

Benessere dei collaboratori

POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con i dipendenti, la promozione di politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale; l'attuazione concreta si esplica in regole specifiche emanate in materia di conciliazione. Il welfare è una dimensione prioritaria su cui si incentrano le azioni per supportare la motivazione e il coinvolgimento, ponendo le persone al centro, con l'obiettivo di soddisfare i loro bisogni e quelli dei loro familiari. Coerentemente, anche il confronto tra l'azienda e le Organizzazioni sindacali ha spesso posto al centro della discussione le politiche di potenziamento e affinamento degli strumenti che costituiscono il welfare aziendale e contribuiscono a favorire in misura significativa la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale e dunque a favorire il benessere dei dipendenti. Benessere che viene tutelato anche sul fronte della salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro, per il tramite di misure sempre più efficaci come dichiarato nella Politica di Salute e Sicurezza e nel Codice Etico di Gruppo. La normativa interna prevede un Sistema di Compiti e Responsabilità, declinato in regole e guide operative aziendali, cui partecipano una pluralità di soggetti, in relazione a specifiche competenze professionali ovvero a determinate funzioni aziendali.

WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato e include: la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa, l'Associazione culturale, ricreativa e sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo (ALI), la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, nonché il complesso delle attività di Mobility management (vedi pag. 143) e di quelle relative all'ambito dell'attenzione alla persona e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla funzione di Affari Sindacali.

In sede di Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile, organismo bilaterale istituito anche con l'obiettivo di migliorare ulteriormente il benessere dei dipendenti, i rappresentanti dell'azienda e dei lavoratori dedicano specifiche sessioni di confronto per analizzare e approfondire le tematiche relative all'assistenza, ai servizi a favore delle famiglie e al maggiore equilibrio nell'uso del tempo, individuando opportune iniziative di miglioramento e di sensibilizzazione nella prospettiva di conciliare le esigenze organizzative aziendali con i tempi di vita personali.

Completata a fine 2015 la sperimentazione, nel 2018 il Lavoro Flessibile, anche per via dell'obiettivo fissato nel nuovo Piano d'Impresa che prevede l'estensione dell'iniziativa a circa 24.000 persone nel 2021, è proseguito coinvolgendo un numero crescente di strutture e persone in tutto il Gruppo (oltre 11.500 aderenti), con la possibilità di svolgere la prestazione di lavoro da casa, da spazi aziendali diversi dal proprio ufficio o dal cliente. Dal 2017 è possibile fruire anche della formazione in modalità flessibile da casa. Nel 2018, il Lavoro Flessibile è stato esteso a Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania. L'obiettivo del progetto è stato di promuovere una best practice di Gruppo che migliora la qualità della vita delle persone ed allo stesso tempo aumenta motivazione e produttività. Banca Intesa Beograd ha lanciato il lavoro flessibile nel mese di maggio, insieme all'orario flessibile, per una popolazione target di 400 dipendenti (36% delle strutture di Head Office). Intesa Sanpaolo Bank Albania ha avviato la sperimentazione nel mese di dicembre e proseguirà con l'implementazione nel 2019.

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, introdotta con l'accordo sindacale dell'ottobre 2015 in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, resa pienamente operativa nel successivo biennio 2016-2017 ed implementata con i rinnovi della contrattazione di secondo livello nel 2018. È una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dai collaboratori per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni di difficoltà e per dare loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali perché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 50.000 ore, ogni collaboratore ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che l'azienda implementerà con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di altre 50.000 ore. Nel 2018 sono state donate 8.695 ore, cui si sono aggiunte pari ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 67.390 ore. Nell'ambito della medesima iniziativa della Banca del Tempo è stato promosso il volontariato aziendale che ha consentito a 397 persone nel corso del 2018 di

prestare la propria opera di volontariato, nelle giornate di lavoro, a favore di associazioni ed enti esterni selezionati dal Gruppo. Le ore di permesso sono state complessivamente 2.926.

Interventi a tutela della maternità e della paternità sono attuati mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli e Torino che accolgono complessivamente 255 bimbi e una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale.

