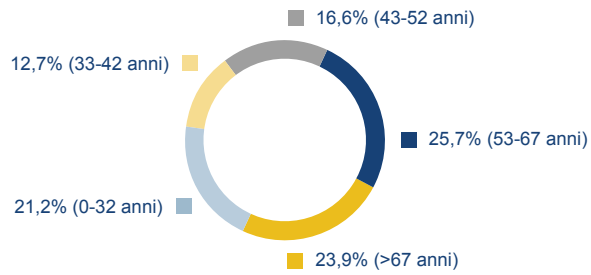


# La relazione con i clienti

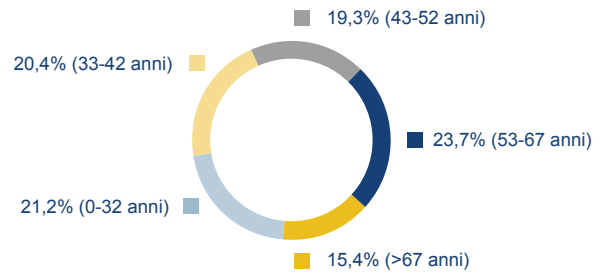
## COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

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

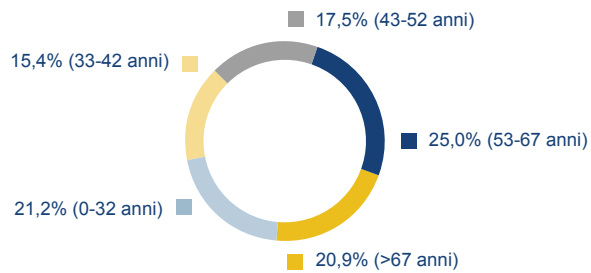
#### Italia



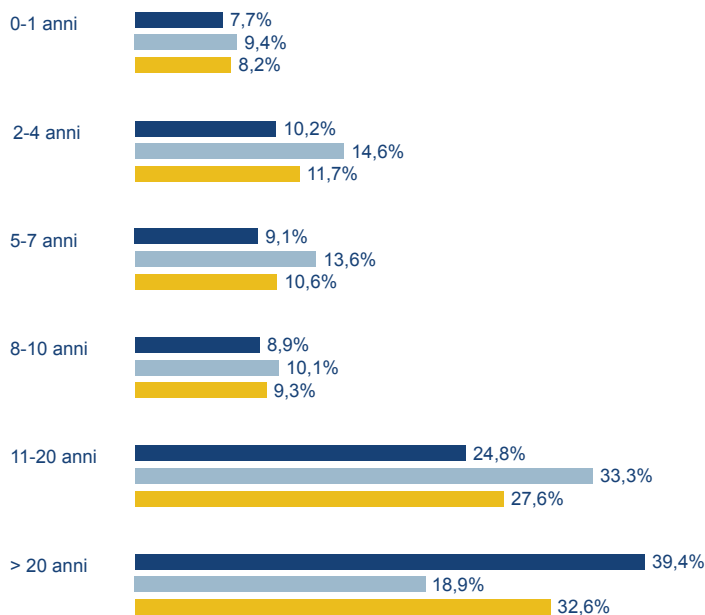
#### Estero



#### Gruppo



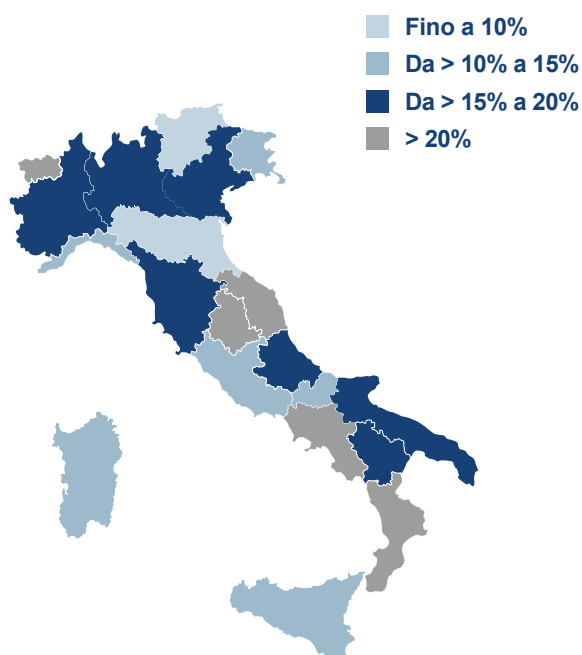
### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



■ Italia  
■ Estero  
■ Gruppo

Anzianità media Italia: 17 anni  
Anzianità media Estero: 12 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			
	2020		2020		2021		2022	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	19	41	20	42	17	38	17	39
Basilicata	31	49	48	69	33	64	32	61
Sardegna	74	139	75	140	64	131	64	158
Molise	9	21	16	31	9	23	9	20
Trentino Alto Adige	0	59	43	60	38	56	36	51

