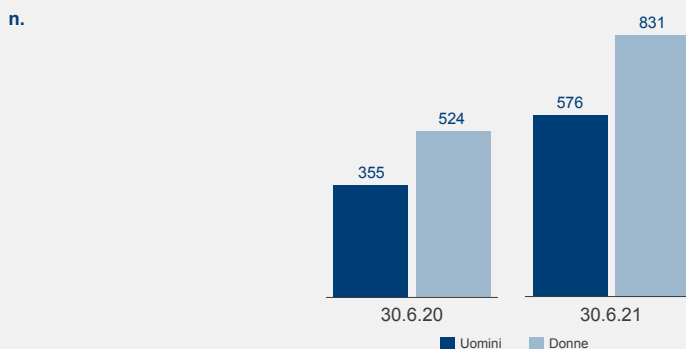
Ripartizione per categoria e genere

%



Rispetto al totale della popolazione si conferma un trend costante nella ripartizione per categoria e genere. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi), in rapporto al totale del personale direttivo, si attesta al 38,4%.

Promozioni per genere



A conferma del forte impegno del Gruppo alla valorizzazione e sviluppo delle proprie persone, le promozioni sono cresciute nel 1sem.21 del 60% rispetto al 1sem.20. Dal punto di vista della distribuzione per genere, l'andamento delle promozioni del 1sem.21 (59,1% donne e 40,9% uomini) è coerente con quello del 1sem.20 (59,6% donne e 40,4% uomini).

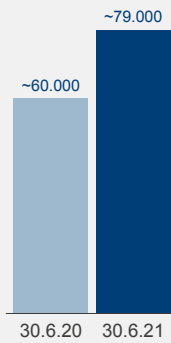
PERSONE

Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo



Smart working

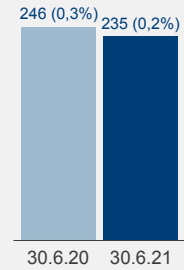
n. aderenti



A causa del contesto COVID-19, è proseguita nel 1sem.21 la digitalizzazione dell'operatività al fine di garantire condizioni di lavoro sicure per le persone del Gruppo, prevedendo anche digital coach per sostenere le persone in smart working e condividere le migliori pratiche.

Salute e sicurezza

Infortuni: n. e % sul numero di persone



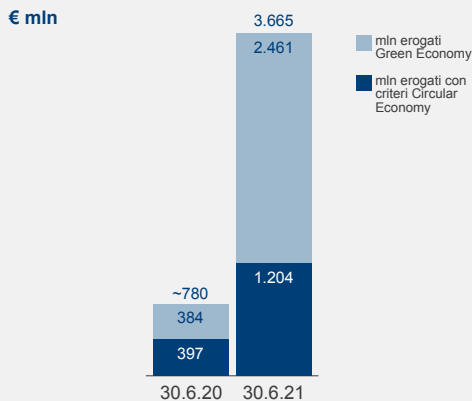
Gli infortuni sono in costante diminuzione (calo del 48% in particolare se confrontati con il 1sem.19) per gli effetti indotti dalla pandemia da COVID-19. Infatti, a partire dalla fine di febbraio 2020, si è fatto massivamente ricorso allo smart working riducendo drasticamente la presenza fisica negli uffici e quindi gli spostamenti casa – lavoro.

AMBIENTE E CLIMATE CHANGE

Transizione verso un'Economia sostenibile, Green e Circular



Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy



Il dato delle erogazioni dei finanziamenti green e circular (~€3,7mld erogati pari all'8,6% sul totale dei finanziamenti) è in forte aumento sia in Italia che all'estero e in tutti i segmenti di clientela. I dati sono superiori al totale delle erogazioni di tutto il 2020. Tra i prodotti e le iniziative che hanno contribuito all'eccellente performance risaltano il Green - Mutuo Domus (erogazioni per quasi €1mld) e il Plafond Circular.

Finanziamenti ESG-Linked per le PMI: S-Loan



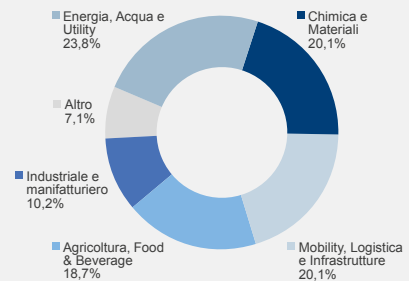
Il Gruppo, in una logica di sviluppo di soluzioni dedicate alla transizione ESG delle imprese, ha sviluppato in Italia S-Loan, stanziando un plafond dedicato pari a €2mld. Tale finanziamento consente alla Banca di sostenere le PMI attraverso l'individuazione di specifici KPI ESG, condividendo con l'azienda finanziata obiettivi di miglioramento di sostenibilità. Ad aprile 2021 l'offerta è stata ampliata con S-Loan Diversity e a luglio 2021 con S-Loan Climate Change. Tutti gli S-Loan godono di un tasso agevolato, soggetto al monitoraggio annuale di 2 KPI ESG, da rendicontare nel Bilancio del debitore. Il nuovo prodotto S-Loan Climate Change, lanciato per mitigare l'impatto del cambiamento climatico può godere di una garanzia green SACE per l'80%.

Plafond Circular Economy

Plafond Circular: erogazioni € mln



Progetti Plafond Circular Economy*: % importi erogati dal lancio del plafond per settore



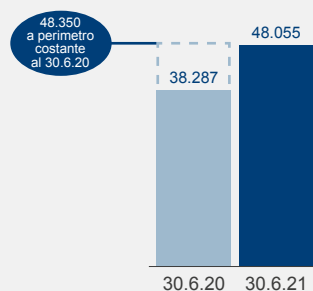
Dal 2020 il Plafond è stato esteso al supporto delle imprese che investono in progetti green nell'ambito della produzione di energia rinnovabile, dell'efficienza energetica e dell'agricoltura sostenibile e biodiversità e, fino al primo trimestre 2021, al supporto dei Mutui Green richiesti dai clienti per l'acquisto di una nuova casa ad alta efficienza energetica (dalla classe B in su) o alla riqualificazione della casa con conseguente miglioramento della classe energetica.

Impatti ambientali diretti



Emissioni atmosferiche

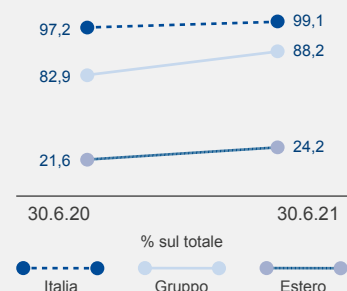
Tonnellate di CO₂ totali (Scope 1 + 2 Market-based)**



Il trend di aumento delle emissioni di CO₂ risulta essere imputabile alla variazione di perimetro dovuta all'integrazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo. Considerando una stima dei dati ISP+UBI del 1sem.20 si evidenzia un calo delle emissioni pari a circa lo 0,6%.

Energia da fonti rinnovabili

% consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale



L'acquisto di energia da fonte rinnovabile, pur con le limitazioni dovute alla legislazione nazionale di alcuni Stati, continua ad essere uno degli aspetti principali di sostenibilità ambientale su cui il Gruppo Intesa Sanpaolo intende proseguire il proprio impegno. Il dato del 1sem.21 evidenzia una percentuale dei consumi derivante dall'energia rinnovabile superiore all'88%, in crescita rispetto al 2020.