Il rinnovo della contrattazione di secondo livello di Gruppo del 2018 ha consentito il consolidamento ed il potenziamento degli strumenti volti ad agevolare la genitorialità, già introdotti nel precedente ciclo contrattuale. I padri possono infatti richiedere specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, l'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, il riconoscimento del 30% della retribuzione annua lorda individuale in caso di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo una volta esaurito il congedo parentale previsto per legge, ulteriori giorni di permesso e di aspettativa non retribuiti in caso di malattia del figlio o di esigenze legate al puerperio. Il complesso di norme dedicate alla genitorialità ha introdotto, in via sperimentale, un ulteriore permesso retribuito per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna e ulteriori giorni non retribuiti finalizzati all'assistenza di figli minorenni a favore di genitori separati o divorziati, affidatari esclusivi dei figli, nonché in caso di vedovanza e di famiglie monogenitoriali. Inoltre, sempre in occasione del Contratto di secondo livello del Gruppo, è stato incrementato l'importo dell'assegno che l'Azienda riconosce ai collaboratori con familiari portatori di handicap e anche nell'ambito della Banca del Tempo sono state introdotte nuove casistiche, relative ad esigenze legate a disturbi dell'età evolutiva dei figli minorenni, che danno la possibilità di richiedere giorni di permesso retribuito, rafforzando e completando lo strumento.

Con riferimento alla previdenza complementare, conclusa la prima fase avviata dagli accordi collettivi dell'ottobre 2015, si è proseguito con la confluenza nel Fondo Pensione a Contribuzione Definita del Gruppo Intesa Sanpaolo, della Cassa di Previdenza Cariparo e dei Fondi Pensione delle ex Banche Venete. Nel 2018 è stata avviata la seconda fase del progetto, avente ad oggetto la razionalizzazione dei Fondi Pensione a prestazione definita, con l'integrazione della Cassa di Previdenza San Paolo nel Fondo Pensione Banco di Napoli, creando così il Fondo pensione a Prestazione Definita del Gruppo Intesa Sanpaolo. Il percorso ha contemplato una preventiva offerta di capitalizzazione da parte della Cassa di Previdenza San Paolo ai propri iscritti, la cui accettazione, su base volontaria, ha previsto per gli iscritti in servizio il trasferimento al Fondo a Contribuzione Intesa Sanpaolo. L'adesione è stata significativa con oltre il 90% di iscritti ed un capitale complessivo di circa 1 miliardo di euro che dal 1° gennaio 2019 è trasferito al Fondo a Contribuzione Intesa Sanpaolo sommandosi agli oltre 6 miliardi di patrimonio per circa 75 mila iscritti a fine 2018. Nel Fondo permane la possibilità di aderire alle coperture assicurative accessorie, di iscrivere i propri familiari a carico e di mantenere l'iscrizione al Fondo al raggiungimento dell'età pensionabile. Tra le utilità rese disponibili dal Fondo all'interno dell'area riservata del sito web, è stata abilitata la funzionalità per la stima dell'importo netto erogabile in caso di riscatti (per dimissioni, accesso Fondo di Solidarietà, Invalidità Permanente, Pensionamento), R.I.T.A. (Rendita Integrativa Temporanea Anticipata) e anticipazioni (spese sanitarie, acquisto prima casa, ecc.).

IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

Per quanto riguarda il supporto alla salute, il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo, ente senza fini di lucro che ispira la sua azione ai valori mutualistici e di solidarietà sociale, offre agli iscritti e ai loro familiari, prestazioni integrative e sostitutive di quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Nel corso del 2018 ha erogato, al netto della franchigia, prestazioni per 145 milioni di euro a beneficio dei propri 201.000 iscritti. Dopo le campagne dedicate alla prevenzione cardiovascolare (2016) e osteoporosi (2017), il 2018 è stato dedicato alla prevenzione dei tumori della pelle. L'iniziativa ha registrato un'adesione molto significativa con 20.900 persone che hanno preso parte allo screening e 6.500 che hanno beneficiato della visita dermatologica con epiluminescenza per il controllo dei nevi. Sulla scorta di questa esperienza il Comitato Scientifico del Fondo ha pianificato, per il 2019, una nuova campagna per la prevenzione tumorale, con un diffuso programma di informazione e sensibilizzazione sugli stili di vita per ridurre il rischio e con particolare focalizzazione sui tumori al colon e alla cervice uterina.

La Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'International Healthcare Programme, iniziativa che mira a offrire ai propri collaboratori esteri (con l'esclusione di Pravex ed Eximbank) con contratto di lavoro a tempo indeterminato (oltre 19.000 persone) consulenza medica di cosiddetta second opinion (estesa anche a coniuge e figli in età scolare) e/o trattamenti sanitari in centri d'eccellenza (solo per il dipendente) situati in paesi esteri rispetto a quello di residenza e/o luogo di lavoro, in caso di malattie gravi (cancro, trapianti, interventi chirurgici ad alta complessità, ecc.). Oltre alla copertura delle spese d'intervento sono previsti diversi

servizi complementari (assistenza visti, degenza, alloggio per l'accompagnatore, viaggio, ecc.) nonché la neutralizzazione di tutte le spese necessarie per raggiungere la struttura prescelta, alloggiare nel paese estero e affrontare le spese mediche da sostenere una volta rientrati a casa. Dal 2018, su alcune società estere del perimetro, il programma prevede – su base volontaria e a spese del dipendente – un'opzione al fine di garantire i trattamenti anche ai membri della famiglia (coniuge e figli in età scolare).

Un'altra forma di welfare partecipato è rappresentata dall'Associazione dei Lavoratori di Intesa Sanpaolo (ALI), attenta a favorire l'aggregazione tra le persone e anche a promuovere con modalità innovative, servizi alla persona e iniziative per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. ALI opera dal 2014 come circolo unico di Gruppo e nel 2018 ha raggiunto circa 145 mila soci. Propone un'ampia offerta di servizi, sia a livello territoriale sia nazionale: dalle attività di aggregazione, turistiche, culturali e sportive, ai servizi alla persona dedicati, in particolare, alle famiglie con figli e ai caregiver. Per i figli dei soci, oltre a proporre un'ampia gamma di Junior campus in Italia e all'estero, ha offerto – in sinergia con una Società specializzata – programmi per favorire le scelte della scuola superiore, dell'università e/o del lavoro. Ai bimbi da 1 a 6 anni, l'Associazione offre un Dono di Natale e alle famiglie di tutti i nuovi nati nell'anno è dedicato un contributo straordinario. Ampia l'offerta ai Soci in tema di convenzioni, che si è ampliata grazie all'attivazione dei primi gruppi acquisto in collaborazione con Destination Gusto e a una convenzione sul Noleggio a Lungo Termine. Nel 2018 ALI ha intrapreso un percorso finalizzato ad un maggior ascolto dei propri soci per identificare i loro bisogni e aspettative in modo da poter mettere a punto le proprie strategie operative. Attraverso una serie di focus group è stato possibile mettere a punto l'«analisi di materialità», individuando i temi «materiali», cioè quegli aspetti che rappresentano una chiave per comprendere gli impatti delle attività condotte dall'Associazione e che influenzano le decisioni dei suoi stakeholder più importanti, i Soci.

Attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus è proseguita l'opera di contrasto al disagio economico e sociale a favore di dipendenti, ex dipendenti e pensionati in difficoltà, la promozione della cultura e dell'arte mediante l'erogazione di borse di studio universitarie e di dottorato a favore di studenti disagiati. Non da ultimo, sono stati sostenuti economicamente enti che, con progetti mirati a favore dei bisognosi, operano direttamente nel campo della solidarietà e dell'assistenza sociale. La somma deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel 2018 ammonta complessivamente a circa 2,6 milioni di euro e ricomprende un significativo stanziamento a favore delle mense per i poveri e dei dormitori per indigenti.

PEOPLE CARE

Nel contesto del Piano di Impresa 2018-2021 è stata costituita nel 2018 la struttura People & Process Care che, partendo dalla centralità delle persone e attraverso un dialogo continuo con i collaboratori, lavora per favorire il benessere aziendale e contribuisce ai miglioramenti organizzativi, in linea con i valori e la cultura di Intesa Sanpaolo. Nel quarto trimestre del 2018 è stata avviata una progettualità volta a creare un Modello di People Care di Gruppo, al fine di migliorare la qualità della vita in azienda a partire dai bisogni dei collaboratori, che si declina in due obiettivi: da un lato valorizzare e far conoscere alla popolazione aziendale i numerosi servizi già attualmente offerti alle persone, dall'altro lato contribuire allo sviluppo di nuove soluzioni per arricchire e qualificare l'offerta attuale. Per realizzare questi obiettivi è in corso di implementazione un'adeguata strategia di comunicazione che, anche grazie al processo di digitalizzazione, permetterà una maggior personalizzazione e facilità nella fruizione dei servizi da parte dei collaboratori. Inoltre, il Gruppo sta studiando l'attivazione di un processo di ascolto riservato e qualificato a supporto dei collaboratori che vivono momenti di difficoltà o disagio personale.

