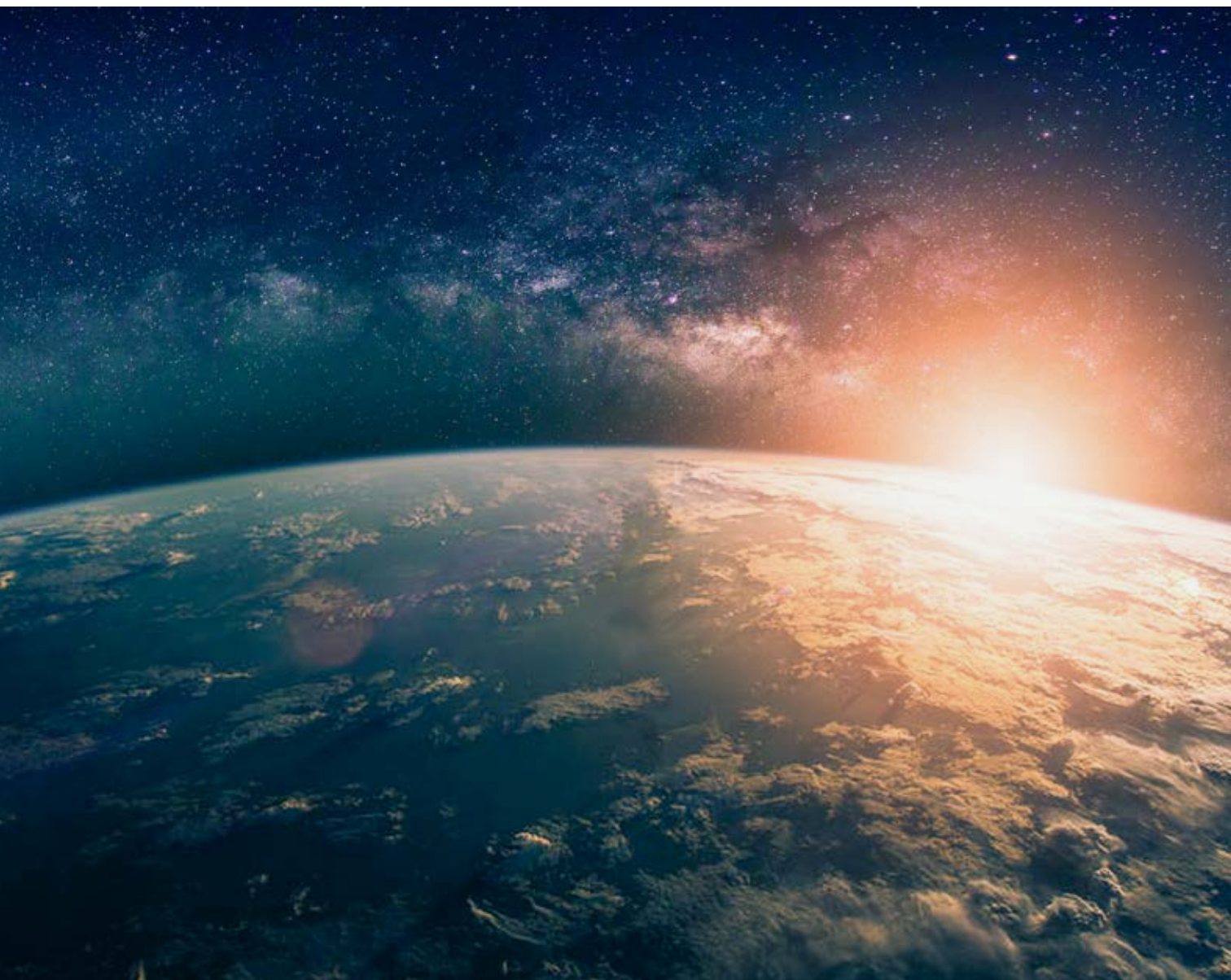


## Bilancio di Sostenibilità 2019

**Dichiarazione consolidata  
di carattere non finanziario**  
redatta ai sensi del D. Lgs 254/2016





---

# Indice

	<b>Lettera agli stakeholder</b>	<b>3</b>
	<b>Nota metodologica</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Profilo del Gruppo BPER</b>	<b>10</b>
	1.1 Il Gruppo BPER	10
	1.2 La storia	18
	1.3 Modello di business e strategie d'impresa	20
	1.3.1 I rating ESG	21
	1.3.2 L'impegno per i Sustainable Development Goals (SDGs)	22
	1.4 Mission e valori	25
	1.4.1 Il Global Compact: i 10 principi delle Nazioni Unite	25
	1.5 Governance	27
	1.5.1 Gestione dei rischi e Sistema dei Controlli interni	32
	1.5.2 Analisi di scenario sul climate change	37
	1.6 Autonomia e integrità nella condotta aziendale	38
	1.6.1 Codice Etico	38
	1.6.2 Modello di Organizzazione e Gestione	38
	1.6.3 Lotta alla corruzione e collaborazione con le istituzioni	40
	1.6.4 Concorrenza sleale	41
	1.6.5 Diritti Umani	42
	1.6.6 Antiriciclaggio	42
	1.7 Rapporto con i fornitori	44
<b>2</b>	<b>Gli stakeholder del Gruppo e l'analisi di materialità</b>	<b>48</b>
	2.1 Stakeholder	48
	2.2 Analisi di materialità	49
<b>3</b>	<b>Tutela della stabilità finanziaria</b>	<b>56</b>
	3.1 Valore economico generato e distribuito	57
	3.2 La trasparenza fiscale	58
<b>4</b>	<b>I nostri clienti</b>	<b>62</b>
	4.1 Innovazione di servizio	70
	4.2 Gestione della relazione con i clienti	72
	4.3 Una promessa da mantenere: Vicina. Oltre le attese	73
	4.4 Privacy e protezione dei dati	75

<b>5</b>	<b>Sviluppo di un portafoglio etico e green</b>	<b>78</b>
5.1	Offerta adeguata e responsabile	78
5.2	Prodotti e servizi etici	79
5.2.1	Prodotti e servizi con finalità sociali	80
5.2.2	Prodotti e servizi con finalità ambientali	86
5.3	Investimenti ESG	91
<b>6</b>	<b>I nostri dipendenti</b>	<b>96</b>
6.1	Mobilità e gestione del cambiamento	98
6.2	Valorizzazione dei dipendenti	99
6.2.1	Formazione e sviluppo dei dipendenti	99
6.2.2	Valutazione e sviluppo delle competenze	101
6.2.3	Politiche remunerative	103
6.3	Identità aziendale e comunicazione interna	105
6.4	Diversità e valorizzazione del talento femminile	105
6.5	Il Piano Welfare	107
6.6	Salute e sicurezza	109
6.7	Diritti umani e tutela dei diritti dei lavoratori	113
6.8	Relazioni di lavoro	113
6.9	Indicatori di performance	114
<b>7</b>	<b>Gli impatti ambientali</b>	<b>120</b>
7.1	Gestione degli impatti ambientali diretti	121
7.1.1	Acquisto e impiego responsabile delle risorse	122
7.1.2	Gestione dei rifiuti	123
7.1.3	Consumo di energia	124
7.1.4	Interventi di efficientamento energetico	127
7.1.5	Emissioni prodotte	129
7.2	Riduzione impatti ambientali indiretti	131
<b>8</b>	<b>Il rapporto con la comunità</b>	<b>134</b>
8.1	L'impegno per la comunità	135
8.1.1	Liberalità	135
8.1.2	Investimenti nella comunità	137
8.1.3	Iniziative commerciali nella comunità	143
8.1.4	Monitoraggio dell'impatto sui territori	143
8.1.5	Valutazione della sinergia tra progetti: target Giovani	143
8.2	Responsabilità nei settori controversi	144
8.2.1	Linee guida sugli armamenti	144
8.2.2	Lotta al gioco d'azzardo patologico	144
	<b>Obiettivi</b>	<b>148</b>
	<b>GRI Content Index</b>	<b>151</b>

# Lettera agli stakeholder



Non è semplice dare uno sguardo d'insieme al 2019 senza rivolgere l'attenzione anche a ciò che accade in questi primi mesi del 2020. Stiamo attraversando, infatti, una vera e propria emergenza, che impone di ripensare radicalmente abitudini e comportamenti, sul lavoro e nella vita quotidiana.

Di fronte a un evento senza precedenti come la diffusione del virus Covid-19, che minaccia le persone nel loro bene più prezioso, la salute, il nostro Gruppo bancario ha messo in campo fin dall'inizio ogni attività necessaria per contenere i rischi, tutelare i dipendenti e la clientela e garantire la continuità operativa.

Lo abbiamo fatto con l'impegno corale e appassionato di tutte le nostre risorse, dimostrando ancora una volta quell'attitudine alla resilienza - ovvero la capacità di gestire difficoltà e cambiamenti senza interrompere il percorso di sviluppo - che

da sempre ci contraddistingue. Ora siamo pronti, con realismo e concretezza, ad affrontare gli scenari futuri mettendo a frutto l'esperienza maturata, con l'obiettivo di uscirne rafforzati.

Il 2019 è stato un anno straordinario sotto molti aspetti. Abbiamo lavorato contemporaneamente su più fronti e con una molteplicità di obiettivi, in coerenza con le linee strategiche del nuovo Piano industriale, che comprende per la prima volta anche progetti di responsabilità sociale. Se i risultati ottenuti sono positivi, lo dobbiamo proprio alla capacità di tessere relazioni fruttuose con gli stakeholder: ciò è stato tanto più importante proprio nel momento in cui i rapporti personali, per cause di forza maggiore, hanno dovuto assottigliarsi.

Siamo ben consapevoli, dunque, che solo rafforzando ulteriormente relazioni e partnership potremo cogliere gli obiettivi ambiziosi che questo Bilancio di Sostenibilità si prefigge. Ecco perché, tra l'altro, abbiamo confermato nel 2019 l'adesione all'United Nations Global Compact e a dieci principi universali su diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione, per contribuire alla realizzazione di "un'economia globale più inclusiva e sostenibile".

È nostra ferma convinzione che non si possa più prescindere da questi temi. Oggi, del resto, parlare di sostenibilità per gli operatori finanziari significa ragionare anche in termini di derisking degli investimenti, come conferma l'attività svolta dalle agenzie di rating nel valutare le imprese del settore.

Abbiamo perciò definito le linee guida di sviluppo dei processi aziendali in questo ambito, redigendo un Piano di Sostenibilità che si integra al Piano Industriale, per avviare un grande processo di trasformazione che coinvolge governance, strategie e modelli di business.

Tutto ciò, tradotto in azioni concrete, significa riaffermare la vicinanza ai territori con prodotti e servizi che garantiscano, da un lato, una maggiore inclusione sociale e dall'altro un aiuto concreto alle aziende per affrontare la transizione energetica affidandosi a un partner finanziario competente.

Non possiamo dimenticare che viviamo una situazione complessa, in cui occorre dare risposta alle esigenze dei territori e di un sistema economico messo a dura prova dall'emergenza sanitaria e sostenere, al contempo, gli organismi sovranazionali nel perseguire obiettivi sfidanti di contrasto ai cambiamenti climatici. L'immagine di copertina racconta proprio questo impegno per l'ambiente, su cui occorre riflettere con una duplice chiave di lettura: il pianeta è solo uno, una è l'umanità che lo abita. Non possiamo vincere se non insieme.

Buona lettura.

Alessandro Vandelli  
Amministratore delegato

# Highlights

**13.838**  
totale dipendenti



**99,5%**  
dipendenti assunti  
a tempo indeterminato

**44%**  
donne sul totale dipendenti

Totale valore  
economico generato  
**1,96 miliardi  
di euro**

Totale valore  
economico distribuito  
**1,81 miliardi  
di euro**



Finanziamenti con finalità  
ambientali/sociali  
**372 milioni di euro**

**89%**  
Energia elettrica acquistata  
da fonte rinnovabile



**9** impianti fotovoltaici  
**542.177 kWh** prodotti

CO<sub>2</sub>e risparmiata **32.985 t**  
che corrisponde a piantare un bosco  
grande circa 67 campi da calcio

Liberalità  
**1,71 milioni  
di euro**

Spese complessiva  
per la società  
**7,83 milioni  
di euro**



**Più di  
78 mila**  
ragazzi coinvolti in progetti

# Nota metodologica

Il presente documento costituisce la terza edizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “Bilancio di Sostenibilità”) del Gruppo BPER Banca (di seguito anche “Gruppo” o “Gruppo BPER”) relativamente all’esercizio 2019.

