

# DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA 2018 Gruppo Banca CARIGE



Mario Riggio



GRUPPO BANCA CARIGE

Dichiarazione Non Finanziaria 2018 Gruppo Banca Carige

## Indice

Lettera agli stakeholder.....	5
Nota Metodologica .....	7
<b>1 Modello di business.....</b>	<b>10</b>
Struttura organizzativa.....	10
Principi e valori.....	12
Dimensione e presenza territoriale.....	15
Governance.....	18
Risk Management.....	25
Profilo economico e patrimoniale .....	29
Relazione con il territorio e la comunità.....	31
<b>2 - Scenario e percorso di sostenibilità.....</b>	<b>35</b>
Contesto di riferimento .....	35
Stakeholder del Gruppo.....	37
Analisi di materialità.....	39
<b>3 - Responsabilità nella governance.....</b>	<b>47</b>
Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione.....	47
<b>4 - Responsabilità nel business.....</b>	<b>51</b>
Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti.....	51
Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva.....	55
Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie.....	58
Qualità della relazione e soddisfazione del cliente.....	69
<b>5 - Responsabilità verso il personale.....</b>	<b>72</b>
Sviluppo e Valorizzazione delle Risorse.....	72
- Composizione del personale.....	72
- Relazioni industriali.....	73
- Sistema retributivo.....	73
- Identità aziendale e senso di appartenenza.....	74
- Formazione e competenza delle persone.....	74
- Sistema di valutazione del personale.....	76
Valorizzazione delle diversità e pari opportunità .....	77
Welfare e benessere organizzativo.....	78
Salute e sicurezza.....	79
<b>6 - Responsabilità verso la società.....</b>	<b>82</b>
Rispetto dei diritti umani e inclusione finanziaria .....	82
<b>7 - Responsabilità verso l'ambiente.....</b>	<b>86</b>
Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali.....	86
- Consumi di carta e di materiale da ufficio.....	87
- Consumi energetici.....	88
- Flotta aziendale.....	90

- Emissioni.....	90
- Gestione dei rifiuti.....	92
<b>ALLEGATI.....</b>	<b>94</b>
- Composizione del Consiglio di Amministrazione.....	94
- Attività di intermediazione.....	96
- Canali.....	100
- Portafoglio clienti.....	101
- Soddisfazione del cliente.....	103
- Personale.....	104
- Ambiente.....	122
<b>GRI CONTENT INDEX.....</b>	<b>124</b>
<b>Relazione della Società di Revisione Indipendente.....</b>	<b>130</b>

## **Lettera agli Stakeholder “Riprendiamoci il futuro”**

Con efficacia 2 gennaio 2019, come conseguenza delle mutate condizioni derivanti dall'esito dell'Assemblea del 22 dicembre 2018, che non ha approvato la delega al Consiglio di Amministrazione per l'aumento del capitale sociale, la maggioranza dei Consiglieri di Amministrazione della Banca ha rassegnato le proprie dimissioni, con la contestuale decadenza dell'intero Consiglio.

Nella stessa data la Banca Centrale Europea ha posto Banca Carige in Amministrazione Temporanea, nominando tre Commissari Straordinari ed un Comitato di Sorveglianza. In continuità con la strategia in atto i tre Commissari hanno proseguito le attività di rafforzamento patrimoniale, di rilancio commerciale attraverso il recupero delle quote di mercato nei segmenti core, di derisking attraverso la riduzione dei Non Performing Loan e di ricerca di possibili business combination. Questi elementi hanno trovato una sintesi nel Piano Strategico 2019-2023 denominato “Carige: Riprendiamoci il Futuro”, approvato nella riunione del 19 febbraio 2019 e presentato alla comunità finanziaria il 27 febbraio, che ha come obiettivo quello di valorizzare il potenziale della Banca in ottica stand alone quale base per una business combination e che si articola su tre fasi fra loro collegate:

- rafforzamento della struttura e della dotazione patrimoniale nel 2019;
- raggiungimento del pareggio di bilancio nel 2020 sulla base di leve operative/commerciali di breve termine;
- ritorno alla redditività dal 2021 costruendo sul risanamento radicale degli anni precedenti.

Il Piano Strategico 2019-2023 riduce dunque strutturalmente il profilo di rischio della Banca, rivede integralmente il modello di business di Carige al fine di assicurarne la sostenibilità in ottica stand alone e consente la generazione di una soddisfacente remunerazione del capitale. Al tempo stesso rappresenta la base sulla quale poter sommare i benefici addizionali derivanti da una possibile business combination che potenziali partner e investitori, siano essi finanziari o industriali ed in funzione delle proprie caratteristiche, potranno ottenere.

Il Piano valorizza i punti di forza della Banca in termini di clientela, risorse umane e specificità del territorio di riferimento, che presenta una ricchezza finanziaria pro capite significativamente più elevata della media nazionale, oltre a prevedere la focalizzazione dell'offerta su servizi dedicati a specifici segmenti di clientela, quali la gestione del risparmio delle famiglie e i servizi alle piccole e medie imprese ed una rivoluzione c.d. lean, che si traduce nella capacità di

*risultare più agili, eliminando sprechi e complessità operative e sfruttando le dimensioni medio-piccole della Banca per garantire velocità ed efficienza nel servizio al cliente.*

*Il nostro piano si rivolge a tutti gli stakeholder, in particolare:*

- ✓ ai nostri clienti: seppur con un'offerta più limitata, saremo i "migliori" in ciò che facciamo, fornendo un livello di servizio senza precedenti*
- ✓ alla nostra comunità: vicinanza e supporto allo sviluppo nei territori di riferimento*
- ✓ alle nostre persone: un nuovo approccio al lavoro, lean e flessibile*
- ✓ ai nostri investitori: basso profilo di rischio, break-even immediato, rendimento attrattivo.*

*I Commissari Straordinari*

*Genova, 2 aprile 2019*

## Premessa

Con efficacia 2 gennaio 2019 hanno rassegnato le proprie dimissioni Pietro Modiano dalla carica di Presidente del Consiglio di Amministrazione e Consigliere di Amministrazione della Banca, Fabio Innocenzi dalla carica di Amministratore delegato e Consigliere di Amministrazione della Banca, Salvatore Bragantini e Bruno Pavesi, rispettivamente Presidente e Membro del Comitato Spese e Nomine, dalla carica di Consigliere di Amministrazione della Banca, Lucia Calvosa, membro del Comitato Nomine e Governance, dalla carica di Consigliere di Amministrazione della Banca. Le motivazioni alla base delle dimissioni sono le mutate condizioni derivanti dall'esito dell'Assemblea del 22 dicembre che non ha approvato la delega al Consiglio di Amministrazione per l'aumento del capitale sociale.

Sempre in data 2 gennaio 2019 la Banca Centrale Europea ha disposto il Commissariamento di Banca Carige S.p.A., nominando Fabio Innocenzi, Pietro Modiano e Raffaele Lener quali Commissari Straordinari della Banca aventi tutte le funzioni e tutti i poteri spettanti all'Organo di amministrazione ai sensi dello Statuto della Banca e della normativa applicabile e, in particolare, con il potere di adottare tutte le decisioni necessarie per la gestione operativa della Banca stessa, riferendone periodicamente alla Vigilanza. La BCE ha inoltre nominato un Consiglio di Sorveglianza composto da tre membri: Gian Luca Brancadoro, Andrea Guaccero e Alessandro Zanotti. In data 4 gennaio 2019 la Banca ha comunicato che il Comitato di Sorveglianza ha nominato Presidente il Professor Avvocato Gianluca Brancadoro, ai sensi dell'art. 71 T.U.B.

I riferimenti a "Consiglio di Amministrazione", "Presidente", "Amministratore Delegato", "Amministratore", "Comitato Esecutivo", "Comitati consiliari" contenuti nel presente documento vanno intesi come riferiti al sistema di governance ordinario della Banca e, ove relativi a fattispecie concrete, come riferiti al periodo precedente al 2 gennaio 2019.

## Nota metodologica

### Contenuti, perimetro, periodicità della rendicontazione

Il presente documento, "Dichiarazione Non Finanziaria Gruppo Banca Carige 2018" (di seguito Dichiarazione Non Finanziaria o DNF) costituisce la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario predisposta in conformità alle linee guida GRI ed osservando le indicazioni del D.Lgs. 254/16 (di seguito il "Decreto"), redatta con l'obiettivo di assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo Banca Carige, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto. Nel documento sono trattati i temi ritenuti rilevanti e previsti dagli Artt. 3 e 4 del D.Lgs. 254/16 con riferimento all'esercizio 2018.

I contenuti sono stati valutati sulla base dell'analisi di materialità (cfr. pagg. 39-42), che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per i principali stakeholder.

La presente Dichiarazione Non Finanziaria si riferisce al periodo di gestione compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2018 e il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello della

Situazione patrimoniale ed economica consolidata ex art. 73, comma 4 TUB, redatta dai Commissari Straordinari.

A questo proposito si segnala che in data 2 febbraio 2018 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha conferito mandato all'Amministratore Delegato di comunicare alla controllata Centro Fiduciario C.F. S.p.A. il venir meno dell'interesse della Capogruppo a mantenere una presenza nella produzione dei servizi fiduciari. Il 28 marzo 2018 l'Assemblea dei soci del Centro Fiduciario C.F. S.p.A. ha deliberato la messa in liquidazione della società.

Eventuali variazioni rispetto a tale perimetro sono opportunamente segnalate nel documento.

Per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono state adottate Linee Guida per il reporting di sostenibilità definite dal Global Reporting Initiative (GRI) nella versione GRI Standard 2016<sup>1</sup>, che costituisce l'evoluzione delle Linee Guida GRI G4 precedentemente adottate - opzione in "accordance core" - e il supplemento Financial Services Sector Disclosures del GRI stesso. Dato il settore di appartenenza, sono state prese a riferimento le pubblicazioni dell'Associazione Bancaria Italiana su tema, ovvero le "Linee guida ABI sull'applicazione in banca del Global Reporting Initiative (GRI)", le "Linee guida sull'applicazione in banca degli indicatori Ambiente del GRI" pubblicate da ABIEnergia (versione dicembre 2018) e le "Linee Guida per la Rendicontazione Non Finanziaria in Banca. Riflessioni e proposte di lavoro alla luce del D.Lgs. n. 254/2016." Si è fatto, inoltre, riferimento alla Linee guida della Commissione Europea<sup>2</sup>

La predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria ha periodicità annuale, pertanto l'edizione precedente si riferisce all'esercizio 2017, documento redatto secondo lo standard in vigore alla data, ovvero il Global Reporting Initiative (GRI) nella versione GRI-G4.

Ove possibile, le informazioni fornite prevedono un confronto con quelle relative gli esercizi 2017 e 2016 come richiesto dai GRI Standards. Laddove non sia possibile il raffronto con i due esercizi precedenti, specifiche note nel presente documento ne chiariscono le motivazioni.

La situazione patrimoniale ed economica consolidata ex art. 73, comma 4 TUB al 31 dicembre 2018 del Gruppo Banca Carige è stata redatta applicando i principi contabili internazionali IAS/IFRS e le connesse interpretazioni (SIC/IFRIC) formalmente omologati dalla Commissione Europea e osservando le indicazioni di cui alla Circolare n.262 del 22 dicembre 2005 della Banca d'Italia e successivi aggiornamenti (Il bilancio bancario: schemi e regole di compilazione).

Pertanto si segnala che, in seguito all'introduzione del principio contabile IFRS 9, lo schema di stato patrimoniale ha subito variazioni che non permettono un confronto omogeneo tra i dati al 31 dicembre 2018 con quelli al 31 dicembre 2017. Le tabelle che seguono presentano i dati al 31 dicembre 2018 determinati in base al principio contabile IFRS 9 e i dati al 31 dicembre 2017 determinati in base al vecchio principio contabile IAS 39.

---

<sup>1</sup> La data di entrata in vigore dei GRI Standards è il 1° luglio 2018.

<sup>2</sup> 2017/C 215/01 Comunicazione della Commissione — Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario).

Il processo di raccolta e elaborazione dei dati per la predisposizione sulla Dichiarazione di carattere Non Finanziario - Comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e sulla diversità è stato presidiato dalla Struttura Amministrazione e Bilancio, che ha coordinato tutte le funzioni aziendali interne, al fine di ottenere informazioni chiare e complete, in linea con quanto previsto dallo standard di rendicontazione e secondo le indicazioni del Decreto. Le singole funzioni responsabili delle tematiche così identificate hanno associato specifici indicatori di performance con l'obiettivo di esplicitare il dato quantitativo e favorire un monitoraggio costante. Ogni funzione ha provveduto alla compilazione delle schede di raccolta dati, avvalendosi di dati di contabilità generale, dei sistemi informativi aziendali e della reportistica gestionale. La presente rendicontazione è stata sottoposta ed approvata dal Collegio dei Commissari il 2 aprile 2019.

### Assurance

Il presente documento è stato sottoposto a revisione limitata da parte della società EY S.p.A.. I risultati delle verifiche svolte sono contenute nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento - "limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.

La relativa relazione di revisione limitata è disponibile a pag. 130.

### Riferimenti

La DNF viene messa a disposizione degli stakeholder attraverso la pubblicazione in formato PDF sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione "Responsabilità Sociale".

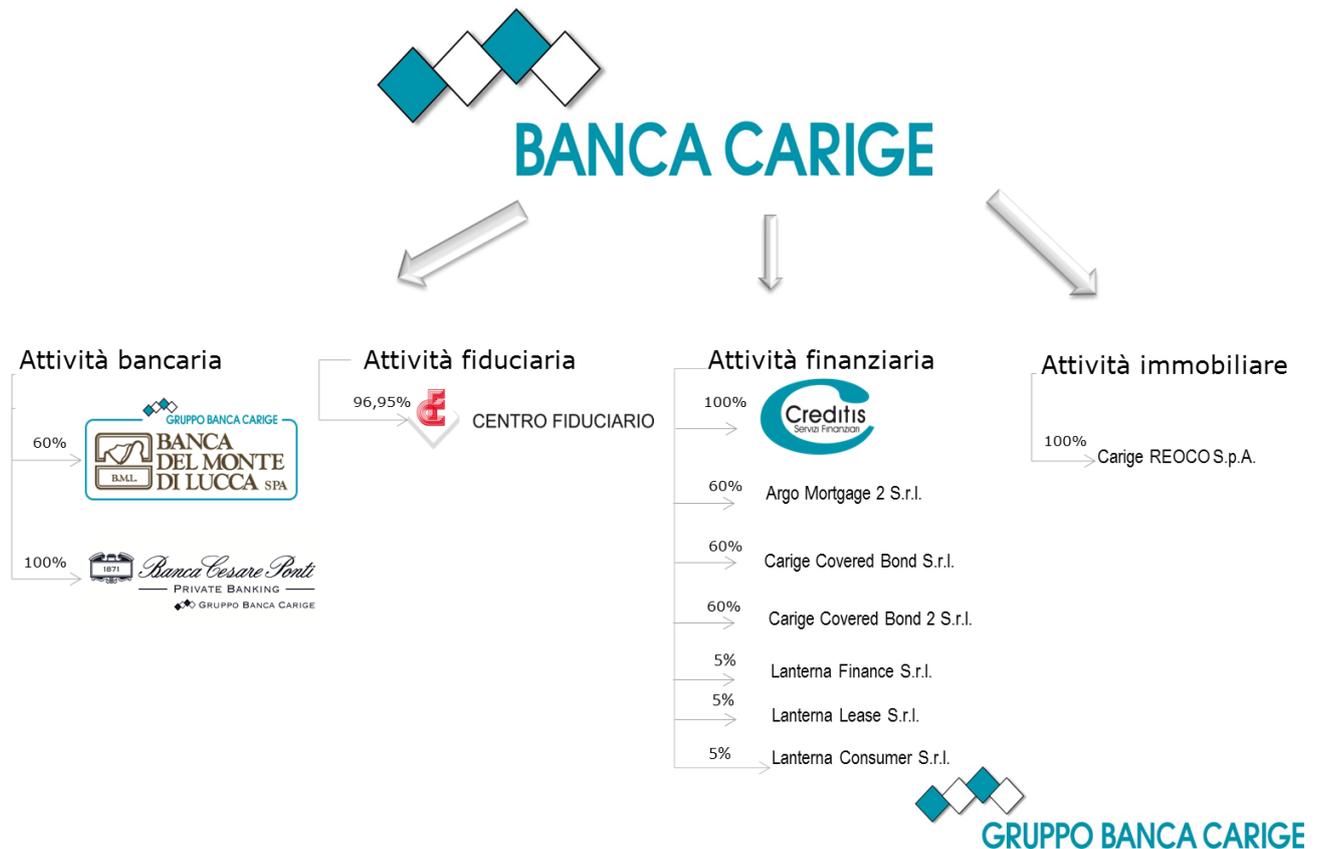
Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a Banca Carige S.p.A. all'indirizzo e-mail: [csr@carige.it](mailto:csr@carige.it).

# 1 Modello di business

Il Gruppo Banca Carige è storicamente caratterizzato da un'identità fortemente radicata in una tradizione che si basa sulla cultura della vicinanza e su valori consolidati nel tempo. Il Gruppo sta affrontando negli ultimi anni un processo di profondo rinnovamento in un'ottica di maggiore coerenza ai più recenti sviluppi del mercato e della società.

## Struttura organizzativa

Il Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla Capogruppo Banca Carige S.p.A. (Sede Legale in Genova, Via Cassa di Risparmio, 15) e dalle società bancarie e finanziarie da questa controllate. All'esito della fusione nella Capogruppo di alcune Banche controllate nel corso degli anni 2015 e 2016, con il fine di preservare il radicamento territoriale delle banche oggetto di incorporazione, i marchi di Banca Carige Italia, Cassa di Risparmio di Savona e Cassa di Risparmio di Carrara sono stati mantenuti nelle insegne anche a seguito del perfezionamento delle operazioni. In data 20 luglio 2017 è stata costituita la Carige REOCO S.p.A. con lo scopo primario di acquisire, valorizzare e massimizzare il recupero economico proveniente da iniziative immobiliari finanziate dalla Banca stessa che scontano difficoltà economiche e potrà rivolgere il suo operato anche alla valorizzazione dei cespiti non strumentali della Banca, fornendo inoltre supporto alla gestione degli immobili strumentali (*facility management*).



Situazione al 31/12/2018

## Soci - Composizione del capitale sociale

Al 31 dicembre 2018 il capitale sociale della Capogruppo, sottoscritto e interamente versato, risulta pari a 1.845.163.696,00 euro ed è diviso in n. 55.265.881.015 azioni prive dell'indicazione del valore nominale, di cui n. 55.265.855.473 azioni ordinarie e n. 25.542 azioni di risparmio convertibili, in conseguenza della riduzione del capitale per perdite assunta dall'Assemblea straordinaria dei soci del 22 dicembre 2018.

La composizione del capitale sociale viene aggiornata e resa disponibile sul sito internet della Banca nella sezione Governance - Azionariato.

## Principi e valori

Banca Carige, in qualità di Capogruppo, adotta, per se stessa e per le altre componenti del Gruppo, le soluzioni organizzative adeguate per garantire il rispetto delle normative legislative e regolamentari cui è sottoposta, ivi compresa la prevenzione dei reati rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, nonché delle disposizioni della Banca d'Italia in materia di sistema dei controlli interni, dalla cui violazione può derivare anche un rischio reputazionale.

Le predette soluzioni - disciplinate nel "Regolamento del Processo per il governo dei rischi di Gruppo" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo - consentono nel continuo di recepire nelle fonti normative interne le disposizioni di legge e di vigilanza applicabili a ciascuna componente del Gruppo e di contenere quindi il rischio di non conformità. Le complessive attività - che ciascuna componente del Gruppo è chiamata a svolgere per conseguire i propri obiettivi gestionali nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in un'ottica di sana e prudente gestione - sono articolate in "processi".

Ogni processo è suddiviso in "fasi" e ciascuna fase in "aspetti" da considerare per lo svolgimento delle fasi (criteri per la gestione di rischi, attività da svolgere per la concreta e corretta applicazione dei criteri, procedure da utilizzare a supporto delle attività, unità organizzative responsabili). Ogni processo recepisce le varie disposizioni esterne che lo riguardano, senza perciò definire tanti processi interni quante sono le disposizioni esterne (o i gruppi omogenei di esse). I processi sono posti al centro del sistema organizzativo aziendale, in quanto disciplinano i criteri da seguire e le relative attività da svolgere e, unitamente agli strumenti da utilizzare per dare esecuzione alle attività, gli organi e le funzioni deputate alla loro esecuzione, sono disciplinati in specifici Regolamenti.

Operativamente:

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo:

- approva il Codice Etico che riassume i principi di condotta indicati dalle disposizioni di Vigilanza in materia di controlli interni (ad esempio regole deontologiche e regole da osservare nei rapporti con i clienti) che ispirano le soluzioni organizzative sopra descritte, con particolare riferimento allo svolgimento dei processi, per attenuare i rischi operativi e di reputazione della Banca e favorire la diffusione di una cultura dei controlli interni
- approva i Regolamenti
- li diffonde alle strutture della Capogruppo e alle altre componenti del Gruppo (queste, a loro volta, li recepiscono)

Il Codice Etico è dunque:

- espressione dei valori e dei principi di comportamento che il Gruppo Banca Carige riconosce, accetta e condivide
- volto ad assicurare che tutte le attività della Banca siano svolte nell'osservanza della Legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede: tutti coloro che operano per la Banca sono tenuti a conoscere, osservare e far osservare il Codice nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

## Valori e principi generali

Carige nella gestione quotidiana delle proprie relazioni:

- promuove la valorizzazione delle risorse umane attraverso percorsi di accrescimento professionale e di partecipazione agli obiettivi dell'impresa, anche con riferimento al rispetto della legalità, ponendo attenzione ai bisogni e alle legittime aspettative degli interlocutori interni e esterni, al fine di migliorare il clima di appartenenza e il grado di soddisfazione;
- persegue, con correttezza e trasparenza, obiettivi di efficienza, efficacia e economicità dei sistemi di gestione per accrescere i livelli di redditività e competitività dell'impresa e per conseguire, attraverso un costante aggiornamento, gli standard correnti di innovazione;
- persegue gli obiettivi aziendali riconoscendo centralità ai bisogni dei clienti esterni e interni, nonché alle aspettative degli azionisti;
- si adopera affinché tutte le azioni, le operazioni, le transazioni e in generale i comportamenti tenuti dagli organi sociali, dal personale e dai collaboratori in merito alle attività svolte nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità siano improntati alla massima onestà, imparzialità, riservatezza, trasparenza.

I Principi Generali riportati nel Codice Etico sono i seguenti:



**Onestà e imparzialità:** È interesse precipuo della Banca che gli obiettivi aziendali vengano conseguiti rispettando tutte le normative vigenti. Non sono ammessi comportamenti collusivi, pratiche di corruzione, favori, pressioni e sollecitazioni verso terzi per ottenere vantaggi personali e/o lavorativi per sé o altri. Nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta deve essere evitata ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.



**Riservatezza:** La Banca Carige assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di consapevole autorizzazione da parte degli interessati e, comunque, sempre in conformità alle norme giuridiche vigenti, curando che i propri dipendenti e collaboratori utilizzino le informazioni riservate, acquisite in ragione del proprio rapporto con la Banca, esclusivamente per scopi connessi con l'esercizio della propria funzione.



**Trasparenza e completezza dell'informazione:** La Banca nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti e avvisi diretti a Pubbliche Autorità, al mercato, alla clientela, ai fornitori e ai propri dipendenti e collaboratori, si attiene a principi di trasparenza e completezza al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti.

## Attuazione del Codice Etico

- Carige si impegna affinché il Codice Etico sia portato a conoscenza di tutti gli stakeholder e periodicamente aggiornato (ciascun esponente aziendale, dipendente e collaboratore può fornire suggerimenti e contributi per il suo miglioramento)
- Carige si riserva di sanzionare, attraverso l'intervento dei competenti Organi o Funzioni Aziendali, eventuali comportamenti contrari ai principi ed alle regole di comportamento espressi nel Codice Etico. Per il personale dipendente, la violazione del Codice è sanzionabile a livello disciplinare
- Carige mette a disposizione di tutti gli interessati canali di comunicazione per segnalare possibili violazioni del Codice Etico.

Nel contesto dei principi espressi nel Codice Etico si inserisce il modello organizzativo aziendale che si sviluppa attraverso strumenti regolamentari organizzati gerarchicamente che possono declinare, nell'ambito dei diversi ruoli e competenze, i diversi gradi di responsabilità.

## Dimensione e presenza territoriale

Il Gruppo Carige è presente in 13 regioni italiane. Il 37% dei suoi sportelli presidiano la Liguria, regione di origine che ospita la sede legale di Genova; il 13,3% degli altri sono in Toscana e il 10,6% in Lombardia, dove operano le altre banche del Gruppo - Banca del Monte di Lucca e Banca Cesare Ponti, il 9,8% sono in Sicilia.

Alla fine del 2018, il Gruppo poteva contare su una rete di 489 sportelli a servizio di oltre 900 mila clienti tra famiglie, professionisti, piccole e medie imprese e artigiani con un'offerta articolata su un'ampia gamma di prodotti e servizi, in una logica di multicanalità integrata focalizzata sulla qualità del servizio.

Nell'anno è proseguito il processo di razionalizzazione della rete effettuata in ottica di contenimento dei costi ed efficientamento del servizio, con la chiusura di 40 sportelli, tra i quali quello di Nizza in Francia, l'unico all'estero.

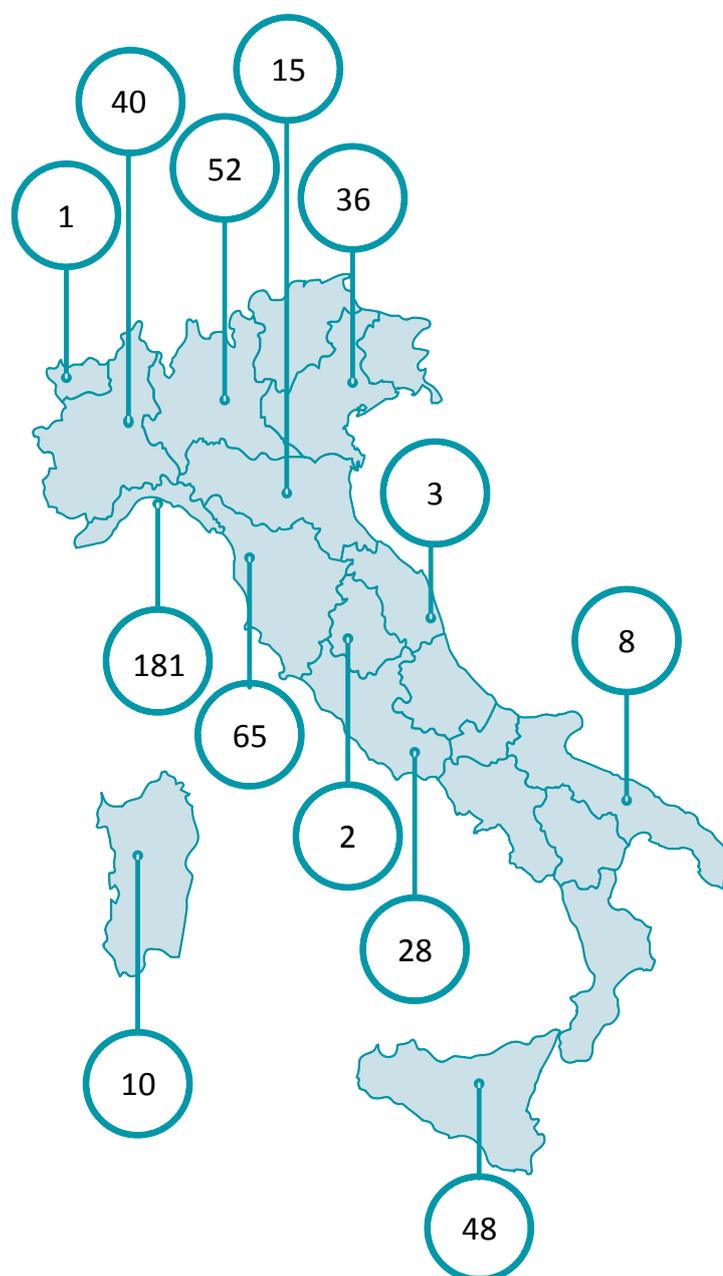
Il sistema distributivo del Gruppo è costituito da canali tradizionali e diretti. Il sistema dei canali tradizionali - rappresentati dalle filiali coi consulenti affluent e small business e dai distretti di consulenza private e corporate – è fondato su un modello di specializzazione del servizio alla clientela, ovvero una gestione personalizzata con clienti seguiti da specifici consulenti<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> La clientela Carige è così segmentata:

- Private: attività finanziarie superiori a 500 mila euro.
- Affluent: attività finanziarie superiori o uguali a 80 mila euro e "criteri comportamentali".
- Mass Market: famiglie con attività finanziarie inferiori a 80 mila euro, piccoli operatori economici, piccoli enti e associazioni.
- Corporate ed enti rilevati: imprese con accordato breve termine di sistema  $\geq$  € 500 mila o fatturato  $\geq$  € 2,5 milioni o accordato sistema  $\geq$  € 1 milione.
- Small Business: imprese con accordato Banca  $\geq$  30 mila o fatturato  $\geq$  350 mila o accordato sistema  $\geq$  100 mila e altri "criteri settoriali".

## Gli sportelli del Gruppo Banca Carige



Il servizio di consulenza finanziaria personale conta su un totale di 82 consulenti per i clienti private e su 492 consulenti per quelli affluent. In affiancamento al servizio di consulenza finanziaria personale alle famiglie, si articola quello alle imprese, che conta su 176 consulenti e assistenti corporate (4 large corporate e 172 mid corporate, operativi su 51 distretti di cui uno large e 50 mid) e su 327 consulenti small business.

Per quanto riguarda i canali diretti, al 31/12/2018 gli sportelli ATM-Bancomat sono 604 (636 a fine 2017) e le aree self-service di Bancacontinua 17 (18 a fine 2017). Per offrire un servizio più rapido ed efficace, il Gruppo può contare su 166 cash-in destinati al versamento contanti/assegni distribuiti in 163 filiali. Nelle filiali coinvolte, nel 2018, la percentuale di trasferimento di versamenti è stata pari al 36,8%.

Il Gruppo offre una piattaforma di servizi on line e mobile. Il numero di contratti dei servizi di Internet Banking dedicati ai clienti privati e imprese è aumentato da 463.737 a fine 2017 a 471.835 a fine 2018. I clienti attivi su mobile sono cresciuti da 72 mila a 90 mila.

Per l'utilizzo delle piattaforme on line del Gruppo, i clienti possono essere supportati dal servizio help desk del Contact Center: nel 2018 gli operatori hanno risposto a circa 110 mila telefonate, di cui oltre 3 mila dispositive.

## Governance<sup>4</sup>

Il sistema di governance di Banca Carige tiene conto delle previsioni e dei principi contenuti nella normativa in materia di emittenti quotati prevista dal Testo Unico della Finanza e dai regolamenti Consob, nella normativa in materia bancaria prevista dal Testo Unico Bancario e dalle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia, nella normativa emanata nel quadro del Meccanismo di Vigilanza Unico europeo, nonché nel Codice di Autodisciplina delle Società quotate di Borsa Italiana S.p.A.

La Banca adotta un sistema di amministrazione e di controllo "tradizionale" ai sensi degli artt. 2380-bis e seguenti del Cod. Civ.

Gli Organi della Società, ai sensi dello Statuto sociale, sono:

- 1) l'Assemblea dei Soci;
- 2) il Consiglio di Amministrazione;
- 3) il Presidente;
- 4) il Comitato Esecutivo;
- 5) il Collegio Sindacale;
- 6) l'Amministratore Delegato e/o il Direttore Generale.

Si precisa peraltro che, a seguito della nomina da parte dell'Assemblea dei soci del 20/9/2018 di un nuovo Consiglio di Amministrazione composto da un minor numero di membri rispetto ai trienni precedenti, è emersa l'opportunità di non procedere alla nomina di un Comitato Esecutivo, in linea con l'esigenza di rendere più agile il processo decisionale nell'ottica del miglioramento della governance aziendale, con conseguente diversa allocazione dei relativi poteri deliberativi da ripartirsi per materia in capo ai diversi Comitati direzionali in essere.

Tuttavia, in assenza di un Comitato direzionale avente una specifica competenza in materia di spese e gestione degli immobili, il Consiglio nella seduta del 23/10/2018, al fine di evitare l'incremento dell'attività di carattere gestorio dell'organo consiliare rispetto alle funzioni di indirizzo e di gestione strategica, ha approvato la costituzione del Comitato endoconsiliare Spese e Immobili i cui poteri deliberativi sono stati definiti nella seduta consiliare dell'11/11/2018.

Non sono presenti Comitati responsabili del processo decisionale sui temi ambientali e sociali.

### L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei soci e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i soci ancorché non intervenuti o dissenzienti.

L'Assemblea ordinaria viene convocata almeno una volta all'anno, entro centoventi giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale, mentre l'Assemblea straordinaria viene convocata ogniqualvolta sia necessario assumere una delle deliberazioni ad essa riservate dalla legge.

---

<sup>4</sup>Per ogni approfondimento su questa sezione si rimanda allo Statuto e alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2018", disponibili sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla Sezione "Governance" (Documenti societari).

L'Assemblea ordinaria delibera, oltre che sulle materie ad essa attribuite dalla legge, anche sulle autorizzazioni per il compimento degli atti degli Amministratori in materia di operazioni con parti correlate e soggetti collegati. L'Assemblea è in particolare competente a deliberare sulla nomina e la revoca del Consiglio di Amministrazione, nonché, ai sensi di Statuto, sulla nomina del Presidente e del Vice Presidente.

### Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un minimo di sette ad un massimo di quindici membri. L'elezione dei membri avviene sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto.

Ai sensi dell'art. 20 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione - eccetto quanto tassativamente riservato dalla legge all'Assemblea dei soci.

La composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale della Banca è conforme alle previsioni di cui al Testo Unico della Finanza in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate.

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea ordinaria degli Azionisti del 20/9/2018 per gli esercizi 2018-2019-2020 con scadenza della carica all'Assemblea di approvazione del bilancio al 31/12/2020.

Al 31/12/2018 il Consiglio era composto da 9 membri di cui il 33% donne e 7 consiglieri indipendenti. Il Consiglio di Amministrazione si è riunito, nell'anno 2018, 37 volte, con cadenza almeno mensile.

Il **Comitato esecutivo** è nominato dal Consiglio di Amministrazione che, ai sensi di quanto stabilito dallo Statuto, ne determina il numero dei membri, la durata in carica e le attribuzioni; ove nominato, è composto dall'Amministratore Delegato, quale membro di diritto, nonché da altri membri eletti dal Consiglio di Amministrazione, in numero variabile da due a quattro. Il Comitato Esecutivo può essere nominato tra i propri componenti, a maggioranza assoluta, il proprio Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione - in linea anche con le disposizioni contenute nel Codice di Autodisciplina e nella vigente normativa di Vigilanza - ha provveduto alla costituzione, in seno ai suoi membri dei seguenti **Comitati consiliari**: Comitato Rischi, Comitato Remunerazione e Comitato Nomine e Governance. Tali Comitati rivestono un ruolo consultivo ed eventualmente propositivo e la composizione degli stessi rispetta le indicazioni del citato Codice di Autodisciplina e della normativa di vigilanza.

Come detto, a seguito della mancata costituzione del Comitato Esecutivo, il Consiglio ha deliberato di istituire il Comitato Spese e Immobili con funzioni deliberative in materia di spese e gestione del patrimonio immobiliare.

