

# INDICATORI



## Principali indicatori economici e finanziari<sup>1</sup>

Indici di efficienza del personale [milioni di euro]	2016	2015
Crediti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,09	3,85
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,19	0,19
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	9,69	9,34

Indici patrimoniali	2016	2015
Patrimonio netto / Crediti verso clientela	13,4%	13,8%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	5,7%	5,7%

Coefficienti di solvibilità	2016	2015
Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari / Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	12,7%	13,0%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	13,9%	13,8%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	17,0%	16,6%

Indici reddituali	2016	2015
Risultato d'esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto medio	6,4%	5,9%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	51,2%	50,8%

Indici di rischiosità	2016	2015
Sofferenze nette su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	4,1%	4,3%
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su crediti verso clientela	60,6%	61,8%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2016 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I valori del 2015 sono stati riesposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in via di dimissione.
2. Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.

## Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Economico

VOCI DI BILANCIO		[MILIONI DI EURO]		
		2016	2015	2014
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	12.865	14.148	15.933
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-4.250	-4.910	-6.116
40.	Commissioni attive	8.465	8.735	8.058
50.	Commissioni passive <sup>1</sup>	-1.149	-1.049	-1.023
70.	Dividendi e proventi simili	461	378	315
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	527	285	210
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-34	-68	-139
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	990	1.205	1.074
	a) crediti	-34	-44	86
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	990	1.452	1.271
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	0
	d) passività finanziarie	34	-203	-283
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	1.051	977	971
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-3.288	-2.824	-4.314
	a) crediti	-3.026	-2.751	-4.102
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-314	-203	-187
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	1
	d) altre operazioni finanziarie	52	130	-26
150.	Premi netti	8.433	12.418	16.600
160.	Saldi altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-10.508	-14.680	-18.805
220.	Altri oneri/proventi di gestione	430	934	720
240. (Parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>2</sup>	37	-1	326
270.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	356	103	114
310.	Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	987	-2	-48
<b>A</b>	<b>Totale valore economico generato</b>	<b>15.373</b>	<b>15.649</b>	<b>13.876</b>

1. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari sono stati riclassificati tra le spese per il personale.

2. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite non realizzati, esposte a voce propria.

VOCI DI BILANCIO		[MILIONI DI EURO]		
		2016	2015	2014
180.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) <sup>3</sup>	-2.555	-2.676	-2.619
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.555	-2.676	-2.619
180.a	Spese per il personale <sup>4</sup>	-6.075	-6.031	-5.836
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	-6.075	-6.031	-5.836
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-89	-67	-59
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	-89	-67	-59
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti <sup>5</sup>	-2.999	-2.361	-1.185
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale <sup>6</sup>	-111	-20	0
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE	-3.110	-2.381	-1.185
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-877	-919	-952
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-578	-516	0
290. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>7</sup>	-818	-1.485	-1.509
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-2.273	-2.920	-2.461
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-1	-1	-3
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>8</sup>	-1	-11	-10
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-2	-12	-13
<b>B</b>	<b>Totale Valore Economico Distribuito</b>	<b>-14.104</b>	<b>-14.087</b>	<b>-12.173</b>
<b>C</b>	<b>Totale Valore Economico Trattenuto (Prelevato) Dal Sistema Impresa*</b>	<b>1.269</b>	<b>1.562</b>	<b>1.703</b>

3. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, e dei tributi e altri oneri riguardanti il sistema bancario, esposti a voce propria.

4. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari.

5. Per il 2016, il valore economico distribuito agli azionisti è in parte a carico delle riserve della Capogruppo.

6. Interessi maturati relativi alle cedole su strumenti di capitale aggiuntivi di classe 1 (AT1), contabilizzati direttamente a patrimonio netto.

7. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.

8. I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.

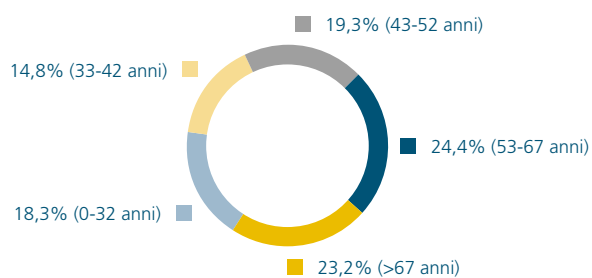
\* Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla Capogruppo.

# Clienti

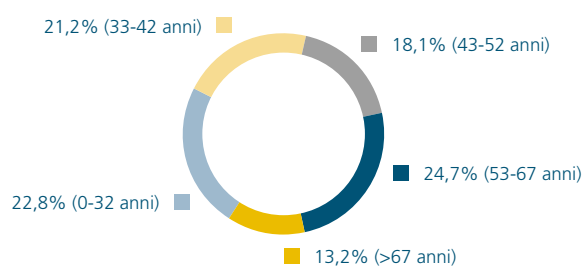
## COMPOSIZIONE

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

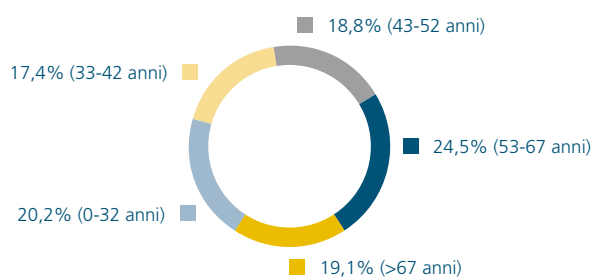
#### Italia



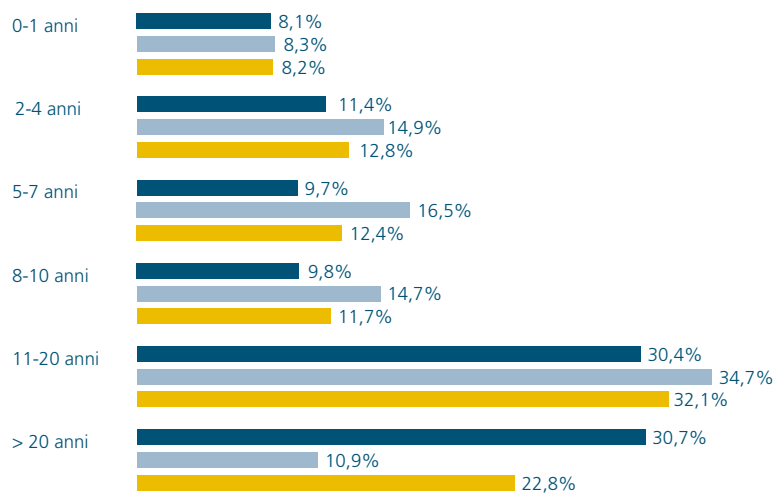
#### Estero



#### Gruppo



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



■ Italia  
■ Estero  
■ Gruppo

Anzianità media Italia: 15 anni  
Anzianità media Estero: 10 anni  
Anzianità media Gruppo: 13 anni

Accessibilità e canali distributivi: Italia	2016	2015	2014
Numero contratti multicanale (stock)*	6.929.604	6.322.350	5.708.303
Numero contratti multicanale (stock)/n. clienti	59,4	54,7	49,1
Percentuale automazione bonifici	86,2	84,2	81,7
Totale bonifici effettuati	51.656.448	45.582.596	33.127.135
Percentuale automazione titoli	78,8	73,6	71,1
Totale scambi in titoli effettuati	8.791.516	10.209.665	10.661.303
Remote Banking: numero contratti attivi alla data	157.667	159.719	163.609
Remote Banking: numero disposizioni	126.451.505	142.950.382	162.167.961

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2014-2017 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori (6,4 mln di contratti multicanale a fine 2016. Non comprende i contratti della clientela di Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking che sono circa 530 mila).

Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2016		2015		2014	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	23	46	23	47	26	45
Basilicata	24	36	24	30	23	25
Sardegna	87	152	88	153	92	140
Molise	15	23	16	24	16	23
Trentino Alto Adige	60	72	60	82	71	88

\* Fonte: Annuario ISTAT 2016, Popolazione residente al 31/12/2015 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

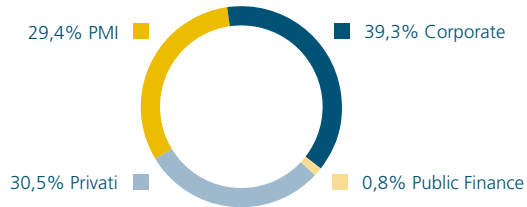
Presenza delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo nei Paesi esteri*	2016		2015		2014	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	32	49	32	49	32	52
Croazia	248	818	250	870	197	678
Romania	45	55	45	59	71	84
Serbia	166	267	170	260	177	258
Slovacchia	234	575	231	572	234	572
Slovenia	52	98	52	98	52	97
Ucraina	190	216	0	0	0	0
Ungheria	82	142	83	142	95	156
Egitto	172	348	170	332	170	294
Federazione Russa	36	49	50	52	61	59

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

## CREDITI E DEBITI VERSO CLIENTELA

### Crediti verso clientela per tipologia [%]

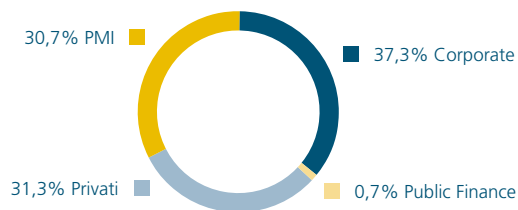
#### Italia



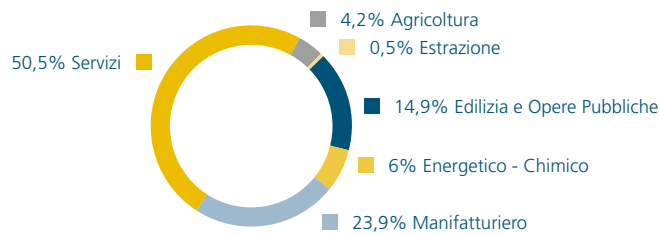
#### Estero



#### Gruppo

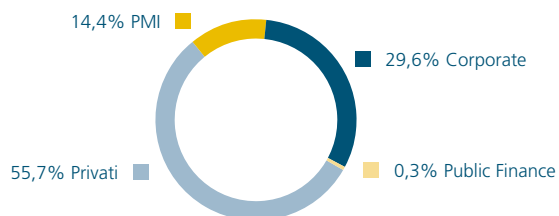


### Crediti per settore industriale: Italia 2016

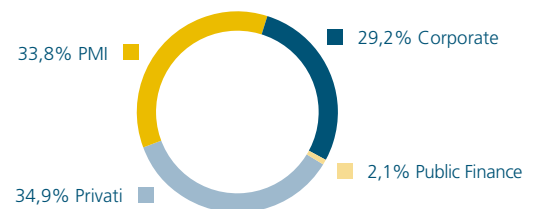


### Debiti verso clientela per tipologia [%]

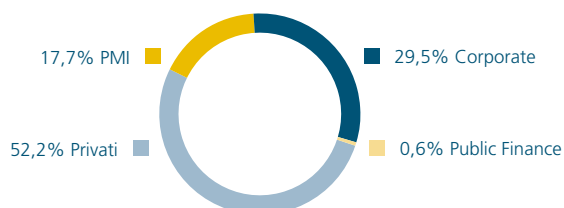
#### Italia



#### Estero



#### Gruppo



## FONDI ETICI

Fondi etici Fideuram	2016	2015	2014
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	39.041	32.355	24.869
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R [migliaia di euro]	28.895	28.470	23.784
Rendimento Fonditalia Ethical Investment Classe R [%]	2,3	0,8	4,4
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T [migliaia di euro]	10.146	3.885	1.085
Rendimento Fonditalia Ethical Investment Classe T [%]	2,3	0,4	4,1
Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram e da case terze [migliaia di euro]	48.263.000	48.759.000	51.742.000

Il rendimento dei fondi è lordo. I fondi etici Fideuram sono di diritto lussemburghese.

Fondo Pensione del Gruppo Intesa Sanpaolo (FAPA)	2016	2015	2014
N° società che compongono il portafoglio del Fondo Pensione	609	459	519
N° iniziative di engagement su portafoglio del Fondo Pensione	6	9	12
% portafoglio FAPA oggetto di engagement su totale valore portafoglio del Fondo Pensione	0.8	6	6.25
% portafoglio FAPA oggetto di engagement su totale società nel portafoglio del Fondo Pensione	0.5	2	2.3

Fondi Etici Eurizon	2016	2015	2014
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	901.491	823.000	643.473
Patrimonio azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	100.155	105.100	88.783
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	437.862	401.800	420.844
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	363.474	316.100	133.847
Rendimento azionario Internazionale Etico [%]	1,9	13,7	20,6
Rendimento Obbligazionario Etico [%]	3,7	1,2	9,9
Rendimento Diversificato Etico [%]	2,1	2,9	5,7
Percentuale dei fondi etici rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%]	1,3	1,4	1,2
Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi [migliaia di euro]	866.000	787.000	703.000

Il rendimento dei fondi è lordo. I fondi etici Eurizon sono di diritto italiano.

