

# Integrità nella condotta aziendale

## I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 56
Contrasto al riciclaggio	pag. 58
Rispetto della normativa fiscale	pag. 59
Tutela della libera concorrenza	pag. 60
Rispetto della privacy	pag. 61
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 62
Attività di audit	pag. 62
Sanzioni e contenzioso	pag. 64

## PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce che l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni, ricoprano un significativo rilievo, anche dal punto di vista strategico e, pertanto, agisce nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia e la trasparenza. Intesa Sanpaolo ritiene, infatti, che il rispetto delle regole favorisca la creazione e il mantenimento di un contesto economico competitivo e la tutela dei diritti dei clienti, contribuendo così allo sviluppo del territorio e della comunità. Intesa Sanpaolo vuole altresì rappresentare un interlocutore attendibile e qualificato per i regolatori. In tale contesto il Gruppo aderisce attivamente ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite che prevedono lo sviluppo di politiche per la lotta alla corruzione, per la tutela dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e per il rispetto dell'ambiente.

Il Gruppo ha definito e attuato un articolato sistema di valutazione dei rischi, diffuso sulle strutture aziendali e applicato secondo i criteri di risk-assessment. Il rispetto delle regole e l'integrità della condotta aziendale sono inoltre assicurati da attività di compliance dedicate al presidio del rischio in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, contrasto al finanziamento del terrorismo e gestione degli embarghi e tutela della concorrenza. Il Gruppo si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni che rappresentano una grave minaccia per l'economia legale. Intesa Sanpaolo segue l'evoluzione della normativa fiscale internazionale guidata dall'OCSE per contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti da paesi ad alta fiscalità verso quelli a bassa fiscalità, con l'impegno costante di rispettarne i principi. L'Internal auditing svolge una costante ed indipendente azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi del Gruppo.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 66.320 collaboratori formati (72,5% del totale)</li> <li>▪ 323.242 ore erogate</li> </ul>
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di collaboratori	▪ 0
	Licenziamenti per corruzione	▪ 0
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	▪ 191

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 47.976 collaboratori formati (52,4% del totale)</li> <li>▪ 72.938 ore erogate</li> </ul>
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 49 iniziative, di cui 21 consulenze e 14 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso</li> </ul>
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 51.896 collaboratori formati (56,7% del totale)</li> <li>▪ 43.501 ore erogate</li> </ul>
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 13, rispetto ai quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante</li> </ul>
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 40.041 collaboratori formati (43,7% del totale)</li> <li>▪ 1.223.201 ore erogate</li> </ul>
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 21 segnalazioni, di cui 4 sono risultate non pertinenti; per 17 sono stati avviati specifici accertamenti*</li> </ul>

\* Più dettagliatamente: per Intesa Sanpaolo Spa 18 segnalazioni, 3 delle quali non pertinenti e 15 per le quali sono stati attivati accertamenti; per ISGS 1 segnalazione per la quale sono stati avviati accertamenti; per il gruppo CR Firenze 2 segnalazioni, una delle quali non pertinente ed una per la quale sono stati avviati gli opportuni accertamenti.

## LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Codice Etico di Gruppo prevede che gli obiettivi aziendali siano perseguiti con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti. Riconosce il rilievo strategico dell'attività volta a garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni prevedendo standard elevati di compliance per tutti i collaboratori, sanciti anche dal Codice di Comportamento.

Il Codice Etico stabilisce, inoltre, che Intesa Sanpaolo è impegnata a contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le Linee Guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anti-corruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'approccio alla "tolleranza zero". Il Gruppo si è dotato, nel tempo, di rigorose procedure interne e di specifiche Linee Guida per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione.

### MODELLO DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA EX D.LGS 231/01

Il Decreto Legislativo 231/01 prevede un regime di responsabilità amministrativa a carico delle Società italiane per alcuni reati o illeciti specificamente individuati, commessi nel loro interesse o vantaggio da propri esponenti e/o collaboratori. Intesa Sanpaolo si è da tempo dotata di un apposito Modello di organizzazione, gestione e controllo che definisce i principi di controllo e di comportamento che devono essere adottati al fine di ridurre il rischio di commissione dei reati o illeciti previsti dal Decreto tra i quali, in particolare, la corruzione, i reati ambientali, la violazione di diritti umani.

Nella predisposizione del Modello si è tenuto innanzitutto conto della normativa, delle procedure e dei sistemi di controllo esistenti e già operanti in quanto idonei a valere anche come misure di prevenzione di reati e di comportamenti illeciti in genere, inclusi quelli previsti dal D.Lgs. 231/01.