Obiettivo principale del documento è rispondere alle attese degli stakeholder dando evidenza, in modo trasparente e secondo linee guida riconosciute a livello internazionale, del lavoro svolto per aumentare la sostenibilità del Gruppo BPER Banca.

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo BPER Banca è stato redatto nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto e copre i temi ritenuti rilevanti come previsto dall’art. 3 del decreto legislativo 254/2016 con riferimento all’esercizio 2019 (dal 1° gennaio al 31 dicembre). In particolare, la definizione degli aspetti rilevanti per il Gruppo BPER Banca e per i suoi stakeholder è avvenuta in base a un processo strutturato conforme agli standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Initiative - GRI e lo standard AA1000APS di AccountAbility, entrambi focalizzati sul principio di materialità. Tale processo ha tenuto in considerazione anche le richieste del sopracitato D.Lgs. 254/2016. In merito alle informazioni previste dal art. 3 comma 2 del Decreto 254/2016, si segnala che i consumi idrici e le altre emissioni inquinanti in atmosfera diverse dalle emissioni di gas ad effetto serra, in considerazione del settore di business, non sono stati ritenuti significativi ai fini di assicurare la comprensione dell’attività d’impresa.

Il presente Bilancio di Sostenibilità 2019 è stato redatto in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” inclusi i “Financial Services Sector Disclosures”, definiti rispettivamente nel 2016 e nel 2013 dal GRI – Global Reporting Initiative, secondo l’opzione “In accordance – Core”. Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro), è stata adottata la più recente versione del 2018. Nella stesura del documento sono state considerate anche le “Linee guida sull’applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale” pubblica-

te da ABI Lab nella versione di gennaio 2020 e le indicazioni della Commissione Europea contenute nella Comunicazione 2017/C 215/01 “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario”. Inoltre, il Gruppo BPER Banca ha avviato un percorso volto ad integrare le proprie analisi e i propri modelli di reporting rispetto all’impatto generato e subito dal Gruppo in ambito climate change, anche sulla base dell’evoluzione della normativa in materia, come indicato nella Comunicazione 2019/C 209/01 “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima”. Dal 2017 BPER Banca ha aderito allo United Nations (UN) Global Compact, per cui nel Bilancio di Sostenibilità sono state inserite anche le informazioni richieste ai fini della redazione della Communication on Progress (COP).

Per quanto riguarda i dati economici, il perimetro di rendicontazione coincide con l’area di consolidamento nel Bilancio consolidato del Gruppo BPER Banca<sup>1</sup>. Relativamente alle informazioni qualitative e ai dati quantitativi degli aspetti sociali e ambientali, sono state incluse nel perimetro di rendicontazione la società madre e le sue società figlie consolidate integralmente all’interno del Bilancio consolidato del Gruppo BPER Banca<sup>1</sup>. Eventuali variazioni a tale perimetro sono opportunamente segnalate nel documento.

L’Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI (Responsabilità Sociale d’Impresa) si è occupato della raccolta dei dati e della redazione del Bilancio, coinvolgendo in ogni fase le strutture aziendali competenti delle società del Gruppo BPER Banca comprese nel perimetro sopracitato.

<sup>1</sup> Per la lista delle società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 3 - Area e metodi di consolidamento – della Nota Integrativa parte A del Bilancio consolidato del Gruppo BPER Banca.



---

Nel 2019 ci sono state alcune variazioni significative relative alle dimensioni e al perimetro di consolidamento, in particolare:

- in data 10 giugno 2019 è stata realizzata la fusione per incorporazione di BPER Services S.C.p.A. in BPER Banca S.p.A.;
- dal 1° luglio 2019 Unipol Banca è entrata a far parte del perimetro di consolidamento del Gruppo BPER Banca; Unipol Banca detiene il 100% del capitale sociale di Finitalia, società specializzata nel credito al consumo, determinandone l'acquisizione del controllo, in via indiretta, da parte del Gruppo BPER Banca. In data 25 novembre 2019, Unipol Banca è stata fusa per incorporazione nella Capogruppo con decorrenza contabile e fiscale dal 1° luglio 2019;
- dal 1° luglio 2019 Arca Holding (che a sua volta detiene la totalità delle azioni di Arca Fondi SGR) è entrata a far parte del perimetro di consolidamento del Gruppo BPER Banca.

Inoltre, anche a seguito di queste operazioni societarie, è stata revisionata la struttura organizzativa (sedi direzionali).

Non si segnala nessuna variazione significativa in merito all'assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento del Gruppo.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, ove possibile, è stato introdotto il confronto con i dati relativi agli anni 2017 e 2018. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali. Si segnala che i dati e le informazioni relativi a Nuova Carife, acquisita in data 30 giugno 2017, sono inclusi nei dati ambientali e

sociali di Gruppo a partire dal 1° luglio 2017. Eventuali eccezioni sono opportunamente segnalate nel testo. Per garantire l'affidabilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente segnalate nel documento.

La presente rendicontazione è stata sottoposta al vaglio del Comitato Controllo e Rischi del 9 marzo 2020 e successivamente è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione il 10 marzo 2020.

Il Bilancio di Sostenibilità è inoltre oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche.

Con riferimento alle attività di Responsabilità Sociale di Impresa, viene posta particolare attenzione agli aspetti riguardanti il rischio operativo e il rischio reputazionale relativamente ai seguenti temi:

- gestione risorse umane
- salute e sicurezza
- relazione con i clienti (responsabilità di prodotto, trasparenza, privacy)
- anticorruzione e antiriciclaggio
- impatti ambientali diretti e indiretti
- impatti sociali.

Si segnala che il Gruppo BPER Banca ha proseguito nel percorso di miglioramento intrapreso nell'ambito dello sviluppo di politiche e dell'analisi dei rischi generati o subiti inerenti ai temi materiali previsti dall'art. 3 del D.lgs. 254/2016. In particolare:

### **Lotta alla corruzione attiva e passiva**

Già da tempo il tema della lotta alla corruzione attiva e passiva risulta essere presidiato nell'ambito del Modello Organizzativo 231/01 adottato dalla Capogruppo e dalle principali società controllate. Si segnala, inoltre, che il Gruppo ha predisposto la "Policy di Gruppo sul Governo del Rischio di non conformità alla normativa anticorruzione" che individua principi e regole per identificare e prevenire potenziali atti di corruzione, proteggendo l'integrità e la reputazione del Gruppo. Tale Policy fornisce allo stesso tempo un'informativa generale sulle misure che ciascuna società del Gruppo deve adottare per identificare, mitigare e gestire tali rischi. La Policy è stata approvata dal CdA il 20 dicembre 2018.

---

### **Tematiche sociali e attinenti al personale**

Le tematiche attinenti al personale sono presidiate primariamente attraverso linee guida di Gruppo che espongono i principi generali con i quali perseguire una logica comune di gestione e sviluppo delle risorse umane e specifiche politiche in materia di reclutamento, gestione e sviluppo del personale.

Il Gruppo BPER Banca ha definito, inserendo il progetto nel Piano Industriale 2019-2021, un piano specifico denominato "A Pari Merito" con l'obiettivo di aumentare la quota di dirigenti donne.



---

Anche le tematiche relative ai clienti sono ben presidiate: BPER Banca S.p.A. (in relazione all'erogazione dei servizi di Contact Center per il Gruppo BPER Banca) e Modena Terminal S.r.l. sono dotati della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015; BPER Banca S.p.A. possiede anche la certificazione UNI EN ISO 18295:2017 che definisce per il Contact Center il monitoraggio di KPI specifici e impone il raggiungimento di obiettivi minimi attesi per ciascun canale e servizio. Il Gruppo BPER Banca è dotato anche di un Regolamento di Gruppo relativamente al processo di gestione in materia di reclami e di un Regolamento di Gruppo del processo di sviluppo e approvazione dell'offerta commerciale.

Rispetto al tema “sviluppo del portafoglio etico e sostenibile”, esso è presidiato attraverso linee guida di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti delle banche del Gruppo BPER Banca con gli operatori della Difesa e le Imprese produttrici di armamenti e iniziative per contrastare il gioco d'azzardo patologico.

Si segnala, inoltre, che il Gruppo si è dotato della “Policy di Gruppo del governo del rischio di non conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali”, al fine di prevedere linee guida di indirizzo comuni a livello di Gruppo, coerenti con i principi e i valori di Gruppo.

---

### Diritti Umani

Si segnala che il tema risulta già presidiato all'interno del Codice Etico, nell'ambito del Modello Organizzativo 231/01, vincolante i componenti degli Organi sociali, l'alta direzione, i dipendenti, compresi i dirigenti nonché per tutti coloro che, pur esterni a BPER, operano, direttamente o indirettamente, per la Società<sup>2</sup>. Inoltre, nonostante il tema dei diritti umani non sia emerso dall'analisi di materialità come significativo considerato il contesto operativo e normativo del Gruppo BPER Banca, nel corso del 2018 è stata realizzata una due diligence interna sui diritti umani che ha evidenziato un generale presidio dei temi investigati, con un adeguato impegno nel promuovere comportamenti coerenti con quanto indicato nel Codice Etico.

---

### Ambiente

Anche nel 2019 è proseguito l'impegno del Gruppo verso le tematiche ambientali, che ha avviato nel tempo processi di monitoraggio dei consumi finalizzati alla riduzione degli stessi sia dal punto di vista della gestione delle materie prime che dell'energia, grazie all'uso efficiente delle risorse e ad una gestione corretta dei rifiuti.

A riguardo si segnala che nel corso dell'anno è stata redatta la normativa interna “Impegni del Gruppo BPER verso l'ambiente”, approvata dal CdA il 17 gennaio 2019, ed è in atto la redazione del regolamento attuativo della stessa. La normativa interna individua gli impegni in materia ambientale atti a ridurre gli impatti diretti e indiretti del Gruppo BPER Banca, in particolare sotto il profilo del risparmio delle risorse (in materia di consumi energetici e rifiuti) e dell'attenzione verso i cambiamenti climatici.

Inoltre, per avviare un percorso conoscitivo sui rischi derivanti dal climate change, è stata condotta una *scenario analysis* come strumento esplorativo per comprendere da un lato come verrà impattata dal climate change l'economia a livello nazionale e mondiale sia dal punto di vista dei rischi fisici che dei rischi di transizione, dall'altro per valutare l'impatto diretto dei rischi di transizione sul proprio portafoglio corporate.

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 è reso pubblico anche sul sito web <https://istituzionale.bper.it/>

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a:

Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI, [rsi@bper.it](mailto:rsi@bper.it)

---

<sup>2</sup> BPER Banca, nella sua qualità di Capogruppo, richiede che nessuna delle società appartenenti al Gruppo ponga in essere comportamenti o assuma decisioni pregiudizievoli per l'integrità e reputazione del Gruppo o delle sue componenti. Pertanto, le società del Gruppo sono tenute a recepire nel proprio Codice Etico gli stessi valori espressi dal Codice Etico della Capogruppo, conformando ad essi i propri comportamenti nel rispetto delle leggi e di ogni normativa vigente.



# 1. Profilo del Gruppo

---



## 1.1 Il Gruppo BPER

Il Gruppo BPER nasce nel 1992 per iniziativa di BPER Banca<sup>3</sup> (allora Banca popolare dell'Emilia-Romagna). L'obiettivo di fondo è quello di creare una realtà, in cui ogni banca possa mettere a frutto le sinergie di un grande Gruppo, mantenendo però autonomia operativa e radicamento territoriale.