Eurizon Obbligazionario Etico: il fondo ha registrato sull'anno una performance complessivamente positiva e superiore al benchmark. I principali contributi al risultato di gestione sono giunti dal posizionamento tattico assunto sui mercati obbligazionari a spread, dal sovrappeso sul dollaro e dal sottopeso di duration nella parte finale dell'anno.

Eurizon Diversificato Etico: il fondo ha registrato sull'anno una performance positiva e superiore a quella del benchmark. I principali contributi positivi alla performance contro benchmark sono giunti dal posizionamento tattico sui mercati a spread, dal sovrappeso sul dollaro e, nella seconda parte dell'anno, dal sottopeso di duration. Un impatto negativo è invece giunto dal sovrappeso di azionario e dal sottopeso di duration assunti ad inizio anno.

Azionario Internazionale Etico: il fondo ha registrato sul 2016 una performance positiva ma inferiore al benchmark. Nel confronto verso il parametro di riferimento hanno contribuito negativamente il sovrappeso azionario nella fase iniziale dell'anno e alcune scelte di selezione dei titoli, soprattutto tra i finanziari europei e statunitensi.

## RECLAMI

Reclami, esposti e ricorsi	2016			2015		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	33.262	6.302	39.564	26.624	14.507	41.131
Sistemi di pagamento	7.389	19.793	27.182	7.464	17.173	24.637
Temi organizzativi, sito Internet, altro	6.285	7.722	14.007	6.904	12.298	19.202
Prodotti assicurativi	5.316	182	5.498	4.894	156	5.050
C/C, depositi e dossier titoli	2.360	5.619	7.979	2.414	5.705	8.119
Investimenti	1.946	120	2.066	1.806	220	2.026
Totale	56.558	39.738	96.296	50.106	50.059	100.165

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2016 sono pervenute 155 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy (erano 198 nel 2015) e 7 Ricorsi da parte del Garante per la protezione dei dati personali.

A partire dal Rapporto di Sostenibilità 2015 Intesa Sanpaolo rendiconta, per maggior coerenza espositiva, i dati relativi a reclami, esposti e ricorsi, secondo le norme previste dalle disposizioni di Banca d'Italia in materia di trasparenza. Per questo motivo i dati non sono comparabili con l'edizione del 2014 che si riferiva alle linee guida ABL.



## EQUATOR PRINCIPLES

### FINANZA DI PROGETTO\*

	Totale Categoria A	Totale Categoria B	Totale Categoria C
	4	6	1
Settore	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Petrolio e Gas	4	1	-
Estrattivo	-	-	-
Energia	-	3	1
Infrastrutture	-	2	-
Altro	-	-	-
Regione	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Americhe	3	1	-
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	1	3	1
Asia e Oceania	-	2	-
Tipo di Paese**	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Designato	1	6	1
Non Designato	3	-	-
Revisione indipendente	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sì	4	5	1
No	-	1	-

### FINANZIAMENTI ALLE IMPRESE DESTINATI A PROGETTI\*

	Totale Categoria A	Totale Categoria B	Totale Categoria C
	2	1	0
Settore	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Petrolio e Gas	2	-	-
Infrastrutture	-	1	-
Regione	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	2	1	-
Tipo di Paese**	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Designato	-	-	-
Non Designato	2	1	-
Revisione indipendente	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sì	1	1	-
No	1	-	-

\*Le tabelle si riferiscono al numero dei progetti che hanno raggiunto la chiusura finanziaria nel 2016.

\*\*Paesi Designati: sono quei Paesi che si ritiene abbiano una solida governance ambientale e sociale, sistemi legislativi e una capacità istituzionale pensati per proteggere la propria popolazione e l'ambiente naturale. L'elenco dei Paesi Designati è disponibile sul sito web dell'Associazione Equator Principles.

# Collaboratori\*

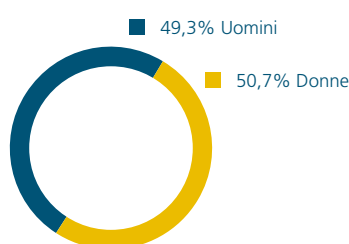
## COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo	2016		
	Ripartizione dipendenti per Paese	Uomini	Donne
Italia	64.129	31.602	32.527
Lussemburgo	206	126	80
Irlanda	27	12	15
Egitto	4.718	3.790	928
Albania	574	199	375
Croazia	4.550	1.311	3.239
Romania	587	157	430
Serbia	3.052	904	2.148
Slovenia	753	189	564
Ungheria	2.461	696	1.765
Slovacchia	4.540	1.176	3.364
Ucraina	1.665	311	1.354
Russia	1.463	381	1.082
Gruppo	88.725	40.854	47.871

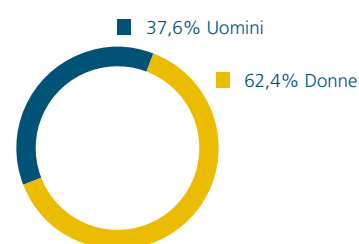
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della capogruppo per i gruppi controllati all'estero (PBZ in Croazia, VUB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## Composizione collaboratori per genere

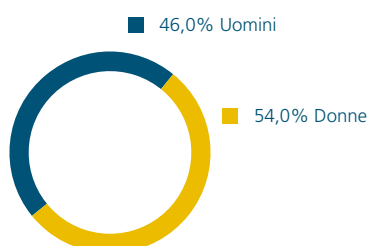
### Italia



### Estero



### Gruppo



Le donne che lavorano in banca nel Sistema Italia rappresentano il 45,0% del personale, a fronte del 55,0% degli uomini. I dati di Intesa Sanpaolo presentano una distribuzione omogenea.

\* Tutti i dati di Sistema Italia fanno riferimento a: ABI (2016) Rapporto 2016 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Bancaria Editrice (i dati relativi al personale del credito sono aggiornati al 2015).

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	63.999	21.744	85.743	63.999	21.153	85.152	64.360	21.989	86.349
Uomini	31.539	7.882	39.421	31.619	8.177	39.796	31.978	8.453	40.431
Donne	32.460	13.862	46.322	32.380	12.976	45.356	32.382	13.536	45.918
Contratti a tempo determinato	29	2.753	2.782	48	2.187	2.235	44	2.173	2.217
Uomini	19	1.329	1.348	27	1.074	1.101	23	1.008	1.031
Donne	10	1.424	1.434	21	1.113	1.134	21	1.165	1.186
Apprendistato	101	96	197	167	74	241	257	35	292
Uomini	44	40	84	65	34	99	103	15	118
Donne	57	56	113	102	40	142	154	20	174
Inserimento	0	3	3	0	5	5	0	2	2
Uomini	0	1	1	0	2	2	0	1	1
Donne	0	2	2	0	3	3	0	1	1
Contratti per l'occupazione - apprendisti	0	0	0	0	0	0	17	0	17
Uomini	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Donne	0	0	0	0	0	0	15	0	15
Contratti per l'occupazione - tempo indeterminato	0	0	0	9	0	9	55	0	55
Uomini	0	0	0	2	0	2	22	0	22
Donne	0	0	0	7	0	7	33	0	33

Il contratto per l'occupazione è una forma contrattuale solo italiana.

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	99,80	88,40	96,64	99,65	90,32	97,16	99,42	90,87	97,10
Uomini	49,18	32,05	44,43	49,23	34,92	45,41	49,40	34,93	45,46
Donne	50,62	56,36	52,21	50,42	55,41	51,75	50,02	55,94	51,63
Contratti a tempo determinato	0,05	11,19	3,14	0,07	9,34	2,55	0,07	8,98	2,49
Uomini	0,03	5,40	1,52	0,04	4,59	1,26	0,04	4,17	1,16
Donne	0,02	5,79	1,62	0,03	4,75	1,29	0,03	4,81	1,33
Apprendistato	0,16	0,39	0,22	0,26	0,32	0,27	0,40	0,14	0,33
Uomini	0,07	0,16	0,09	0,10	0,15	0,11	0,16	0,06	0,13
Donne	0,09	0,23	0,13	0,16	0,17	0,16	0,24	0,08	0,20
Inserimento	0,00	0,01	0,00	0,00	0,02	0,01	0,00	0,01	0,00
Uomini	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
Donne	0,00	0,01	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
Contratti per l'occupazione - apprendisti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,02
Uomini	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Donne	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,02
Contratti per l'occupazione - tempo indeterminato	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,01	0,08	0,00	0,06
Uomini	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,02
Donne	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,01	0,05	0,00	0,04

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,5%), contratti a termine (0,63%), di apprendistato (0,7%) e di inserimento (0,13%). Il contratto per l'occupazione è una forma contrattuale solo italiana.

Contratti atipici e stage	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratto di somministrazione	30	122	152	34	161	195	0	95	95
Uomini	10	36	46	13	38	51	0	50	50
Donne	20	86	106	21	123	144	0	45	45
Contratto a progetto	43	0	43	36	0	36	28	0	28
Uomini	38	0	38	33	0	33	22	0	22
Donne	5	0	5	3	0	3	6	0	6
Stage	156	101	257	90	85	175	57	94	151
Uomini	101	38	139	50	37	87	34	23	57
Donne	55	63	118	40	48	88	23	71	94

Promotori finanziari	Italia		
	2016	2015	2014
Promotori finanziari	5.848	5.846	5.044
Uomini	4.704	4.739	4.231
Donne	1.144	1.107	813

Forza lavoro complessiva	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Forza lavoro complessiva	70.206	24.819	95.025	70.229	23.665	93.894	69.862	24.388	94.250
Uomini	36.455	9.326	45.781	36.548	9.362	45.910	36.415	9.550	45.965
Donne	33.751	15.493	49.244	33.681	14.303	47.984	33.447	14.838	48.285

Include dipendenti e collaboratori (nelle varie forme contrattuali).

Dipendenti per categoria e genere [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,4	2,0	1,6	1,4	2,2	1,6	1,5	2,1	1,6
Uomini	1,2	1,3	1,2	1,2	1,4	1,2	1,3	1,3	1,3
Donne	0,2	0,8	0,4	0,2	0,8	0,4	0,2	0,8	0,4
Quadri direttivi	42,8	22,8	37,3	42,7	24,9	38,0	42,3	24,5	37,4
Uomini	25,6	13,8	22,3	25,7	15,4	22,9	25,6	15,1	22,7
Donne	17,2	9,1	14,9	17,0	9,6	15,0	16,7	9,4	14,7
Aree professionali	55,8	75,1	61,2	55,9	72,9	60,4	56,2	73,4	60,9
Uomini	22,5	22,6	22,5	22,5	22,9	22,6	22,8	22,7	22,8
Donne	33,3	52,5	38,7	33,4	50,0	37,8	33,4	50,7	38,1

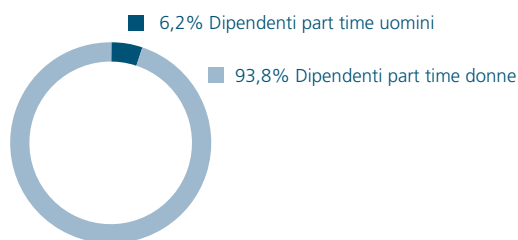
I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,2%), quadri direttivi (41,2%) e aree professionali (56,5%).

Dipendenti Part Time per genere	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti Part time / Totale dipendenti [%]	15,3	1,1	11,3	15,0	0,7	11,2	14,6	0,7	10,8
Ripartizione dipendenti Part Time per sesso [n.]	9.809	261	10.070	9.623	161	9.784	9.420	167	9.587
Uomini [n.]	609	28	637	590	19	609	547	18	565
Donne [n.]	9.200	233	9.433	9.033	142	9.175	8.873	149	9.022

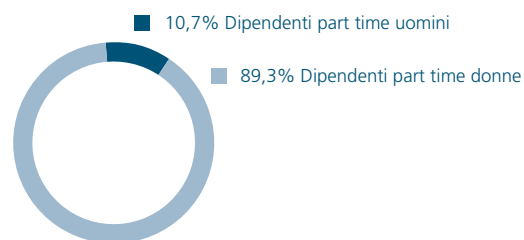
In Italia il personale che lavora part time è il 15,3%, quattro punti percentuali oltre il dato del Sistema Italia per il settore bancario (11,4%).

## Dipendenti part time per genere 2016 [%]

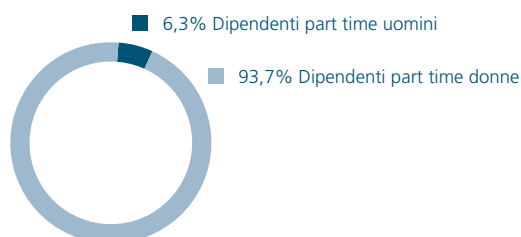
### Italia



### Estero



### Gruppo



Nel Sistema Italia le donne rappresentano il 94% del totale dei lavoratori a tempo parziale.

