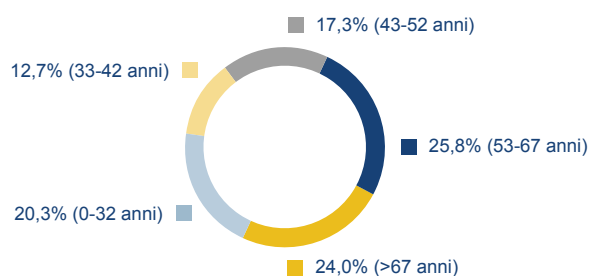


# La relazione con i clienti

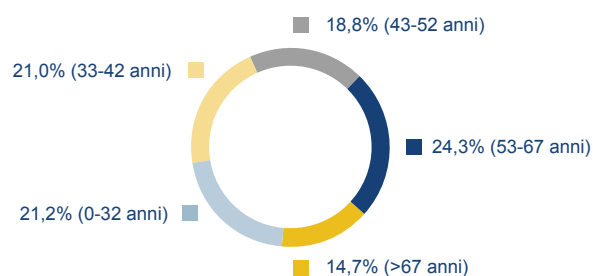
## COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

### Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

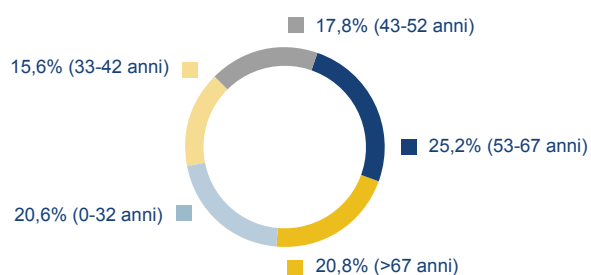
#### Italia



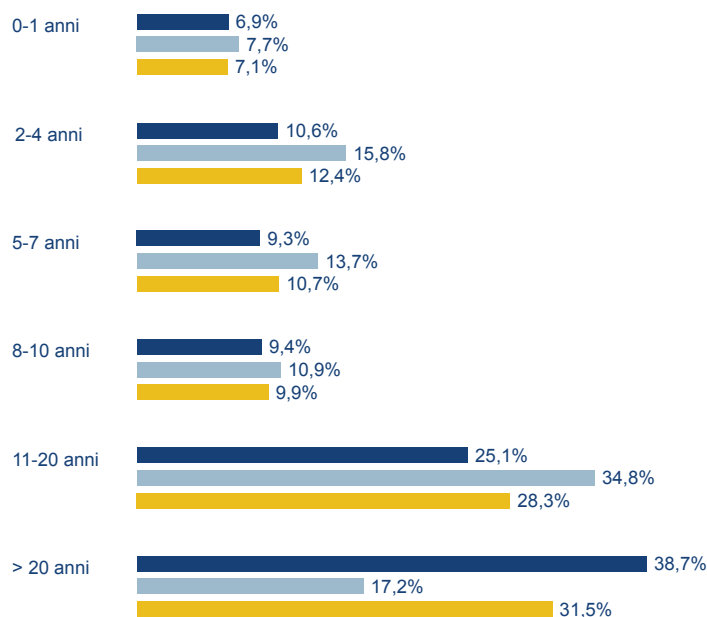
#### Estero



#### Gruppo



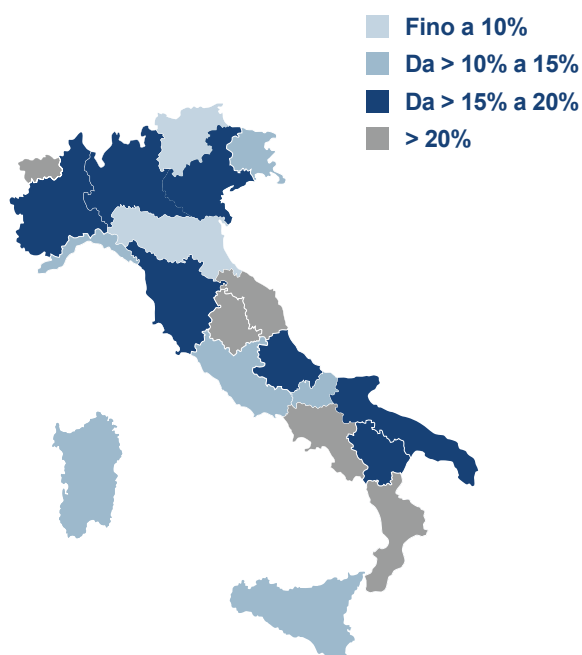
### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



■ Italia  
■ Estero  
■ Gruppo

Anzianità media Italia: 17 anni  
 Anzianità media Estero: 11 anni  
 Anzianità media Gruppo: 15 anni

## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione [n.]*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)				ISP + UBI		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019		2020		2020		2021	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	19	43	19	41	20	42	17	38
Basilicata	34	48	31	49	48	69	33	64
Sardegna	80	143	74	139	75	140	64	131
Molise	9	21	9	21	16	31	9	23
Trentino Alto Adige	49	66	0	59	43	60	38	56

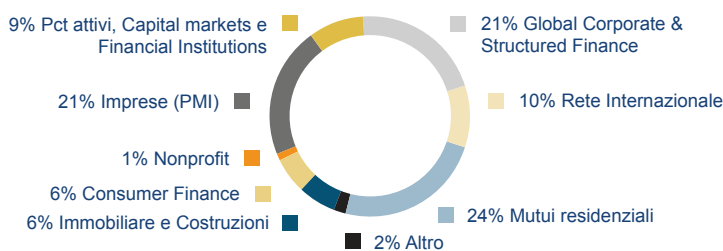
\* Fonte: Annuario ISTAT 2021, popolazione residente al 01/01/2021 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

Banche del Gruppo nei Paesi esteri [n.]*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)				Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019		2020		2021	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	35	53	35	57	35	60
Croazia	278	1.140	254	1.141	244	1.073
Romania	33	41	32	34	33	35
Serbia	155	309	155	337	147	366
Slovacchia	193	603	187	598	168	581
Ucraina	45	117	45	104	45	101
Ungheria	64	123	63	122	61	120
Moldavia	17	64	17	67	17	72
Egitto	175	437	176	481	175	544
Federazione Russa	29	43	28	41	27	37

\* La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i gruppi controllati all'estero (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## IMPIEGHI A CLIENTELA

### Composizione per area di business



### Composizione per settori di attività economica

Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
Composizione per settori di attività economica	2021
<b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b>	
Famiglie	30,4%
Amministrazioni pubbliche	3,7%
Società finanziarie	7,8%
<b>Società non finanziarie di cui:</b>	<b>45,5%</b>
Utility	4,8%
Servizi	4,3%
Immobiliare	3,6%
Mezzi di trasporto	3,4%
Distribuzione	3,0%
Costr. e materiali per costruzioni	2,9%
Trasporti	2,5%
Alimentare	2,5%
Metallurgia e prodotti in metallo	2,4%
Infrastrutture	2,2%
Sistema moda	2,1%
Energia ed estrazione	2,0%
Meccanica	1,6%
Turismo	1,6%
Agricoltura	1,5%
Chimica, gomma e plastica	1,4%
Componenti e apparecchiature elettriche	0,8%
Farmaceutica	0,8%
Mobili e elettrodomestici	0,7%
Media	0,5%
Legno e carta	0,5%
Altri beni di consumo	0,2%
<b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>	<b>11,0%</b>
<b>Crediti deteriorati</b>	<b>1,5%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>

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

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES

Project Finance [n.]*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2		
Estrattivo			
Energia	2	6	
Infrastrutture		2	1
Altro		1	1
<b>Regione</b>			
Americhe			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	3	4	1
Asia e Oceania	1	5	1
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato		3	1
Non Designato	4	6	1
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	4	8	1
No		1	1

Finanziamenti alle imprese destinati a progetti [n.]*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas			
Energia		1	
Infrastrutture	1	1	
Altro		1	
<b>Regione</b>			
Americhe	1	2	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)		1	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	1	1	
Non Designato		2	
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	1	3	
No			

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 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 e finanziamenti alle imprese destinati a progetti chiusi nel corso dell'anno*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti [n.]	11	0	11	5	5	10	13	6	19
Impegno economico [milioni di euro]	825	0	825	247	934	1.182	836	592	1.428

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel corso dell'anno.

## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	16.167	57.699	73.866	6.027	77.898	83.925	83.925	10.023	87.218	97.241
Prestiti antiusura	1.480	0	1.480	1.305	0	1.305	7.130	14.661	0	14.661
Finanziamenti al Terzo Settore	205.370	0	205.370	470.698	0	470.698	522.335	460.379	0	460.379
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.178.120	253.693	3.431.814	4.280.170	267.240	4.547.410	4.890.282	5.499.202	292.955	5.792.157
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	136.907	0	136.907	32.071.647	0	32.071.647	34.778.449	14.264.890	0	14.264.890
<b>Totale</b>	<b>3.538.044</b>	<b>311.392</b>	<b>3.849.437</b>	<b>36.829.847</b>	<b>345.138</b>	<b>37.174.985</b>	<b>40.282.120</b>	<b>20.249.155</b>	<b>380.173</b>	<b>20.629.328</b>

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Include finanziamenti a MLT erogati dalla rete Terzo Settore e dalle Banche in Italia. Nel 2021 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 26,6% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs il 42,5% nel 2020). Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale è influenzato principalmente dalle erogazioni relative al 2020 a favore delle fasce più colpite dal COVID-19, in risposta alla prima fase della pandemia, che risultano maggiormente significative rispetto al 2021. In particolare, nel 2021 risultano finalizzati dal Gruppo quasi €14mld di finanziamenti a valere sul Decreto Liquidità (circa €43mld dall'inizio dell'emergenza sanitaria).