Oggi è il sesto gruppo bancario in Italia per totale attività, raccolta e impieghi, e attraverso società partecipate o joint venture è attivo in tutti i principali segmenti di mercato:

- Corporate & Investment Banking
- Wealth Management & Insurance
- Leasing
- Factoring
- Credito al consumo.

Il Gruppo BPER è presente oggi in 19 regioni italiane, con una rete di 1.349 sportelli sul territorio nazionale, oltre ad uno sportello nel Gran Ducato del Lussemburgo della controllata BPER Bank of Luxembourg S.A., chiaro esempio della vocazione internazionale del Gruppo.

Forte di quattro banche commerciali, tutte autonome e ben radicate nei diversi territori di appartenenza, il Gruppo comprende anche numerose società prodotte (gestione del risparmio, intermediazioni mobiliare, credito personale, leasing e factoring) e strumentali.

Attraverso una solida rete di partnership è in grado di offrire assistenza ai propri clienti in Europa e nel resto del mondo.

Il Gruppo BPER è iscritto dal 7 agosto 1992, sotto il n. 53876, nell'Albo di cui all'art. 64 del Decreto Legislativo n. 385 del 1° settembre 1993.

## IL NOSTRO GRUPPO



<sup>3</sup> BPER Banca S.p.A. con sede in Modena, via San Carlo, 8/20; Capogruppo del Gruppo bancario BPER, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 53876 – [www.bper.it](http://www.bper.it) – <https://istituzionale.bper.it>

---

Il Gruppo BPER copre la maggior parte del territorio italiano grazie a società fortemente radicate nel territorio di appartenenza:

**Banche territoriali**

---

BPER Banca

---

Banco di Sardegna

---

Cassa di Risparmio di Bra

---

Cassa di Risparmio  
di Saluzzo

**Società prodotto**

<b>Asset Management</b>	<b>Parabancari credito al consumo</b>
Optima Sim	Sardaleasing (BPER Leasing)
Arca Fondi Sgr S.p.A.	Emilia Romagna Factor (BPER Factor)
	Banca di Sassari (Divisione Consumer)
	BPER Credit Management
	Finitalia

A seguito della fusione per incorporazione di Unipol Banca, che è operativa dal 25 novembre 2019, il Consiglio di Amministrazione di BPER Banca ha approvato una revisione del modello organizzativo, con la creazione di **dodici Direzioni Regionali** sulla Penisola, in sostituzione delle precedenti dieci Direzioni Territoriali. L'obiettivo è consolidare il radicamento e migliorare la qualità ed efficacia dei servizi. La struttura delle Direzioni Regionali è così articolata:

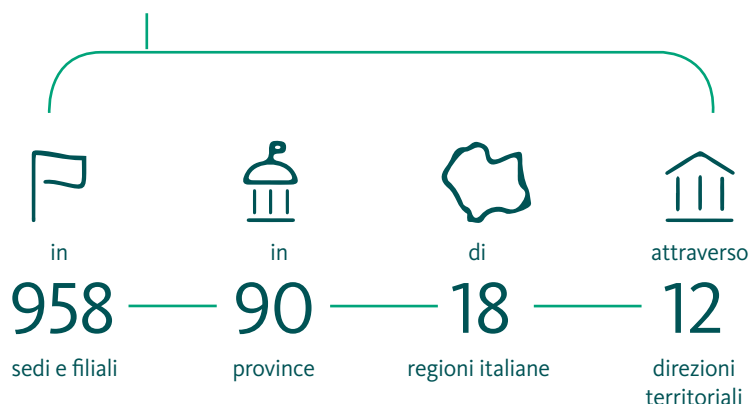
- Direzione Regionale Lombardia con sede a Milano
- Direzione Regionale Triveneto con sede a Verona
- Direzione Regionale Emilia Ovest con sede a Reggio Emilia
- Direzione Regionale Emilia Centro con sede a Modena
- Direzione Regionale Emilia Est con sede a Bologna
- Direzione Regionale Romagna-Marche con sede a Ravenna
- Direzione Regionale Toscana-Umbria con sede a Firenze
- Direzione Regionale Lazio con sede a Roma
- Direzione Regionale Abruzzo-Molise con sede a Lanciano
- Direzione Regionale Campania con sede ad Avellino
- Direzione Regionale Puglia-Basilicata con sede a Matera
- Direzione Regionale Calabria-Sicilia con sede a Crotone





## LA RETE BPER BANCA

Oggi accogliamo i nostri clienti



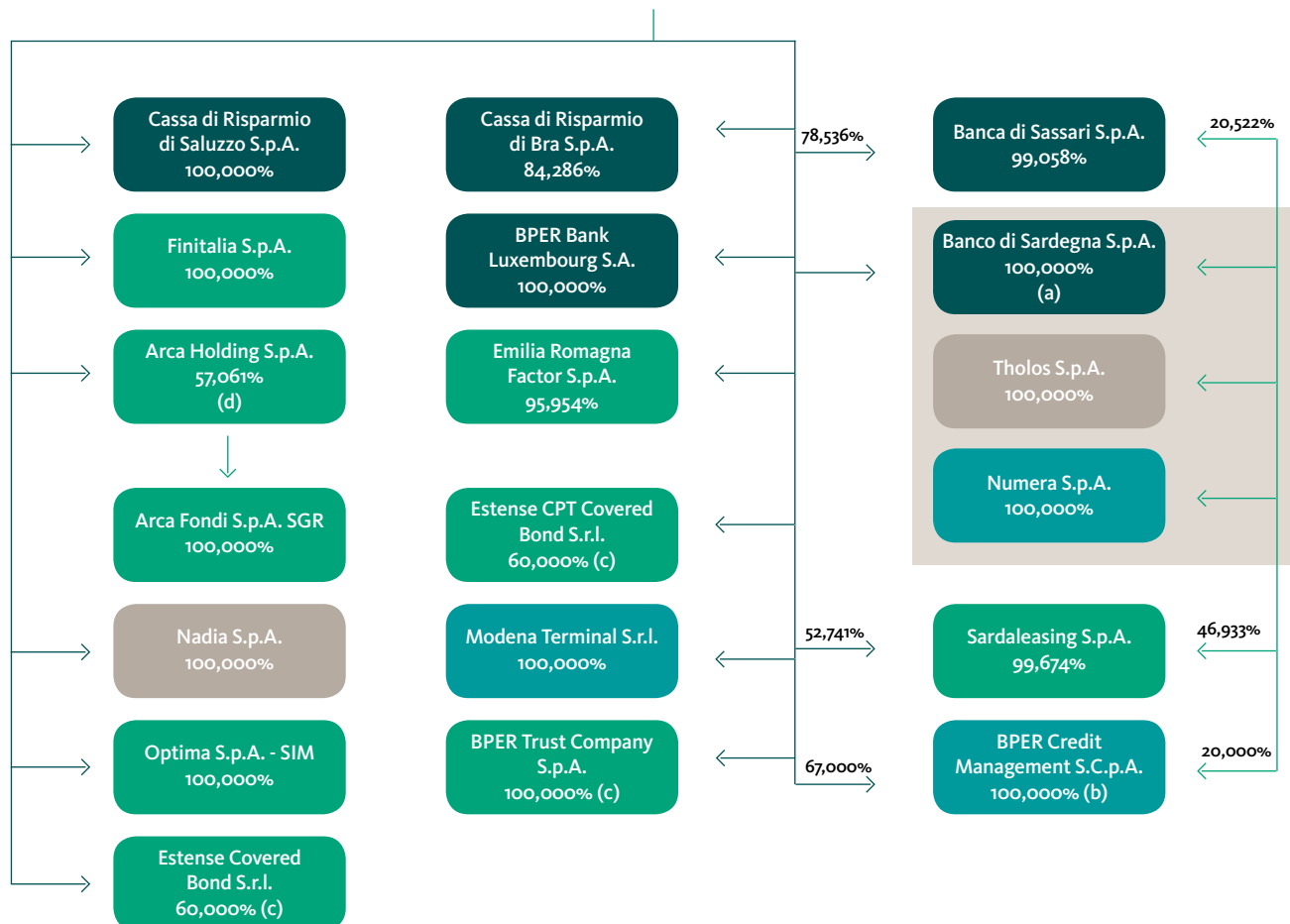
L'Istituto è quotato dal settembre 2011 nel FTSE Mib, il più significativo indice azionario di Borsa Italiana. L'obiettivo di BPER Banca è rispondere alle sfide di mercati sempre più competitivi, combinando la solidità di una banca nazionale di primo piano alla conoscenza reale dei territori in cui i clienti vivono e operano. Una banca vocata alle famiglie e alle piccole e medie imprese, in coerenza con gli obiettivi di sostegno attivo e prossimità a bisogni e progetti espressi dal tessuto socio-economico dei territori d'insediamento.





## Mappa del Gruppo BPER Banca al 31.12.2019

# BPER: Banca



a) Corrispondente al 98,677% dell'intero ammontare del capitale sociale costituito da azioni ordinarie, privilegiate e da azioni di risparmio, queste ultime prive del diritto di voto.

b) Partecipano altresì nella BPER Credit Management S.C.p.A.:

- Sardaleasing S.p.A. (6,000%)
- Banca di Sassari S.p.A. (3,000%)
- Cassa di Risparmio di Bra S.p.A. (2,000%)
- Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A. (1,000%)
- Emilia Romagna Factor S.p.A. (1,000%)

c) Società controllate consolidate con il metodo del patrimonio netto escluse dalle informazioni qualitative e dai dati quantitativi degli aspetti sociali e ambientali del presente documento.

d) Società non iscritta al Gruppo in quanto priva dei necessari requisiti di strumentalità.

Il perimetro di consolidamento del Bilancio consolidato comprende anche società controllate non iscritte al Gruppo in quanto prive dei necessari requisiti di strumentalità, consolidate con il metodo del patrimonio netto, escluse dalle informazioni qualitative e dai dati quantitativi degli aspetti sociali e ambientali del presente documento:

- dalla Capogruppo:

- Adras S.p.A. (100%)
- Italiana Valorizzazioni Immobiliari S.r.l. (100%)
- Sifa S.p.A. (51%)

---

## Banco di Sardegna

Il Banco di Sardegna ha origini antiche e un forte legame con la storia e l'economia della Sardegna. Da sempre è leader nell'Isola, presente nel 75% dei comuni sardi con 334 sportelli nell'isola.

Il Banco lavora per fornire servizi innovativi e di qualità a oltre 640.000 clienti, attivando leve di sviluppo per contribuire tanto alla crescita dell'economia reale quanto al supporto dell'economia sociale e culturale.

Per garantire risultati costanti nel tempo, il Banco di Sardegna promuove uno stile di crescita sostenibile basato sulla fiducia e sulla soddisfazione dei clienti e degli azionisti, sul senso di appartenenza dei collaboratori e sulla vicinanza ai bisogni delle famiglie e delle imprese. Lavora in un contesto di innovazione continua, sempre però coerente con i valori delle origini: semplicità, trasparenza, efficienza.

---

## Banca di Sassari

Società prodotto del Gruppo che presidia il comparto della monetica, dei prestiti personali e della cessione del quinto per le Banche del Gruppo.

La Banca di Sassari ha assunto la configurazione di società prodotto il 23 maggio 2016 dopo la cessione della propria rete di sportelli bancari al Banco di Sardegna.

A fine 2019 possiede un portafoglio di carte di pagamento pari a circa 2,5 milioni di unità tra carte di credito, carte di debito e carte prepagate. Dal 2016 gestisce i prestiti personali collocati dalle Banche del Gruppo BPER e, nell'ambito delle cessioni del quinto, gestisce l'erogazione sulla rete degli sportelli delle Banche del Gruppo avvalendosi anche di una propria rete di Agenti.

---

## Cassa di Risparmio di Bra

Il 7 luglio del 1842 il Monte di Pietà, fondato a Bra nel 1763, promosse l'istituzione della Cassa di Risparmio di Bra. Nel 1846 la Cassa di Risparmio di Bra fu autorizzata dall'allora governo Sardo ad estendere le operazioni dalla sola città di Bra al territorio di tutta la "provincia" di Alba.