* Escluso Green - Mutuo Domus.

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

Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità

Intesa Sanpaolo è presente nei principali indici e classifiche di sostenibilità, elaborati da società specializzate che selezionano le aziende, oltre che per la performance economica, anche per i risultati conseguiti nelle tre dimensioni ESG (Environmental, Social, Governance) o in ambiti specifici come la diversity. Intesa Sanpaolo è l'unica banca italiana inclusa nei Dow Jones Sustainability Indices. Inoltre, è inclusa nella leadership band di CDP, è al primo posto tra i concorrenti selezionati per Bloomberg (ESG Disclosure Score) e Sustainalytics e ha ottenuto il rating massimo in MSCI.



In particolare, nel primo semestre 2021 Intesa Sanpaolo è stata confermata nel 2021 Bloomberg Gender - Equality Index – GEI e nel Corporate Knights - 2021 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index.

Inoltre è stata inclusa, a febbraio 2021, nel Sustainability Yearbook 2021 di S&P Global, ricevendo il Sustainability Award Bronze Class 2021.

Nel primo semestre 2021 Intesa Sanpaolo ha ricevuto alcuni riconoscimenti in ambito sostenibilità, in particolare:

- si è confermata la miglior banca europea** e miglior società italiana per le relazioni con gli analisti finanziari e gli investitori istituzionali e per gli aspetti ESG secondo la classifica 2021 stilata dalla società di ricerca specializzata Institutional Investor
- ha ricevuto i seguenti due riconoscimenti nell'ambito del Premio ABI per l'innovazione nei servizi bancari:
 - ✓ per aver implementato un nuovo modello di relazione Banca-Azienda "multicanale", "zero carta", per la sottoscrizione di prodotti e servizi a distanza introducendo un nuovo concetto di "identità digitale aziendale"
 - ✓ nella categoria Emergenza Covid, è stato premiato il progetto "Collaborazione tra Intesa Sanpaolo Innovation Center e l'Ospedale Sacco di Milano" per la ricerca sul coronavirus
- ha ottenuto la conferma della certificazione LEED per il grattacielo Intesa Sanpaolo di Torino (Leadership in Energy and Environmental Design) nella categoria "gestione sostenibile dell'edificio". Il grattacielo ha replicato l'ottimo risultato ottenuto l'anno precedente, conseguendo nuovamente il livello "Platinum", il più prestigioso nella scala della certificazione
- si è classificata in prima posizione, per il secondo anno consecutivo, tra le grandi aziende italiane nel concorso "Cyber Resilience amid a Global Pandemic" organizzato da AIPSA - Associazione Italiana Professionisti Security Aziendale
- è stata la prima Banca in Italia e tra le prime in Europa a ricevere la Gender Equality European & International Standard (GEEIS-Diversity), certificazione internazionale volta a valutare e valorizzare l'impegno in materia di diversità e inclusione
- è stata premiata da MF Innovazione Awards di Milano Finanza con 4 riconoscimenti per la Banca dei Territori, tra cui nella nuova categoria di sustainable business per l'iniziativa For Funding, un'innovativa piattaforma di Crowdfunding che, grazie all'integrazione di due piattaforme distinte (lending e donation), offre in un'unica soluzione due modalità distinte di finanziamento per supportare cause sociali
- è stata nuovamente premiata da Euromoney come "Best Bank in Italy", nell'ambito dell'assegnazione degli Awards for Excellence 2021

* A settembre 2021 ISP è stata confermata nel Diversity and Inclusion Index, che include le prime 100 aziende quotate al mondo che si sono distinte come più inclusive e attente alle diversità nell'ambiente di lavoro.

** Classifica pubblicata a settembre 2021.

Principali azioni intraprese per fronteggiare l'emergenza COVID-19*

Immediato sostegno alla sanità



- €100mln per rafforzare attraverso il Dipartimento della Protezione Civile il Servizio Sanitario Nazionale su tutto il territorio nazionale, e in particolare le zone più colpite di Bergamo e Brescia. 16 strutture ospedaliere e 3 Centri di Emergenza COVID-19 hanno beneficiato della donazione attraverso la realizzazione di 36 nuovi reparti sanitari e 500 posti letto, principalmente di terapia intensiva e sub-intensiva
- €10mln a sostegno delle famiglie in difficoltà finanziarie e sociali a causa della crisi COVID-19, di cui €5mln donati al progetto Ricominciamo Insieme della Diocesi di Bergamo e €5mln donati alla Diocesi di Brescia
- €6mln in donazioni provenienti dalla remunerazione variabile 2019 da parte del CEO (€1mln) e del top management, per rafforzare le iniziative della sanità, con donazioni volontarie addizionali da parte delle persone e del Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo
- €3,5mln donati attraverso ForFunding – la piattaforma di crowdfunding di Intesa Sanpaolo – a sostegno delle iniziative del Dipartimento della Protezione Civile per l'emergenza COVID-19
- €1mln allocato dal Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo a sostegno della ricerca scientifica sul COVID-19
- €350mila donati all'Associazione Nazionale Alpini - ANA per accelerare la costruzione di un ospedale da campo a Bergamo

Supporto continuo all'economia reale e alla società



- €109mld⁽¹⁾ di sospensione delle rate dei mutui e dei finanziamenti esistenti per famiglie e imprese (1° in Italia a lanciare l'iniziativa prima che le norme entrassero in vigore)
- €50mld di crediti disponibili per supportare le imprese e i professionisti salvaguardando posti di lavoro e permettendo la gestione dei pagamenti durante l'emergenza
- €29,5mld⁽²⁾ di prestiti con garanzia statale
- €10mld di nuovi crediti disponibili a sostegno di ~2.500 filiere italiane attraverso il potenziamento del Programma Sviluppo Filiere
- ~€10mld⁽²⁾ di prestiti concessi con garanzia SACE (1° in Italia a firmare il protocollo di collaborazione con SACE, fornendo supporto immediato alle grandi aziende e PMI sotto il Decreto Liquidità)
- €80mln Programma Rinascimento, che include prestiti di impatto per le micro imprese e startup, per la ripresa e per l'evoluzione del loro modello di business dopo il COVID-19, facendo leva su progetti di sviluppo e innovazione, sostenendo la crescita dell'economia reale e la coesione sociale del territorio. Lanciato a Bergamo (€30mln, in collaborazione con il Comune) e a Firenze (€50mln, in collaborazione con la Fondazione CR Firenze)
- €150mln (pari a 50%) dell'ISP Fund for Impact saranno destinati alla riduzione del disagio socio-economico causato dal COVID-19
- Ecobonus: ISP è pronta ad acquistare crediti d'imposta per supportare famiglie, condomini e aziende tramite soluzioni finanziarie modulari e flessibili, che consentiranno di beneficiare delle norme introdotte dal «Decreto Rilancio» sull'aumento al 110% della detrazione per spese relative ad interventi di efficientamento energetico e di riduzione del rischio sismico

