



Identità
e profilo

LUCI
PIAN
ENTE

FOT
EQU

G. F.

QU
DIS
FO

WVISMARA
EDITORE MUSICA
ANNEZZATA

INGRESSO
alla
SCALA

FOTOGRAFIE
QUADRI MOTERONI

Presentazione del Gruppo

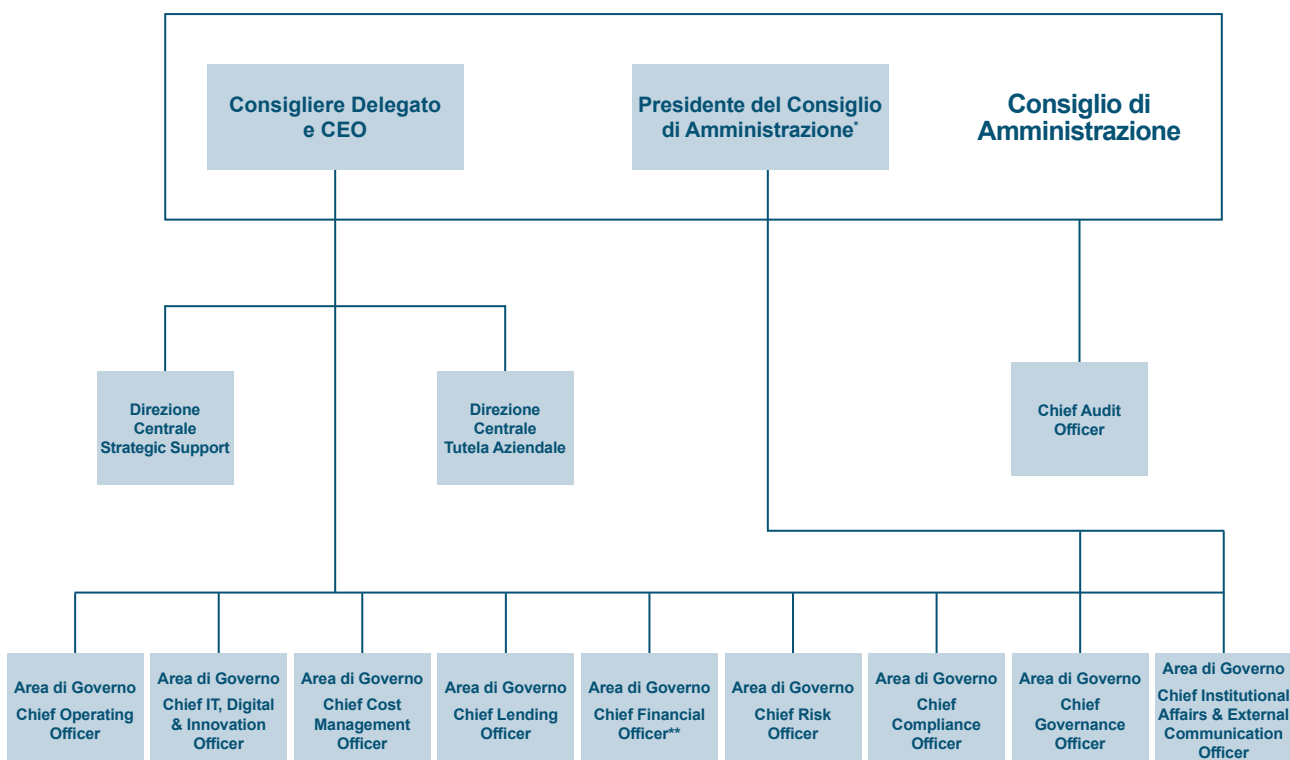
Intesa Sanpaolo si colloca tra i primi gruppi bancari dell'eurozona con una capitalizzazione di mercato di circa 38 miliardi di euro¹ ed è leader in Italia in tutti i settori di attività (retail, corporate e wealth management).

Il Gruppo offre i propri servizi a 11,9 milioni di clienti avvalendosi di una rete di oltre 4.200 sportelli presenti su tutto il territorio nazionale con quote di mercato non inferiori al 12% nella maggior parte delle regioni.

Intesa Sanpaolo ha una presenza internazionale strategica, con circa 1.100 sportelli e 7,5 milioni di clienti, incluse le banche controllate operanti nel commercial banking in 12 Paesi in Europa centro-orientale e in Medio Oriente e Nord Africa, e una rete internazionale specializzata nel supporto alla clientela corporate in 25 Paesi, in particolare nel Medio Oriente e Nord Africa e in quelle aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Brasile, Russia, India e Cina.

¹ Al 28 febbraio 2019.

La struttura del Gruppo si articola in Aree di Governo e Strutture Centrali a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO e sei divisioni orientate al cliente.



* Al Presidente del Consiglio di Amministrazione riporta la Segreteria Tecnica di Presidenza.

** Al Chief Financial Officer riporta il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

Le sei divisioni attraverso cui si articolano le attività del Gruppo sono:

Banca dei Territori	Focalizzata sul mercato e sulla centralità del territorio per il rafforzamento delle relazioni con gli individui, le piccole e medie imprese e gli enti non profit. Include le banche controllate italiane e le attività di credito industriale, leasing e factoring (svolte tramite Mediocredito Italiano) e di instant banking (tramite Banca 5).
Corporate e Investment Banking	Partner globale per lo sviluppo equilibrato e sostenibile delle imprese e delle istituzioni finanziarie in un'ottica di medio/lungo termine, su basi nazionali ed internazionali. Include le attività di capital markets e investment banking (svolte tramite Banca IMI) ed è presente in 25 Paesi a supporto dell'attività cross-border dei suoi clienti con una rete specializzata di filiali, uffici di rappresentanza e controllate che svolgono attività di corporate banking. La Divisione è attiva nel settore del Public Finance come partner globale per la pubblica amministrazione.
International Subsidiary Banks	Include le controllate operanti nel commercial banking nei seguenti Paesi: Albania (Intesa Sanpaolo Bank Albania), Bosnia-Erzegovina (Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina), Croazia (Privredna Banka Zagreb), Egitto (Bank of Alexandria), Moldavia (Eximbank), Repubblica Ceca (la filiale di Praga della VÚB Banka), Romania (Intesa Sanpaolo Bank Romania), Serbia (Banca Intesa Beograd), Slovacchia (VÚB Banka), Slovenia (Intesa Sanpaolo Bank) Ucraina (Pravex Bank) e Ungheria (CIB Bank).
Private Banking	Serve i clienti appartenenti al segmento Private e High Net Worth Individuals con l'offerta di prodotti e servizi mirati. La divisione include Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, con 5.995 private banker.
Asset Management	Offre soluzioni di asset management rivolte alla clientela del Gruppo, alle reti commerciali esterne al Gruppo e alla clientela istituzionale. La divisione include Eurizon con 243 miliardi di euro di masse gestite.
Insurance	Svilupa l'offerta di prodotti assicurativi e previdenziali rivolti alla clientela del Gruppo. Alla divisione fanno capo le società Intesa Sanpaolo Vita, Fideuram Vita e Intesa Sanpaolo Assicura, con raccolta diretta e riserve tecniche pari a 149 miliardi di euro.

Il dettaglio della struttura organizzativa di Intesa Sanpaolo si trova nel sito Internet del Gruppo [\[i\]](#).

La presenza internazionale

ITALIA

4.217 Filiali

ALTRI PAESI EUROPEI

901 Filiali 2 Uffici di Rappresentanza

AMERICA

2 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza

ASIA

7 Filiali 6 Uffici di Rappresentanza

AFRICA

175 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza

OCEANIA

1 Ufficio di Rappresentanza



Dati al 31 dicembre 2018.

Posizionamento competitivo

Ranking in Italia

1°	Impieghi		17,7%
1°	Depositi ¹		18,1%
1°	Raccolta Premi Vita ²		17,7%
1°	Risparmio Gestito ³		20,9%
1°	Fondi Pensione ²		22,6%
1°	Factoring ²		25,6%

Dati al 31 dicembre 2018.

1 Comprendono le obbligazioni

2 Dati al 30/9/2018

3 Fondi comuni, dati al 30/9/2018

Modello di Business

VISIONE E VALORI

GOVERNANCE

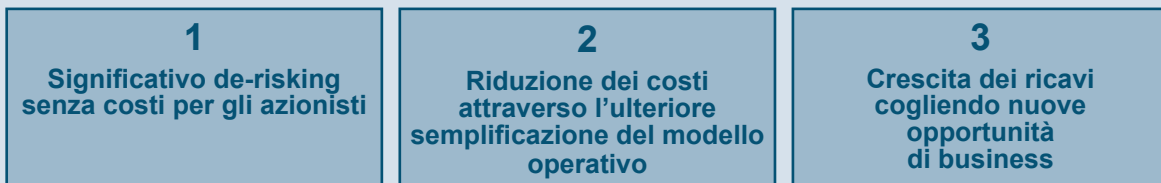
PUNTI DI FORZA

- Bilancio molto solido
- Cost / Income ai vertici in Europa
- Leader nella gestione dei rischi
- Elevato numero di clienti
- Capitale superiore ai requisiti regolamentari
- Riserve di liquidità in eccesso
- Bassa leva finanziaria
- Leader nella Corporate Social Responsibility

PRIORITÀ STRATEGICHE

- Essere una Banca dell'economia reale
- Ottenere una redditività sostenibile
- Essere la Banca #1 in Europa per profilo di rischio
- Essere la Banca #1 in Europa per efficienza
- Essere la Banca #1 in Italia in tutti i prodotti bancari e leader europeo nel Wealth Management & Protection
- Supportare le imprese italiane all'estero attraverso la nostra presenza internazionale
- Essere una Banca semplice e innovativa
- Garantire al cliente la migliore relazione in ottica multicanale

LA NOSTRA FORMULA PER IL SUCCESSO



Le nostre Persone e il Digitale come fattori abilitanti

RISULTATO

- Solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore, mantenendo una patrimonializzazione elevata
- Credito a medio-lungo termine a famiglie e imprese
- Supporto alle categorie con difficoltà di accedere al credito nonostante il loro potenziale
- Difesa dell'occupazione e sviluppo delle risorse umane
- Sviluppo della partnership con i fornitori
- Contributo alle esigenze della collettività
- Miglioramento della relazione con i clienti
- Innovazione di prodotto e dei modelli di servizio
- Diventare un modello di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale
- Sostegno al contrasto ai cambiamenti climatici

Valore e solidità dell'azienda

IL PIANO D'IMPRESA 2018-2021

Intesa Sanpaolo, grazie ai risultati ottenuti nel corso del Piano d'Impresa 2014-2017 ha gettato le basi per confermare la propria leadership in Italia, rafforzare al contempo la propria competitività a livello internazionale, mediante la trasformazione del Modello di Business e significativi investimenti nel digitale, giocando un ruolo da protagonista nell'attuale scenario macroeconomico.