CLIMA AZIENDALE

La Comunicazione Interna di Intesa Sanpaolo si occupa di sviluppare una cultura comune basata sui valori aziendali e favorire il senso di appartenenza dei collaboratori. Un sistema integrato che, oltre l'ascolto strutturato dei collaboratori, si compone di strumenti quali la Intranet, la Web Tv, Mosaico e Mosaico International che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. A questi strumenti, da febbraio 2018, si è aggiunta interComm, la nuova App per la comunicazione interna di Intesa Sanpaolo. Ovunque, tutte le persone del Gruppo, possono essere costantemente aggiornate, al lavoro e a casa, con i Primi Piani, le news Intranet, i video della Web Tv e gli articoli di Mosaico direttamente sugli smartphone aziendali e personali. Molteplici sono state le attività che hanno caratterizzato il 2018. L'attenzione è stata focalizzata in primo luogo sulla presentazione del Piano d'Impresa 2018-2021, accompagnata da un'attività di informazione e coinvolgimento attraverso tutti gli strumenti di comunicazione, oltre all'invio del Piano a tutti i collaboratori in Italia e all'estero con una email a firma del CEO.

L'ascolto strutturato è uno strumento a supporto del Top management e delle strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali. In quest'ottica anche quest'anno le attività di ascolto (feedback, survey, focus group, web focus, ecc.) in Italia e all'estero, sono state oltre 60 e hanno coinvolto quasi 50.000 persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo. Oltre a queste, tre iniziative nuove hanno coinvolto tutte le persone di Intesa Sanpaolo in Italia e all'estero: la prima è il Net People Impact Index, realizzato tra febbraio e giugno, ed è l'indice che misura l'energia e il legame delle persone con il Gruppo; la seconda è il Progetto Mission, un percorso di indagine qualitativa e quantitativa, svolto tra luglio e ottobre, per raccogliere elementi utili al management per l'aggiornamento della attuale Mission di Intesa Sanpaolo alla luce del Piano d'Impresa 2018-2021. In questo ambito sono stati indagati, in un'apposita sezione dedicata e al fine di contribuire al processo di stakeholder engagement, anche temi di Corporate Social Responsibility; la terza è il Progetto inclusione, un'iniziativa di ascolto realizzata al fine di indagare la percezione di tutti i collaboratori e il gradimento delle azioni già attuate in tema di inclusione supportando altresì l'Azienda nella comprensione del grado di apertura e di attitudine all'accoglienza, come Gruppo e come insieme di Persone, evidenziando al contempo punti di forza e nuove possibili aree di sviluppo in tale ambito.

PROGETTO MISSION: PERCEZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI A LIVELLO STRATEGICO SUI TEMI DI CSR CHE IMPATTANO I COLLABORATORI

La survey, lanciata principalmente per una riflessione condivisa sulla mission e i valori del Gruppo, alla luce del nuovo Piano d'Impresa, si è rivelata un'opportunità che ha consentito al Gruppo di rilevare, attraverso apposite domande inserite in una sezione dedicata del questionario, la percezione dei collaboratori sugli obiettivi in ambito sociale e ambientale fissati dal Piano stesso. L'indagine è stata rivolta a quasi 69.000 collaboratori in Italia e a circa 20.000 all'estero, ottenendo una redemption rispettivamente del 51,6% e del 41,5%. Tra i temi che il Piano di Impresa dedica alle persone, quelli ritenuti più rilevanti dai collaboratori del Gruppo Intesa Sanpaolo sono quelli che riguardano i sistemi di valutazione delle performance e di incentivazione, la formazione delle persone, il welfare e qualità della vita in azienda, il clima aziendale, lo sviluppo dei talenti e la tutela dell'occupazione. Ad esempio, per quanto riguarda gli ambiti afferenti lo sviluppo, la valorizzazione e il benessere delle persone, i collaboratori del perimetro italiano ritengono che l'impegno assunto dal Gruppo di incrementare del 80% le ore di formazione erogate nel periodo 2018-2021 possa avere un effetto significativo sulla propria crescita professionale e personale (75% dei rispondenti), considerandola un'opportunità che risponde in maniera efficace alle esigenze del singolo (59%); il 68% ritiene che lo smart working, strumento sul quale il Piano pone un accento in termini di estensione dell'iniziativa, sarà uno strumento sempre più adottato in futuro in quanto contribuisce all'incremento del benessere dei collaboratori e al contempo al contenimento dei costi aziendali, altri ancora lo considerano un'opportunità che agevola la propria vita privata senza penalizzare il lavoro (48%). A supporto della significativa attenzione e sensibilità delle persone del Gruppo sui temi di CSR legati al business, tutti i collaboratori rispondenti sono stati concordi nel dare priorità agli approcci che una banca dovrebbe adottare, mettendo al primo posto la trasparenza e cura del cliente, seguita dall'opportunità di favorire soluzioni di investimento sostenibili per i propri clienti nonché dall'accesso al credito e l'inclusione finanziaria delle categorie più svantaggiate e vulnerabili.

SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Tutela Aziendale è la struttura che, nell'ambito del Gruppo, sovrintende alle attività di presidio della salute e sicurezza. Intesa Sanpaolo ha implementato ed efficacemente attuato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, individuando all'interno della propria struttura organizzativa le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della propria politica di tutela dei collaboratori. Allo scopo di rafforzare il presidio della salute e sicurezza dei propri collaboratori, a partire dal 2017 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro è sottoposto a verifica annuale da parte di un ente terzo ed indipendente che ne attesta la conformità alle leggi vigenti e agli standard di settore (British Standard BS OHSAS 18001:2007). Le responsabilità e le modalità connesse all'attuazione, al mantenimento, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSL) sono contenute nella Guida di Processo – Gestione della Conformità – Gestione ambito normativo Sicurezza sul lavoro, aggiornata nel mese di giugno 2018. La Guida è stata definita con l'obiettivo di ridurre la possibilità di accadimento di qualunque evento dannoso per le persone, l'ambiente e le parti esterne interessate, controllare i rischi nell'ambito dell'operatività dell'azienda e di ditte esterne coinvolte nel contesto aziendale, migliorare progressivamente le prestazioni del Gruppo in materia di salute e sicurezza sul lavoro. I rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori. L'attività di gestione dei rischi per la salute e sicurezza si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- valutazione dei rischi;
- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;
- definizione di un piano di interventi nell'ambito di un programma per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, con l'identificazione delle strutture aziendali competenti alla loro attuazione;
- realizzazione degli interventi pianificati nell'ambito del programma;
- definizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- verifica dell'attuazione dei programmi e controllo sull'applicazione e sull'efficacia delle misure adottate;
- gestione dei rischi residui.

Intesa Sanpaolo (nella figura del Datore di Lavoro) – con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza – elabora e mantiene aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, che fra l'altro contiene:

- la relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale sono specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione;
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere.

La valutazione ed il relativo documento vengono aggiornati in relazione all'evoluzione tecnica nonché alle significative modifiche del processo produttivo e dell'assetto organizzativo dell'azienda tali da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori. Questo impegno è stato assolto anche nel 2018 con la messa a disposizione di tutto il personale del documento aggiornato. Il processo di gestione dei rischi presenti all'interno delle sedi del Gruppo, attuato in stretta collaborazione con le competenti funzioni aziendali, per il 2018 ha previsto un piano di intervento finalizzato ad ottenere una percentuale di eliminazione complessiva dei fattori di rischio pari a circa il 27%. Nel secondo semestre 2018 si è completata l'attività di aggiornamento della valutazione dei rischi di tutte le società acquisite nell'ambito dell'operazione Banche Venete. Nel 2018 è proseguito il programma di sostegno post evento traumatico (rapine, atti di violenza, verbale o fisica nonché calamità naturali) portati a conoscenza del Servizio di Prevenzione e Protezione proponendo, ai collaboratori vittime degli stessi, un sostegno medico-psicologico in funzione della gravità del trauma subito. Sono stati organizzati 30 interventi che hanno visto il coinvolgimento di circa 120 collaboratori.