Sempre vicina alle proprie persone



- Lavoro a distanza abilitato per ~79.000 persone, con “digital coach” per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le migliori pratiche
- Accordi con le Organizzazioni sindacali contenenti misure straordinarie a sostegno della famiglia e della genitorialità e volti a consentire la partecipazione al Premio Variabile di Risultato indipendentemente da eventuali periodi di assenza prolungata dal servizio in relazione alla situazione emergenziale
- Digital learning abilitato per tutte le Persone di Intesa Sanpaolo in Italia
- 6 giorni supplementari di ferie riconosciuti nel 2020 per le persone di Intesa Sanpaolo che hanno lavorato in filiale e per quelle che svolgevano attività che non permettevano il ricorso allo smart working
- Progetto “Ascolto e Supporto” per fornire supporto psicologico a tutte le Persone di Intesa Sanpaolo
- Polizza assicurativa gratuita offerta a tutti i dipendenti in Italia per reazioni avverse alla vaccinazione

Costante attenzione per i propri clienti



- ~100% delle filiali aperte con operatività piena: consulenza solo su appuntamento e operatività di cassa solo su appuntamento nelle aree con le restrizioni più elevate dovute al COVID (zone rosse)
- Continuità del business assicurata dalla filiale online, dall'Internet Banking, dall'App e dagli sportelli bancomat (98% attivi)
- Attivato il servizio di consulenza da remoto, con ~32.000 gestori
- Estensione gratuita della copertura assicurativa sanitaria di Intesa Sanpaolo per includere il COVID-19

(1) Moratorie accordate sino al 30.6.21 (flussi), inclusi i rinnovi, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21
 (2) Al 30.6.21, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21

* I dati si intendono cumulati dall'inizio dell'emergenza.



Temi materiali:
risultati e obiettivi

Valore e solidità del Gruppo

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Stakeholder	Benefici	Risultati al 30 giugno 2021 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~€42,6mld (~€248,2mld da inizio 2018)	~€250mld
Dipendenti	Spese del personale	~€3,3mld (~€20,3mld da inizio 2018)	~€24mld
Fornitori	Acquisti e investimenti	~€1,2mld (~€9,6mld da inizio 2018)	~€11mld
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~€1,5mld (~€8,9mld da inizio 2018)	~€13mld

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI¹

Risultati al 30 giugno 2021

Indici di efficienza del personale [milioni di euro]

Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,67
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti ²	0,22
Attività finanziarie della clientela ³ / Numero dei dipendenti	12,42

Indici patrimoniali

Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	14,3%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela ³	5,4%

Coefficienti di solvibilità

Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari / Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	14,9%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	16,8%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	19,6%

Indici reddituali

Risultato netto (di pertinenza della Capogruppo) / Patrimonio netto ⁴	9,6%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	49,2%

Indici di rischiosità

Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	0,8%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	60,3%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nella Relazione semestrale al 30 giugno 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Dati riepilogati, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento. I dati economici sono stati anche rideterminati per tenere conto, sulla base di dati gestionali, della riallocazione del contributo dei rami di attività oggetto di cessione al risultato delle attività operative cessate, nonché dell'inclusione del contributo delle compagnie assicurative Aviva Vita, Lombarda Vita e Cargeas, al netto degli effetti riconducibili alle filiali oggetto di cessione.

2. Il dato di periodo è stato annualizzato.

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

4. Risultato netto rapportato al patrimonio netto di fine periodo. Il patrimonio netto non include gli strumenti di capitale AT1 e l'utile di periodo. Il dato di periodo è stato annualizzato tranne che per la plusvalenza rilevata nel 2021 dalla cessione da parte di Fideuram Bank Luxembourg del ramo d'azienda relativo all'attività di banca depositaria e per i benefici netti del riallineamento dei valori fiscali di alcune attività immateriali.

Integrità nella condotta aziendale

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2021
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 50.526 collaboratori formati (51,5% del totale) ▪ 110.380 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	▪ 181
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ottenuta la conferma della certificazione ISO 37001 Antibribery Management System, a seguito del processo di verifica annuale da parte della società di certificazione incaricata
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 54.442 collaboratori formati (55,5% del totale) ▪ 449.684 ore erogate
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 63 iniziative, di cui 40 (22 consulenze e 18 clearing) conclusi; le rimanenti 23 (15 consulenze e 8 clearing) sono ancora in corso
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 19.434 collaboratori formati (19,8% del totale) ▪ 27.015 ore erogate
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In Italia valutati 20 casi, per 19 dei quali si è ritenuto improbabile che vi fossero rischi per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notifica all'Autorità Garante, mentre per 1 caso si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante ▪ Nel perimetro estero UE riscontrati 17 casi di presunta violazione di dati personali, per 14 dei quali i Data Protection Officer locali hanno ritenuto improbabile che vi fossero rischi per i diritti e le libertà degli interessati, mentre i restanti 3 casi sono stati riportati alle Autorità locali
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 55.321 collaboratori formati (56,4% del totale) ▪ 597.578 ore erogate
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 16 segnalazioni, di cui 2 sono risultate non pertinenti; per 14 sono stati avviati specifici accertamenti

Società

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2021 (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"> ~€42,6mld (~€248,2mld da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> ~€250mld (valore cumulato 2018-2021)
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Net Promoter Score*	<ul style="list-style-type: none"> NPS Retail: 15; NPS Exclusive: 13; NPS Imprese: 17; NPS Terzo Settore: 20. L'indagine è il risultato di circa 330.000 rilevazioni su clienti Retail ed Exclusive, circa 20.500 rilevazioni su clienti Imprese e 5.500 rilevazioni su clienti Terzo Settore 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzare la qualità del livello di servizio
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	<ul style="list-style-type: none"> Prodotti e servizi d'investimento: 44 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 28 gg (vs NR 45 gg); Servizi di pagamento: 26 gg di calendario (vs NR 15 giorni lavorativi); Ordinari: 22 gg (vs NR 60 gg) 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> ~12,1mln di clienti multicanale (~9,8mln nel 1sem.20) pari a circa il 91% della clientela 52,5mln di transazioni dematerializzate e 66,7% delle attività digitalizzate 7,5mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App 42 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (89%) 	<ul style="list-style-type: none"> 70% delle attività digitalizzate 100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cyber security
	Progetto Start-up	<ul style="list-style-type: none"> Analizzate oltre 250 start-up (circa 2.900 dal 2018) in 3 programmi di accelerazione con 56 startup assistite (oltre 440 dal 2018) presentandole a selezionati investitori e attori dell'ecosistema (circa 6.100 fino ad oggi) 	
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> Bloccate transazioni fraudolente per ~€63mln per i clienti privati e ~€69mln per i clienti imprese 	
	Formazione ai collaboratori sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> 38.589 partecipanti; 103.943 ore erogate 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento della cyber security
	Numero di rapine	<ul style="list-style-type: none"> 1 	<ul style="list-style-type: none"> Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	<ul style="list-style-type: none"> ~€10,5mld erogati, pari al 24,6% sul totale dei finanziamenti 	
	Microcredito e prestiti anti-usura erogati	<ul style="list-style-type: none"> oltre €56mln 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento delle iniziative per favorire l'inclusione finanziaria e per il sostegno alle fasce vulnerabili
	Sostegno alle popolazioni colpite da eventi calamitosi	<p>Per fronteggiare l'emergenza COVID-19, dall'inizio della pandemia risultano:</p> <ul style="list-style-type: none"> €109mld** di sospensione delle rate dei mutui e dei finanziamenti esistenti per famiglie e imprese ~€39,5mld*** a valere sul Decreto Liquidità (oltre €7mld nel 1sem.21) 	

(*) Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

(**) Moratorie accordate sino al 30.6.21 (flussi), inclusi i rinnovi, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21.