Il Piano d'Impresa 2018-2021 ambisce a mantenere una solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder. Inoltre, Intesa Sanpaolo, una Banca già leader nella Corporate Social Responsibility, punta a diventare un modello di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale. Il nuovo Piano d'Impresa integra gli impegni fissati dal Gruppo definendo azioni per contribuire allo sviluppo globale, nell'ottica di sostegno ai propri clienti, promozione dello sviluppo e del benessere di persone e comunità e tutela dell'ambiente anche attraverso il contrasto ai cambiamenti climatici. In particolare, Intesa Sanpaolo aspira a diventare un punto di riferimento per la società, attraverso una serie di iniziative volte, tra l'altro, a erogare prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale, assicurare supporto ai più bisognosi, mitigare le conseguenze su famiglie e imprese derivanti da catastrofi naturali, supportare lo sviluppo della Circular Economy e valorizzare il patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero. In tal senso il Gruppo, anche nella propria strategia, tiene in considerazione gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile fissati dalle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals) e intende, pertanto, fornire una risposta concreta non solo nella formulazione, ma anche nella realizzazione degli impegni intrapresi, i cui risultati sono diventati ormai parte integrante del modello di business sostenibile e responsabile della Banca. Intesa Sanpaolo si propone quindi di cogliere tutte le opportunità per rafforzare il ruolo centrale della sostenibilità e della responsabilità sociale e ambientale nel quadro della propria strategia complessiva.

Il Piano punta a rafforzare il modello di business resiliente e ben diversificato del Gruppo, in particolare per posizionarsi come una realtà significativa nelle attività di wealth management & protection.

In un nuovo mondo altamente digitalizzato e competitivo, la Banca continua a raggiungere i propri obiettivi facendo leva sui suoi valori e sulla comprovata capacità esecutiva di una macchina realizzativa orientata ai risultati.

La nuova strategia si innesta su alcune priorità ormai patrimonio di Intesa Sanpaolo, che punta a confermarci come Banca dell'economia reale, a supporto di famiglie e imprese. Facendo leva su un bilancio solido e una posizione di leader, il Gruppo soddisfa le richieste di credito e gestisce i risparmi dei clienti in maniera responsabile. Intesa Sanpaolo vuole essere una Banca con una redditività sostenibile, in cui risultati operativi, produttività, profilo di rischio, liquidità e solidità/leva sono attentamente bilanciati.

Il nuovo Piano d'Impresa 2018-2021 si basa su tre pilastri fondamentali:

- significativo de-risking senza costi per gli Azionisti;
- riduzione dei costi attraverso l'ulteriore semplificazione del modello operativo;
- crescita dei ricavi cogliendo nuove opportunità di business.

Fattori abilitanti sono le Persone, che continuano ad essere la risorsa più importante di Intesa Sanpaolo, e il completamento della trasformazione digitale, che consentirà di incrementare i livelli di efficienza e di offrire prodotti e servizi evoluti e di qualità ai clienti.

Le Persone, in particolare, beneficeranno di una serie di iniziative volte a rafforzare il loro coinvolgimento, promuovere l'inclusione e il dialogo continuo con l'azienda, valorizzare i migliori talenti, sviluppare le competenze, preservare i livelli occupazionali, favorire l'equità interna e agevolare la conciliazione tra vita privata e lavorativa attraverso iniziative di flessibilità (vedi Bilancio 2018, pag. 68 [\[1\]](#)).

Intesa Sanpaolo si è posta con il nuovo Piano d'Impresa obiettivi che generano valore per i propri stakeholder. Essere una Banca solida, con una redditività in crescita, consente infatti a Intesa Sanpaolo di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti e di tutti gli stakeholder.

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2018. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2018	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	85%	85% nel 2018, 80% nel 2019, 75% nel 2020 e 70% nel 2021
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~60 mld di euro	~250 mld di euro
Dipendenti	Spese del personale	~5,8 mld di euro	~24 mld di euro
Fornitori	Acquisti e investimenti	~2,7 mld di euro	~11 mld di euro
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~2,5 mld di euro	~13 mld di euro

PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA¹

La lettura dei risultati del 2018 deve essere effettuata tenendo conto dell'importante modifica rispetto al Bilancio 2017, rappresentata dalla prima adozione del principio contabile IFRS 9 a partire dal 1° gennaio 2018. In conseguenza di tale adozione è stato modificato rispetto al passato il principio contabile che presiede alla classificazione e valutazione degli strumenti finanziari, sono stati adottati nuovi schemi di bilancio e i contenuti di alcune voci di questi ultimi risultano differenti.

In un contesto di indebolimento del ciclo economico e di elevata volatilità dei mercati finanziari, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso il 2018 con un utile netto di 4.050 milioni, in aumento del 6% circa sul dato omogeneo dell'esercizio precedente, escludendo per omogeneità di confronto il contributo pubblico di 3.500 milioni incassato a compensazione degli impatti sui coefficienti patrimoniali derivanti dall'acquisizione di attività e passività e certi rapporti giuridici di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca.

In dettaglio, i proventi operativi netti sono risultati in marginale aumento (+0,2% sul dato omogeneo a 17,9 miliardi), da ascrivere al risultato netto delle attività e passività finanziarie (+25% circa) e al risultato dell'attività assicurativa (+16% circa), il cui apporto ha interamente compensato la flessione dei ricavi da interessi (-2% circa) e commissioni (-2% circa). I costi operativi, attentamente presidiati, sono risultati in calo rispetto al dato omogeneo (-3,6%), sia nella componente delle spese per il personale (-3,3%) che delle spese amministrative (-5,1%).

Per effetto della dinamica di ricavi e costi, il risultato della gestione operativa è stato pari a 8,4 miliardi, in aumento del 4,8%.

Le rettifiche di valore nette su crediti risultano nel loro complesso in diminuzione (-28% circa) in relazione alle minori rettifiche su sofferenze, così come sono in calo accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività (-20% circa).

Gli altri proventi (oneri) netti comprendono la plusvalenza di 443 milioni relativa al perfezionamento, nel mese di dicembre, dell'accordo con Intrum per la partnership strategica riguardante i crediti deteriorati.

Ha inciso negativamente, per 340 milioni, l'incidenza degli oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario, seppure con entità inferiore rispetto al precedente esercizio.

Quanto agli aggregati patrimoniali, al 31 dicembre 2018 i finanziamenti verso clientela ammontano a 394 miliardi ed evidenziano a livello complessivo una contenuta contrazione (-1,5%) rispetto al dato omogeneo riferito al 1° gennaio 2018, che ricomprende pertanto gli effetti della prima applicazione dell'IFRS 9. Dal lato della provvista, la raccolta diretta bancaria ammonta, a fine 2018, a 415 miliardi (-2%). Anche la raccolta diretta assicurativa, che include le riserve tecniche, è risultata complessivamente in contenuta flessione (-2%) rispetto a inizio anno, attestandosi a 149 miliardi.

¹ I commenti si riferiscono, se non diversamente specificato, ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2018 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2017 riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2018 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

La raccolta indiretta si è approssimata a 496 miliardi, in calo (-4,8%) da inizio anno, essenzialmente in relazione alla dinamica negativa dei mercati. In presenza di una moderata flessione del risparmio gestito (-2,6%), l'andamento negativo dell'aggregato è stato determinato soprattutto dalla raccolta amministrata (-8,8%). La complessità del contesto macroeconomico e l'elevata volatilità dei mercati finanziari richiedono il costante presidio dei fattori che consentono di perseguire una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione, prudenti valutazioni delle attività.

La liquidità del Gruppo si mantiene su livelli elevati: al 31 dicembre 2018 entrambi gli indicatori regolamentari Liquidity Coverage Ratio (LCR) e Net Stable Funding Ratio (NSFR), adottati anche come metriche interne di misurazione del rischio liquidità, si collocano ben al di sopra dei requisiti minimi a regime. A fine anno, l'importo delle riserve di liquidità stanziabili presso le diverse Banche Centrali ammonta a complessivi 175 miliardi (171 miliardi a dicembre 2017), di cui 89 miliardi (98 miliardi a fine dicembre 2017) disponibili a pronti (al netto dell'haircut) e non utilizzati. Il Loan to Deposit Ratio a fine 2017, calcolato come rapporto tra crediti verso clientela e raccolta diretta bancaria, è pari al 95%.

Quanto al funding, la rete capillare di filiali rimane una fonte stabile e affidabile di provvista: il 75% della raccolta diretta bancaria proviene dall'attività retail (313 miliardi). Inoltre, nel corso dell'anno sono state collocate obbligazioni senior non garantite per 2,5 miliardi di Dollari USA, 46,6 miliardi di Yen e 2,25 miliardi di Euro, nonché 1 miliardo di euro di obbligazioni bancarie garantite.

Quanto al programma condizionato di rifinanziamento Targeted Longer-Term Refinancing Operations (TLTRO II), la partecipazione del Gruppo a fine dicembre 2018 ammontava a 61 miliardi.