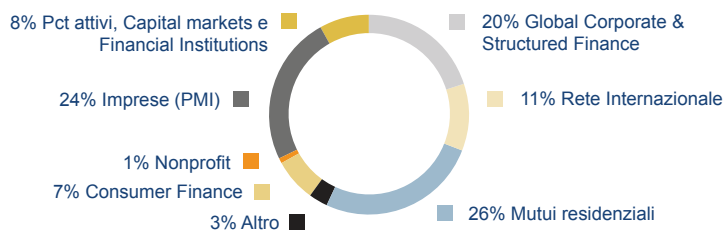
\* Fonte: Annuario ISTAT 2022, popolazione residente al 01/01/2022 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

Banche del Gruppo nei Paesi esteri [n.]*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo			
	2020		2021		2022	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	35	57	35	60	35	64
Croazia	254	1.141	244	1.073	232	1.055
Romania	32	34	33	35	34	37
Serbia	155	337	147	366	146	380
Slovacchia	187	598	168	581	160	563
Ucraina	45	104	45	101	43	96
Ungheria	63	122	61	120	60	118
Moldavia	17	67	17	72	17	61
Egitto	176	481	175	544	174	661
Federazione Russa	28	41	27	37	27	36

\* 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

Crediti non-retail delle banche e delle società italiane del Gruppo	2022
Amministrazioni pubbliche	4,9%
Società finanziarie	7,2%
<b>Società non finanziarie di cui:</b>	<b>44,3%</b>
Utility	4,6%
Servizi	4,5%
Immobiliare	3,3%
Distribuzione	3,3%
Costr. e materiali per costruzioni	3,2%
Alimentare	2,6%
Infrastrutture	2,5%
Metallurgia e prodotti in metallo	2,4%
Sistema moda	2,2%
Mezzi di trasporto	1,9%
Energia ed estrazione	1,9%
Meccanica	1,8%
Chimica, gomma e plastica	1,8%
Turismo	1,7%
Agricoltura	1,6%
Trasporti	1,3%
Componenti e apparecchiature elettriche	0,9%
Mobili e elettrodomestici	0,8%
Farmaceutica	0,8%
Media	0,5%
Legno e carta	0,5%
Altri beni di consumo	0,2%

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>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	1		
Estrattivo			
Energia		6	3
Infrastrutture			
Altro			4
<b>Regione</b>			
Americhe		2	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	1	2	7
Asia e Oceania		2	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato		5	3
Non Designato	1	1	4
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	1	6	5
No			2

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

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2022.

\*\* 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					
	2020			2021			2022		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti [n.]	5	5	10	13	6	19	9	9	18
Impegno economico [milioni di euro]	247	934	1.182	836	592	1.428	857	224	1.081

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

## SOCIAL LENDING

Social lending: credito erogato [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Prestiti antiusura	1.305	0	1.305	7.130	14.661	0	14.661	3.202	0	3.202
Finanziamenti al Terzo Settore	470.976	0	470.976	522.613	466.387	0	466.387	338.724	0	338.724
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	4.280.170	267.240	4.547.410	4.890.282	5.499.202	292.955	5.792.157	7.618.587	98.638	7.717.225
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	162.730	0	162.730	196.731	444.677	0	444.677	530.529	0	530.529
Altri prestiti sociali	6.027	77.898	83.925	83.925	10.023	87.218	97.241	328.543	56.812	385.356
<b>Totale</b>	<b>4.921.207</b>	<b>345.138</b>	<b>5.266.345</b>	<b>5.700.681</b>	<b>6.434.950</b>	<b>380.173</b>	<b>6.815.123</b>	<b>8.819.585</b>	<b>155.451</b>	<b>8.975.035</b>

A partire dal 2022 la tabella recepisce alcune variazioni in virtù delle Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili approvate dal Gruppo nel corso dell'anno. Nello specifico: nella categoria "Finanziamenti al Terzo Settore" sono inclusi solo i finanziamenti erogati dalla rete Terzo Settore; nella categoria "Altri prestiti sociali" sono incluse le erogazioni di finanza agevolata.