Età media dei dipendenti	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Età media dipendenti	47,6	41,0	45,8	46,8	41,2	45,3	46,1	40,8	44,7
Uomini	49,1	42,7	47,7	48,5	43,3	47,3	47,8	43,0	46,7
Donne	46,0	40,0	44,1	45,3	39,8	43,6	44,5	39,3	42,9
Dirigenti	52,0	44,9	49,5	51,6	44,5	49,0	52,1	44,4	49,4
Quadri direttivi	50,7	46,3	50,0	49,9	46,3	49,3	49,3	45,9	48,7
Aree professionali	45,0	39,3	43,1	44,4	39,3	42,7	43,6	38,9	42,1

I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: età media dipendenti (46,1), uomini (47,5), donne (44,5), dirigenti (51,6), quadri direttivi (49,4) e aree professionali (43,5).

Banche estere: senior manager assunti nella comunità locale	2016		
	N° manager prima linea	N° manager prima linea assunti nella comunità locale	Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%]
Egitto	10	7	70,0
Albania	11	10	90,9
Croazia	27	25	92,6
Romania	10	7	70,0
Serbia	12	9	75,0
Slovenia	12	9	75,0
Ungheria	13	10	76,9
Slovacchia	10	8	80,0
Ucraina	12	8	66,7
Russia	8	7	87,5

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Laureati	34,3	61,5	41,8	33,2	65,5	41,8	32,6	63,7	41,1
Uomini	16,6	26,4	19,3	16,0	28,1	19,3	15,9	27,3	19,0
Donne	17,7	35,2	22,5	17,2	37,4	22,6	16,8	36,4	22,1
Diplomati	58,7	33,3	51,6	59,5	28,7	51,3	59,9	30,2	51,8
Uomini	27,9	8,3	22,5	28,5	7,9	23,0	28,8	8,0	23,1
Donne	30,8	25,0	29,2	31,0	20,8	28,3	31,1	22,2	28,7
Altro	7,0	5,2	6,5	7,3	5,8	6,9	7,4	6,1	7,1
Uomini	4,7	3,0	4,2	4,9	3,7	4,6	5,0	3,8	4,7
Donne	2,3	2,2	2,3	2,4	2,0	2,3	2,5	2,2	2,4

I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (38,1%), diplomati (56,5%), altro (5,5%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Anzianità media totale	21,8	13,2	19,4	21,1	13,5	19,1	20,5	13,2	18,5
Uomini	22,6	14,8	20,9	22,1	15,6	20,6	21,5	15,4	20,1
Donne	21,0	12,2	18,2	20,2	12,1	17,8	19,5	11,8	17,1
Dirigenti	19,4	11,9	16,7	19,1	11,9	16,5	20,0	11,8	17,1
Quadri	25,1	18,8	24,0	24,4	19,0	23,5	23,8	18,6	22,9
Aree professionali	19,3	11,5	16,7	18,7	11,6	16,4	17,9	11,4	15,8

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Disabili	4,8	1,3	3,8	4,7	1,3	3,8	4,6	1,0	3,6
Uomini	2,8	0,6	2,2	2,8	0,6	2,2	2,8	0,6	2,2
Donne	1,9	0,7	1,6	1,8	0,6	1,5	1,8	0,5	1,4
Categorie protette	1,6	0,1	1,2	1,6	0,1	1,2	1,6	0,1	1,2
Uomini	0,9	0,1	0,7	0,9	0,0	0,7	0,9	0,0	0,7
Donne	0,7	0,1	0,5	0,7	0,1	0,5	0,7	0,1	0,5

Dipendenti per fasce d'età [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
≤30	3,0	15,8	6,5	3,2	15,4	6,5	4,2	17,1	7,7
Uomini	1,5	5,3	2,5	1,4	5,1	2,4	1,7	5,3	2,7
Donne	1,5	10,5	4,0	1,8	10,3	4,1	2,5	11,8	5,0
31-50	55,1	62,5	57,1	58,0	62,1	59,1	60,0	61,3	60,3
Uomini	22,9	21,0	22,4	24,7	21,8	23,9	26,1	21,8	24,9
Donne	32,1	41,5	34,7	33,3	40,3	35,2	33,9	39,5	35,4
>50	42,0	21,8	36,4	38,8	22,5	34,4	35,9	21,6	32,0
Uomini	24,8	11,4	21,1	23,3	12,8	20,5	21,8	12,0	19,2
Donne	17,1	10,4	15,3	15,5	9,7	13,9	14,0	9,6	12,8

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: ≤ 30 (4,7%), 31-50 (59%) e > 50 (36,3%).

Assunzioni per genere ed età	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.098	3.023	4.121	792	2.050	2.842	477	2.209	2.686
Uomini	663	1.122	1.785	447	760	1.207	281	794	1.075
Donne	435	1.901	2.336	345	1.290	1.635	196	1.415	1.611
≤30	654	1.677	2.331	410	1.141	1.551	256	1.351	1.607
31-50	419	1.245	1.664	366	860	1.226	206	812	1.018
>50	25	101	126	16	49	65	15	46	61

Tasso assunzioni per genere ed età [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1,7	12,3	4,6	1,2	8,8	3,2	0,7	9,1	3,0
Uomini	2,1	12,1	4,4	1,4	8,2	2,9	0,9	8,4	2,6
Donne	1,3	12,4	4,9	1,1	9,1	3,5	0,6	9,6	3,4
≤30	34,2	43,3	40,3	19,8	31,7	27,4	9,5	32,6	23,5
31-50	1,2	8,1	3,3	1,0	5,9	2,4	0,5	5,5	1,9
>50	0,1	1,9	0,4	0,1	0,9	0,2	0,1	0,9	0,2

Cessazioni per genere ed età [n.]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	893	4.247	5.140	1.257	2.793	4.050	979	2.537	3.516
Uomini	574	1.656	2.230	834	926	1.760	592	931	1.523
Donne	319	2.591	2.910	423	1.867	2.290	387	1.606	1.993
≤30	79	1.088	1.167	103	794	897	87	840	927
31-50	295	2.250	2.545	326	1.339	1.665	358	1.170	1.528
>50	519	909	1.428	828	660	1.488	534	527	1.061

Tasso cessazioni per genere ed età [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1,4	17,3	5,8	2,0	11,9	4,6	1,5	10,5	4,0
Uomini	1,8	17,9	5,5	2,6	10,0	4,3	1,8	9,8	3,7
Donne	1,0	16,9	6,1	1,3	13,2	4,9	1,2	10,9	4,2
≤30	4,1	28,1	20,2	5,0	22,1	15,8	3,2	20,3	13,5
31-50	0,8	14,6	5,0	0,9	9,2	3,2	0,9	7,9	2,8
>50	1,9	17,0	4,4	3,3	12,5	4,9	2,3	10,1	3,7

Cessazioni per motivazione [n.]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporti di lavoro cessati nell'anno	893	4.247	5.140	1.257	2.793	4.050	979	2.537	3.516
Cessazioni per Dimissioni	348	1.460	1.808	383	737	1.120	405	662	1.067
Cessazioni per Pensionamenti	62	261	323	27	212	239	9	218	227
Cessazioni per Esodo	291	0	291	651	0	651	385	0	385
Cessazioni per morte*	82	41	123	-	-	-	-	-	-
Cessazioni Altro - incentivate	21	745	766	27	452	479	13	306	319
Cessazioni Altro - non incentivate	61	1.527	1.588	145	1.212	1.357	135	1.167	1.302
Cessazioni per scadenza tempo determinato	28	213	241	24	180	204	30	184	214
Cessazioni di contratti per l'occupazione - apprendisti	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Cessazioni di contratti per l'occupazione - tempo indeterminato	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Il contratto per l'occupazione è una forma contrattuale solo italiana.

\* Dato rilevato dal 2016.

Turnover per genere ed età	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	205	-1.224	-1.019	-465	-743	-1.208	-502	-328	-830
Uomini	89	-534	-445	-387	-166	-553	-311	-137	-448
Donne	116	-690	-574	-78	-577	-655	-191	-191	-382
≤30	575	589	1.164	307	347	654	169	511	680
31-50	124	-1.005	-881	40	-479	-439	-152	-358	-510
>50	-494	-808	-1.302	-812	-611	-1.423	-519	-481	-1.000

Tasso di turnover per genere ed età [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	0,3	-4,7	-1,1	-0,7	-3,1	-1,4	-0,8	-1,3	-0,9
Uomini	0,3	-5,5	-1,1	-1,2	-1,8	-1,3	-1,0	-1,4	-1,1
Donne	0,4	-4,3	-1,2	-0,2	-3,9	-1,4	-0,6	-1,3	-0,8
≤30	43,1	17,9	25,2	17,5	10,7	13,1	6,7	14,1	11,0
31-50	0,4	-6,1	-1,7	0,1	-3,2	-0,8	-0,4	-2,4	-0,9
>50	-1,8	-13,1	-3,9	-3,2	-10,4	-4,5	-2,2	-8,4	-3,4

## SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.342	2.462	3.804	4.417	1.589	6.006	3.658	1.396	5.054
Uomini	518	1.370	1.888	1.863	853	2.716	1.448	760	2.208
Donne	824	1.092	1.916	2.554	736	3.290	2.210	636	2.846
Collaboratori promossi [%]	2,1	10,0	4,3	6,9	6,8	6,9	5,7	5,8	5,7

Media retribuzioni base lorda per categoria e genere [migliaia di euro]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	146,0	66,3	118,8	142,4	67,4	116,7	139,0	66,5	115,4
Uomini	149,9	73,6	128,2	145,5	74,3	125,3	142,7	74,3	124,7
Donne	126,1	53,0	87,2	124,0	54,8	85,5	115,6	52,8	80,3
Quadri Direttivi	56,0	19,1	49,8	55,4	23,1	49,8	52,7	22,9	47,5
Uomini	58,8	17,3	51,7	58,2	23,2	51,9	55,6	22,9	49,6
Donne	51,7	21,9	46,8	51,2	22,9	46,5	48,5	23,0	44,2
Aree Professionali	36,7	11,5	28,2	36,3	12,3	28,6	34,0	12,4	27,0
Uomini	38,5	11,9	31,0	38,2	13,4	31,3	35,8	13,4	29,6
Donne	35,5	11,4	26,6	35,1	11,8	27,0	32,9	11,9	25,4

Le retribuzioni minime applicate nel Gruppo per in neo-assunti sono sempre quelle previste dal CCNL di settore per le diverse categorie di personale. All'estero, sono correlate alle disposizioni normative e al costo della vita del Paese di riferimento.

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.



Remunerazioni per categoria e genere [migliaia di euro]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti uomini	191,5	88,4	162,1	189,7	88,7	161,1	156,8	79,0	136,4
Dirigenti donne	156,8	61,2	105,8	152,6	63,5	103,0	123,7	56,4	85,9
Quadri direttivi uomini	62,7	19,7	55,3	61,6	25,7	55,2	55,6	24,7	49,9
Quadri direttivi donne	54,4	24,4	49,5	53,6	25,5	48,9	48,5	24,7	44,5
Aree professionali uomini	39,6	13,1	32,1	38,7	14,6	32,1	35,8	14,4	29,9
Aree professionali donne	36,5	12,9	27,8	35,6	13,3	27,8	32,9	13,2	25,8
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	49,2	16,3	40,1	48,2	18,1	40,2	43,8	17,5	36,7

Comprende la remunerazione base media lorda e la parte variabile.

Rapporto retribuzione donne/uomini	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporto retribuzioni base: Dirigenti - donne su uomini	0,8	0,7	0,7	0,9	0,7	0,7	0,8	0,7	0,6
Rapporto retribuzioni base: Quadri - donne su uomini	0,9	1,3	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9
Rapporto retribuzioni base: Aree professionali - donne su uomini	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
Rapporto remunerazione: Dirigenti - donne su uomini	0,8	0,7	0,7	0,8	0,7	0,6	0,8	0,7	0,6
Rapporto remunerazione: Quadri - donne su uomini	0,9	1,2	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9
Rapporto remunerazione: Aree professionali - donne su uomini	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9

La retribuzione base è annua lorda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante.

Valutazione delle performance	Estero		
	2016	2015	2014
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%]	87,3	94,1	92,1
Uomini	94,1	97,4	97,7
Donne	83,3	92,0	88,6
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.]	21.483	22.047	22.296
Uomini	8.706	9.043	9.255
Donne	12.777	13.004	13.041

In Italia la valutazione delle performance è fatta sul totale organico.