Quali specifici strumenti già esistenti e diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni aziendali e ad effettuare i controlli sull'attività di impresa, anche in relazione ai reati e agli illeciti da prevenire, la Banca ha individuato:

- le regole di corporate governance, adottate in recepimento del Codice di autodisciplina delle società quotate e della normativa societaria e regolamentare rilevante;
- i regolamenti interni e le policy aziendali;
- il Codice Etico, il Codice Interno di Comportamento e le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo;
- il sistema dei controlli interni;
- il sistema dei poteri e delle deleghe.

Il Consiglio di Amministrazione delega le strutture a dare attuazione ai contenuti del Modello e a curare il costante aggiornamento e l'implementazione della normativa interna e dei processi aziendali, che costituiscono parte integrante del Modello, nel rispetto dei principi di controllo e di comportamento definiti in relazione ad ogni attività sensibile.

L'efficace e concreta attuazione del Modello è garantita altresì:

- dall'Organismo di Vigilanza, nell'esercizio dei poteri di iniziativa e di controllo allo stesso conferiti sulle attività svolte dalle singole unità organizzative nelle aree sensibili;
- dai responsabili delle varie unità organizzative (Aree di Governo, Divisioni, Direzioni e Unità Organizzative) della Banca in relazione alle attività a rischio dalle stesse svolte.

Ferma restando l'autonoma responsabilità di ciascuna società di diritto italiano appartenente al Gruppo in ordine all'adozione e all'efficace attuazione di un proprio Modello, Intesa Sanpaolo nell'esercizio della sua funzione di Capogruppo impartisce criteri e direttive di carattere generale e verifica la rispondenza dei Modelli delle società a tali criteri e direttive.

Ad agosto 2018 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento del Modello di Intesa Sanpaolo che tiene conto dell'evoluzione della normativa nei seguenti ambiti:

- Legge n. 179/2017 che ha modificato il D. Lgs. n. 231/01 in tema di sistemi interni di segnalazione delle violazioni (c.d. whistleblowing). A tal fine i sistemi di segnalazione destinati all'Organismo di Vigilanza, sono stati integrati sulla base dei requisiti previsti dal nuovo art. 6, comma 2-bis, del Decreto e sono stati raccordati con le Regole di gruppo sui sistemi interni di segnalazione delle violazioni (whistleblowing) previste per gli intermediari finanziari;
- Leggi n. 161/2017 e n. 167/2017 che hanno introdotto nel D.Lgs. 231/01, rispettivamente, i delitti di "procurato ingresso illecito" e "favoreggiamento dell'immigrazione clandestina" (art. 25-duodecies) e di "razzismo e xenofobia" (art. 25-terdecies).

Inoltre, sono stati effettuati altri interventi di adeguamento del Modello, prevedendo l'inserimento dell'obbligo per il Gruppo Intesa Sanpaolo di redigere la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e sono state richiamate, tra le cause di sospensione e revoca dei componenti dell'Organismo di Vigilanza, anche la condanna non definitiva per reati fallimentari e delitti fiscali, in linea con il Regolamento recante norme per la fissazione dei requisiti di onorabilità e professionalità degli esponenti aziendali delle Banche e delle cause di sospensione.

Successivamente all'approvazione del nuovo Modello da parte della Capogruppo è stato avviato il recepimento degli aggiornamenti da parte delle società italiane del Gruppo.

Al fine di consentire all'Organismo di Vigilanza una visione d'insieme sulla pianificazione delle attività delle diverse strutture di controllo (conformità, antiriciclaggio, governance amministrativo/finanziaria, revisione interna), la funzione Compliance con periodicità annuale raccoglie dalle strutture preposte i rispettivi piani delle attività di controllo pianificate sulle aree sensibili e li integra nel Piano delle Verifiche 231. L'Organismo di Vigilanza, sulla scorta di tale documento, valuta l'adeguatezza del programma di verifiche sulle singole attività aziendali sensibili ed elabora eventuali ulteriori azioni di rafforzamento dei piani di controllo proposti dalle strutture interessate.

I responsabili delle unità organizzative coinvolte nei processi sensibili ai sensi del D.Lgs. 231/01, mediante un processo di autodiagnosi complessivo sull'attività svolta, attestano il livello di attuazione del Modello con particolare attenzione al rispetto dei principi di controllo e comportamento e delle norme operative.

Infine, è assicurata una costante attenzione alle iniziative di formazione e diffusione della cultura di compliance: a tal riguardo, la percentuale complessiva di fruizione a livello di Gruppo del corso di formazione a distanza attivato nel 2015 è pari, a fine 2018, all'84%.