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2020	2021
Clienti [n.]	65.787	88.039	112.778	102.023
Clienti affidati [n.]	11.993	14.642	18.017	16.781
Impieghi [migliaia di euro]	2.098.952	2.299.908	3.000.699	2.801.640
Raccolta diretta [migliaia di euro]	4.108.541	5.502.362	6.748.773	6.916.666
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.707.867	1.822.228	3.106.736	2.127.330

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
<b>Eurizon SGR: Fondi classificati secondo la normativa SFDR*</b>	<b>2021</b>
Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]	172
Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]	110,6
Percentuale di Fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	46

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
Eurizon SGR: azionariato attivo	2019	2020	2021
Società che compongono i portafogli [n.]*	1.420	1.429	1.646
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	515	573	644
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	77	172	240
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	5,4	12,0	14,6
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	15,0	30,0	37,3

\* Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

Fideuram: Fondi classificati secondo la normativa SFDR*		2021
Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]		8
Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]		2,6
Percentuale di Fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]		3

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

I dati si riferiscono ai prodotti gestiti da Fideuram Asset Management Ireland classificati ex. artt. 8-9 SFDR al 31 dicembre 2021.

## MULTICANALITÀ

Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2020	2021
Contratti multicanale (stock) [n.]*	9.171.390	10.304.258	11.525.906**	12.866.019
Contratti multicanale (stock)/n. clienti [%]*	78,4%	87,7%	82,8%**	96,2%
Automazione bonifici [%]	90,2	93,7	93,1	94,4%
Automazione titoli [%]	66,4	85,1	84,2	85,2%
Remote Banking: contratti attivi alla data [n.]	211.645	198.876	511.151	237.721
Remote Banking: disposizioni [n.]	139.179.355	127.246.358	149.404.348	142.582.424

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

\*\* Dato ricalcolato considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21.

Canali distributivi: Estero	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)				Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019		2020		2021	
	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti
Albania	34.919	16%	43.769	19%	53.478	23%
Croazia	572.631	37%	622.859	34%	676.709	36%
Romania	16.262	26%	20.350	35%	19.415	33%
Serbia	571.424	46%	606.586	49%	648.863	52%
Slovacchia	583.873	61%	621.242	70%	642.577	73%
Ucraina	58.985	67%	69.294	82%	75.998	100%
Ungheria	316.290	90%	347.726	92%	349.736	92%
Moldavia	0	0%	8.946	9%	12.543	16%
Federazione Russa	38.826	27%	33.406	29%	23.349	36%

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).

## CYBERSECURITY

Formazione [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	43.659	7.770	51.429	58.859	10.017	68.876	76.669	70.567	8.674	79.241
Ore erogate (aula + online)**	205.281	16.090	221.371	185.880	28.415	214.295	225.903	183.671	30.125	213.796

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* 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 cybersecurity.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
	2019	2020	2021
Retail*	20	21	21
Exclusive*	7	15	19
Imprese	11	22	20
Terzo Settore*	-	25	25
Agribusiness**	-	-	14

Rilevazioni sulla clientela Banca dei Territori. Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, a partire dal 2019, tutti i dati sono calcolati applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico.

\* Dal 2020, i risultati per Retail ed Exclusive si riferiscono al Modello di Servizio Privati in vigore da gennaio 2020, e sono messi a confronto con i risultati 2019 e 2018 (già pubblicati nelle relative DCNF), che corrispondevano ai segmenti Retail e Personal (entrambi a Modello di Servizio precedente). Inoltre, il dato 2020 include per la prima volta il Terzo Settore e nel Retail le rilevazioni sulle Aziende Retail.

\*\* Le rilevazioni sui clienti Agribusiness sono state avviate per la prima volta a giugno 2021.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	18.569	4.945	23.514	26.693	8.688	35.381	41.867	31.814	7.504	39.318
Sistemi di pagamento	11.275	24.328	35.603	15.426	25.559	40.985	43.808	22.235	29.139	51.374
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	12.873	7.447	20.320	17.093	6.775	23.868	24.211	19.614	5.469	25.083
Prodotti assicurativi	8.289	115	8.404	12.905	156	13.061	13.148	13.803	195	13.998
C/C, depositi e dossier titoli	4.327	6.333	10.660	5.164	5.890	11.054	12.092	7.872	6.263	14.135
Investimenti	3.391	165	3.556	3.512	222	3.734	3.921	2.440	227	2.667
Totale	58.724	43.333	102.057	80.793	47.290	128.083	139.047	97.778	48.797	146.575

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2021 sono pervenute 140 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 11 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 (su un totale di 15 richieste complessive del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri). Nel perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 135 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 13 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale, anche a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.