(***) Al 30.6.21, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21.

Macrotema	Progetti/ Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2021 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
	Fund for Impact	<ul style="list-style-type: none"> Per Merito, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero: €32mln concessi (€123mln dall'inizio del 2019) MAMMA@WORK, un prestito a condizioni fortemente agevolate lanciato a luglio 2020 per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli: ~€0,5mln concessi dal lancio Supporto alle madri lavoratrici in India e alle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici "Per Esempio" – destinato ai volontari del Servizio Civile, "per Crescere", per i genitori con figli in età scolastica, e "per avere Cura", destinato alle famiglie con persone non autosufficienti. Tutte e tre le iniziative sono state lanciate a luglio 2021 XME StudioStation: lanciato ad agosto 2020 il prestito alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza: ~€0,5mln concessi nel 1sem.21 e ~€1,7mln concessi dal lancio 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo di un fondo di circa €250mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa €1,5mld a categorie con difficoltà di accesso al credito
	Credito erogato a supporto delle imprese sociali e al Terzo Settore	<ul style="list-style-type: none"> ~€300mln (~€1,1mld da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per €700mln (valore cumulato 2018-2021)
Investimenti e assicurazione sostenibili	Fondi ex SFDR	<ul style="list-style-type: none"> Eurizon (inclusa Pramerica) offre una gamma diversificata in tutte le asset class di 155 fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della nuova Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) con circa 100 miliardi di masse che rappresentano circa il 45% del patrimonio totale dei Fondi gestiti Fideuram offre 3 fondi classificati secondo l'art. 8 della SFDR per un totale di 1,3 miliardi di patrimonio (circa il 2% del patrimonio totale dei Fondi gestiti) 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili
	Attività di engagement con società emittenti	<ul style="list-style-type: none"> 442 le società sulle quali sono state condotte attività di engagement; tra queste, 150 (circa il 34%) sono state coinvolte in engagement su tematiche ESG. Le società oggetto di engagement ESG risultano in notevole aumento (+257%) 	<ul style="list-style-type: none"> Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship
	Premi lordi assicurazioni non motor	<ul style="list-style-type: none"> €671mln 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo dell'offerta di protezione
Supporto alla comunità	Contributo monetario alla comunità*	<ul style="list-style-type: none"> Oltre €26mln 	<ul style="list-style-type: none"> Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale
	Progetto cibo e riparo per le persone in difficoltà	<ul style="list-style-type: none"> In anticipo rispetto all'obiettivo del Piano di Impresa, forniti, dal 2018: ~19,9mln di pasti ~1,2mln di posti letto ~260.500 farmaci ~212.000 indumenti 	<ul style="list-style-type: none"> 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)

(*) Il contributo monetario alla comunità è calcolato secondo la metodologia B4SI.

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2021 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Supporto alla comunità	Programma Giovani e Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ~5.000 giovani di età 18-29 anni hanno inviato la propria candidatura nel 1sem.21 (più di 20.000 dal 2019) ▪ ~800 studenti intervistati e ~350 studenti formati/in formazione attraverso 14 corsi nel 1sem.21 (~4.400 studenti intervistati e più di 1.800 studenti formati/in formazione dal 2019) ▪ ~1.700 aziende coinvolte dall'inizio del Programma 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il programma ISP "Giovani e Lavoro", avviato nel 2019 in partnership con Generation, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di ~5.000 giovani nel mercato del lavoro italiano su un orizzonte temporale pluriennale
	Progetto Generation4 Universities	ISP è lo sponsor principale del progetto Generation4 Universities, sviluppato da Generation e McKinsey & Company, finalizzato ad aiutare gli studenti all'ultimo anno di università ad iniziare una carriera professionale di successo. Il programma, terminato a luglio, ha coinvolto 69 studenti provenienti da 31 università e 18 aziende italiane al vertice come potenziali datori di lavoro	
	Formazione digitale ai giovani	L'iniziativa P-Tech in partnership con IBM si pone l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito dei nuovi skills digitali: attività di mentoring con 20 mentor ISP per 40 giovani professionisti	
	Istruzione e ricerca	<p>L'impegno per garantire ai giovani il diritto alla cittadinanza e all'istruzione è continuato. Nel 1sem.21, sono stati messi a disposizione dei giovani studenti tanti strumenti e servizi per ispirarli e orientarli verso il futuro, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sono state assegnate 62 Borse di Studio e di Ricerca ▪ sono stati coinvolti in iniziative di Valorizzazione del Talento 3.580 studenti (14-30 anni) ▪ sono stati supportati 46 tesisti per lo sviluppo di tesi magistrali e di dottorato (attraverso il progetto Tesi in Azienda) ▪ sono stati sottoscritti 25 accordi con Atenei (accordi quadro, attuativi e di collaborazione) 	
	Attività culturali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a oltre €10,5mln ▪ I lavori nei due cantieri per le nuove Gallerie d'Italia a Torino e Napoli sono ben avviati. A Piazza San Carlo a Torino, un museo d'avanguardia di 9.000 m² con spazi sotterranei dedicati alla fotografia, e in Via Toledo a Napoli un'ampia area di 9.000 m² per capolavori (Caravaggio) e numerose attività culturali ▪ La mostra "Tiepolo: Venezia, Milano, l'Europa" di Gallerie d'Italia Milano si è svolta principalmente online. Tutti i contenuti organici e digitali a pagamento sui canali social di Gallerie d'Italia e ISP hanno registrato 52,6mln di visualizzazioni e 1mln di interazioni ▪ Dopo il lockdown, sono state aperte al pubblico due mostre originali: "Los Angeles (State of Mind)" a Napoli e "Painting is back. 80s, la pittura in Italia" a Milano, la cui presentazione in diretta streaming ha raggiunto ~800.000 persone 	

Persone del Gruppo

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2021 (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	<ul style="list-style-type: none"> 567 persone riconvertite e dedicate a nuove attività prioritarie (5.023 dal 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> 5.000 collaboratori ricollocati verso iniziative ad alto valore aggiunto
	Nuove assunzioni	<ul style="list-style-type: none"> 1.782 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 322 assunzioni di persone con profili specializzati (1.542 dal 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> Almeno 1.650 nuove assunzioni di profili specializzati per supportare la crescita del core business
Relazioni industriali	Dipendenti iscritti ad un sindacato	<ul style="list-style-type: none"> 77,8% in Italia (contratto credito) e 31,2% all'estero 	<ul style="list-style-type: none"> Persone come fattore abilitante anche attraverso un significativo confronto con i rappresentanti sindacali
	Accordi sindacali sottoscritti	<ul style="list-style-type: none"> 18 accordi sindacali sottoscritti (136 dal 2018) 	
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Formazione: ore erogate	<ul style="list-style-type: none"> 5,7mln di ore di formazione (~37,7mln di ore dal 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> 46mln di ore di formazione nel periodo 2018-2021 11,9mln ore nel 2021
	Formazione settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> 242 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali (da inizio 2018) 593.894 ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo 	<ul style="list-style-type: none"> 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
	Formazione recupero crediti	<ul style="list-style-type: none"> 9.810 ore di formazione erogate a 7.292 persone per il rafforzamento del recupero crediti 53 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato (471 dal 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> 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)
	International Talent Program	<ul style="list-style-type: none"> 318 persone coinvolte nelle iniziative di sviluppo avviate nell'ambito dell'International Talent Program dall'avvio del Programma 	<ul style="list-style-type: none"> Circa 500 talenti coinvolti
	Assessment manageriali	<ul style="list-style-type: none"> 377 Assessment manageriali (46% donne e 54% uomini) 	<ul style="list-style-type: none"> Percorsi di crescita per collaboratori destinati a incarichi manageriali
	Iniziative di Diversity Management	<ul style="list-style-type: none"> Estensione del programma Back@Work all'intero perimetro italiano del Gruppo per la maternità e a 4 Direzioni centrali per tutte le lungo-assenze 	<ul style="list-style-type: none"> Valorizzare la diversità e l'inclusione