Il leverage ratio del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2018 è del 6,3%.

Anche la patrimonializzazione si mantiene elevata. A fine dicembre, il coefficiente di solvibilità totale (Total Capital Ratio) si colloca al 17,7%; il rapporto fra il Capitale di Classe 1 (Tier 1) del Gruppo e il complesso delle attività ponderate (Tier 1 Ratio) si attesta al 15,2%. Il rapporto fra il Capitale Primario di Classe 1 (CET1) e le attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 Ratio) risulta pari al 13,5%.

Principali indicatori [mln di euro]

Indicatori economici	2018	2017*
Finanziamenti verso clientela	393.550	399.539
Raccolta diretta bancaria	415.082	423.738
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	149.358	152.403
Patrimonio netto consolidato	54.024	53.268
Utile netto consolidato	4.050	7.316
Dividendi	3.449	3.419
Capitalizzazione media di borsa	44.947	44.820
Totale attività	787.721	794.528
Valore economico generato	16.986	21.003
Valore economico distribuito	-14.852	-16.082

* I dati a raffronto di stato patrimoniale recepiscono gli effetti della prima applicazione del principio contabile IFRS 9 (01.01.2018).

DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE

Il valore economico generato viene calcolato secondo le istruzioni dell'Associazione Bancaria Italiana ed in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale. Il calcolo viene effettuato riclassificando le voci del Conto economico consolidato incluso nei prospetti contabili disciplinati dalla Circolare n. 262 della Banca d'Italia, che per il 2018 sono stati aggiornati per tenere conto dell'introduzione del principio contabile IFRS 9.

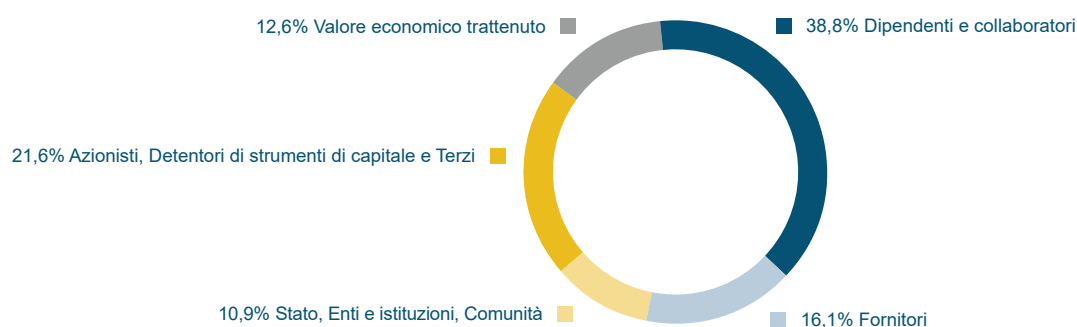
Il valore economico generato, che nell'esercizio 2018 è stato di circa 17 miliardi di euro, è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa – che tiene dunque conto anche delle rettifiche di valore da deterioramento di crediti e altre attività finanziarie – cui si aggiungono le quote di utili e perdite realizzati su partecipazioni e investimenti e gli altri proventi netti di gestione. L'ammontare del valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di quasi il 39% del valore economico generato, per un totale di 6,6 miliardi di euro. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari;
- i fornitori hanno beneficiato del 16% circa del valore economico generato, per complessivi 2,7 miliardi di euro corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 1,8 miliardi di euro, pari all'11% circa del valore economico generato e riferibili per oltre 900 milioni ad imposte indirette e tasse, per quasi 500 milioni di euro alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio, e per oltre 400 milioni di euro a tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Numerose sono state inoltre le iniziative in ambito sociale e culturale e gli interventi effettuati a valere sui Fondi di beneficenza e per erogazioni a carattere sociale e culturale;
- agli Azionisti, ai detentori degli strumenti di capitale e ai terzi è stato destinato il 22% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di 3,7 miliardi di euro, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto.

Il restante ammontare, oltre 2,1 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dalla fiscalità anticipata e differita, dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri e dall'utile non distribuito. L'autofinanziamento è da considerare come investimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza e permettere lo sviluppo del complesso aziendale.

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2018

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
VALORE ECONOMICO GENERATO	16.986	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-14.852	87,4%
Dipendenti e collaboratori	-6.601	38,8%
Fornitori	-2.732	16,1%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-1.849	10,9%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-3.670	21,6%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	2.134	12,6%



Visione e valori

Lavoriamo insieme per fornire servizi bancari e finanziari di eccellenza ai nostri clienti, attivando leve di sviluppo per tutte le realtà territoriali nelle quali operiamo.

Consapevoli del valore della nostra attività in Italia e all'estero, promuoviamo uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione dei clienti e degli azionisti, dal senso di appartenenza dei collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività e dei territori.

Competiamo lealmente nel mercato, pronti a cooperare con gli altri soggetti economici – privati e pubblici – ogniqualvolta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva di crescita dei sistemi paese in cui operiamo. Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi, ci impegniamo per l'ampliamento dell'accesso al credito e agli strumenti finanziari per tutti i cittadini, nonché per lo sviluppo sostenibile del sistema imprenditoriale, consci che le nostre decisioni hanno importanti effetti, diretti e indiretti, sull'ambiente naturale e sulla collettività, al cui benessere non solo materiale vogliamo contribuire, sostenendo o realizzando iniziative culturali e di utilità comune.

(dal Codice Etico [i])

La strategia di crescita del Gruppo Intesa Sanpaolo mira alla creazione di valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale, costruito sulla fiducia di tutti i suoi interlocutori e basato sui valori enunciati nel Codice Etico.

Integrità

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

Eccellenza

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfide, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

Trasparenza

Poniamo la trasparenza alla base delle nostre azioni, della nostra comunicazione e dei nostri contratti per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

Rispetto delle specificità

Vogliamo coniugare la grande dimensione con il radicamento territoriale, essere una Banca che riesce a pensare in grande e non perdere di vista l'individuo.

Equità

Siamo impegnati a eliminare ogni discriminazione dalle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, etnia, religione, appartenenza politica e sindacale, orientamento e identità sessuale, lingua o diversa abilità.

Valore della persona

Il valore della persona in quanto tale guida il nostro modo di agire: adottiamo l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i nostri interlocutori.

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Miriamo a utilizzare in modo attento tutte le risorse, promuovendo comportamenti improntati all'ottimizzazione e a evitare spreco e ostentazione, privilegiando le scelte rivolte alla sostenibilità nel tempo.

Il Gruppo si impegna ad osservare i principi dello sviluppo sostenibile e ha aderito a importanti iniziative internazionali, volte a promuovere il dialogo fra imprese, organismi sovranazionali e società civile, e a perseguire il rispetto dell'ambiente e dei diritti umani.

Adesione a iniziative nazionali e internazionali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite



Equator Principles [i]

Linee guida per la valutazione e la gestione del rischio sociale e ambientale nei progetti, basate sui criteri dell'International Finance Corporation, organismo della Banca Mondiale.

WE SUPPORT



Global Compact [i]

Iniziativa dell'ONU che mira a promuovere la responsabilità sociale delle imprese attraverso l'adesione a dieci principi fondamentali relativi ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e alla lotta alla corruzione.



UNEP Finance Initiative [i]

Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo tra le istituzioni finanziarie su performance economica, protezione ambientale e sviluppo sostenibile.



CDP [i]

Organizzazione non profit indipendente che detiene e gestisce il più vasto database di informazioni sul climate change a livello mondiale. L'adesione al CDP impegna a rendere pubbliche le emissioni di gas ad effetto serra e le strategie messe in atto nella gestione delle problematiche del cambiamento climatico. Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce al CDP come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR e il Fondo Pensione del Gruppo Intesa Sanpaolo.



TCFD - Task Force on Climate-related Financial Disclosures [i]

Istituita nel dicembre 2015 dal Financial Stability Board (FSB), la Task Force ha pubblicato a giugno 2017 undici raccomandazioni per promuovere una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici da parte delle imprese. Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha deciso di supportare le raccomandazioni della TCFD a ottobre 2018.

Signatory of:



PRI - Principles for Responsible Investment [i]

Principi sull'integrazione dei criteri di sostenibilità/ESG negli investimenti, nati dalla partnership tra lo UNEP-FI e il Global Compact. Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce ai Principi come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR e il Fondo Pensione del Gruppo Intesa Sanpaolo.



Global Reporting Initiative [i]

Organizzazione che sviluppa Linee Guida per la rendicontazione di sostenibilità e non finanziaria riconosciute a livello globale. Intesa Sanpaolo è membro della Gold Community.



Forum per la Finanza Sostenibile [i]

Associazione multi-stakeholder che ha l'obiettivo di diffondere la cultura e sostenere lo sviluppo della finanza sostenibile. È il rappresentante italiano di EuroSIF (European Forum for Sustainable and Responsible Investments).



LBG [i]

Standard di rendicontazione – riconosciuto a livello internazionale – dei contributi alla comunità da parte delle imprese.

Intesa Sanpaolo aderisce al Global Compact e si riconosce nella comunità delle imprese che sostengono gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (SDGs – SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS)



Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile sono stati fissati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e sono stati sottoscritti dai 193 Paesi membri dell'ONU, tra cui l'Italia, a fine 2015. Sono 17 Obiettivi con 169 target, che danno seguito agli Obiettivi di Sviluppo del Millennio (Millennium Development Goals) lanciati nel 2005.

Gli Obiettivi sono i seguenti:

1. Porre fine a ogni forma di povertà nel mondo
2. Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile
3. Assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età
4. Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento per tutti
5. Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
6. Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie
7. Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
8. Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti
9. Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
10. Ridurre le disuguaglianze
11. Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili
12. Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo
13. Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze
14. Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile
15. Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre
16. Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, rendere disponibile l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli
17. Rafforzare i mezzi di attuazione degli Obiettivi e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

Intesa Sanpaolo è consapevole che molti degli obiettivi fissati nel nuovo Piano d'Impresa 2018-2021 presentano una stretta connessione con alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Questo legame è confermato anche dall'analisi di materialità che ha evidenziato la rilevanza di alcune tematiche sia in termini di impatto sulle strategie del Gruppo che sui propri stakeholder. Pertanto, sono stati affiancati ai diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, oltre alle azioni, ai progetti e ai risultati maggiormente significativi per gli effetti positivi sulla collettività, anche il legame con il Piano d'Impresa e i temi materiali (ossia i temi risultati rilevanti dall'analisi di materialità).