Le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo, approvate nel 2017 dal Consiglio di Amministrazione, individuano i principi, identificano le aree sensibili e definiscono i ruoli, le responsabilità e i macro-processi per la gestione di tale rischio, rafforzando ulteriormente un quadro normativo interno già caratterizzato dalla presenza del Codice Etico, del Codice Interno di Comportamento di Gruppo e – per le società italiane del Gruppo – del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Le Linee Guida definiscono l'impegno a rispettare le disposizioni normative volte a contrastare la corruzione in ogni sua forma, ove per corruzione si intende l'offerta o l'accettazione, in via diretta o indiretta, di denaro o altra utilità in grado di influenzare il ricevente, al fine di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. In coerenza con le best practice internazionali il Gruppo non tollera:

- alcun tipo di corruzione, in qualsiasi forma, modo o giurisdizione essa si manifesti, neanche ove attività di

tal genere dovessero essere eventualmente ammesse, tollerate o non perseguite ai sensi delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera;

- qualsiasi condotta avente a oggetto l'offerta o l'accettazione di denaro o altra utilità – direttamente o indirettamente – con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. Tali condotte non sono tollerate neanche con riferimento a pagamenti di piccole somme al fine di accelerare, favorire o assicurare l'esecuzione di un'attività di routine o comunque prevista nell'ambito dei doveri del destinatario (cd. pagamenti di agevolazione o facilitation payments). Tra le utilità che non possono essere accordate vi sono, a titolo esemplificativo, i doni e le prestazioni gratuite (ad eccezione di quanto previsto dalla specifica normativa su omaggi, spese di rappresentanza e beneficenze), l'indebita assunzione di un soggetto, l'erogazione di credito a condizioni non conformi ai principi di sana e prudente gestione e, più in generale, tutte le operazioni che comportino la generazione di una perdita per il Gruppo e la creazione di un utile per il destinatario.

Il presidio della materia è assegnato alla Direzione Centrale Antiriciclaggio, al suo Responsabile è attribuito il ruolo di Responsabile Anticorruzione di Gruppo.

Le Linee Guida Anticorruzione sono state approvate dalle principali società del Gruppo tra le quali le Banche della Divisione Banca dei Territori, Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking, Intesa Sanpaolo Vita ed Eurizon Capital. Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, tutte le banche hanno presentato il documento per presa visione formale presso gli loro organi competenti.

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.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Antiriciclaggio 191 pratiche tra "consulenze" e "clearing" aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio con particolare riferimento ai temi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni ed altri asset, beneficenze, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, assunzione di personale e omaggi.

In tema di diffusione delle informazioni e della cultura in materia, le Linee Guida Anticorruzione sono state inviate a tutti i componenti dei Consigli di Amministrazione delle principali società del Gruppo.

Infine, a ottobre 2018 è stato rilasciato per i collaboratori delle società italiane del Gruppo uno specifico intervento formativo sulle Linee Guida Anticorruzione.

Non risultano in Italia casi di provvedimenti disciplinari connessi a episodi di corruzione.

Non si registrano sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti relativamente a corruzione o discriminazione sul posto di lavoro.

## CONTRASTO AL RICICLAGGIO

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione al rispetto della normativa nazionale e internazionale volta a contrastare il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo, che riconosce come grave minaccia per l'economia legale con effetti destabilizzanti per il sistema bancario e si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni.

Nel rispetto delle previsioni normative del legislatore e dalle Autorità di vigilanza di settore e ispirandosi agli standard internazionali contenuti nelle Raccomandazioni del GAFI (Gruppo di Azione Finanziaria Internazionale - Financial Action Task Force), il Gruppo ha adottato procedure, strumenti e controlli volti a mitigare il rischio di essere coinvolto, anche inconsapevolmente, in fatti di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

Il sistema di governo del Gruppo per il contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è basato su Linee Guida che costituiscono un quadro di riferimento sistematico e funzionale, improntato al principio di collaborazione attiva da parte del Gruppo nella prevenzione di tali attività illecite. Sono attivi specifici processi e procedure in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela, segnalazione delle operazioni sospette, registrazione dei rapporti e delle operazioni, conservazione dei documenti, valutazione e gestione del rischio, controllo interno e garanzia di osservanza di tutte le disposizioni pertinenti per prevenire e impedire la realizzazione di operazioni connesse al riciclaggio o al finanziamento del terrorismo. Le Linee Guida e gli standard definiti dalla Capogruppo sono declinati e implementati presso le singole strutture operative in modo proporzionale alle caratteristiche e alla complessità dell'attività svolta, alle dimensioni e all'articolazione organizzativa, nel rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa locale e assicurando la condivisione delle informazioni a livello consolidato.