Con il passare del tempo e con l'allargamento della competenza territoriale, il Monte di Pietà braidese fu assorbito interamente dalla Cassa. Il 24 dicembre 1991 la Cassa di Risparmio di Bra, ente creditizio pubblico, ha adottato il modulo della società per azioni (S.p.A.). In seguito, vi fu la divisione tra la S.p.A., finalizzata all'attività bancaria, e la Fondazione Cassa di Risparmio di Bra.

Nel 2013, BPER Banca acquisì il controllo della Cassa di Risparmio di Bra con una partecipazione di controllo pari al 67% del capitale della Cassa. Il Socio maggioritario, nel 2018, sottoscrisse un aumento di capitale determinando una partecipazione di controllo pari al 84,29% del capitale della Cassa ed una conseguente riduzione dell'interessenza della Fondazione al 15,71%.

---

## Cassa di Risparmio di Saluzzo

La Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A. fa parte del Gruppo dalla fine del 2016, ed è controllata al 100% dallo stesso Gruppo.

Banca locale ben radicata sul territorio di riferimento, che opera con 22 Filiali dislocate nelle Provincie di Cuneo e di Torino. L'Istituto da sempre opera prevalentemente con le famiglie e con le piccole imprese; ed è punto di riferimento per gli imprenditori agricoli, artigiani, commercianti in coerenza con la sua attività di banca del territorio.

---

## BPER Credit Management

BPER Credit Management Soc. Consortile si occupa di recupero e gestione dei crediti deteriorati e di ogni altra operazione diretta a facilitarne lo smobilizzo e/o l'incasso a favore delle società del Gruppo.

La struttura organizzativa snella, gli efficienti modelli di funzionamento, l'elevata professionalità delle risorse umane, hanno consentito una maggiore efficacia delle strategie di gestione delle esposizioni deteriorate. A pochi anni dalla sua costituzione, il Consorzio è riuscito a conseguire ambiziosi traguardi sia in ambito gestionale che in termini patrimoniali anche attraverso operazioni straordinarie di deleveraging di NPL.

---

## Sardaleasing

La Società ha per oggetto l'attività di locazione finanziaria di beni mobili, immobili ed immateriali e di qualunque altro bene o diritto in genere, comprese aziende commerciali di qualunque tipo, nonché la concessione di finanziamenti purché connessa ad operazioni di leasing.

Può, inoltre, svolgere attività di credito ai consumatori nella esclusiva forma tecnica del leasing.

Svolge attività strumentali e connesse all'oggetto sociale e, in particolare: gestione di beni acquistati o detenuti per effetto della risoluzione dei contratti di leasing in relazione al tempo strettamente necessario per effettuare rispettivamente la locazione finanziaria o la loro vendita, e leasing operativo, purché effettuato al ricorrere delle condizioni previste dalle disposizioni di vigilanza.

Il prodotto finanziario viene distribuito attraverso il canale bancario del Gruppo. Altro canale importante sono gli agenti e i mediatori creditizi.

---

## Emilia Romagna Factor

L'attività prevalente è quella dell'acquisto di crediti commerciali e di erogazione di finanziamenti. Vi è anche un'attività residuale nel leasing.

La Società opera principalmente nel mercato nazionale, anche se vi sono rapporti con altri Paesi europei (in larga parte Grecia e Spagna). I principali prodotti riguardano l'acquisto di crediti in pro-solvendo e pro-soluto, il finanziamento di contratti, ed il maturity (dilazione al debitore). Inoltre, in termini di servizi offerti la Società si è dotata di un prodotto "piattaforma WIP" che collega informaticamente i clienti con la Società.

---

## Optima SIM

Società di Intermediazione Mobiliare che presta il servizio di gestione di portafogli su delega delle banche del Gruppo.

La Società, a partire dall'Agosto del 2014, gestisce, su delega di UBS Third Party Management Company S.A., tramite un team di gestori specializzati, 3 comparti denominati "Open Selection" della BPER International SICAV, ovvero, la Sicav autorizzata al collocamento in Italia, che BPER Banca ha costituito nel Granducato del Lussemburgo.

A partire dal maggio 2016, la Società ha allargato la gamma di servizi con le Gestioni di Portafoglio Proprie, a marchio Optima, riservate alla clientela Professionale ai sensi della normativa MiFid.

Infine, a far tempo dal giugno 2019, la SIM gestisce, sempre su delega di UBS Third Party Management Company S.A., due sub funds del fondo Luxembourg Selection Fund.

Al 31 dicembre 2019, il totale dei portafogli gestiti, siano essi in delega o in proprio, ammonta a circa € 3,9 miliardi.

---

## Arca Holding S.p.A. e Arca Fondi Sgr S.p.A.

Arca Fondi SGR è la società di Arca Holding S.p.A. che nasce dalla storia e dall'esperienza di Arca SGR S.p.A., fondata nell'ottobre del 1983, subito dopo l'introduzione della legge n°77 del 1983 che ha istituito e disciplinato i fondi comuni d'investimento mobiliare aperti, grazie all'unione di 12 Banche Popolari azioniste, alle quali nel corso degli anni si sono aggiunti, come soggetti collocatori, numerosi altri istituti di credito.

Una delle caratteristiche che fa di Arca Fondi SGR una delle principali realtà nel campo del risparmio gestito in Italia è la capillarità sul territorio: circa 100 enti collocatori operano infatti con oltre 8 mila sportelli e con una rete di promotori finanziari e canali online per garantire il massimo livello di servizio e di assistenza alla propria clientela.

---

## Finitalia

Finitalia, costituita nel 1972, dal 31 luglio 2019 è entrata a far parte del Gruppo BPER. Finitalia è una società operante nel settore del credito al consumo specializzata nel finanziamento dei premi, degli eventuali prodotti e servizi connessi alle polizze assicurative, tramite emissione di carte di credito virtuali rateali (su circuito privato) e nei prestiti personali e finalizzati. Il prodotto "Finanziamento premi

---

assicurativi", è stato realizzato d'intesa con UnipolSai Assicurazioni S.p.A., usato dalle agenzie assicurative sul territorio quale strumento per fidelizzare la clientela assicurativa agevolando sistemi d'incasso e vendita polizze. (Finitalia ha attivo anche un processo di finanziamento premi on line con firma digitale certificata). Tale clientela può richiedere anche prestiti personali. Finitalia eroga infine prestiti rimborsabili con trattenuta in busta paga ai dipendenti di Aziende e Gruppi convenzionati, annoverando tra questi alcuni dei più noti gruppi industriali e di servizi italiani, oltre a una parte del mondo cooperativo.

---

## **Modena Terminal**

Dal 1983, società fortemente impegnata nell'erogazione di servizi di custodia, di conservazione, di logistica e di movimentazione di merci nazionali, comunitarie ed estere. Sita in area doganale, dispone di magazzini di stagionatura formaggi (tradizionalmente, forme di Parmigiano Reggiano), seguono i magazzini frigoriferi con annessi 2 tunnel di congelamento, oltre ai magazzini merci varie.

Modena Terminal è autorizzata a operare in regime di Magazzino Generale ed è quindi in grado di emettere titoli rappresentativi (Fede di Deposito - Nota di Pegno) sulle merci depositate.

Esistono inoltre procedure, attivabili al bisogno, con la Capogruppo, per operazioni di finanziamento sulle merci depositate. È certificata ISO 9001:2015 e certificata per i prodotti di origine Biologica.

---

## **Numera**

Società del Gruppo BPER attiva nell'ambito dello Sviluppo software e dei Servizi ICT, le cui aree di expertise più rilevanti sono rappresentate dai pagamenti elettronici e dalla gestione documentale elettronica. In tali ambiti la Società vanta le più importanti certificazioni di settore, la PCI-DSS - per i pagamenti - e l'accreditamento AgID quale Conservatore dei Documenti Elettronici.

---

## **Nadia e Tholos**

Società immobiliari, operanti prevalentemente in ambito di Gruppo. L'attività consiste nell'acquisizione, amministrazione, gestione e locazione sia attiva che passiva di beni immobili adibiti prevalentemente a uso funzionale delle Società del Gruppo.

---

## **BPER Bank Luxembourg S.A.**

BPER Bank Luxembourg S.A. è la sussidiaria lussemburghese del Gruppo BPER.

È stata costituita nel 1996 e da oltre 20 anni si occupa di gestione di clientela Private e Personal.

È inoltre dedicata alla gestione della tesoreria per clienti privati e istituzionali e agli impieghi per la clientela prevalentemente "Corporate".

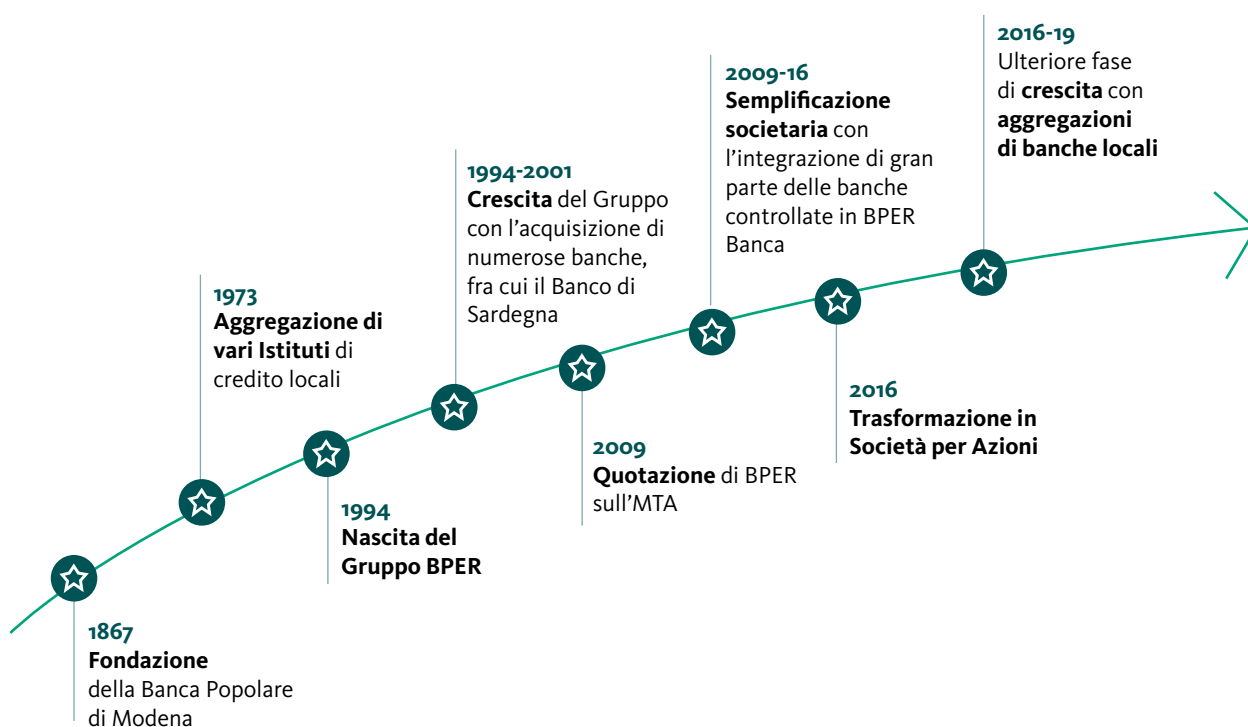
La crescente importanza del Lussemburgo come piazza finanziaria mondiale ha permesso al Gruppo BPER, grazie alla presenza sul territorio, di cogliere maggiori opportunità nella raccolta e nella gestione dei patrimoni dei clienti, soprattutto private, HNWI e UHNWI oltre a un migliore accesso al credito internazionale.

## 1.2 La storia

Nella storia di BPER Banca è possibile rintracciare una forte connessione con le vicende economiche e sociali del territorio in cui da sempre è radicata. Dai documenti di archivio emergono i principi fondativi dell'Istituto: solidarietà, solidità, radicamento, prudenza, sviluppo. La produzione di valore economico con un trend di crescita costante ha consentito via via a una piccola banca locale di diventare uno dei principali Gruppi bancari del Paese.