COMITATO RISCHI		
Funzioni consultive e propositive in particolare di assistenza al Consiglio di Amministrazione nella valutazione dell'adeguatezza del sistema di controllo interno e gestione dei rischi. Funzioni in materia di operazioni con parti correlate e soggetti collegati		5 (*)
		25 (93%)
COMITATO REMUNERAZIONE		
Funzioni consultive e propositive in materia di remunerazione		3
		14 (90%)
COMITATO NOMINE E GOVERNANCE		
Funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di nomina e designazione di esponenti aziendali		3 (*)
		14 (90%)
COMITATO SPESE E IMMOBILI		
Funzioni deliberative in materia di spese e gestione del patrimonio immobiliare		3
		4 (100%)

(\*) Comitato Rischi: 3 Membri indipendenti fino al 20/9/2018; 5 dal 21/9/2018, 25 riunioni, 93% presenza media

Comitato Spese e Immobili: 3 Membri indipendenti fino al 20/9/2018; 5 dal 21/9/2018 al 23/10/2018, 3 dal 24/10/2018, 14 riunioni, 90% presenza media

 Numero dei membri indipendenti  Numero di incontri nel 2018 (presenza media)

Il Consiglio di Amministrazione ha costituito i seguenti Comitati direzionali, cui partecipano esponenti del management e, ove previsto dai rispettivi Regolamenti, uno o più Membri del Consiglio di Amministrazione:

## Comitati direzionali

### Comitato Crediti

(presieduto dal Chief Lending Officer)

Possiede facoltà deliberative delegate in materia di affidamenti e compiti di supporto agli Organi aziendali nella gestione del rischio di credito al quale sono esposte sia le singole componenti del Gruppo che il Gruppo nel suo insieme in termini di definizione della politica creditizia, assunzione del rischio di credito e controllo del rischio di credito, attraverso lo svolgimento di specifiche attività propositive, di verifica, di intervento, deliberative e informative.

### Comitato Controllo Rischi

(presieduto dal Chief Risk Officer)

Controlla i rischi complessivi attraverso la definizione di criteri di gestione dei rischi e limiti operativi per tipologia di rischio presidiato, verifica nel continuo l'evoluzione dei rischi, nonché il reporting sul monitoraggio degli obiettivi di rischio e della propensione al rischio.

### Comitato NPE

(presieduto dal Responsabile della Struttura NPE)

Supporta gli Organi aziendali nella gestione del rischio di credito al quale sono esposte le singole componenti del Gruppo ed il Gruppo nel suo insieme in termini di (i) definizione e proposta delle strategie di gestione delle NPE, (ii) controllo del rischio di credito compresa l'allocatione nelle categorie di vigilanza e la riammissione a performing. Delibera relativamente al portafoglio crediti di competenza e fornisce pareri su proposte da sottoporre al Consiglio di Amministrazione e al Comitato Esecutivo; verifica l'evoluzione del portafoglio NPE assegnato e propone interventi per ottimizzarne la gestione.

### Comitato di Direzione

(presieduto dall'Amministratore Delegato)

Identifica gli interventi necessari alla realizzazione della strategia del Gruppo e del Piano Industriale attraverso la validazione delle progettualità del Gruppo e monitora l'andamento della gestione aziendale rispetto a quanto definito nel piano industriale e nel budget d'esercizio.

### Comitato Finanza e ALM

(presieduto dal Chief Financial Officer)

Definisce le politiche di gestione della solvibilità, stabilità, liquidità e degli investimenti, anche in un'ottica di profilo rischio/rendimento e di ottemperanza agli impegni a breve/medio periodo e coerente determinazione dei limiti di prezzo del portafoglio di offerta del Gruppo.

### Comitato Commerciale

(presieduto dal Chief Commercial Officer)

Definisce le politiche commerciali relative a canali e prodotti e le condizioni di vendita, nel rispetto dei vincoli sulla struttura di costo della raccolta definiti.

## L'Amministratore Delegato

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione della Banca ha nominato un Amministratore Delegato. L'Amministratore Delegato rappresenta il principale responsabile della gestione dell'impresa ("Chief Executive Officer").

## L'Organismo di Vigilanza ai sensi D.Lgs. 231/2001

Il Consiglio di Amministrazione, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti, ha a suo tempo costituito l'Organismo di Vigilanza, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione del Gruppo e di curarne l'aggiornamento, la revisione e/o l'affinamento, disponendo a tal fine di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

L'Organismo, in base a quanto deliberato dal Consiglio, è composto da un esperto in materia bancaria e/o finanziaria e da un esperto di diritto penale, in possesso di adeguati requisiti di indipendenza e professionalità, nominati dal Consiglio di Amministrazione, e dal Dirigente della Banca tempo per tempo preposto all'Internal Audit.

All'Organismo di Vigilanza devono essere trasmesse, tra l'altro, eventuali segnalazioni relative a pratiche ritenute difformi dalle norme di comportamento dettagliate nel Codice Etico adottato

dalla Banca. Tali segnalazioni possono essere inoltrate direttamente all'Organismo di Vigilanza, per iscritto e in forma non anonima; i soggetti esterni possono inoltrare tali segnalazioni direttamente all'Organismo di Vigilanza mediante comunicazione da indirizzare alla casella di posta elettronica "organismodivigilanza231@carige.it".

## Il Collegio Sindacale

L'Assemblea ordinaria nomina tre Sindaci effettivi e due Sindaci Supplenti sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato in data 28 marzo 2017 per la durata di tre esercizi.

A seguito delle dimissioni rassegnate dal Sindaco Maddalena Costa con decorrenza 25 gennaio 2018, è subentrata in pari data nella carica di Sindaco effettivo il supplente Francesca De Gregori, con durata della carica fino alla successiva Assemblea.

L'Assemblea ordinaria dei soci del 29/3/2018 ha provveduto alla conferma della Dott.ssa Francesca De Gregori quale Sindaco effettivo, nonché alla nomina della Dott.ssa Fiorenza Dalla Rizza quale Sindaco supplente, entrambe con scadenza della carica alla data dell'Assemblea di approvazione del bilancio al 31/12/2019. Successivamente, in data 16/4/2018, la Dott.ssa De Gregori ha comunicato l'impossibilità, per motivi personali, ad accettare l'incarico di Sindaco effettivo: in pari data, è subentrata nella carica il Sindaco supplente Dott.ssa Fiorenza Dalla Rizza, con scadenza del mandato alla successiva Assemblea.

L'Assemblea ordinaria dei soci del 20/9/2018 ha nominato la Dott.ssa Stefania Bettoni quale Sindaco effettivo, con scadenza del mandato, parimenti agli altri membri del Collegio Sindacale, alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2019.

Conseguentemente la Dott.ssa Dalla Rizza ha assunto nuovamente la carica di Sindaco supplente.

A seguito delle dimissioni rassegnate dal Presidente del Collegio Sindacale Dott. Carlo Lazzarini in data 30/11/2018 e dal Sindaco Supplente Dott. Stefano Chisoli in data 1/12/2018, è subentrata, parimenti in data 1/12/2018, nella carica il Sindaco supplente Dott.ssa Fiorenza Dalla Rizza, con scadenza del mandato alla successiva Assemblea ed ha assunto la carica di Presidente del Collegio Sindacale.

L'Assemblea ordinaria dei soci del 22/12/2018 ha nominato il Dott. Luca Sintoni quale Presidente del Collegio Sindacale ed il Dott. Fabio Monti quale Sindaco Supplente, con scadenza del mandato, parimenti agli altri membri del Collegio Sindacale, alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2019.

Conseguentemente il Dott. Strada ha assunto nuovamente la carica di Sindaco effettivo e la Dott.ssa Dalla Rizza ha assunto nuovamente la carica di Sindaco supplente.

In data 31/12/2018 il Dott. Fabio Monti ha comunicato di non essere disponibile ad accettare la carica di Sindaco Supplente.

Al Collegio Sindacale sono attribuiti tutti i poteri necessari per svolgere i compiti ad esso assegnati dalla legge nonché dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate e dalla normativa di vigilanza e per accertare in particolare l'efficacia di tutte le strutture e le funzioni coinvolte nel sistema dei controlli e l'adeguato coordinamento delle medesime.

Nel corso del 2018 si sono tenute 44 riunioni con un grado di partecipazione pari al 98%.

### **Politiche sulla diversity negli organi di governo**

Lo Statuto di Banca Carige assicura l'equilibrio nella rappresentanza dei generi all'interno degli Organi sociali, almeno nella misura minima richiesta dalla normativa, anche regolamentare, pro tempore vigente.

A tal fine è previsto che:

- le liste per l'elezione dei Membri del Consiglio di Amministrazione che presentino un numero di candidati almeno pari a tre, debbano garantire il rispetto del criterio di riparto tra generi normativamente previsti;
- le liste per l'elezione dei Membri del Collegio Sindacale che presentino un numero di candidati almeno pari a tre debbano garantire la rappresentanza di entrambi i generi nell'individuazione dei primi due candidati alla carica di Sindaco effettivo. Qualora dette liste indichino due candidati alla carica di Sindaco supplente, essi devono appartenere a generi diversi.

Le liste presentate senza l'osservanza delle prescrizioni statutarie, ivi inclusa quella sopra indicata sulla rappresentanza dei generi, sono considerate come non presentate.

Lo Statuto prevede altresì che, se al termine delle votazioni per l'elezione del Consiglio di Amministrazione non risultasse assicurato il rispetto dell'equilibrio tra i generi, si proceda ad escludere il candidato con il quoziente più basso, la cui elezione determinerebbe il mancato rispetto dell'equilibrio tra i generi.

### **Sistema di controlli interni e di gestione dei rischi**

Per quanto concerne il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, si precisa che le aziende bancarie italiane sono assoggettate ad una normativa di Vigilanza che ha fornito indicazioni precise in merito a contenuti, finalità e componenti del Sistema dei Controlli Interni, inteso come l'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della banca, anche in un'ottica di medio lungo periodo;
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenzione del rischio che la banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite;
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

La Capogruppo Banca Carige, in linea con la normativa di legge e di vigilanza e in coerenza

con le indicazioni del Codice di Autodisciplina, per garantire una sana e prudente gestione che coniughi alla profittabilità dell'impresa una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza, si è dotata di un sistema di controllo interno (il "Sistema dei Controlli Interni o SCI") al fine di rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività sociale.

Il Sistema organizzativo aziendale è costituito da cinque sistemi:

- Sistema organizzativo e di governo societario
- Sistema gestionale
- Sistema di misurazione e valutazione dei rischi
- Sistema di autovalutazione dell'adeguatezza del capitale
- Sistema dei controlli interni.

Per ogni dettaglio sul Sistema dei Controlli Interni si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2018" disponibile sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione "Governance" (Documenti societari).

## Risk Management

Il Gruppo Banca Carige si è dotato di un sistema interno di controllo atto a garantire una crescita equilibrata del business nell'ambito di un contesto di rischio controllato. La profittabilità dell'impresa viene perseguita grazie ad una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza. Il Gruppo intende mantenere un profilo di rischio contenuto, assicurando la diversificazione del rischio di credito, perseguendo un profilo di liquidità equilibrato e mantenendo un livello di solidità patrimoniale di tutta sicurezza.

Il presidio dei rischi è uno degli obiettivi fondamentali del Gruppo Carige che si esplica nei seguenti quattro punti:

- A. definizione delle strategie di gestione dei rischi, con particolare riferimento alla risk tolerance e al risk appetite del Gruppo, espresse dagli Organi Amministrativi della Capogruppo;
- B. statuizione delle modalità d'individuazione, misurazione e controllo dei vari rischi cui è sottoposta l'attività del Gruppo;
- C. gestione dei rischi individuati;
- D. verifica dell'adeguatezza dei sistemi di misurazione e gestione di tali rischi.

Nel corso degli ultimi anni il Gruppo si è impegnato a recepire in modo propositivo quanto previsto dal 15° aggiornamento della Circolare Banca d'Italia 263/2006, successivamente parzialmente ripreso dalla Circolare 285/2013, con particolare riferimento a:

- implementazione del Risk Appetite Framework (di seguito anche "RAF"), di cui è stato definito il processo e identificate le metriche di misurazione;
- implementazione del processo di identificazione e valutazione delle Operazioni di Maggior Rilievo (di seguito "OMR"), che ha condotto alla definizione della relativa policy (aspetti definitori e articolazione del processo di gestione delle OMR);
- attività inerenti agli ambiti di controllo previsti dal 15° aggiornamento della Circolare 263/2006 di Banca d'Italia, relativamente a:
  - controlli di secondo livello sul portafoglio impieghi, sulle valutazioni degli immobili a garanzia delle esposizioni creditizie, sull'accuratezza del calcolo dei requisiti patrimoniali in materia di rischio di credito, sulla corretta classificazione delle posizioni e sulla congruità delle svalutazioni dei crediti non performing;
  - verifica dell'efficacia dei processi di recupero;
- sviluppo di un framework di rischi operativi, informatici e reputazionali.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha identificato il profilo di rischio-rendimento target che desidera conseguire in linea con quanto stabilito nel piano strategico, nel modello di business e secondo le competenze del Gruppo. Questo processo si è delineato in adempienza con quanto previsto dalla normativa di Vigilanza, mediante l'approvazione in data 17 giugno 2014 del Framework di Risk Appetite e i suoi successivi aggiornamenti.

Nel 2018 è stato predisposto il Recovery Plan, uno strumento richiesto dagli Organi di Vigilanza e previsto dalla regolamentazione europea (c.d. BRRD, direttiva UE 2014/59) che, oltre ad esplicitare aspetti dell'organizzazione quali la sua struttura, il core business e le funzioni critiche,

stabilisce un set di indicatori e di soglie di recovery. Tali soglie, una volta superate, comportano l'attivazione di processi manageriali finalizzati al ripristino di una situazione di adeguatezza sui diversi profili di rischio; l'eventuale raggiungimento delle suddette soglie comporta una tempestiva notifica agli Organi societari oltre che alla BCE. Grazie al Recovery Plan è possibile individuare una serie di azioni (c.d. *recovery options*) che potrebbero essere utili in status di Recovery<sup>5</sup>.

I profili di rischio da monitorare in ambito di RAF e relativi indicatori sono essenzialmente i seguenti: solvibilità, redditività, rischio di credito, rischio di mercato, rischio operativo, rischio di tasso di interesse e rischio di liquidità. In coerenza con quanto previsto dalla normativa di Vigilanza, per tutti gli indicatori selezionati è stato definito un sistema di soglie quantitative articolato in termini di risk appetite, risk tolerance, risk capacity<sup>6</sup> e risk profile.

In relazione ai principali profili di rischio inclusi nel RAF, il Consiglio di Amministrazione ha definito soglie di risk appetite coerenti con la strategia delineata nel piano strategico e limiti di tolerance tali da garantire il rispetto delle capacity anche in condizioni di stress.

Contestualmente alla definizione degli indicatori, il Consiglio di Amministrazione ha approvato anche i meccanismi che regolano la governance del processo di RAF in termini di processo di aggiornamento e revisione, monitoraggio e escalation.

La struttura di Risk Management è coinvolta in un controllo periodico degli indicatori di RAF al fine verificare l'evoluzione dei diversi profili di rischio nel corso del tempo e di misurarne la coerenza con i target di rischio/rendimento statuiti. Questa informativa viene fornita al Consiglio di Amministrazione che è a sua volta partecipe ai meccanismi di escalation, laddove dovessero essere violati i livelli di risk tolerance fissati per i diversi indicatori. In questo caso si richiede un intervento per l'attuazione di piani di recovery predisposti dalle funzioni assegnatarie.

Coerentemente a quanto statuito dal RAF, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in data 24 aprile 2018, e come attività preliminari alla rendicontazione ICAAP/ILAAP sono stati identificati i rischi a cui il Gruppo potrebbe essere esposto analizzando sia i mercati di riferimento che le tipologie di operatività:

- Rischio di credito e di controparte
- Rischio di mercato
- Rischio operativo
- Rischio di concentrazione
- Rischio di tasso del banking book
- Rischio immobiliare
- Rischio di liquidità
- Rischio residuo
- Rischio derivante da operazioni di cartolarizzazione
- Rischio strategico
- Rischio di business
- Rischio reputazionale
- Rischio paese
- Rischio trasferimento
- Rischio base
- Rischio sovrano
- Rischio da fondi pensione a prestazioni definite
- Rischio di leva finanziaria eccessiva
- Rischio di partecipazione
- Rischio di riciclaggio
- Rischio modello
- Rischio informatico

---

<sup>5</sup> Identifica lo stato in cui la Banca si trova a mettere in atto misure e processi volti al ripristino della propria situazione patrimoniale, economica e finanziaria a seguito di un deterioramento significativo della stessa.

<sup>6</sup> E' definita come "livello massimo di rischio che il Gruppo è in grado di assumere senza violare i requisiti regolamentari".

Grazie a questo processo, è stata definita la mappa dei rischi e le relative modalità di valutazione (quantitative laddove presenti metodologie di misurazione, qualitative qualora relative a presidi di natura organizzativa). Inoltre si è definito un quadro organico delle attività gestionali in essere, secondo una logica d'integrazione complessiva dei rischi cui soggiace il Gruppo. Tali attività di assessment sull'operatività aziendale e sui rischi ad essa correlati vengono svolte con frequenza almeno annuale, sulla base di procedure finalizzate ad un monitoraggio nel continuo dei principali fattori di rischio e all'individuazione di eventuali nuove fattispecie. Le metodologie di misurazione dei rischi sono state portate all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che ne ha verificato l'adeguatezza allo scopo di misurare i rischi cui è esposto, anche prospetticamente, il Gruppo.

In un'ottica di continuo miglioramento ed evoluzione, nel corso del 2018 sono proseguite le attività di perfezionamento dei processi e dei modelli di misurazione. Per quanto riguarda il processo di raccolta delle perdite operative (Historical data collection - HDC), il Gruppo si sta impegnando a coinvolgere sempre più, per attività che riguardano la modalità di censimento/riconciliazione contabile delle perdite, le strutture aziendali a cui sono stati attribuiti ruoli specifici nel framework ORM (es. Referente ORM, Risk Owner).

In relazione al processo di Risk Self Assessment (RSA), utile ad indagare la rischiosità prospettica percepita dai diversi Risk Owner identificati nell'ambito delle attività progettuali, si segnala che è stata conclusa la seconda campagna di RSA sui rischi operativi e informatici e che le risultanze sono state sottoposte al Consiglio di Amministrazione nel corso del 2018.

Sempre nel 2018, è stata avviato un progetto per l'implementazione di un nuovo framework per la gestione e misurazione del rischio informatico; le attività sono ancora in corso e la sua approvazione è prevista nel primo quadrimestre 2019. Nell'ambito di questa attività verrà eseguito, sfruttando la nuova metodologia, un primo assessment che si concluderà con la predisposizione ed approvazione del rapporto sintetico per il rischio informatico.

Nell'ambito del processo di monitoraggio dei rischi assunti e assumibili dal Gruppo, al fine di individuare tempestivamente anomalie e favorire una gestione dei fenomeni coerente con l'obiettivo di rischio/rendimento definito dai vertici aziendali, il Gruppo ha previsto dei presidi informativi e organizzativi che consentono la produzione di un'aggiornata reportistica al servizio dei diversi ruoli coinvolti nelle attività di gestione e controllo dei rischi. I risultati ottenuti nel corso del 2018 testimoniano il profilo di rischio contenuto raggiunto dal Gruppo.

Il Gruppo si è dotato di un sistema di governo e di gestione dei rischi al fine di individuare in via continuativa, attraverso un assessment interno, i rischi da sottoporre a valutazione. In considerazione della connotazione commerciale del Gruppo e dell'operatività prevalentemente svolta nel Nord-Italia volta a mantenere un profilo di rischio contenuto.

Per ciò che attiene ai rischi di natura sociale e ambientale, considerate la natura dell'attività svolta dalla Banca e, più in generale dal settore bancario, i rischi in discorso (diretti ma perlopiù indiretti), in linea con quanto previsto nell'ICAAP, sono considerati di minore rilevanza, gli eventuali effetti economici negativi (sanzioni, multe, ecc.) rientrano comunque nel processo di Loss Data Collection nell'ambito del framework di operational risk sopracitato, dove le strutture aziendali sono responsabili di segnalare eventuali danni economici conseguenti ad eventi

operativi negativi su tali tematiche; ad oggi non si riscontrano perdite operative conseguenti ad eventi operativi specifici. Tuttavia, nel caso in cui dovessero presentarsi eventi operativi frequenti e con impatti economici si attiverebbe il processo di segnalazione agli organi superiori e il conseguente avvio di un processo per individuare le azioni di possibile mitigazione. Tali ambiti possono avere inoltre un risvolto reputazionale, a questo proposito, nell'ambito dei processi di misurazione, monitoraggio e gestione del rischio reputazionale è previsto, con il supporto delle strutture aziendali (comunicazione, investor relations, ecc.), il continuo monitoraggio delle notizie che possono avere un impatto negativo sull'immagine della Banca, collegate poi ad un indicatore di reputational risk basato sulle quotazioni di mercato, pertanto, anche sotto questo aspetto le eventuali notizie negative verrebbero classificate e monitorate e a seconda della gravità indirizzate con opportune azioni di mitigazione concordate.

## Profilo economico patrimoniale

Il 2018 si è concluso con un risultato netto negativo pari a 272,8 milioni determinato da un margine d'interesse che si è attestato a 226,6 milioni, commissioni nette pari a 230,8 e costi operativi pari a 533,9 milioni

La raccolta diretta da clientela privata e imprese si è attestata, a fine 2018, a 12,3 miliardi, in diminuzione rispetto al dato di fine 2017 (14 miliardi). La dinamica che ha influenzato l'andamento di tale aggregato è stata la diminuzione della raccolta obbligazionaria principalmente per il rimborso delle obbligazioni scadute nel secondo semestre dell'anno, oltre alla contrazione dei conti correnti e depositi liberi. La componente institutional/wholesale è scesa a 2,1 miliardi. La raccolta diretta complessiva, per effetto delle dinamiche sopra riportate, si è attestata a 14,5 miliardi (16,9 miliardi a fine 2017).

La raccolta indiretta è risultata sostanzialmente stabile a 21,2 miliardi (-0,3%), con una contrazione del comparto gestito (-2,3%) non totalmente compensato dal positivo andamento del risparmio amministrato (+2,1%).

Gli impieghi a clientela sono diminuiti nell'anno a 15,4 miliardi (-10,2%), mentre la componente institutional si è attestata a 0,7 miliardi in aumento rispetto agli 0,6 miliardi di dicembre 2017.

<i>Dimensione patrimoniale</i> <i>(milioni di euro)</i>	31/12/2018	31/12/2017	Variazione (%) 2018 vs 2017
Totale attività	22.094,6	24.919,7	(11,3)
Provvista	19.087,5	21.515,5	(11,3)
- Raccolta diretta (a)	14.494,6	16.858,8	(14,0)
* Debiti verso clientela	12.046,5	12.624,5	(4,6)
* Titoli in circolazione	2.448,1	3.885,8	(37,0)
* Passività al fair value	-	348,5	(100,0)
- Debiti verso banche	4.593,0	4.656,6	(1,4)
Raccolta indiretta (b)	21.231,7	21.292,1	(0,3)
- Risparmio gestito	11.131,2	11.397,2	(2,3)
- Risparmio amministrato	10.100,5	9.895,0	2,1
Attività finanziarie intermedie (AFI)	35.726,2	38.151,0	(6,4)
Crediti verso clientela (*)	16.135,9	17.734,0	(9,0)
Crediti verso banche (*)	1.527,7	2.938,9	(48,0)
Portafoglio titoli	2.159,2	2.298,6	(6,1)
Capitale e riserve	2.022,5	2.633,2	(23,2)

(\*) Al lordo delle rettifiche di valore. Al 31/12/2018, al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato pari ad euro 1.283.193 migliaia (crediti verso clientela) ed al 31/12/2017, al netto dei titoli di debito classificati L&R pari ad euro 244.250 migliaia (crediti verso clientela).

<i>Dimensione economica</i> <i>(milioni di euro)</i>	2018	2017	<i>Variazione</i> <i>(%)</i> <i>2018 vs</i> <i>2017</i>
Margine di intermediazione	396,9	381,3	4,1
Risultato netto della gestione finanziaria	151,7	(57,4)	...
Utile (Perdita) della operatività corrente al lordo delle imposte	(315,6)	(588,7)	(46,4)
Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza della Capogruppo	(272,8)	(388,4)	(29,8)

## Relazione con il territorio e la comunità

Il Gruppo Banca Carige, con oltre 500 anni di tradizione, ha assunto un ruolo chiave nel territorio in cui opera. Al fine di mantenere un ruolo di responsabilità verso la comunità, la Banca sostiene numerosi progetti a favore della diffusione della cultura nelle sue diverse forme come musica, arte, letteratura ed editoria, e promuove attività sportive con l'intento di incoraggiare valori quali la solidarietà e la coesione.

Le iniziative sostenute contribuiscono a rafforzare l'immagine di una Banca vicina al proprio territorio di riferimento e consapevole delle sue esigenze, secondo una logica di multi-localismo, di conoscenza delle specificità territoriali e di flessibilità.

Il Gruppo collabora con altri esponenti della business community e del mondo accademico organizzando attività che affrontano temi di attualità economica e finanziaria, coinvolgendo sia gli attori del settore che il più vasto pubblico seguendo una logica inclusiva. Le iniziative di educazione finanziaria sono volte alla formazione per imprese e privati (clienti e non clienti) per sostenere la competitività delle imprese e la capacità dei cittadini di realizzare scelte economiche sostenibili nel tempo.

Il Gruppo Banca Carige è attivo anche nel mondo della solidarietà supportando numerose associazioni volontaristiche nelle loro manifestazioni sia a livello locale che nazionale. Così come nel 2017, anche durante il 2018, la Banca ha deciso di sostenere diversi enti assistenziali ed associazioni benefiche.

In occasione della tragedia del crollo del Ponte Morandi avvenuta a Genova nel mese di agosto, Carige ha immediatamente avviato una raccolta fondi stanziando i primi 100.000 euro di una sottoscrizione pubblica.

## La Banca e la cultura

- Nel 2018 si è confermato l'impegno del Gruppo, in qualità di mecenate della cultura italiana, con il sostegno al Teatro Carlo Felice di Genova, di cui è divenuto "banca partner", e con la manifestazione "Città di mare" organizzata dalla Fondazione Palazzo Ducale di Genova, iniziativa che si è sviluppata nel corso dei primi sei mesi dell'anno.
- In occasione del Festival della Cultura Creativa, promosso a livello nazionale dall'ABI, oltre 150 studenti tra i 10 e i 13 anni, delle scuole medie di Genova, hanno preso parte ad alcuni laboratori sul tema "Scudi genovini e denari – le 'armi' del mercante genovese" in collaborazione con il Museo Diocesano di Genova. Le attività sono state condotte al fine di stimolare l'immaginazione, l'emotività e la creatività dei giovani, mettendo in relazione la collezione di arte e numismatica di Banca Carige con il circuito artistico-culturale formato dalla Cattedrale di San Lorenzo e dai musei ad essa collegati (in particolare, il Museo Diocesano), situati nelle immediate vicinanze della Sede della Banca.
- Carige ha collaborato nella promozione della 16° edizione del "Festival della Scienza" che si è svolta, come di consueto, a Genova, diventando un punto di riferimento importante per la divulgazione scientifica e un'occasione di incontro per ricercatori, appassionati, studenti e famiglie.

- Per far luce sui pittori savonesi del XX secolo e sui pittori emergenti della zona, la Sede della Cassa di Risparmio di Savona, in collaborazione l'Associazione "Renzo Aiolfi", ha ospitato la rassegna espositiva "Vetrine d'artista".
- Nel mese di ottobre si è svolta la sedicesima edizione di "Invito a Palazzo" la giornata promossa dall'ABI, Associazione Bancaria Italiana, alla quale il Gruppo ha aderito aprendo al pubblico le porte delle sedi storiche delle banche del Gruppo (Sede Centrale di Banca Carige a Genova, sede di Banca Carige a Savona, sede del Monte di Pietà di Palermo) al fine di valorizzare e far conoscere ai visitatori capolavori del patrimonio artistico e culturale.
- Nei mesi di maggio e di ottobre Banca Carige ha partecipato ai Rolli Days, manifestazione culturale di grande richiamo, promossa dal Comune di Genova e da altri Enti Locali territoriali, che prevede l'apertura gratuita di Palazzi, Musei, dimore storiche contenenti testimonianze del '600, il "Secolo dei Genovesi", per due week-end. Banca Carige ha aperto al pubblico la propria pinacoteca in cui sono presenti numerose e importanti opere del Barocco genovese.
- Nel mese di aprile Banca Carige ha promosso, in qualità di main sponsor, la finale della 55<sup>a</sup> edizione del Premio Paganini, organizzata dal Comune di Genova in collaborazione col Teatro Carlo Felice. Per l'occasione Elisabetta Garetti, primo violino di spalla del Teatro Carlo Felice, ha eseguito la Sonata del Violin Solo – MS 83, spartito manoscritto paganiniano unicum di proprietà di Banca Carige.
- Nel corso del 2018 Banca Carige in collaborazione con l'Associazione Magistrati Tributari - Sezione Liguria, ha promosso un ciclo di incontri cui hanno partecipato oltre 700 professionisti, avvocati e commercialisti in diverse località del Nord Italia, dedicato a tematiche fiscali.
- La Banca del Monte di Lucca ha promosso, in collaborazione con Banca Cesare Ponti, alcuni convegni dedicati ad approfondire tematiche economiche e finanziarie; in occasione delle festività natalizie la BML ha promosso presso il Teatro del Giglio di Lucca il concerto "Giacomo Puccini: pagine sinfoniche" eseguito dall'Orchestra Toscana con la direzione di Beatrice Venezi.
- Banca Cesare Ponti ha svolto un ruolo di promozione culturale del territorio in occasione del Salone del Mobile di Milano organizzando presso la propria sede in piazza Duomo il "talk" tra la presidente di World Design Organization Luisa Bocchietto ed il designer ed imprenditore Davide Groppi, dedicato all'eccellenza del made in Italy.
- Il Gruppo si impegna da 60 anni nella redazione della rivista di cultura e informazione "La Casana", il periodico quadrimestrale di divulgazione e valorizzazione della cultura e del patrimonio artistico dei territori in cui il Gruppo è presente.

### La Banca e lo sport

Oltre ad eventi culturali, il Gruppo si impegna nella promozione di attività sportive con l'intento di diffondere uno stile di vita sano e principi di correttezza agonistica, favorendo iniziative che consentano il più ampio accesso possibile alle diverse discipline sportive.

- È stata sponsorizzata la Reyer Venezia, una delle realtà più importanti del basket italiano, che ha consentito alla società di mantenere un elevato livello qualitativo del settore

giovanile.

- Prosegue la collaborazione con il Park Tennis, società tennistica genovese di successo che vanta l'iscrizione di atleti di altissimo ranking a livello internazionale.
- Il Gruppo ha sponsorizzato la Rari Nantes Savona, una tra le realtà agonistiche più importanti nella provincia di Savona da anni ai vertici della pallanuoto nazionale.

Molte società locali attive in diverse discipline sportive, come pallavolo, pallanuoto, tennis, scherma, podismo, sono state sostenute con contributi meno significativi in termini assoluti, ma certamente rilevanti per l'elevato impatto sia per i bilanci di chi ha beneficiato della sponsorizzazione, sia per i numerosi partecipanti alle manifestazioni promosse.

### La Banca e la collaborazione con Associazioni e Fondazioni

Carige svolge attivamente il proprio ruolo come membro delle seguenti associazioni e consorzi di categoria:

- Associazione Bancaria Italiana (ABI)
- Associazione delle Casse di Risparmio Italiane (ACRI) Associazione fra le Società Italiane per azioni (ASSoNIME)
- Associazione Italiana per il Factoring (ASSIFACT)
- Associazione Italiana per il Leasing (ASSILEA)
- Associazione Industriali (Confindustria)
- Associazione Italiana degli Istituti di credito su Pegno
- Conciliatore Bancario Finanziario
- Fondo Interbancario per la tutela dei Depositi (FITD)
- Fondo Nazionale di Garanzia.

In particolare Carige è membro del consorzio ABILAB (Centro di ricerca e sviluppo delle tecnologie per le banche) e della CBI (Consorzio Customer to Business Interaction).

Sempre in ambito associativo ABI, Carige partecipa ai gruppi di lavoro "Sostenibilità", "Inclusione finanziaria e sociale e relazione banche-migranti" e "Consumer bank", a convegni e seminari.

Carige è inoltre membro di varie altre associazioni e fondazioni, fra le quali:

- FEDUF - Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio: costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana è una persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica

- CSR Manager Network Italia: associazione che svolge il ruolo di centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità, che contribuisce alla diffusione della cultura della sostenibilità partecipando attivamente ai dibattiti nazionali e internazionali.
- AIRA - Associazione Italiana Responsabili: associazione senza fini di lucro che coniuga le esigenze di aggregazione, condivisione, riflessione e sviluppo della cultura della legalità, a beneficio degli stakeholder del mercato dell'intermediazione finanziaria e assicurativa
- APB - Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione nelle Banche, nelle Società Finanziarie e nelle Assicurazioni: Associazione professionale dei professionisti che svolgono la propria attività nelle funzioni pianificazione, controllo di gestione, studi e marketing strategico per le Banche, le Società Finanziarie, le Assicurazioni operando sia al loro interno sia all'esterno, nei centri di consulenza e di ricerca sul settore creditizio, finanziario ed assicurativo.
- AIAF - Associazione Italiana degli Analisti e Consulenti Finanziari: scopi dell'associazione sono quelli di sviluppare l'esercizio della professione di analista e consulente finanziario, curarne la qualificazione professionale e il riconoscimento della funzione, promuovere lo studio e la cultura dell'analisi finanziaria per contribuire alla trasparenza e all'efficienza dei mercati.

### La Banca e i suoi fornitori

L'ufficio Acquisti è responsabile degli acquisti di beni e servizi nel rispetto delle linee guida definite nel mandato di ruolo contenuto nel Regolamento dell'assetto organizzativo e funzionale delle Banche del Gruppo.

La funzione ha iniziato nel 2015 un percorso che l'ha posta al centro del processo di acquisto accentrato consentendole di collaborare con tutte le Direzioni, creando sinergie operative in grado di riunire e veicolare le esigenze dei vari attori coinvolti nel ciclo di approvvigionamento.

L'operatività si avvale di due piattaforme informatiche sviluppate appositamente per la gestione amministrativa del processo di acquisto e del budget con le quali governa le fasi di archiviazione dei contratti, verifica i costi e produce report.

Le condizioni contrattuali ed i termini di pagamento sono sempre allineati con le normative di legge vigenti e pongono in primo piano la sicurezza, il rispetto dell'ambiente, la tutela del diritto di riservatezza e gli aspetti sociali, nonché i principi di trasparenza, indipendenza, lealtà ed onestà richiamati dal codice etico.

Nel corso del 2016 è stato attivato il nuovo albo fornitori per mitigare i rischi di fornitura e garantire informazioni economico finanziarie sulle aziende censite.

Il Gruppo opera esclusivamente sul territorio italiano ed i fornitori sono essenzialmente locali intendendo come tali residenti in Italia.

## 2 Scenario e percorso di sostenibilità

### Contesto di riferimento

Le banche in quanto soggetti economici svolgono la propria attività d'impresa in un contesto complesso nell'ambito del quale, negli ultimi anni, si è assistito ad un crescente dibattito sui temi della sostenibilità ambientale e sociale e sulla responsabilità dei soggetti economici nei confronti degli stessi. L'adozione dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile nel settembre 2015 da parte dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite<sup>7</sup> ha rappresentato un punto di svolta per promuovere uno sviluppo che sia bilanciato nelle dimensioni economica, sociale e ambientale a livello globale e anche per le banche l'opportunità di avviare una riflessione approfondita sulle modalità e sui tempi con i quali può direttamente contribuire al raggiungimento di quegli stessi obiettivi.