Tale approccio testimonia il contributo del Gruppo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale, focalizzato su 11 obiettivi in particolare.

Questi sono gli Obiettivi individuati, le principali azioni realizzate nel 2018 e le strategie per il futuro, con particolare riferimento al 2021, ove non diversamente specificato.



Valore e solidità dell'azienda																
Impatti ambientali diretti				■											■	
Green economy				■								■		■		
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori		■	■		■				■							
Benessere dei collaboratori					■											
Tutela del lavoro					■											
Qualità e innovazione nella relazione col cliente																
Accesso al credito e inclusione finanziaria	■	■	■		■	■					■					
Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente																
Relazioni con la comunità	■	■									■					
Integrità nella condotta aziendale																■



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Accesso al credito e inclusione finanziaria
Relazioni con la comunità

LE AZIONI NEL 2018

Microcredito (vedi pag. 84)

Nell'ambito dell'offerta di prodotti e servizi che favoriscono l'inclusione finanziaria e l'accesso al credito, in particolare, nel 2018 il Gruppo ha erogato oltre 72 milioni di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

Supporto al Terzo Settore (vedi pag. 88)

Intesa Sanpaolo ha erogato nuovo credito a medio-lungo termine a supporto delle imprese sociali per circa 250 milioni di euro nel 2018.

Fondo di Beneficenza (vedi pag. 103)

Un ruolo rilevante nel contributo alla Comunità per iniziative ad impatto sociale è dato tradizionalmente dalle erogazioni concesse tramite il Fondo di Beneficenza alimentato dalla destinazione degli utili non distribuiti (nel 2018 il Fondo ha erogato circa 12 mln di euro a sostegno di oltre 900 progetti realizzati da enti non profit). L'obiettivo è stato quello di destinare una quota (>70%) delle risorse per le liberalità a sostegno di progetti a favore delle fasce più deboli della popolazione; tale obiettivo è stato più che superato raggiungendo l'incidenza di quasi il 92%.

Intesa Sanpaolo per i bisognosi (vedi pag. 104)

Il Gruppo ha sviluppato il Programma Intesa Sanpaolo Per i Bisognosi che ha consentito di distribuire circa 9.000 pasti al giorno (3,3 milioni all'anno, oltre il 90% dell'impegno del Piano di Impresa 2018-2021), circa 7.900 posti letto al mese (oltre 94.000 all'anno, 130% dell'impegno del Piano), circa 4.000 medicinali al mese (circa 48.000 farmaci all'anno, 130% dell'impegno del Piano) e circa 3.000 capi di abbigliamento al mese (36.000 indumenti, 100% dell'impegno del Piano).

GLI OBIETTIVI

Iniziativa Cibo e riparo per i Bisognosi per assicurare 10.000 pasti al giorno, 6.000 posti letto al mese e 3.000 capi di abbigliamento e medicine al mese entro il 2021.

Nuovo credito a medio-lungo termine a supporto delle imprese sociali per circa 0,7 miliardi nel periodo 2018-2021, confermando Intesa Sanpaolo come il più grande finanziatore del Terzo settore in Italia.

Intesa Sanpaolo Fund for Impact (costituito allocando lo 0,5% del patrimonio netto, stimabile nell'ordine di ~250 milioni di euro), che consentirà l'erogazione di prestiti per 1,2 miliardi di euro nel periodo 2018-2021 a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento per tutti

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori
 Accesso al credito e inclusione finanziaria
 Relazioni con la comunità

LE AZIONI NEL 2018

Formazione (vedi pag. 127)

Il Gruppo ha realizzato azioni di formazione e sviluppo pensate per tutte le persone del Gruppo sviluppando metodologie innovative multicanale che massimizzano fruibilità e flessibilità di apprendimento. L'offerta formativa è basata su competenze chiave per ruolo, e mira all'acquisizione di nuove conoscenze e competenze in un contesto di profonde trasformazioni dei mestieri e dei modelli di servizio del Gruppo. Nel 2018 sono state erogate 9,1 milioni di ore di formazione.

Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili (vedi pag. 85)

Intesa Sanpaolo, nell'ambito del Fund for Impact, ha lanciato "per Merito", prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in università italiane e straniere, che si rivolge a circa 1,7 milioni di studenti.

Contributo alla comunità (vedi pag. 109)

È stata lanciata la partnership con Generation, progetto globale per ridurre la disoccupazione giovanile.

GLI OBIETTIVI

Investimenti in formazione e apprendimento dei dipendenti per 1 miliardo di euro erogando circa 46 milioni di ore di formazione nel periodo 2018-2021 (con 11,9 milioni di ore nel 2021).

Prosecuzione dell'iniziativa "per Merito", lanciata nell'ambito del Fund for Impact.

Supportare la formazione e l'accesso al mercato del lavoro italiano di 5.000 giovani nel periodo 2019-2021 con l'iniziativa Generation.



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori
 Accesso al credito e inclusione finanziaria

LE AZIONI NEL 2018

Inclusione e diversity management (vedi pag. 128)

Intesa Sanpaolo, nel 2018, ha costituito all'interno dell'Area di Governo Chief Operating Officer, la nuova struttura

Diversity & Inclusion con l'obiettivo di favorire un approccio inclusivo, incentivando il rispetto e il valore della diversità e potenziando il patrimonio di multiculturalità, esperienze e caratteristiche delle persone del Gruppo.

È stato introdotto nel 2018 nel sistema di valutazione di circa 900 manager del Gruppo Intesa Sanpaolo l'obiettivo Diversity & Inclusion: valorizzazione del talento femminile al fine di valorizzare le skill femminili attraverso iniziative specifiche, con un peso pari al 10% sulla valutazione complessiva.

Intesa Sanpaolo ha continuato a sostenere associazioni e progetti che promuovono la diversità, tra cui Valore D e Inspiring Girls Italia, progetto dedicato ai giovani delle scuole medie che ha l'obiettivo di supportare, in particolare le ragazze, a superare gli stereotipi di genere.

Sostegno all'imprenditoria femminile (vedi pag. 93)

Con Business Gemma è stato messo a disposizione, dal 2014 al 2017 con una proroga al 2018, un plafond pluriennale di 600 milioni di euro per le imprese femminili e le lavoratrici autonome. Nel 2018 sono stati erogati oltre 400 finanziamenti per 15,4 milioni di euro.

Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno proseguito con le loro iniziative dedicate all'imprenditoria femminile avviate attraverso la partnership con la Banca europea per la ricostruzione e lo sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business. Complessivamente nel 2018, circa 400 nuovi clienti hanno beneficiato di questo prestito agevolato per un'erogazione totale pari a oltre 3,6 milioni di euro.

GLI OBIETTIVI

Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione.



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Green economy
Impatti ambientali diretti

LE AZIONI NEL 2018

Finanziamenti e servizi per la green economy (vedi pag. 146)

Nel 2018 le erogazioni del Gruppo con finalità ambientali sono state pari a 1.922 milioni di euro (oltre 18 miliardi nel periodo 2010-2018), corrispondenti al 3,2% del totale dei finanziamenti del Gruppo.

A giugno 2017 Intesa Sanpaolo ha emesso un Green Bond da 500 milioni di euro, i cui proventi, interamente allocati nel corso del primo anno dall'emissione, sono stati destinati per il 68,5% al fotovoltaico, per il 14,0% all'eolico, per l'8,5% all'idroelettrico, per il 7,4% alle biomasse e per l'1,6% all'efficienza energetica. Sono stati finanziati 77 progetti con più di 213.000 tonnellate di emissioni di CO₂ evitate annualmente.

Energia rinnovabile (vedi pag. 143)

L'energia elettrica a fattore emissivo zero è risultata pari all'80,5% del consumo totale nel 2018. L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile fotovoltaica ammonta a 1.010 MWh.

GLI OBIETTIVI

Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dal 76% di fine 2012 all'81% di fine 2022.



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Accesso al credito e inclusione finanziaria

Tutela del lavoro

Benessere dei collaboratori

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori

LE AZIONI NEL 2018

Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 91)

Nel 2018 è continuato il supporto all'economia reale con circa 60 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, con circa 50 miliardi in Italia, di cui circa 42 miliardi erogati a famiglie e piccole e medie imprese; circa 20.000 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato nel 2018, preservando circa 100.000 posti di lavoro.

Finanziamento Microcredito imprenditoriale è dedicato ai giovani e alle micro-imprese al fine di aiutarli a lanciare una nuova attività imprenditoriale o investire in progetti di crescita offrendo la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali. Nel 2018 sono stati erogati oltre 800 finanziamenti per 18,2 milioni di euro.

Intesa Sanpaolo ha aderito a Resto al Sud, un'iniziativa a favore dei giovani per l'avvio di nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno e promossa dal Ministero dell'Economia, che si avvale di una dotazione finanziaria di 1 miliardo e 250 milioni di euro messi a disposizione dal "Fondo per lo Sviluppo e la Coesione". Intesa Sanpaolo è stata tra le prime banche a offrire finanziamenti per rispondere all'iniziativa, divulgando la conoscenza del progetto a circa 5.000 giovani in 38 tappe presso le filiali nel Mezzogiorno.

Complessivamente nel 2018 sono stati erogati 132 finanziamenti per 6,3 milioni di euro.

Tutela del lavoro (vedi pag. 122)

Nell'ambito delle misure a tutela dell'occupazione previste nel Piano d'Impresa 2018-2021, nel 2018 sono state riconvertite e riallocate in attività prioritarie già 1.000 persone e assunte 450 persone con profili specializzati.

Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 124)

Intesa Sanpaolo, al fine di motivare e coinvolgere i collaboratori attraverso la partecipazione azionaria diffusa, in continuità con gli anni precedenti, ha avviato LECOIP 2.0 (Leveraged Employee Co-Investment Plan), un Piano di incentivazione che è stato accolto con favore dalle persone del Gruppo, con un'adesione di oltre l'80% degli aventi diritto, per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa 184 milioni di euro.

Inoltre, con l'obiettivo di valorizzare l'apporto di tutti i collaboratori nella realizzazione del Piano d'Impresa 2018-2021, sono stati sottoscritti accordi di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato (PVR) 2018 e del Sistema Eccellenza Tutela.

Sviluppo dei talenti (vedi pag. 127)

Nel 2018, mentre continua la prima edizione che ha coinvolto oltre 100 collaboratori, è stata completata la seconda edizione dell'International Talent Program con l'identificazione di ulteriori 120 nuovi talenti da avviare ai percorsi di sviluppo.

Welfare e qualità della vita in azienda (vedi pag. 130)

Intesa Sanpaolo ha esteso ulteriormente il lavoro flessibile coinvolgendo un numero crescente di strutture e persone in tutto il Gruppo (oltre 11.500 aderenti a fine 2018), con la possibilità di svolgere la prestazione di lavoro da casa, da spazi aziendali diversi dal proprio ufficio o dal cliente. Nel 2018, il Lavoro Flessibile è stato esteso a Banca Intesa Beograd insieme all'orario flessibile e a Intesa Sanpaolo Bank Albania.

Il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo offre agli iscritti e ai loro familiari, prestazioni integrative e sostitutive di quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale e nel corso del 2018 ha erogato, al netto della franchigia, prestazioni per 145 milioni di euro a beneficio dei propri 201.000 iscritti.

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.

GLI OBIETTIVI

Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale per circa 250 miliardi di euro (~500.000 nuovi investimenti finanziati).

Assunzione di almeno 1.650 persone nel periodo 2018-2021 per supportare la crescita del core business e favorire il ricambio generazionale.

Assorbimento della capacità in eccesso (5.000 persone) su nuove iniziative ad alto valore aggiunto (Proactive HR In-Placement).

Supporto al benessere (Process and People Care) e programmi di flessibilità (24.000 collaboratori in smart working al 2021) per migliorare la produttività e la soddisfazione delle persone, part-time e contratto di lavoro misto.

Valorizzazione dei talenti (International Talent Program) finalizzata a rafforzare la community di middle management internazionale attraverso programmi di formazione e percorsi di carriera personalizzati coinvolgendo circa 500 risorse entro il 2021.

**OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE**

Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Accesso al credito e inclusione finanziaria

LE AZIONI NEL 2018**Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 91)**

Nova+, un prestito a sostegno delle imprese che investono in innovazione, ha consentito nel 2018 di finanziare 46 iniziative per circa 54 milioni di euro, in crescita rispetto al 2017 (34 progetti per circa 32 milioni di euro).

Attraverso la garanzia Innovfin (rilasciata dal Fondo Europeo per gli Investimenti con il sostegno finanziario dell'Unione europea) sono stati erogati finanziamenti per ulteriori 47 iniziative di Piccole e Medie Imprese – con specifici requisiti innovativi – per oltre 70 milioni di euro. Complessivamente i progetti finanziati nel periodo 2014-2018 sono stati 274 per quasi 332 milioni di euro.

Mediocredito Italiano ha sottoscritto nel maggio 2018 un accordo con il Fondo Europeo per gli Investimenti per la dotazione di un plafond complessivo di 300 milioni di euro di nuovi finanziamenti connessi a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo. Inoltre, come Banca concessionaria di specifiche agevolazioni pubbliche dedicate alla ricerca e innovazione (Fondo per la Crescita Sostenibile, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico), ha finanziato 40 progetti per circa 258 milioni di euro.

A marzo 2018 è stata costituita Intesa Sanpaolo Innovation Center, con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo dell'economia sul territorio nazionale, esplorando innovativi modelli di business attraverso la creazione di laboratori di ricerca applicata, anche mediante collaborazioni con Istituti di Ricerca e Università.

Uno specifico impegno è stato rivolto allo sviluppo delle start up con un programma di accelerazione internazionale (Intesa Sanpaolo Start up Initiative [i]) che seleziona le imprese innovative più promettenti e le prepara con iniziative di coaching al confronto con il mercato e le fa incontrare con gli attori dell'ecosistema dell'innovazione. Nel 2018 sono state formate oltre 110 start up di cui 60 presentate a circa 770 potenziali investitori.

Intesa Sanpaolo gestisce Tech-Marketplace (in collaborazione con Intesa Sanpaolo Innovation Center) una piattaforma digitale che promuove l'interazione tra start up e piccole/medie imprese con circa 5.200 realtà rappresentative della domanda di innovazione e circa 11.000 profili di offerta tecnologica.

Trasformazione digitale (vedi pag. 74)

Intesa Sanpaolo ha realizzato nel 2018 significativi investimenti nel digitale raggiungendo importanti traguardi:

- circa 8,3 milioni di clienti multicanale (7,3 milioni nel 2017), corrispondenti al 70% circa del totale clienti;
- 85% dei prodotti disponibili su piattaforme multicanale e ampliamento dell'offerta e di nuovi prodotti e servizi innovativi per i clienti;

- 15,7 milioni di transazioni dematerializzate e circa 40 milioni dal lancio della iniziativa;
- circa il 18% di attività digitalizzate;
- vendite attraverso canali digitali più che raddoppiate e pari al ~5% del totale vendite.

GLI OBIETTIVI

2,8 miliardi di euro di investimenti nel periodo 2018-2021 per il completamento della trasformazione digitale. 70% delle attività digitalizzate nel 2021 (10% nel 2017).

Incrementare la percentuale delle vendite su canali digitali (15% al 2021 dal 2% al 2017).



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Ridurre le disuguaglianze

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori

LE AZIONI NEL 2018

Inclusione e Diversity management (vedi pag. 128)

Intesa Sanpaolo, attenta alla ricerca di soluzioni per favorire l'inclusione ed accrescere la coesione e lo spirito di appartenenza di tutte le persone del Gruppo, ha realizzato un percorso, durato circa 12 mesi, per adeguare e migliorare i propri processi interni allo scopo di favorire le condizioni lavorative, la valorizzazione delle potenzialità e l'emergere dei talenti di chi vive con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), applicando il progetto DSA Progress for Work, ideato e sviluppato dalla Fondazione Italiana Dislessia con l'Università di Modena e Reggio Emilia – Unimore. Al termine del percorso, nel 2018 Intesa Sanpaolo ha ricevuto la certificazione Dyslexia Friendly. Nell'ambito del rinnovo del Contratto collettivo di secondo livello, ad agosto 2018 è stata prevista la creazione di un Gruppo di lavoro interfunzionale sul Disability management coordinato dalla Funzione Welfare, di riferimento per tutte le problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia.

Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 124)

Tra le iniziative previste dal Piano d'Impresa per massimizzare l'equità interna, la competitività esterna e la meritocrazia, Intesa Sanpaolo ha introdotto un sistema di mappatura delle posizioni organizzative presenti in azienda denominato Global Banding (riguarda attualmente circa 2.500 posizioni manageriali in Italia e all'estero).

GLI OBIETTIVI

Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione (ad esempio genere, età, nazionalità, religione, condizioni personali e sociali).



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Accesso al credito e inclusione finanziaria

Relazioni con la comunità

LE AZIONI NEL 2018

Sostegno alle famiglie e alle imprese in difficoltà per eventi di grave entità (vedi pag. 86)

Il Gruppo ha sostenuto le famiglie colpite da terremoti e disastri naturali tramite remissioni unilaterali o moratorie per i mutui sugli immobili danneggiati per oltre 15 milioni di euro, che si aggiungono ai finanziamenti agevolati per circa 200 milioni erogati nell'anno. Intesa Sanpaolo è stata vicina alle famiglie e alle imprese colpite dal crollo del Ponte a Genova stanziando un plafond di 4,5 milioni di euro destinato alle remissioni unilaterali di mutui e di 50 milioni di euro per la ricostruzione.

Promozione della cultura per la coesione sociale (vedi pag. 109)

Il Progetto Cultura di Intesa Sanpaolo intende favorire la fruizione da parte di un pubblico sempre più ampio del proprio importante patrimonio artistico e mira a contribuire alla salvaguardia dei beni culturali del Paese.

Nel 2018 è stata definita una struttura che svolge un ruolo attivo di promozione del patrimonio artistico, storico e culturale del Gruppo con la collaborazione di qualificati partner italiani e internazionali. Nel 2018 sono stati oltre 500.000 i visitatori nelle Gallerie d'Italia del Gruppo in 14 importanti mostre; 140 le opere d'arte in prestito a musei italiani e internazionali e oltre 100 storici dell'arte stabilmente presso le "Gallerie d'Italia", che si collocano tra i principali musei italiani per numero di visitatori.

GLI OBIETTIVI

Gestione proattiva del Patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo e promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero.



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Green Economy

LE AZIONI NEL 2018

Circular Economy (vedi pag. 147)

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha creato un plafond creditizio fino a 5 miliardi di euro, per il periodo 2018-2021, rivolto alle imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative, concedendo le migliori condizioni di accesso al credito. In particolare, nell'ambito del processo creditizio, Intesa Sanpaolo Innovation Center, sulla base di criteri legati agli investimenti in Circular Economy definiti insieme alla Fondazione Ellen MacArthur, ha la responsabilità di esprimere una valutazione di carattere tecnico relativa al livello di circolarità delle iniziative proposte.

Il Circular Economy Lab è stato lanciato a settembre 2018 da Intesa Sanpaolo Innovation Center e Fondazione Cariplo, con l'obiettivo di supportare e accompagnare la trasformazione del sistema economico italiano e diffondere nuovi modelli di creazione del valore nell'interesse collettivo, accelerando la transizione verso la Circular Economy.