Il 12 giugno 2017 si sono festeggiati i 150 anni dalla fondazione della Banca Popolare di Modena.

Di seguito sono rappresentate graficamente le tappe del percorso evolutivo del Gruppo.



<b>febbraio 2019</b>	<b>BEST WAY – Il Piano industriale 2019-2021 del Gruppo BPER Banca</b>	In data 27 febbraio 2019 il Gruppo BPER Banca ha approvato e presentato al mercato il proprio piano di sviluppo triennale “Piano industriale 19/21 – BEST WAY”.
	<b>Progetto Optima CUBE</b>	Coerentemente con il Piano industriale del Gruppo BPER, nel 2019 è stato approvato dai C.d.A. di BPER Banca e di Optima SIM il progetto denominato Optima Cube con l'obiettivo di sviluppare l'offerta dei servizi di investimento e il posizionamento di BPER Banca nel Wealth Management.
<b>giugno 2019</b>	<b>Fusione per incorporazione di BPER Services S.c.P.A. in BPER Banca S.p.A.</b>	In data 10 giugno 2019 è stata realizzata la fusione per incorporazione di BPER Services S.c.P.A. in BPER Banca S.p.A.
<b>luglio 2019</b>	<b>*Acquisizione del controllo di Arca Holding (di Arca Fondi SGR in via indiretta)</b> <small>*Operazione straordinaria</small>	In data 22 luglio 2019 BPER Banca ha perfezionato l'acquisto di parte del 39,99% del capitale sociale di azioni di Arca Holding s.p.a., attestando la quota partecipativa al 57,06%, determinando l'acquisizione del controllo della Holding e l'inserimento di Arca Fondi SGR nel Gruppo bancario BPER.
	<b>*Acquisizione e fusione di Unipol Banca (e indirettamente di Finitalia)</b> <small>*Operazione straordinaria</small>	In data 31 luglio 2019 BPER Banca ha acquistato da Unipol Gruppo S.p.A. e UnipolSai Assicurazioni S.p.A. rispettivamente l'85,24% e il 14,76% del capitale sociale di Unipol Banca S.p.A., acquisendone il controllo con il 100% del capitale sociale. Con tale operazione, inoltre, il Gruppo ha acquisito in via indiretta il 100% del capitale sociale di Finitalia, società specializzata nel credito al consumo.
<b>novembre 2019</b>	<b>*Offerta Pubblica di Scambio su azioni Banco di Sardegna S.p.A.</b> <small>*Operazione straordinaria</small>	In data 7 novembre 2019 BPER Banca ha comunicato la propria decisione di promuovere un'Offerta Pubblica di Scambio volontaria totalitaria (“OPS”) avente ad oggetto la totalità delle azioni di risparmio del Banco di Sardegna.
	<b>Avvicendamento nell'Alta Direzione</b>	In data 28 novembre 2019, il Consiglio di Amministrazione di BPER Banca ha deliberato una revisione del modello organizzativo di vertice, con l'obiettivo di aumentare l'efficienza nel governo e nella gestione della Banca e del Gruppo. In particolare, il dott. Alessandro Vandelli, a partire dal 1° gennaio 2020, oltre alla carica di Amministratore delegato, ricoprirà anche la carica di Direttore generale.
<b>dicembre 2019</b>	<b>Italiana Valorizzazioni Immobiliari S.r.l.: fusione mediante incorporazione di Frara S.r.l. e Costruire Mulino S.r.l.</b>	In data 6 dicembre 2019 è avvenuta la fusione per incorporazione della società Costruire Mulino S.r.l. e Frara S.r.l. nella società Italiana Valorizzazioni Immobiliari S.r.l., con efficacia contabile e fiscale dal 1° novembre 2019.
	<b>Evoluzione della rete territoriale e delle strutture centrali</b>	Conseguentemente la fusione per incorporazione di Unipol Banca in BPER Banca, si è attuata anche la prevista riorganizzazione della rete territoriale.

## 1.3 Modello di business e strategie d'impresa

Il Piano Industriale 2019-2021 si basa su tre pilastri supportati da altrettante leve trasversali e azioni che rispondono ai bisogni dei territori.



### Le 3 iniziative incluse nel Piano per rispondere al meglio ai bisogni dei territori

#### BPER Banca per l'ambiente

• **Riduzione dei consumi energetici** di BPER Banca tramite l'incremento dell'efficienza e l'utilizzo di energie rinnovabili

☆ **Riduzione del 10% dei consumi energetici\***

• Implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale**

• Incentivi alla **mobilità sostenibile** dei dipendenti, tra cui:

- installazione 4 colonnine per la ricarica delle auto elettriche
- lancio di un'app per il car pooling dei dipendenti



#### BPER Banca per la comunità

• **#LaBancaCheSaLeggere**

Promozione della cultura e della lettura come chiavi di arricchimento sociale

- Incontri con l'autore al BPER Forum Monza e in altre sedi

☆ **+20% incremento annuo eventi**

- "Nati per leggere", programma di educazione alla lettura per famiglie

☆ **10.000 libri donati**

• Impegno per l'**educazione finanziaria** delle giovani generazioni

☆ **66.000 studenti coinvolti**

- Educazione finanziaria per bambini e famiglie con la realizzazione di un volume dedicato

☆ **Redazione e distribuzione di 3.000 libri**



#### Sostenibilità nella value chain

• Definizione di un **rating** di sostenibilità **per i fornitori**

☆ **200 fornitori valutati**

• Gestione di **rating ESG unsolicited per BPER Banca** e richiesta di rating soliciied;  
- Standard Ethics Rating

☆ **Obiettivo di raggiungere il livello EE entro il 2021**

- Rating CDP

☆ **Obiettivo di raggiungere il livello C- entro il 2021**



### 1.3.1 I rating ESG

Il rating ESG (o rating di sostenibilità) è un giudizio sintetico che certifica la solidità di un emittente, di un titolo o di un fondo dal punto di vista delle performance ambientali, sociali e di governance. A testimonianza dell'impegno e del continuo miglioramento del Gruppo in tale ambito, si riportano i rating di BPER Banca:



#### Carbon Disclosure Project

Il Carbon Disclosure Project (CDP) è un'organizzazione no-profit internazionale che consente alle aziende di dichiarare e rendicontare i propri rischi legati ai cambiamenti climatici. Comunicare le proprie performance in campo ambientale agli stakeholder ha una notevole rilevanza, in quanto gli investitori e le istituzioni finanziarie valutano positivamente l'inclusione dei rischi legati ai cambiamenti climatici nelle politiche aziendali. I dati CDP sono utilizzati da e per il mercato finanziario, le iniziative politiche e la società civile.

Nel 2019 BPER Banca ha aderito al CDP e ha ottenuto il rating C per il settore «Climate Change», raggiungendo e superando l'obiettivo del Piano Industriale.

A seguito del rilascio del rating, le aziende che rispondono alla versione completa del questionario sui cambiamenti climatici ricevono anche un punteggio sul coinvolgimento dei fornitori. Questo rating valuta le prestazioni in termini di governance, obiettivi, emissioni indirette e impegno nella catena del valore sui cambiamenti climatici. Il rating per il Supplier Engaging di BPER Banca è B.



#### Standard Ethics Rating (SER)

Standard Ethics è un'agenzia indipendente di rating attiva dal 2004 che promuove i principi standard di sostenibilità e governance emanati dalla UE, dall'Ocse e dalle Nazioni Unite.

Le sue valutazioni finali sul livello di conformità di società e nazioni ai principi di sostenibilità sono espresse attraverso nove diverse classificazioni di rating (da EEE a F).

Nel 2019 BPER ha ottenuto un upgrade con un rating "EE-", l'outlook 'Positivo'.

La Banca fa parte dello SE Italian Banks Index e dello SE Italian Index.

Standard Ethics ha rilevato che la rendicontazione ESG (Environmental, Social e Governance) di BPER è allineata alle buone pratiche europee. Le Policy interne appaiono avanzate su varie materie come antiriciclaggio e prevenzione della corruzione; condivisione delle informazioni e dialogo con gli investitori; gestione delle risorse umane, welfare aziendale e parità di genere; gestione dei rischi e dei controlli; dematerializzazione; finanza sociale e green.



#### MSCI

Le valutazioni ESG del MSCI (Morgan Stanley Complex Index) mirano a misurare la resilienza di un'azienda ai rischi ESG a lungo termine e finanziariamente rilevanti.

Nel 2019 il rating di BPER Banca è stato A.



### 1.3.2 L'impegno per i Sustainable Development Goals (SDGs)

L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile (Agenda 2030), approvata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, ha individuato in 17 Obiettivi e 169 Target il percorso verso la sostenibilità per Paesi e organizzazioni di tutto il mondo.

Questi obiettivi, da raggiungere entro il 2030, secondo una visione fortemente integrata raccontano come l'attuale modello di sviluppo sia insostenibile non solo dal punto di vista sociale e ambientale ma anche economico. Inoltre, l'attuazione dell'Agenda 2030 coinvolge non solo gli Stati, ma tutte le componenti della società a partire dalle imprese per finire con organizzazioni del Terzo settore, università, operatori del mondo della comunicazione e della cultura.

Ad oggi gli SDGs intendono essere una spinta soprattutto per il mondo delle imprese, attori chiave per il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile.

È in quest'ottica che anche il Gruppo BPER, in coerenza con quanto indicato nel Piano Industriale 2019-2021, intende inquadrare la propria rendicontazione di sostenibilità all'interno di questo framework di livello internazionale sottolineando così la forte relazione che intercorre tra il perseguimento di obiettivi di business e obiettivi di sostenibilità.

Nelle pagine successive i Sustainable Development Goals che il Gruppo ha deciso di perseguire sono descritti attraverso alcuni esempi di attività implementate.

“

*“La nuova Agenda è una promessa da parte dei leader a tutte le persone in tutto il mondo. È un'Agenda per le **persone**, per sradicare la **povertà** in tutte le sue forme, un'Agenda per il **pianeta**, che è la nostra casa”.*

**Ban Ki Moon**, Segretario Generale delle Nazioni Unite dal 2007 al 2016

”

# SDGs di riferimento



**Goal 1: “Sviluppo di prodotti che consentono maggiore accessibilità dal punto di vista dell’inclusione finanziaria, incluse iniziative di microcredito”**

**Target 1.4**

Convenzione con l’Ente Nazionale per il Microcredito, Convenzione di segnalazione e collaborazione con PerMicro S.p.A., Resto al Sud, prodotti/servizi con finalità sociali, lotta al gioco d’azzardo patologico.



**Goal 4: “Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti”**

**Target 4.4, 4.7**

Progetti di educazione finanziaria (GRANDE!, Tarabaralla, Un passo verso il futuro), collaborazione con la Fondazione per l’Educazione Finanziaria e per il Risparmio (FEduF), progetti di educazione alla lettura (Forum 4School, Nati per leggere), alternanza scuola-lavoro, progetti con ricadute culturali, sociali e ambientali che coinvolgono le scuole di ogni ordine e grado.



**Goal 5: “Raggiungere l’uguaglianza di genere e emancipare tutte le donne e le ragazze”**

**Target 5.5**

Progetto sulle pari opportunità “A pari merito”, Piano Welfare aziendale, adesione di BPER Banca a “Valore D”.



**Goal 7: “Assicurare a tutti l’accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni”**

**Target 7.2, 7.3**

Acquisto e produzione di energia rinnovabile; sviluppo di servizi di finanziamento per progetti legati all’energia rinnovabile (biogas, idroelettrico, solare ed eolico) e all’efficientamento energetico.



**Goal 8: “Incentivare, attraverso una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un’occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti”**

**Target 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.10**

Piano Welfare aziendale, progetto “Mobilità sostenibile”, “Sportello di ascolto”, impegno nella formazione continua.