Le banche italiane già in precedenza avevano avviato un percorso di progressivo approfondimento sui temi della Corporate Social Responsibility (di seguito CSR), riconosciuta come un elemento fondamentale all'interno del business di un'impresa che si pone in modo responsabile nei confronti dei propri stakeholder e, a partire dal 2001, l'ABI promuove specifiche iniziative volte a sviluppare il dibattito e la diffusione del tema della CSR e a facilitare l'integrazione anche degli aspetti di governance, ambientali e sociali, oltre che economici nel ciclo di management dell'attività bancaria, oltre alla loro rendicontazione<sup>8</sup>, iniziative sviluppate anche nell'ambito del "Gruppo di lavoro sostenibilità"<sup>9</sup>.

Nell'ultimo biennio è stata sviluppata anche un'attenta valutazione sugli elementi di contesto che condizionano il raggiungimento di tali obiettivi avviando di fatto una riflessione sul contributo del settore bancario al perseguimento degli stessi.

---

<sup>7</sup> Fonte: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>  
<https://sustainabledevelopment.un.org/sdgs>

<sup>8</sup> Cfr. ABI Communication on engagement - Il supporto di ABI al Global Compact delle Nazioni Unite – Ottobre 2017.

<sup>9</sup> Al Gruppo di lavoro partecipa anche Banca Carige.

**TAVOLA 3.1 - Macro trend che influenzano la capacità di raggiungere l'Agenda 2030**

<b>Disuguaglianze sociali</b>	Aumento delle disparità di reddito e ricchezza Incremento della polarizzazione delle società Disuguaglianze nella salute Disuguaglianze nella formazione Aumento dell'urbanizzazione Aumento della mobilità geografica Migrazioni
<b>Evoluzioni demografiche</b>	Crescita demografica Invecchiamento della popolazione Aumento domanda di welfare
<b>Impatti ambientali e cambiamento climatico</b>	Transizione verso low-carbon economy Degrado e inquinamento ambientale Scarsità di risorse naturali
<b>Eventi sconvolgenti e crisi politico-economiche</b>	Nuovi assetti di governance internazionale Corruzione e criminalità organizzata Crescente complessità delle relazioni di commercio e di investimento Instabilità e incremento della regolamentazione
<b>Cooperazione allo sviluppo e finanziamenti allo sviluppo sostenibile</b>	Programmi di finanza pubblica Programmi di finanza privata Public Private Partnership Rimesse Filantropia
<b>Digitalizzazione e innovazioni tecnologiche</b>	Aumento della connettività Tecnologie emergenti Utilizzo e diffusione Big Data

Fonte: ABI- Luiss Guido Carli "Linee Guida per la Rendicontazione Non Finanziaria in Banca" 2018

Secondo l'Osservatorio Nazionale sulla Rendicontazione non Finanziaria<sup>10</sup> gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile maggiormente citati all'interno delle DNF nell'ambito del settore finanziario sono i tre Sustainable Development Goals (SDGs): 1. Sconfiggere la povertà, 3. Salute e benessere e 11. Città e comunità sostenibili.

In questo contesto di riferimento, nel corso del 2018 Carige ha rivisitato e aggiornato il percorso di identificazione e validazione dei temi di sostenibilità rilevanti – temi materiali - per il Gruppo: coerentemente con la definizione di materialità dello Standard GRI adottato come riferimento per la redazione del presente documento, sono considerati materiali i temi che "riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi per il Gruppo o che influenzano le valutazioni e le decisioni degli stakeholder in modo sostanziale"; si è fatto,

<sup>10</sup> Deloitte - SDA Bocconi "Osservatorio Nazionale sulla Rendicontazione non Finanziaria ex D.Lgs. 254/2016 1° Report Ottobre 2018"

inoltre, riferimento alla Linee guida della Commissione Europea<sup>11</sup>.

Per ulteriori approfondimento sul percorso illustrato si rimanda ai paragrafi successivi.

## Stakeholder del Gruppo

L'identificazione degli stakeholder è un passaggio di grande rilevanza per la definizione e la successiva valutazione delle attività legate ai temi della responsabilità economica, sociale e ambientale: definire quali sono i portatori di interesse in base al settore di riferimento e alla tipologia dell'organizzazione richiede un'analisi approfondita.

Il livello di priorità delle categorie di stakeholder viene definito in funzione della tipologia di relazione, ovvero del livello di "dipendenza" dell'azienda nei confronti di determinate categorie (ad esempio il Regolatore, i Clienti, ecc.) o della necessità di gestione di criticità particolari, rilevanti per determinati stakeholder (ad esempio Azionisti, il Personale, ecc.).

Nel 2018 è stato confermato il percorso di identificazione sviluppato per il biennio precedente dal quale erano emerse le principali categorie di stakeholder del Gruppo qui di seguito riportate.

### Categorie di Stakeholder Carige



Sono innumerevoli gli ambiti nei quali possono svilupparsi occasioni di contatto e di ascolto

<sup>11</sup> 2017/C 215/01 Comunicazione della Commissione — Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario): "un'impresa valuta quali informazioni siano rilevanti sulla base della sua analisi della misura in cui tali informazioni siano importanti nella comprensione dell'andamento dell'impresa, dei suoi risultati, della sua situazione e dell'impatto della sua attività. Tale valutazione della rilevanza dovrebbe tener conto tanto di fattori interni quanto di quelli esterni".

attraverso le quali Carige può raccogliere le istanze e monitorare il “sentiment” sulla propria relazione e le principali categorie di stakeholder

### Principali “ambiti di contatto e ascolto” con gli Stakeholder

Tutti gli stakeholder	Sito web istituzionale
	Questionario dedicato sezione sostenibilità
	Indagini sulla soddisfazione della clientela
	Social network
	Eventi sul territorio
Clienti	Indagini per la valutazione della reputazione del brand <sup>12</sup>
	Indagini per la valutazione delle tematiche di sostenibilità <sup>13</sup>
	Indagini sulla soddisfazione della clientela
	Gestione reclami
	Servizio clienti
	Progetto "Scelgo Carige perché"
Dipendenti	Intranet aziendale
	E-mail
	Videomessaggi
	DipendentiCarige.it
	Forum aziendali
	Convention aziendali
	Sistemi di ascolto social
Azionisti	Assemblee degli azionisti
Comunità finanziaria	Incontri annuali e call di aggiornamento con le agenzie di rating e gli analisti finanziari
	Web conference e presentazioni di approfondimento
Associazioni di categoria	Partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici
Territorio e Comunità	Partecipazione e collaborazione a eventi sul territorio
Media	Incontri con la stampa

Data la peculiarità dello stakeholder, le relazioni tra Carige e la Pubblica Amministrazione, Organi regolatori e di vigilanza e controllo assumono valenza istituzionale.

Carige dedica alcune iniziative specificamente dedicate alle tematiche della sostenibilità riguardano che riguardano quesiti ad hoc nell’ambito

- del questionario online sempre a disposizione degli stakeholder nella sezione dedicata del sito di Gruppo;
- del sondaggio, costante dal 2013, dedicato al posizionamento del brand Carige (cfr. capitolo “Qualità della relazione e soddisfazione del cliente”); per ulteriori approfondimenti cfr. il paragrafo seguente.

<sup>12</sup> Cfr. pag. 69-71.

<sup>13</sup> Cfr. pag. 40.

## Analisi di materialità

L'approccio all'analisi della materialità 2018 rappresenta un'evoluzione del percorso sviluppato nel biennio 2016-2017 basato sull'analisi di fonti documentali esterne (legislazione nazionale e comunitaria, Standard GRI di riferimento, rendicontazione di sostenibilità di altri gruppi bancari, pubblicazioni settoriali e associative) e interne (piani strategici, comunicazioni e dichiarazioni del vertice aziendale, esiti di attività di stakeholder engagement). Tale percorso è stato quindi analizzato alla luce della più recente evoluzione del dibattito e quadro di riferimento interpretativo sulle tematiche di sostenibilità; a questo proposito secondo l'Osservatorio Nazionale sulla Rendicontazione non Finanziaria<sup>14</sup> le tematiche che assumono maggiore rilevanza nel settore finanziario sono quelle legate alla sfera sociale, come formazione, anti-corruzione, occupazione e comunità locali. oltre ai temi legati ai comportamenti anti-competitivi e all'innovazione. Minore rilevanza hanno invece le tematiche ambientali, in particolare i consumi idrici, in quanto tipicamente non collegati all'attività d'impresa.

### Tematiche maggiormente rendicontate per macro-settore Dettaglio settori finanziari



Fonte: Deloitte - SDA Bocconi (cfr. Nota 14)

E' stata quindi valutata la coerenza dell'analisi sviluppata all'evoluzione del percorso strategico interno al Gruppo, particolarmente complesso nel corso del 2018. Il processo di analisi è stato realizzato ponendo attenzione al contesto di riferimento con particolare attenzione ai seguenti temi:

- sviluppo dei presidi organizzativi volti ad assicurare il contenimento del rischio, la protezione dalle perdite, la prevenzione dal coinvolgimento - anche involontariamente - in attività illecite e la conformità delle operazioni alla normativa;
- riequilibrio patrimoniale ed economico finalizzato a determinare le condizioni per la creazione di nuovo valore a vantaggio di tutti gli stakeholder;
- sviluppo di un modello di servizio efficiente e di un'offerta di prodotti coerente alle aspettative della clientela finalizzati a contribuire allo sviluppo economico delle famiglie,

<sup>14</sup> Fonte: Deloitte - SDA Bocconi "Osservatorio Nazionale sulla Rendicontazione non Finanziaria ex D.Lgs. 254/2016 1° Report Ottobre 2018".

delle imprese e, in generale, della comunità di riferimento;

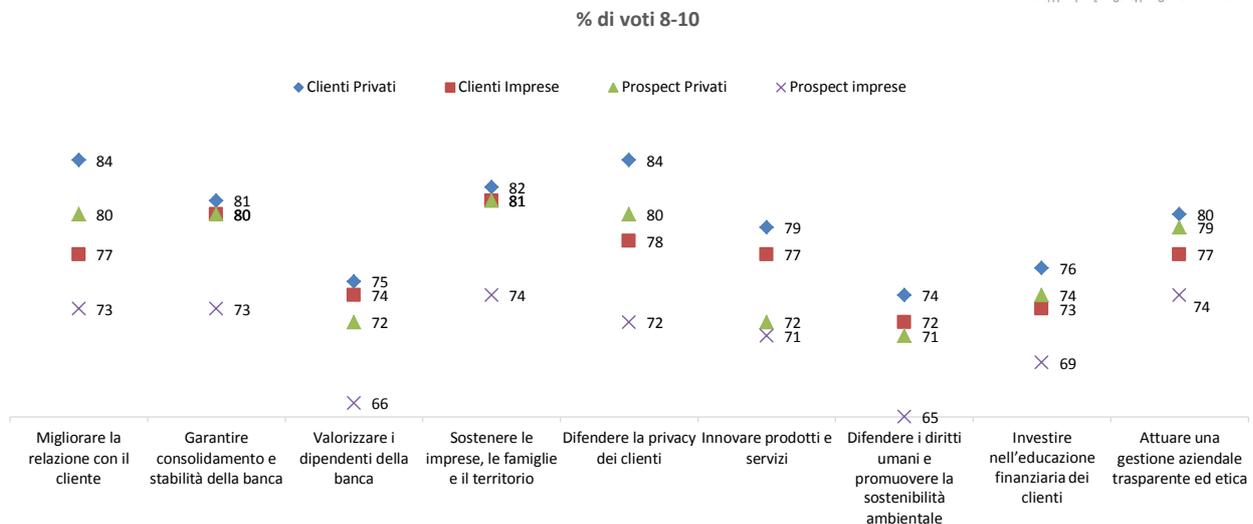
- gestione responsabile del personale attraverso iniziative di razionalizzazione ed efficientamento coerenti a principi di minimizzazione dei costi sociali;
- efficientamento della gestione delle risorse energetiche e dei consumi in generali con effetti positivi in termini di costi e di contribuzione alle iniziative di contrasto al cambiamento climatico.

In questo modo Carige intende contribuire al percorso di sviluppo sostenibile così come previsto dall'Agenda 2030<sup>15</sup>.

Contemporaneamente sono state approfonditi i riscontri derivanti dalle "fonti" di ascolto delle principali categorie di stakeholder di Carige, anch'esse valutate nell'ambito dell'evoluzione del contesto di riferimento, da cui non sono emerse criticità significative.

In particolare, come già anticipato, Carige sviluppa un'iniziativa specificamente dedicata alle tematiche della sostenibilità nell'ambito del sondaggio periodico dedicato al posizionamento del brand del Gruppo: in particolare, la "fotografia" realizzata a giugno 2018 ha mostrato che mediamente oltre il 70% dei intervistati del mondo delle famiglie e delle imprese attribuisce un peso molto rilevante al ruolo che dovrebbero assumere nell'ambito della gestione le tematiche della sostenibilità.

## L'importanza delle strategie di sostenibilità di Gruppo Banca Carige



Fonte: EumetraMR "La brand reputation di Gruppo Banca Carige. L'importanza delle strategie di sostenibilità" Giugno 2018

E' stato successivamente approfondito il tema dei rischi che possono avere impatti sulle attività del Gruppo, facendo riferimento anche a benchmark di mercato: le tipologie di rischio sono stati identificati considerando i fattori interni, connessi ai processi aziendali, e i fattori esterni collegati alle tematiche in oggetto.

<sup>15</sup> Cfr pag. 28.

A conclusione di questo processo sono state quindi adottate le seguenti iniziative:

- individuazione di alcuni temi "pillar" non sottoposti a valutazione periodica ma oggetto di attenzione costante in quanto propri della missione e degli obiettivi strategici di lungo periodo del Gruppo Banca Carige; l'approfondimento sugli aspetti cruciali di tali aspetti è comunque reso disponibile nel documento nell'ambito delle sezioni specificamente dedicate nell'ambito delle quali, ove ritenuto opportuno, si fa riferimento ai documenti specificamente dedicati alle tematiche e disponibili per la consultazione da parte di tutti stakeholder;
- razionalizzazione e accorpamento di alcuni temi caratterizzati da un analogo approccio gestionale.

Tali decisioni hanno determinato una riorganizzazione della lista dei temi così come di seguito indicato.

Profili di sostenibilità	Temi materiali Carige	
	2017	2018
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione
	<b>Gestione del rischio</b>	<b>Temi "pillar"</b>
	<b>Corporate governance</b>	
<b>Creazione di valore nel lungo periodo</b>		
Responsabilità economica	<b>Tutela della stabilità finanziaria</b>	
Responsabilità business	Qualità e soddisfazione del cliente	Qualità e soddisfazione del cliente
	<i>Trasparenza nel business e verso il mercato (A)</i>	Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti (A+B)
	Sostegno al sistema delle imprese e delle famiglie	Sostegno al sistema delle imprese e delle famiglie
	<i>Tutela dati e privacy clienti (B)</i>	
	<i>Evoluzione del modello di servizio (C)</i>	Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva (C+D)
	<i>Relazione con la rete distributiva (D)</i>	
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Sviluppo e valorizzazione delle risorse
	Valorizzazione delle diversità	Valorizzazione delle diversità
	Identità e benessere in azienda	Identità e benessere in azienda
	Salute e sicurezza	Salute e sicurezza
Responsabilità società	<i>Tutela diritti umani (E)</i>	Tutela diritti umani (E+F)
	<i>Inclusione ed educazione finanziaria (F)</i>	
	<b>Supporto alle comunità locali</b>	<b>Tema "pillar"</b>
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali

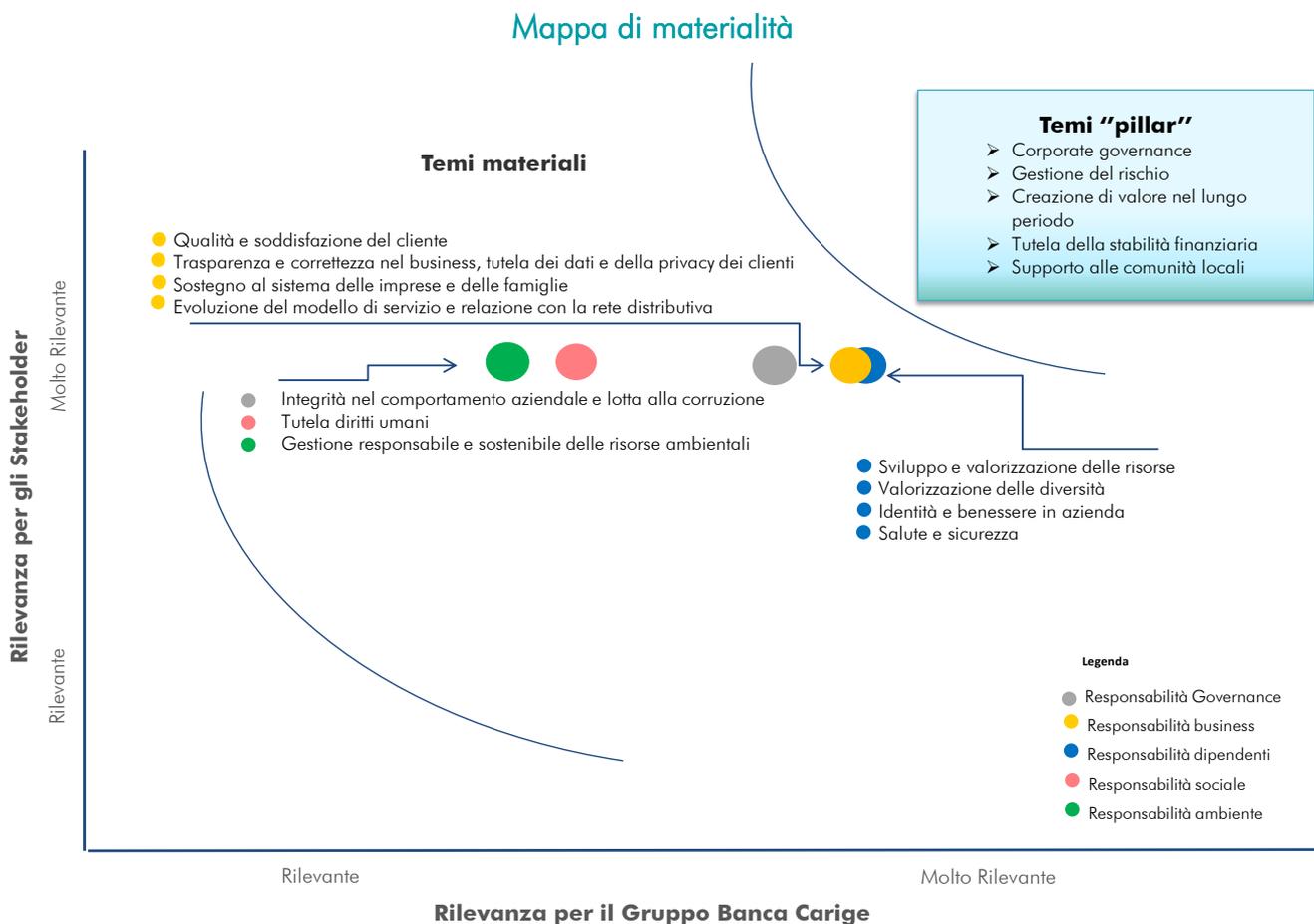
Per quanto riguarda l'analisi degli aspetti che possano impattare sulle valutazioni e le decisioni degli stakeholder è stato stabilito, come nel 2017, di attribuire la massima rilevanza alle aspettative del legislatore e quindi ai profili specificamente previsti dal Decreto, ovvero a "i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva."

Tale approccio si è concretizzato nel posizionamento dei temi identificati in una mappa a due dimensioni nell'ambito della quale è stato stabilito di attribuire comunque massima rilevanza alle aspettative e priorità dei principali stakeholder, mentre la rilevanza dei temi per la Banca è stata valutata in funzione dell'impatto strategico assunto dagli stessi nella gestione dell'organizzazione in questa fase storica.

Tale percorso è stato

- ✓ in una prima fase, condiviso nel metodo
- ✓ in una seconda fase, sottoposto a valutazione
- ✓ infine "validato" da parte del Comitato di Direzione della Banca ai fini dell'avvio del processo di predisposizione della DNF 2018.

La sintesi di tale percorso si è concretizzata nella mappa di materialità di seguito riportata.



Di seguito vengono indicati i contenuti che definiscono la centralità dei temi materiali per Carige e l'ambito nel quale tali temi risultano impattanti secondo i criteri previsti dallo standard di rendicontazione.

Profili di sostenibilità	Temi	Contenuti e obiettivi strategici	Perimetro di impatto	Coinvolgimento	
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Perseguimento della mission e della strategia aziendale in conformità al quadro normativo e regolamentare e coerentemente al codice etico aziendale. Lotta alla corruzione attiva e passiva.	Gruppo Banca Carige	Diretto	
Responsabilità business	Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti	Capacità del Gruppo di definire politiche volte a garantire la massima trasparenza dei servizi e delle proprie attività e di tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei clienti.	Gruppo Banca Carige	Diretto	
	Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva	Sviluppo di un modello di servizio e un sistema di offerta efficienti e coerenti all'evoluzione del mercato e ai bisogni della clientela.	Gruppo Banca Carige	Diretto	
	Sostegno al sistema delle imprese e delle famiglie	Sviluppo di politiche creditizie attente all'evoluzione delle esigenze del mercato e dei territori a supporto della crescita del tessuto delle piccole e medie imprese e alle esigenze delle famiglie	Gruppo Banca Carige	Diretto	
	Qualità e soddisfazione del cliente	Attenzione costante alla qualità della relazione e alle aspettative della clientela.	Gruppo Banca Carige	Diretto	
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Creazione di percorsi di crescita professionale del personale attraverso politiche di remunerazione e incentivazione adeguati e sostenuti da programmi di formazione coerenti all'evoluzione del contesto di mercato di riferimento.	Gruppo Banca Carige	Diretto	
	Valorizzazione delle diversità	Capacità di assicurare le pari opportunità in relazione alle diversità di genere, disabilità, fasce di età, ecc. e in termini di remunerazione per uomini e donne.	Gruppo Banca Carige	Diretto	
	Identità e benessere in azienda	Attenzione alle iniziative volte a garantire un buon ambiente di lavoro e un equilibrio fra lavoro e vita privata attraverso lo sviluppo di specifiche iniziative di welfare aziendale.	Gruppo Banca Carige	Diretto	
	Salute e sicurezza	Sviluppo dei presidi atti a tutelare la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, tramite l'adozione di misure di prevenzione, educazione e formazione sanitaria e tramite il monitoraggio degli incidenti sul posto di lavoro.	Gruppo Banca Carige	Diretto	
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Impegno a tutelare il rispetto dei diritti umani con riferimento alle esigenze delle diverse categorie di stakeholder (personale, clienti, fornitori) e coerentemente ai diversi ambiti di responsabilità verso gli stessi.	Gruppo Banca Carige	Diretto	
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Sviluppo di una gestione efficace, anche in termini di costi, ed efficiente degli impatti ambientali delle proprie attività e della propria rete: consumi energetici, emissioni di gas ad effetto serra, consumi di carta, smaltimento dei rifiuti e mobilità dei dipendenti.	Gruppo Banca Carige	Diretto	

Con riferimento ai temi oggetto del presente documento ponendo particolare attenzione a quelli specificamente indicati nel Decreto, è stata sviluppata una mappatura degli strumenti normativi disponibili che in molti casi prevedono una descrizione delle politiche praticate dall'impresa.

Nei predetti documenti e/o nelle altre fonti normative di secondo livello agli stessi correlate, sono altresì descritte le procedure e i presidi attivati al fine di gestire i principali rischi mappati nella DNF rispetto ai temi di carattere non finanziario.

Profili di sostenibilità	Temi materiali Carige	Policy, strumenti normativi	
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Codice etico, MOG	
Responsabilità business	Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti	Regolamento di Gruppo del processo sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sulla correttezza nelle relazioni con la clientela; Regolamento di Gruppo del processo del diritto alla protezione dei dati personali	
	Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva	Regolamento di Gruppo del processo di nuovi prodotti e servizi, attività e mercati, Regolamento di Gruppo del processo strategico, Regolamento dell'assetto organizzativo e funzionale	
	Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie	Regolamento di Gruppo del processo di nuovi prodotti e servizi, attività e mercati, Regolamento di Gruppo del processo creditizio, Circolari su misure specifiche dedicate a segmenti di clientela in difficoltà, Circolare "Conto di Base Carige: caratteristiche e condizioni di accesso"	
	Qualità e soddisfazione del cliente	Codice Etico	
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Codice Etico, Regolamento di Gruppo del processo per la pianificazione e la gestione del Personale	
	Valorizzazione delle diversità		
	Welfare e benessere organizzativo		
	Salute e sicurezza	Regolamento di Gruppo del processo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro	
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Codice Etico, MOG Regolamento di Gruppo del processo per la pianificazione e la gestione del Personale, Clausole contrattuali standard	
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Codice etico, MOG, Comunicazione Circolare Gestione rifiuti, Rifiuti speciali: disposizioni operative per la gestione e smaltimento, policy contrattuali, Comunicazione Circolare Risparmio carta, Clausole contrattuali standard	

Con riferimento alle tematiche oggetto della DNF Carige ha individuato i contesti nell'ambito dei quali possono manifestarsi margini di rischiosità.

Profili di sostenibilità	Temi materiali Carige	Ambito di rischio	
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo	
Responsabilità business	Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo	
	Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva	Percorso strategico, Immagine e reputazione, Operativo	
	Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie	Percorso strategico, Immagine e reputazione	
	Qualità e soddisfazione del cliente	Immagine e reputazione	
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo	
	Valorizzazione delle diversità	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo	
	Welfare e benessere organizzativo	Immagine e reputazione, Operativo	
	Salute e sicurezza	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo	
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Conformità normativa, Immagine e reputazione	
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Conformità normativa, Immagine e reputazione, Operativo	

A questo proposito si evidenzia che il Gruppo Banca Carige si è dotato di un sistema interno di controllo atto a garantire una crescita equilibrata del business nell'ambito di un contesto di rischio controllato e che la profittabilità della Banca viene perseguita grazie ad una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza.

In particolare sono previste soluzioni organizzative in materia di sistema dei controlli interni sia per gestire il rischio di non conformità alle norme relativamente alle attività svolte dalle singole componenti del Gruppo sia, e soprattutto, per prevenire la commissione dei reati da cui possa derivare la responsabilità amministrativa ai sensi del D.lgs. 231/2001.

Alla descrizione del modello di Risk Management del Gruppo è stato dedicato uno specifico capitolo di approfondimento (cfr. pag. 25).

Le 11 tematiche materiali identificate sono oggetto di rendicontazione della DNF per un approfondimento dei risultati della gestione dei singoli temi si rimanda ai capitoli che seguono.

Profili di sostenibilità	Temi materiali Carige	Ambiti D. Lgs. 254/2016	Indicatori GRI Standard	
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Lotta contro la corruzione	102-16, 205-2, 206-1,	
Responsabilità business	Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti	Aspetti sociali	417-1, 418-1	
	Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva		FS6	
	Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie		FS6, FS14	
	Qualità e soddisfazione del cliente		102-43-44	
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Aspetti attinenti la gestione del personale	102-8, 102-41, 401-1, 404,-1, 404-3	
	Valorizzazione delle diversità		405-1, 405-2	
	Welfare e benessere organizzativo		401-2, 401-3	
	Salute e sicurezza		403-2, 403-4	
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Diritti Umani	406-1, FS14	
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Aspetti ambientali	301-1, 302-1, 305-1, 305-2, 305-7	



### 3 Responsabilità nella Governance

#### Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione

Il Gruppo Banca Carige è consapevole del ruolo sociale che un'istituzione finanziaria deve ricoprire all'interno del contesto in cui opera e di come il proprio "successo economico" non possa esclusivamente basarsi sulla mera massimizzazione di parametri economico-reddituali-aziendali (oggettivamente misurabili), ma debba poggiarsi su principi e valori quali la trasparenza, l'integrità, l'onestà, l'imparzialità, la fiducia, il rigore e la lealtà che - da sempre - costituiscono le solide fondamenta su cui si basa il capitale fiduciario "depositato" dalla clientela.

Può sembrare strano come la Banca - spesso associata negli ultimi anni a pratiche di gestione aziendali poco "virtuose" e dipinta con i colori foschi di un'impresa poco attenta ai suoi risparmiatori e consumatori - possa assimilare determinati valori "sociali" a quelli "reddituali", eppure è stata proprio l'attenzione ai predetti principi a permettere di affrontare questi caotici anni rimanendo un punto fermo del territorio in cui opera.

Tali valori non sono determinabili esclusivamente nei termini di una stretta osservanza delle leggi, dei codici di autodisciplina e dei regolamenti che regolano l'attività bancaria (e della conseguente adozione di apposita normativa aziendale), ma soprattutto sulla condivisione ed attuazione - a tutti i livelli aziendali - di modelli di comportamento rigorosi e fondati sulla diffusione di una cultura della legalità.

Il Gruppo ha nel tempo fatto propria l'idea che l'etica possa diventare un fattore competitivo nel lungo periodo, riconoscendo altresì la responsabilità insita al ruolo che esso ricopre in seno alla comunità sociale sia nella lotta alla corruzione, al riciclaggio e a qualsiasi forma di illegalità finanziaria.

Negli ultimi anni, a fronte di un'esigenza di maggiore affidabilità delle istituzioni finanziarie, la stessa legislazione bancaria ha spinto le banche alla creazione di valore etico tramite la previsione di obbligatori presidi organizzativi nell'ambito del Sistema dei Controlli (cioè l'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare, tra l'altro, il contenimento del rischio, la protezione dalle perdite, la prevenzione dal coinvolgimento - anche involontariamente - in attività illecite e la conformità delle operazioni alla normativa) aventi la specifica funzione di offrire un'analisi preventiva di tutte le possibili conseguenze sia sul piano giuridico e sanzionatorio, sia su quello operativo e reputazionale.

La Banca Carige, in qualità di Capogruppo, adotta, per se stessa e per le altre componenti del Gruppo, le soluzioni organizzative indicate dalle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di sistema dei controlli interni (mediante la costituzione delle funzioni di Compliance, Risk Management ed Internal Audit) sia per gestire il rischio di non conformità alle norme relativamente alle attività svolte dalle singole componenti del Gruppo (che si traduce poi, in rischio di reputazione) sia, e soprattutto, per prevenire la commissione dei reati da cui possa derivare la responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Le predette soluzioni consentono nel continuo di recepire nelle fonti normative interne le disposizioni di legge e di vigilanza applicabili a ciascuna componente del Gruppo e di contenere quindi il rischio di non conformità. Le complessive attività - che ciascuna componente



del Gruppo è chiamata a svolgere per conseguire i propri obiettivi gestionali nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in un'ottica di sana e prudente gestione - sono articolate in Processi. Questi, disciplinati in specifici Regolamenti, sono al centro del sistema organizzativo aziendale in quanto disciplinano i criteri da seguire e le relative attività da svolgere e, unitamente agli strumenti da utilizzare, gli organi e le funzioni deputate alla loro esecuzione. I Regolamenti sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, diffusi alle competenti strutture e inviati alle altre componenti del Gruppo che li recepiscono e diffondono alle rispettive strutture organizzative.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo - nell'esercizio del suo ruolo di primo responsabile e referente del sistema aziendale di controllo e gestione dei rischi - verifica e monitora nel continuo l'adeguatezza del sistema dei controlli di cui il Gruppo si è dotato per presidiare i rischi insiti nell'operatività bancaria. Inoltre, in seno all'organo consiliare, opera il Comitato Rischi con il compito di supportare, attraverso un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio stesso in materia.

Il Sistema dei Controlli si articola in tre livelli: i controlli di linea (1° livello) sono effettuati dalle unità organizzative sulle singole attività svolte, i controlli di conformità ed i controlli sui rischi (2° livello) – unitamente al Dirigente Preposto ai documenti contabili con riferimento all'attendibilità dell'informativa finanziaria - sono finalizzati ad accertare la conformità dei processi aziendali rispetto alle disposizioni di legge e di vigilanza, a definire le metodologie di misurazione del rischio, a verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative ed a controllare il raggiungimento degli obiettivi di rischio/rendimento loro assegnati.

Tali controlli sono affidati alla Struttura Compliance (posizionata in staff<sup>16</sup> all'Amministratore Delegato, che svolge le attività inerenti al rischio di non conformità per le Banche del Gruppo e verifica, tra l'altro, nel continuo che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare il riciclaggio ed il finanziamento del terrorismo) ed alla Struttura Risk Management (anch'essa in staff all'Amministratore Delegato, che verifica principalmente la corretta rilevazione e misurazione dei rischi ai quali è esposto il Gruppo).

La revisione interna (controllo di 3° livello) è svolta dalla Struttura Internal Audit (collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione, ha il compito di verificare l'adeguatezza e l'efficacia dei controlli di primo e di secondo livello ed è volta ad individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare la funzionalità del Sistema dei Controlli Interni nel suo complesso).

Ulteriori strutture coinvolte - direttamente o indirettamente - sui temi attinenti il rigore aziendale sono la Struttura General Counsel (che individua gli obblighi ed i divieti ai quali è soggetta l'attività del Gruppo) e la Struttura Organizzazione (che, di concerto con i relativi process



<sup>16</sup> La Struttura riferisce direttamente all'Amministratore Delegato.



owners, predispone procedure e modalità operative volte ad evitare comportamenti non conformi, anche involontari).

Per quanto riguarda il sistema di governo per il contrasto dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, in Carige sono state definite linee guida, che costituiscono il quadro di riferimento sistematico e funzionale improntato al principio di collaborazione attiva da parte del Gruppo nella prevenzione di queste attività illecite. Le linee guida di riferimento sono declinate in appositi e appropriati processi operativi e procedure in materia di adeguata verifica della clientela, conservazione dei dati e segnalazione delle operazioni sospette alle Autorità preposte.

L'attività di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo comporta l'applicazione da parte della Capogruppo di standard operativi e principi generali cui tutte le Società del Gruppo devono attenersi secondo un approccio basato sul rischio.

In materia di antiterrorismo sono attive procedure - supportate da appositi applicativi informatici - che consentono di effettuare controlli finalizzati a mitigare il rischio di avere tra i propri clienti persone o entità iscritte nelle liste dei soggetti sottoposti a sanzioni finanziarie. Per la prevenzione dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, oltre alla definizione dei processi, delle procedure e degli strumenti di controllo e monitoraggio di primo e secondo livello da parte degli operatori, assume inoltre particolare rilievo la formazione specialistica che viene costantemente erogata ai dipendenti del Gruppo, sulla base di piani formativi triennali. Nel corso del 2018, anche per quanto concerne il rispetto degli embarghi finanziari verso taluni paesi, il Gruppo - alla luce del mutamento del contesto economico-politico a livello internazionale caratterizzato da un netto cambio di prospettive e scelte strategiche da parte di molti settori dell'economia mondiale nei confronti di determinati paesi - ha deciso di adottare una politica volta a ridurre il rischio, sia dal punto di vista strategico e commerciale sia dal punto di vista reputazionale, dovuto dall'accresciuta instabilità di tali mercati.

Con riferimento all'attività di prevenzione del rischio di commissione di reati ex D.Lgs 231/2001 tra cui è ricompreso quello di corruzione e concussione, la Banca si è dotata, nel tempo, di specifiche procedure interne: oltre a quanto previsto dal Codice Etico, nei Modelli di Organizzazione e Gestione ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti del Gruppo Banca Carige, sono individuate, per ogni famiglia di reato (nelle c.d. "schede reato" che riportano in forma schematica i contenuti esposti in forma descrittiva ai corrispondenti paragrafi della "Parte Speciale" dei Modelli stessi), le realtà dell'organizzazione (aree/strutture/servizi/uffici) maggiormente a rischio nello svolgimento dei processi di propria competenza. Sono state quindi delineate le ipotesi di condotta criminosa e indicate le fonti dei principi di comportamento da osservare e i "protocolli operativi" (fonti normative interne di primo e secondo livello) esistenti, con indicazione sintetica dei presidi contenuti nei suddetti protocolli per mitigare il rischio reato stesso. I presidi atti a mitigare i rischi reato sono quindi contenuti nell'articolato corpo normativo interno - che tutto il personale è tenuto a conoscere e rispettare - e sono espressamente richiamati nei Modelli di Organizzazione e Gestione.