GLI OBIETTIVI

Allocazione di un plafond dedicato e lancio di un fondo di investimento per la Circular Economy.



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Green economy
Impatti ambientali diretti

LE AZIONI NEL 2018

Ambiente e climate change (vedi pag. 138)

In coerenza con quanto previsto dal Piano Ambientale sono proseguite anche nel 2018 le azioni e gli interventi volti alla riduzione dei consumi di energia elettrica e termica in Italia e nelle Banche estere, dove si registra una sempre maggiore consapevolezza in tema di efficientamento energetico. Le azioni intraprese confermano che il Gruppo Intesa Sanpaolo esegue anche una valutazione dei rischi potenziali legati al cambiamento climatico che possono influire sui costi futuri di gestione degli immobili.

Il 2018 vede un aumento dei consumi di energia elettrica e termica (+10,6% rispetto al 2017) prevalentemente dovuto a un'estensione del perimetro di rendicontazione.

Anche le emissioni di gas ad effetto serra Scope1 + Scope2 Market-based risultano in aumento del 27,4%, principalmente per effetto dell'incremento dei consumi sopra citato, oltre che per l'introduzione della nuova metodologia di calcolo, che ha comportato l'utilizzo di fattori di emissione più elevati rispetto al 2017, come raccomandato dalle Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale.

Climate Change Action Plan (vedi pag. 140)

Nel 2017 è stato predisposto un Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale – Climate Change Action Plan – con obiettivi al 2022 e al 2037. Nel nuovo Piano il Gruppo Intesa Sanpaolo declina obiettivi di riduzione delle emissioni di CO₂, legate alle proprie attività, prendendo come anno di riferimento il 2012. Gli obiettivi al 2022 sono supportati da azioni mirate. Nel 2018 il primo monitoraggio del Piano Ambientale ha evidenziato un andamento ampiamente in linea con le previsioni di riduzione delle emissioni di CO₂.

GLI OBIETTIVI

Il Climate Change Action Plan, il Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale di Intesa Sanpaolo, prevede una riduzione delle emissioni di CO₂ del 37% nel periodo 2012-2022. La variazione di perimetro nel frattempo intervenuta richiederà un ricalcolo degli obiettivi.



OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, rendere disponibile l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli

I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Integrità nella condotta aziendale

LE AZIONI NEL 2018

La lotta alla corruzione (vedi pag. 56)

Il Gruppo attribuisce la massima importanza al contrasto della corruzione. Le Linee Guida Anticorruzione sono state approvate dalle principali società del Gruppo. Nel corso del 2018 è proseguita la verifica di coerenza della normativa interna di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione, al fine di procedere al necessario allineamento, e l'analisi di dettaglio dei presidi di anticorruzione effettivamente in essere nelle singole aree a maggior rischio, al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, è stata aggiornata la normativa in tema di Albo Fornitori e di Sponsorizzazioni ed è stata rivista quella in tema di Beneficenze.

Nel 2018 sono state evase dalla Direzione Centrale Antiriciclaggio 191 pratiche tra "consulenze" e "clearing".

Nel 2018 la formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio ha coinvolto 66.320 collaboratori per un totale di circa 323.242 ore erogate.

Rispetto della normativa fiscale (vedi pag. 59)

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione all'evoluzione della normativa fiscale sia domestica sia internazionale volta a contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti, con l'impegno costante di rispettarne i principi. Il Gruppo ha rafforzato il sistema di controllo interno del rischio fiscale, denominato Tax Control Framework, rendendolo idoneo a presidiare il rilievo strategico del rischio fiscale e a soddisfare i requisiti di accesso al regime di adempimento collaborativo introdotto in Italia, ai sensi del D. Lgs. 128/2015. Nel 2018, Intesa Sanpaolo è stata ammessa dall'Agenzia delle Entrate al regime di Adempimento Collaborativo che decorre dal 2017, anno di presentazione dell'istanza. Nell'ambito di tale regime è possibile per Intesa Sanpaolo e l'Agenzia delle Entrate effettuare valutazioni congiunte sulle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali attraverso contatti costanti e preventivi, volti a risolvere anticipatamente potenziali controversie.

Settori controversi (vedi pag. 50)

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo promuove la convivenza pacifica anche evitando il supporto finanziario ad attività economiche che possano metterla a rischio come quelle connesse agli armamenti, disciplinando con specifiche regole aziendali il divieto di intraprendere ogni tipo di attività bancaria o di finanziamento connessa con la produzione e/o la commercializzazione di armi controverse e/o bandite da trattati internazionali.

GLI OBIETTIVI

Prosecuzione dell'allineamento della normativa interna alle Linee Guida Anticorruzione e verifica della loro adozione da parte delle società italiane ed estere del Gruppo.

Analisi di fattibilità circa lo sviluppo di indicatori volti a monitorare l'operatività e formalizzazione dei primi controlli di secondo livello nelle aree a maggior rischio di corruzione.

Prosecuzione dell'erogazione in modalità a distanza del corso di formazione avente ad oggetto le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo e traduzione in lingua in inglese per i dipendenti operanti all'estero.

Indici e classifiche di sostenibilità

Intesa Sanpaolo è presente in diversi indici e classifiche di sostenibilità, elaborati da società di rating specializzate che selezionano le aziende, oltre che per la performance economica, anche per i risultati conseguiti nelle tre dimensioni ESG (Environment, Social, Governance) o in ambiti specifici come la diversity.

Di seguito i principali indici e classifiche in cui Intesa Sanpaolo è presente:

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



Dow Jones Sustainability Indices [i]

Inclusa nei DJSI World e DJSI Europe sulla base della valutazione annuale condotta da RobecoSAM con un criterio best in class tra le società a maggiore capitalizzazione. Il DJSI World include circa 300 società tra le 2.500 maggiori aziende al mondo comprese nell'indice S&P Global BMI. Il DJSI Europe include circa 150 società tra le 600 maggiori aziende europee presenti nell'indice S&P Global BMI. A febbraio 2019 Intesa Sanpaolo ha ricevuto il Bronze Class Sustainability Yearbook Award 2019.



FTSE4Good Index Series [i]

Intesa Sanpaolo è compresa in 4 indici della serie FTSE4Good, l'inclusione è determinata dal rating ESG, attribuito da FTSE Russell utilizzando esclusivamente informazioni pubbliche di oltre 4.000 società presenti in 47 diversi mercati finanziari.



MSCI ESG Indexes [i]

Basati sull'analisi degli aspetti di sostenibilità ambientale, sociale e di governance, di oltre 13.000 società, sono suddivisi per rappresentare le principali strategie ESG. Intesa Sanpaolo è inclusa negli MSCI ESG Leaders Indexes, e, per gli aspetti ambientali, negli MSCI Low Carbon Indexes.



CDP - Climate Change A List 2018 [i]

Comprende circa 140 società quotate, selezionate sulla base dei risultati di un assessment annuale (oltre 7.000 le società partecipanti nel 2018) per l'avanzato approccio alla mitigazione dei cambiamenti climatici.



Corporate Knights - 2019 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index [i]

L'indice comprende le 100 società più sostenibili al mondo, che sono valutate sulla base di informazioni pubbliche, in relazione a 21 indicatori, partendo da un universo di circa 7.500 società quotate.



Euronext Vigeo Eiris Indices [i]

Intesa Sanpaolo è inclusa in Euronext Vigeo Europe 120 e Euronext Vigeo Eurozone 120. Le 120 società incluse in entrambi gli indici sono selezionate sulla base della valutazione condotta dalla società di rating ESG Vigeo-Eiris su 4.500 emittenti e diverse asset class e include anche l'analisi di eventuali controversie.



Ethibel Sustainability Indices [1]

L'universo di riferimento degli indici Ethibel è costituito dall'Ethibel Excellence Investment Register, definito in base ai criteri dell'associazione indipendente Forum Ethibel. L'inclusione negli indici si basa sulla valutazione condotta da Vigeo-Eiris. Intesa Sanpaolo è inclusa nell'Ethibel Sustainability Index Excellence Global e nell'Ethibel Sustainability Index Excellence Europe.



STOXX® ESG & Sustainability and Low Carbon Indices [1]

Le società che compongono gli indici STOXX® Global ESG Leaders vengono selezionate con criteri best in class sulla base del rating di sostenibilità attribuito da Sustainalytics. Intesa Sanpaolo fa parte delle circa 400 aziende leader incluse nello STOXX® Global ESG Leaders Index, a livello mondiale. È presente inoltre nei sotto indici STOXX® Global ESG Environmental Leaders, STOXX® Global ESG Social Leaders oltre che nello STOXX® Europe ESG Leaders 50 e in alcuni indici Low Carbon.



Standard Ethics Indices [1]

Analizzano le società sotto il profilo di sostenibilità, di governance e Corporate Social Responsibility. Intesa Sanpaolo è inclusa negli Standard Ethics Italian Index, Standard Ethics Italian Banks Index e Standard Ethics European Banks Index.



ECPI Indices [1]

Una famiglia di oltre 50 indici basati sull'analisi di informazioni pubbliche di oltre 4.000 società che include anche una valutazione dei rischi e delle eventuali controversie. Intesa Sanpaolo è inclusa, tra gli altri, nell'ECPI World ESG Equity e nell'ECPI Euro ESG Equity.



2019 Bloomberg Gender - Equality Index - GEI [1]

Indice tematico dedicato all'uguaglianza di genere, include 230 società analizzate su quattro aree di indagine quali: le statistiche e le politiche di genere, l'offerta di prodotti/servizi dedicati e l'impegno nella comunità. L'universo di riferimento include oltre 9.000 società quotate.



2018 Equileap Ranking Top 200 [1]

Intesa Sanpaolo è inclusa nella classifica che comprende le 200 società, su oltre 3.200 a livello mondiale, in 23 paesi sviluppati, che più si sono distinte per il loro impegno verso l'uguaglianza di genere.