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2021 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Iniziative di Diversity Management	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pubblicazione delle Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali; erogazione del corso di formazione obbligatorio dedicato a tutti i collaboratori ▪ Acquisizione della certificazione GEEIS - Diversity ▪ Avvio dell'estensione del programma di formazione per la "Leadership Inclusiva" a tutti i Responsabili ▪ Proseguimento delle iniziative di valorizzazione del talento femminile: Female Leadership Acceleration, Empowerment al Femminile, Riprendiamo il Filo, Young Women Empowerment Program e #InspirinGirls, realizzato in collaborazione con ValoreD 	
	Welfare e qualità della vita in azienda	Smart Working	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ~79.000 aderenti al lavoro flessibile
	Store "La Vetrina dei Servizi" su #People	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il 90% della popolazione Italia ha utilizzato il portale con oltre 230.000 pagine visitate 	
	Ascolto e Supporto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 794 nuovi accessi al servizio nel 1sem.21 	
	CareLab/#Stepbystep	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oltre il 50% della popolazione aziendale ha fruito delle opportunità digitali proposte su CareLab, con oltre 220.000 accessi e 12.500 nuovi utenti nel 1sem.21 ▪ Oltre 6.300 utilizzatori dell'app #Stepbystep dedicata al movimento 	
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oltre 160.000 soci, inclusi tutti i dipendenti dell'ex Gruppo UBI soci di diritto per effetto dell'Accordo di integrazione ▪ Circa €2mIn a sostegno di iniziative per il tempo libero, servizi alla persona, turismo, cultura, sport 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promozione del welfare
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oltre 116.000 iscritti a tutti i Fondi di Gruppo ▪ Oltre €11,8mld di patrimonio 	
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sul lavoro: 105 ▪ In itinere: 130 ▪ % infortuni sul numero di persone: 0,2% 	
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confermata la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018 che copre il 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tutelare la salute e la sicurezza delle persone del Gruppo
	Formazione su salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 21.265 partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 98.506 ore erogate 	

Ambiente e Climate Change

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/ Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2021	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Transizione verso un'Economia sostenibile, Green e Circular	Finanziamenti e servizi per la Green e la Circular Economy	<ul style="list-style-type: none"> Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy: circa €3,7mld erogati pari all'8,6% sul totale dei finanziamenti (1,9% nel 1sem.20) Plafond creditizio Circular Economy: ~€2,3mld erogati nel 1sem.21 (~€4,5mld erogati dal lancio del plafond) 	<ul style="list-style-type: none"> Sostegno all'economia verde €6mld di crediti per le imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative Lancio di un fondo di investimento dedicato alla Circular Economy
	Finanziamenti ESG-Linked per le PMI: S-Loan	<ul style="list-style-type: none"> A luglio 2020, ISP ha allocato un plafond di €2mld (~€780mln concessi dal lancio, di cui ~€650mln nel 1sem.21) per S-Loan dedicati alle PMI per finanziare progetti finalizzati a migliorare il profilo di sostenibilità Ad aprile 2021 l'offerta è stata ampliata con S-Loan Diversity e a luglio 2021 con S-Loan Climate Change. Tutti gli S-Loan godono di un tasso agevolato, soggetto al monitoraggio annuale di 2 KPI ESG, da rendicontare nel Bilancio del debitore. Il nuovo prodotto S-Loan Climate Change, lanciato per mitigare l'impatto del cambiamento climatico può godere di una garanzia green SACE per l'80% 	<ul style="list-style-type: none"> Supporto all'economia sostenibile
	Green Bond	<ul style="list-style-type: none"> Emesso a marzo 2021 un Green Bond per €1,25mld focalizzato sui mutui verdi erogati per la costruzione o l'acquisto di immobili con efficienza energetica di classe A o B e per la ristrutturazione degli immobili che comporti il miglioramento di almeno due classi energetiche 	<ul style="list-style-type: none"> Sostegno all'economia verde
Impatti ambientali diretti	Emissioni atmosferiche	<ul style="list-style-type: none"> Scope1 + 2 Market-based(*): 48.055 tCO₂eq (+25,5% vs 1sem.20; -0,6% a perimetro costante, considerando una stima dei dati ISP+UBI del 1sem.20) 0,011 tCO₂eq/m² 0,474 tCO₂eq/addetto Il trend di aumento delle emissioni di CO₂ risulta essere imputabile alla variazione di perimetro dovuta all'integrazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo 	<ul style="list-style-type: none"> Contenimento delle emissioni di CO₂
	Consumi energetici	<ul style="list-style-type: none"> Energia elettrica: 218.356 MWh Energia termica: 168.556 MWh Consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale consumato: 88,2% (82,9% 1sem.20) Acquisto energia elettrica da fonte rinnovabile sul totale acquistato: 88,4% (84,3% 1sem.20) Produzione energia elettrica da fonte rinnovabile: 719 MWh (+22,8% vs 1sem.20) 	<ul style="list-style-type: none"> Contenimento dei consumi energetici Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche Mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili fotovoltaico
	Gestione responsabile delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> Carta acquistata: 3.274 t Carta acquistata ecologica (compresa riciclata) sul totale: 76,6% 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo consapevole delle risorse

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

Diritti Umani

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI

Indicatori	Risultati al 30 giugno 2020	Risultati al 30 giugno 2021
Infortuni sul lavoro	101	105
Persone del Gruppo iscritte a un sindacato (% sul totale)*	64,7%	66,4%
Persone del Gruppo in part time (% sul totale)	11,9%	12,5%
Persone del Gruppo che aderiscono al lavoro flessibile	~60.000	~79.000
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	3	3
Cause in essere per mobbing**	3	3
Segnalazioni per presunte violazioni al Codice Privacy (Italia)	40	64
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,1	0,0
Fornitori iscritti al Supplier Gate*** (n.)	6.785	8.262
Progetti sottoposti a screening Equator Principles: Numero	2	8
Importo accordato (milioni di euro)	464	422
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale)	99%	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 77,77%.

(**) Sono in corso 3 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.

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 [n.]	30.6.2020	30.6.2021
Clienti	50	42
Collaboratori	6	6
Fornitori	1	1
Comunità	0	0
Totale	57	49

INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing [n.]	30.6.2020	30.6.2021
Segnalazioni ricevute	6	16
Segnalazioni risultate non pertinenti	5	2
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	1	14

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]*	47.560	6.990	54.550	43.081	7.445	50.526
Ore di formazione specifica [n.]**	166.012	20.348	186.359	90.697	19.683	110.380
Partecipanti [%]	73,5%	30,6%	62,3%	56,9%	33,3%	51,5%
Ore di formazione specifica /Totale ore di formazione [%]**	9,1%	5,4%	8,5%	5,2%	5,3%	5,2%

La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali. L'andamento in calo del numero di partecipanti e delle ore fruite è attribuibile al piano triennale di formazione, che ha manifestato i suoi effetti in prevalenza prima del 1sem.21.