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Direttori	12,2	9,6	11,5	12,2	10,4	11,8	9,9	9,9	9,9
Uomini	8,0	4,1	7,0	8,1	4,2	7,1	6,9	4,1	6,2
Donne	4,2	5,5	4,5	4,1	6,2	4,6	3,0	5,8	3,7
Gestori direttivi	60,5	44,1	56,2	60,4	45,0	56,7	64,3	48,5	60,6
Uomini	20,6	12,7	18,5	20,8	13,5	19,1	24,3	14,0	21,9
Donne	39,9	31,4	37,7	39,6	31,5	37,6	40,0	34,4	38,7
Altro	27,3	46,3	32,2	27,4	44,6	31,6	25,8	41,6	29,5
Uomini	14,9	14,1	14,7	14,7	15,6	14,9	12,7	14,1	13,0
Donne	12,5	32,1	17,5	12,7	29,0	16,6	13,1	27,5	16,5

## FORMAZIONE

Formazione per contenuti [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Manageriale	5,2	10,7	6,1	13,2	16,4	13,7	12,6	9,6	12,1
Commerciale	2,8	19,3	5,7	10,2	13,6	10,8	6,4	14,3	7,8
Operativa	12,9	21,1	14,3	16,0	19,0	16,5	11,8	22,7	13,7
Credito	4,1	9,9	5,1	3,9	9,5	4,8	9,2	10,3	9,4
Finanza	42,4	4,9	35,9	27,7	6,6	24,5	31,9	5,7	27,2
Estero	0,2	0,1	0,2	0,1	0,3	0,2	0,2	0,1	0,2
Informatica	1,8	3,9	2,2	1,1	6,0	1,8	0,8	6,7	1,9
Specialistica	27,9	22,9	27,0	23,1	20,7	22,7	23,7	25,4	24,0
Linguistica	2,7	7,2	3,5	4,6	7,9	5,1	3,5	5,2	3,8

Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi a personale [migliaia di euro]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo
Sussidi e agevolazioni ricevuti - relativi a personale	6.597	157	6.754	8.632	0	8.632	6.100	1.154	7.254
Sussidi e agevolazioni ricevuti - personale: di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	6.418	0	6.418	5.792	0	5.792	5.768	0	5.768
Sussidi e agevolazioni ricevuti - personale: di cui altro	179	157	336	2.840	0	2.840	332	1.154	1.486

\* L'ammontare si riferisce solo a Banca Intesa Russia.

Attività di formazione specifica per la prevenzione della corruzione	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti [%]	17,6	11,6	15,5	25,4	6,8	18,6	42,4	14,3	32,5
Quadri [%]	32,3	56,1	36,4	49,6	33,3	46,8	74,8	49,2	70,3
Aree professionali [%]	38,8	60,3	46,1	48,5	32,8	43,4	62,1	39,5	54,7
Partecipanti [%]	35,7	58,4	42,0	48,6	32,3	44,3	67,2	41,4	60,2
Numero ore di formazione specifica	116.960	47.366	164.326	128.170	29.829	158.000	162.611	40.254	202.865
Ore di formazione specifica/Totale ore di formazione [%]	3,6	7,0	4,2	3,7	4,7	3,8	4,7	5,3	4,8

Formazione per categoria e genere [ore medie]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Direttori	31,6	35,2	32,9	42,8	28,6	37,6	38,6	41,7	39,7
Uomini	30,9	34,9	32,1	41,7	30,4	38,3	38,0	38,0	38,0
Donne	35,5	35,7	35,6	49,3	25,4	35,4	42,3	48,1	45,7
Gestori direttivi	52,1	24,5	47,4	60,3	26,6	54,4	59,7	30,3	54,4
Uomini	50,7	20,7	45,6	59,4	24,0	53,1	58,9	24,2	52,6
Donne	54,2	30,3	50,1	61,6	30,7	56,4	60,8	40,2	57,2
Altro	49,5	28,0	42,2	50,1	27,3	42,8	50,2	31,7	44,1
Uomini	46,6	30,6	42,1	48,3	27,8	42,8	46,8	28,4	41,8
Donne	51,6	26,9	42,3	51,3	27,0	42,7	52,4	33,2	45,5

Formazione per modalità di erogazione	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]	28,4	82,7	37,7	37,3	81,3	44,1	40,4	77,6	47,1
Formazione a distanza [% su ore erogate]	71,6	17,3	62,3	62,7	18,7	55,9	59,6	22,4	52,9
Numero iscritti	61.845	19.117	80.962	63.555	18.689	82.244	63.593	20.092	83.685
Ore di formazione erogate (aula + distanza)* [n.]	3.231.110	672.512	3.903.621	3.492.143	635.087	4.127.230	3.495.843	764.664	4.260.507
Ore di formazione per dipendente [n.]	50,4	27,3	44,0	54,4	27,1	47,1	54,0	31,6	47,9

\* Non comprende la formazione WebTv.

Ore di formazione in materia di salute e sicurezza	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza	143.980	11.495	155.475	114.938	18.271	133.209	53.745	15.042	68.787
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	686	526	1.212	604	40	644	689	39	728
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente	2,2	0,5	1,8	1,8	0,8	1,5	0,8	0,6	0,8

Costi di formazione	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Costi di formazione [migliaia di euro]	25.244	5.899	31.143	26.156	5.730	31.886	27.608	5.671	33.279
Costi di formazione per collaboratore [euro]	394	240	351	407	245	364	426	234	374

## COMUNICAZIONE INTERNA

Comunicazione Interna	2016	2015	2014
WebTv accessi totali*	1.022.390	1.019.751	600.021
House organ: numero totale di accessi online	447.522	783.426	694.818

\* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2016 sono 62.424.

Clima aziendale	2016		2015		2014	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Analisi di clima (% aderenti all'indagine sul campione selezionato)	55,2	52,1	-	-	51,0	51,0
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	78,0	77,0	-	-	67,0	78,0
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	13,0	-1,0	-	-	23,0	4,5
Numero analisi di clima	1	7	-	-	1	1
Numero eventi di comunicazione interna	105	253	110	153	110	165
Numero di focus group	61	17	29	5	31	7
Numero di partecipanti ai focus group	488	211	251	93	330	763

Nel corso del 2015 non sono state effettuate indagini di clima.

## LIBERTÀ SINDACALI E CONTENZIOSO

Libertà sindacali	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Percentuale dipendenti iscritti a un sindacato	75,7	33,8	64,1	76,2	35,7	65,3	76,3	35,8	65,3
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	78.924	578	79.502	81.581	332	81.913	75.257	570	75.827
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	2.325	131	2.456	55.334	125	55.459	19.132	117	19.249
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	383	0	383	38.229	0	38.229	10.791	0	10.791
Giorni di assenza per assemblee	1.942	131	2.073	17.104	125	17.229	8.342	117	8.459

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia.

Provvedimenti disciplinari nei confronti dei collaboratori	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	333	207	540	310	166	476	312	325	637
Riduzione della retribuzione	0	118	118	0	238	238	6	138	144
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	153	0	153	223	2	225	229	1	230
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	23	211	234	37	215	252	34	229	263
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	10	10	0	3	3	0	1	1

In Italia la contrattazione collettiva prevede in caso di rilevanti ristrutturazioni l'informazione e la consultazione preventiva dei rappresentanti dei lavoratori con una procedura nell'ambito aziendale della durata complessiva di 45 giorni mentre in ambito Gruppo della durata di 50 giorni.

Cause in essere da collaboratori	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Risoluzione rapporto di lavoro	5	103	108	23	125	148	32	119	151
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	102	6	108	120	3	123	92	6	98
Mansioni e qualifiche	36	25	61	48	33	81	32	43	75
Previdenza e assistenza	1	5	6	3	2	5	5	3	8
Trattamento economico	178	51	229	165	47	212	168	26	194
Comportamento antisindacale	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Attive (promosse dalla banca verso i collaboratori)	2	109	111	3	198	201	5	97	102
Cause per mobbing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Varie	9	44	53	16	46	62	27	53	80
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	1	0	1	1	0	1	53	0	53

## WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Polizze assicurative e infortuni	12.914	967	13.881	10.730	1.620	12.350	6.883	1.899	8.782
Premio fedeltà	26.601	250	26.850	23.518	303	23.820	17.813	209	18.022
Erogazioni figli studenti	3.115	87	3.202	3.066	111	3.177	2.892	88	2.981
Attività ricreative culturali	2.258	1.027	3.285	3.861	965	4.826	2.938	1.132	4.070
Erogazioni per figli portatori di handicap	1.993	29	2.022	1.932	28	1.959	1.789	26	1.815

Assistenza sanitaria e previdenza complementare	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Polizze sanitarie [migliaia di euro]	71.499	1.825	73.324	72.393	3.350	75.742	70.396	3.181	73.577
Assistenza sanitaria: assistiti	63.823	6.472	70.295	64.213	7.650	71.863	61.962	7.631	69.593
Previdenza complementare [migliaia di euro]	131.089	4.005	135.094	129.758	4.083	133.841	121.043	4.393	125.436
Previdenza complementare: assistiti	61.637	5.783	67.420	64.535	5.967	70.502	62.076	6.139	68.215

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Mutui [n.]	3.239	1.237	4.476	2.859	905	3.764	2.765	817	3.582
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	515.315	78.116	593.431	437.779	52.683	490.462	402.070	44.194	446.264
Prestiti [n.]	13.288	4.921	18.209	14.999	4.541	19.540	8.074	4.196	12.270
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	134.100	31.574	165.674	140.390	51.859	192.249	103.430	50.304	153.734

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche a collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

Congedi Parentali	Italia		
	2016	2015	2014
Numero dipendenti che hanno diritto a congedi parentali	63.336	63.403	63.947
Uomini	31.132	31.217	31.648
Donne	32.204	32.186	32.299
Numero dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali	3.510	4.374	4.067
Uomini	284	357	235
Donne	3.226	4.017	3.832
Numero dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo	2.786	3.262	2.893
Uomini	278	312	207
Donne	2.508	2.950	2.686
Numero dipendenti rientrati che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della banca	2.819	3.192	3.740
Uomini	278	278	159
Donne	2.541	2.914	3.581

Congedi Parentali - Tassi [%]	Italia		
	2016	2015	2014
Tasso di ritorno al lavoro dopo congedo parentale*	79,4	74,6	71,1
Uomini	97,9	87,4	88,1
Donne	77,7	73,4	70,1

\* Calcolato come n. dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo su n. dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali.

Tasso di ritenzione dei dipendenti rientrati e ancora dipendenti: non disponibile. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'indicatore sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy.

Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze	954.426	964.380	1.918.807	1.024.506	836.883	1.861.389	917.627	800.168	1.717.794
Malattia	451.938	163.931	615.870	468.508	168.547	637.055	409.732	132.103	541.835
Uomini	213.314	25.900	239.214	218.930	25.840	244.771	187.589	27.038	214.626
Donne	238.625	138.031	376.656	249.578	142.707	392.285	222.144	105.066	327.209
Infortunio	15.217	2.409	17.626	14.558	2.591	17.148	14.204	3.268	17.472
Uomini	7.668	352	8.020	6.763	533	7.296	7.017	578	7.595
Donne	7.548	2.057	9.605	7.794	2.058	9.852	7.188	2.690	9.878
Puerperio	235.468	503.644	739.112	286.316	392.537	678.853	272.834	426.556	699.390
Uomini	5.013	4.309	9.322	6.228	3.354	9.582	7.527	2.743	10.270
Donne	230.455	499.335	729.790	280.088	389.183	669.271	265.307	423.813	689.120
Motivi personali e familiari	115.173	236.257	351.430	121.076	233.819	354.895	101.901	211.914	313.814
Uomini	42.488	144.084	186.571	44.111	160.409	204.520	35.048	167.968	203.015
Donne	72.685	92.174	164.859	76.965	73.410	150.375	66.853	43.946	110.799
Congedi per incarichi pubblici	7.951	519	8.470	7.200	186	7.386	7.935	227	8.162
Uomini	5.539	145	5.684	5.268	93	5.361	5.785	95	5.880
Donne	2.412	374	2.786	1.932	93	2.025	2.150	132	2.282
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	8.038	136	8.173	7.949	119	8.068	7.222	135	7.357
Uomini	6.021	44	6.065	6.004	27	6.031	5.415	29	5.444
Donne	2.017	92	2.109	1.945	92	2.037	1.807	106	1.913
Handicap	108.244	983	109.227	102.985	820	103.805	89.607	856	90.463
Uomini	49.297	410	49.707	47.462	247	47.709	40.171	282	40.453
Donne	58.948	573	59.521	55.522	573	56.095	49.436	574	50.010
Altro	12.397	56.502	68.899	15.915	38.265	54.179	14.192	25.109	39.301
Uomini	7.069	14.086	21.154	9.966	6.627	16.592	8.139	5.942	14.080
Donne	5.328	42.416	47.744	5.949	31.638	37.587	6.054	19.168	25.221

I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario.