La Funzione Internal Audit di Banca Carige svolge attività di verifica anche per le aree e i processi aziendali potenzialmente strumentali alla commissione di reati corruttivi, secondo quanto espressamente indicato e descritto nei Modelli di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01. Si sottolinea che nel corso del 2018 sono state svolte delle verifiche dagli Uffici di



Audit di Processo della Funzione Internal Audit, che hanno interessato alcuni dei processi individuati come sensibili ai reati di corruzione/concussione/corruzione tra privati ex Modello 231/2001.

Si ricorda che in applicazione alle disposizioni contenute nella Circolare di Banca d'Italia 285/2013 il Gruppo Banca Carige ha introdotto, a partire dall'1/1/2016, un Sistema interno di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing). Si rileva che la Legge 179/2017 ha esteso tale disciplina anche alle segnalazioni relative a comportamenti che possano integrare illeciti rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Nel corso del 2018 attraverso tale sistema non è pervenuta alcuna segnalazione.

A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 90/2017 è stata altresì introdotta una procedura, in analogia al Sistema di Whistleblowing previsto dalla Circolare di Banca d'Italia n. 285/2013, per segnalare le violazioni delle disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo. Nel corso del 2018 è pervenuta una segnalazione a seguito della quale sono stati effettuati approfondimenti che non hanno fatto riscontrare violazioni.

Oltre il 65% dei dipendenti ha usufruito di ore di formazione specificamente dedicate alle politiche e alle procedure anti corruzione.

Si segnala, inoltre, che Carige si è dotata di una normativa interna che prevede l'introduzione di una serie di clausole standard nell'ambito dei contratti di fornitura, in particolare un'autodichiarazione che attesti l'estraneità, nei tre anni precedenti, alla casistica di reati previsti dagli articoli da 24 a 25 duodecies del D.Lgs. 231/2001.

Il Gruppo Banca Carige crede che la lealtà fiscale (o "tax morale") costituisca un principio fondamentale nel proprio modello di gestione del business: per questo motivo, già nel 2014, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato il "Regolamento di Gruppo del processo fiscale" che costituisce, per l'intero Gruppo, il codice di condotta sulla lealtà fiscale e che - attraverso una strategia di prevenzione e contenimento del rischio di non conformità alle normative fiscali basata sull'instaurazione di una relazione rafforzata, di tipo volontario, con l'Amministrazione Fiscale - ricerca un vantaggio reciproco sintetizzabile nel binomio trasparenza in cambio di certezza.

Per quanto concerne la descrizione del contenzioso fiscale in essere si rinvia a quanto indicato nella Situazione patrimoniale ed economica consolidata ex art. 73, comma 4 TUB. Nota Integrativa – Attivo, - Sezione 11, Punto 8 – Contenzioso Tributario.

Si precisa che nel corso dell'anno non sono state segnalate alcune azioni legali, pendenti o passate in giudicato, riferite a casi di concorrenza sleale o violazioni delle normative anti-trust.



## 4 Responsabilità nel business

### Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti

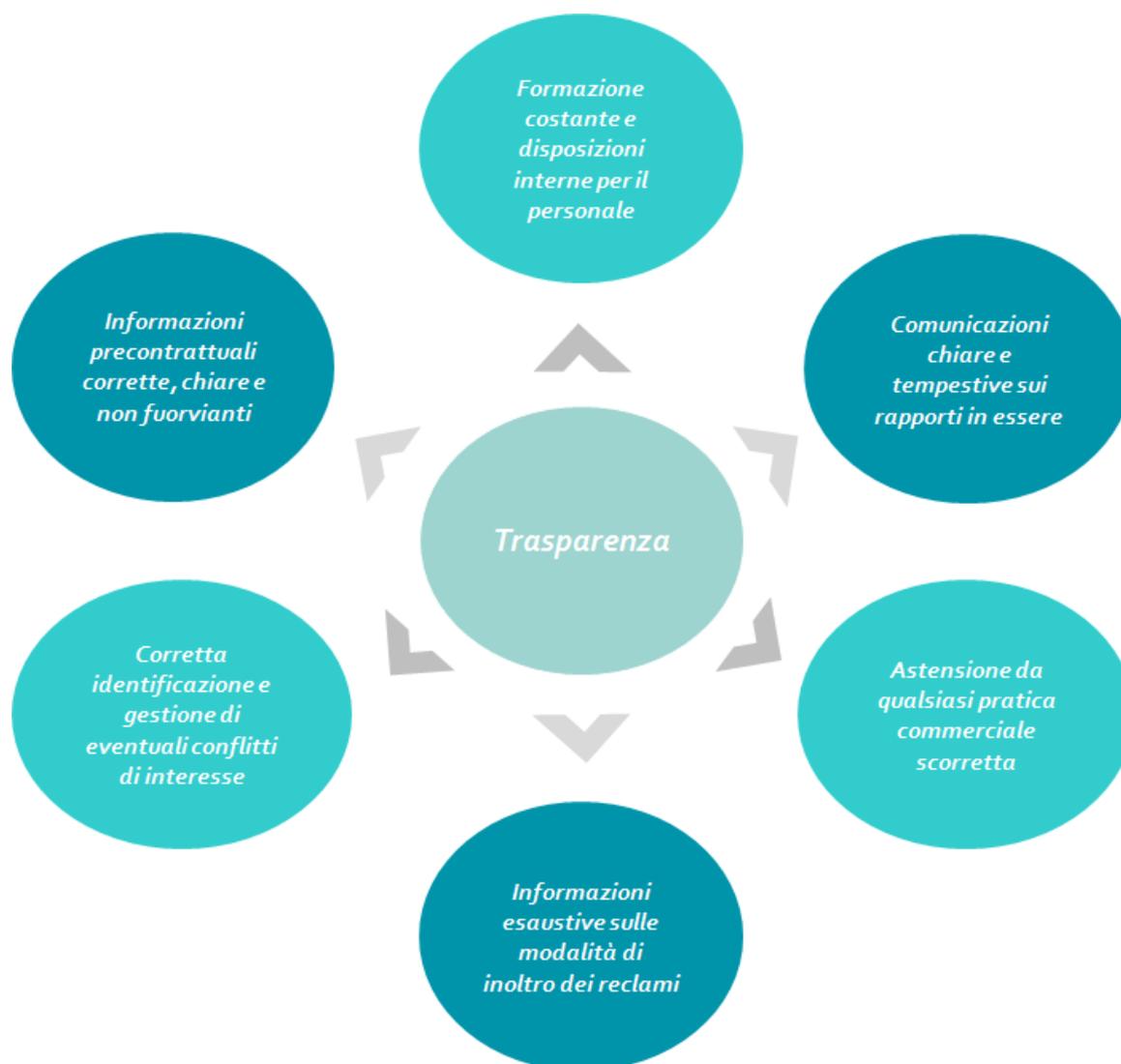
Il tema della trasparenza è trasversale a tutte le attività che la Banca pone in essere e viene considerato anche in coerenza al Codice Etico e alla mission aziendale, oltre che alle normative vigenti.

Costruire rapporti solidi con la propria clientela è indispensabile per migliorare le performance anche in termini di redditività. La correttezza e la trasparenza sono elementi che caratterizzano l'operato del Gruppo nei confronti di tutti i suoi stakeholder. Una costante attività di verifica di conformità è condotta dalla funzione Compliance che viene direttamente coinvolta anche nella stesura della normativa interna relativa a tutti i prodotti e servizi offerti dalla Banca. La Compliance è impegnata nel prevenire qualsiasi azione contrastante il sistema normativo interno e esterno, il cui riferimento principale sono le c.d. "Disposizioni di Trasparenza" emanate dalla Banca d'Italia ai sensi del Testo Unico delle Leggi in materia bancaria e creditizia (c.d. Testo Unico bancario TUB – D.Lgs. n. 385/1993). La struttura commerciale si avvale, inoltre, nello svolgimento della propria attività del supporto di un documento (c.d. "Vademecum Pubblicità", redatto dalla Compliance) che definisce i requisiti normativi per comunicazioni commerciali corrette e trasparenti.

Tutte le strutture aziendali interessate approfondono il massimo impegno nella redazione e nell'aggiornamento dei documenti informativi in modo che possano essere di effettivo supporto alla clientela nella comprensione di caratteristiche, rischi e prezzi di prodotti e/o servizi e al fine di valutarne l'adeguatezza sulla base delle proprie esigenze. Oltre alla comunicazione commerciale, la normativa interna è predisposta al fine di supportare la rete in tutte le fasi della vendita con una particolare attenzione al momento che precede la stipula del contratto, occasione per fornire tutta la c.d. informativa precontrattuale (fogli informativi, copie dei contratti idonei per la stipula, altro materiale illustrativo), in conformità alle disposizioni di Legge e Vigilanza.

Infine, per garantire un'elevata tutela degli investitori, in conformità con la normativa MiFID, il Gruppo ha adottato un sistema per la verifica dell'adeguatezza degli investimenti, basato sull'analisi multivariata del portafoglio. Tale sistema consente di verificare che le caratteristiche del portafoglio, nonché i prodotti di volta in volta raccomandati, siano compatibili con le caratteristiche del cliente quali: la conoscenza degli strumenti finanziari, l'esperienza in materia di investimenti, il profilo di rischio, la situazione finanziaria, gli obiettivi di investimento, le esigenze di liquidità e il grado di sopportazione della volatilità degli investimenti. Tale sistema tutela gli investitori e consente loro di compiere scelte di acquisto consapevoli.

Lo stesso livello di presidio è adottato per la clientela che sottoscrive polizze assicurative. La documentazione di offerta predisposta dalle Compagnie di assicurazione viene revisionata dalla Banca. Le strutture della Banca collaborano con la Compagnia anche nella predisposizione dei questionari di adeguatezza, al fine di rispettare appieno i diritti dei clienti, favorendo una vendita di prodotti in coerenza con le singole esigenze assicurative.



Grazie alla costante sensibilità mantenuta dal Gruppo, nel corso del 2018, non sono state comminate dalle Autorità competenti sanzioni a seguito di comportamenti non conformi in materia di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela. Particolare attenzione è posta nei confronti dei clienti consumatori soprattutto in relazione ai prodotti di finanziamento. In questa prospettiva, già dal 2016, la Banca ha dato attuazione alla normativa sul credito immobiliare ai consumatori (soprattutto mutui per l'acquisto della casa), mettendo a sua disposizione il Prospetto Informativo Europeo Standardizzato che elenca puntualmente tutte le condizioni economiche applicabili, ivi compreso il prezzo dei prodotti e servizi accessori, specificandone l'obbligatorietà o meno per ottenere il finanziamento od ottenerlo a determinate condizioni.

Pertanto tutti i prodotti sono soggetti a precisi requisiti informativi verso la clientela che vengono gestiti con le modalità descritte così da assicurare che la totalità dei prodotti commercializzati è conforme alle normative sulla trasparenza e sui prospetti informativi.



Oltre alla rigorosa applicazione della normativa posta a tutela della clientela, il Gruppo profonde particolare impegno nell'analisi delle motivazioni dei reclami pervenuti. In quest'ottica, ha quindi aderito fin dal 1993 all'Ombudsman Giurì Bancario, dal 2007 confluito nell'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, che gestisce anche altri strumenti di risoluzione delle controversie stragiudiziali quali la Conciliazione e l'Arbitrato; a partire dal 15 ottobre 2009 è operativo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che interviene per le controversie in materia di servizi bancari e finanziari; a partire dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob, interviene per le controversie in materia di obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

Sul sito delle Banche del Gruppo è presente l'apposita sezione "Reclami" ove vengono fornite alla Clientela tutte le informazioni circa i livelli di tutela attuabili, dalla presentazione del reclamo al ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui sopra, oltre ai dati statistici.

### Privacy dei clienti

Carige gestisce un patrimonio informativo rilevante e si assume la responsabilità di tutelare i dati personali di cui dispone, utilizzando sistemi di sicurezza completi.

La tutela della privacy nell'ambito dei servizi bancari e finanziari riguarda sia la protezione dei sistemi informativi contro la perdita o l'accesso non autorizzato ai dati, sia il rispetto dei consensi della clientela in merito al trattamento dei dati personali per finalità commerciali e di marketing.

In linea con la vigente normativa nazionale (c.d. "Codice Privacy") e europea (Regolamento 2016/679/UE), declinata nell'apposita normativa interna, vengono adottate dal Gruppo Banca Carige misure tecniche, organizzative e operative atte a garantire la riservatezza e la sicurezza nel trattamento dei dati personali, anche sensibili (particolari, secondo la terminologia del Regolamento Europeo), sia di clienti potenziali e effettivi sia di altri stakeholder (collaboratori, fornitori e altri).

In particolare, la normativa interna aziendale contiene specifiche previsioni sulle corrette modalità di trattamento dei dati personali acquisiti dai clienti, distinguendo i trattamenti che la Banca deve necessariamente effettuare per adempiere a obblighi di legge o derivanti dai contratti stipulati con i clienti, da quelli che la Banca può effettuare solo dietro esplicito consenso del cliente o adottando particolari tutele procedurali (es.: utilizzo del registro delle opposizioni degli abbonati agli elenchi telefonici).

A seconda delle modalità e finalità del trattamento, è prevista l'adozione di misure di sicurezza, sia tecnologiche sia fisiche, finalizzate a proteggere i dati e commisurate alla rischiosità del trattamento, in conformità alle indicazioni fornite dall'Autorità Garante per la Privacy, come la tracciabilità delle operazioni bancarie (Provvedimento del Garante per la Privacy n. 192 del 12/5/2011). Un sistema di controllo interno è stato implementato anche per allertare eventuali comportamenti anomali da parte dei dipendenti sui dati privati dei clienti.



Tutti gli incaricati del trattamento di dati personali sono sensibilizzati all'adozione di elevate misure di sicurezza, come previsto da specifiche policy e normative interne dedicate alla sicurezza informatica.

Nel corso del 2017 il Gruppo aveva avviato il percorso di adeguamento alle disposizioni del regolamento Europeo 2016/679 divenuto applicabile dal 25 maggio 2018. Il Regolamento si connota per l'introduzione di un principio generale di accountability (responsabilizzazione) dei titolari del trattamento nell'adozione delle misure adeguate a tutelare i diritti e le libertà degli interessati (le persone fisiche i cui dati vengono trattati dalla Banca per molteplici finalità, non solo riconducibili a quelle connesse alla gestione del proprio core business).

In questo ambito sono state assunte le necessarie iniziative per l'adeguamento alla nuova normativa che hanno riguardato sia aspetti interni di governance, quali la nomina del responsabile per la Protezione dei Dati Personali (c.d. Data Protection Officer DPO) e la verifica delle competenze della diverse strutture aziendali interessate, sia adempimenti nei confronti degli interessati (le persone fisiche di cui la Banca tratta i dati) quali la verifica e integrazione delle informative sul trattamento o l'affinamento delle procedure per l'esercizio dei diritti da parte degli interessati.

Presso l'ufficio Reclami della Capogruppo sono accentrate le incombenze previste dall'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 (Codice della privacy), dal regolamento Europeo 679/2016 (c.d. GDPR) e dal "Codice di deontologia e di buona condotta" per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in materia di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, ovvero per l'esercizio, da parte degli interessati, del diritto di accesso, di rettifica e/o di cancellazione dei dati trattati dalle Banche del Gruppo. Nel corso del 2018 sono pervenute 8 richieste di accesso ai dati personali e 43 segnalazioni (reclami) riferibili al Codice di deontologia.

Nel 2018 non sono pervenuti reclami dagli interessati e non sono state ricevute multe o sanzioni in materia di privacy né si è avuta segnalazione di perdita o furto di dati personali di clienti.

È stata ricevuta dal Garante per la Protezione dei Dati Personali una richiesta di chiarimenti in ordine ad una presunta violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali oggetto di segnalazione effettuata da un cliente direttamente al Garante; il Garante ha archiviato la segnalazione alla luce delle argomentazioni difensive fornite dalla Banca.



## Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva

Il presidio complessivo di tutti gli ambiti commerciali, di canale, di prodotto e di servizio è in capo al Chief Commercial Officer.

Il Comitato Commerciale è l'organo tecnico che supporta gli Organi aziendali e/o i Comitati consiliari. La sua attività tiene conto anche delle informazioni fornite dagli altri Comitati direzionali e dai responsabili delle funzioni che partecipano alle sedute del Comitato Commerciale. L'obiettivo è quello di definire le politiche commerciali con riferimento ai diversi canali di distribuzione, alle tipologie dei prodotti, alle condizioni economiche, oltre che alle tecniche di comunicazione e promozione. La pianificazione e la realizzazione delle strategie commerciali del Gruppo è coerente a fornire un'offerta di qualità, conforme alle normative di settore, competitiva sul mercato, supportata da un'adeguata struttura tecnologica che ne consenta una diffusione multicanale.

In tale contesto, il Comitato verifica:

- a) l'adeguatezza della struttura dei prodotti, il rischio degli strumenti finanziari e il relativo rendimento, nonché la conformità dei prodotti offerti alle disposizioni di legge e di Vigilanza;
- b) l'adeguatezza dei prezzi dei prodotti e rileva la presenza di eventuali conflitti di interesse in un'ottica di rispetto delle disposizioni di Vigilanza in materia di usura e di servizi finanziari svolti per conto della clientela (cosiddetta MiFID).

Il Comitato Commerciale verifica, inoltre, l'andamento generale dell'attività commerciale rispetto al budget e alle politiche definite.

Nell'esercizio delle proprie attività, il Comitato, ai fini dell'assunzione delle decisioni, deve tenere in considerazione il parere espresso dal Responsabile della Compliance, dal Responsabile della funzione di controllo dei rischi (CRO) e dal Dirigente preposto per la redazione dei documenti contabili societari sugli argomenti di rispettiva competenza, nonché le valutazioni del Comitato Controllo Rischi, con particolare riferimento alle politiche commerciali.

Il Comitato Commerciale sottopone al Consiglio di Amministrazione e ai Comitati consiliari per le materie di competenza, per la relativa approvazione il modello di business, il piano di sviluppo del modello distributivo e il piano di sviluppo territoriale, oltre che il processo per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività e l'inserimento in nuovi mercati.

L'attività di delibera del Comitato riguarda, in particolare, le politiche commerciali, la struttura dei tassi e delle condizioni economiche da applicare ai prodotti e ai servizi, l'introduzione di nuovi prodotti e servizi, le iniziative promozionali e pubblicitarie da porre in essere.



## Il modello di servizio

L'intercanalità è alla base del modello di servizio di Carige, che si prefigge di raggiungere il cliente sui diversi canali fisici e tecnologici, mantenendo elevati standard di qualità in termini di messaggio, "conoscenza" ed "esperienza".

In sintonia con il rapido mutamento dei comportamenti di acquisto della clientela, è impegno della Banca evolvere e implementare costantemente canali e funzionalità disponibili per soddisfare le esigenze del cliente, garantendo un utilizzo semplice, veloce ed efficace.

Alla luce di tale evoluzione culturale e commerciale, anche nel 2018 il Gruppo ha proseguito il processo di razionalizzazione della rete di vendita a favore di una visione di banca sempre più digitale e multicanale, che ha prodotto da un lato la chiusura in corso d'anno di 40 sportelli (n. 34 di Banca Carige, n. 5 di Banca Cesare Ponti e n. 1 di Banca del Monte di Lucca), e dall'altro la progressiva implementazione del mobile banking.

Nello sviluppo del proprio core business, Carige valorizza il suo ruolo di "distributore efficiente" di prodotti e servizi, attraverso una struttura organizzativa snella e corta che consente un'interfaccia veloce e reciproco tra strutture centrali e rete di vendita.

L'intera Area commerciale fa capo al Chief Commercial Officer (CCO) che sovrintende a livello di Sede le quattro Strutture Pianificazione e Marketing, Prodotti e Pricing, Retail, Corporate, e a livello territoriale le undici Aree Commerciali (Genova Ponente, Genova Levante, Savona e Imperia, La Spezia e Carrara, Lombardia, Piemonte e Val d'Aosta, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Centro, Sicilia).

Ciascuna Area è sovrintesa da un Area Manager che presidia i piani di sviluppo, indirizzo e gestione delle risorse, al fine di conseguire i risultati attesi in termini di volumi, redditività, qualità dei servizi e promozione dell'immagine della Banca, in coerenza con gli obiettivi di breve termine e con il piano strategico.

Da lui dipendono gerarchicamente 57 Coordinatori Retail (22 Mass Market, 19 Affluent e 16 Small Business) e 11 Coordinatori Corporate, operanti in stretto collegamento funzionale con gli uffici delle strutture centrali Retail e Corporate.

In ognuna delle 11 Aree Commerciali opera un Quality Manager per il miglior presidio della qualità complessiva dei servizi prestati alla clientela. I Quality Manager operano in modo trasversale sugli aspetti della qualità del credito, della gestione dei reclami, della customer satisfaction, del rischio reputazionale, dell'impulso ai processi di digitalizzazione, della supervisione dell'attività di consulenza finanziaria ai fini della Direttiva Mifid II.

Il modello di servizio di Rete prevede la ripartizione delle attività commerciali in funzione della specializzazione per segmenti; in particolare, in filiale sono gestiti direttamente e in modo personalizzato i segmenti retail (mass market, affluent e small business) attraverso i gestori/consulenti che si propongono in modo proattivo quali interlocutori principali del cliente in ottica di assistenza integrale, operatività di routine compresa.

A fine 2018 nel comparto Retail i gestori sono pari a 1.584: 765 Mass Market, 492 Affluent e 327 Small Business.



Ogni filiale, completamente autonoma rispetto ad altra dipendenza, pur mantenendo diverso formato in relazione alle tempistiche di erogazione dei servizi di sportello (Cash-light), è sovrintesa da un Direttore che rappresenta il primo punto di riferimento della Banca sul territorio a presidio e soddisfazione tempestiva delle esigenze della clientela.

I Direttori sono a diretto riporto dei loro Area Manager e sono supportati dalle nuove figure di coordinamento di segmento.

Il comparto **corporate** è organizzato in 89 team (di cui n. 2 large corporate) composti da gestore e assistente dedicati alla fase di istruttoria delle proposte di affidamento, che operano su 51 distretti (di cui uno large corporate); si raccordano con le strutture di Sede attraverso 11 coordinatori commerciali corporate uno per Area Commerciale.

A fine 2018 i gestori corporate erano complessivamente pari a 89 (di cui 2 large corporate) e gli assistenti 87 (di cui 2 large corporate), operanti nella logica di team. L'assistente oltre alle attività relative all'istruttoria di pratiche di fido, si occupa di tutta la parte della gestione amministrativa dei clienti del portafoglio.

Il comparto **private** comprende un presidio centrale a diretto riporto dell'Amministratore Delegato ed è organizzato su una rete di 82 gestori, operativi su 30 distretti, per fornire alla clientela servizi distintivi.

Gli elementi chiave della strategia di sviluppo del segmento sono quelli di rafforzare le competenze e i servizi di Private Banking, estendendo il modello specialistico di Banca Cesare Ponti, la banca Private del Gruppo, a tutta la clientela Private, meno legata alla localizzazione della filiale ma gestita in modo fortemente personalizzato.

A febbraio 2018, per ottimizzare l'efficienza del Contact Center, il polo di Padova è stato assorbito dal polo di Mestre; restano operativi, in continuità con l'anno passato, i poli di Genova e Riccione. L'integrazione della barra telefonica con il CRM, introdotta a novembre 2017, ha consentito un significativo incremento nel corso del 2018 della quantità/qualità delle chiamate.

Il servizio di help desk supporta a distanza i clienti, in particolare nell'utilizzo delle piattaforme online del Gruppo. Nel 2018 gli operatori del Call Center Clienti del Gruppo hanno risposto direttamente a circa 112 mila telefonate e hanno effettuato oltre 187 mila chiamate a sostegno di varie iniziative di marketing, per il lancio di nuovi prodotti, campagne pubblicitarie e indagini di mercato.

Il costante presidio e sviluppo dei canali remoti tramite PC per l'home banking e tramite smartphone per mobile banking e APP, rappresenta un canale di accesso alla Banca in continua crescita, in termini di attivazioni e di utilizzo, da parte della clientela sia privata, sia imprese. L'accesso digitale ai servizi bancari del Gruppo tramite pc/smartphone è consentito dai portali Carige Online e Carige Mobile per i privati e da Carige OnDemand per le imprese.



Il numero dei contratti dei servizi di Internet Banking dedicati ai clienti privati è in aumento (da 377.028 a fine 2017 a 388.692 a fine 2018). Di questi il 71,9% è operativo. In particolare, i clienti privati operativi solo su mobile sono aumentati nell'anno del 35%. I contratti on demand sottoscritti dalle imprese sono oltre 83 mila.

Dal 2015 l'home banking è soggetto al costante aggiornamento secondo gli standard che permettono alle persone non vedenti di utilizzare i tools per la lettura dei contenuti; questi interventi sono proseguiti con l'allargamento delle funzioni fruibili con tale modalità.

## Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie

Il percorso di qualunque realtà bancaria si sviluppa parallelamente a quello del contesto economico di riferimento in un processo sinergico dove risparmio, consumi e investimenti generano crescita e benessere sul territorio ove la banca svolge il proprio ruolo imprenditoriale, cogliendo e promuovendo le opportunità di business e garantendo sostegno finanziario a fronte di situazioni di particolare difficoltà.

Carige è un gruppo prevalentemente retail, da sempre al servizio delle famiglie e delle piccole e medie imprese del territorio: su un totale di oltre 900 mila clienti, le famiglie e le piccole imprese<sup>17</sup> rappresentano più del 90% del totale.

Per sostenere le famiglie che affrontano l'acquisto o la ristrutturazione dell'abitazione, con una sempre maggiore vicinanza al cliente, è stato rafforzato il processo di concessione dei mutui ipotecari con deleghe decentrate su ruoli e figure del territorio capaci di assistere le famiglie nella scelta della durata e della tipologia di tasso più consoni alla capacità reddituale della famiglia.

Il sostegno agli imprenditori fornito dal Gruppo Banca Carige è orientato a supportare il tessuto economico dei territori in cui opera il Gruppo con focalizzazione verso le imprese medio-piccole si estrinseca attraverso la distribuzione di prodotti finalizzati a supportare lo sviluppo del fatturato, il rinnovamento tecnologico e degli impianti produttivi e più in generale la crescita aziendale.

Dal punto di vista organizzativo, la qualità del processo creditizio e della gestione del credito è presidiata dal Chief Lending Officer (CLO). Al fine di assicurare la qualità del credito e del processo di erogazione sono definite e divulgate alla Rete commerciale le linee di indirizzo di politica del credito, con specifica evidenza dei settori economici con maggiori potenzialità di sviluppo, le aree geografiche e i prodotti sui quali declinare lo sviluppo degli impieghi.

## Prodotti e servizi offerti

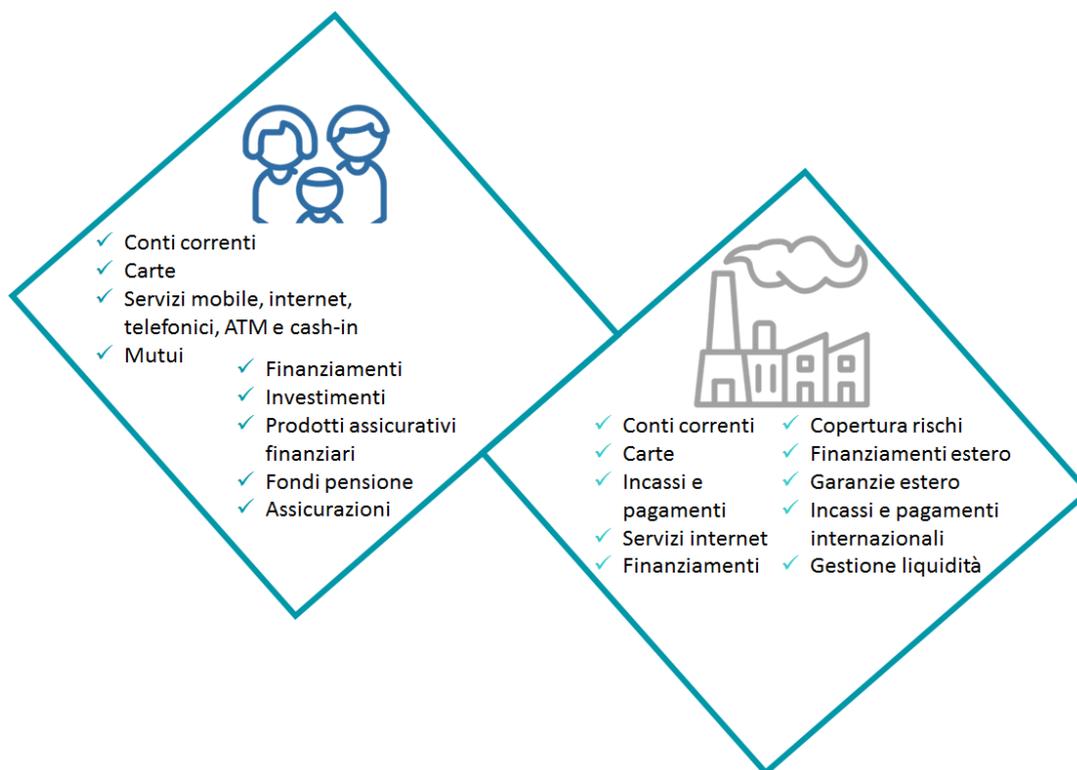
L'offerta commerciale di Carige è da sempre rivolta al sostegno del mondo dei privati e dell'imprenditoria e presenta prodotti e servizi in grado di soddisfare le specifiche esigenze della

---

<sup>17</sup> Clienti mass market, affluent e small business



clientela (il catalogo prodotti è disponibile nella homepage del sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) nelle sezioni "Privati" e "Imprese").



Di seguito una panoramica sui prodotti e servizi offerti dal Gruppo focalizzata sulle novità 2018.

#### *Prodotti tradizionali*

Anche nel 2018, il Gruppo Banca Carige ha continuato a puntare su "Carige Solo Tuo", la "piattaforma" dedicata alla clientela privata che propone un'offerta multicanale con una struttura interamente modulare basata su una soluzione liberamente componibile per adattarsi alle esigenze di ogni cliente.

#### *Prodotti di raccolta diretta*

Nell'ambito dei prodotti di raccolta diretta, l'offerta si è focalizzata principalmente sulle partite vincolate differenziate per tipo di tasso (fisso/variabile, con/senza cedola) e durata.

Il risparmio vincolato in conto corrente "Carige RendiOltre" riservato esclusivamente alla clientela privata, è stato oggetto di ulteriori affinamenti: in particolare, è stata estesa al canale online la possibilità di sottoscrivere il prodotto in autonomia da parte del cliente mediante l'accesso ai propri servizi online.

Sul deposito a risparmio "Carige Rendimento Attivo", destinato all'acquisizione di nuovi clienti e



all'incremento della raccolta diretta da già clienti, nel corso dell'ultima parte dell'anno sono state lanciate iniziative promozionali nell'ottica di maggior soddisfazione delle diverse esigenze della clientela privata, imprese ed istituzionale

A partire da luglio è stata avviata la quotazione dei principali prestiti obbligazionari della Banca sul mercato Hi MTF.

#### *Risparmio gestito e previdenza complementare*

La collaborazione commerciale con Arca SGR, fund house di riferimento del Gruppo dal 2014, ha consentito l'accesso ad un catalogo di prodotti completo e diversificato che comprende fondi aperti e fondi a cedola con periodo di collocamento definito. Nell'ambito della gamma dei fondi con distribuzione a "finestra" è proseguito il collocamento dei fondi a cedola Arca Reddito Multivalore Plus e Arca Cedola Attiva ed è stato inoltre introdotto il nuovo fondo flessibile Arca Opportunità Globali 2023. Nel 2018 la gamma dei fondi PIR del Sistema Arca Economia Reale Italia è stata arricchita con il nuovo fondo Arca Economia Reale Bilanciato 15.

E' proseguito inoltre il collocamento dei comparti (attualmente 5, ognuno con due classi, una ad accumulazione ed una a distribuzione) della SICAV Lussemburghese Sidera Funds di Arca Fondi SGR).

Il catalogo di offerta di OICR a disposizione di tutta la clientela è inoltre integrato, principalmente, con fondi di Eurizon SGR.

Nel Private banking è continuata l'attività di integrazione della gamma degli strumenti finanziari offerti in architettura aperta, prevalentemente su piattaforma AllFunds, mediante la selezione di prodotti di eccellenza di primarie case internazionali ed è stato ulteriormente sviluppato l'utilizzo di portafogli modello, con l'obiettivo di rendere i portafogli dei clienti sempre più efficienti, in coerenza con le normative vigenti. Con specifico riferimento a questo segmento di clientela è proseguito il collocamento delle gestioni di portafogli la cui gamma è stata arricchita con l'introduzione di una nuova linea azionaria (GP Azionaria Mix 100 – ottobre 2018) e una di tipo bilanciato azionario (GP Profilo Equilibrato Internazionale). Il catalogo di offerta è ora articolato su 12 linee.

È proseguito il collocamento dei quattro comparti del Fondo Pensione Aperto Arca Previdenza, differenziati per orizzonte temporale e propensione al rischio.

#### *Prodotti di investimento assicurativi*

Nell'ambito dei prodotti di investimento assicurativi è proseguito il collocamento dei prodotti di ramo I: Carige Soluzione Rendimento III, Carige Soluzione Assicurata Ed. 2015 e Carige per 5 Ed. 2015. Per quanto riguarda i prodotti di ramo III e multiramo, è continuato il collocamento rispettivamente della polizza Unit Linked Carige UnitPiù e delle polizze Carige Multisoluzione e Multisoluzione Più che consentono di ripartire il premio investito su differenti combinazioni di ramo I e ramo III.

In particolare su Carige SoluzioneAssicurata e Carige UnitPiù sono state attivate in corso d'anno



promozioni e scontistiche dedicate.

#### *Investimenti etici*

Pur non rilevandosi una significativa domanda di strumenti di investimento etici da parte della clientela delle banche del Gruppo, con l'obiettivo di soddisfare comunque la richiesta di investimento attraverso strumenti finanziari opportunamente diversificati, sono presenti nel catalogo d'offerta alcuni prodotti di risparmio gestito, in particolare i fondi comuni di diritto italiano Eurizon Obbligazionario Etico e Eurizon Azionario Internazionale Etico.

#### *Servizio di Consulenza*

Con riferimento all'attività di profilazione e di contrattualizzazione della clientela, nel corso del 2018 la Banca ha raggiunto, in particolare per quanto riguarda la copertura della clientela con i nuovi questionari MiFID, i livelli target prefissati. Anche l'attività di sottoscrizione dei contratti di consulenza ha portato ad un miglioramento importante del livello di copertura della clientela con i due modelli di servizio proposti (versione "base" proponibile a tutta la clientela e versione "oro" (versione più evoluta riservata alla clientela private).

Nel corso del 2018 è proseguito il programma di adeguamento alle normative MiFID II e IDD, iniziato nel 2017, con interventi in tema di Investor Protection (controlli sul Target Market, informativa ex -ante sui costi ed incentivi connessi alle operazioni finanziarie e prodotti di investimento assicurativi, analisi costi/benefici in caso di cambio linea di gestioni di portafoglio individuali).

#### *Prodotti assicurativi*

Per quanto riguarda il ramo danni, è continuata l'attività di proposizione e vendita delle polizze assicurative di copertura.