## **Goal 9: “Costruire una realtà resiliente e promuovere l’innovazione ed un’industrializzazione equa, responsabile e sostenibile”**

### **Target 9.4, 9.5**

Creazione e commercializzazione di prodotti come Innovfin e finanziamenti mirati a favorire l’efficientamento energetico.



## **Goal 11: “Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili”**

### **Target 11.4, 11.6**

Attività di sostegno alla cultura e attività di mobilità sostenibile a favore dei dipendenti del Gruppo.



## **Goal 13: “Promuovere azioni per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze”**

### **Target 13.2**

Riduzione degli impatti ambientali diretti, finanziamenti dedicati alla Green Economy (Prestito Valore Casa, Life4Energy, Project financing, il Piano energetico, progetti di dematerializzazione, supporto alla mobilità elettrica).



## **Goal 15: “Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell’ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno, e fermare la perdita di diversità biologica”**

### **Target 15.2**

Acquisto di carta riciclata e/o con certificazione FSC, progetti di dematerializzazione e realizzazione del “Bosco BPER”.



## **Goal 16: “Promuovere una società inclusiva e sostenibile attraverso la prevenzione di episodi di corruzione ed una rendicontazione trasparente”**

### **Target 16.5, 16.6**

Impegno contro la corruzione e per garantire una sempre maggiore trasparenza e responsabilità attraverso strumenti quali Codice Etico, MOG, Whistleblowing, Codice interno di autodisciplina, Policy anticorruzione.

L’impegno del Gruppo nel sostenere gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile sono confermati anche dalla presenza di questi obiettivi nella normativa interna “Impegni del Gruppo BPER verso l’ambiente”.

## 1.4 Mission e valori

Il Piano Industriale 2019-2021 si basa su tre pilastri supportati da altrettante leve trasversali e azioni che rispondono ai bisogni dei territori.



*Le banche non sono tutte uguali  
e il Gruppo BPER si impegna ogni giorno per dimostrarlo.*



### Mission

Serietà, trasparenza e professionalità sono i valori di fondo che ispirano “il modo di fare Banca” del Gruppo BPER, con la volontà di favorire in ogni contesto il piccolo risparmio delle famiglie e le risorse delle imprese, concependo l’esercizio del credito come strumento di sviluppo e di promozione del territorio.

Essere al fianco di persone, imprese e comunità. Aiutarle a fare le scelte giuste, condividendo con loro rischi e opportunità.

Questa aspirazione ci ha guidato fin dal primo giorno ed è la stessa aspirazione con cui guardiamo al futuro.

### Valori



**RESPONSABILITÀ**



**LEALTÀ**



**CONCRETEZZA**

### 1.4.1 Il Global Compact: i 10 principi delle Nazioni Unite

Il Global Compact Network Italia (GCNI) nasce nel 2002 con lo scopo di contribuire allo sviluppo in Italia del "Patto Globale", iniziativa per la promozione della cultura della cittadinanza d'impresa lanciata, nel 1999, dall'allora Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan.

Il Network opera, a tal fine, come piattaforma di informazione, garantendo supporto e coordinamento alle aziende e alle organizzazioni italiane che decidono di condividere, sostenere e applicare un insieme di principi universali relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione, contribuendo così alla realizzazione di "un'economia globale più inclusiva e più sostenibile".

Nel giugno 2013, il GCNI si è costituito nella Fondazione Global Compact Network Italia.

Attualmente, oltre 120 organizzazioni business e non business offrono il loro supporto e partecipano al programma attività del Network.

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/113751-BPER-Banca>

I 10 principi	Indicatori di performance	GRI Standards
Diritti Umani	Principio 1 - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	Comunità locali: 413-2
	Principio 2 - Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	Lavoro minorile: 408-1 Lavoro forzato o obbligatorio: 409-1
Lavoro	Principio 3 - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	Accordi di contrattazione collettiva: 102-41 Libertà di associazione e contrattazione collettiva: 407-1 Relazioni tra lavoratori e management: 402-1
	Principio 4 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	Lavoro forzato o obbligatorio: 409-1
	Principio 5 - Alle imprese è richiesta l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	Lavoro minorile: 408-1
	Principio 6 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori: 102-8 Presenza sul mercato: 202-1 Occupazione: 401-1, 401-3 Formazione e istruzione: 404-1, 404-3 Diversità e pari opportunità: 405-1, 405-2
Ambiente	Principio 7 - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	Performance economiche: 201-2 Materiali: 301-1 Energia: 302-1 Emissioni: 305-1, 305-2, 305-3
	Principio 8 - Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	Materiali: 301-1, 301-2 Energia: 302-1, 302-3, 302-4 Emissioni: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5 Compliance ambientale: 307-1
	Principio 9 - Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	Energia: 302-4 Emissioni: 305-5
Lotta alla corruzione	Principio 10 - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma incluse l'estorsione e le tangenti	Anticorruzione: 205-1, 205-3 Politica pubblica: 415-1



---

## 1.5 Governance

BPER Banca S.p.A. è una società per azioni, quotata, Capogruppo dell'omonimo Gruppo bancario che, ai sensi di quanto previsto dall'art. 61 del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, emana, nell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento, disposizioni alle componenti del Gruppo per l'esecuzione delle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia e dalle altre Autorità di Vigilanza nell'interesse della stabilità del Gruppo. In quanto Capogruppo, BPER Banca richiede a tutte le società del Gruppo di non porre in essere comportamenti o assumere decisioni pregiudizievoli per l'integrità e reputazione del Gruppo o delle sue componenti.

Le società del Gruppo<sup>4</sup> recepiscono nel proprio Codice Etico gli stessi valori espressi dalla Capogruppo, conformando ad essi i propri comportamenti nel rispetto delle leggi e di ogni normativa vigente. Ne consegue che tutte le organizzazioni del Gruppo si relazionano con i territori di appartenenza con l'obiettivo di creare valore sociale anche al di là delle attività di business.

Il modello di governo di BPER Banca è di tipo tradizionale e contempla la presenza di un Consiglio di Amministrazione, investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Società (tranne quelli riservati dalla Legge o dallo Statuto alla competenza dell'Assemblea dei Soci) e di un Collegio Sindacale che vigila sull'osservanza delle norme di Legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

In occasione dell'Assemblea dei Soci tenutasi in data 14 aprile 2018, sono stati eletti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, entrambi per il triennio 2018-2020.

In data 17 aprile 2019, l'Assemblea dei Soci ha integrato per il residuo del triennio 2018-2020 il Collegio Sindacale mediante la nomina del Presidente e di altro Sindaco effettivo, nonché di due Sindaci supplenti.

Per informazioni e approfondimenti circa la struttura e il funzionamento degli Organi sociali, le pratiche di governance effettivamente applicate, nonché l'attività dei Comitati endoconsiliari, si rinvia alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari". La suddetta Relazione è pubblicata congiuntamente al Bilancio d'esercizio e al Bilancio di Sostenibilità consolidato, nei medesimi tempi, sul sito internet <https://istituzionale.bper.it/governance/documenti>

---

### L'Amministratore delegato e il Direttore generale

Il Consiglio di Amministrazione nomina tra i propri componenti un Amministratore delegato, il quale sovrintende alla gestione aziendale, in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dal predetto organo.

Tra le sue responsabilità figurano:

- l'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo
- l'accertarsi del fatto che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e il sistema dei controlli interni siano adeguati alla natura e alle dimensioni dell'impresa, nonché idonei a rappresentare correttamente l'andamento della gestione
- la formulazione di proposte al Consiglio di Amministrazione e al Comitato Esecutivo per l'assunzione delle deliberazioni di rispettiva competenza (ferma la facoltà di proposta in capo a ciascun Consigliere)
- l'esercizio degli ulteriori poteri ad esso delegati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore generale, con la collaborazione e l'assistenza dei Vicedirettori generali, ha coadiuvato l'Amministratore delegato nel dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo, e ha attuato le disposizioni impartite dall'Amministratore delegato nell'esercizio dei poteri ad esso attribuiti. Nel mese di dicembre 2019 il Consiglio di Amministrazione di Capogruppo ha deliberato che, a far data dal 1° gennaio 2020, all'Amministratore delegato sia attribuito anche il ruolo di Direttore generale, nell'ambito della revisione del modello organizzativo di vertice volta al conseguimento di efficientamenti nel governo e nella gestione della Banca e del Gruppo. In BPER dunque, al fine di assicurare efficacia nel governo e nella gestione della Banca e del Gruppo, la sovrintendenza dell'azione delle strutture di governo, di business ed operative sarà attribuita ad un unico esponente, in allineamento con quanto già in essere presso i principali gruppi bancari.

---

<sup>4</sup> Escluse quelle società che non dispongono di un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001.



## FORMAZIONE CDA SU TEMATICHE ESG

Nel settembre del 2019, è stato organizzato un incontro di approfondimento sulle tematiche di sostenibilità rivolto ai membri del Consiglio di Amministrazione di BPER Banca.

L'incontro, della durata di circa 4 ore, ha approfondito diversi aspetti di carattere sociale, ambientale e di governance al fine di riflettere su:

- i principali trend e le evoluzioni normative in atto
- le best practice in ambito sostenibilità
- il posizionamento del Gruppo relativamente alle tematiche ESG.

Inoltre, l'iniziativa è stata l'occasione per un confronto sui potenziali obiettivi di sostenibilità del Gruppo e per un aggiornamento in merito al processo di revisione dell'analisi di materialità 2019.

### La diversità all'interno degli Organi sociali

Le Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia in materia di governo societario (Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 1) dispongono che la composizione degli Organi sociali debba riflettere un'adeguata diversificazione anche in termini di genere.

In particolare, le banche così dette "di maggiori dimensioni o complessità operativa", devono individuare il numero minimo di esponenti che nella composizione dell'organo di amministrazione deve appartenere al genere meno rappresentato e indicare le modalità e i tempi entro cui verrà conseguita tale composizione.

Negli organi di amministrazione e controllo delle società quotate, il numero minimo di esponenti che deve appartenere al genere meno rappresentato è determinato dalla normativa applicabile e dallo Statuto.

La Legge n. 120/2011 ("Golfo-Mosca") che ha modificato l'articolo 147-ter, comma 1-ter, del TUF, ha introdotto l'obbligo per le società quotate prevedendo che almeno un terzo dei componenti degli organi di amministrazione e controllo appartenga al genere meno rappresentato.

In adempimento a tali previsioni, BPER Banca ha introdotto nel meccanismo di elezione del Consiglio di Amministrazione – disciplinato dallo Statuto sociale – l'obbligo per i soci di presentare liste che contengano un numero di candidati appartenente al genere meno rappresentato, che assicuri, all'interno della lista stessa, il rispetto dell'equilibrio fra generi almeno nella misura minima richiesta dalla normativa vigente. Il rispetto di tale principio ispira altresì la nomina dei componenti il Collegio Sindacale.

Si evidenzia come, a partire dal 2020, avrebbe dovuto venir meno l'efficacia della legge Mosca poiché essa prevedeva un "periodo di scadenza" (tre mandati dall'entrata in vigore). Al fine di garantire continuità all'applicazione di tale disciplina, il legislatore è intervenuto con la Legge 27 dicembre 2019, n.160 (Legge di bilancio 2020), il cui art.1, commi 302-303, prevede: (a) l'estensione del termine di tre mandati originariamente contenuto nella Legge Gol-

fo-Mosca a un maggior termine di sei mandati; (b) che al genere meno rappresentato siano riservati almeno 2/5 (non più almeno 1/3) dei membri dell'organo amministrativo o di controllo di appartenenza. L'art. 1, comma 304, prevede che il nuovo criterio di riparto "si applica a decorrere dal primo rinnovo degli organi di amministrazione e controllo delle società quotate in mercati regolamentati successivo alla data di entrata in vigore della presente legge" (ossia successivo al 1° gennaio 2020).