Assenze per motivazione e genere [%]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	6,76	17,82	9,83	7,25	16,24	9,65	6,44	15,03	8,78
Uomini	2,38	3,50	2,69	2,44	3,83	2,81	2,08	3,84	2,56
Donne	4,38	14,32	7,14	4,81	12,42	6,84	4,36	11,19	6,22
Malattia	3,20	3,03	3,16	3,32	3,27	3,30	2,88	2,48	2,77
Uomini	1,51	0,48	1,23	1,55	0,50	1,27	1,32	0,51	1,10
Donne	1,69	2,55	1,93	1,77	2,77	2,03	1,56	1,97	1,67
Infortunio	0,11	0,04	0,09	0,10	0,05	0,09	0,10	0,06	0,09
Uomini	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04
Donne	0,05	0,04	0,05	0,06	0,04	0,05	0,05	0,05	0,05
Puerperio	1,67	9,31	3,79	2,03	7,62	3,52	1,92	8,01	3,57
Uomini	0,04	0,08	0,05	0,04	0,07	0,05	0,05	0,05	0,05
Donne	1,63	9,23	3,74	1,98	7,55	3,47	1,86	7,96	3,52
Motivi personali e familiari	0,82	4,37	1,80	0,86	4,54	1,84	0,72	3,98	1,60
Uomini	0,30	2,66	0,96	0,31	3,11	1,06	0,25	3,16	1,04
Donne	0,52	1,70	0,84	0,54	1,42	0,78	0,47	0,83	0,57
Congedi per incarichi pubblici	0,06	0,01	0,04	0,05	0,00	0,04	0,06	0,00	0,04
Uomini	0,04	0,00	0,03	0,04	0,00	0,03	0,04	0,00	0,03
Donne	0,02	0,01	0,01	0,01	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01
Permessi donazioni sangue	0,06	0,00	0,04	0,06	0,00	0,04	0,05	0,00	0,04
Uomini	0,04	0,00	0,03	0,04	0,00	0,03	0,04	0,00	0,03
Donne	0,01	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01
Handicap	0,77	0,02	0,56	0,73	0,02	0,54	0,63	0,02	0,46
Uomini	0,35	0,01	0,25	0,34	0,00	0,25	0,28	0,01	0,21
Donne	0,42	0,01	0,30	0,39	0,01	0,29	0,35	0,01	0,26
Altro	0,09	1,04	0,35	0,11	0,74	0,28	0,10	0,47	0,20
Uomini	0,05	0,26	0,11	0,07	0,13	0,09	0,06	0,11	0,07
Donne	0,04	0,78	0,24	0,04	0,61	0,19	0,04	0,36	0,13

Assenteismo e malattia professionale - tassi	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Tasso di assenteismo*	4,20	3,10	3,90	4,65	3,35	4,30	3,85	2,57	3,50
Uomini	4,07	1,32	3,45	4,50	1,31	3,78	3,61	1,35	3,09
Donne	4,34	4,18	4,29	4,79	4,68	4,76	4,08	3,35	3,86
Tasso di malattia professionale**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

\* Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra il numero di giorni persi per malattia, infortunio (inclusi gli infortuni di primo soccorso), incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, handicap, assemblee/scioperi e giorni teorici lavorativi.

\*\* Il tasso di malattia professionale è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per il numero totale delle ore lavorate.

Infortuni per anno e genere	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	773	94	867	817	92	909	775	103	878
Uomini	341	24	365	349	20	369	321	17	338
Donne	432	70	502	468	72	540	454	86	540
Tasso di infortunio*	8,48	2,83	6,96	8,99	2,85	7,37	8,36	3,05	6,93
Uomini	7,08	1,92	6,05	7,26	1,56	6,08	6,53	1,28	5,43
Donne	10,06	3,39	7,82	10,92	3,70	8,61	10,44	4,19	8,38
Giorni di lavoro persi [n.]	15.217	2.409	17.626	14.558	2.591	17.148	14.204	3.268	17.472
Uomini	7.668	352	8.020	6.763	533	7.296	7.017	578	7.595
Donne	7.548	2.057	9.605	7.794	2.058	9.852	7.188	2.690	9.878
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)**	0,16	0,06	0,13	0,15	0,07	0,13	0,14	0,08	0,13
Uomini	0,15	0,02	0,12	0,13	0,04	0,11	0,13	0,04	0,11
Donne	0,16	0,08	0,13	0,17	0,09	0,14	0,15	0,11	0,14
Percentuale infortuni su numero dipendenti	1,2	0,4	1,0	1,3	0,4	1,0	1,2	0,4	1,0

\*Tasso di infortunio = (numero totale di infortuni nell'anno/totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

\*\* Tasso di giorni di lavoro persi (o indice di gravità) = (numero di giorni persi/numero totale delle ore lavorative) x 1.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000 (ore lavorative). I giorni di lavoro persi includono gli infortuni di primo soccorso.

Infortuni sul lavoro e in itinere	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	239	30	269	191	20	211	191	26	217
uomini [n.]	105	4	109	82	6	88	72	4	76
donne [n.]	134	26	160	109	14	123	119	22	141
Tasso di infortunio sul lavoro*	2,62	0,90	2,16	2,10	0,62	1,71	2,06	0,77	1,71
uomini	2,18	0,32	1,81	1,71	0,47	1,45	1,46	0,30	1,22
donne	3,12	1,26	2,49	2,54	0,72	1,96	2,74	1,07	2,19
Infortuni in itinere [n.]	534	64	598	626	72	698	584	77	661
uomini [n.]	236	20	256	267	14	281	249	13	262
donne [n.]	298	44	342	359	58	417	335	64	399
Tasso di infortunio in itinere**	5,86	1,93	4,80	6,89	2,23	5,66	6,30	2,28	5,22
uomini	4,90	1,60	4,24	5,55	1,09	4,63	5,06	0,98	4,21
donne	6,94	2,13	5,33	8,38	2,98	6,65	7,70	3,12	6,19

\* Tasso di infortunio sul lavoro = (numero totale di infortuni sul lavoro nell'anno/totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

\*\* Tasso di infortunio in itinere = (numero totale di infortuni in itinere nell'anno/totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).



Infortuni per tipologia	2016			2015			2014		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale infortuni	773	94	867	817	92	909	775	103	878
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	356	10	366	381	21	402	363	19	382
Cadute/scivolamenti	219	44	263	114	39	153	278	43	321
Rapina	7	7	14	7	2	9	8	5	13
Altri casi	191	33	224	315	30	345	126	36	162

Salute e sicurezza	2016			2015			2014		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Numero ricorsi presentati per malattia professionale	9	0	9	6	0	6	3	0	3
Numero infortuni gravi/gravissimi	163	8	171	155	3	158	115	19	134
Numero infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	3	3	0	2	2	0	7	7
Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Rapine	2016			2015			2014		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Rapine	21	4	25	54	8	62	60	12	72
Rapine ogni 100 sportelli	0,6	0,4	0,5	1,5	0,8	1,3	1,5	1,1	1,4

## Azionisti

Comunicazioni	2016	2015	2014
Presentazioni istituzionali del Gruppo	60	58	62
Comunicazioni finanziarie pubbliche	213	233	259
Roadshow	82	68	40
Europa	63	63	34
Stati Uniti	18	4	4
Asia	1	1	2
Incontri con investitori e analisti	600	539	422
Richieste ricevute e soddisfatte dall'help desk degli azionisti	12.000	12.000	12.000

Raccomandazioni [%]	dicembre 2016	dicembre 2015	dicembre 2014
Buy	74	54	67
Hold	23	40	28
Sell	3	6	5

Nel corso del 2016 il titolo è stato seguito e coperto da 31 analisti in luogo dei 35 relativi al 2015. I giudizi espressi evidenziano la migliorata percezione del Gruppo da parte del mercato con il conseguimento degli obiettivi previsti dal Piano di Impresa 2014-2017 in termini di solidità patrimoniale, profilo di rischio, redditività e dividendi.

## Governance

Composizione organi di governo	
Consiglio di Amministrazione	2016
Membri del Consiglio di Amministrazione	19
Per genere:	
uomini	12
donne	7
Per fasce d'età:	
≤30	0
31-50	2
>50	17

## Fornitori

Ripartizione spese amministrative 2016	mIn	[%]
Spese per servizi informatici	626	23,9
Spese generali di funzionamento e servizi resi da terzi	620	23,7
Spese di gestione immobili	529	20,2
Spese legali e professionali	417	15,9
Altre spese	296	11,3
Spese pubblicitarie e promozionali	132	5,0
<b>Totale</b>	<b>2.620</b>	<b>100</b>

I dati si riferiscono al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2016.

Fornitori per paese/continente*	N. fornitori	[%]
Italia	30.726	96,8
Europa (esclusa Italia)	738	2,3
Americhe	197	0,6
Resto del mondo	73	0,3
<b>Totale</b>	<b>31.734</b>	<b>100</b>

\* Acquisti effettuati da Intesa Sanpaolo e società del perimetro Italia.

Portale Fornitori (Italia)	2016	2015	2014
Fornitori iscritti al Portale Fornitori [n.]	8.777	7.511	6.394

Verifiche Fornitori (Italia)	2016	2015	2014
Verifiche contrattuali in materia di diritto del lavoro/sicurezza [n.]	948	850	800

# Ambiente

## IMPATTI DIRETTI

Parametri	Unità	2016			2015			2014		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	numero	67.531	24.731	92.262	67.599	23.590	91.189	67.505	24.294	91.799
Collaboratori	numero	64.129	24.596	88.725	64.223	23.419	87.642	64.733	24.199	88.932
Consulenti	numero	3.402	135	3.537	3.376	171	3.547	2.772	95	2.867
Totale trasferte	numero	607.687	20.646	628.333	677.999	23.690	701.689	642.529	22.350	664.879
Totale trasporti	km	129.424.335	31.875.572	161.299.907	118.595.670	30.959.439	149.555.108	128.462.531	33.140.816	161.603.348
Superficie calpestabile	mq	2.901.657	711.210	3.612.866	2.997.789	679.720	3.677.509	2.980.228	646.059	3.626.287

Emissioni di gas ad effetto serra [CO <sub>2</sub> e]	Unità	2016			2015			2014		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope 1 + 2)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>37.839</b>	<b>38.243</b>	<b>76.082</b>	<b>41.383</b>	<b>42.772</b>	<b>84.154</b>	<b>44.693</b>	<b>46.791</b>	<b>91.483</b>
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add	0,6	1,5	0,8	0,6	1,8	0,9	0,7	1,9	1,0
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>33.257</b>	<b>6.969</b>	<b>40.226</b>	<b>36.001</b>	<b>7.928</b>	<b>43.930</b>	<b>37.400</b>	<b>7.876</b>	<b>45.277</b>
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	19.790	3.178	22.968	24.316	3.492	27.807	23.072	3.527	26.599
Consumo di gas naturale per cogenerazione	tCO <sub>2</sub> eq	5.378	0	5.378	6.216	0	6.216	7.081	0	7.081
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	1.801	461	2.262	1.441	825	2.265	1.963	785	2.748
Emissione da benzina per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	64	1.044	1.109	149	1.285	1.434	277	1.237	1.514
Emissione da gasolio per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	6.223	2.286	8.509	3.880	2.327	6.208	5.006	2.327	7.334
<b>Emissioni indirette (Scope2)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>4.583</b>	<b>31.274</b>	<b>35.857</b>	<b>5.382</b>	<b>34.843</b>	<b>40.225</b>	<b>7.293</b>	<b>38.914</b>	<b>46.207</b>
Emissioni da Energia Elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO <sub>2</sub> eq	777	28.823	29.600	1.664	32.488	34.152	1.836	36.547	38.383
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO <sub>2</sub> eq	3.039	2.355	5.393	3.004	2.259	5.263	4.576	2.266	6.842
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO <sub>2</sub> eq	767	97	864	714	96	810	881	101	982
<b>Altre emissioni indirette (Scope3)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>21.022</b>	<b>6.846</b>	<b>27.868</b>	<b>21.753</b>	<b>5.544</b>	<b>27.297</b>	<b>20.132</b>	<b>5.232</b>	<b>25.365</b>
Viaggi di lavoro	tCO <sub>2</sub> eq	8.350	1.444	9.794	9.324	865	10.189	9.512	1.041	10.553
Carta acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	4.443	2.436	6.880	4.885	2.356	7.241	5.221	2.226	7.446
Rifiuti	tCO <sub>2</sub> eq	242	23	265	242	11	252	176	13	189
Macchine d'ufficio	tCO <sub>2</sub> eq	7.170	2.750	9.920	6.343	2.313	8.656	5.224	1.953	7.176
Internet Banking	tCO <sub>2</sub> eq	817	192	1.009	959	n.d.	959	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Totale emissioni (Scope1 + 2 + 3)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>58.862</b>	<b>45.089</b>	<b>103.950</b>	<b>63.136</b>	<b>48.315</b>	<b>111.451</b>	<b>64.825</b>	<b>52.023</b>	<b>116.848</b>

Emissioni di altri gas lesivi dell'ozono (NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> )	Unità	2016			2015			2014		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni di NO <sub>x</sub>	t	38	45	83	38	56	94	36	64	101
Emissioni di SO <sub>2</sub>	t	2	56	58	3	68	71	3	111	114