Sono da tempo attive procedure che consentono di effettuare controlli automatici sull'anagrafe del Gruppo e sulle transazioni al fine di mitigare il rischio di avere clienti iscritti nelle liste di soggetti sottoposti a

restrizioni o congelamento dei propri beni (black list). Il Gruppo ha anche adottato un approccio più rigoroso andando oltre quanto richiesto dalle norme, prevedendo valutazioni di maggior diligenza sotto il profilo creditizio e reputazionale al fine di evitare il proprio coinvolgimento, a qualunque titolo, in operazioni con controparti o Paesi destinatari di provvedimenti di embargo, anche quando la transazione rientrerebbe tra quelle ammesse dai provvedimenti restrittivi emessi dalle autorità internazionali. Nel 2018 sono state sostanzialmente completate le attività progettuali volte a rafforzare i presidi antiterrorismo mediante il potenziamento dei sistemi di filtering per rilevare elementi di sospetto; è proseguita l'iniziativa progettuale per l'adeguamento dei presidi AML ai nuovi requisiti normativi della IV Direttiva Antiriciclaggio (recepiti con il D. Lgs. 90/2017), allineando, fra l'altro, nel mese di aprile le Linee Guida; è stato portato avanti il programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Progetto ENIF - Enabling Integrated Financial Crime).

## RELAZIONI CON PARTITI E CON MOVIMENTI POLITICI

Le policy interne prevedono che partiti e movimenti politici non possono essere destinatari di erogazioni liberali e sponsorizzazioni. Per quanto concerne i finanziamenti a partiti politici, associazioni collaterali e singoli candidati apposite regole precisano che l'unica forma di nuova concessione creditizia a loro favore, riservata alla competenza del Consiglio di Amministrazione, è costituita dall'anticipazione su base annuale della "contribuzione 2x1000" a fronte della cessione, da notificarsi ai sensi di legge, delle somme spettanti ai partiti a valere su tale forma di contribuzione. Nel 2018 non sono stati concessi finanziamenti in tale ambito.

## RISPETTO DELLA NORMATIVA FISCALE

Nel rispetto del Codice Etico, il Gruppo – nella sua totalità – è impegnato a osservare principi improntati a valori di onestà e integrità nella gestione della variabile fiscale, al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera il Gruppo e al mantenimento di un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale, anche attraverso l'adesione ai regimi di cooperative compliance.

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. Il 10 dicembre 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. Il Gruppo Intesa Sanpaolo a dicembre 2017 si è dotato dei Principi di condotta in materia fiscale, al fine di assicurare nel tempo la conformità alle regole fiscali e tributarie dei Paesi dove opera e di garantire l'integrità patrimoniale e reputazionale di tutte le Società del Gruppo. In particolare, sono stati stabiliti gli indirizzi per garantire un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le Società del Gruppo e ispirati alle logiche di: (i) corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti, (ii) contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di operare in violazione di norme di natura tributaria ovvero in contrasto con i principi o con le finalità dell'ordinamento nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera, sia per fattori esogeni (principalmente, l'incertezza interpretativa determinata dall'ambiguità o scarsa chiarezza delle norme tributarie) che per fattori endogeni (tipicamente, il non corretto e/o tempestivo adempimento di prescrizioni cogenti, la mancata rilevazione di novità normative che impattino sulla fiscalità del Gruppo, il compimento di operazioni che possano essere contestate dalle autorità fiscali come abusive).

I Principi sono i seguenti:

- Corporate Responsibility - Il Gruppo, in ottemperanza al principio di Corporate Responsibility, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione della variabile fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui opera.
- Legalità - Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretazioni che consentano di gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da essere in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder e di garantire la propria positiva reputazione.
- Tone at the top - Il Consiglio di Amministrazione definisce i principi di condotta in materia fiscale di Gruppo e ne garantisce l'applicazione, assumendosi in tal modo la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori di onestà e integrità e al principio di legalità.

- Relationship - Il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale garantendo a quest'ultima, tra l'altro, la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali e, in quest'ottica, Intesa Sanpaolo promuove l'adesione ai regimi di cooperative compliance delle società che integrano i requisiti previsti dalle discipline nazionali, al fine di realizzare forme di relazione rafforzata con le autorità fiscali.