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

\*\* Esclusi i finanziamenti legati all'emergenza COVID-19 e il credito per la rigenerazione urbana. Al fine di rendere comparabili i dati, i valori 2020 e 2021 sono stati riesposti.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)	ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo	
	2020	2020	2021	2022
Clienti [n.]	88.039	112.778	102.023	102.029
Clienti affidati [n.]	14.642	18.017	16.781	19.192
Impieghi [migliaia di euro]	2.299.908	3.000.699	2.801.640	2.852.000
Raccolta diretta [migliaia di euro]	5.502.362	6.748.773	6.916.666	6.982.476
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.822.228	3.106.736	2.127.330	2.231.054

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: fondi classificati secondo la normativa SFDR*	2021	2022
Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]	172	232
Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]	110,6	110,3
Percentuale di fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	46	54

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Fideuram: fondi classificati secondo la normativa SFDR*	2021	2022
Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]	8	81
Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]	2,6	26,6
Percentuale di fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	3	61

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Eurizon SGR: attività di engagement ESG*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)	Gruppo Intesa Sanpaolo	
	2020	2021	2022
Attività di engagement totali [n.]	840	958	538
Attività di engagement su tematiche ESG [n.]	200	287	271
Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%]	23,8	30,0	50,0

\* Il numero di attività del 2020 e del 2021 è stato calcolato sul totale complessivo degli incontri e degli engagement condotti nel periodo.

Eurizon SGR: società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)	Gruppo Intesa Sanpaolo	
	2020	2021	2022
Società che compongono i portafogli [n.]**	1.429	1.646	1.330
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	573	644	342
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	172	240	194
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	12,0	14,6	14,6
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	30,0	37,3	56,7

\* Per il 2020 e il 2021 i dati sono calcolati sul totale degli incontri tenuti con gli emittenti nei rispettivi anni.

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

Fideuram Asset Management (FAM): attività di engagement ESG	2022
Attività di engagement totali [n.]	78
Attività di engagement su tematiche ESG [n.]	62
Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%]	79,5

Fideuram Asset Management (FAM): società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	2022
Società che compongono i portafogli [n.]	1.191
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	63
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	47
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	3,9
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	74,6

Fideuram Asset Management Ireland (FAMI): attività di engagement ESG	2022
Attività di engagement totali [n.]	106
Attività di engagement su tematiche ESG [n.]	91
Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%]	85,9

Fideuram Asset Management Ireland (FAMI): società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	2022
Società che compongono i portafogli [n.]	4.424
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	90
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	75
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	1,7
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	83,3

## MULTICANALITÀ

Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo		
	2020		2020	2021		2022
Contratti multicanale (stock) [n.]*	10.304.258		11.525.906**	12.866.019		12.136.767
Contratti multicanale (stock)/n. clienti [%]*	87,7		82,8**	96,2		90,1
Automazione bonifici [%]	93,7		93,1	94,4		93,8
Automazione titoli [%]	85,1		84,2	85,2		65,9
Remote Banking: contratti attivi alla data [n.]	198.876		511.151	237.721		232.035
Remote Banking: disposizioni [n.]	127.246.358		149.404.348	142.582.424		112.373.420

\* Monitoraggio 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			
	2020		2021		2022	
	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	43.769	19%	53.478	23%	76.111	32%
Croazia	622.859	34%	676.709	36%	762.399	41%
Romania	20.350	35%	19.415	33%	25.363	44%
Serbia	606.586	49%	648.863	52%	510.506	41%
Slovacchia	621.242	70%	642.577	73%	713.919	78%
Ucraina	69.294	82%	75.998	100%	77.487	99%
Ungheria	347.726	92%	349.736	92%	436.676	90%
Moldavia	8.946	9%	12.543	16%	15.050	25%
Federazione Russa	33.406	29%	23.349	36%	16.767	37%

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 in materia di sicurezza informatica [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	58.859	10.017	68.876	76.669	70.567	8.674	79.241	70.190	15.395	85.585
Ore erogate (aula + online)**	185.880	28.415	214.295	225.903	183.671	30.125	213.796	41.034	51.733	92.767

\* 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.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2021	2022
Retail	16	22
Exclusive	14	16
Imprese	13	17
Terzo Settore	19	23
Agribusiness	8	17

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Finanziamenti	26.693	8.688	35.381	41.867	31.814	7.504	39.318	22.014	5.422	27.436
Sistemi di pagamento	15.426	25.559	40.985	43.808	22.235	29.139	51.374	13.194	26.007	39.201
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	17.093	6.775	23.868	24.211	19.614	5.469	25.083	16.283	4.413	20.696
Prodotti assicurativi	12.905	156	13.061	13.148	13.803	195	13.998	13.569	139	13.708
C/C, depositi e dossier titoli	5.164	5.890	11.054	12.092	7.872	6.263	14.135	6.580	5.987	12.567
Investimenti	3.512	222	3.734	3.921	2.440	227	2.667	3.335	248	3.583
<b>Totale</b>	<b>80.793</b>	<b>47.290</b>	<b>128.083</b>	<b>139.047</b>	<b>97.778</b>	<b>48.797</b>	<b>146.575</b>	<b>74.975</b>	<b>42.216</b>	<b>117.191</b>

\* 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 2022 sono pervenute 149 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 6 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 12 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 125 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.