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	2016			2015			2014		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.860.772</b>	<b>546.207</b>	<b>2.406.980</b>	<b>1.990.699</b>	<b>550.412</b>	<b>2.541.111</b>	<b>2.020.018</b>	<b>571.850</b>	<b>2.591.868</b>
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add	27,6	22,1	26,1	29,4	23,3	27,9	29,9	23,5	28,2
<b>Consumo diretto di energia primaria (Scope1)</b>	<b>GJ</b>	<b>550.272</b>	<b>108.968</b>	<b>659.241</b>	<b>607.807</b>	<b>123.839</b>	<b>731.645</b>	<b>624.828</b>	<b>123.323</b>	<b>748.151</b>
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	345.496	56.814	402.310	424.285	62.524	486.810	403.000	63.302	466.301
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	93.897	0	93.897	108.463	0	108.463	123.684	0	123.684
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	24.238	6.630	30.868	19.387	11.722	31.109	26.380	11.205	37.584
Consumo di benzina per la flotta	GJ	864	14.011	14.875	2.015	17.414	19.429	3.864	17.251	21.115
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	85.778	31.514	117.291	53.656	32.178	85.834	67.900	31.566	99.466
<b>Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.310.500</b>	<b>437.239</b>	<b>1.747.739</b>	<b>1.382.892</b>	<b>426.574</b>	<b>1.809.466</b>	<b>1.395.190</b>	<b>448.527</b>	<b>1.843.717</b>
Energia Elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	GJ	1.247.129	322.879	1.570.008	1.320.870	323.983	1.644.853	1.303.426	340.794	1.644.220
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	53.048	112.992	166.040	52.419	101.227	153.646	79.929	106.302	186.231
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	10.323	1.368	11.691	9.604	1.363	10.967	11.835	1.431	13.266
<b>Focus Energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)</b>										
Energia Elettrica per addetto	kWh/add	5.273	3.627	4.831	5.590	3.815	5.131	5.547	3.897	5.110
Energia Elettrica per mq	kWh/mq	123	126	123	126	132	127	126	147	129
Energia Elettrica da fonti rinnovabili	%	96,6	15,2	80,2	95,8	9,6	79,2	95,4	5,6	77,3
Energia Elettrica da cogenerazione	%	2,7	0	2,2	2,9	0	2,3	3,3	0	2,6
<b>Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope 3)</b>	<b>GJ</b>	<b>405.633</b>	<b>187.920</b>	<b>593.553</b>	<b>426.298</b>	<b>165.965</b>	<b>592.263</b>	<b>415.593</b>	<b>155.210</b>	<b>570.803</b>
Viaggi di lavoro	GJ	104.370	19.680	124.051	118.302	11.737	130.040	124.104	14.272	138.376
Carta acquistata	GJ	175.397	123.257	298.654	192.063	119.304	311.367	211.933	111.809	323.742
Rifiuti	GJ	3.554	301	3.855	2.794	138	2.932	2.088	170	2.258
Macchine Ufficio	GJ	107.193	41.113	148.306	95.393	34.785	130.178	77.469	28.960	106.429
Internet Banking	GJ	15.118	3.569	18.687	17.746	n.d.	17.746	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Totale energia (Scope 1 + 2 + 3)</b>	<b>GJ</b>	<b>2.266.405</b>	<b>734.128</b>	<b>3.000.533</b>	<b>2.416.997</b>	<b>716.377</b>	<b>3.133.374</b>	<b>2.435.611</b>	<b>727.060</b>	<b>3.162.671</b>

Per il 2014 alcuni dati sono stati ricalcolati in funzione delle modifiche introdotte alle voci di rendicontazione.

Trasporti	Unità	2016			2015			2014		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Aereo	km	35.363.771	5.350.126	40.713.898	36.843.486	5.676.121	42.519.607	38.719.462	6.789.570	45.509.032
Treno	km	37.017.907	384.468	37.402.375	30.741.076	529.929	31.271.005	30.192.272	595.744	30.788.016
Flotta	km	43.541.498	21.204.864	64.746.362	29.298.742	23.734.831	53.033.573	37.815.909	24.777.104	62.593.013
Auto personali	km	13.501.159	4.936.114	18.437.273	21.712.365	1.018.558	22.730.923	21.734.889	978.398	22.713.287
Collegamenti remoti	numero	49.469.801	3.335	49.473.136	21.303	890	22.193	16.161	1.859	18.020
Percorrenza per collaboratore in trasferta	km/coll.	213	1.544	257	175	1.307	213	200	1.483	243

Dati annuali non comparabili: il dato 2016 comprende oltre alle videoconferenze anche altre modalità di collegamento remoto.

Utilizzo materie prime Carta	Unità	2016			2015			2014		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Carta acquistata	t	5.466	2.027	7.493	6.038	1.955	7.992	6.214	1.880	8.093
Carta acquistata / addetto	kg/add	80,9	81,9	81,2	89,3	82,9	87,6	92,0	77,4	88,2
Rapporto carta riciclata su totale	%	68,9	24,6	56,9	69,3	24,3	58,3	65,8	26,7	56,7
Rapporto carta FSC su totale	%	4,0	16,4	7,3	3,7	18,9	7,4	3,5	16,8	6,6
Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	0,5	19,5	5,6	0,6	19,7	5,3	0,6	21,9	5,6
Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	19,7	10,4	17,2	20,4	10,9	18,1	22,4	11,5	19,9
Rapporto altra carta certificata su totale	%	0,0	7,5	2,0	0,0	4,5	1,1	0,1	2,5	0,6

Consumo acqua per fonte	Unità	2016			2015			2014		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale acqua consumata	mc	1.828.505	530.938	2.359.444	1.853.403	527.907	2.381.310	1.592.722	547.304	2.140.026
Totale acqua consumata / addetto	mc/add	27,1	21,5	25,6	27,4	22,4	26,1	23,6	22,5	23,3

Peso totale dei rifiuti per tipologia	Unità	2016			2015			2014		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale rifiuti	t	2.732	724	3.456	2.958	576	3.534	2.652	593	3.245
Totale rifiuti / addetto	kg/add	40,4	29,3	37,5	43,8	24,4	38,8	39,3	24,4	35,3
Totale rifiuti speciali	t	2.712	666	3.378	2.873	568	3.442	2.613	568	3.181
Totale rifiuti pericolosi	t	20	58	78	85	8	93	39	25	64

Peso totale dei rifiuti per metodo di smaltimento	Unità	2016			2015			2014		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Riciclo	t	953	506	1.459	1.175	494	1.669	1.160	459	1.620
Riutilizzo/recupero	t	1.511	154	1.665	1.567	56	1.623	1.247	71	1.318
Discarica	t	162	54	217	175	8	182	134	20	155
Incenerimento con recupero energetico	t	105	10	115	42	18	60	110	42	153

I dati sono stati in parte stimati dalle comunicazioni pervenute dai fornitori dei servizi di smaltimento rifiuti.

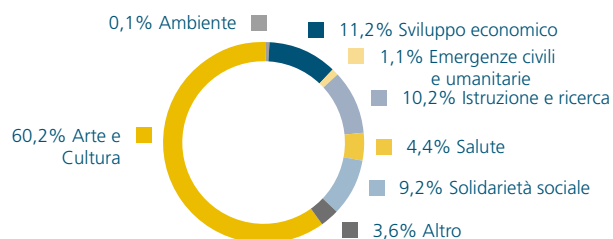
# Comunità

## CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

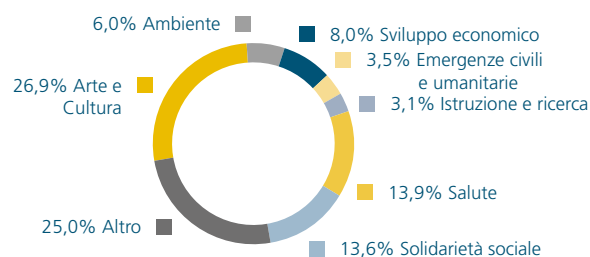
Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributo monetario alla comunità	43.699	2.713	46.412	50.607	2.424	53.031	50.508	4.608	55.116
Beni e servizi donati alla comunità	10	17	27	2	0	2	0	3	3
Contributi in termini di tempo	16	130	146	0	70	70	1.433	89	1.522
Spese di gestione	3.429	253	3.682	3.526	24	3.550	3.274	329	3.603
<b>Contributo complessivo alla comunità</b>	<b>47.154</b>	<b>3.113</b>	<b>50.267</b>	<b>54.135</b>	<b>2.518</b>	<b>56.653</b>	<b>55.214</b>	<b>5.029</b>	<b>60.243</b>

### Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]

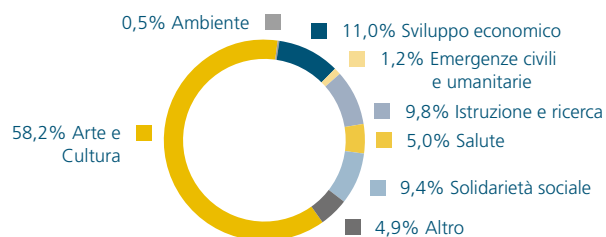
#### Italia



#### Estero



#### Gruppo

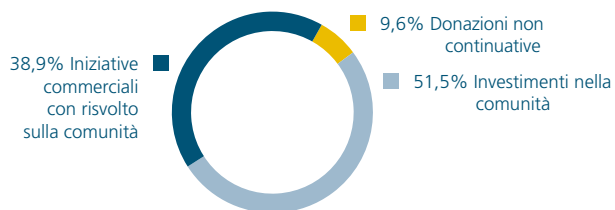


Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	26.285	730	27.015	33.052	513	33.564	26.585	1.036	27.621
Solidarietà sociale	4.003	369	4.372	3.528	361	3.889	4.261	1.259	5.520
Salute	1.931	377	2.308	1.856	465	2.320	3.493	390	3.883
Istruzione e ricerca	4.450	84	4.535	3.497	159	3.656	4.039	290	4.330
Emergenze civili e umanitarie	469	94	563	193	33	226	31	150	181
Sviluppo economico	4.906	216	5.123	6.199	315	6.514	7.038	398	7.435
Ambiente	58	164	222	854	75	928	1.307	201	1.508
Altro	1.597	677	2.274	1.429	505	1.935	3.754	884	4.637
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>43.699</b>	<b>2.713</b>	<b>46.412</b>	<b>50.607</b>	<b>2.424</b>	<b>53.031</b>	<b>50.508</b>	<b>4.608</b>	<b>55.116</b>

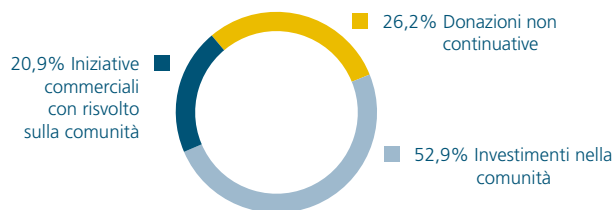
Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	2016			2015			2014		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	4.179	710	4.889	3.436	733	4.169	4.535	1.676	6.211
Investimenti nella comunità	22.523	1.435	23.958	25.928	1.202	27.129	21.328	2.110	23.438
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	16.997	568	17.565	21.244	489	21.733	24.645	822	25.466
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>43.699</b>	<b>2.713</b>	<b>46.412</b>	<b>50.607</b>	<b>2.424</b>	<b>53.031</b>	<b>50.508</b>	<b>4.608</b>	<b>55.116</b>

### Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

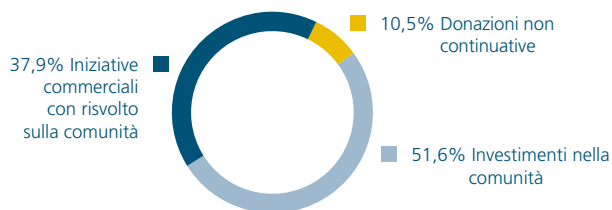
#### Italia



#### Estero



#### Gruppo





Volontariato aziendale	2016			2015		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro]	16	130	146	0	70	70
Ore di volontariato aziendale	567	11.713	12.280	0	6.777	6.777
Numero collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale	75	904	979	0	552	552

Contributo alla comunità: ripartizione geografica [migliaia di euro]*	2016	2015
Unione Europea	48.635	55.718
Altri Paesi europei	610	560
Africa	1.022	375
<b>Totale contributo alla comunità</b>	<b>50.267</b>	<b>56.653</b>

\* Dati rilevati in base all'area geografica della Banca del Gruppo che ha contribuito.

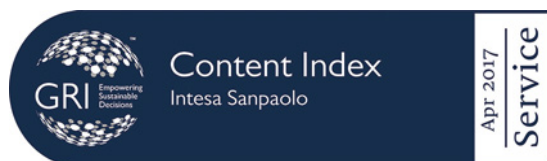
## TERZO SETTORE

Banca Prossima	2016	2015	2014
Clienti	58.376	55.132	51.823
Clienti affidati	10.217	9.278	7.674
Impieghi [migliaia di euro]	1.680.733	1.595.065	1.490.092
Raccolta diretta [migliaia di euro]	3.142.941	2.670.814	2.461.600
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	4.525.536	4.256.860	4.262.795

## RELAZIONI CON I MEDIA

Relazioni con i media	2016	2015	2014
Comunicati stampa	703	605	430
Conferenze stampa	97	87	75
Presentazione prodotti e iniziative	121	110	112

# GRI - Informative standard generali



## INDICE DEI CONTENUTI GRI "IN CONFORMITÀ" - OPZIONE CORE

KPMG S.p.A. ha svolto un esame limitato ("limited assurance engagement") sul Rapporto di Sostenibilità 2016 del Gruppo Intesa Sanpaolo esprimendo le sue conclusioni sul Rapporto di Sostenibilità nel suo complesso. Per quanto riguarda lo scope delle attività e le procedure svolte si rimanda alla Relazione della società di revisione indipendente sul Rapporto di Sostenibilità riportata alle pagine 183-185.