Nel 2018 è stata ampliata la gamma delle polizze RC Auto. In aggiunta alla polizza Scelgo Io, che rimane disponibile per coloro che sono già assicurati con tale prodotto e desiderano rinnovare, è stata introdotta Carige AutoPiù, una polizza con tre differenti pacchetti di garanzie (Base, Comfort e Premium) che puntano a soddisfare le diverse esigenze assicurative dei differenti profili di clientela. La Compagnia a partire dal mese di luglio ha altresì affinato le variabili considerate nel calcolo della tariffa, introducendo nuovi parametri, che rendono maggiormente personalizzato il calcolo del premio per ciascun cliente.

Tra le polizze danni oltre alla consolidata Protezione Famiglia per tutelarsi dai danni involontariamente cagionati a terzi nell'ambito della propria vita privata e familiare, ha incontrato favore presso la clientela la polizza multigaranzia Carige Incendio e Furto, Rc Proprietà e Assistenza, che oltre a proteggere l'abitazione e il suo contenuto, dà la possibilità di coprire i danni connessi alla proprietà dell'immobile o ad elementi fissi ad esso collegati causati involontariamente a terzi, e di beneficiare, in caso di emergenze per opere di riparazione e



manutenzione, dell'invio di prestazioni specialistiche. Le garanzie sono distinte, hanno vita autonoma e singolo prezzo, ma sono inserite in un unico modulo di contratto.

Completano l'ampia gamma assicurativa Tutto Bene e Esco Sereno per la copertura degli infortuni e Sorridenti per la copertura delle spese odontoiatriche.

#### *Le carte di credito e debito*

- Carige Card: 196.125
- Carige Cash Europa Internazionale: 546.673
- Pagamenti POS (carte di debito): 28,0 mln
- Stock carte prepagate: 124.401

Al 31/12/2018

Le carte di credito distribuite alla clientela sono dotate di tecnologia a microchip rispondenti ai più innovativi standard di sicurezza. Le transazioni vengono monitorate costantemente per verificare eventuali comportamenti anomali. Sono previsti servizi SMS di alert gratuiti e la disponibilità 24 ore su 24 di un numero verde dedicato dall'Italia e di specifici numeri dall'estero, attivi nei casi di smarrimento e furto, a fronte dei quali sono peraltro previste forme di copertura assicurativa.

Sulle carte prepagate Ricarige, anche nella versione con iban, sono state introdotte ulteriori misure per rendere sempre più sicura l'operatività della nostra clientela, con la previsione di un servizio, attivabile sul portale Carige Online, di "blocco e sblocco" pagamenti e-commerce su siti meno sicuri, ossia non dotati della tecnologia 3D Secure.

#### *Mutui prima casa a famiglie*

E' continuata anche per il 2018 l'erogazione di mutui sostenuti dalla garanzia del "Fondo di garanzia per la prima casa", istituito nel 2013 presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap.

Il Fondo ha l'obiettivo di permettere l'accesso al mutuo alle fasce di popolazione che incontrerebbero delle difficoltà non disponendo di garanzie adeguate. La garanzia è concessa nella misura massima del 50% della quota capitale tempo per tempo in essere di un mutuo dell'importo massimo di 250 mila euro.

E' attribuita una priorità di accesso al Fondo alle giovani coppie, al nucleo monogenitoriale con figli minori, ai giovani di età inferiore a 35 anni titolari di un lavoro atipico e conduttori di alloggi di proprietà degli istituti autonomi delle case popolari.

Grazie al fatto che la garanzia rilasciata dal Fondo rientra tra le garanzie integrative ammissibili ai fini del rispetto delle condizioni previste per il credito fondiario, è stato possibile erogare mutui fino al 100% del minore tra il prezzo di acquisto e il valore di perizia dell'immobile.



La tabella sotto riportata evidenzia i mutui stipulati dal Gruppo Carige negli anni 2016, 2017 e 2018 con l'utilizzo della garanzia concessa dal "Fondo prima casa". Per il 2018 sono evidenziati anche i dati relativi ai mutui al 100%, che esprimono l'impegno del Gruppo a favorire l'acquisto della prima casa.

Anno	Tipo tasso	Numero	Importo	Debito residuo			
2016	Fisso	217	25.300.772	24.637.350			
	Variabile	36	4.966.000	4.704.727			
<b>Totale 2016</b>		<b>253</b>	<b>30.266.772</b>	<b>29.342.077</b>			
2017	Fisso	923	104.628.701	102.873.752			
	Variabile	89	12.666.000	12.086.113			
<b>Totale 2017</b>		<b>1.012</b>	<b>117.294.701</b>	<b>114.959.865</b>	di cui: Mutui100%		
2018	Fisso	1.413	151.177.530	149.420.764	924	97.348.640	96.418.560
	Variabile	102	12.653.000	12.497.025	97	11.782.000	11.656.588
<b>Totale 2018</b>		<b>1.515</b>	<b>163.830.530</b>	<b>161.917.789</b>	<b>1.021</b>	<b>109.130.640</b>	<b>108.075.148</b>
<b>Totale generale</b>		<b>2.780</b>	<b>311.392.003</b>	<b>306.219.731</b>			

#### *Proroga dell'Accordo per il Credito 2015'*

Il Gruppo ha aderito alla proroga, fino al 31 dicembre 2018 del periodo di validità, dell'Accordo per il Credito 2015" sottoscritto da ABI e dalle principali Associazioni di rappresentanza delle imprese il 31 marzo 2015 e in scadenza il 31 ottobre 2018.

Nell'ambito dell'Accordo sono previste, tra le altre, misure di sospensione e di allungamento dei finanziamenti, denominate unitariamente "Imprese in Ripresa", alle quali il Gruppo ha a suo tempo aderito.

L'Accordo mira ad assicurare la disponibilità di adeguate risorse finanziarie alle PMI che, pur registrando tensioni sul fronte della liquidità, presentano comunque prospettive economiche positive.

Grazie all'Accordo, le imprese aventi i requisiti, possono richiedere la sospensione per un massimo di 12 mesi della quota capitale delle rate di mutuo e per 12 o 6 mesi della quota capitale dei canoni di leasing immobiliare o mobiliare.

Possono, inoltre, richiedere l'allungamento della durata dei mutui per un massimo del 100% della durata residua del piano di ammortamento e comunque non oltre 3 anni per i mutui chirografari e 4 per quelli ipotecari.

#### *Adesione all'Accordo per il Credito 2019'*

Il Gruppo ha aderito all' "Accordo per il Credito 2019" sottoscritto da ABI e dalle principali Associazioni di rappresentanza delle imprese il 15 novembre 2018.

Nell'ambito dell'Accordo sono previste misure di sospensione e di allungamento dei



finanziamenti, denominate unitariamente “Imprese in Ripresa 2.0”.

Il nuovo Accordo è applicabile ai finanziamenti in essere alla data della firma dello stesso ed entrerà in vigore dal 1° gennaio 2019 con validità fino al 31 dicembre 2020; tale accordo mira ad assicurare la disponibilità di adeguate risorse finanziarie alle PMI che, pur non avendo pienamente agganciato la ripresa, presentano comunque prospettive economiche positive, creando così le condizioni per il superamento dell’attuale congiuntura negativa e determinando una maggiore facilità nel traghettarle verso un’auspicata inversione del ciclo economico.

Grazie all’Accordo, le imprese aventi i requisiti, possono richiedere la sospensione per un massimo di 12 mesi della quota capitale delle rate di mutuo e della quota capitale prevista nei canoni di leasing immobiliare o mobiliare.

Possono, inoltre, richiedere l’allungamento della durata dei mutui per un massimo del 100% della durata residua del piano di ammortamento.

Le operazioni di sospensione e di allungamento possono prevedere una variazione in aumento del tasso di interesse per tutta la durata residua del finanziamento, così come previsto dall’accordo stesso.

#### *Crollo Ponte Morandi: iniziative immediate a favore dei soggetti coinvolti*

A seguito del crollo del Ponte Morandi avvenuto in data 14 agosto 2018, la Banca si è subito attivata per mettere a disposizione dei soggetti coinvolti le seguenti misure di supporto:

- mutui: sospensione per 36 mesi dell’intera rata del mutuo a privati e della quota capitale dei mutui o dei canoni leasing per le imprese;
- stanziamento di un plafond di 10 milioni per la concessione di finanziamenti a privati ed imprese a condizioni agevolate:
  - Privati: finanziamenti chirografari di importo fino a 30 mila euro;
  - Imprese: finanziamenti chirografari di importo massimo differenziato per settore economico e fino a 200 mila euro;
  - Privati e Imprese: apertura di credito semplice per anticipo contributi di importo massimo legato al danno subito;
- Privati: c/c e servizi collegati per la clientela residente nella zona di non accessibilità (c.d. “zona rossa”): gratuità per 24 mesi delle spese di tenuta conto, delle commissioni relative ai servizi collegati e del canone di locazione di una cassetta di sicurezza;
- Raccolta fondi a favore delle vittime del crollo, con versamento iniziale di 100 mila euro da parte della Banca.

#### *Regione Liguria – Partecipazione al bando FI.L.S.E. “Emergenza Ponte Morandi”*

Carige, nel mese di settembre, ha aderito al bando per l’attivazione di un Fondo di Garanzia (di iniziali 2 milioni) per finanziamenti chirografari, volti a finanziare il circolante delle imprese di micro, piccola e media dimensione aventi sede in Liguria in difficoltà a seguito del crollo del Ponte Morandi.



Il Bando prevede la concessione di finanziamenti, di importo massimo pari a 180 mila euro, a condizioni di tasso agevolate ed esenzione delle spese di istruttoria.

Tali finanziamenti sono assistiti da una garanzia diretta di F.I.L.S.E. fino all'80% del finanziamento concesso o dalla controgaranzia di F.I.L.S.E., sempre in misura dell'80%, della garanzia rilasciata alla banca da parte di un Confidi convenzionato con la finanziaria regionale.

#### *Adesione all'“Accordo per Genova”*

Considerata la volontà di sostenere l'economia della città metropolitana di Genova nella delicata fase di transizione post crollo del Ponte Morandi, la Banca ha aderito all'“Accordo per Genova” sottoscritto il 4 dicembre 2018 tra ABI Liguria e le Associazioni di rappresentanza delle imprese liguri; tale patto prevede condizioni di miglior favore per le imprese della città metropolitana di Genova rispetto al sopracitato “Accordo per il credito 2019”, di seguito dettagliate:

- realizzazione delle operazioni di sospensione per un massimo di 12 mesi della quota capitale delle rate di mutuo e dei canoni di leasing allo stesso tasso di interesse del contratto originario di finanziamento;
- applicazione di quanto previsto dall'“Accordo per il Credito 2019” e di quanto riportato al punto precedente non solo alle PMI, ma anche alle imprese di maggiori dimensioni;
- avvio anticipato, rispetto al 1° gennaio 2019, di quanto stabilito dall'“Accordo per il credito 2019” e dall'“Accordo per Genova”, al fine di consentire l'immediata applicazione delle nuove misure di sospensione e di allungamento dei finanziamenti.

In questo contesto si segnala che in data 1° febbraio 2019 è stato comunicato l'incarico di advisor conferito a Banca Carige che affiancherà la Struttura Commissariale Straordinaria per l'emergenza Ponte Morandi mettendo a disposizione, a titolo gratuito, le proprie competenze in materia creditizia, per la gestione dei finanziamenti necessari alla realizzazione delle opere di demolizione e ricostruzione del Viadotto sul Polcevera.

#### *Finanziamenti a privati ed imprese nell'ambito dell'iniziativa “Plafond eventi calamitosi”*

L'ABI e la Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (CDP) hanno sottoscritto a novembre 2016 la convenzione che definisce le regole sulla base delle quali la Cassa Depositi e Prestiti, mette a disposizione delle banche un Plafond finanziario di 1,5 miliardi di euro (c.d. “Plafond eventi calamitosi”), per la concessione di finanziamenti agevolati, garantiti dallo Stato, da destinare agli interventi per far fronte ai danni occorsi al patrimonio privato e alle attività economiche e produttive a seguito di una serie di eventi calamitosi verificatisi a decorrere da marzo 2013 (alluvioni, nevicate, esondazioni, mareggiate, etc).

Come mezzo esclusivo di rimborso di ciascun finanziamento concesso ai soggetti danneggiati le



banche convenzionate acquisiscono in cessione il credito di imposta riconosciuto loro dalla Legge 208/2015.

Il Gruppo è ancora oggi aderente alla Convenzione in oggetto che definisce le modalità operative attraverso le quali le Banche convenzionate attingono alla provvista della Cassa Depositi e Prestiti, erogano i finanziamenti ai beneficiari e utilizzano il credito di imposta ottenuto in cessione.

I soggetti danneggiati sono tenuti ad inoltrare la richiesta di finanziamento agevolato ai Comuni competenti, i quali, a loro volta, comunicano alla Banca convenzionata prescelta dal beneficiario il relativo provvedimento di attivazione del finanziamento agevolato.

#### *Eccezionali eventi meteorologici verificatisi ad ottobre 2018 in diverse regioni d'Italia*

A seguito degli eccezionali eventi meteorologici verificatisi nel mese di ottobre in diverse regioni d'Italia, la Banca si è subito attivata per mettere a disposizione dei soggetti coinvolti le seguenti misure di supporto:

- Mutui: sospensione per 12 mesi dell'intera rata del mutuo a privati e dell'intera rata o della sola quota capitale dei mutui o dei canoni leasing per le imprese;
- Stanziamento di un plafond di 20 milioni per la concessione di finanziamenti a privati ed imprese a condizioni agevolate:
  - Privati: finanziamenti chirografari di importo fino a 30 mila euro;
  - Imprese: finanziamenti chirografari di importo massimo differenziato per settore economico e fino a 200 mila euro;
  - Privati e Imprese: apertura di credito semplice per anticipo contributi di importo massimo legato al danno subito, quale prestito ponte in attesa dell'erogazione dei contributi pubblici.

#### *Regione Liguria – Partecipazione al bando FI.L.S.E. per le Associazioni Sportive Dilettantistiche*

Nel mese di febbraio Carige ha aderito al bando indetto da FI.L.S.E. denominato "Fondo di Garanzia a favore delle Associazioni Sportive Dilettantistiche e Società Sportive Dilettantistiche".

Le associazioni e società sportive dilettantistiche liguri di micro, piccola e media dimensione possono presentare presso gli sportelli della Banca le richieste di finanziamento, a copertura di investimenti futuri, di importo compreso tra 40 mila e 400 mila euro a condizioni agevolate e di durata minima 18 mesi e massima 10 anni.

Ottenuto il finanziamento, l'associazione/società sportiva dovrà richiedere, sino al 15 marzo 2019, il rilascio a titolo gratuito della garanzia regionale a copertura dell'80% dell'operazione.

#### *Adesione all'Accordo tra ABI ed Invitalia S.p.A. – "Resto al Sud"*

Grazie all'adesione all'Accordo tra ABI ed Invitalia S.p.A. denominato "Resto al Sud", avvenuta nel mese di maggio, Carige accompagna i giovani imprenditori residenti nelle regioni Sicilia,



Sardegna e Puglia nella realizzazione del loro progetto imprenditoriale.

L'agevolazione, erogata da Invitalia, è destinata alla copertura del 100% delle spese ammissibili sostenute per un'iniziativa imprenditoriale ed è così articolata:

- 35% come contributo a fondo perduto erogato, tramite banca, direttamente al richiedente;
- 65% sotto forma di finanziamento bancario (chirografario) a tasso zero, in quanto assistito da un contributo in conto interessi pari al 100% dell'ammontare degli stessi.

Il finanziamento è garantito dal Fondo Centrale di Garanzia per le PMI nella misura massima dell'80%.

I progetti ammissibili riguardano la produzione di beni nei settori dell'artigianato, dell'industria, della pesca e dell'acquacoltura, oppure la fornitura di servizi, compresi quelli turistici.

In caso di positivo accoglimento della domanda di contributo da parte di Invitalia, il giovane imprenditore può presentare presso una filiale Carige domanda di finanziamento chirografario con durata 8 anni, a tasso fisso e con rimborso in rate semestrali, per il quale sono state definite condizioni dedicate.

*Adesione all'Accordo tra ABI e Regione Sardegna per agevolare gli investimenti nell'ambito del P.O.R. Regione Sardegna 2014-2020.*

Le piccole e medie imprese operanti in Sardegna possono beneficiare di contributi in conto capitale previsti dai bandi emanati dall'amministrazione regionale, con fondi rivenienti in massima parte da risorse U.E..

In questo contesto Carige ha aderito nel mese di aprile allo specifico accordo ABI, predisponendo un'offerta dedicata che contempla la concessione di finanziamenti a medio termine, di importo massimo pari al 100% del valore dell'investimento programmato (IVA esclusa), regolati da condizioni economiche dedicate.

I settori economici interessati dall'accordo sono molteplici e vengono di volta in volta individuati dai bandi regionali che saranno emanati fino al 2021.

## L'offerta dedicata a particolari categorie di clientela

### Giovani

Sono state inoltre mantenute le seguenti iniziative e scontistiche dedicate:

- scontistiche e promozioni legate all'offerta Carige Solo Tuo e alla carta prepagata RiCarige;
- adesione delle banche del Gruppo al Fondo di garanzia Prima casa, dando alle giovani coppie la possibilità di ottenere una garanzia che copre il 50% della quota capitale di mutui di nuova stipula per l'acquisto della prima casa;
- adesione al Fondo per lo Studio, dedicato ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi



finanziari sufficienti, che vogliono intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione grazie a un prestito garantito dallo Stato, testimonia l'attenzione del Gruppo verso il mondo dei giovani;

- collaborazione con l'Università di Genova e, oltre al finanziamento a tasso zero e senza spese delle borse di studio "Erasmus", per gli studenti dell'Ateneo genovese è proseguita l'offerta di riUNIGE, la carta prepagata con IBAN, a loro riservata, che oltre alla flessibilità e praticità delle carte prepagate, consente agevolazioni nel pagamento delle tasse universitarie. Inoltre, sono sempre attive le collaborazioni con gli atenei di Genova, Torino, Milano, Padova, Pisa, Firenze, Palermo, Piemonte Orientale (Novara, Vercelli, Alessandria), Valle d'Aosta (Aosta), Perugia, Bologna, Parma, Verona, Modena e Reggio Emilia, Sassari e Cagliari che prevedono l'offerta del conto corrente dedicato Carige Stile Facoltà.

#### *Clientela straniera residente in Italia*

Per la clientela straniera residente in Italia, oltre al consolidato servizio per effettuare invii di denaro nei paesi di origine, a condizioni agevolate e in tempi ristretti, l'offerta alla clientela straniera è completata da una gamma di servizi che vanno dall'apertura di conti correnti, anche intestati a non residenti, ai prestiti personali e ai mutui.

Grazie ad accordi con banche corrispondenti è, inoltre, possibile effettuare pagamenti nelle c.d. "divise esotiche" in oltre 150 Paesi.

#### *La clientela azionista*

Nel corso del 2018 si è scelto di sistematizzare e rivitalizzare le agevolazioni riservate agli azionisti Carige alle quali è possibile accedere subordinatamente al possesso di un determinato numero di azioni. È stata pertanto fissata a 500.000 azioni la nuova soglia di "accesso" per l'adesione al ClubAzionisti, un'iniziativa mediante la quale la banca riconosce ai propri azionisti condizioni speciali su conti correnti, prodotti di investimento, prestiti personali, mutui casa.



## Qualità della relazione e soddisfazione del cliente

Il Gruppo Carige partecipa da molti anni all'Osservatorio sulla Customer Satisfaction del segmento Retail, costituito in sede ABI dai più importanti Gruppi bancari nazionali.

Attraverso indagini telefoniche (CATI) e via WEB (CAWI), effettuate dall'Istituto GFK, multinazionale leader di mercato, viene misurata la soddisfazione e il coinvolgimento della clientela bancaria retail a livello di Sistema su una scala di giudizio 3-8, dove la soddisfazione è rappresentata dai voti 7+8. Su analogo questionario viene misurata la soddisfazione della clientela Carige rappresentando così un confronto omogeneo Banca-Sistema.

Le rilevazioni effettuate sulla clientela Carige a maggio 2018 hanno delineato un quadro sostanzialmente positivo: il 68% dei clienti manifesta piena soddisfazione per la Banca (voti 7+8) più alto rispetto al 65% di scenario ed i valori di criticità (voti da 3 a 5) si mantengono su livelli contenuti (13%). Il personale della banca conferma il ruolo fondamentale per il cliente con le performance più alte sia per gli addetti allo sportello (84% di voti 7+8), sia per il referente per aspetti più importanti (86% di voti 7+8), a cui cresce il ricorso. Queste figure si confermano come ben valutate sia sul piano operativo (85% competenza ed efficienza) che sul piano relazionale (88% disponibilità e gentilezza),

Nella rilevazione CAWI, dove la clientela "evoluta" risulta più esigente, la piena soddisfazione è espressa dal 52% degli intervistati inferiore al 64% rilevato a livello di Sistema. Internet banking e mobile banking sono touch points piuttosto soddisfacenti, in crescita rispetto all'anno scorso.

Il Gruppo pone particolare attenzione al dialogo con la clientela e nel corso degli anni ha arricchito quantitativamente e qualitativamente le rilevazioni per studiare e monitorare il gradimento dei propri prodotti e/o servizi. In particolare, i processi sono articolati attraverso tre indagini (Branch satisfaction, Mystery shopping e Brand reputation) definite da regole interne precise e supportate da esperti esterni.

Con la Branch satisfaction si analizza la percezione del servizio da parte della clientela che frequenta abitualmente le filiali, con il Mystery shopping la qualità nell'erogazione di servizi e nei comportamenti della rete di vendita, con la Brand reputation la Banca ottiene la piena consapevolezza dell'immagine che il mercato ha del brand, evidenziando da un lato i punti di forza su cui risulta opportuno investire e, dall'altro, sottolineando le debolezze che potrebbero procurare un rischio reputazionale.

Inoltre, internamente, il Gruppo presidia l'attività di cura e ascolto della clientela attraverso il proprio Contact Center, che rappresenta il punto di riferimento di assistenza dedicato a raccogliere segnalazioni di eventuali problematiche o lamentele.

L'indagine di Branch satisfaction, svolta nel 2018 in collaborazione con Kantar TNS, delinea un quadro approfondito e continuo nel tempo sulla percezione del servizio da parte della clientela che frequenta la filiale e monitora, nella vendita di alcuni prodotti, il comportamento consapevole del venditore e l'adeguatezza della vendita rispetto alla tipologia del cliente



compratore, per coprire il rischio di mis-selling.

I clienti di Carige e Banca del Monte di Lucca, le banche retail del Gruppo, sono intervistati su:

- raccomandabilità della Banca (indicatore del net promoter score);
- contesto di agenzia (tempi di attesa, organizzazione degli spazi);
- operatività informativa e dispositiva (disponibilità, efficienza, interattività del personale);
- esperienza di acquisto (chiarezza, professionalità), in particolare monitorando per le operazioni di investimento la completezza e trasparenza dell'informazione da parte del venditore e l'adeguatezza della vendita rispetto al profilo del cliente compratore.

I clienti esprimono la loro soddisfazione con una valutazione espressa su 5 livelli: completamente soddisfatto, molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, poco soddisfatto e per niente soddisfatto. La soddisfazione a cui fa riferimento l'indagine è data dalla percentuale dei clienti che si dichiarano completamente o molto soddisfatti nelle diverse misurazioni effettuate.

L'indagine, avviata a settembre 2018 e che si concluderà a marzo 2019, prevede circa 6.000 interviste telefoniche, rilevando le "esperienze" allo sportello vissute dai clienti nei mesi precedenti. L'80% dei clienti intervistati sono privati e il 20% aziende small business. Circa la metà delle operazioni effettuate allo sportello sono transazioni, l'altra metà vendite, suddivise in finanziamenti, investimenti e altre vendite.

Nelle prime wave di rilevazione, vengono confermate le valutazioni positive degli anni passati e l'esperienza complessiva in agenzia risulta da buona a eccellente per il 93% dei clienti. Sul fronte del Net Promoter Score (NPS) l'indicatore, che misura il livello di raccomandabilità della banca, calcolato come differenza tra promoters e detractors, l'indagine attesta un valore provvisorio di 13<sup>18</sup>, in linea con il dato del 2017.

Facendo seguito all'esperienza del 2017, nel 2018 si è deciso di allargare la portata dell'indagine di Mystery shopping passando da 55 a 100 filiali visitate (21% della rete di vendita). L'obiettivo dello studio è verificare, in modo oggettivo, il servizio offerto in termini di qualità (professionalità e competenza, cortesia e gentilezza, tempi di svolgimento, prontezza e velocità nel servire, cura e disposizione degli spazi) ed approccio commerciale (iter di presentazione del prodotto, informazioni da comunicare in modo chiaro e trasparente, adeguatezza dei materiali utilizzati e consegnati).

In particolare, durante i Mystery shopping sono valutate 4 fasi: accoglienza, conoscenza del potenziale cliente, presentazione del prodotto, conclusione. Gli aspetti migliori che emergono sono la cortesia, disponibilità e capacità di illustrazione dell'offerta da parte del personale mentre aree di miglioramento sono nella conclusione della trattativa e congedo.

Per valorizzare il dialogo con gli stakeholder e per valutare il posizionamento del brand sul mercato, già a partire dal 2015 Carige ha condotto un'indagine di Brand reputation in

---

<sup>18</sup> Il criterio di valutazione prevede che gli intervistati esprimano un voto da 0 a 10 sul grado di raccomandabilità della banca: i voti da 0 a 6 sono considerati detractors, i voti 9 e 10 sono considerati promoters. La differenza tra promoters e detractors rappresenta l'indicatore net promoter score.



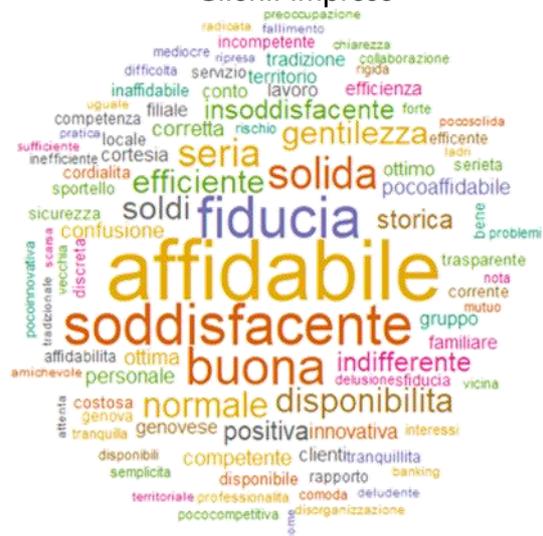
collaborazione con Eumetra Monterosa. L'indagine, che si protrarrà anche nel 2019, ha analizzato per il 2018 un campione di 801 clienti privati, 400 clienti aziende, 600 prospect privati e 301 prospect aziende.

Nello specifico, è emerso dalle interviste che fra i primi concetti associati al Gruppo dai clienti intervistati, sia privati che imprese, si riscontrano: "affidabilità", "soddisfazione" e "disponibilità".

### Clients privati



### Clients imprese



Fonte: Eumetra Monterosa "La brand reputation di Gruppo Banca Carige" feb-nov 2018

Dalle interviste ai non clienti (prospect) emerge che il Gruppo mediamente è poco conosciuto e percepito come poco differente rispetto alla concorrenza.

### Clients privati



### Clients imprese



Fonte: Eumetra Monterosa "La brand reputation di Gruppo Banca Carige" feb-nov 2018



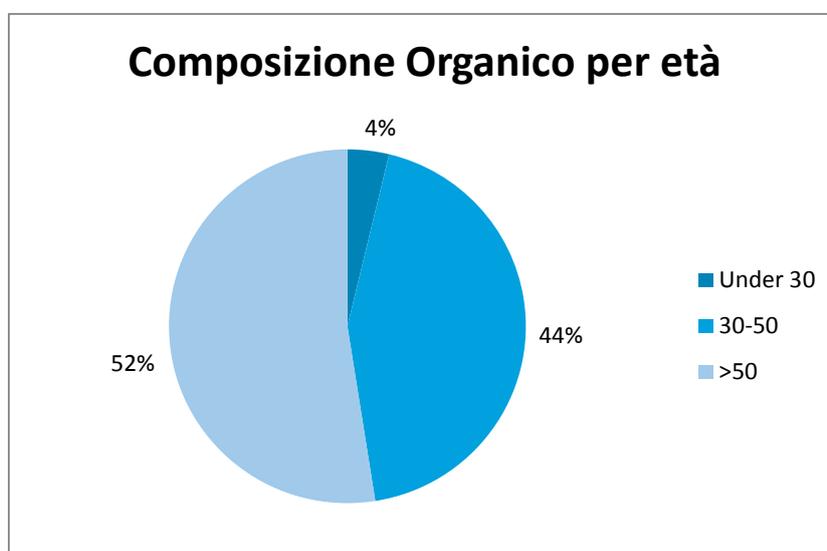
## 5 Responsabilità verso il personale

### Sviluppo e Valorizzazione delle Risorse

#### Composizione del personale

Al 31/12/2018 il personale del Gruppo bancario è costituito da 4.282 dipendenti (-7,8% rispetto al 2017<sup>19</sup>) 4.279 dei quali con contratto a tempo indeterminato.

Il 49% del personale del Gruppo bancario è costituito da donne e il 53% del totale è concentrato nel territorio ligure.



Nel corso del 2018 sono state registrate 59 nuove assunzioni - 20 delle quali mediante l'attivazione di un specifico master on the job per Direttori di Filiale (Ma.Re.Ba) - a fronte di 417 cessazioni del rapporto di lavoro (delle quali 168 per raggiungimento dei termini di quiescenza, inclusi gli esodi agevolati).

Per le assunzioni di nuove risorse il Gruppo Banca Carige si avvale dei più moderni metodi di selezione, compresi i social media (Linkedin, ecc.), non mancando di tener fede ai principi oggettivi e meritocratici, nel rispetto delle norme di legge e del vigente CCNL. Vengono attivate selezioni specifiche sulla base delle esigenze aziendali nel rispetto delle pari opportunità e senza discriminazioni. In particolare, per gli inserimenti presso la rete operativa, il legame territoriale è elemento essenziale. Soprattutto per motivazioni di carattere commerciale, le selezioni sono infatti rivolte a candidati provenienti dalle località da potenziare.

Carige ospita studenti e laureati che svolgono tirocini formativi curriculari e post laurea nell'ambito delle strutture della Banca. Nel 2018 sono stati accolti in tirocinio 54 stagisti (di cui

<sup>19</sup> Le cessazioni comprendono 186 risorse interessate da cessione di ramo d'azienda (53 Recupero crediti e 133 ICT).



11 assunti nel corso dell'anno) provenienti prevalentemente dalle Facoltà di Economia e di Giurisprudenza dell'Università di Genova.

### Relazioni industriali

La totalità dei rapporti di lavoro dipendente è disciplinata dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore credito, integrata dalla normativa pattizia di secondo livello aziendalemente in atto, nonché – per un limitato numero di risorse che ricoprono funzioni di marcato rilievo strategico – da pattuizioni individuali.

Nel Gruppo sono presenti cinque organizzazioni Sindacali, alle quali aderisce circa l'85% dei dipendenti.

Nell'attuale quadro normativo, l'ambito di svolgimento delle relazioni sindacali a livello aziendale è principalmente determinato da disposizioni del CCNL e da normative di legge, che individuano specifici momenti di confronto formale con le OO.SS. aziendali.

In particolare, i periodi di preavviso per l'attuazione dei cambiamenti organizzativi sono disciplinati, oltre che da disposizioni legislative, da specifiche previsioni contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore Credito, e tali tempistiche vengono da sempre puntualmente rispettate.

Le relazioni sindacali nel Gruppo Carige sono state caratterizzate, anche nel corso del 2018, da un clima costruttivo espresso in un confronto aperto e dialettico sulle diverse tematiche, nel pieno rispetto dei diversi ruoli e punti di vista, con la consapevolezza delle rispettive Parti che solo il contributo di ciascun soggetto coinvolto può assicurare soluzioni in grado di fronteggiare una realtà in forte evoluzione come quella attuale.

Nel 2018, sono stati svolti 45 incontri, per un totale di circa 250 ore complessive.

Nel corso dell'anno il confronto sindacale ha riguardato, in primo luogo, le ricadute sul personale derivanti dall'attuazione di specifiche iniziative previste dal Piano Industriale del Gruppo Banca Carige 2017-2020 "Transformation Program Carige", con particolare riguardo alle operazioni di cessione di rami d'azienda e agli interventi di razionalizzazione del network delle filiali, con attenzione anche agli inerenti riflessi di carattere sociale.

In esito ai relativi specifici momenti di confronto, è stata inoltre costituita, a livello di Gruppo, una specifica Commissione bilaterale in materia di Politiche Commerciali e organizzazione del lavoro, in conformità alle previsioni della normativa contrattuale nazionale.

Ulteriori tematiche che, nel corso dell'anno, hanno costituito oggetto di approfondimento e di confronto con le Organizzazioni Sindacali sono la formazione finanziata per il personale, nonché aspetti di rilievo sul piano sociale (in particolare: buoni pasto e home-learning, con inerenti opportunità di conciliazione tra vita lavorativa e vita privata dei dipendenti).

Nel corso del 2018 non è stata effettuata alcuna giornata di sciopero per tematiche di origine aziendale.

### Sistema retributivo

Il sistema di remunerazione dei vertici aziendali e di tutti i dipendenti è ispirato a criteri di eticità e trasparenza nel rispetto della normativa vigente e delle istruzioni fornite al riguardo dall'Autorità di Vigilanza. A tal fine vengono adottate politiche di remunerazione che assicurano una struttura dei compensi equilibrata nelle sue diverse componenti, chiaramente determinata,



coerente con la prudente gestione della Banca e del Gruppo e con gli obiettivi anche di lungo periodo, fermo restando che adeguati meccanismi di remunerazione e di incentivazione consentono di attrarre e mantenere in azienda soggetti aventi professionalità e capacità adeguate.

La struttura retributiva si basa su quanto previsto dalle vigenti disposizioni di Vigilanza in materia di prassi e politiche di remunerazione e incentivazione e dai contratti collettivi di lavoro, nazionale e aziendale, e si articola nelle seguenti macrocomponenti, le quali vengono attivate ed erogate nello stretto rispetto della normativa di lavoro e di Vigilanza tempo per tempo vigente:

- componente fissa di remunerazione quale ad esempio RAL, *ad personam*, indennità di posizione, benefit contrattualizzati;
- componente variabile della remunerazione quale ad esempio: *retention bonus*, bonus d'ingresso, remunerazione collegata alla performance e remunerazione collegata alla conclusione del rapporto di lavoro.

L'eventuale strutturazione dei sistemi di performance è coerente con la performance di gruppo ed individuale (*legal entity, business unit, individuo*) e contribuisce a sviluppare una omogenea cultura aziendale orientata al raggiungimento anche di obiettivi qualitativi e di medio/lungo termine.

Possono essere riconosciuti benefit di utilità personale e familiare, sia mediante delibere unilaterali aziendali (es. assicurazioni contro gli infortuni e contro i rischi professionali/extraprofessionali), sia mediante accordi individuali, sia mediante accordi collettivi di secondo livello (es. assistenza sanitaria integrativa e trattamento pensionistico complementare delle prestazioni INPS).

### Identità aziendale e senso di appartenenza

In una fase storica delicata in cui il Gruppo è stato oggetto di particolare attenzione mediatica e di riposizionamento reputazionale del marchio, di rinnovamento del management e del modello commerciale, si è dato corso ad un contatto serrato con il personale di rete, per sua natura maggiormente esposto alle tensioni commerciali e al contatto col cliente finale.

In particolare **l'ascolto dei neoassunti**, ovvero il contattato con il personale entrato in azienda tra il 2017 e il 2018, è stato condotto con strutturata periodicità e focalizzato sull'accompagnare le giovani risorse in un percorso di condivisione dei valori e degli obiettivi aziendali, senza peraltro trascurare gli spunti di innovazione e rinnovamento di cui gli stessi sono spesso naturalmente portatori.