PROGETTO SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 4.0

Nel 2018 è stato avviato un progetto, inserito nel Piano di Impresa 2018-2021, che si pone l'obiettivo di analizzare l'evoluzione dell'attività bancaria in relazione alla digitalizzazione dei processi e all'avvento di nuove tecnologie e di comprenderne gli effetti sulla salute e benessere della popolazione aziendale. Per garantire la migliore attuazione degli adempimenti in materia di tutela della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro, anche sotto il profilo della prevenzione, occorre prefigurare scenari e modalità lavorative future per poter tempestivamente elaborare interventi di mitigazione dei rischi (non solo dei collaboratori ma di tutte le persone che entrano in contatto con i luoghi di lavoro del Gruppo). Il progetto Salute e Sicurezza 4.0 prende, pertanto, le mosse da una serie di elementi di contesto quali l'evoluzione dell'attività bancaria (ad esempio flessibilità di tempi e luoghi di lavoro, smart working, connettività, diffusione di nuove tecnologie, cambiamento dei modelli di servizio, distributivi e dei processi) e il progressivo invecchiamento dell'organico per approfondire prospetticamente – con l'indispensabile supporto medico – i possibili effetti sulle capacità di adattamento dei collaboratori e sull'integrità fisica e psicologica degli stessi. Si tratta di un progetto innovativo che potrà fornire utili indicazioni, in termini di ergonomia cognitiva e di technostress, per la predisposizione del layout delle nuove postazioni di lavoro e del contenuto dei programmi e delle procedure chiamati a indirizzare la nuova operatività. La prima fase del progetto ha previsto una sperimentazione all'interno della Direzione Tutela Aziendale con la creazione di 6 cantieri di lavoro virtuali focalizzati sui seguenti temi: 1) Censimento delle fonti di informazione; 2) Tipologie dei luoghi e posti di lavoro; 3) Processi e compiti lavorativi; 4) Attrezzature e applicativi; 5) Indicatori di salute aggregati; 6) Rischi Stress Lavoro Correlato e Tecnostress. L'esito del progetto comporterà delle modifiche al Documento di Valutazione dei Rischi.

VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO CORRELATO

Nel corso del 2018 è stata aggiornata la valutazione del rischio stress lavoro-correlato per il personale delle filiali di Intesa Sanpaolo che operano con orario tradizionale. I collaboratori della rete sono stati coinvolti a campione in incontri condotti dal Servizio di Prevenzione e Protezione presso le sedi di Torino, Milano, Firenze, Padova, Bologna, Roma e Napoli, al fine di raccogliere gli elementi valutativi. La valutazione del rischio stress lavoro-correlato è stata completata anche per le filiali di nuovo layout: alla valutazione preliminare, prevista dalla metodologia INAIL, è seguita una fase di valutazione approfondita con la collaborazione del Dipartimento di Scienze Cliniche e di Comunità dell'Università degli Studi di Milano. Sono stati organizzati 10 focus group nelle piazze di Milano, Torino, Bologna e Napoli, a cui sono stati invitati a partecipare alcuni gestori, coordinatori e direttori operanti in questa nuova tipologia di filiale. L'analisi degli indicatori non evidenzia condizioni organizzative che possono determinare una presenza significativa di stress lavoro correlato ma, in una prospettiva di eccellenza, emergono alcune aree di controllo e miglioramento per le quali sono state attivate delle misure. L'analisi preliminare delle visite mediche condotte tra i collaboratori delle filiali indica infatti una buona condizione generale di salute ed una frequenza di disturbi correlabili a stress inferiori a quella della popolazione generale. Tutti i risultati degli aggiornamenti alla valutazione sono documentati all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi a disposizione di tutto il personale nella intranet di Gruppo.

Nel corso dell'anno sono continuate ulteriori importanti iniziative tra le quali l'aggiornamento della valutazione dei tempi di adibizione al videoterminale per il personale operante nelle filiali standard, nelle filiali hub e nei punti consulenza. La metodologia utilizzata è stata quella delle osservazioni istantanee o work sampling, già in uso nel Gruppo da diversi anni, basata su un modello matematico di tipo statistico, che, a seguito di un numero significativo di osservazioni, permette di determinare il tempo di utilizzo del videoterminale per un gruppo omogeneo di lavoratori. L'analisi è stata svolta su un totale di 152 filiali. Tutte le valutazioni effettuate hanno definito l'elenco dei Gruppi omogenei di lavoratori esposti a rischio videoterminale e attualmente risultano soggetti a sorveglianza sanitaria per tale rischio circa 23 mila collaboratori. Nel corso del 2018 è stato messo a punto ed applicato un significativo approfondimento della metodologia di valutazione del rischio sismico, con la determinazione di un Grado di Rischio Sismico degli immobili. In particolare tale indice è stato determinato per ciascun immobile ricompreso in una zona sismica a più alto rischio tramite sopralluoghi tecnici e la rilevazione di elementi di rappresentazione della pericolosità, della vulnerabilità e dell'esposizione in