Per salvaguardare gli effetti positivi derivanti dall'applicazione di tale legge, anche successivamente al venir meno della sua efficacia, il Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (CAD) è stato integrato con una raccomandazione volta ad applicare criteri di diversità, anche di genere, per la composizione sia del Consiglio di Amministrazione che del Collegio Sindacale, promuovendo così il mantenimento volontario degli effetti della Legge Golfo-Mosca.

Al riguardo, BPER Banca è impegnata a promuovere ogni misura atta a garantire una presenza adeguata del genere meno rappresentato in seno agli organi sociali del Gruppo. Tra queste, si rammenta l'adozione – ai sensi della Legge e dello Statuto, e nel rispetto degli orientamenti e delle linee guida espressi dai citati Organismi e Autorità di Vigilanza nazionali e internazionali – di un documento normativo interno che stabilisce gli indirizzi di carattere generale riguardanti la composizione degli organi sociali delle società controllate, promuovendo la cultura dell'inclusione, nonché valorizzando i diversi contributi che possono discendere anche dalla combinazione di genere.

La componente femminile nel Consiglio di Amministrazione rappresenta il 47%, già in linea con le nuove previsioni introdotte dalla citata L. 160/2019.

### Consiglio di Amministrazione



DONNE  
47%



UOMINI  
53%

## Composizione del Consiglio di Amministrazione

	31.12.2017		31.12.2018		31.12.2019	
	n°	%	n°	%	n°	%
Diploma di maturità	2	13%	0	0%	0	0%
Laurea	13	87%	15	100%	15	100%
<30	0	0%	0	0%	0	0%
30-50	2	13%	1	7%	1	7%
>50	13	87%	14	93%	14	93%

## Composizione Comitati endoconsiliari al 31.12.2019

	Consiglieri indipendenti TUF/ Codice di Autodisciplina	Consiglieri esecutivi	Partecipazione a Comitati	In carica dal <sup>5</sup>	Genere	Età
Pietro Ferrari <sup>6</sup>				14/04/2018	M	64
Giuseppe Capponcelli	x		-	14/04/2018	M	62
Alessandro Vandelli <sup>7</sup>		x	Comitato Esecutivo	14/04/2018	M	60
Riccardo Barbieri		x	Comitato Esecutivo	14/04/2018	M	55
Massimo Belcredi	x		Comitato per le Nomine	14/04/2018	M	57
Mara Bernardini	x		Comitato per le Nomine, Comitato per le Remunerazioni	14/04/2018	F	62
Luciano Filippo Camagni		x	Comitato Esecutivo	14/04/2018	M	64
Alessandro Robin Foti	x		Comitato Controllo e Rischi	14/04/2018	M	56
Elisabetta Gualandri	x		Comitato Controllo e Rischi, Comitato degli Amministratori Indipendenti, Comitato per le Remunerazioni	14/04/2018	F	64
Roberta Marracino	x		Comitato per le Nomine, Comitato per le Remunerazioni	14/04/2018	F	52
Ornella Rita Lucia Moro	x		Comitato Controllo e Rischi	14/04/2018	F	58
Mario Noera		x	Comitato Esecutivo	14/04/2018	M	67
Marisa Pappalardo	x		Comitato degli Amministratori Indipendenti	14/04/2018	F	59
Rossella Schiavini		x	Comitato Esecutivo	14/04/2018	F	53
Valeria Venturelli	x		Comitato degli Amministratori Indipendenti, Comitato Controllo e Rischi	14/04/2018	F	50

Per ulteriori informazioni si rimanda ai curricula dei componenti del CdA pubblicati all'interno del sito istituzionale del Gruppo (<https://istituzionale.bper.it/governance/consiglio-di-amministrazione>).

<sup>5</sup> La scadenza del mandato è prevista il 31/12/2020.

<sup>6</sup> Ai sensi delle rispettive Regole di Funzionamento, il Presidente del Consiglio di Amministrazione prende parte, senza diritto di voto, alle riunioni di Comitato Esecutivo, Comitato per le Nomine e Comitato per le Remunerazioni. Sempre senza diritto di voto il Presidente del Consiglio di Amministrazione può altresì prendere parte alle riunioni del Comitato Controllo e Rischi.

<sup>7</sup> Ai sensi delle rispettive Regole di Funzionamento, l'Amministratore delegato prende parte, senza diritto di voto, alle riunioni di Comitato per le Nomine, Comitato per le Remunerazioni e Comitato Controllo e Rischi.

## Composizione del Comitato Esecutivo

	31.12.2017		31.12.2018		31.12.2019	
	n°	%	n°	%	n°	%
Maschi	5	100%	4	80%	4	80%
Femmine	0	0%	1	20%	1	20%
Diploma di maturità	2	40%	0	0%	0	0%
Laurea	3	60%	5	100%	5	100%
<30	0	0%	0	0%	0	0%
30-50	0	0%	0	0%	0	0%
>50	5	100%	5	100%	5	100%

La vigente disciplina in materia di governo societario pone particolare attenzione all'adeguatezza della composizione degli organi di supervisione strategica e di gestione delle banche.

In particolare, le Disposizioni di Vigilanza in materia di governo societario richiedono che i predetti organi individuino la propria "composizione quali-quantitativa ottimale", anche alla luce della dimensione e complessità delle società e dei gruppi di appartenenza, e che, in occasione di nomine, mettano a disposizione dei Soci il risultato di tale analisi in tempo utile affinché i medesimi possano tenerne conto nella scelta dei candidati.

Dunque, in vista dell'elezione dei componenti del Consiglio di Amministrazione per il triennio 2018-2020 sono stati portati a conoscenza dei Soci da parte dell'organo amministrativo uscente gli orientamenti sulla composizione del nuovo organo amministrativo e per la formazione delle liste affinché fossero rispettate tutte le prescrizioni dettate dal complesso delle disposizioni applicabili e dallo Statuto<sup>8</sup>.

### Il processo di autovalutazione

Il Consiglio di Amministrazione riveste un ruolo primario in quanto organo cui compete la delibera degli indirizzi strategici delle banche, la definizione delle politiche di gestione e controllo dei rischi, nonché la vigilanza sul loro corretto funzionamento per garantire un governo efficace, unitario e coerente dei rischi.

Le complessive responsabilità assegnate al Consiglio di Amministrazione richiedono che la sua composizione sia adeguata sotto il profilo qualitativo e quantitativo, anche in relazione alle caratteristiche operative e dimensionali della Banca, e che il suo funzionamento sia idoneo a garantire una sana e prudente gestione.

A tal fine, gli organi aziendali delle Banche del Gruppo si sottopongono, in adempimento alle disposizioni normative e regolamentari vigenti, a periodici processi di autovalutazione<sup>9</sup>, con

l'obiettivo di:

- assicurare una verifica del corretto ed efficace funzionamento dell'organo e della sua adeguata composizione
- garantire il rispetto sostanziale delle disposizioni normative sul "Governo Societario" e delle finalità che esse intendono realizzare
- favorire l'aggiornamento dei regolamenti interni a presidio del funzionamento dell'organo, in modo da assicurare la loro idoneità anche alla luce dei cambiamenti dovuti all'evoluzione dell'attività e del contesto operativo
- individuare i principali punti di debolezza, promuoverne la discussione all'interno dell'organo e definire le azioni correttive da adottare
- rafforzare i rapporti di collaborazione e di fiducia tra i singoli componenti e tra la funzione di supervisione strategica e quella di gestione

<sup>8</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda ai par. 4.1, 4.2, 4.3 della "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari" ai sensi dell'art. 123-bis TUF pubblicata sul sito istituzionale del Gruppo (<https://istituzionale.bper.it/governance/documenti>).

<sup>9</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo 4.3 della "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari" ai sensi dell'art. 123-bis TUF, pubblicata sul sito istituzionale.

- incoraggiare la partecipazione attiva dei singoli componenti, assicurando una piena consapevolezza dello specifico ruolo ricoperto da ognuno di essi e delle connesse responsabilità.

Ad esito del processo di autovalutazione, a fronte dell'eventuale individuazione di profili di miglioramento, il Consiglio di Amministrazione individua le opportune misure correttive.

Analogo processo è svolto con riferimento all'adeguata composizione del Comitato Esecutivo e del Collegio Sindacale.

Il Comitato Controllo e Rischi, svolge funzioni di supporto alle attività del Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema dei controlli interni, nonché a quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche. Particolare attenzione è dedicata a tutte quelle attività strumentali e necessarie affinché il Consiglio di Amministrazione possa addvenire ad una corretta ed efficace determinazione del RAF ("Risk Appetite Framework") e delle politiche di governo dei rischi. Il Comitato è inoltre incaricato della supervisione delle questioni di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività dell'impresa e alle sue dinamiche di interazione con tutti gli stakeholder. In particolare, relativamente alle tematiche di responsabilità sociale è incaricato dei seguenti compiti:

- esprimere un parere preventivo all'approvazione, almeno annuale, della pianificazione dell'attività delle funzioni aziendali di controllo, del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari e della funzione Responsabilità Sociale d'Impresa
- esaminare preventivamente i rapporti consuntivi e le relazioni predisposte dalle funzioni aziendali di controllo, dal Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari e dalla funzione Responsabilità Sociale d'Impresa nonché le eventuali segnalazioni dell'Amministratore delegato in merito a problematiche e criticità emerse nello svolgimento della sua attività o di cui egli abbia avuto comunque notizia
- supportare con un parere preventivo il Consiglio di Amministrazione nell'approvazione del bilancio annuale di sostenibilità.

L'attenzione posta nei confronti del rispetto dell'ambiente e delle tematiche sociali viene confermata dalla nomina di un Energy Manager, in forza all'Ufficio Cost Governance, da quella di un Mobility Manager in forza all'Ufficio Relazioni Sindacali e Welfare, e dalla costituzione di un ufficio dedicato a Relazioni Esterne e Responsabilità Sociale d'Impresa. L'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI è direttamente in staff all'Amministratore delegato.

La funzione RSI, oltre a occuparsi della redazione del presente

Bilancio di Sostenibilità consolidato, svolge le attività di:

- formazione e consulenza per le aziende del Gruppo sui temi della sostenibilità e della rendicontazione di sostenibilità
- redazione e attuazione della pianificazione di sostenibilità
- gestione dei rating ESG
- collaborazione trasversale con Area di Governo Affari, Direzione HR, Direzione Rischi, Direzione Pianificazione e Politiche Creditizie, Servizio Acquisti, Uff. Cost Governance, Direzione Real Estate, Direzione Compliance, con il General Manager Support e il Chief Strategy Officer su tematiche di sostenibilità
- monitoraggio normativo a livello nazionale e comunitario su temi di sostenibilità
- monitoraggio e controllo della gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti
- gestione di progetti di sostenibilità inseriti nel Piano Industriale
- gestione di progetti ed eventi afferenti al tema RSI, di rilievo le attività di educazione finanziaria e di lotta al gioco d'azzardo patologico
- verifica dell'operatività delle filiali, in stretta relazione con le stesse, al fine di monitorare la piena ottemperanza alle linee guida di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti con gli operatori della difesa e le imprese produttrici di armamenti e la redazione del "Report Armamenti"
- collaborazione per l'implementazione di attività di sensibilizzazione ai dipendenti su temi ambientali e sociali.

Nell'arco del 2019 il Gruppo BPER, con il supporto dell'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI, attraverso un percorso interno che ha coinvolto il top management e un percorso esterno di ascolto degli stakeholder, ha definito il **Piano di Sostenibilità 2020/21** con l'obiettivo di delineare una strategia di sviluppo integrata ai modelli di business. Il Piano di Sostenibilità che è stato approvato, contestualmente al Bilancio di Sostenibilità, il 10 marzo 2020, si integra al Piano Industriale e individua le linee guida strategiche di sviluppo dei processi aziendali in chiave di sostenibilità relativamente ai seguenti temi:

- Processi di governance e decisionali
- Gestione del rischio
- Credito responsabile
- Inclusione finanziaria
- Investimenti responsabili
- Impatti ambientali indiretti e contrasto al climate change
- Sostegno all'imprenditoria
- Supporto alla comunità
- Gestione degli impatti ambientali diretti
- Tutela e benessere dei lavoratori e dialogo.