### Formazione e competenze delle persone

Il Piano Formativo 2017/2018 "Formare per accelerare sul core business" è stato studiato con lo scopo di accompagnare i colleghi nel cambiamento in atto in Azienda che si basa su un programma di trasformazione poggiato su 4 pilastri: rilancio commerciale, rafforzamento



patrimoniale, efficienza operativa e qualità dell'attivo. In coerenza con la strategia aziendale, il piano formativo ha perseguito 6 obiettivi didattici:

1. le nuove competenze del modello commerciale di rete
2. le nuove professionalità nella gestione del cliente
3. lo sviluppo delle competenze digitali per lo smartworking
4. lo sviluppo delle competenze tecniche della rete di vendita
5. lo sviluppo delle politiche commerciali e l'organizzazione del lavoro
6. le pari opportunità e il diversity management.

L'analisi dei bisogni formativi è derivato da un ascolto strutturato dei manager di rete e di sede, da cui sono emerse le comuni aree di bisogno in termini di competenze manageriali e tecniche. Le competenze manageriali sono state sviluppate con processi formativi articolati su questionario pre-aula, confronto in aula e test finale di apprendimento. Esse vertevano su orientamento al risultato, proattività commerciale e conoscenza della redditività dei prodotti.

Le competenze tecniche hanno seguito percorsi di crescita professionale che, per il credito e la finanza, prevedevano come primo step un assessment, svolto nella primavera 2017, funzionale ad inserire gli operatori nel percorso più adatto per ruolo agito.

Per la formazione in aula si è attuata la digitalizzazione delle verifiche di apprendimento con un tablet per ogni discente per eseguire i test in ingresso e in uscita, con correzione dei questionari in tempo reale ed evidenza delle risposte corrette ed errate. Il supporto digitale è utilizzato per le esercitazioni d'aula, per i video, gli appunti e le slide. Il piano ha previsto infine un miglioramento costante della qualità della formazione: la progettazione del piano formativo 2018 è stata supportata dall'analisi di oltre 2000 questionari di gradimento, compilati dal personale Carige che ha partecipato ai moduli formativi del piano 2017. E' stata effettuata così effettuata una selezione delle società esterne e dei docenti interni, della formula dei corsi, delle metodologie di lavoro utilizzate nell'ottica del miglioramento continuo e del massimo ritorno dell'investimento in formazione. L'attività di progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi di formazione ha conseguito e rinnovato per il 2018 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 settore EA37. Il rispetto dei processi di lavoro garantisce l'erogazione di una formazione trasparente, efficiente e finalizzata allo sviluppo delle risorse umane in coerenza alle esigenze di personale qualificato dell'azienda.

L'innovazione della formazione nel 2018 si è attuata con progetti tesi alla crescita manageriale e con nuovi strumenti per agevolare la fruizione di corsi e contenuti.

*Essere leader – Trasformare obiettivi in risultati attraverso una leadership vincente:* alla figura del Responsabile di filiale viene dedicato un corso residenziale della durata di due giornate. Un percorso di crescita personale che partendo dal tema della fiducia in sé stessi, della comunicazione sincera e trasparente, e dell'individuazione di un metodo attraverso il quale raggiungere obiettivi personali e professionali, arriva alle caratteristiche del leader motivante e a scoprire quali sono le leve che suscitano partecipazione, passione ed entusiasmo all'interno del team. All'interno del corso in particolare è dedicato uno specifico intervento alla condivisione



dell'Accordo ABI sulle politiche commerciali e sulla loro messa a terra nella quotidianità lavorativa sempre in un'ottica di rispetto del collaboratore e del cliente.

*Home learning:* I dipendenti hanno la possibilità di accedere ai corsi online fuori dal posto di lavoro, a fronte di un recupero ore. Ciò consente l'aggiornamento e lo sviluppo delle competenze e offre contemporaneamente l'opportunità di conciliare la vita personale con quella lavorativa. La piattaforma di Home learning è compatibile con i diversi tipi di *device* (tablet, smartphone, notebook...) proprio per consentire di accedere ai contenuti con la massima comodità e aumentare la cultura professionale ogni volta che il dipendente ne ha il tempo e l'occasione. Sulla piattaforma i dipendenti verificano lo stato di avanzamento della propria formazione obbligatoria attraverso appositi contatori che misurano le ore mancanti rispetto alle scadenze annuali in materia di normativa ESMA e IVASS.

*Ma.Re.Ba.:* nell'ottobre 2018 prende avvio il Master per Manager di Rete Bancaria, organizzato da Banca Carige insieme all'Università di Genova. Unico "master on the job" in Italia, prevede la gratuità del percorso formativo e l'assunzione dei partecipanti in azienda fin dal primo giorno di frequenza. Le venti risorse sono state selezionate con un processo che ha visto oltre 400 candidati, tutti laureati con requisiti d'eccellenza. Il percorso formativo per futuri manager commerciali dura 12 mesi (350 ore di lezione frontale con docenti universitari e professionisti del banking) e prevede lo svolgimento di attività lavorativa di consulenza base presso la rete commerciale Carige. Al termine del master, i meritevoli potranno essere inseriti in un percorso aziendale di Talent Management della durata di 3 anni, con la finalità specifica di inserirli nel ruolo di Direttore di Filiale.

Nel corso dell'anno è stato distribuito a più di 4000 persone, come primo corso online del 2018 disponibile in Home learning, il corso INNOVAZIONI D.LGS. 231/01.

È un corso autodidattico predisposto in collaborazione con il Prof. G. Lombardo, docente e ricercatore presso l'Università di Genova, come approfondimento al D.Lgs. 231/01 declinato sui modelli organizzativi e gestionali del Gruppo Banca Carige in cui è stato dedicato ampio spazio alla tematica del whistleblowing: dalla definizione alla declinazione nelle Banche e nelle società quotate in Borsa. L'accostamento del corso alla peculiare iniziativa ha fatto sì che più di 2000 colleghi fruissero con successo dell'importante percorso formativo.

### Sistema di valutazione del Personale

Il sistema di valutazione è uno strumento di gestione e valorizzazione del personale per migliorare i risultati gestionali delle risorse umane, in una logica di sviluppo e di crescita.

E' esteso al totale dei dipendenti appartenenti alle categorie direttive, aree professionali e dirigenti. Il sistema permette di rilevare le esigenze di crescita e sviluppo professionale dei singoli considerando le differenze legate al ruolo assegnato e all'esperienza pregressa dei singoli in una logica di integrazione delle informazioni e di supporto alle politiche di sviluppo del personale con riferimento anche alla selezione, alla formazione, alla *job rotation* e alle ricompense.



La valutazione per ogni dipendente prevede la messa in evidenza di punti di forza e di aree di miglioramento (su cui costruire opportuni interventi formativi) e fa riferimento ai comportamenti osservati durante un periodo temporale delimitato. I dipendenti sono suddivisi in alcuni aggregati che raggruppano ruoli caratterizzati da una omogenea complessità di attività e da una simile responsabilità gestionale.

L'obiettivo di evidenziare i meriti lavorativi dei singoli dipendenti ha determinato la scelta, a partire dall'anno 2015, di predisporre il sistema nell'ottica di una maggiore focalizzazione sul livello della prestazione lavorativa fornita.

Dal sistema di valutazione si ricavano utili indicazioni per una puntuale definizione dei profili specifici di competenza al fine di renderli più coerenti con lo sviluppo del business nonché per la costruzione dei sentieri di sviluppo verticale e di mobilità orizzontale.

## Valorizzazione delle diversità e pari opportunità

La formazione in materia di pari opportunità è stata oggetto di investimenti mirati nel 2018 sia in ottica di aggiornamento dei contenuti e delle modalità realizzative, sia di acquisizione dei finanziamenti attraverso la partecipazione ai bandi di settore. In relazione agli obiettivi del Piano Industriale 2017-2020, si è lavorato alla progettazione dei corsi secondo due linee guida.

a) Da un lato **la nuova offerta digitale** che richiede lo sviluppo di nuove competenze per utilizzare al meglio gli strumenti commerciali ed operativi. La formazione si focalizza sullo sviluppo della familiarità con l'offerta digitale. L'acquisizione delle competenze digitali è prerequisito per innovare nell'organizzazione del lavoro con lo smartworking. **"Over50: opportunità dalla digitalizzazione"** è il corso che è derivato da tale progettazione innovativa e vuole consentire alle risorse con maggiore esperienza in azienda di poter utilizzare al meglio gli strumenti di lavoro, acquisendo confidenza e destrezza con le nuove tecnologie, colmando lacune e fornendo spunti per lavorare meglio. L'esperienza acquisita sul campo valorizza lo strumento tecnologico che può consentire a tutta la popolazione aziendale di lavorare con minori vincoli spaziali e temporali, in ottica soprattutto di pari opportunità. Le tematiche su cui si focalizza l'aula riguardano l'utilizzo degli strumenti informativi più rilevanti per la gestione del lavoro dei colleghi, ai quali peraltro viene sottoposto un questionario *ad hoc* nelle settimane che precedono il corso.

b) La seconda linea di sviluppo dell'offerta formativa in materia di pari opportunità riguarda l'obiettivo di far crescere la **produttività** della rete operativa e della sede. Le attività di contenimento costi e riorganizzazione richiedono una gestione delle risorse umane volta all'ottimizzazione dei risultati e alla valorizzazione delle diverse competenze presenti in azienda, in modo che ciascuno possa esprimere individualmente e nel team working tutto il potenziale richiesto dalla competizione di mercato. Da qui il nuovo progetto su **pari opportunità e diversity management** che intende valorizzare l'uguaglianza di trattamento delle donne e degli uomini che lavorano per il Gruppo, sviluppando il tema del coinvolgimento di tutte le risorse disponibili e combattendo ogni forma di discriminazione, per fare squadra e lavorare su obiettivi comuni. Con la tecnologia e le nuove modalità di lavoro si può realizzare una maggiore efficienza operativa alla portata di tutta la popolazione aziendale, per coniugare il raggiungimento dei



risultati al maggior benessere. Perciò si è lavorato al nuovo corso di formazione **“Mamme e papà digital”** che ha l'obiettivo di sviluppare la familiarità dei colleghi con strumenti metodologici e tecnologici che rendono possibile coniugare il raggiungimento degli obiettivi aziendali con la soddisfazione delle esigenze personali ed è rivolto in particolare a chi è fortemente coinvolto nella gestione della famiglia con figli a carico. La formula del corso part-time favorisce la fruizione da parte del maggior numero possibile dei destinatari, soprattutto in ottica di pari opportunità.

### Rapporto remunerazione per generi

Non sussistono differenze retributive fra i generi, in quanto l'inerente trattamento è determinato quasi interamente dalla normativa contrattuale/collettiva, fatta ovviamente salva l'incidenza derivante dal ricorso all'istituto del part time, fruito principalmente dalle lavoratrici.

### Welfare e benessere organizzativo

In un contesto di crisi economica che ha fortemente condizionato il Paese, Carige rappresenta una realtà fondamentale per l'economia nazionale e per quella della regione Liguria in particolare, area già caratterizzata da una struttura sociale e produttiva fragile. In questo contesto mantenere al centro dell'attenzione il migliore benessere possibile per i dipendenti, compatibilmente al contesto generale di crisi, è fondamentale per uno sviluppo equilibrato dell'azienda e del contesto in cui questa opera.

Tutti i dipendenti del Gruppo - sia a tempo pieno, sia part-time - fruiscono di benefici aggiuntivi all'ordinaria retribuzione.

Alcuni di questi rientrano da tempo fra gli strumenti di fidelizzazione delle risorse umane utilizzati dalla Banca Carige, e in qualche caso – segnatamente, le forme di previdenza e di assistenza integrativa – costituiscono componenti significative della struttura retributiva. I trattamenti in questione sono i seguenti:

- assistenza sanitaria integrativa
- previdenza complementare: per il personale del Gruppo è prevista la possibilità di aderire ad una forma pensionistica complementare, beneficiando di una contribuzione a carico della Banca, una parte della quale, a scelta dell'interessato, può essere destinata a copertura dei rischi di gravi invalidità e morte
- mutui e finanziamenti agevolati
- copertura assicurativa contro il rischio di morte e di infortunio e/o invalidità permanente
- allestimento mense aziendali
- erogazione buoni pasto
- un contributo per i dipendenti che vivono situazioni di disagio familiare
- possibilità di usufruire di una convenzione agevolata con Vodafone a spese dei dipendenti per i servizi di telefonia mobile
- servizio di psicologi a distanza (via mail o telefono) per supportare i dipendenti che vivono particolari situazioni di disagio, derivanti da un evento criminoso in filiale o, più



in generale, dall'ambiente lavorativo.

Nel corso dell'anno la Banca si è proposta di rendere maggiormente fruibile il rapporto con l'amministrazione del personale introducendo la sezione Self Service all'interno dell'intranet aziendale che permette al dipendente di gestire in autonomia gran parte delle casistiche in tema di presenze/assenze.

In questo contesto si segnala che tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale.

## Salute e sicurezza

Il Gruppo rivolge particolare attenzione alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. La percentuale di lavoratori coperti dai contratti in termini di salute e sicurezza è del 100%, infatti tutti gli obblighi del D.Lgs 81/2008 sono estesi ai collaboratori della Banca sotto ogni forma contrattuale (dipendenti a tempo sia indeterminato sia determinato, consulenti, stagisti, apprendisti, collaboratori in senso stretto). Oltre ad adottare sistemi di gestione avanzati e tecniche di prevenzione e dissuasione per gli atti criminosi, le misure di sicurezza sono aggiornate di anno in anno in linea con le ultime tecnologie.

La politica del Gruppo in tema di salute e sicurezza viene comunicata a tutto il personale, alle aziende fornitrici e ai clienti ed è a disposizione del pubblico e di chiunque ne faccia richiesta.

I temi della salute e sicurezza vengono affrontati attraverso appositi moduli formativi con la finalità di sviluppare il livello di consapevolezza e conoscenza dei rischi e dei comportamenti preventivi da mettere in atto. In questo ambito nel corso del 2018 sono state erogate 2.706 ore di formazione ad un totale di 379 persone (in conformità al D.Lgs. 81/2008).

Al fine di agevolare la partecipazione ai corsi di abilitazione e aggiornamento sicurezza è stata stipulata una convenzione con una società di formazione esterna che possa garantire edizioni in tutto il territorio in cui la Banca opera, al fine di favorire una più agevole partecipazione dei dipendenti a tali iniziative formative.

Il Gruppo ha formalizzato il suo impegno nel garantire i migliori standard di sicurezza con l'approvazione del documento "Politica della Sicurezza", nel quale sono stati definiti gli obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro. Nonostante non ci sia un obbligo normativo che espliciti la necessità di adottare un sistema specifico, la Banca si è dotata di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), secondo le indicazioni dello standard internazionale per il sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori (BS OHSAS18001:07), che delinea obiettivi e politiche per la salute e sicurezza nella definizione e gestione di sistemi e processi di lavoro.

In tema di prevenzione della criminalità, tutte le Banche del Gruppo cooperano attivamente con le forze dell'ordine e gli organismi pubblici competenti, aderendo inoltre agli specifici "Protocolli di intesa" sottoscritti dall'ABI con le diverse Prefetture. La volontà del Gruppo di essere aggiornato e competente in materia si sostanzia anche nella partecipazione a gruppi ABI di studio in materia di sicurezza fisica, *safety, facility, green banking* e osservatorio mercati energia.

Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 81/2008, in tutte le società del Gruppo sono previsti incontri



annuali ai quali partecipano i rappresentanti aziendali (Datore di lavoro e i suoi delegati), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico Competente e i Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza nominati.

In ottemperanza a questa previsione, nell'ambito del Gruppo Carige, almeno una volta all'anno si riuniscono tutte queste figure che hanno ruoli primari nella gestione aziendale della Salute e Sicurezza sul Lavoro (Safety) per fare il punto della situazione in occasione della Riunione Periodica di Sicurezza.

Determinati aspetti all'interno del più grande tema della sicurezza sono trattati in modo specifico in appositi incontri tra il Servizio di Prevenzione e Protezione e ciascuno degli attori sopra citati. Gli argomenti in questione sono: l'evoluzione del processo di valutazione dei rischi e la verifica dello stato di avanzamento dei piani di mitigazione, gli aggiornamenti normativi che si rendono necessari in relazione all'evoluzione del contesto legislativo e le problematiche gestionali che possono emergere nelle singole realtà. Il Delegato Aziendale per la Sicurezza viene anche periodicamente convocato dagli organi di Vigilanza D.Lgs. 231/2001 e/o dai Collegi Sindacali.

Nel corso degli ultimi anni il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, di cui si è dotato il Gruppo, ha ottenuto la certificazione dal RINA, ente accreditato e riconosciuto internazionalmente, ed è pertanto annualmente sottoposto a stringenti verifiche esterne e interne.

Mediante l'adozione del suddetto SGSSL, il Gruppo si propone principalmente di:

- contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- aumentare l'efficienza della Safety;
- minimizzare i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori).

In particolare la Banca ha individuato le figure professionali coinvolte nel processo di gestione della salute e sicurezza, provvedendo a fornire a ciascuna di queste le necessarie istruzioni per ricoprire adeguatamente il ruolo assegnato. Tra questi si segnala:

- Delegato aziendale per la sicurezza che deve, tra l'altro:
  - mantenere attivo il sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro in conformità allo standard BS OHSAS 18001:2007, avvalendosi della collaborazione delle strutture aziendali;
  - individuare e riferire con cadenza annuale all'Amministratore Delegato gli interventi necessari in materia di sicurezza sul lavoro, definendone le priorità e gli importi preventivabili, al fine della definizione, da parte dell'Amministratore Delegato stesso, dello stanziamento di apposito budget annuale di spesa da parte del Consiglio di Amministrazione;
  - provvedere alla formazione prevista dalla normativa vigente per i Dirigenti e i Preposti alla sicurezza, nonché per gli altri lavoratori;
  - fornire indicazioni alle strutture aziendali preposte alla stipula di contratti di appalto, d'opera o di somministrazione, dando corso alle opportune azioni dispositive e informative, nonché alle misure di coordinamento necessarie al fine di nominare, dopo aver provveduto alla loro formazione e/o informazione, le figure particolari previste dalla legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (ad esempio: addetti all'emergenza antincendio, addetti al primo soccorso, coordinatori per la sicurezza dei cantieri in fase

di progettazione e esecuzione, ecc.).

- Preposti, i cui principali compiti consistono nell'applicare le direttive da attuarsi in caso di emergenza, coordinando gli addetti all'emergenza antincendio e al primo soccorso ad essi sottoposti e debitamente formati. In fase preventiva, i preposti hanno il compito di effettuare una adeguata opera di sensibilizzazione alla sicurezza nei confronti del personale subordinato, informando i lavoratori sui rischi presenti, sulle procedure e i comportamenti da tenere in caso di emergenza, responsabilizzandoli sulla tutela della propria e altrui sicurezza.

Tali figure hanno pertanto il dovere di sorvegliare il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza e di segnalare ogni carenza, anomalia o situazione che dovessero ritenere essere un rischio per i lavoratori.

- Medico Competente, che ha preso conoscenza delle unità produttive della Banca ed ha la responsabilità della sorveglianza del rischio sanitario, nell'intento anche di controllare e prevenire gli effetti avversi sulla salute dipendenti da cause professionali.
- Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza che:
  - verificano l'applicazione delle misure di sicurezza e protezione della salute, anche mediante l'accesso ai luoghi in cui si svolgono le attività lavorative;
  - acquisiscono informazioni dai lavoratori riguardanti eventuali carenze dei mezzi di lavoro e dei dispositivi di protezione e più in generale sui problemi concernenti la salute e la sicurezza, sollecitando la partecipazione dei lavoratori nella formulazione di possibili soluzioni;
  - svolgono un ruolo propositivo di elaborazione, individuazione e attuazione delle misure di prevenzione.

Le tematiche della salute e sicurezza sono oggetto di specifici interventi formativi, differenziati in base ai ruoli ricoperti.

Nell'ambito del mantenimento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza, un team di 4 dipendenti, debitamente formati, svolge ogni anno un centinaio di Audit Interni su unità operative sia di sede che appartenenti alla rete. Questi incontri, oltre a evidenziare eventuali problematiche che vengono tempestivamente prese in carico, hanno l'importantissima funzione di aumentare la consapevolezza e la sensibilità nei confronti di questa tematica.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), attualmente in numero di 11, svolgono principalmente attività di controllo sulla corretta applicazione delle normative di safety, con facoltà, riconosciuta dalla normativa di legge, di segnalare le anomalie riscontrate e all'occorrenza recarsi sui luoghi di lavoro per riscontrare le eventuali non conformità. I rappresentanti possono essere coinvolti direttamente dai dipendenti per avere una consulenza esperta sulle tematiche di Salute e Sicurezza e hanno la possibilità loro stessi di coinvolgere direttamente il Datore di Lavoro o suo Delegato. Almeno una volta all'anno si riuniscono con tutte le figure che hanno ruoli primari nella gestione della Safety Aziendale per fare il punto della situazione in occasione della Riunione Periodica di Sicurezza.



## Responsabilità verso la Società

### Rispetto dei diritti umani

L'approccio alle tematiche trova fondamento nel Codice Etico.

Secondo le previsioni del Codice Etico, nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta, la Banca evita ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.

Nel corso del 2018, il Codice Etico è stato ulteriormente affinato in ottica di ancora maggiore sensibilizzazione verso le tematiche del razzismo e della xenofobia, anche alla luce dell'entrata in vigore della Legge n. 167/2018 che ha introdotto nuove ipotesi di responsabilità amministrativa degli enti ex D.lgs. n. 231/2001 per le condotte di chi propaga idee fondate sulla superiorità o sull'odio razziale o etnico, ovvero istiga a commettere o commette atti di discriminazione per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi oppure incita a commettere o commette violenza o atti di provocazione alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi.

Il rispetto dei diritti umani connota innanzitutto i rapporti di lavoro instaurati con i propri dipendenti e quanti prestano la propria opera a beneficio del Gruppo al di fuori di rapporti diretti di lavoro subordinato. In generale, la Banca presta attenzione a che sia evitata ogni forma di intermediazione illecita di manodopera e sfruttamento del lavoro; infatti:

- l'assunzione del personale si realizza mediante la sottoscrizione di un contratto di lavoro da parte della risorsa e del datore di lavoro in conformità alle previsioni della contrattazione collettiva di settore, mettendo i dipendenti a conoscenza dei propri diritti, oltre che dei doveri, attraverso la consegna di copia del contratto di lavoro;
- oltre ai profili strettamente contrattuali, la normativa interna di primo livello fissa l'obbligo di fornire al neoassunto tutte le informazioni utili alla comprensione della realtà organizzativa di cui è entrato a far parte, al fine di facilitare la sua integrazione nella stessa e nell'azienda;
- il Gruppo adotta rigorosi criteri nell'individuazione delle società esterne di cui possa avvalersi per le selezioni (affidabilità delle stesse società in termini di organizzazione, professionalità, correttezza nello svolgimento degli incarichi ricevuti, anche per quanto concerne la gestione di eventuali conflitti di interesse della società nello svolgimento dell'incarico conferitole);
- la gestione del Personale è volta alla valorizzazione delle risorse con strumenti e metodi che ne garantiscano lo sviluppo, la motivazione e la flessibilità nell'impiego nel corso del tempo. Ciò al fine di incrementare il valore del capitale umano, migliorarne le performance con l'obiettivo di diffondere la cultura aziendale ovvero i valori di gruppo quali l'integrità, il rispetto, la professionalità e il teamworking;
- i contratti che regolano i rapporti tra la Banca e le Società che forniscono lavoratori interinali prevedono espressamente l'indicazione della contrattazione collettiva applicata presso la Banca, l'orario settimanale aziendale, l'inquadramento di riferimento per le



mansioni che verranno svolte dal personale in questione e l'inerente retribuzione mensile lorda, nonché espresse clausole di responsabilità che impegnano le Società fornitrici a corrispondere ai lavoratori in argomento di trattamento economico e normativo comunicato dalla Banca (quello previsto dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento applicabile ai dipendenti di pari livello della Banca) e a versare i relativi contributi previdenziali e assistenziali.

Quanto sopra trova esplicito riferimento nell'ambito della normativa aziendale che individua ruoli e responsabilità delle funzioni deputate (in particolare la funzione Personale) a dar corso agli adempimenti necessari.

L'attenzione al rispetto dei diritti umani è inoltre rivolta ai clienti: l'instaurazione dei rapporti coi clienti, giusta la normativa antiriciclaggio, presuppone, da parte dei gestori della relazione (rete operativa degli sportelli, gestori private e corporate), l'acquisizione di informazioni dettagliate sull'attività dei clienti e la verifica, attraverso appositi strumenti di monitoraggio, che essi non siano coinvolti in episodi di reato, compresi quelli, per gli effetti che qui rilevano, che colpiscono condotte di riduzione in schiavitù, pornografia e prostituzione, lavoro minorile.

Il Gruppo è attento alla tutela dei diritti umani anche da parte dei terzi fornitori con cui intrattenga rapporti. A questo proposito, tramite l'Ufficio Acquisti o gli altri Uffici competenti a gestire gli acquisti, formalizza nei contratti con i fornitori:

- lo specifico impegno a che i fornitori osservino la normativa vigente in materia di lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile e a quanto disposto dalla legge in tema di salute e sicurezza, perché siano evitate condotte di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro;
- la facoltà per la Banca di effettuare visite ispettive presso i propri fornitori, mirate a verificare il pieno rispetto degli obblighi predetti, ovvero di richiedere ai fornitori medesimi ogni documentazione utile al riguardo.

Il riferimento al rispetto della disciplina sulla responsabilità amministrativa degli enti (ex D.Lgs. n. 231/01), formalizzata per gli obblighi in materia di sicurezza e tutele previdenziali, indirettamente si ricollega ai reati in materia di diritti umani, quali ad esempio l'impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare, lo sfruttamento del lavoro e il lavoro minorile.

L'approccio alla tematica del rispetto della persona ha trovato nel piano formativo 2017-2018 un progetto interamente dedicato all'Accordo nazionale ABI-Sigle Sindacali in materia di politiche commerciali e organizzazione del lavoro che ha visto 3 moduli formativi dedicati ai principali ruoli di coordinamento "Direttore di filiale, Coordinatore di segmento commerciale e Responsabili d'Ufficio". In particolare la consegna dell'accordo, debitamente illustrato in aula nei suoi contenuti principali, è stato accompagnato da una lettera a firma del Chief Commercial Officer e del Responsabile del Personale che ha evidenziato: "motivare e guidare la squadra...in un'ottica di rispetto reciproco e di attenzione ai valori etici dell'azienda e alle esigenze della clientela".

Inoltre, in merito al diritto alla protezione dei propri dati personali nel corso del 2018 sono stati



erogati corsi sulla disciplina della Privacy, secondo il nuovo scenario normativo di riferimento, fruiti da oltre 2400 colleghi

Nel corso del 2018 non si rilevano episodi legati a pratiche discriminatorie con riferimento al genere o all'età del Personale.

### Inclusione ed educazione finanziaria

Banca Carige in collaborazione con FEDUF, la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio costituita in seno all'ABI, ha elaborato un progetto incentrato sull'educazione finanziaria, specificamente concepito per gli studenti delle scuole secondarie di II grado e che si è sviluppato nel primo semestre del 2018.

L'iniziativa, ha coinvolto circa 1.700 ragazzi degli istituti superiori della Liguria e della Sicilia, ha come obiettivo lo sviluppo dell'alfabetizzazione finanziaria fra i giovani per renderli cittadini economici, cioè cittadini in grado di fare un consapevole del denaro.

Per fornire ai ragazzi gli strumenti e le conoscenze necessarie per consentire loro di sviluppare sensibilità e competenze idonee a mettere in atto in futuro una gestione finanziaria personale responsabile e pianificata, sono stati trattati temi attinenti il variegato mondo dei pagamenti elettronici, illustrando i processi collegati alla dematerializzazione del denaro e le innovative frontiere digitali, l'importanza del risparmio per il benessere individuale e sociale, i concetti di base legati all'economia e alla finanza. E' stato inoltre affrontato il tema del gioco d'azzardo, con particolare attenzione alla modalità online.

Carige punta a favorire una maggiore inclusione dei clienti con disabilità. Oltre alla predisposizione di diverse rampe d'accesso e all'installazione con migliore accessibilità, alcuni sportelli ATM di Genova Centro prevedono funzioni speciali per le persone non vedenti e ipovedenti.

L'usabilità, il grado di facilità e soddisfazione con cui si compie l'interazione uomo-strumento così come definita dall'ISO (International Organisation for Standardisation), nel sito Carige si concretizza in:

- una navigazione che mette al centro l'esigenza del cliente;
- un unico ingresso ai siti delle banche e agli altri servizi del Gruppo;
- un contenitore di servizi (ricerca per esigenza, ricerca punti vendita, ricerca prodotto per nome).

La legge Stanca definisce l'accessibilità come la capacità dei sistemi informatici di erogare e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive (tecnologie che consentono la conversione 'equivalente' dell'informazione destinata a un organo di senso ad un altro). L'adeguamento ai parametri di accessibilità ha comportato l'adozione di precisi accorgimenti tecnici che sono estesi a tutti gli elementi del sito Carige:

- la navigazione presenta un menu completo, che consente di scorrere da un argomento all'altro senza eccessivi passaggi intermedi, eliminando le criticità che rendono meno intuitiva la ricerca degli utenti;



- per chi non dispone di mouse, attraverso il tasto 'tabulazione' o le 'freccette di direzione', presenti sulla tastiera è possibile raggiungere tutti i contenuti presenti nel sito;
- i testi sono chiari e semplici;
- per agevolare l'accesso ai soggetti ipovedenti è prevista una modalità di visualizzazione dei testi a caratteri ingranditi, aumentabili via browser, senza pregiudicare la leggibilità degli stessi;
- utilizzo di linguaggi informatici standard, rispettando le grammatiche formali stabilite da organismi internazionali, per ottenere il miglior grado di compatibilità con i diversi browsers e dispositivi tecnologici.

Infine, sono stati adottati i principi WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) per i quali l'accessibilità nel web deve essere caratterizzata da un'ottima percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e robustezza dei contenuti, in particolare:

- il sito fornisce all'utente strumenti che permettono una navigazione facile;
- agli utenti viene concesso abbastanza tempo nell'interazione con i contenuti per leggerli e utilizzarli;
- il comportamento funzionale e interattivo di una componente del sito è sempre prevedibile;
- i contenuti sono configurati così che l'eventuale rischio di attacchi epilettici a causa degli stimoli visuali è minimizzato.



## 7 Responsabilità verso l'ambiente

### Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali

Il Gruppo Banca Carige nell'ambito del proprio modello organizzativo aziendale e Codice Etico pone attenzione al tema ambientale, perseguendo strategie incentrate all'efficienza energetica attraverso la promozione della consapevolezza su questo tema ed adottando policy incentrate al pieno rispetto delle specifiche disposizioni normative e regolamenti comunitari.

Gli impatti ambientali generati dalla Banca funzionali all'attività d'impresa derivano dall'utilizzo delle risorse (carta, energia elettrica, materie prime combustibili, acqua), dalle emissioni in atmosfera, dagli scarichi idrici e dalla produzione di rifiuti.

Il Gruppo per ogni aspetto ambientale partendo da un monitoraggio continuativo intraprende delle azioni volte alla gestione e alla riduzione dei propri impatti sull'ambiente

Nei confronti del proprio personale, in continuità con gli anni precedenti, l'Azienda si impegna a promuovere la consapevolezza sui temi ambientali, incoraggiando comportamenti virtuosi attraverso la realizzazione di alcune iniziative di sensibilizzazione e promuovendo, per le sedi, raccolta differenziata di carta, plastica e lattine.

Per quanto riguarda lo svolgimento dell'attività aziendale pone in essere procedure di razionalizzazione atte ad evitare sprechi, quali spegnimenti ed accensioni programmate: dell'illuminazione, del condizionamento e dei personal computer.

La Banca a livello infrastrutturale, per propria caratterizzazione di impresa multi-sito, presenta un'elevata capillarità sul territorio con siti che hanno caratteristiche costruttive ed impiantistiche disomogenee dipendenti strettamente dal periodo di realizzazione.

Nell'ambito delle proprie infrastrutture, l'Azienda, persegue scelte di intervento tecnico valutando e ricercando le soluzioni energetiche più efficaci contestualizzate alle caratteristiche dell'immobile.

A tal riguardo, la filiale di Banca Carige a Milano è stata oggetto di integrale ristrutturazione a seguito del trasferimento della stessa in nuova sede. La filiale ha costituito il pilota di un progetto di parziale rivisitazione del modello di servizio e della completa rivisitazione del modello di layout della Banca. Con l'occasione, sono stati installati impianti di termo condizionamento di ultima generazione e impianto di illuminazione a led che contribuisce al confort visivo e al risparmio energetico. Il nuovo modello messo a punto per la sede di Milano sarà utilizzato per le future ristrutturazioni delle filiali del Gruppo.

La finalità aziendale sul tema energetico, oltre ad una opportuna attenzione etica, si declina positivamente su una riduzione degli esborsi grazie ad un utilizzo più consapevole delle risorse e al raggiungimento, nell'ambito della valutazione benefici costi, di più elevati standard di efficienza energetica.

Si riscontra che nell'anno in esame non sono state ricevute multe o sanzioni significative in



materia ambientale.

## Consumi di carta e di materiale da ufficio (toner)

Negli ultimi 3 anni il Gruppo ha ridotto il consumo di carta e di materiali da ufficio tramite la razionalizzazione e la dematerializzazione della documentazione cartacea. I principali strumenti adottati dalla Banca sono: la sponsorizzazione sull'utilizzo del canale on-line per l'invio della documentazione relativa ai rapporti intrattenuti (estratti conto, documenti contabili, ecc.) in luogo dell'invio cartaceo a domicilio, la scansione dei documenti, l'utilizzo della modalità di firma grafometrica (FEA) in filiale per la sottoscrizione delle contabili e dei contratti relativi alla maggioranza dei prodotti e servizi offerti e, infine, l'introduzione nel corso del 2018, per tutte le Banche del Gruppo, della firma digitale remota (già attiva in passato per i soli clienti di Banca Cesare Ponti in relazione al perfezionamento di operazioni in strumenti finanziari nell'ambito dell'offerta a distanza) per la vendita di prodotti bancari tramite il servizio di home banking Carige On Line.

Nonostante tali iniziative, il consumo di carta per l'anno 2018 è complessivamente aumentato del 4,5% rispetto all'anno precedente, a causa prevalentemente dell'incremento delle comunicazioni alla clientela.

Nel 2018 il 75% della carta è certificata FSC (Forest Stewardship Council) e la quota di carta riciclata è pari al 26% del totale di carta acquistata, in aumento rispetto all'esercizio precedente in cui la carta riciclata rappresentava solo il 18% del totale acquistato.

Per quanto riguarda il materiale costituito da toner e cartucce, il primo è rimasto stabile rispetto al 2017, mentre l'acquisto di cartucce si è ridotto di circa il 18%. L'utilizzo del "toner rigenerato" è pari a circa il 7,32% del totale.