Analisi di materialità

La rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità si focalizza su aspetti rilevanti che riflettono gli impatti, positivi o negativi, generati dalle attività del Gruppo in ambito economico, sociale e ambientale, capaci di influenzare in maniera significativa la percezione dei propri stakeholder. Tali aspetti, oltre a costituire il centro della rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità, risultano fondamentali anche per l'individuazione e gestione di rischi e opportunità, contribuendo altresì ad orientare la strategia aziendale sui temi rilevanti per il business e per gli stakeholder. A tal fine, Intesa Sanpaolo aggiorna annualmente, in linea con il processo delineato nei GRI Standards, l'Analisi di materialità realizzando le seguenti fasi e attività:

- identificazione dei temi rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder;
- prioritizzazione dei temi e definizione della matrice di materialità;
- validazione della matrice di materialità.

IDENTIFICAZIONE DEI TEMI MATERIALI E DEGLI STAKEHOLDER

Intesa Sanpaolo ha identificato le tematiche prioritarie per l'azienda e per i suoi stakeholder attraverso un'analisi documentale che viene periodicamente aggiornata. I principali documenti presi in considerazione sono:

- fonti documentali interne, tra cui: il Piano d'Impresa 2018-2021, il Codice Etico, i Rapporti di Sostenibilità/Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie dell'ultimo triennio, le comunicazioni del vertice aziendale, i verbali delle Assemblee, le policy aziendali;
- fonti documentali esterne, tra cui: standard di riferimento per la rendicontazione delle performance di sostenibilità (AA1000, GRI Standards, <IR>, SASB), fonti nazionali e internazionali legate ai temi di sostenibilità (Agenda 2030, COP22, SDGs, Piano d'Azione della Commissione Europea per la finanza sostenibile, Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures), principali normative di settore;
- rapporti di Sostenibilità/Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie di altri gruppi finanziari nazionali e internazionali;
- fonti redatte da istituzioni nazionali e internazionali per l'identificazione dei megatrend generali e specifici del settore bancario.

Intesa Sanpaolo, anche per il 2018, ha identificato i suoi temi prioritari tenendo in considerazione le richieste del Decreto Legislativo n. 254/2016. L'aggiornamento dell'analisi di materialità ha comportato la conferma di tutti i temi emersi lo scorso anno ad eccezione del tema Gestione responsabile del risparmio ampliato nel 2018 con riferimento agli aspetti connessi alla protezione del cliente, per effetto della rilevanza attribuita all'ambito assicurativo nel Piano d'Impresa 2018-2021. Al fine di presentare a tutti gli stakeholder definizioni chiare, tali temi sono stati descritti (vedi declinazione a pag. 215) evidenziando l'accezione di ognuno per Intesa Sanpaolo. I temi sono stati infine valutati in termini di priorità, rischi correlati, ambiti di azioni prioritarie e azioni specifiche.

PRIORITIZZAZIONE DEI TEMI E DEFINIZIONE DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ

Per valutare la priorità di ciascun tema sono stati considerati sia gli interessi dell'azienda rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali, riportati sull'asse "Impatto sulle strategie" della matrice di materialità, sia quelli degli stakeholder rispetto alle proprie aspettative e necessità, riportati sull'asse "Rilevanza per gli stakeholder" della stessa matrice.

In entrambi i casi i temi sono stati valutati attraverso una scala 1-5, dove il valore 1 indica uno scarso interesse attribuito dalle strategie aziendali o dagli stakeholder al tema e il valore 5 esprime il massimo interesse.

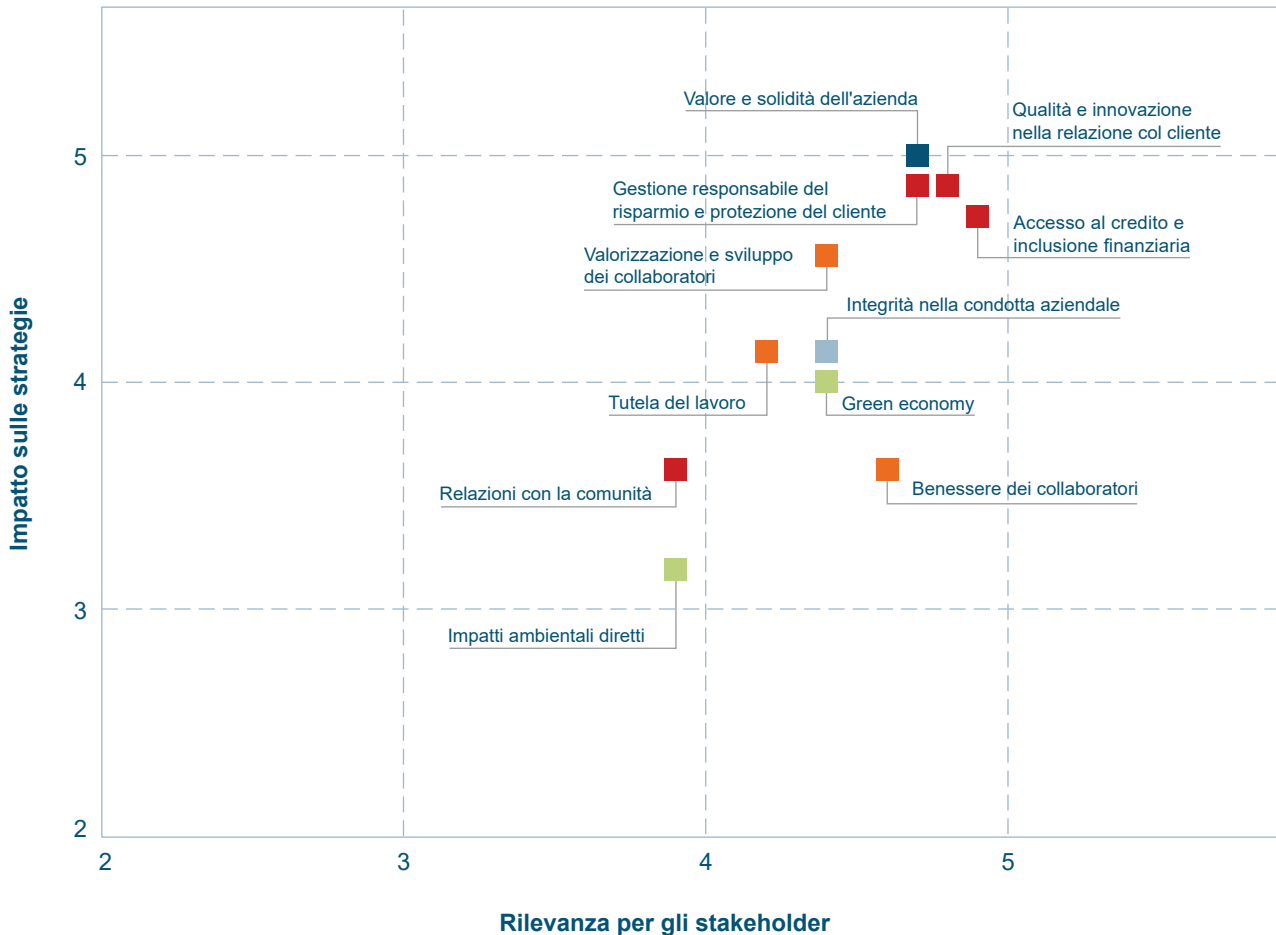
L'attività di definizione dell'asse stakeholder 2018 si è avvalsa dei risultati del processo di "stakeholder engagement" (vedi pag. 155). I risultati emersi sono stati ricondotti ai temi di Intesa Sanpaolo e pesati in base alla rilevanza per la Banca dello stakeholder ascoltato.

Il percorso per la costruzione dell'asse delle strategie 2018 si è articolato come di seguito descritto:

- analisi documentale: al fine di evidenziare eventuali temi emergenti nell'anno 2018 e la loro valutazione nelle strategie di Intesa Sanpaolo, sono stati analizzati i principali documenti d'indirizzo strategico, come il Piano d'Impresa 2018-2021, i principali risultati di diciotto incontri realizzati con il top management aziendale, i comunicati stampa pubblicati nell'anno come voce del management aziendale e le nuove Policy aziendali definite nel corso dell'anno;
- costruzione dell'asse delle strategie 2018: i valori assegnati all'asse nel 2017 sono stati aggiornati in base ai risultati dell'analisi documentale, con un'attenzione particolare al nuovo Piano d'Impresa 2018-2021, che ha influenzato significativamente la costruzione della matrice 2018 in quanto racchiude le politiche, le strategie e gli obiettivi definiti per orientare l'azienda nelle proprie scelte.

I risultati dell'Analisi di materialità vengono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito Matrice di materialità che riporta, sull'asse delle ordinate l'interesse per l'azienda e sull'asse delle ascisse l'interesse per gli stakeholder. Questa rappresentazione consente di valutare la significatività (definita "materialità") di ogni tema in base al suo posizionamento complessivo rispetto ai due assi. La Matrice di materialità 2018 per Intesa Sanpaolo risulta così composta.

MATRICE DI MATERIALITÀ 2018



- Valore e solidità dell'azienda
- Integrità nella condotta aziendale
- Società
- Collaboratori
- Ambiente e climate change

PRINCIPALI VARIAZIONI DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ 2018 RISPETTO AL 2017

La lettura della matrice di materialità 2018 rivela che i temi maggiormente valorizzati sia dall'azienda sia dagli stakeholder sono risultati Valore e solidità dell'azienda, Qualità e innovazione nella relazione con il cliente, Accesso al credito e inclusione finanziaria e Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente, ambiti su cui il nuovo Piano d'Impresa pone una significativa attenzione. L'importanza assegnata dagli stakeholder riflette la loro sensibilità, già matura, rispetto a questi temi, evidenziando la consapevolezza che la Banca può oggi rivestire non solo un ruolo tradizionale, ma anche di supporto a percorsi virtuosi e responsabili per il tessuto sociale e per la tutela dell'ambiente.