termini di numero di persone presenti nell'edificio. Con l'ultimo Documento di Valutazione dei Rischi, approvato nel luglio 2018, è stata introdotta un'importante riorganizzazione della sorveglianza sanitaria, intesa sia come medical screening che come medical surveillance. I protocolli adottati hanno quindi lo scopo di valutare lo stato di salute del lavoratore, non solo rispetto al singolo rischio, ma anche rispetto ai contenuti della mansione nel suo complesso. I dati della sorveglianza sanitaria assumono specifico ruolo nella valutazione e gestione del rischio, attraverso l'introduzione di specifici strumenti di analisi: ad esempio, nel protocollo sanitario, è stato introdotto il questionario Work Ability Index, attraverso il quale valutare l'opportunità di adottare misure di supporto e/o la necessità di migliorare le condizioni di lavoro. Tenendo conto della necessità di armonizzare l'approccio delle controllate estere anche sul tema della salute e sicurezza, la Direzione Tutela Aziendale e la Divisione International Subsidiary Banks hanno definito un piano per il rafforzamento ispirato a best practice di Gruppo ed improntato al miglioramento continuo, in particolare dal punto di vista della governance della salute e sicurezza. La Direzione Centrale Tutela Aziendale e la Direzione Personale della Divisione International Subsidiary Banks hanno lavorato per definire un approccio comune che consenta di armonizzare le pratiche locali in tale ambito, nel rispetto dei requisiti nazionali e degli standard di Gruppo. Il processo di armonizzazione ha seguito due filoni principali: quello organizzativo e quello normativo. Dal punto di vista organizzativo, nel corso del 2018, sono stati rivisti i funzionigrammi delle Banche estere con l'obiettivo di integrare le diverse mission ed attività, definite secondo la legislazione locale, con quelle previste dallo standard di Gruppo, improntate secondo la cultura della prevenzione ed il miglioramento continuo. Oltre all'armonizzazione organizzativa, a fine 2018 sono state emanate delle Regole per i sistemi di gestione della salute e la sicurezza che, ispirate ai principali standard internazionali sui Sistemi di Gestione (BS OHSAS 18001 e ISO 45001), forniscono un quadro riepilogativo, sintetico ma esaustivo, delle responsabilità e degli adempimenti in materia e rappresentano un punto fondamentale nello sviluppo della strategia di Gruppo in tale ambito. L'adozione e l'effettiva applicazione delle Regole consentiranno di rafforzare i livelli attuali di presidio e di condividere lo stesso approccio nel rispetto dei requisiti di legge presenti nei diversi contesti nazionali.

CERTIFICAZIONE DEL SGSSL AL BRITISH STANDARD OHSAS 18001:2007

Nel 2018 la certificazione di conformità del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro al British Standard OHSAS 18001:2007 è stata estesa al 100% delle filiali del Gruppo Intesa Sanpaolo in Italia. Il percorso di verifica, affidato ad un ente terzo e indipendente, si è svolto tramite la valutazione diretta delle attività attraverso audit presso le varie strutture organizzative (50 filiali e il grattacielo di Torino in quanto sede del Sistema), interviste al personale (a tutti i livelli, compreso il personale dei manutentori, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, il Servizio Formazione, il Facility Management), analisi di documenti e registrazioni e valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese a seguito dei rilievi emersi durante gli audit interni.

RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

A seguito di un accordo sindacale del 2016 sono stati eletti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale.

Nel corso del 2017 i nominativi dei Rappresentanti eletti sono stati comunicati sulla Intranet aziendale; successivamente la rappresentanza è stata integrata a seguito dell'operazione di acquisizione delle ex Banche venete e attualmente è costituita da 114 collaboratori.

Ogni anno vengono svolti interventi formativi dedicati, per l'aggiornamento dei collaboratori che svolgono il ruolo di RLS.

L'insieme delle attività realizzate ha permesso di rendere pienamente operative le procedure di consultazione e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto dalla normativa.