INFORMATIVE STANDARD GENERALI	Pagina	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
<b>STRATEGIA E ANALISI</b>			
G4-1	pagg. 6-7; pag. 9; pagg. 134-135	✓ pagg. 183-185	
G4-2	pag. 9; pag. 15	✓ pagg. 183-185	
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
G4-3	pag. 186	✓ pagg. 183-185	
G4-4	pag. 12; Chi siamo [i]; Marchio [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-5	pag. 186	✓ pagg. 183-185	
G4-6	pag. 12; Presentazione del Gruppo (pagg. 31-32) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-7	pag. 186	✓ pagg. 183-185	
G4-8	pag. 12; Presentazione del Gruppo (pag. 3; pag. 30) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-9	pag. 20; pag. 146 Presentazione del Gruppo (pag. 5; pag. 22) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-10	pagg. 146-148 La quota considerevole delle attività di Intesa Sanpaolo eseguita da lavoratori legalmente riconosciuti come lavoratori autonomi o da individui diversi dai dipendenti e dai collaboratori, inclusi i dipendenti e i collaboratori dei consulenti, non è considerevole. Intesa Sanpaolo non ha avuto variazioni significative nel numero dei dipendenti.	✓ pagg. 183-185	8.5

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

INFORMATIVE STANDARD GENERALI	Pagina	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
G4-11	pag. 156	✓ pagg. 183-185	8.8
G4-12	pag. 96; pag. 163	✓ pagg. 183-185	
G4-13	pag. 20; pag. 182 Nessun cambiamento avvenuto nella catena di fornitura.	✓ pagg. 183-185	
G4-14	pagg. 27-28; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pag. 64) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-15	pag. 39	✓ pagg. 183-185	
G4-16	Le partnership per la sostenibilità [i]	✓ pagg. 183-185	
<b>ASPETTI MATERIAL IDENTIFICATI E PERIMETRI</b>			
G4-17	pag. 182; Bilanci e Relazioni (Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2016 pagg. 548-549) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-18	pagg. 21-24	✓ pagg. 183-185	
G4-19	pag. 22; pag. 181	✓ pagg. 183-185	
G4-20	pag. 181	✓ pagg. 183-185	
G4-21	pag. 181	✓ pagg. 183-185	
G4-22	pagg. 139-140; pag. 182	✓ pagg. 183-185	
G4-23	pag. 23; pag. 182	✓ pagg. 183-185	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
G4-24	pag. 78	✓ pagg. 183-185	
G4-25	Il dialogo con gli stakeholder [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-26	pagg. 79-80; Il dialogo con gli stakeholder [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-27	pagg. 80-81; Il dialogo con gli stakeholder [i]	✓ pagg. 183-185	
<b>PROFILO DEL RAPPORTO</b>			
G4-28	pag. 182	✓ pagg. 183-185	
G4-29	pag. 182	✓ pagg. 183-185	
G4-30	pag. 182	✓ pagg. 183-185	
G4-31	pag. 186	✓ pagg. 183-185	
G4-32	pag. 170	✓ pagg. 183-185	
G4-33	pagg. 183-185; Questo Rapporto è stato verificato dalla società di revisione indipendente KPMG che è anche revisore del Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo. Il Rapporto è stato sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 27 Aprile 2017.	✓ pagg. 183-185	

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

INFORMATIVE STANDARD GENERALI	Pagina	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
<b>GOVERNANCE</b>			
G4-34	pag. 16-17; pag. 20	✓ pagg. 183-185	
G4-35	pag. 53; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pag. 83) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-36	pag. 13; pagg. 53-54	✓ pagg. 183-185	
G4-37	pag. 20; pagg. 53-54; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pag. 83) [i]	✓ pagg. 183-185	16.7
G4-38	pagg. 16-17; pag. 162	✓ pagg. 183-185	5.5; 16.7
G4-39	pag. 17	✓ pagg. 183-185	16.6
G4-40	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 30-32; pag. 55) [i]	✓ pagg. 183-185	5.5; 16.7
G4-41	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 38-40; pag. 116) [i]	✓ pagg. 183-185	16.6
G4-42	pagg. 13-14	✓ pagg. 183-185	
G4-43	pag. 14; pag. 18	✓ pagg. 183-185	4.3
G4-44	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 40-41; pagg. 49-50) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-45	pag. 27; pagg. 53-54; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 54-55) [i]	✓ pagg. 183-185	16.7
G4-46	pag. 27; pagg. 53-54; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 54-55) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-47	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 48-49) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-48	pag. 14	✓ pagg. 183-185	
G4-49	pagg. 53-54	✓ pagg. 183-185	
G4-50	pag. 54	✓ pagg. 183-185	
G4-51	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 97-99) [i], Compensi e possessori azionari [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-52	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 95-96) [i]	✓ pagg. 183-185	
G4-53	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari Relazione sulle Remunerazioni (pag. 95) [i]	✓ pagg. 183-185	16.7
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
G4-56	Codice Etico (pag. 7; pag. 9) [i]	✓ pagg. 183-185	16.3
G4-57	pagg. 53-54	✓ pagg. 183-185	16.3
G4-58	pagg. 53-54; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]	✓ pagg. 183-185	16.3

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

# GRI - Informative standard specifiche

Aspetti "material"	Informazioni sull'approccio gestionale (DMA) e indicatori	Pagina	Omissioni	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
<b>CATEGORIA: ECONOMICA</b>					
<b>Performance Economica</b>					
	G4-DMA	pagg. 25-26		✓ pagg. 183-185	
	G4-EC1	pag. 52; pag. 98; pagg. 139-140		✓ pagg. 183-185	2a; 5.4; 8.1; 9.1; 9.5
	G4-EC2	pagg. 120-121; Cambiamento Climatico [i]		✓ pagg. 183-185	13.1
	G4-EC3	pag. 92; Bilanci e Relazioni (Relazione e Bilancio Consolidato 2016 pagg. 280-282) [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-EC4	pag. 51; pag. 154		✓ pagg. 183-185	
<b>Presenza di mercato</b>					
	G4-DMA	pagg. 25-26		✓ pagg. 183-185	
	G4-EC5	pag. 152		✓ pagg. 183-185	1.1; 5.1; 8.5
	G4-EC6	pag. 149		✓ pagg. 183-185	8.5
<b>Impatti economici indiretti</b>					
	G4-DMA	pagg. 25-26		✓ pagg. 183-185	
	G4-EC7	pagg. 56-57; pag. 98		✓ pagg. 183-185	11.2
	G4-EC8	pag. 52; pag. 68;		✓ pagg. 183-185	
<b>CATEGORIA: AMBIENTALE</b>					
<b>Materiali</b>					
	G4-DMA	pagg. 37-38		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN1	pagg. 130-132; pag. 166		✓ pagg. 183-185	8.4; 12.2
	G4-EN2	pagg. 130-131; pag. 166		✓ pagg. 183-185	8.4; 12.2; 12.5
<b>Energia</b>					
	G4-DMA	pagg. 37-38; Sistema di gestione ambientale dell'energia [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN3	pag. 165		✓ pagg. 183-185	7.2; 7.3; 8.4; 12.2; 13.1

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Aspetti "material"	Informazioni sull'approccio gestionale (DMA) e indicatori	Pagina	Omissioni	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
	G4-EN4	pag. 165		✓ pagg. 183-185	7.2; 7.3; 8.4; 12.2; 13.1
	G4-EN5	pag. 165		✓ pagg. 183-185	7.3; 8.4; 12.2; 13.1
	G4-EN6	pagg. 128-129		✓ pagg. 183-185	7.3; 8.4; 12.2; 13.1
	G4-EN7	pagg. 122-123		✓ pagg. 183-185	7.3; 8.4; 12.2; 13.1
<b>Acqua</b>					
	G4-DMA	pag. 37-38; Acqua [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN8	pag. 166		✓ pagg. 183-185	6.4
<b>Emissioni</b>					
	G4-DMA	pag. 37-38; Emissioni di gas a effetto serra [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN15	pag. 126; pagg. 164-165; Fattori di emissione [i]		✓ pagg. 183-185	3.9; 12.4; 13.1; 14.3; 15.2
	G4-EN16	pag. 126; pagg. 164-165; Fattori di emissione [i]		✓ pagg. 183-185	3.9; 12.4; 13.1; 14.3; 15.2
	G4-EN17	pag. 126; pagg. 164-165; Fattori di emissione [i]		✓ pagg. 183-185	3.9; 12.4; 13.1; 14.3; 15.2
	G4-EN18	pag. 126; pag. 164		✓ pagg. 183-185	13.1; 14.3; 15.2
	G4-EN19	pag. 126		✓ pagg. 183-185	13.1; 14.3; 15.2
	G4-EN20	pag. 126		✓ pagg. 183-185	13.1; 14.3; 15.2
	G4-EN21	pag. 126; pag. 165		✓ pagg. 183-185	3.9; 12.4; 14.3; 15.2
<b>Scarichi e rifiuti</b>					
	G4-DMA	pag. 37-38; Rifiuti [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN23	pagg. 131-132; pag. 166		✓ pagg. 183-185	3.9; 6.3; 12.4; 12.5
<b>Prodotti e servizi</b>					
	G4-DMA	pag. 37-38; Prodotti e servizi verdi [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN27	pagg. 122-123; pag. 126		✓ pagg. 183-185	6.4; 8.4; 12.2; 12.4; 12.5; 13.1; 14.3; 15.2
<b>Compliance</b>					
	G4-DMA	pagg. 37-38; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN29	pag. 84		✓ pagg. 183-185	16.3
<b>Trasporti</b>					
	G4-DMA	pag. 37-38; Mobilità [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN30	pagg. 129-130; pagg. 164-166		✓ pagg. 183-185	11.2; 12.4; 13.1

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Aspetti "material"	Informazioni sull'approccio gestionale (DMA) e indicatori	Pagina	Omissioni	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
<b>Complessivo</b>					
	G4-DMA	pagg. 37-38; Cambiamento Climatico [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN31	pag. 132		✓ pagg. 183-185	7a; 9.4; 12.4; 12.5; 13.1; 13.3; 14.3; 15.1
<b>Gestione delle lamentele ambientali</b>					
	G4-DMA	pagg. 37-38; pag. 54		✓ pagg. 183-185	
	G4-EN34	pag. 54		✓ pagg. 183-185	16.3
<b>CATEGORIA: SOCIALE</b>					
<b>PRATICHE LAVORATIVE E LAVORO DECENTE</b>					
<b>Occupazione</b>					
	G4-DMA	pagg. 31-32		✓ pagg. 183-185	
	G4-LA1	pagg. 151-152		✓ pagg. 183-185	5.1; 8.5; 8.6
	G4-LA2	pag. 157		✓ pagg. 183-185	8.5
	G4-LA3	pagg. 157-158	Vincolo di riservatezza per il tasso di ritenzione. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'indicatore sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy	✓ pagg. 183-185	5.1; 8.5
<b>Lavoro/Gestione delle relazioni</b>					
	G4-DMA	pagg. 31-32; Relazioni industriali [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-LA4	pag. 156		✓ pagg. 183-185	8.8
<b>Salute e sicurezza dei lavoratori</b>					
	G4-DMA	pagg. 27-28; Salute e sicurezza [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-LA5	pag. 92 Il Comitato Welfare è composto da rappresentanti aziendali e da rappresentanti sindacali. Rappresenta il 100% dei dipendenti del Gruppo in Italia		✓ pagg. 183-185	8.8
	G4-LA6	pagg. 159-161		✓ pagg. 183-185	3.4; 3.9; 8.8
	G4-LA8	pag. 58; pag. 92		✓ pagg. 183-185	8.8
	FSS DMA	pag. 59		✓ pagg. 183-185	

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Aspetti "material"	Informazioni sull'approccio gestionale (DMA) e indicatori	Pagina	Omissioni	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
<b>Formazione e Istruzione</b>					
	G4-DMA	pagg. 31-32; Formazione [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-LA9	pagg. 154-155		✓ pagg. 183-185	4.3; 4.4; 4.5; 5.1; 8.5
	G4-LA10	pagg. 154-155		✓ pagg. 183-185	8.5
	G4-LA11	pag. 153		✓ pagg. 183-185	5.1; 8.5
<b>Diversità e pari opportunità</b>					
	G4-DMA	pagg. 31-32; Diversity [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-LA12	pag. 162; pag. 146-149		✓ pagg. 183-185	5.1; 5.5; 8.5
<b>Pari remunerazione per uomini e donne</b>					
	G4-DMA	pagg. 31-32; Sviluppo professionale [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-LA13	pagg. 152-153		✓ pagg. 183-185	5.1; 8.5; 10.2
<b>Pratiche lavorative: gestione delle lamentele</b>					
	G4-DMA	pagg. 53-54		✓ pagg. 183-185	
	G4-LA16	pag. 54		✓ pagg. 183-185	16.3
<b>DIRITTI UMANI</b>					
<b>Investimenti</b>					
	G4-DMA	pagg. 27-28; Codice Etico (pag. 9; pag. 12) [i]; Diritti Umani [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-HR1	pagg. 56-57		✓ pagg. 183-185	
	G4-HR2	pagg. 154-155		✓ pagg. 183-185	
<b>Non discriminazione</b>					
	G4-DMA	Codice Etico (pagg. 9-10; pag. 15) [i]; Diversity [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-HR3	pag. 54		✓ pagg. 183-185	5.1; 8.8; 16.b
<b>Libertà di associazione e di contrattazione collettiva</b>					
	G4-DMA	Codice Etico (pag. 9) [i]; Relazioni industriali [i]; Diritti Umani [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-HR4	pagg. 56-57	Parte dell'indicatore non è applicabile: le informazioni sui fornitori non sono rendicontate perché l'indicatore per il settore finanziario ha significatività relativamente agli investimenti	✓ pagg. 183-185	8.8

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.