Sono state inoltre approvate le Linee Guida per la gestione del rischio fiscale nell'ambito del regime di adempimento collaborativo con l'Agenzia delle Entrate che disciplinano i criteri e i processi che Intesa Sanpaolo deve adottare per garantire adeguatezza ed effettività al proprio Tax Control Framework nonché le relative Regole. Le tipologie di rischio fiscale che possono manifestarsi nell'ambito dei processi aziendali sono state individuate da Intesa Sanpaolo in:

- Rischi fiscali di adempimento. I rischi in esame sono di natura operativa e insistono sia sui processi di business (come rischi di non eseguire correttamente tutti i compiti operativi necessari a garantire la correttezza – in termini di completezza, accuratezza e tempestiva elaborazione – dei dati rilevanti ai fini fiscali), sia sui processi specifici di adempimento fiscale (dalla fase di raccolta dati, a quella della loro elaborazione, alla fase di predisposizione di dichiarazioni/versamenti delle imposte/comunicazioni all'Autorità fiscale);
- Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni/operatività routinaria. Tale tipologia di rischi attiene all'incertezza sull'effettivo significato delle norme e sulla qualificazione dei casi di specie in rapporto alle fattispecie astratte e si manifesta nell'ambito dei seguenti processi: allineamento normativo, consulenze fornite alle strutture della Banca e scelte interpretative adottate nei processi di adempimento fiscale;
- Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni non routinarie. I rischi in esame sono quelli che si manifestano ogni qual volta vengano poste in essere operazioni/attività non routinarie, caratterizzate da oggettiva e qualificata incertezza in ordine al rischio di assumere interpretazioni non corrette o comunque contrarie ai principi e alle finalità dell'ordinamento tributario.

Il presidio di conformità relativo alla normativa fiscale è attribuito alla struttura Fiscale, che riveste il ruolo di Funzione Specialistica.

La Direzione Centrale Compliance, Governance e Controlli esprime, sulla base delle relazioni periodiche e degli ulteriori flussi informativi forniti dalla struttura Fiscale e dalle altre funzioni aziendali di controllo e delle verifiche direttamente condotte, una valutazione autonoma del rischio di non conformità alla normativa in materia fiscale e dell'adeguatezza dei presidi posti in essere per la relativa mitigazione e, ove ne ravvisi la necessità, richiede alla struttura Fiscale di dare corso agli opportuni interventi di rafforzamento.

Nel corso del 2018<sup>1</sup> il Gruppo, oltre a imposte indirette per 915 milioni, ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 1.659 milioni, per la massima parte in Italia, dove sono stati realizzati la maggior parte dei proventi operativi netti, come risulta dalla tabella che segue.

Dati 2018 [mln di euro]	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	1.240	343	76
Proventi operativi netti	14.266	2.905	704

Le Filiali estere sono indicate nella ripartizione geografica con riferimento al Paese di localizzazione delle filiali stesse. Per quanto riguarda le imposte sul reddito, dal momento che Intesa Sanpaolo non ha esercitato l'opzione per il regime di esenzione del reddito delle filiali estere (c.d. Branch exemption), i redditi di tali entità vengono tassati anche in Italia.

Intesa Sanpaolo, in adempimento della normativa di riferimento, pubblica anche una informativa "Stato per Stato" nella quale sono indicate (secondo le regole stabilite dalla Banca d'Italia) per ciascuno Stato le seguenti informazioni: il margine di intermediazione; il numero dei dipendenti; l'utile o perdita prima delle imposte; le imposte sull'utile o sulla perdita. Il documento può essere consultato al seguente link [\[1\]](#).

## TUTELA DELLA LIBERA CONCORRENZA

Il Gruppo presidia e promuove costantemente la libera concorrenza e diffonde la cultura di compliance alla normativa antitrust, operando per assicurare che regole e procedure internazionali, europee e nazionali in materia siano effettivamente applicate e rispettate.

Nel Codice Etico di Gruppo, Intesa Sanpaolo dichiara il suo impegno a competere lealmente nel mercato e cooperare con altri soggetti economici, privati e pubblici, ogni qualvolta sia necessario per rafforzare la

<sup>1</sup> I commenti si riferiscono ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2018 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.

capacità complessiva dei Paesi dove il Gruppo opera. La Banca è costantemente impegnata nella gestione delle relazioni con istituzioni e organismi, nel presidio della normativa esistente e in un'attenta attività di advocacy sulle eventuali proposte di legge che possano incidere sulle attività del Gruppo e dei suoi stakeholder a livello nazionale, europeo e internazionale in un'ottica sia di contenimento del rischio legale, economico e reputazionale sia di valorizzazione di nuove opportunità.

Per la crescente rilevanza delle problematiche antitrust, il Gruppo si è dotato già da tempo di un presidio del rischio di non conformità in materia antitrust affidato alla responsabilità della Direzione Institutional Affairs. In tale ottica ha adottato un ampio Programma di compliance antitrust che contempla tra i suoi elementi fondamentali la costituzione di uno specifico team interno volto a vigilare sul rispetto delle norme antitrust, l'adozione di una Policy di Compliance alla normativa antitrust e un programma di formazione e informazione. Il presidio del tema è stato esteso per ricomprendere, oltre alle declinazioni più classiche della disciplina antitrust (concentrazioni, abusi di posizione dominante e intese), anche la normativa europea sugli aiuti di Stato e le recenti norme italiane a sostegno della competitività del sistema Italia.