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

**Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della libera concorrenza [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	51.222	439	51.661	54.083	359	54.442
Ore erogate (aula + online)*	694.477	1.098	695.575	449.266	418	449.684

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela del consumatore [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	56.600	154	56.754	53.687	1.634	55.321
Ore erogate (aula + online)*	828.816	478	829.293	593.908	3.670	597.578

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della privacy [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	21.791	783	22.574	18.334	1.100	19.434
Ore erogate (aula + online)*	19.767	3.125	22.892	23.408	3.607	27.015

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione su tematiche ESG [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	53.113	1.824	54.937	65.330	2.207	67.537
Ore erogate (aula + online)*	136.788	2.616	139.403	342.780	2.700	345.480

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Provvedimenti disciplinari per corruzione [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	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		30.6.2021
Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo		
Famiglie		30,2%
Amministrazioni Pubbliche		4,2%
Società Finanziarie		8,3%
Società Non Finanziarie di cui:		44,8%
Servizi		4,5%
Utility		4,3%
Mezzi di trasporto		3,6%
Costr. e materiali per costruzioni		3,4%
Distribuzione		3,3%
Immobiliare		3,2%
Trasporti		2,5%
Alimentare		2,4%
Sistema moda		2,2%
Metallurgia e prodotti in metallo		2,2%
Energia ed estrazione		1,9%
Agricoltura		1,9%
Infrastrutture		1,7%
Turismo		1,6%
Chimica, gomma e plastica		1,4%
Meccanica		1,3%
Farmaceutica		0,8%
Mobili ed elettrodomestici		0,8%
Componenti e apparecchiature elettriche		0,8%
Media		0,5%
Legno e carta		0,5%
Altri beni di consumo		0,2%
Crediti delle banche e società estere del Gruppo		10,4%
Crediti deteriorati		2,1%
TOTALE		100,0%

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

OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES*

Project Finance [n.]**	30.6.2021		
	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Totale		7	1
Settore			
Petrolio e Gas			
Estrattivo			
Energia		5	
Infrastrutture		1	
Altro		1	1
Regione			
Americhe		1	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)		4	
Asia e Oceania		2	1
Tipo di Paese***			
Designato		3	1
Non Designato		4	
Revisione indipendente			
Si		7	
No			1

* Non ci sono finanziamenti alle imprese destinate a progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel primo semestre 2021.

** La tabella si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2021.

*** 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).

Project Finance destinati a progetti chiusi nel corso del semestre*	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti [n.]	1	1	2	0	8	8
Impegno economico [mln di euro]	450	14	464	0	422	422

* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario al 30 giugno 2021.

FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]*	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	3.745	39.227	42.972	3.531	45.738	49.269
Prestiti antiusura	452	0	452	6.870	0	6.870
Finanziamenti al Terzo Settore	105.176	0	105.176	292.852	0	292.852
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	1.890.284	93.274	1.983.558	2.648.991	153.801	2.802.791
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	16.520.730	0	16.520.730	7.328.784	0	7.328.784
Totale	18.520.386	132.501	18.652.888	10.281.027	199.539	10.480.566

* Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale risulta influenzato principalmente dalle erogazioni a supporto di famiglie e imprese relative al 1sem.20, in risposta alla prima fase della pandemia da COVID-19, che sono maggiormente significative rispetto al 1sem.21. In particolare, nel 1sem.21 risultano finalizzati dal Gruppo oltre €7mld di finanziamenti a valere sul Decreto Liquidità (circa €39,5mld dall'inizio dell'emergenza).

INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR*: Fondi classificati secondo la normativa SFDR**	30.6.2021
Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]	155
Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [mln €]	98.635
Percentuale di Fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	44,8%

* Inclusa Pramerica.

** Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Eurizon SGR: azionariato attivo [n.]	30.6.2020	30.6.2021
Società per quali sono state svolte attività di engagement	178	442
Società per quali sono state svolte attività di engagement ESG	42	150

Fideuram: Fondi classificati secondo la normativa SFDR*	30.6.2021
Fondi ex art. 8 [n.]	3
Fondi ex art. 8: patrimonio [mln €]	1.272
Percentuale di Fondi ex art. 8 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	1,6%

* Sustainable Finance Disclosure Regulation.

SICUREZZA INFORMATICA

Formazione in materia di sicurezza informatica [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	56.974	2.769	59.743	33.602	4.987	38.589
Ore erogate (aula + online)*	148.341	5.656	153.997	73.536	30.407	103.943

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

L'entrata in vigore del General Data Protection Regulation - GDPR, specifiche indicazioni del Regolamento IVASS e la sempre maggiore attenzione da parte di tutte le Istituzioni al tema della Sicurezza Informatica hanno determinato un significativo investimento in formazione sul tema della Cyber Security.

CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	Clienti Gruppo Intesa Sanpaolo (esclusi clienti ex UBI Banca)		Clienti Gruppo Intesa Sanpaolo (clienti ISP + clienti ex UBI Banca)
	30.6.2020	30.6.2021	30.6.2021
Retail	22	20	15
Exclusive	14	19	13
Imprese	22	21	17
Terzo Settore	-	24	20

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Le rilevazioni sui clienti del Terzo Settore sono state avviate a giugno 2020.

Escludendo i clienti ex-UBI (sui quali sono state avviate le rilevazioni a maggio 2021), l'NPS relativo ai clienti storici del Gruppo Intesa Sanpaolo resta sostanzialmente stabile o in lievissima riduzione su Retail e Imprese ed è in crescita su Exclusive.

RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	13.162	3.566	16.728	17.810	3.934	21.744
Sistemi di pagamento	6.136	12.786	18.922	13.510	13.992	27.502
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	8.250	3.753	12.003	10.239	2.615	12.854
Prodotti assicurativi	5.018	74	5.092	6.816	102	6.918
C/C, depositi e dossier titoli	2.594	3.110	5.704	4.532	3.208	7.740
Investimenti	2.471	124	2.595	1.333	136	1.469
Totale	37.631	23.413	61.044	54.240	23.987	78.227

Il perimetro di rilevazione del 1sem.21 è stato ampliato rispetto al 2020 e comprende anche il Gruppo UBI, Intesa Sanpaolo RBM Salute compagnia entrata nel perimetro della Divisione Insurance a partire da maggio 2020, la società Yi Tsai e le Entità sub-controllate di CIB, PBZ, BIB e VUB, che sono oggetto del compliance risk assessment. A perimetro omogeneo la dinamica dei reclami totali del Gruppo avrebbe evidenziato un trend in diminuzione tra i due semestri.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 1sem.21 sono pervenute 64 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 7 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 85 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 8 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	9.381	167	9.547	10.412	124	10.535
Solidarietà sociale	5.142	180	5.322	6.406	183	6.589
Salute	101.371	406	101.776	1.010	301	1.311
Istruzione e ricerca	2.700	110	2.810	3.894	95	3.989
Emergenze civili e umanitarie	12.809	446	13.255	1.548	0	1.548
Sviluppo economico	1.814	221	2.035	1.217	401	1.618
Ambiente	80	0	80	257	0	257
Altro	705	277	982	274	84	358
Totale contributo monetario alla comunità	134.001	1.807	135.808	25.019	1.188	26.206