Il confronto della matrice di materialità 2018 con quella del 2017 presenta alcuni scostamenti nella distribuzione di alcuni temi. Di seguito sono riportate le principali variazioni:

- **Accesso al credito e inclusione finanziaria:** il tema ha acquisito, rispetto al 2017, una maggiore importanza per la Banca grazie all'impegno, presente nel Piano d'Impresa, di lanciare ISP Fund for Impact. L'attenzione al tema risulta in crescita anche per gli stakeholder, in particolare per la comunità e i collaboratori, attenti agli aspetti di supporto alle categorie vulnerabili. Questa tendenza indica una percezione positiva delle attuali risposte della Banca in ambito di accesso al credito e inclusione finanziaria;
- **Relazioni con la comunità:** il tema ha mostrato, rispetto al 2017, un aumento significativo di valorizzazione per l'azienda dovuto all'attenzione riposta nel Piano d'Impresa sia all'estensione dell'iniziativa Cibo e riparo per i bisognosi che alla promozione dell'arte e della cultura anche attraverso la creazione di un'unità specializzata dedicata al presidio di questi aspetti. In generale, per gli stakeholder si è registrata una lieve diminuzione di interesse sul tema, in particolare per lo stakeholder Ambiente, maggiormente interessato a temi ad esso direttamente correlati. Per la Comunità, stakeholder di riferimento del tema che vi assegna la valorizzazione massima, la capillarità della Banca è un elemento chiave dell'intervento della Banca per il dialogo e lo stimolo culturale;
- **Green economy:** la valorizzazione del tema sull'asse delle strategie risulta in crescita rispetto all'anno precedente grazie alla presenza di impegni specifici nel Piano d'Impresa per il supporto alla Circular Economy e a seguito della decisione della Banca di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) per la diffusione di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici. Il tema mantiene sostanzialmente una valorizzazione elevata anche per gli stakeholder per i quali è importante che la Banca supporti attivamente azioni per lo sviluppo sostenibile. Una lieve flessione è ascrivibile principalmente allo stakeholder Comunità, che tende a focalizzare le sue aspettative principalmente verso aspetti quali l'accesso al credito e l'inclusione finanziaria;
- **Tutela del lavoro:** il tema ha confermato la sua valorizzazione sull'asse delle strategie, a indicazione di una gestione attenta e consolidata del tema da parte del Gruppo, registrando una lieve riduzione di interesse da parte degli stakeholder. Tale decremento è determinato dalla lettura positiva delle azioni della Banca rispetto alle riorganizzazioni che hanno contraddistinto il panorama finanziario nazionale e che negli anni passati hanno accentuato l'attenzione sul tema. Pur registrando nel complesso una riduzione sull'asse degli stakeholder, il tema mantiene una valorizzazione significativa per gli investitori sostenibili, che mostrano interesse verso le iniziative a tutela dell'occupazione (riconversione di ruoli e nuove assunzioni) poste in essere dalla Banca e dichiarate nel nuovo Piano d'Impresa;

Oltre a quelle appena descritte, si riportano di seguito i temi che hanno evidenziato variazioni di minore entità:

- **Valore e solidità dell'azienda:** il tema ha confermato la massima rilevanza sull'asse Impatto sulle strategie, già registrata nel 2017. Anche l'attenzione degli stakeholder continua a essere molto elevata, pur registrando una lieve diminuzione. Tale riduzione è legata soprattutto allo stakeholder Ambiente, più interessato a temi concettualmente più pertinenti ai suoi interessi come, ad esempio, la Green economy e gli Impatti ambientali diretti. Le categorie di stakeholder che hanno rapporti diretti con la Banca (Clienti, Collaboratori, Azionisti e Fornitori) hanno mostrato il massimo livello di valorizzazione del tema, riconoscendo il ruolo chiave della solidità economica nella generazione di impatti positivi da parte della Banca e confermando sostanzialmente l'attenzione evidenziata l'anno precedente;
- **Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori:** il tema ha registrato, rispetto al 2017, un aumento di rilevanza per le strategie, soprattutto in relazione ad aspetti quali la formazione e la valorizzazione delle diversità e dell'inclusione rivolta sia al management che ai collaboratori, temi evidenziati anche nel Piano d'Impresa. Per gli stakeholder il tema ha registrato una lieve riduzione riconducibile al contributo dello stakeholder Comunità che, comunque, ha sottolineato l'importanza del ruolo dei collaboratori nella realizzazione degli obiettivi della Banca. Gli stakeholder Azionisti e collaboratori hanno invece incrementato la loro valorizzazione concentrando la loro attenzione sull'importanza della formazione dei collaboratori;

- Benessere dei collaboratori: il tema ha evidenziato, confrontato con il 2017, un lieve aumento sull'asse delle strategie, legato alle numerose iniziative presenti nel Piano d'Impresa per favorire la conciliazione casa-lavoro dei collaboratori. Anche sull'asse degli stakeholder si è delineata una lieve crescita nel punteggio attribuito al tema, dovuta al contributo dello stakeholder Clienti che considera il benessere dei collaboratori come elemento importante nella propria relazione con la Banca;
- Qualità e innovazione nella relazione col cliente: la valorizzazione del tema per l'azienda ha mostrato, rispetto all'anno precedente, una crescita dovuta ai molteplici aspetti di innovazione digitale e vicinanza al cliente contenuti nel nuovo Piano d'Impresa, inclusa l'espansione del settore assicurativo. La rilevanza assegnata al tema è risultata crescente anche per gli stakeholder, in particolare per i collaboratori, che riconoscono l'importanza della trasparenza e della cura del cliente, e per gli Azionisti, per i quali assume particolare rilevanza l'innovazione digitale dei servizi;
- Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente: la valorizzazione del tema per l'azienda, già molto elevata nel 2017, è risultata in lieve aumento grazie all'accresciuto impegno strategico nel rafforzamento del settore assicurativo e trova riscontro nell'offerta di nuovi fondi ESG. Gli stakeholder hanno mantenuto verso questo tema un'attenzione notevole, seppure in lieve diminuzione rispetto al 2017, dovuto in particolare agli stakeholder Ambiente e Comunità che, seppur concentrando le proprie istanze su altri temi, quali Green economy, Impatti ambientali diretti e Accesso al credito e inclusione finanziaria, hanno mostrato una buona soddisfazione per la gestione attuale del tema da parte della Banca. La valorizzazione del tema si è rivelata in crescita per gli Azionisti, che continuano a richiedere attenzione soprattutto per gli aspetti di misurazione dell'impatto del portafoglio di investimenti;
- Impatti ambientali diretti: il tema è risultato stabile per l'azienda, che conferma l'impegno alla riduzione degli impatti delle sue attività dichiarato con il Climate Change Action Plan. Gli stakeholder, in particolare i collaboratori, hanno registrato complessivamente un lieve aumento di valorizzazione mostrando interesse per l'allineamento degli obiettivi della Banca a quelli internazionali in ambito ambientale. Per lo stakeholder Ambiente, oltre al climate change, risultano rilevanti aspetti quali il risparmio di risorse e la riduzione nella produzione di rifiuti;
- Integrità nella condotta aziendale: la valorizzazione attribuita al tema sul fronte delle strategie ha presentato un lieve incremento rispetto al 2017, determinato dalla consapevolezza della crescente importanza del presidio dei rischi reputazionali. Per gli stakeholder il tema si è confermato rilevante non mostrando significative variazioni rispetto al 2017. Si è registrato in particolare un aumento dell'attenzione al tema da parte di Azionisti, Comunità e Fornitori, che ribadiscono l'importanza di un'assunzione chiara di impegni a tutti i livelli.

Per quanto riguarda la relazione con i fornitori, pur non rientrando tra i temi materiali, Intesa Sanpaolo ne riconosce l'alta valenza sociale e ambientale e pertanto ne fornisce informativa di sintesi nel presente documento e di dettaglio sul sito Internet [i].

VALIDAZIONE DELLA MATRICE

Tutti i temi che risultano significativi (ovvero che presentano un punteggio di 3/5 o superiore) per l'azienda e/o per almeno uno dei suoi stakeholder sono materiali e vengono rendicontati nel presente documento.

Ciascuno di essi viene valutato in base agli impatti positivi e negativi sugli stakeholder interni ed esterni e sulle strutture aziendali e sulla base dei potenziali rischi/opportunità di business legati a esso. Anche i perimetri di rendicontazione sono dichiarati per ogni tema (vedi pag. 215).

La Matrice di materialità è stata condivisa con le funzioni aziendali interne ed esaminata dal Comitato Rischi, facente parte del Consiglio di Amministrazione, al fine di presentare un riscontro organico di tale attività agli Organi societari.

L'ANALISI DEI TEMI MATERIALI NEL PIÙ AMPIO CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

I risultati ottenuti dall'Analisi di materialità sono stati verificati nella loro congruenza rispetto a un'analisi di contesto sui temi CSR generali e di settore a livello nazionale e internazionale. Tale analisi è stata svolta attraverso:

- un'analisi di contesto sui temi CSR generali e di settore a livello nazionale e internazionale, realizzata anche attraverso il coinvolgimento di strutture interne al Gruppo;
- un'analisi di benchmark del settore di riferimento.

L'analisi di contesto 2018 ha confermato alcuni elementi già individuati, non rilevando cambiamenti significativi nella valutazione dei rischi. Emergono, invece, interessanti scenari futuri focalizzati su alcuni aspetti quali il ruolo crescente della sostenibilità nelle scelte di investimento, l'integrazione dei fattori ESG nelle attività aziendali, l'attenzione verso i rischi ESG e reputazionali, anche in relazione ai settori controversi.

In base all'analisi svolta emerge un sostanziale presidio da parte di Intesa Sanpaolo delle aree oggetto di attenzione rispetto a trend futuri.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

- TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI**
- RISCHI E OPPORTUNITÀ**
- TEMI**