Anche nel 2018 sono stati organizzati eventi formativi sulla compliance alla normativa a tutela della concorrenza. In particolare, sono state registrate 10 clip Web TV e pubblicati 9 articoli per "Mosaico" e 6 per "Mosaico International" a disposizione sulla Intranet aziendale. I temi trattati sono focalizzati su specifici argomenti di tutela in materia, tra i quali la fissazione dei prezzi, il gun jumping, l'uso degli algoritmi e i pericoli per la concorrenza, le Linee Guida sulla compliance dell'Autorità antitrust italiana. Nell'ambito della formazione digitale, è stata realizzata una Collection Antitrust (10 Learning Object), che è accessibile da circa 70.000 collaboratori del perimetro Italia tramite la piattaforma APPRENDO e ha raggiunto oltre 6.000 visualizzazioni a fine 2018. È stato inoltre realizzato un incontro formativo a distanza sul tema "Merger Antitrust Assessment - Aspetti teorici ed operativi nelle operazioni di M&A" rivolto a circa 30 persone individuate tra i collaboratori delle strutture maggiormente interessate da questo tipo di operazioni.

## RISPETTO DELLA PRIVACY

Intesa Sanpaolo è impegnata costantemente nell'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente alle esigenze di tutela della privacy. Questi interventi rispondono ai principi del Codice Etico di Gruppo che impegnano la Banca nell'adozione di criteri di assoluta trasparenza nell'informare i clienti e collaboratori sui loro diritti in materia e sulle modalità con cui vengono trattate le loro informazioni personali. Tale impegno è articolato in Regole aziendali per il trattamento dei dati personali e nelle Linee Guida sulla protezione dei dati personali delle persone fisiche, approvate dal Consiglio di Amministrazione, che forniscono un quadro complessivo di comportamenti rivolto a tutti le persone della Banca, nonché a coloro i quali collaborano con la stessa. Il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (General Data Protection Regulation - GDPR), entrato in vigore il 25 maggio 2018, responsabilizza, facendo leva sul principio dell'accountability, ciascun titolare dei dati personali circa l'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente, sulla base di un approccio risk based, ai principi normativi del GDPR: Data Protection by design e by default, nomina del Data Protection Officer, Privacy Impact Assessment, Registro delle attività di trattamento, ruolo soggettivo delle Terze Parti, Data Breach. Il progetto di adeguamento al GDPR, che vede la responsabilità del progetto affidata alla struttura Privacy, ha definito, entro il 25 maggio 2018, gli interventi organizzativi mentre proseguono i cantieri per la realizzazione degli interventi tecnologici e di sicurezza informatica necessari per l'adeguamento al Regolamento Europeo sia in ambito domestico sia per le società del Gruppo presenti in perimetro UE.

Il Data Protection Officer, che si avvale del supporto della struttura Privacy della Direzione Centrale Tutela Aziendale, assicura, per la Capogruppo e le Società del Gruppo che hanno sottoscritto appositi contratti di servizio, il presidio della normativa in materia di privacy, garantendo il recepimento dei relativi aggiornamenti e l'allineamento normativo, assicurando gli adempimenti previsti anche dai provvedimenti dell'Autorità Garante. La struttura valuta preventivamente la conformità di nuovi prodotti, iniziative e servizi che implicano il trattamento dei dati personali e rappresenta l'Azienda nei confronti dell'Autorità Garante in occasione di procedimenti ispettivi. Il Data Protection Officer valuta il ruolo soggettivo rivestito dai fornitori / Terze Parti del Gruppo in base alle previsioni di trattamento dei dati personali presenti nei contratti e supporta la struttura di business e di supporto nella redazione delle lettere di nomina a Responsabile e nell'aggiornamento del Registro delle attività di trattamento, curando poi l'aggiornamento e la pubblicazione dell'Elenco dei Soggetti Terzi che trattano dati personali della clientela e dei collaboratori. Il Data Protection Officer gestisce i riscontri nei confronti dell'Autorità Garante e degli interessati a seguito di segnalazioni o reclami presentati all'Autorità stessa; evade le richieste della clientela connesse all'esercizio dei diritti da parte degli Interessati nel rispetto delle disposizioni di Legge e dei provvedimenti del Garante; cura la formazione in materia di privacy, in collaborazione con le strutture preposte.