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	7,0	9,2	7,0	41,6	10,4	40,2
Solidarietà sociale	3,8	9,9	3,9	25,6	15,4	25,1
Salute	3,8	22,5	74,9	4,0	25,3	5,0
Istruzione e ricerca	2,0	6,1	2,1	15,6	8,0	15,2
Emergenze civili e umanitarie	9,6	24,7	9,8	6,2	0,0	5,9
Sviluppo economico	1,4	12,2	1,5	4,9	33,8	6,2
Ambiente	0,1	0,0	0,1	1,0	0,0	1,0
Altro	0,5	15,3	0,7	1,1	7,1	1,4

Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	110.910	22	110.932	2.657	157	2.814
Investimenti nella comunità	13.656	1.431	15.087	14.106	501	14.606
Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità	9.435	354	9.789	8.256	530	8.786
Totale contributo monetario alla comunità	134.001	1.807	135.808	25.019	1.188	26.206

Il trend del contributo monetario alla comunità risulta notevolmente influenzato dal fatto che nel 1sem.20 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19 erogando oltre €100mln per rafforzare, attraverso il Dipartimento della Protezione Civile, il Servizio Sanitario Nazionale.

Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	82,8	1,2	81,7	10,6	13,2	10,7
Investimenti nella comunità	10,2	79,2	11,1	56,4	42,2	55,7
Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità	7,0	19,6	7,2	33,0	44,6	33,5

FORNITORI

Fornitori Supplier Gate*	30.6.2020	30.6.2021
Fornitori [n.]	6.785	8.262
di cui:		
Italia [n.]	3.916	4.576
Europa (esclusa Italia) [n.]	2.725	3.486
Resto del mondo [n.]	144	200

* I dati si riferiscono unicamente ai fornitori con iscrizione completata o in itinere sul Supplier Gate del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Persone del Gruppo

COMPOSIZIONE

Composizione dipendenti per Paese [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Italia	64.694	31.638	33.056	75.743	37.760	37.983
Lussemburgo	207	133	74	214	134	80
Irlanda	29	17	12	32	19	13
Egitto	4.504	3.330	1.174	4.268	3.129	1.139
Albania	677	199	478	665	189	476
Croazia	5.045	1.400	3.645	5.053	1.404	3.649
Romania	570	163	407	587	168	419
Serbia	3.147	847	2.300	3.122	810	2.312
Ungheria	2.294	714	1.580	2.267	699	1.568
Slovacchia	4.094	1.175	2.919	3.881	1.132	2.749
Ucraina	836	186	650	797	172	625
Federazione Russa	1.091	307	784	1.005	270	735
Brasile	37	25	12	43	29	14
Moldavia	349	118	231	358	120	238
Stati Uniti	-	-	-	48	34	14
Gruppo	87.574	40.252	47.322	98.083	46.069	52.014

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).

Gli Stati Uniti sono stati inclusi nel perimetro di consolidamento a partire dalla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020, pertanto sono disponibili solo i dati relativi al 1° semestre 2021.

Composizione dipendenti per genere [%]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Uomini	48,9	37,6	46,0	49,9	37,2	47,0
Donne	51,1	62,4	54,0	50,1	62,8	53,0

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,6	2,2	1,7	1,7	2,2	1,8
Uomini	1,2	1,3	1,3	1,4	1,3	1,4
Donne	0,3	0,9	0,5	0,3	0,8	0,5
Quadri direttivi	42,1	22,5	37,0	42,1	22,2	37,6
Uomini	25,5	12,7	22,1	26,0	12,4	22,9
Donne	16,7	9,8	14,9	16,1	9,8	14,7
Aree professionali	56,3	75,3	61,3	56,2	75,7	60,6
Uomini	22,2	23,6	22,6	22,5	23,5	22,7
Donne	34,1	51,7	38,7	33,7	52,2	37,9

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria]	30.6.2020		30.6.2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	72,6	27,4	74,8	25,2
Quadri direttivi	59,8	40,2	60,9	39,1
Dirigenti + Quadri Direttivi	60,4	39,6	61,6	38,4
Aree professionali	36,8	63,2	37,5	62,5

Dipendenti part time per genere	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,6	1,4	11,9	15,8	1,4	12,5
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.094	322	10.416	11.969	310	12.279
Uomini	772	56	828	1.161	40	1.201
Donne	9.322	266	9.588	10.808	270	11.078

Assunzioni per genere [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	479	1.083	1.562	625	1.157	1.782
Uomini	276	412	688	299	423	722
Donne	203	671	874	326	734	1.060

Cessazioni per genere [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.420	1.189	2.609	2.328	1.376	3.704
Uomini	838	411	1.249	1.384	538	1.922
Donne	582	778	1.360	944	838	1.782

Turnover per genere [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-941	-106	-1.047	-1.703	-219	-1.922
Uomini	-562	1	-561	-1.085	-115	-1.200
Donne	-379	-107	-486	-618	-104	-722

Tasso di turnover per genere [%]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-1,4	-0,5	-1,2	-2,2	-1,0	-1,9
Uomini	-1,7	0,0	-1,4	-2,8	-1,4	-2,5
Donne	-1,1	-0,7	-1,0	-1,6	-0,7	-1,4

SVILUPPO PROFESSIONALE

Promozioni per genere	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	368	511	879	800	607	1.407
Uomini [n.]	185	170	355	400	176	576
Donne [n.]	183	341	524	400	431	831
Uomini [% su collaboratori promossi]	50,3	33,3	40,4	50,0	29,0	40,9
Donne [% su collaboratori promossi]	49,7	66,7	59,6	50,0	71,0	59,1

FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale [ore]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Dirigenti	22.706	14.759	37.466	47.192	15.763	62.955
Uomini	18.236	8.819	27.055	38.277	7.624	45.901
Donne	4.470	5.941	10.411	8.915	8.138	17.054
Quadri direttivi	1.886.672	104.409	1.991.081	1.972.125	122.681	2.094.806
Uomini	1.094.166	45.830	1.139.995	1.235.384	51.455	1.286.838
Donne	792.506	58.580	851.086	736.741	71.226	807.968
Aree professionali	3.392.121	596.040	3.988.161	2.894.885	551.602	3.446.486
Uomini	1.256.708	140.203	1.396.912	1.196.288	133.979	1.330.266
Donne	2.135.413	455.836	2.591.249	1.698.597	417.623	2.116.220
Totale	5.301.499	715.209	6.016.708	4.914.201	690.045	5.604.247
Uomini	2.369.110	194.852	2.563.962	2.469.948	193.058	2.663.006
Donne	2.932.389	520.356	3.452.746	2.444.254	496.988	2.941.241

* 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.

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Dirigenti	10,5	19,7	13,5	16,1	18,4	16,7
Uomini	10,4	18,7	12,6	16,1	14,8	15,8
Donne	10,9	21,2	15,8	16,5	24,0	19,6
Quadri direttivi	24,0	11,6	22,0	22,3	14,1	21,2
Uomini	23,1	9,6	21,1	22,8	10,8	21,4
Donne	25,3	14,3	23,4	21,5	18,4	21,0
Aree professionali	31,7	18,0	27,3	24,0	17,2	22,1
Uomini	30,0	15,2	25,9	25,1	14,8	22,6
Donne	32,9	19,2	28,1	23,3	18,3	21,7
Ore di formazione per dipendente [n.]*	28,1	16,6	25,1	23,2	16,5	21,7

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per modalità di erogazione	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	1,5	29,6	4,8	3,6	30,3	6,9
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	98,5	70,4	95,2	96,4	69,7	93,1
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	5.301.499	715.209	6.016.708	4.914.201	690.045	5.604.247

* 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.

LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	46.639	7.228	53.867	55.478	6.878	62.355
Dirigenti	155	66	221	227	51	278
Quadri direttivi	18.852	2.515	21.367	22.447	2.283	24.730
Aree professionali	27.632	4.647	32.280	32.803	4.544	37.347
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]	76,1	32,8	64,7	77,2*	31,2	66,4

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 53,9% dei dipendenti all'estero.

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

SALUTE E SICUREZZA

Infortuni per genere [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno	211	35	246	208	27	235
Uomini	89	6	95	103	3	106
Donne	122	29	151	105	24	129

Infortuni sul lavoro e in itinere [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Infortuni sul lavoro	84	17	101	93	12	105
Uomini	31	2	33	49	1	50
Donne	53	15	68	44	11	55
Infortuni in itinere	127	18	145	115	15	130
Uomini	58	4	62	54	2	56
Donne	69	14	83	61	13	74

Formazione in materia di salute e sicurezza	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza [n.]*	117.242	1.971	119.213	89.045	9.462	98.506
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	21.278	1.052	22.330	17.329	3.936	21.265
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	33	5	25	23	18	22
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente [n.]*	1,8	0,1	1,4	1,2	0,4	1,0

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapine	3	1	4	0	1	1
Rapine ogni 100 sportelli	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0

Ambiente

GREEN E CIRCULAR ECONOMY

Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy [milioni di euro]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Privati	41	2	43	1.020	12	1.032
Imprese e Terzo Settore	129	14	143	141	37	178
Corporate e Project finance	179	18	197	1.180	71	1.251
di cui Project finance	120	18	138	522	58	579
Totale finanziamenti per la Green Economy	350	34	384	2.341	120	2.461
Totale finanziamenti criteri Circular Economy	397	0	397	1.196	8	1.204
Totale	746	34	780	3.537	128	3.665

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI*

Parametri	Unità	30.6.2020			30.6.2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	70.677	24.041	94.718	77.947	23.486	101.433
Superficie calpestabile	migliaia di m ²	2.912	615	3.527	3.585	615	4.200

Emissioni di gas ad effetto serra (CO ₂ eq)	Unità	30.6.2020			30.6.2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni dirette (Scope1)	tCO₂eq	19.009	4.111	23.120	29.323	3.346	32.668
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	13.844	1.539	15.383	24.021	1.466	25.487
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO ₂ eq	1.398	250	1.647	0	403	403
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO ₂ eq	395	61	456	724	102	825
Emissioni da gas HFC	tCO ₂ eq	1.647	117	1.763	1.714	122	1.836
Emissioni da benzina per la flotta	tCO ₂ eq	2	743	746	10	332	342
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO ₂ eq	1.724	1.401	3.125	2.854	920	3.774
Emissioni indirette (Scope2 Market-based)	tCO₂eq	2.951	12.216	15.167	3.420	11.967	15.387
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO ₂ eq	816	11.648	12.464	856	11.300	12.156
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO ₂ eq	2.135	535	2.670	2.564	628	3.192
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO ₂ eq	0	33	33	0	38	38
Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)	tCO₂eq	21.960	16.327	38.287	32.742	15.313	48.055
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO ₂ eq/add.	0,3	0,7	0,4	0,4	0,7	0,5
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO ₂ eq/m ²	7,5	26,5	10,9	9,1	24,9	11,4

Fattori di emissione per il calcolo della CO₂ elaborati da Intesa Sanpaolo, in coerenza alle Linee guida sull'applicazione in Banca del GRI Standard in materia ambientale (ABI Energia), e sulla base delle principali pubblicazioni 2020 (UNFCCC, IEA, IPCC, AIB, ecc.).

* Il trend dei dati relativi agli impatti ambientali diretti risulta essere imputabile alla variazione di perimetro dovuta all'integrazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo.

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	30.6.2020			30.6.2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Consumo diretto di energia primaria (Scope1)	GJ	290.351	58.295	348.646	462.020	50.092	512.111
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	238.781	27.466	266.246	415.131	26.174	441.305
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	24.108	4.469	28.577	0	7.226	7.226
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	5.316	859	6.175	9.740	1.430	11.170
Consumo di benzina per la flotta	GJ	25	7.516	7.541	98	3.314	3.413
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	22.121	17.985	40.107	37.050	11.948	48.998
Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)	GJ	567.366	192.069	759.435	746.592	184.359	930.951
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	524.422	27.052	551.474	665.933	27.573	693.506
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	6.118	96.366	102.483	6.329	84.045	90.374
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	36.827	68.170	104.996	74.330	72.189	146.519
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	0	481	481	0	552	552
Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)	GJ	857.717	250.364	1.108.081	1.208.612	234.451	1.443.062
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	12,1	10,4	11,7	15,5	10,0	14,2

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	30.6.2020			30.6.2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	2.121	1.449	1.950	2.396	1.346	2.153
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m ²	51	57	52	52	51	52
Acquisto da fonti rinnovabili	%	96,8	21,5	82,6	98,7	24,1	87,9
Autoproduzione da fonti rinnovabili (fotovoltaico)	%	0,4	0,1	0,3	0,4	0,1	0,3
Acquisto da fonti non rinnovabili	%	1,1	76,9	15,4	0,9	73,8	11,5
Autoproduzione da fonti non rinnovabili (cogenerazione)	%	1,7	1,6	1,7	0,0	1,9	0,3

Consumo di carta	Unità	30.6.2020			30.6.2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	1.719	663	2.382	2.637	636	3.274
Carta acquistata / addetto	kg/add.	24,3	27,6	25,2	33,8	27,1	32,3
Carta riciclata certificata	%	75,3	11,9	57,6	60,7	9,7	50,8
Carta certificata ecosostenibile (non riciclata)	%	22,0	45,7	28,6	21,5	43,9	25,8

Contatti

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale
Piazza S. Carlo 156
10121 Torino
Tel.: +39 011 5551

Sede secondaria
Via Monte di Pietà 8
20121 Milano
Tel.: +39 02 87911

Informazioni ulteriori

ESG & Sustainability
Tel.: +39 011 5552639
E-mail: ESG_sustainability@intesasnpaolo.com

Investor Relations
Tel.: +39 02 87943180
E-mail: investor.relations@intesasnpaolo.com

Media Relations
Tel.: +39 02 87963531
E-mail: stampa@intesasnpaolo.com

Internet
group.intesasnpaolo.com 

Realizzazione
Intesa Sanpaolo S.p.A. - ESG & Sustainability

Progetto grafico,
impaginazione e ipertesto
Agema S.p.A. - Milano

Pubblicazione
Settembre 2021

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino
Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano
Capitale sociale: 10.084.445.147,92 euro

Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e codice fiscale 00799960158

Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo"

Partita IVA 11991500015 (IT11991500015)

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del Gruppo bancario "Intesa Sanpaolo",
iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