Materiali utilizzati per peso				
Consumi di carta (Kg)	2018	2017	2016	Var 2018/2017 %
<b>Acquisti diretti</b>	419.296	407.237	463.738	3,0
Carta corrente per stampa	360.980	343.773	377.937	5,0
Comunicazione alla clientela	491	450	564	9,2
Modulistica	38.718	43.391	56.116	(10,8)
Buste	2.815	2.785	3.464	1,1
Altro [Specificare]	16.292	16.838	25.657	(3,2)
<b>Outsourcing</b>	142.710	130.698	150.301	9,2
Comunicazione alla clientela	138.167	125.224	143.123	10,3
Tabulati ad uso interno	4.544	5.473	7.177	(17,0)
<b>Totale carta acquistata</b>	562.006	537.934	614.039	4,5
Di cui certificata FSC (% su carta totale)	75%	76%	75%	3,0
<b>Altro (Kg)</b>	2017	2017	2016	Var 2018/2017 %
Toner (Kg)	8.966	9.000	9.431	(4,6)
Cartucce (n.)	738	901	1.609	(44,0)



## Consumi energetici

Tra le principali norme alle quali fare riferimento vengono citate le seguenti:

- Legge 10/1991 “Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia”;
- D.Lgs.192/2005 e s.m.i.: attuazione della Direttiva 2002/91/CE “Sul rendimento energetico nell’edilizia”;
- D.Lgs. 152/2006 “Norme in materia ambientale”;
- D.Lgs. 102/2014 e s.m.i. di recepimento della direttiva europea 2012/27/UE sull’efficienza energetica;
- D.P.R.74/2013 in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione ed ispezione degli impianti per la climatizzazione estiva ed invernale e per la preparazione dell’acqua calda sanitaria.

La Banca, secondo la predetta normativa, è soggetta al rispetto di diverse disposizioni sia sotto il profilo operativo sia nell’ambito di interventi tecnici riguardanti gli immobili.

In tal senso all’interno del Gruppo è presente la figura dell’Energy Manager, responsabile per la gestione della policy energetica, che svolge attività finalizzate alla promozione di azioni per l’ottimizzazione dei consumi, all’analisi e al monitoraggio della performance energetica ed alla relativa comunicazione, verso gli interlocutori istituzionali e gli stakeholder.

Inoltre promuove periodicamente le diagnosi energetiche nei siti maggiormente rappresentativi, facendo seguito alla disposizione normativa, e ne rendiconta periodicamente i miglioramenti energetici.

L’audit, strumento finalizzato alla diagnosi energetica dell’immobile, offre la possibilità di effettuare un focus sull’edificio analizzandone le criticità e indicando l’efficacia delle possibili tipologie di intervento, nell’ambito dell’analisi benefici costi.

Dalle prime diagnosi energetiche effettuate, a seguito dell’entrata in vigore del D.Lgs. 102/2014, è stato possibile iniziare a delineare e valutare le caratteristiche funzionali dei siti considerati rilevandone le possibili tipologie di efficientamento.

I siti del Gruppo possono essere suddivisi in due macro-categorie funzionali: i building di sede comprendenti anche gli edifici strumentali alla funzione di Area territoriale e le filiali, queste ultime suddivise per superficie e zona climatica<sup>20</sup>.

Il Gruppo ha pertanto valutato le fattispecie di interventi migliorativi che possono sintetizzarsi in tre principali categorie, riguardanti: l’involucro, gli impianti ed il possibile ricorso a fonti energetiche rinnovabili.

In ambito impiantistico vengono considerati gli impianti per la climatizzazione estiva ed invernale, l’illuminazione, gli ascensori e le apparecchiature ICT (bancomat, pc, server, ups).

La Banca nell’ambito degli interventi inerenti principalmente gli impianti per la climatizzazione procede con l’acquisto di prodotti e servizi che rispettano i migliori standard energetici

---

<sup>20</sup> Zona climatica: parametro indicativo, ai sensi del DPR 412/93, delle aree territoriali.

Il territorio nazionale è suddiviso in sei zone climatiche in funzione dei gradi-giorno.

Il grado giorno è dato dalla sommatoria annuale delle differenze positive tra la temperatura di 20°C e la temperatura media giornaliera rilevata.



avvalendosi, quando possibile, delle detrazioni fiscali promosse dall'Agenda nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico (ENEA) relative all'efficienza energetica.

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione							
		Totale Gruppo			Sedi principali		
	UdM	2018	2017	2016	2018	2017	2016
<b>Consumo diretto di energia - Consumo di combustibile da fonte non rinnovabile</b>							
Consumi di Gas naturale per riscaldamento	Mc	1.045.532	1.133.439	1.048.943	162.426	151.101	121.513
	GJ	35.830	38.843	35.947	5.566	5.178	4.164
Consumi di Gasolio per riscaldamento <sup>21</sup>	Litri	203.091	211.009	221.133	111.952	101.569	112.038
	GJ	171	177	186	4.032	3.658	4.036
<b>Consumo indiretto di energia - Consumo di energia elettrica acquistata</b>							
Consumo energia elettrica acquistata	MWh	31.176	34.233	36.370			
	GJ	112.235	123.203	130.932			
quota da fonte rinnovabile	%	100	100	84			

Il Gruppo al fine di limitare il proprio impatto ambientale, si avvale di forniture energetiche prodotte da fonti alternative, acquistando energia elettrica avente garanzia d'origine da fonte certificata rinnovabile, arrivando a coprire così il 100% del proprio consumo complessivo.

Nell'anno trascorso è stata evitata l'immissione in ambiente di oltre 10.000 tonnellate di anidride carbonica.

Nel Gruppo il consumo complessivo di combustibile per il riscaldamento è attestabile in 1.045.000 metri cubi di gas naturale e di circa 200.000 litri di gasolio.

Il modello adottato per la determinazione del consumo totale di gas naturale ha considerato sia i consumi rilevati da contabilizzazione diretta, sia i valori stimati per le dipendenze ubicate all'interno di edifici ove il sistema di riscaldamento sia di tipo condominiale.

Nel 2018 il consumo complessivo di energia elettrica ammonta a circa 31,2 GWh in diminuzione del 9% rispetto all'anno precedente (34,2 GWh), principalmente derivante dai progetti di razionalizzazione della rete di vendita con la conseguente riduzione delle dipendenze operative.

A livello indicativo si denota che la maggiore fonte di consumo è rappresentata dall'approvvigionamento alla rete elettrica.

<sup>21</sup> Consumi di gasolio totale siti del Gruppo Banca Carige. Dato variato rispetto a DNF 2017 e 2016 in quanto nelle precedenti dichiarazioni vi era evidenza del consumo di gasolio del solo sito di Sede.



## Flotta aziendale

Per quanto riguarda il consumo di carburante relativo alla flotta auto aziendale, il Gruppo, nel corso del 2018 ha ridotto del 30% il parco auto e ha introdotto l'utilizzo delle auto in pool nelle piazze principali (es. Genova, Milano, Savona, Lucca). Il consumo di carburante relativo alle auto aziendali si è ridotto di circa il 9% rispetto al 2017.

## Emissioni

Carige ha calcolato le proprie emissioni in linea con quanto previsto dal GHG Protocol - The Green House Gas Protocol "A Corporate Accounting and Reporting Standard", classificandole in:

- Scope 1: emissioni dirette, ovvero emissioni di GHG provenienti dal consumo di gas per il riscaldamento e dall'utilizzo della flotta aziendale;
- Scope 2: emissioni indirette da consumo energetico, ovvero emissioni indirette di GHG derivanti dalla generazione di elettricità acquistata e consumata dall'organizzazione.

In particolare, nell'individuazione dei fattori di emissione e dei coefficienti di conversione sono stati utilizzati quelli indicati dall'ISPRA nel National Inventory Report 2018 e nel relativo Common Reporting Format.

Le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> (Scope 1) comprendono le emissioni generate dal Gruppo per il servizio di riscaldamento (gasolio e gas naturale) e dall'utilizzo della flotta auto aziendale. Queste, nel periodo 2018, ammontano a circa 2.886 tCO<sub>2</sub>.

Dal 2017 le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> (Scope 2) del Gruppo non sono presenti in quanto l'approvvigionamento di energia elettrica deriva totalmente da fonte rinnovabile.

Nel 2016 erano state stimate pari a circa 1.885 tCO<sub>2</sub> equivalente. Tale valore era stato calcolato sui consumi di energia elettrica acquistata dal Gruppo al netto della quota parte certificata come proveniente da produzione rinnovabile. Evitata l'emissione di oltre 10.000 tCO<sub>2</sub> equivalente.

Emissioni totali di Gruppo - anno 2018 <sup>22</sup>				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	2.886	0,147	0,06	2.910
Emissioni indirette (Scope 2)	-	-	-	-
<b>Emissioni totali</b>	<b>2.886</b>	<b>0,147</b>	<b>0.06</b>	<b>2.910</b>

<sup>22</sup>Per il calcolo delle emissioni sono stati applicati i fattori di conversione suggeriti da ABI Lab "Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) versione 13.12.2018. In particolare, i fattori delle emissioni sono dell'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2016 – National Inventory Report 2018 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Pertanto i dati relativi agli anni 2017 e 2016 sono stati ricalcolati per omogeneità e per renderli confrontabili.



Emissioni totali di Gruppo - anno 2017 <sup>24</sup>				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	3.079	0,157	0,0645	3.100,3
Emissioni indirette (Scope 2)	-	-	-	-
<b>Emissioni totali</b>	<b>3.079</b>	<b>0.157</b>	<b>0.0645</b>	<b>3.100,3</b>

Emissioni totali di Gruppo - anno 2016 <sup>24</sup>				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	2.955	0,153	0,0628	2.975,6
Emissioni indirette (Scope 2)	1.885	0,095	0,0256	1.895
<b>Emissioni totali</b>	<b>4.840,1</b>	<b>0,248</b>	<b>0,088</b>	<b>4.870,4</b>

L'utilizzo dei gas HCFC, nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo, è da considerarsi marginale pertanto non è stato sviluppato un sistema di specifica rendicontazione.

Il rispetto delle prescrizioni normative è garantito, da una corretta gestione inerente la manutenzione degli impianti, da parte delle imprese di manutenzione sottoposte a specifiche procedure normative.

Nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo gli indicatori 'contaminanti atmosferici' non sono considerati rilevanti, ma l'Azienda ha deciso di calcolarli al fine di avere un confronto futuro con le altre tipologie di emissioni rendicontate.

La presente tabella evidenzia i contaminanti atmosferici emessi dal Gruppo nel corso del 2018.

	Totale Gruppo			
	UdM	2018	2017	2016
<b>Emissioni di NOx e SO2 per riscaldamento<sup>23</sup></b>				
Kg NOx emessi da gas naturale	Kg	1087	1179	1091
Kg SO2 emessi da gas naturale	Kg	11	12	11
Kg NOx emessi da gasolio	Kg	366	380	398,2
Kg SO2 emessi da gasolio	Kg	343	356	373,3
<b>Emissioni di NOx e SO2 per energia elettrica acquistata non rinnovabile *</b>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<i>*Non sono presenti emissioni poiché tutta l'energia elettrica acquistata proviene da fonte rinnovabile</i>				
<b>Emissioni di NOx e SO2 per flotta auto**</b>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<i>**valore non rilevabile per mancanza di dati dettagliati rispetto a banca dati dei fattori di emissioni del trasporto stradale in Italia del sistema SINAnet – Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale – ISPRA</i>				

<sup>23</sup> I dati relativi al 2017 inerenti le emissioni di NOx, della presente dichiarazione, risultano differenti al valore indicato nella precedente dichiarazione non finanziaria in relazione alla variazione del fattore di conversione (cfr. nota 23).



## Gestione dei rifiuti

Dall'1/9/17 l'appaltatore per il ritiro del macero e dei rifiuti speciali (toner, cd, dvd, vhs, ecc.) è la Società ESO Benefit arl. Contrattualmente, il ritiro del macero è calendarizzato e programmato ed il numero dei ritiri annuali varia a seconda della grandezza della filiale e del numero dei dipendenti, mentre i toner vengono ritirati una volta all'anno (escluse le grandi sedi per le quali sono previsti più ritiri). Oltre ai ritiri programmati sia per il macero che per altri rifiuti speciali le filiali possono richiedere ritiri straordinari che la ditta titolare del contratto si impegna ad evadere in tempi brevi. La Società appaltatrice dichiara che tutto il materiale ritirato è destinato al riciclo anche per i formulari dove è indicato "rifiuto destinato a recupero – R13".

Il servizio Immobili e Sicurezza gestisce i rapporti con il fornitore incaricato della raccolta e smaltimento dei rifiuti sopra citati e mensilmente verifica i formulari dei ritiri e smaltimenti effettuati. Il fornitore, è iscritto all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, che costituisce autorizzazione all'esercizio dell'attività nella quale risultino i requisiti di idoneità tecnica richiesti dalla legge e l'elenco dei codici CER per i quali si ha l'abilitazione ad effettuare l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti prodotti da terzi. Nel 2018 il peso totale dello smaltimento del macero e dei toner destinati al riciclo è stato di 337 tonnellate, di cui 330 tonnellate di carta destinata al macero e 7 tonnellate relativi ai toner.

I rifiuti da "cestino" vengono ritirati da parte della ditta titolare del contratto delle pulizie, ed è in corso l'analisi finalizzata ad eliminare i cestini dalle singole postazioni di lavoro per gli edifici di sede creando i punti di raccolta differenziata in aree comuni.

Per quanto attiene gli altri rifiuti speciali quali:

- accumulatori al piombo, pile e batterie,
- apparecchiature fuori uso,
- tubi fluorescenti,
- materiale di risulta delle demolizioni edili

nei contratti gestiti dal Servizio Immobili e Sicurezza è specificato che, qualora nell'ambito dell'esecuzione del contratto siano prodotti tali rifiuti, il loro ritiro e smaltimento sia ad esclusivo carico dell'appaltatore, in conformità con il D.Lgs. n. 152 del 3/4/2006 "Codice dell'ambiente" che ha abrogato e sostituito espressamente il D.Lgs. n. 22 del 5/02/1997, recante attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CEE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio. L'appaltatore, pertanto, è il produttore dei "rifiuti" e come tale ne è interamente responsabile, spettando ad esso ogni valutazione e decisione circa la corretta attribuzione della tipologia di smaltimento. Per questi rifiuti, in aggiunta alla gestione nelle modalità previste dalla legge, è quindi onere dei fornitori anche la tenuta della documentazione, l'eventuale denuncia all'organismo di controllo e ogni altro adempimento previsto dalla normativa, con conseguente delega di ogni incombenza e responsabilità da parte della Banca.



Non sono considerati rifiuti prodotti dalla Banca quelli di carattere personale, come le bottiglie di plastica dell'acqua; è tuttavia consuetudine negli uffici di sede la raccolta differenziata, che viene portata a termine dal personale addetto ai servizi di pulizia.

### **Gestione delle risorse idriche**

Per il Gruppo Banca Carige l'utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi igienici; il costo complessivo per l'acquisto della risorsa idrica nel 2018 (in gran parte derivante da canoni incompressibili, indispensabili per l'acquisizione del servizio) è ammontato a circa 421 mila euro, pari allo 0,17% della voce di bilancio 180 b) Altre spese amministrative. Pertanto Carige ha valutato, al momento, non materiale il tema della gestione delle risorse idriche.

## ALLEGATI

### Composizione del Consiglio di Amministrazione

Numero di riunioni svolte nel corso del 2018: 37

Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a <sup>24</sup>	E s e c u t i v o	N o n e s e c u t i v o	Ge nere	Fascia di età (<30; 30-50; >50)	Requisito di indipend enza <sup>(*)</sup>	Partecip azione degli ammini stratori <sup>(**)</sup>
		(prima nomina)							
Pietro Modiano	Presidente	20/09/2018	Assemblea appr. Bilancio 2020		✓	M	>50		100%
Fabio Innocenzi	Amm.re Delegato	20/09/2018	Assemblea appr. Bilancio 2020	✓		M	>50		100%
Francesca Balzani	Amm.re	20/09/2018	Assemblea appr. Bilancio 2020		✓	F	>50	✓	87%
Giulio Gallazzi	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2020		✓	M	>50	✓	95%
Stefano Lunardi	Amm.re	20/09/2018	Assemblea appr. Bilancio 2020		✓	M	30-50	✓	100%
Luisa Marina Pasotti	Amm.re	11/07/2017	Assemblea appr. Bilancio 2020		✓	F	>50	✓	97%
Salvatore Bragantini	Amm.re	20/09/2018	Assemblea appr. Bilancio 2020	✓		M	>50		94%
Lucia Calvosa	Amm.re	20/09/2018	Assemblea appr. Bilancio 2020		✓	F	>50	✓	87%
Bruno Pavesi	Amm.re	20/09/2018	Assemblea appr. Bilancio 2020	✓		M	>50		100%

(\*) indipendenza ai sensi dello Statuto

(\*\*) nell'esercizio di riferimento della presente Dichiarazione Non Finanziaria.

<sup>24</sup> Viene indicata la data di scadenza teorica del mandato

Nominativo	Carica	In carica dal	Esecutivo	Non esecutivo	Genere	Fascia di età (<30; 30-50; >50)	Requisito di indipen- za (*)	Partecipazione dei Commissari straordinari (**)
		(prima nomina)						
Pietro Modiano	Commissario straordinario	02/01/2019	N/A	N/A	M	>50	N/A	100%
Fabio Innocenzi	Commissario straordinario	02/01/2019	N/A	N/A	M	>50	N/A	100%
Raffaele Lener	Commissario straordinario	02/01/2019	N/A	N/A	M	>50	N/A	100%

Con provvedimento del 2 gennaio 2019, la BCE ha disposto lo scioglimento degli organi sociali della Banca, in particolare del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nominando tre Commissari Straordinari, che esercitano le funzioni e i poteri di amministrazione della Banca, e un Comitato di Sorveglianza, che esercita le funzioni di controllo e fornisce, ove previsto, pareri ai Commissari straordinari.

Amministratori cessati durante l'esercizio di riferimento									
Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	Esecutivo	Non esecutivo	Ge- ner- e	Fascia di età (<30; 30- 50; >50)	Requisito di indipen- za (*)	Parteci- pazione e degli ammin- i- stratori (**)
		(prima nomina)							
Giuseppe Tesauro	Presidente	31/03/2016	25/06/2018		✓	M	>50		92%
Vittorio Malacalza	Vice Pres	31/03/2016	03/08/2018		✓	M	>50		67%
Paolo Fiorentino	Amm.re Delegato	21/06/2017	20/09/2018	✓		M	>50		100%
Sara Armella	Amm.re	31/03/2016	20/09/2018	✓		F	30-50		90%
Francesca Balzani	Amm.re	21/06/2017	01/08/2018		✓	F	>50	✓	87%
Remo Angelo Checconi	Amm.re	31/03/2003	20/09/2018	✓		M	>50		100%
Giacomo Fenoglio	Amm.re	13/09/2017	20/09/2018		✓	M	30-50	✓	85%
Stefano Lunardi	Amm.re	23/06/2017	28/06/2018		✓	M	30-50	✓	100%
Luciano Pasquale	Amm.re	31/03/2016	20/09/2018	✓		M	>50		90%
Giuseppe Pericu	Amm.re	11/10/2016	20/09/2018		✓	M	>50	✓	95%
Massimo Pezzolo	Amm.re	11/02/2017	10/08/2018		✓	M	>50	✓	81%
Ilaria Queirolo	Amm.re	01/07/2017	06/08/2018		✓	F	30-50	✓	93%
Lucia Venuti	Amm.re	30/09/2013	08/08/2018		✓	F	>50	✓	81%
Raffaele Mincione	Amm.re	20/09/2018	22/12/2018		✓	M	>50		87%
Prof.ssa Lucrezia Reichlin	Vice Presidente	20/09/2018	22/12/2018		✓	F	>50	✓	69%

(\*) indipendenza ai sensi dello Statuto

(\*\*) nell'esercizio di riferimento della presente Dichiarazione Non Finanziaria.

## Attività di intermediazione

<i>Raccolta diretta</i> (migliaia di euro)	31/12/2018	31/12/2017	Variazione (%) 2018 vs 2017
Debiti verso clientela	12.046.474	12.624.541	(4,6)
Conti correnti e depositi liberi	10.345.469	11.141.642	(7,1)
Pronti contro termine	335.423	-	...
Depositi a scadenza	1.172.916	1.313.280	(10,7)
Finanziamenti e altri debiti	192.666	169.619	13,6
Titoli in circolazione	2.448.086	3.885.829	(37,0)
obbligazioni	2.447.437	3.884.698	(37,0)
altri titoli	649	1.131	(42,6)
Passività al fair value	-	348.459	(100,0)
<b>Totale</b>	<b>14.494.560</b>	<b>16.858.829</b>	<b>(14,0)</b>

<i>Raccolta indiretta</i> (migliaia di euro)	31/12/2018	31/12/2017	Var. (%) 2018 vs 2017
<b>Risparmio gestito</b>	<b>11.131.201</b>	<b>11.397.154</b>	<b>(2,3)</b>
Fondi comuni e SICAV	4.846.558	5.136.297	(5,6)
Gestioni patrimoniali	244.861	360.762	(32,1)
Prodotti bancario-assicurativi	6.039.782	5.900.095	2,4
<b>Risparmio amministrato</b>	<b>10.100.454</b>	<b>9.894.985</b>	<b>2,1</b>
Titoli di Stato	2.512.754	2.618.089	(4,0)
Obbligazioni	631.673	726.393	(13,0)
Azioni	770.394	919.524	(16,2)
Altro	6.185.633	5.630.979	9,9
<b>Totale</b>	<b>21.231.655</b>	<b>21.292.139</b>	<b>(0,3)</b>

<b>Crediti verso la clientela (*)</b> <i>(migliaia di euro)</i>	<b>31/12/2018</b>	<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>Var. (%) 2018 vs 2017(**)</b>
Conti correnti	1.237.608	1.277.302	1.277.302	(3,1)
Mutui	8.681.747	9.155.617	9.256.451	(6,2)
Prestiti pers.li, Cessioni del V°, Carte Cr.	82.611	71.382	71.382	15,7
Leasing	485.168	481.101	481.101	0,8
Factoring	57.811	56.975	56.975	1,5
Altri crediti	2.043.186	1.805.231	1.805.231	13,2
Attività deteriorate	3.547.734	4.713.984	4.785.588	(25,9)
<b>Totale</b>	<b>16.135.865</b>	<b>17.561.592</b>	<b>17.734.030</b>	<b>(9,0)</b>

(\*) Al lordo delle rettifiche di valore. Al 31/12/2018, al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato pari ad euro 1.283.193 migliaia (crediti verso clientela) ed al 31/12/2017, al netto dei titoli di debito classificati L&R pari ad euro 244.250 migliaia (crediti verso clientela). (\*\*) Variazione 31/12/2018 su 31/12/2017.

<b>Raccolta diretta</b> <i>(migliaia di euro)</i>	<b>31/12/2018</b>	<b>quota 2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>quota 2017</b>
Liguria	6.121.052	49,6%	7.111.267	50,8%
Toscana	1.641.741	13,3%	1.790.761	12,8%
Lombardia	1.213.047	9,8%	1.393.631	10,0%
Veneto	842.068	6,8%	960.619	6,9%
Lazio	796.094	6,4%	736.522	5,3%
Sicilia	610.090	4,9%	674.825	4,8%
Piemonte	458.444	3,7%	592.411	4,2%
Emilia Romagna	204.939	1,7%	259.881	1,9%
Sardegna	162.533	1,3%	158.548	1,1%
Puglia	129.570	1,0%	137.021	1,0%
Marche	95.005	0,8%	95.715	0,7%
Valle d'Aosta	35.247	0,3%	39.138	0,3%
Umbria	38.805	0,3%	33.713	0,2%
<b>Totale Italia</b>	<b>12.348.635</b>	<b>100,0%</b>	<b>13.984.052</b>	<b>100,0%</b>
Eestero	-	0,0%	1.419	0,0%
<b>Totale Italia + Estero</b>	<b>12.348.635</b>	<b>100,0%</b>	<b>13.985.471</b>	<b>100,0%</b>
Altre poste (*)	2.145.925		2.873.358	
<b>Totale raccolta diretta</b>	<b>14.494.560</b>		<b>16.858.829</b>	

(\*) Raccolta institutional.

<i>Raccolta indiretta</i> (migliaia di euro)	31/12/2018	quota 2018	31/12/2017	quota 2017
Liguria	13.558.946	63,9%	13.024.547	61,2%
Lombardia	2.900.870	13,7%	3.396.246	16,0%
Toscana	1.533.881	7,2%	1.568.692	7,4%
Veneto	986.206	4,6%	991.974	4,7%
Piemonte	607.773	2,9%	621.581	2,9%
Sicilia	588.252	2,8%	594.258	2,8%
Lazio	535.835	2,5%	553.705	2,6%
Emilia Romagna	195.005	0,9%	207.921	1,0%
Puglia	89.804	0,4%	92.026	0,4%
Sardegna	87.703	0,4%	87.821	0,4%
Marche	70.355	0,3%	72.513	0,3%
Valle d'Aosta	40.536	0,2%	44.872	0,2%
Umbria	36.489	0,2%	35.983	0,2%
<b>Totale Italia</b>	<b>21.231.655</b>	<b>100,0%</b>	<b>21.292.139</b>	<b>100,0%</b>
Estero	-	0,0%	-	0,0%
<b>Totale raccolta indiretta</b>	<b>21.231.655</b>	<b>100,0%</b>	<b>21.292.139</b>	<b>100,0%</b>

<i>Crediti verso la clientela (*)</i> (migliaia di euro)	31/12/2018	quota 2018	31/12/2017	quota 2017
Liguria	8.020.316	49,7%	9.015.871	50,8%
Toscana	1.781.650	11,0%	1.863.908	10,5%
Lombardia	1.578.424	9,8%	1.624.464	9,2%
Veneto	1.024.495	6,3%	1.063.928	6,0%
Emilia Romagna	982.172	6,1%	1.228.071	6,9%
Piemonte	971.769	6,0%	1.093.170	6,2%
Lazio	755.157	4,7%	732.308	4,1%
Sicilia	419.291	2,6%	447.542	2,5%
Sardegna	265.422	1,6%	277.709	1,6%
Puglia	133.668	0,8%	143.472	0,8%
Marche	119.937	0,7%	124.219	0,7%
Umbria	62.775	0,4%	73.904	0,4%
Valle d'Aosta	20.789	0,1%	20.464	0,1%
<b>Totale Italia</b>	<b>16.135.865</b>	<b>100,0%</b>	<b>17.709.030</b>	<b>99,9%</b>
Estero	-	0,0%	25.000	0,1%
<b>Totale crediti verso clientela</b>	<b>16.135.865</b>	<b>100,0%</b>	<b>17.734.030</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Al lordo delle rettifiche di valore. Al 31/12/2018, al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato pari ad euro 1.283.193 migliaia (crediti verso clientela) ed al 31/12/2017, al netto dei titoli di debito classificati L&R pari ad euro 244.250 migliaia (crediti verso clientela).

<i>Raccolta diretta</i> (migliaia di euro)	31/12/2018	quota 2018	31/12/2017	quota 2017
Amministrazioni pubbliche	423.267	3,6%	295.075	2,3%
Società finanziarie e assicurative	711.592	6,1%	492.710	3,9%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	1.705.507	14,6%	2.175.734	17,2%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	654.839	5,6%	679.361	5,4%
Famiglie consumatrici	8.215.846	70,2%	8.981.661	71,1%
<b>Totale settoriale</b>	<b>11.711.051</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.624.541</b>	<b>100,0%</b>
Pronti contro termine	335.423		-	
<b>Totale debiti verso clientela</b>	<b>12.046.474</b>		<b>12.624.541</b>	
Titoli in circolazione	2.448.086		3.885.829	
Passività al fair value	-		348.459	
<b>Totale raccolta diretta</b>	<b>14.494.560</b>		<b>16.858.829</b>	

<i>Raccolta indiretta</i> (migliaia di euro)	31/12/2018	quota 2018	31/12/2017	quota 2017
Amministrazioni pubbliche	133.843	0,6%	189.245	0,9%
Società finanziarie e assicurative	6.567.567	30,9%	6.026.404	28,3%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	703.164	3,3%	732.478	3,4%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	159.409	0,8%	170.508	0,8%
Famiglie consumatrici	13.667.672	64,4%	14.173.504	66,6%
<b>Totale raccolta indiretta</b>	<b>21.231.655</b>	<b>100,0%</b>	<b>21.292.139</b>	<b>100,0%</b>

<i>Crediti verso la clientela (*)</i> (migliaia di euro)	31/12/2018	quota 2018	31/12/2017	quota 2017
Amministrazioni pubbliche	1.417.341	8,8%	1.528.288	8,6%
Società finanziarie e assicurative	693.568	4,3%	628.626	3,5%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	8.439.395	52,3%	10.057.479	56,7%
Costruzioni	1.614.225	10,0%	2.177.746	12,3%
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	1.538.848	9,5%	1.688.683	9,5%
Attività manifatturiere	1.487.668	9,2%	1.566.996	8,8%
Attività immobiliari	1.067.990	6,6%	1.575.834	8,9%
Trasporto e magazzinaggio	1.013.960	6,3%	1.114.335	6,3%
Altro	1.716.704	10,6%	1.933.885	10,9%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	88.123	0,5%	73.271	0,4%
Famiglie consumatrici	5.497.438	34,1%	5.446.366	30,7%
<b>Totale crediti verso la clientela</b>	<b>16.135.865</b>	<b>100,0%</b>	<b>17.734.030</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Al lordo delle rettifiche di valore. Al 31/12/2018, al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato pari ad euro 1.283.193 migliaia (crediti verso clientela) ed al 31/12/2017, al netto dei titoli di debito classificati L&R pari ad euro 244.250 migliaia (crediti verso clientela).

## Canali

### Canali tradizionali

Canali Tradizionali - Gruppo Banca Carige						
(num.)	2018		2017		2016	
	n°	quota	n°	quota	n°	quota
<b>AREA NORD OVEST</b>	<b>274</b>	<b>56,0%</b>	<b>296</b>	<b>56,0%</b>	<b>325</b>	<b>55,4%</b>
Liguria	181	37,0%	197	37,2%	218	37,1%
Genova	99	20,2%	109	20,6%	119	20,3%
Savona	46	9,4%	49	9,3%	54	9,2%
Imperia	19	3,9%	21	4,0%	24	4,1%
La Spezia	17	3,5%	18	3,4%	21	3,6%
Lombardia	52	10,6%	58	11,0%	62	10,6%
Piemonte	40	8,2%	40	7,6%	44	7,5%
Valle d'Aosta	1	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
<b>AREA NORD-EST</b>	<b>51</b>	<b>10,4%</b>	<b>54</b>	<b>10,2%</b>	<b>62</b>	<b>10,6%</b>
Veneto	36	7,4%	39	7,4%	41	7,0%
Emilia Romagna	15	3,1%	15	2,8%	21	3,6%
<b>AREA CENTRO</b>	<b>98</b>	<b>20,0%</b>	<b>108</b>	<b>20,4%</b>	<b>124</b>	<b>21,1%</b>
Toscana	65	13,3%	69	13,0%	82	14,0%
Lazio	28	5,7%	32	6,0%	35	6,0%
Marche	3	0,6%	5	0,9%	5	0,9%
Umbria	2	0,4%	2	0,4%	2	0,3%
<b>AREA SUD E ISOLE</b>	<b>66</b>	<b>13,5%</b>	<b>70</b>	<b>13,2%</b>	<b>75</b>	<b>12,8%</b>
Sicilia	48	9,8%	50	9,5%	55	9,4%
Puglia	8	1,6%	9	1,7%	9	1,5%
Sardegna	10	2,0%	11	2,1%	11	1,9%
<b>ESTERO</b>		<b>0,0%</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
Nizza (Francia)		0,0%	1	0,2%	1	0,2%
<b>Totale sportelli</b>	<b>489</b>	<b>100,0%</b>	<b>529</b>	<b>100,0%</b>	<b>587</b>	<b>100,0%</b>

## Altri canali

	2018	2017	2016
<b>CONSULENTI (num.)</b>	<b>1.077</b>	<b>1.107</b>	<b>1.100</b>
Consulenti private	82	94	107
Consulenti corporate	176	184	184
Consulenti affluent	492	505	475
Consulenti small business	327	324	334
<b>Canali remoti (num.)</b>	<b>472.623</b>	<b>488.788</b>	<b>482.173</b>
ATM-Bancomat	604	636	706
Bancacontinua (aree self service)	17	18	19
ATM cash in	166	167	168
POS (1)	-	24.230	22.873
Servizi on line	471.835	463.737	458.407

(1) Il 1° ottobre 2018 il merchant book è stato ceduto a Nexi per cui i POS sono usciti dal perimetro Banca

## Portafoglio clienti

### Distribuzione dei clienti per regione - Gruppo Banca Carige

(num.)	2018		2017		2016	
	Totale	Di cui correntisti	Totale	Di cui correntisti	Totale	Di cui correntisti
Liguria	415.186	376.772	428.468	388.567	444.241	400.587
Piemonte	48.706	44.225	50.107	45.578	51.441	46.964
Valle d'Aosta	2.170	1.945	2.244	2.000	2.314	2.068
Lombardia	82.145	72.935	84.984	74.880	87.344	77.530
Veneto	61.742	56.729	63.042	57.784	65.333	60.041
Emilia Romagna	18.202	16.285	18.726	16.812	19.739	17.761
Toscana	114.333	100.318	115.327	100.813	117.031	101.763
Umbria	3.096	2.474	3.119	2.478	3.305	2.615
Marche	5.699	5.138	5.302	4.726	5.474	4.881
Lazio	55.764	48.980	57.006	50.010	59.342	52.158
Puglia	12.170	10.549	12.587	10.848	13.042	11.203
Sicilia	86.460	68.872	89.925	71.094	94.095	73.840
Sardegna	19.495	17.745	19.225	17.466	19.228	17.380
Altre	120	7	146	6	330	12
<b>Totale</b>	<b>925.288</b>	<b>822.974</b>	<b>950.208</b>	<b>843.062</b>	<b>982.259</b>	<b>868.803</b>

*Distribuzione dei clienti per natura giuridica - Gruppo Banca Carige*

<i>(num.)</i>	2018	2017	2016
Persone Fisiche	834.558	860.187	890.058
Società di capitale	29.352	28.520	29.001
di cui: Spa	2.031	2.256	2.370
Srl	27.312	26.253	26.620
altre	9	11	11
Società di persone	17.943	18.807	19.926
Società cooperative	1.875	1.944	2.063
Società estere	243	219	220
Enti	41.317	40.531	40.991
Altri			
<b>Totale</b>	<b>925.288</b>	<b>950.208</b>	<b>982.259</b>

*Distribuzione dei clienti per segmenti - Gruppo Banca Carige*

<i>(num.)</i>	2018	2017	2016
<b>Privati</b>	<b>768.929</b>	<b>792.839</b>	<b>817.774</b>
Mass market	625.252	637.145	654.931
Affluent	127.703	138.024	144.278
Private	15.974	17.670	18.565
<b>Imprese</b>	<b>103.719</b>	<b>105.463</b>	<b>111.548</b>
Large corporate	485	524	958
Corporate	6.397	6.399	6.171
Small business	39.900	39.860	41.958
Poe	56.937	58.680	62.461
<b>Enti Pubblici</b>	<b>39.885</b>	<b>39.300</b>	<b>39.877</b>
<b>Altro</b>	<b>12.755</b>	<b>12.606</b>	<b>13.060</b>
<b>Totale</b>	<b>925.288</b>	<b>950.208</b>	<b>982.259</b>

*Distribuzione dei clienti per classe di età - Gruppo Banca Carige*

<i>(num.)</i>	2018	2017	2016
fino a 25 anni	39.980	41.125	42.378
da 26 a 35 anni	73.040	75.289	79.595
da 36 a 55 anni	300.621	315.106	332.412
da 56 a 75 anni	281.285	286.302	292.702
oltre 75 anni	139.632	142.365	142.971
<b>Totale</b>	<b>834.558</b>	<b>860.187</b>	<b>890.058</b>

**Distribuzione dei clienti per anzianità di rapporto - Gruppo Banca Carige**

(num.)	2018	2017	2016
Inferiore = a 1 anno	51.474	49.001	52.425
Maggiore 1 anno e inferiore = a 5 anni	91.690	102.640	112.884
Maggiore 5 anni e inferiore = a 10 anni	116.703	121.572	134.346
Oltre 10 anni	665.421	676.995	682.604
<b>Totale</b>	<b>925.288</b>	<b>950.208</b>	<b>982.259</b>

Voti 7+8 su una scala 3-8	Indagine CATI - bancarizzati			Indagine CAWI – bancarizzati evoluti	
	Indicatore 2018	Variaz. su rilevazione precedente		Indicatore 2018	Variaz. su rilevazione precedente
<b>Overall satisfaction</b>	<b>68</b>		<b>Overall satisfaction</b>	<b>52</b>	
<b>Filiera della relazione</b>			<b>Filiera della relazione</b>		
ambiente agenzia	56		ambiente agenzia	43	
efficienza agenzia	51		efficienza agenzia	39	
personale sportello	84		personale sportello	67	
referente	86		referente	80	
informazioni	71		informazioni	68	
servizio complessivo	76		servizio complessivo	73	
offerta prodotti/servizi	58		offerta prodotti/servizi	33	
rapporto qualità/prezzo	47		rapporto qualità/prezzo	36	
internet banking	78		internet banking	80	
mobile banking	77		mobile banking	76	
contact center	76		contact center	66	

CATI: clienti (titolari di conto corrente e/o libretto di deposito bancario) compresi tra i 18 e i 74 anni di età. 601 interviste telefoniche condotte da GFK Eurisko, nel corso del mese di maggio 2018. CAWI: interviste via web a clienti utenti di Internet Banking, condotte nei mesi di maggio e giugno 2018; 300 casi rientrati, che hanno risposto all'intervista.