Nei confronti delle altre Società del Gruppo, il Data Protection Officer svolge il ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo, presidiando la corretta applicazione degli indirizzi e delle normative di Gruppo in materia di privacy e fornisce supporto e consulenza per lo svolgimento delle attività correnti per tale materia. Assicura, per il Gruppo, il presidio del rischio di non conformità con riferimento all'ambito normativo privacy, svolgendo il ruolo di Funzione Specialistica previsto dalle Linee Guida di Compliance di Gruppo. La Funzione aggiorna il Registro delle attività di trattamento dei dati personali effettuate dalla Capogruppo, con la collaborazione delle Funzioni di business e di supporto, e fornisce assistenza in tema alle altre Società del Gruppo.

Questo impegno permette la mitigazione dei rischi di reputazione e di non conformità nell'ambito del trattamento dei dati personali anche con riferimento alla liceità e correttezza del trattamento, delle finalità del trattamento e della pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali, nel 2018 sono pervenute in Italia 115 segnalazioni per presunta violazione del Codice privacy e una richiesta da parte del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri. Nel 2018 sono stati valutati 13 casi di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per i quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante.

## RISPETTO DELLE NORME GIUSLAVORISTICHE

In coerenza con l'impegno fissato nel Codice Etico per lo sviluppo di un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia, dalla lealtà e arricchito dall'apporto di ogni persona, il modello di gestione in materia è incardinato sugli accordi relativi alla contrattazione nazionale e di secondo livello (Gruppo). Il rispetto di tali regole, oltre che di quelle di fonte legale, è funzionale al miglioramento del clima lavorativo in un processo di costante crescita della qualità dei rapporti tra Azienda, personale e clientela. Sono altresì orientate ad affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile, con chiarezza di responsabilità operative ai vari livelli per assicurare costantemente il rispetto delle regole e la prevenzione dei comportamenti non conformi, individuando misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne. La responsabilità gestionale e quindi anche il monitoraggio della effettiva applicazione degli accordi sindacali intervenuti, è affidata alla Direzione Centrale Affari Sindacali e Politiche del Lavoro. Il protocollo per le Relazioni Industriali permette ricerca comune e condivisione tra Azienda e Organizzazioni Sindacali di soluzioni per migliorare il benessere dei collaboratori e offrire un contributo positivo alla produttività con risposte evolute e innovative nell'area della previdenza, dell'assistenza e dei servizi a favore delle famiglie, dell'educazione e del miglior equilibrio work-life balance.

Gli interventi sono mirati, tra l'altro, a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

In generale, il numero di cause intentate su questioni di lavoro è quantitativamente modesto: nel 2018 sono state notificate 20 cause per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 35. Le principali tipologie di contenzioso attivate riguardano, oltre all'impugnazione di licenziamenti per giusta causa a seguito di procedure disciplinari, la costituzione di rapporti di lavoro subordinato in casi di contratti di fornitura di servizi; superiori inquadramenti e il risarcimento danni per dequalificazione (nel 2018 non risultano notificate cause di collaboratori in servizio che abbiano quale oggetto il mobbing).

Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali ad eccezione di due segnalazioni per molestie: in un caso è stato dato corso ad un provvedimento disciplinare (sospensione dal servizio e dalla retribuzione per 10 giorni, unito ad un intervento gestionale) mentre l'altro caso, in assenza di prove, è stato archiviato sotto il profilo disciplinare ponendo però prudenzialmente in essere un intervento gestionale.

È stato inoltre svolto un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento, effettuando specifiche attività d'indagine in presenza di situazioni di presunta irregolarità.

## LE ATTIVITÀ DI AUDIT

La pianificazione delle attività di Audit è coordinata da una specifica struttura interna, che supporta il Chief Audit Officer nella definizione e assegnazione degli obiettivi e dei piani di medio/breve periodo ai Centri di Responsabilità Auditing, Strutture interne focalizzate su specifici comparti (es. funzioni centrali, ITC, rete filiali, società prodotto, ecc.). Questa attività tiene conto delle indicazioni emerse nella fase di "analisi dei rischi", delle richieste degli Organi Amministrativi e di Controllo aziendali, nonché del Vertice Aziendale, degli obblighi derivanti dalla normativa esterna e delle indicazioni degli Organi di Vigilanza. Dal punto di vista temporale, la pianificazione si articola in:

- Pianificazione Strategica Pluriennale: in linea con gli indirizzi strategici aziendali;
- Pianificazione Operativa Annuale: piano annuo audit, sottoposto all'approvazione degli Organi;
- Pianificazione Operativa trimestrale.