Aspetti "material"	Informazioni sull'approccio gestionale (DMA) e indicatori	Pagina	Omissioni	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
<b>Lavoro minorile</b>					
	G4-DMA	Codice Etico (pag. 9) [i]; Diritti Umani [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-HR5	pagg. 56-57	Parte dell'indicatore non è applicabile: le informazioni sui fornitori non sono rendicontate perché l'indicatore per il settore finanziario ha significatività relativamente agli investimenti	✓ pagg. 183-185	8.7; 16.2
<b>Lavoro forzato o obbligatorio</b>					
	G4-DMA	Codice Etico (pag. 9) [i]; Diritti Umani [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-HR6	pagg. 56-57	Parte dell'indicatore non è applicabile: le informazioni sui fornitori non sono rendicontate perché l'indicatore per il settore finanziario ha significatività relativamente agli investimenti	✓ pagg. 183-185	8.7
<b>Diritti dei nativi</b>					
	G4-DMA	Codice Etico (pag. 12) [i]; Diritti Umani [i]; Equator Principles [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-HR8	pag. 54; Equator Principles [i]		✓ pagg. 183-185	
<b>Valutazione</b>					
	G4-DMA	pag. 54; Diritti Umani [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-HR9	pagg. 56-57; pag. 145		✓ pagg. 183-185	
<b>Diritti Umani: gestione delle lamentele</b>					
	G4-DMA	pag. 54; Diritti Umani [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-HR12	pag. 54		✓ pagg. 183-185	16.3
<b>SOCIETÀ</b>					
<b>Comunità Locali</b>					
	G4-DMA	pagg. 27-28; Codice Etico (pag. 9; pag. 19) [i]; Equator Principles [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-SO1	pagg. 56-57		✓ pagg. 183-185	
	G4-SO2	pagg. 56-57		✓ pagg. 183-185	1.4
<b>Anti-corruzione</b>					
	G4-DMA	pagg. 29-30; Monitoraggio dei rischi di corruzione [i]; Codice Etico (pag. 9) [i]; Investimenti responsabili [i]		✓ pagg. 183-185	

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Aspetti "material"	Informazioni sull'approccio gestionale (DMA) e indicatori	Pagina	Omissioni	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
	G4-SO3	pagg. 81-82; Monitoraggio dei rischi di corruzione [i]		✓ pagg. 183-185	16.5
	G4-SO4	pag. 154		✓ pagg. 183-185	16.5
	G4-SO5	pag. 156		✓ pagg. 183-185	16.5
<b>Politiche pubbliche</b>					
	G4-DMA	Policy di CSR (Policy sul finanziamento ai partiti politici) [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-SO6	pag. 82		✓ pagg. 183-185	
<b>Comportamento anti-competitivo</b>					
	G4-DMA	pagg. 29-30; Tutela della libera concorrenza [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-SO7	pagg. 83-84		✓ pagg. 183-185	16.3
<b>Conformità</b>					
	G4-DMA	pagg. 29-30; Codice Etico (pag. 7; pag. 9) [i]; Tutela della libera concorrenza [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-SO8	pag. 84		✓ pagg. 183-185	16.3
<b>Impatti sulla società: gestione delle lamentele</b>					
	G4-DMA	pag. 54		✓ pagg. 183-185	
	G4-SO11	pag. 54		✓ pagg. 183-185	16.3
<b>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>					
<b>Salute e sicurezza del cliente</b>					
	G4-DMA	pagg. 27-28; Salute e sicurezza [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-PR1	pagg. 57-59; pag. 161		✓ pagg. 183-185	
	G4-PR2	Non sono state comminate multe o sanzioni per non osservanza di norme, codici volontari di comportamento. Non è emerso nessun incidente di non osservanza a codici volontari sulla salute e sicurezza dei clienti		✓ pagg. 183-185	16.3
<b>Etichettatura di prodotti e servizi</b>					
	G4-DMA	pagg. 67-68; Trasparenza verso i clienti [i]		✓ pagg. 183-185	
	G4-PR4	Bilanci e Relazioni (Relazione e Bilancio Consolidato 2016 pag. 398 Contenzioso in materia di altri prodotti bancari) [i]		✓ pagg. 183-185	16.3
	G4-PR5	pagg. 86-88		✓ pagg. 183-185	

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Aspetti "material"	Informazioni sull'approccio gestionale (DMA) e indicatori	Pagina	Omissioni	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
<b>Comunicazione di marketing</b>					
	G4-DMA	pag. 57	Settori controversi [i]	✓	pagg. 183-185
	G4-PR6	pag. 57		✓	pagg. 183-185
	G4-PR7	Trasparenza verso i clienti [i]		✓	pagg. 183-185 16.3
<b>Privacy del cliente</b>					
	G4-DMA	pagg. 29-30; Codice Etico (pag. 12) [i]; Sicurezza e Tutela della Privacy [i]		✓	pagg. 183-185
	G4-PR8	pag. 83; pag. 144		✓	pagg. 183-185 16.3; 16.10
<b>Conformità</b>					
	G4-DMA	pagg. 29-30; Codice Etico (pag. 12) [i]		✓	pagg. 183-185
	G4-PR9	Bilanci e Relazioni (Relazione e Bilancio Consolidato 2016 pagg. 398-400) [i]		✓	pagg. 183-185 16.3
<b>SUPPLEMENTI DEL SETTORE FINANZIARIO</b>					
<b>CATEGORIA: SOCIALE</b>					
<b>SOCIETÀ</b>					
<b>Comunità Locali</b>					
	FS13	pag. 142		✓	pagg. 183-185 1.4; 8.10; 10.2
	FS14	pag. 86; Vicinanza [i]		✓	pagg. 183-185 1.4; 8.10; 10.2
<b>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>					
<b>Etichettatura di prodotti e servizi</b>					
	FS15	pagg. 67-68; La relazione con i clienti [i]		✓	10.5
	FS16	pagg. 75-76		✓	pagg. 183-185 1.4; 8.10; 10.2
<b>CATEGORIA SPECIFICA DI SETTORE: IMPATTO DI PRODOTTI E SERVIZI</b>					
<b>Portafoglio prodotti</b>					
	FS1	pag. 56; pag. 57; pag. 120; Policy di CSR [i]		✓	pagg. 183-185 10.5
	FS2	pag. 56; pag. 57; pag. 128		✓	pagg. 183-185 10.5
	FS3	pagg. 56-57; Equator Principles [i]		✓	pagg. 183-185 10.5
	FS4	pag. 124; Prodotti e servizi verdi [i]		✓	pagg. 183-185 10.5
	FS5	pagg. 56-57; pag. 67; Equator Principles [i]		✓	pagg. 183-185 10.5

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Aspetti "material"	Informazioni sull'approccio gestionale (DMA) e indicatori	Pagina	Omissioni	Assurance esterna	Connessione SDG* con indicatori GRI
	FS6	pag. 12; pag. 143; Chi siamo (Presentazione del Gruppo Pag. 30) [i]		✓ pagg. 183-185	1.4; 8.3; 8.10; 9.3
	FS7	pag. 68		✓ pagg. 183-185	1.4; 8.3; 8.10; 9.3; 10.2; 11.1
	FS8	pag. 122		✓ pagg. 183-185	
<b>Audit</b>					
	FS9	Attuazione e governo [i]; Monitoraggio dei rischi di corruzione [i]		✓ pagg. 183-185	10.5
<b>Azionariato attivo</b>					
	FS10	pag. 66; pag. 144		✓ pagg. 183-185	10.5
	FS11	pag. 65		✓ pagg. 183-185	10.5
	FS12	pag. 65		✓ pagg. 183-185	

\* SDG: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

## ASPETTI MATERIAL NON GRI

Aspetti "material"	Informazioni sull'approccio gestionale (DMA)	Pagina	Assurance esterna
<b>TUTELA DELLA SOLIDITÀ E REDDITIVITÀ</b>	DMA generico	pagg. 25-26	✓ pagg. 183-185
<b>GESTIONE DEI RISCHI D'IMPRESA</b>	DMA generico	pagg. 27-28; Controllo e gestione dei rischi [i]	✓ pagg. 183-185
<b>INTEGRITÀ E RIGORE NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>	DMA generico	pagg. 29-30; Codice Etico (pag. 7; pag. 9) [i]	✓ pagg. 183-185
<b>SVILUPPO E GESTIONE DELLE PERSONE</b>	DMA generico	pagg. 31-32; Codice Etico (pag. 7; pagg. 15-16) [i]	✓ pagg. 183-185
<b>OFFERTA DI UN SERVIZIO DI VALORE ALLA CLIENTELA</b>	DMA generico	pagg. 33-34; Codice Etico (pag. 7; pagg. 10-11) [i]	✓ pagg. 183-185
<b>ACCESSO AL CREDITO E GESTIONE DEI RISPARMI</b>	DMA generico	pagg. 35-36; Codice Etico (pagg. 10-11) [i]; Investimenti Responsabili [i]	✓ pagg. 183-185
<b>CLIMATE CHANGE</b>	DMA generico	pagg. 37-38; Codice Etico (pag. 18) [i]; Le nostre policy ambientali [i]	✓ pagg. 183-185

# GRI - Perimetri d'impatto

ASPETTI "MATERIAL" IDENTIFICATI	Riferimento pagina	Indicatori GRI	All'interno della Banca	All'esterno della Banca
<b>TUTELA DELLA SOLIDITÀ E REDDITIVITÀ</b>	pag. 25	G4-EC1; G4-EC3; G4-EC4; G4-EC5; G4-EC6; G4-EC7; G4-EC8	Gruppo Intesa Sanpaolo	Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità
<b>GESTIONE DEI RISCHI D'IMPRESA</b>	pag. 27	G4-LA5; G4-LA6; G4-LA8; G4-LA16; G4-HR1; G4-HR2; G4-HR4; G4-HR5; G4-HR6; G4-HR8; G4-HR9; G4-HR12; G4-SO1; G4-SO2; G4-SO11; G4-EN34; G4-PR1; G4-PR6; FS1; FS2; FS3; FS5	Gruppo Intesa Sanpaolo	Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità
<b>INTEGRITÀ E RIGORE NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>	pag. 29	G4-EN29; G4-SO3; G4-SO4; G4-SO5; G4-SO6; G4-SO7; G4-SO8; G4-PR2; G4-PR7; G4-PR8; G4-PR9; FS9	Gruppo Intesa Sanpaolo	Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità
<b>SVILUPPO E GESTIONE DELLE PERSONE</b>	pag. 31	G4-LA1; G4-LA2; G4-LA3; G4-LA4; G4-LA9; G4-LA10; G4-LA11; G4-LA12; G4-LA13; G4-HR3; FS4	Gruppo Intesa Sanpaolo	Azionisti, Clienti, Comunità
<b>OFFERTA DI UN SERVIZIO DI VALORE ALLA CLIENTELA</b>	pag. 33	G4-PR4; G4-PR5; FS13; FS14; FS15	Business Unit, Servizi Operativi, Funzione Compliance, Dipartimento IT, Area Innovazione, Relazioni Esterne	Clienti, Comunità
<b>ACCESSO AL CREDITO E GESTIONE DEI RISPARMI</b>	pag. 35	FS6; FS7; FS8; FS10; FS11; FS12; FS16	Business Unit, Risk Management, Funzione Crediti, Area Innovazione, Funzione Compliance	Azionisti, Clienti, Ambiente, Comunità
<b>CLIMATE CHANGE</b>	pag. 37	G4-EC2; G4-EN1; G4-EN2; G4-EN3; G4-EN4; G4-EN5; G4-EN6; G4-EN7; G4-EN8; G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17; G4-EN18; G4-EN19; G4-EN20; G4-EN21; G4-EN23; G4-EN30; G4-EN31; FS8	Gruppo Intesa Sanpaolo	Ambiente, Clienti, Fornitori, Comunità