## Personale

<i>Totale personale - Gruppo Banca Carige</i>									
n. persone	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Indeterminato	2.179	2.100	4.279	2.419	2.221	4.640	2.554	2.311	4.865
Tempo Determinato <sup>25</sup>	2	1	3	1	-	1	2	2	4
Apprendistato	-	-	-	1	-	1	1	3	4
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>

<i>Totale personale - Gruppo Banca Carige</i>									
n. persone	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016 <sup>26</sup>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	2.139	1.649	3.788	2.395	1.800	4.195	2.536	1.901	4.437
Part Time	42	452	494	26	421	447	21	415	436
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>

<i>Distribuzione geografica - Gruppo Banca Carige</i>									
Regione	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Nord</b>	<b>1.623</b>	<b>1.612</b>	<b>3.235</b>	<b>1.823</b>	<b>1.712</b>	<b>3.535</b>	<b>1.936</b>	<b>1.790</b>	<b>3.726</b>
Liguria	1.127	1.153	2.280	1.302	1.240	2.542	1.359	1.297	2.656
Lombardia	190	175	365	198	182	380	222	192	414
Piemonte	102	97	199	108	99	207	110	111	221
Valle d'Aosta	5	6	11	5	6	11	5	5	10
Veneto	139	135	274	149	139	288	168	138	306
Emilia Romagna	60	46	106	61	46	107	72	47	119
<b>Centro</b>	<b>351</b>	<b>379</b>	<b>730</b>	<b>376</b>	<b>397</b>	<b>773</b>	<b>398</b>	<b>417</b>	<b>815</b>
Toscana	213	278	491	233	292	525	251	307	558
Lazio	109	81	190	113	84	197	114	86	200
Marche	18	13	31	19	14	33	20	16	36
Umbria	11	7	18	11	7	18	13	8	21
<b>Sud e Isole</b>	<b>207</b>	<b>110</b>	<b>317</b>	<b>219</b>	<b>110</b>	<b>329</b>	<b>219</b>	<b>107</b>	<b>326</b>
Sicilia	150	69	219	157	70	227	160	69	229
Puglia	28	16	44	32	15	47	32	15	47
Sardegna	29	25	54	30	25	55	27	23	50
<b>Totale Italia</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>4.637</b>	<b>2.553</b>	<b>2.314</b>	<b>4.867</b>
Estero (Nizza)			-	3	2	5	4	2	6
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>

<sup>25</sup> Di cui: nel 2018 2 in Liguria, 1 altre regioni; nel 2017 1 in altre regioni; nel 2016 2 in Liguria, 2 altre regioni

<sup>26</sup> I dati relativi al 2016 sono stati riesposti sulla base della distribuzione del totale del personale.

Composizione Organico per genere - Gruppo Banca Carige									
n. persone	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	39	9	48	49	10	59	55	10	65
Quadri	770	376	1.146	830	399	1.229	843	404	1.247
Aree prof.	1.372	1.716	3.088	1.542	1.812	3.354	1.659	1.902	3.561
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>4.282</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>

Dipendenti entrati 2018 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	39	9	-	-	-	-	3	1	3	1	7,7%	11,1%
Quadri	770	376	-	-	1	2	1	-	2	2	0,3%	0,5%
Aree prof.	1.372	1.716	19	24	1	5	-	2	20	31	1,5%	1,8%
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>

Dipendenti entrati 2017 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	49	10	-	-	3	-	3	1	6	1	12,2%	10,0%
Quadri	830	399	-	-	2	-	3	-	5	-	0,6%	-
Aree prof.	1.542	1.812	4	6	1	1	-	-	5	7	0,3%	0,4%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,4%</b>

*Dipendenti entrati 2016 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	55	10	-	-	1	-	3	-	4	-	7,3%	0,0%
Quadri	843	404	-	-	9	1	1	1	10	2	1,2%	0,5%
Aree prof.	1.659	1.902	23	65	6	5	-	1	29	71	1,7%	3,7%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,2%</b>

*Dipendenti usciti 2018 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	39	9	-	-	1	-	13	3	14	3	35,9%	33,3%
Quadri	770	376	-	-	11	4	74	35	85	39	11,0%	10,4%
Aree prof.	1.372	1.716	1	4	65	47	100	59	166	110	12,1%	6,4%
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>51</b>	<b>187</b>	<b>97</b>	<b>265</b>	<b>152</b>	<b>12,2%</b>	<b>7,2%</b>

*Dipendenti usciti 2017 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	49	10	-	-	-	-	12	1	12	1	24,5%	10,0%
Quadri	830	399	-	-	12	2	33	22	45	24	5,4%	6,0%
Aree prof.	1.542	1.812	3	1	17	13	75	64	95	78	6,2%	4,3%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>152</b>	<b>103</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,6%</b>

**Dipendenti usciti 2016 - Gruppo Banca Carige**

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	55	10	-	-	4	-	6	-	10	-	18,2%	0,0%
Quadri	843	404	-	-	3	4	47	31	50	35	5,9%	8,7%
Aree prof.	1.659	1.902	2	3	12	17	71	77	85	97	5,1%	5,1%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>124</b>	<b>108</b>	<b>145</b>	<b>132</b>	<b>5,7%</b>	<b>5,7%</b>

**Dipendenti entrati per regione 2018 - Gruppo Banca Carige**

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	1.623	1.612	19	24	1	7	4	3	24	34	1,5%	2,1%
Liguria	1.127	1.153	19	24	1	7	3	3	23	34	2,0%	2,9%
Lombardia	190	175	-	-	-	-	1	-	1	-	0,5%	0,0%
Piemonte	102	97	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Valle d'Aosta	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Veneto	139	135	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Emilia Romagna	60	46	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Centro</b>	351	379	-	-	1	-	-	-	1	-	0,3%	0,0%
Toscana	213	278	-	-	1	-	-	-	1	-	0,5%	0,0%
Lazio	109	81	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Marche	18	13	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Umbria	11	7	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Sud e Isole</b>	207	110	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Sicilia	150	69	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Puglia	28	16	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Sardegna	29	25	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>
Estero (Nizza)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>

Dipendenti entrati per regione 2017 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.823</b>	<b>1.712</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,1%</b>
Liguria	1.302	1.240	9	-	4	1	5	1	18	2	1,4%	0,2%
Lombardia	198	182	-	-	-	-	1	-	1	-	0,5%	0,0%
Piemonte	108	99	-	-	2	-	-	-	2	-	1,9%	0,0%
Valle d'Aosta	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Veneto	149	139	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Emilia Romagna	61	46	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Centro</b>	<b>376</b>	<b>397</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,3%</b>
Toscana	233	292	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Lazio	113	84	-	1	-	-	-	-	-	1	0,0%	1,2%
Marche	19	14	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Umbria	11	7	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>110</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
Sicilia	157	70	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Puglia	32	15	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Sardegna	30	25	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>
Esteri (Nizza)	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>

Dipendenti entrati per regione 2016 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.936</b>	<b>1.790</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>73</b>	<b>2,2%</b>	<b>4,1%</b>
Liguria	1.359	1.297	23	65	13	5	3	2	39	72	2,9%	5,6%
Lombardia	222	192	-	-	3	1	-	-	3	1	1,4%	0,5%
Piemonte	110	111	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Valle d'Aosta	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Veneto	168	138	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Emilia Romagna	72	47	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Centro</b>	<b>398</b>	<b>417</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,0%</b>
Toscana	251	307	-	-	-	-	1	-	1	-	0,4%	0,0%
Lazio	114	86	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Marche	20	16	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Umbria	13	8	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>107</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
Sicilia	160	69	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Puglia	32	15	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Sardegna	27	23	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.553</b>	<b>2.314</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,2%</b>
Esteri (Nizza)	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,2%</b>

*Dipendenti usciti per regione 2018 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.623</b>	<b>1.612</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>76</b>	<b>46</b>	<b>147</b>	<b>86</b>	<b>224</b>	<b>136</b>	<b>13,8%</b>	<b>8,4%</b>
Liguria	1.127	1.153	1	4	68	43	125	74	194	121	17,2%	10,5%
Lombardia	190	175	-	-	3	2	10	5	13	7	6,8%	4,0%
Piemonte	102	97	-	-	4	1	1	2	5	3	4,9%	3,1%
Valle d'Aosta	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Veneto	139	135	-	-	-	-	9	5	9	5	6,5%	3,7%
Emilia Romagna	60	46	-	-	1	-	2	-	3	-	5,0%	0,0%
<b>Centro</b>	<b>351</b>	<b>379</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>8,5%</b>	<b>3,4%</b>
Toscana	213	278	-	-	1	2	23	9	24	11	11,3%	4,0%
Lazio	109	81	-	-	-	-	5	1	5	1	4,6%	1,2%
Marche	18	13	-	-	-	-	1	1	1	1	5,6%	7,7%
Umbria	11	7	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Sud e Isole</b>	<b>207</b>	<b>110</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>5,3%</b>	<b>0,9%</b>
Sicilia	150	69	-	-	-	1	7	-	7	1	4,7%	1,4%
Puglia	28	16	-	-	-	-	4	-	4	-	14,3%	0,0%
Sardegna	29	25	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>49</b>	<b>187</b>	<b>97</b>	<b>265</b>	<b>150</b>	<b>12,2%</b>	<b>7,1%</b>
Estero (Nizza)	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>2.181</b>	<b>2.101</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>51</b>	<b>187</b>	<b>97</b>	<b>265</b>	<b>152</b>	<b>12,2%</b>	<b>7,2%</b>

*Dipendenti usciti per regione 2017 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.823</b>	<b>1.712</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>102</b>	<b>72</b>	<b>132</b>	<b>87</b>	<b>7,2%</b>	<b>5,1%</b>
Liguria	1.302	1.240	3	1	15	9	75	62	93	72	7,1%	5,8%
Lombardia	198	182	-	-	8	3	6	6	14	9	7,1%	4,9%
Piemonte	108	99	-	-	2	2	6	2	8	4	7,4%	4,0%
Valle d'Aosta	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Veneto	149	139	-	-	1	-	14	2	15	2	10,1%	1,4%
Emilia Romagna	61	46	-	-	1	-	1	-	2	-	3,3%	0,0%
<b>Centro</b>	<b>376</b>	<b>397</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>3,7%</b>	<b>4,0%</b>
Toscana	233	292	-	-	-	1	6	8	6	9	2,6%	3,1%
Lazio	113	84	-	-	1	-	5	6	6	6	5,3%	7,1%
Marche	19	14	-	-	-	-	1	-	1	-	5,3%	0,0%
Umbria	11	7	-	-	-	0	1	1	1	1	9,1%	14,3%
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,0%</b>
Sicilia	157	70	-	-	-	-	-	-	-	-	3,2%	0,0%
Puglia	32	15	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Sardegna	30	25	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>151</b>	<b>103</b>	<b>6,2%</b>	<b>4,6%</b>
Estero (Nizza)	3	2	-	-	1	-	-	-	1	-	33,3%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>152</b>	<b>103</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,6%</b>

*Dipendenti usciti per regione 2016 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.936</b>	<b>1.790</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>126</b>	<b>120</b>	<b>6,5%</b>	<b>6,7%</b>
Liguria	1.359	1.297	1	2	13	12	85	93	99	107	7,3%	8,3%
Lombardia	222	192	-	-	4	4	10	-	14	4	6,3%	2,1%
Piemonte	110	111	-	-	1	1	3	4	4	5	3,6%	4,5%
Valle d'Aosta	5	5	-	-	-	-	1	-	1	-	20,0%	0,0%
Veneto	168	138	-	-	1	-	6	2	7	2	4,2%	1,4%
Emilia Romagna	72	47	-	-	-	1	1	1	1	2	1,4%	4,3%
<b>Centro</b>	<b>398</b>	<b>417</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,2%</b>
Toscana	251	307	-	-	-	1	5	7	5	8	2,0%	2,6%
Lazio	114	86	1	1	-	-	1	-	2	1	1,8%	1,2%
Marche	20	16	-	-	-	-	2	-	2	-	10,0%	0,0%
Umbria	13	8	-	-	-	-	1	-	1	-	7,7%	0,0%
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>107</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3,2%</b>	<b>0,9%</b>
Sicilia	160	69	-	-	-	-	5	1	5	1	3,1%	1,5%
Puglia	32	15	-	-	-	-	2	-	2	-	6,3%	0,0%
Sardegna	27	23	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.553</b>	<b>2.314</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>122</b>	<b>108</b>	<b>143</b>	<b>130</b>	<b>5,6%</b>	<b>5,6%</b>
Estero (Nizza)	4	2	-	-	-	2	2	-	2	2	50,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>124</b>	<b>108</b>	<b>145</b>	<b>132</b>	<b>5,7%</b>	<b>5,7%</b>

*Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
	Totale Fruttori nel 2018	161	19	
<b>Status al 31 dicembre 2018</b>				
Congedo ancora in corso	12	0	7%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	2	0	1%	0%
Usciti	6	0	4%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	141	19	88%	100%
<b>Tasso di rientro al 31.12.2018 (%)</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>		

*Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2017	161	18		
<b>Status al 31 dicembre 2018</b>				
Congedo ancora in corso	1	0	1%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	8	2	5%	1%
Usciti	8	2	5%	1%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	144	14	89%	9%
<b>Tasso di Retention al 31.12.2018 (%)</b>	<b>95%</b>	<b>88%</b>		

*Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2017	163	18		
<b>Status al 31 dicembre 2017</b>				
Congedo ancora in corso	11	-	7%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	3	-	2%	0%
Usciti	2	-	1%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	147	18	90%	100%
<b>Tasso di rientro al 31.12.2017 (%)</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>		

*Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2016	151	19		
<b>Status al 31 dicembre 2017</b>				
Congedo ancora in corso	4	0	3%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	9	1	6%	5%
Usciti	5	0	3%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	133	18	100%	95%
<b>Tasso di Retention al 31.12.2017 (%)</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>		

*Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	2016			
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2016	153	19		
<b>Status al 31 dicembre 2016</b>				
Congedo ancora in corso	7	0	4,6%	0,0%
Assenti ad altro titolo post congedo	1	1	0,7%	0,7%
Usciti	2	0	1,3%	0,0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	143	18	93,5%	94,7%
<b>Tasso di rientro al 31.12.2016 (%)</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>		

*Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	2015			
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2015	167	22		
<b>Status al 31 dicembre 2016</b>				
Congedo ancora in corso	0	0	0%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	0	0	0%	0%
Usciti	5	1	3%	1%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	162	21	97%	95%
<b>Tasso di Retention al 31.12.2016 (%)</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>		

*Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige*

	2018					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	13	33%	3	33%	16	33%
Quadri	757	98%	372	99%	1.129	98%
Aree professionali	1.334	97%	1.645	96%	2.979	96%
<b>Totale</b>	<b>2.104</b>	<b>96%</b>	<b>2.020</b>	<b>96%</b>	<b>4.124</b>	<b>96%</b>

*Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige*

	2017					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	29	59%	6	6%	35	59%
Quadri	796	95%	391	97%	1.187	96%
Aree professionali	1.479	96%	1.703	93%	3.182	94%
<b>Totale</b>	<b>2.304</b>	<b>95%</b>	<b>2.100</b>	<b>94%</b>	<b>4.404</b>	<b>95%</b>

*Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige*

	2016					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	26	47,3%	4	40,0%	30	46%
Quadri	813	96,4%	393	97,3%	1.206	97%
Aree professionali	1.585	95,5%	1.797	94,5%	3.382	95%
<b>Totale</b>	<b>2.424</b>	<b>94,8%</b>	<b>2.194</b>	<b>94,7%</b>	<b>4.618</b>	<b>95%</b>

*Dipendenti che ricevono avanzamenti di carriera - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Al 31 dicembre 2018		Al 31 dicembre 2017		Al 31 dicembre 2016	
	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne
Tra aree professionali	165	77	84	35	359	156
Da aree professionali a quadro direttivo	39	15	46	19	50	15
Tra quadri direttivi	50	15	34	13	89	30
Da quadro direttivo a dirigente	2	1	-	-	8	2
<b>Totale</b>	<b>256</b>	<b>108</b>	<b>164</b>	<b>67</b>	<b>506</b>	<b>203</b>

Ore di formazione - Gruppo Banca Carige

	2018					
	Uomini (tot. ore)	Uomini (ore medie)	Donne (tot. ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	1.162	29,8	224	24,9	1.386	28,9
Quadri	30.441	39,5	14.686	39,1	45.127	39,4
Aree prof.	50.941	37,1	68.035	39,6	118.976	38,5
<b>Totale</b>	<b>82.544</b>	<b>60,2</b>	<b>82.945</b>	<b>48,3</b>	<b>165.489</b>	<b>53,6</b>

Ore di formazione - Gruppo Banca Carige

	2017					
	Uomini (tot. ore)	Uomini (ore medie)	Donne (tot. ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	380	7,8	198	19,8	578	9,79
Quadri	35.610	42,9	17.500	43,9	53.110	43,21
Aree prof.	58.440	37,9	77.594	42,8	136.034	40,55
<b>Totale</b>	<b>94.430</b>	<b>39,0</b>	<b>95.292</b>	<b>42,9</b>	<b>189.722</b>	<b>40,87</b>

Ore di formazione - Gruppo Banca Carige

	2016					
	Uomini (tot. ore)	Uomini (ore medie)	Donne (tot. ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	718	13,1	165	16,5	882	13,6
Quadri	37.507	44,5	19.000	47,0	56.507	45,3
Aree prof.	66.881	40,3	83.371	43,8	150.252	42,2
<b>Totale</b>	<b>105.106</b>	<b>41,1</b>	<b>102.535</b>	<b>44,3</b>	<b>207.641</b>	<b>42,6</b>

**Comunicazione e formazione sulle policy di anti-corruzione di cui l'organizzazione si è dotata -  
Gruppo Banca Carige**

	2018								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	% partecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% partecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	% partecipanti / categoria
Membri CdA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	6	136	15%	1	8	11%	-	-	-
Quadri direttivi	262	2.300	49%	517	3.540	84%	-	-	-
Aree professionali	1.012	7.456	59%	1.175	7.912	85%	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.280</b>	<b>9.892</b>	<b>56%</b>	<b>1.693</b>	<b>11.460</b>	<b>85%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Comunicazione e formazione sulle policy di anti-corruzione di cui l'organizzazione si è dotata -  
Gruppo Banca Carige**

	2017 <sup>27</sup>								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	% partecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	% partecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	% partecipanti / categoria
Membri CdA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	7	32	14%	-	-	0%	-	-	0%
Quadri direttivi	388	1.769	65%	394	1.819	63%	2	22	100%
Aree professionali	1.170	5.133	62%	826	3.830	57%	3	37	100%
<b>Totale</b>	<b>1.565</b>	<b>6.934</b>	<b>62%</b>	<b>1.220</b>	<b>5.649</b>	<b>58%</b>	<b>5</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

<sup>27</sup> I dati sono stati corretti per un allineamento con gli standard di rendicontazione.

**Comunicazione e formazione sulle policy di anti-corruzione di cui l'organizzazione si è dotata - Gruppo Banca Carige**

	2016 <sup>28</sup>								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	% partecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	% partecipanti / categoria	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	% partecipanti / categoria
Membri CdA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	10	69	19%				-	-	-
Quadri direttivi	220	1.900	38%	324	2.933	49%	-	-	-
Aree professionali	1.022	11.324	51%	854	8.923	55%	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.252</b>	<b>13.293</b>	<b>47%</b>	<b>1.178</b>	<b>11.856</b>	<b>53%</b>	-	-	-

**Composizione Organico per età - Gruppo Banca Carige**

n. persone	2018				2017				2016			
	Organico	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Organico	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Organico	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	48	-	14	34	59	-	19	40	65		15	50
Quadri	1.146	-	316	830	1.229	-	420	809	1.247		396	851
Aree professionali	3.088	161	1.543	1.384	3.354	175	1.866	1.313	3.561	213	1.886	1.462
<b>Totale</b>	<b>4.282</b>	<b>161</b>	<b>1.873</b>	<b>2.248</b>	<b>4.642</b>	<b>175</b>	<b>2.305</b>	<b>2.162</b>	<b>4.873</b>	<b>213</b>	<b>2.297</b>	<b>2.363</b>

<sup>28</sup> Cfr nota 27; inoltre i dati sono stati riesposti per una più corretta distribuzione del personale e relative ore di formazione attribuite.

<i>Rapporto tra salario base femminile e maschile - Gruppo Banca Carige<sup>29</sup></i>			
%	2018		
	Rapporto donne su uomini		
Dirigenti	97%	80%	72%
Quadri	96%	96%	96%
Aree prof.	100%	99%	99%
<b>Totale</b>	<b>97%</b>	<b>87%</b>	<b>83%</b>

<i>Rapporto tra remunerazione totale femminile e maschile - Gruppo Banca Carige<sup>3</sup></i>			
%	2018		
	Rapporto donne su uomini		
Dirigenti	94%	74%	72%
Quadri	96%	95%	96%
Aree prof.	100%	99%	99%
<b>Totale</b>	<b>96%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>

<i>Dipendenti appartenenti alle categorie protette - Gruppo Banca Carige</i>									
n. persone	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti			-			-			-
Quadri	36	7	43	39	9	48	41	10	51
Aree prof.	154	122	276	173	132	305	198	156	354
<b>Totale</b>	<b>190</b>	<b>129</b>	<b>319</b>	<b>212</b>	<b>141</b>	<b>353</b>	<b>239</b>	<b>166</b>	<b>405</b>

<sup>29</sup> I dati del 2017 e 2016 sono stati riesposti sulla base di un ricalcolo che ha neutralizzato l'incidenza del personale in regime di part time.

<i>Infortuni<sup>30</sup> - Gruppo Banca Carige</i>							
	2018						
	Liguria		Resto dell'Italia		Esteri		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni	16	24	10	14	-	-	64
di cui mortali							-
	2017						
	Liguria		Resto dell'Italia		Esteri		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni	12	21	13	12	-	-	58
di cui mortali	-	-	-	-	-	-	-
	2016						
	Liguria		Resto dell'Italia		Esteri		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Malattie professionali							-
Infortuni	15	26	23	12			76
di cui mortali							-

<sup>30</sup> Sono stati considerati gli eventi per cui è stata fatta regolare denuncia all'INAIL.

Indicatori di Salute e Sicurezza - Gruppo Banca Carige <sup>31</sup>							
	2018						
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Tasso di gravità degli infortun	64,9 %	81,5 %	44,5 %	41,3 %	-	-	59,0 %
Tasso di malattia professionale	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo	2,5%	3,0%	3,1%	3,1%	-	-	2,9%
Tasso d'infortunio	1,9 %	3,0 %	1,3 %	2,2 %	-	-	2,1 %
	2017						
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Tasso di gravità degli infortuni	18,0 %	32,3 %	39,2 %	34,2 %	-	-	30,4 %
Tasso di malattia professionale	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo	2,7%	3,7%	3,5%	3,2%	-	-	3,3%
Tasso d'infortunio	1,3 %	2,5 %	1,5 %	1,8 %	-	-	1,8 %
	2016						
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Tasso di gravità degli infortuni	81,9 %	6,0 %	96,2 %	4,0 %	-	-	50,8 %
Tasso di malattia professionale	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo	5,6%	6,5%	5,8%	7,2%	-	-	6,2%
Tasso d'infortunio	1,6 %	3,1 %	2,6 %	1,8 %	-	-	2,3 %

Lavoratori rappresentati nei comitati formali per la salute e sicurezza - Gruppo Banca Carige							
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Indicare il numero di lavoratori rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e la sicurezza	2018						
	4	1	5	1	-	-	11
	2017						
	6	1	5	1	-	-	13
	2016						
6	1	5	1	-	-	13	

<sup>31</sup> I dati sono stati aggiornati sulla base di queste metodologie:

- Tasso di infortunio, Tasso di malattia professionale e Tasso di gravità: Linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori del GRI

- Tasso di assenteismo: GRI Standard 403-2 (2016) absentee rate

<i>Consumi per flotta auto (considerato il 70% per uso promiscuo) <sup>(*)</sup></i>								
	UdM	2018	2017	2016	UdM	2018	2017	2016
Suddivisi per:								
-Benzina	litri	797	929	1.962	ton	0,59	0,69	1,45
-Gasolio	litri	104.936	115.223	119.574	ton	88,15	96,79	100,44
-GPL	litri	-	-	-	ton	-	-	

<sup>(\*)</sup> Per la flotta auto ad uso promiscuo (fringe benefits), è da considerarsi il 70% dei consumi. Il valore del 70% deriva dall'applicazione al calcolo delle emissioni di quanto previsto in materia tributaria dall'art. 51 comma 4, lettera a) del Testo Unico delle Imposte sui Redditi).

<i>Emissioni dirette da consumo di combustibile per il totale Gruppo 2018</i>				
	ton CO <sub>2</sub>	ton CH <sub>4</sub>	ton N <sub>2</sub> O	ton CO <sub>2</sub> eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.068	0,090	0,036	2.080
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	538	0,051	0,015	544
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>				2.624

<i>Emissioni dirette da consumo di combustibile per il totale Gruppo 2017</i>				
	ton CO <sub>2</sub>	ton CH <sub>4</sub>	ton N <sub>2</sub> O	ton CO <sub>2</sub> eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.212	0,097	0,039	2.225
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	559	0,053	0,015	565
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>				2.790

<sup>32</sup> Cfr. Nota 22 a pag.90

### Emissioni dirette da consumo di combustibile per il totale Gruppo 2016

	ton CO <sub>2</sub>	ton CH <sub>4</sub>	ton N <sub>2</sub> O	ton CO <sub>2</sub> eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.048	0,090	0,036	2.060
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	586	0,056	0,016	592
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>				2.651

### Emissioni dirette da flotta auto

	ton CO <sub>2</sub>			ton CH <sub>4</sub>			ton N <sub>2</sub> O			ton CO <sub>2</sub> eq		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Emissioni da flotta auto, di cui:												
-Benzina	2	2	5	0,0004	0,0005	0,0010	0,000028	0,000033	0,0001	2	2	5
-Gasolio	278	305	316	0,0055	0,0060	0,0063	0,0094	0,010424	0,0109	280	308	320
-GPL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissioni totali da flotta auto in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>										282	310	325

### Emissioni indirette da consumo di energia elettrica acquistata

	ton CO <sub>2</sub>			ton CH <sub>4</sub>			ton N <sub>2</sub> O			ton CO <sub>2</sub> eq			Var. (%) 2018/2017
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	
Emissioni da consumo di energia elettrica acquistata	10.101	11.088	11.784	0,511	0,561	0,596	0,137	0,151	0,160	10.151,69	11.143,87	11.843,01	(-9)
Emissioni potenzialmente evitate (coperte da acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili)	10.101	11.088	9.898	0,511	0,561	0,501	0,137	0,151	0,134	10.151,69	11.143,87	9.948,13	(-9)
Emissioni residue da consumo di energia elettrica acquistata	-	-	1.885	-	-	0,095	-	-	0,026	-	-	1.894,88	(-)

## GRI CONTENT INDEX

Di seguito è presentata la tabella in cui sono riportati gli indicatori di performance in conformità al “GRI Sustainability Reporting Standards” (2016) “In accordance Core” - e al “GRI G4 Financial Services Sector Disclosures” (2013), disponibili sul sito del Global Reporting Initiative –GRI ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)). Ogni indicatore è provvisto del riferimento alle pagine della Dichiarazione Non Finanziaria in cui l’indicatore può essere trovato o note/omissioni specifiche.

### Informativa generale

GRI Standard 2016 (1)	Descrizione	Pagina	Note/Omissioni
<b>GRI 102: General disclosure</b>			
102 – 14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	5	Core
102 – 1	Nome dell'organizzazione	7; 10	Core
102 - 2	Principali marchi, prodotti e servizi	10; 58-68	Core
102 – 3	Sede principale	10	Core
102 – 4	Aree di operatività	15-17; 100-101	Core
102 – 5	Assetto proprietario e forma legale	10-11	Core
102 – 6	Mercati serviti	15-17; 55-68; 100-103	Core
102 – 7	Dimensione dell'organizzazione	10; 15-17; 29-30; 96-103	Core
102 - 8	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	72; 104-112	Core
102 – 41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	73	Core
102 – 9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	34	Core
102 – 10	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione	7-8; 10	Core
102 – 11	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	25-28; 44-45	Core
102 – 12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	8; 18	Core
102 - 13	Partecipazioni ad associazioni di categoria o organizzazioni	33-34	Core
102 - 45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato	10	
102 - 46	Descrizione del processo per la definizione dei contenuti della DNF	7-9; 35-46	Core

102 - 47	Aspetti materiali identificati	41-46	Core
102 - 48	Modifiche di informazioni rispetto alla precedente DNF	7-9	Core
102 - 49	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto alla precedente DNF	7-9; 41-42	Core
102 - 40	Categorie e gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione	37	Core
102 - 42	Processo di identificazione degli stakeholder	37-38	Core
102 - 43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder, incluso frequenze e tipologie di attività	37-38; 40; 69-71	Core
102 - 44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	40; 69-71	Core
102 - 50	Periodo di rendicontazione della DNF	7-9	Core
102 - 51	Data di pubblicazione della precedente DNF	8	Core
102 - 52	Ciclo di rendicontazione	7-9	Core
102 - 53	Contatti per informazioni sulla DNF	9	Core
102 - 54	Indicazione dell'opzione di conformità con gli Standard GRI	8; 124	Core
102 - 55	Indice dei contenuti GRI	124-129	Core
102 - 56	Politiche e pratiche di assurance esterna	9; 130	Core
102 - 18	Struttura di governo	18-24; 94-95	Core
102 - 22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	18-23	
102 - 23	Eventuale ruolo esecutivo del Presidente del più alto organo di governo	18-19	
102 - 24	Processo di selezione e nomina dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati	18-23	
<b>Etica</b>			
102 - 16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	12-14	Core

## Informativa specifica

GRI Standard 2016 (1)	Descrizione		Note/Omissioni
<b>200 - Categoria economica</b>			
103 -1	Descrizione dei temi materiali e dei loro confini	43	
<b>Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione</b>			
<b>Aspetto: Anti-corruzione</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	47-50	
205 - 2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	50; 117-118	
<b>Aspetto: Comportamento aziendale</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	47-50	
206 - 1	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e rispettivi esiti	50	
<b>300 - Categoria ambiente</b>			
103 -1	Descrizione dei temi materiali e dei loro confini	43	
<b>Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			
<b>Aspetto: Materiali</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	86	
301 - 1	Materiali utilizzati	87	
<b>Aspetto: Energia</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	86; 88	
302 - 1	Consumo diretto di energia	88-89; 122	
<b>Aspetto: Emissioni</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	86; 90	

305 - 1	Emissioni totali dirette di gas a effetto serra per peso (scope I)	90-91; 122-123	
305 - 2	Emissioni totali indirette di gas a effetto serra per peso (scope II)	90-91; 123	
305 - 7	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria	91	
<b>400 Categoria Società</b>			
103 -1	Descrizione dei temi materiali e dei loro confini	43	
<b>Sviluppo e valorizzazione delle risorse</b>			
<b>Aspetto: Occupazione</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell'approccio gestionale	72-77	
401 - 1	Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche	105-106; 107-109	
404 - 3	Percentuale di dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera per genere e per categoria professionale	114-115	
<b>Aspetto: Formazione e istruzione</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell'approccio gestionale	74-76	
404 - 1	Ore medie di formazione annue per dipendente suddivise per genere e categoria professionale	116	
<b>Welfare e benessere organizzativo</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell'approccio gestionale	78-79	
401 - 2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	78	
401 - 3	Tasso di rientro dopo il congedo parentale suddiviso per genere	79; 112-114	
<b>Salute e sicurezza</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell'approccio gestionale	79-81	
403 - 2	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere	120-121	

403 - 4	Tematiche su salute e sicurezza coperti da accordi formali con i sindacati	80-81	
<b>Valorizzazione delle diversità</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	77-78	
405 - 1	Composizione degli organi di governo dell’impresa e ripartizione dei dipendenti per genere, età e altri indicatori di diversità	94-95; 104-116	
405 - 2	Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini a parità di categoria e suddiviso per sedi operative più significative	119	
<b>Tutela diritti umani</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	82-84	
<b>Aspetto: Non discriminazione</b>			
406 - 1	Numero di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni risolutive intraprese	84	
<b>Aspetto: Inclusione</b>			
FS - 14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone svantaggiate	62-68; 84-85	
<b>Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e privacy dei clienti</b>			
<b>Aspetto: Trasparenza</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	51-53	
417 - 1	Tipologia di informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	53	
<b>Aspetto: Privacy</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	53-54	
418 - 1	Reclami significativi riguardanti la perdita di dati e la privacy dei clienti	54	
<b>Qualità della relazione e soddisfazione del cliente</b>			

103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	69	
102 - 43	Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei clienti	69-71; 103	Core
<b>Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	55-58	
FS - 6	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti	96-100; 100-103	
<b>Supporto al sistema delle imprese e delle famiglie</b>			
103 - 2; 103 - 3	Approccio gestionale e sue componenti – Valutazione dell’approccio gestionale	58-68	
FS - 6	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti	96-100; 100-103	
FS - 14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone svantaggiate	62-68	



**Banca Carige S.p.A.  
Cassa di Risparmio di Genova e Imperia**

Dichiarazione non finanziaria 2018

Relazione della società di revisione indipendente

## Relazione della società di revisione indipendente

Ai Commissari straordinari di  
Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione non finanziaria consolidata (la "DNF") della Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia (la "Società") e sue controllate (il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 e approvata dai Commissari straordinari in data 2 aprile 2019.

### Responsabilità dei Commissari straordinari per la DNF

I Commissari straordinari sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, da essi individuati come standard di rendicontazione.

I Commissari straordinari sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

I Commissari straordinari sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

I Commissari straordinari sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi da essi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial*

*Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. comprensione dei seguenti aspetti:
  - ▶ modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi rilevanti individuati dai Commissari straordinari;
  - ▶ politiche praticate dalla Società connesse ai temi rilevanti individuati dai Commissari straordinari, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - ▶ principali rischi, generati o subito connessi ai temi rilevanti individuati dai Commissari straordinari.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 3, lett. a).

3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Società e del Gruppo e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- ▶ a livello di gruppo, presso la capogruppo Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;

- ▶ per le seguenti società del Gruppo, Banca del Monte di Lucca S.p.A., Banca Cesare Ponti S.p.A. e Creditis Servizi Finanziari S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banca Carige relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative.

Genova, 3 aprile 2019

EY S.p.A.  
Giulio Celona  
(Socio)