La funzione di Internal Audit, come previsto dagli standard internazionali, viene sottoposta almeno ogni cinque anni a una Quality Assurance Review esterna, l'ultima verifica è stata effettuata nel 2016 e ha assegnato alla funzione la massima valutazione prevista ("Generalmente Conforme"). A fine 2018, su richiesta del Comitato per il Controllo sulla Gestione, è stata avviata una nuova verifica con conclusione nel primo trimestre 2019. Inoltre, annualmente viene predisposto il Piano Interno di assicurazione e miglioramento qualità, incluso anche nel Piano Annuale sottoposto all'approvazione degli Organi. Sul perimetro estero le attività di audit sono articolate in maniera sia da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo, sia da garantire il presidio sulle Strutture Centrali e Banche della International Subsidiary Banks. Per queste ultime, gli Uffici dedicati di Capogruppo assicurano sia una diretta attività di audit, sia la governance delle attività svolte dalle unità di audit locali.

Con riferimento alle attività di audit condotte nel 2018 su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo sono state completate le attività sulle 237 Aree di Rischio individuate nella fase di pianificazione, alcune delle quali (114) segnalate come rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, per un totale di 396 interventi complessivi. Nel totale sono ricompresi 53 interventi "straordinari" (che in genere hanno avuto origine da richieste specifiche di Organi Aziendali, di Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si verificano dopo il perfezionamento della pianificazione annuale).

Per quanto attiene gli interventi che hanno riguardato direttamente o indirettamente anche aspetti legati alle policy sociali ed ambientali, nel 2018 sono state svolte 20 attività di audit. L'incidenza delle verifiche che implicano considerazioni sull'implementazione delle policy sociali ed ambientali va comunque valutata in maniera differenziata a seconda dei diversi ambiti: a titolo esemplificativo, gli interventi attinenti l'erogazione e gestione del credito possono riguardare anche aspetti legati alle regole sull'operatività in settori quali armamenti e politiche energetiche.

In continuità con il progetto IAT - Internal Audit Transformation, completato a fine 2017, è stato avviato il nuovo programma evolutivo FAST - Future Audit Solutions & Transformation, che costituisce parte integrante del più generale Piano di Audit pluriennale.

Il programma FAST si articola in 4 filoni:

- Lean Audit finalizzato a migliorare il reporting, rafforzare le logiche di coordinamento e integrazione con le altre Funzioni di Controllo, semplificando così l'interazione con gli interlocutori;
- Audit Integration volto ad estendere il framework di Gruppo alle funzioni audit presso le Società del Gruppo, rafforzare il coordinamento interno e l'allineamento alle best practice internazionali;
- Tools kit sviluppato per garantire un modello operativo di audit evoluto quanto a metodologie, strumenti e tecnologie di supporto;
- Our People & Culture finalizzato a valorizzare le risorse e le competenze interne all'audit, e contribuire allo sviluppo della Risk Culture aziendale.

## WHISTLEBLOWING

Dal 2016 è attivo un sistema di segnalazione da parte del Personale di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria (whistleblowing) – dal quale non sono emerse segnalazioni significative. Il whistleblowing, che assicura la riservatezza del segnalante, escludendo il rischio di comportamenti ritorsivi, sleali o discriminatori incoraggia i collaboratori (anche fornitori e consulenti) a segnalare fatti o comportamenti di cui vengano a conoscenza che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria o connesse o strumentali ad essa. Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo; nel 2018 sono state ricevute 21 segnalazioni, di cui 4 risultate non pertinenti mentre 17 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti.

## CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2018 risultavano pendenti complessivamente circa 18.000 vertenze per un ammontare complessivo di 5.571 milioni.

Più in dettaglio, si tratta principalmente di:

- vertenze per revocatorie fallimentari per 392 milioni;
- vertenze per risarcitorie in ambito concorsuale per 524 milioni;
- vertenze riguardanti servizi di investimento per 374 milioni;
- vertenze per anatocismo e altre condizioni per 1.018 milioni;
- vertenze riguardanti prodotti bancari per 347 milioni;
- vertenze su posizioni creditizie per 1.322 milioni;
- contestazioni sui contratti di leasing per 180 milioni;
- vertenze per recupero crediti per 192 milioni;
- altre vertenze civili e amministrative per 917 milioni.

Relativamente al contenzioso in materia fiscale risultavano pendenti vertenze per un ammontare di 365 milioni di euro per il Gruppo.

In relazione al rispetto delle normative ambientali, per danni causati all'ambiente a seguito dell'operatività della Banca e in tema di salute e sicurezza, negli ultimi tre anni non sono emerse segnalazioni o sanzioni significative (vedi pag. 166).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2018 non risultano in essere controversie rilevanti sotto l'aspetto sia qualitativo che quantitativo.

Per dettagli sul contenzioso nel 2018 e la puntuale descrizione delle più rilevanti vertenze civilistiche e fiscali si rimanda al Bilancio Consolidato (vedi pag. 503 e seguenti) [i].