---

## Gestione dei conflitti d'interesse

In materia di gestione dei conflitti di interesse, la Banca si è dotata dei seguenti documenti di normativa interna:

1. Policy di Gruppo per il governo del rischio di non conformità in materia di conflitti di interesse nei confronti di parti correlate e di attività di rischio nei confronti di soggetti collegati (pubblicata sul sito internet aziendale)
2. Regolamento di Gruppo del processo di gestione dei conflitti di interesse degli esponenti aziendali
3. Policy di Gruppo per il Governo del rischio di non conformità in materia di conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento e accessori
4. Regolamento di Gruppo del processo di gestione dell'Internal Dealing (pubblicato sul sito internet aziendale).

Inoltre, già dal 2010, la Banca è dotata di un Comitato degli Amministratori Indipendenti (CAI), il quale adempie ai doveri ed esercita i poteri attribuiti agli amministratori indipendenti nel rispetto delle disposizioni legislative, regolamentari e della restante normativa vigente in materia di parti correlate e soggetti collegati.

Per quanto riguarda la comunicazione dei potenziali conflitti di interesse, si rimanda al paragrafo "Informazioni sui rapporti infragruppo e con parti correlate" del Bilancio di esercizio.

Per ciò che concerne, invece, la eventuale presenza di un'azionista di controllo, l'informazione è reperibile sempre all'interno del Bilancio di esercizio, nonché nell'apposita sezione del sito istituzionale del Gruppo (<https://istituzionale.bper.it/investor-relations/azionariato>).

---

### 1.5.1 Gestione dei rischi e Sistema dei Controlli interni

Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi, il Gruppo BPER ha nel tempo definito e aggiornato il proprio Sistema dei Controlli Interni che rappresenta un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo.

Tale sistema è organizzato per migliorare la redditività, proteggere la solidità patrimoniale e assicurare la conformità alla normativa, esterna e interna, e ai codici di condotta. Viene così promossa la trasparenza verso il mercato attraverso il presidio dei rischi assunti dal Gruppo e, più in generale, si assicura che l'attività aziendale sia in linea con le strategie e con la dichiarazione di propensione al rischio di Gruppo.

Il Gruppo BPER individua nel Risk Appetite Framework (RAF) lo strumento di presidio del profilo di rischio che il Gruppo intende assumere nell'implementazione delle proprie strategie aziendali. Il RAF formalizza, attraverso un insieme coordinato e rappresentativo di metriche, gli obiettivi di rischio, le eventuali soglie di tolleranza e i limiti operativi in condizioni di normale operatività e di stress, che il Gruppo intende rispettare nell'ambito del perseguimento delle proprie linee strategiche.

Al fine di garantire una efficace e pervasiva trasmissione degli obiettivi di rischio, il Gruppo articola il proprio risk appetite complessivo, declinando i limiti gestionali che disciplinano l'operatività delle strutture operative, in un quadro strutturato coerente con le politiche di governo e controllo dei singoli rischi. Il Gruppo monitora periodicamente le metriche del RAF al fine di presidiare tempestivamente eventuali scostamenti dai livelli desiderati, attivando gli specifici processi di escalation e mitigazione in linea con la normativa interna (Policy/Regolamenti). Il RAF assume la rilevanza di strumento gestionale che permette di attivare un governo sinergico delle attività di pianificazione,

controllo e gestione dei rischi ed è un elemento abilitante per:

- rafforzare la capacità di governare i rischi aziendali, agevolando lo sviluppo e la diffusione di una cultura del rischio integrata
- garantire l'allineamento tra indirizzi strategici e livelli di rischio assumibili, attraverso la formalizzazione di obiettivi e limiti coerenti
- sviluppare un sistema di monitoraggio e di comunicazione del profilo di rischio assunto rapido ed efficace.

Per quanto concerne gli obiettivi collegati al Bilancio di Sostenibilità 2019 si evidenzia come sia stata aggiornata e integrata la Mappa dei Rischi cui BPER Banca e il Gruppo nel suo complesso sono esposti, introducendo la prospettiva di Rischio ESG.

Il processo di ampliamento del sistema di gestione dei rischi ai fattori ESG è anche frutto della partecipazione del Gruppo al progetto realizzato da ABI, nel corso del 2018, che ha visto, tra gli altri un approfondimento dell'approccio adottato dai player del mondo bancario e non, per la gestione dei rischi connessi a temi ESG.

## Tabella fattori di rischio ESG

Tema D. Lgs. 254/2016	Fattori di rischio ESG	Descrizione rischio ESG subito	Presidi/azioni di mitigazione
Ambientale	Efficienza energetica (fonti rinnovabili e non rinnovabili)	Rischio di subire impatti sugli utili legato all'impiego di risorse naturali non rinnovabili, inefficienza energetica e mancato riciclo (più costi)	Normativa: Impegni del Gruppo BPER verso l'ambiente; Progetti inseriti nel Piano Industriale 2019-2021
Ambientale	Climate change (catastrofi naturali, eventi atmosferici)	<p>Rischio di subire perdite derivanti dalla riduzione della continuità operativa derivante da catastrofi naturali (es. inondazioni, nevicate abbondanti, variazioni estreme della temperatura)</p> <p>Rischi reputazionali e di mercato collegati al declassamento del Rating Carbon Disclosure Project (CDP)</p> <p>Rischi di transizione e rischi fisici</p>	<p>Business Continuity Plan</p> <p>Scenario Analysis relativa ai rischi derivanti dal climate change</p> <p>Normativa: Impegni del Gruppo BPER verso l'ambiente</p> <p>Individuazione di attività economiche soggette a rischio di transizione</p>
Sociale	Finanziamento attività con criticità sociali	Rischio di credito derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza della controparte nella valutazione del merito creditizio	Accordi con l'Ente Nazionale Microcredito e con Per Micro
Sociale	Rischio informatico	Rischio di subire delle perdite causate da vulnerabilità dei processi operativi gestionali e della business continuity derivanti da strumenti e infrastrutture ICT, e dall'architettura del sistema informatico, sia ad uso dell'azienda che utilizzato dai clienti	Policy di Gruppo per la sicurezza informatica e relative procedure
Sociale	Rischio di mancata tutela dei dati personali e della privacy	Rischio di subire perdite derivanti dal mancato rispetto delle norme in materia di data privacy	Policy di Gruppo per il governo del rischio di non conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali e relative procedure
Personale	Rischio legato alla salute e sicurezza sul lavoro	Rischio di subire perdite legate a incidenti/cause legali derivanti da situazioni di infortunio sul lavoro in relazione alle attività svolte, ai luoghi, e alle attrezzature di lavoro utilizzate	Policy di Gruppo per il governo del rischio di non conformità alla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e relative procedure
Personale	Rischio di perdita del patrimonio di conoscenze ed esperienze	Rischio di flessione degli utili a causa di profili professionali non adeguati e perdita di risorse chiave, in particolare di quelle ritenute maggiormente distintive e critiche per lo sviluppo del business	Linee guida di Gruppo per la gestione delle Risorse Umane e relative procedure
Personale	Rischio di violazione delle pari opportunità	Rischio di subire perdite derivanti dalla violazione di norme in materia di pari opportunità	Linee guida di Gruppo per la gestione delle Risorse Umane e relative procedure; Progetti inseriti nel Piano Industriale 2019-2021
Personale	Rischio di conflittualità tra le parti sociali	Rischio di subire perdite derivanti dalla violazione di norme in materia di relazioni sindacali	Linee guida di Gruppo per la gestione delle Risorse Umane e relative procedure

Diritti Umani	Rischio di violazione dei diritti umani	Rischio di perdite dovute a sanzioni e/o controverse legali derivanti da dichiarazioni o comportamenti discriminatori verso una parte della società	Codice Etico; Linee guida di Gruppo per la gestione delle Risorse Umane
Diritti Umani	Rischio derivante da operato non corretto su rispetto dei diritti umani presso imprese fornitrici	Rischio di perdite dovute a sanzioni e/o controverse legali derivanti da operato non corretto su rispetto dei diritti umani presso imprese fornitrici	Regolamento di Gruppo del processo di acquisto e ciclo passivo e relative procedure  Progetto inserito nel Piano Industriale Sostenibilità nella value chain
Corruzione	Cambiamenti, violazione normativa e rischio compliance	Rischio di perdite dovute a sanzioni e/o controverse legali derivanti dal mancato rispetto delle procedure in materia di anticorruzione, di prevenzione dei reati previsti dal D.lgs. 231/01, riciclaggio, abuso di mercato, e dei conflitti di interesse nell'esercizio dell'attività bancaria e di intermediazione	Policy di Gruppo governo del rischio di non conformità alla normativa anticorruzione
Corruzione	Mancata formazione del personale	Rischio di perdite dovute a sanzioni e/o controverse legali dovuti ad una mancata formazione ed informazione del personale e dei contractor per quanto riguarda lo svolgimento di attività dell'azienda in ambito di rispetto delle normative di riferimento in materia di anticorruzione	Policy di Gruppo governo del rischio di non conformità alla normativa anticorruzione

Per l'esercizio 2020 si conferma l'obiettivo di dare seguito a un processo di monitoraggio dei temi ESG e degli elementi che siano direttamente riconducibili alle dimensioni del RAF, anche in coerenza con le evoluzioni normative di settore.

Proseguiranno inoltre le attività legate ai framework di rischio operativo e reputazionale.

### Identificazione dei rischi

Il Gruppo BPER pone particolare attenzione all'identificazione dei rischi di impresa rilevanti sia in ottica attuale che in ottica prospettica. La Normativa di Vigilanza prudenziale prevede infatti che le banche effettuino in autonomia un'accurata identificazione dei rischi ai quali sono o potrebbero essere esposte, tenuto conto della propria operatività e dei mercati di riferimento.

Tale attività è il frutto di un processo ricognitivo integrato e continuo svolto centralmente dalla Capogruppo che prevede, qualora ritenuto necessario in relazione all'evoluzione e/o alle variazioni del modello di business, anche il coinvolgimento delle singole entità legali ricomprese nel perimetro di consolidamento del Gruppo, al fine di valorizzarne il ruolo in relazione alle singole specificità operative. In questo senso è riconosciuta alla Mappa dei Rischi valenza gestionale e di governo dei rischi, facendone cardine del Sistema dei Controlli Interni.

Il processo di identificazione dei rischi determina il periodico aggiornamento del documento "Mappa dei Rischi di Gruppo" nel quale viene definito il perimetro dei rischi rilevanti attuali e futuri.

Con riferimento alle attività di Responsabilità Sociale di Impresa, viene posta particolare attenzione agli aspetti riguardanti il rischio operativo e il rischio reputazionale relativamente ai seguenti temi:

- gestione risorse umane
- salute e sicurezza
- relazione con i clienti (responsabilità di prodotto, trasparenza, privacy)
- anticorruzione e antiriciclaggio
- impatti ambientali
- impatti sociali.



---

## Il rischio operativo

Il Gruppo BPER applica i framework di gestione dei rischi operativi coerentemente con le normative e le best practice di riferimento, per un presidio e un monitoraggio continuo in grado di evidenziare eventuali anomalie.

Per quanto concerne il governo del rischio operativo sono stati declinati i principi, gli obiettivi, le modalità e le responsabilità per il suo governo all'interno di una specifica Policy. Il framework di gestione si basa sui seguenti assunti:

- i rischi operativi sono identificati, segnalati e riportati all'Alta Direzione
- il rischio è valutato determinandone gli impatti sui processi aziendali anche sotto il profilo economico; a garanzia del monitoraggio periodico dei rischi operativi e dell'esposizione a perdite rilevanti
- sono adottati gli opportuni interventi gestionali per la mitigazione del rischio
- è definito un reporting operativo e direzionale finalizzato a rendicontare gli esiti delle attività sia agli Organi Aziendali che alle diverse strutture operative.

Tale framework si traduce in attività di loss data collection svolte nel continuo i cui risultati alimentano le analisi di risk self assessment in cui vengono individuati e monitorati gli ambiti maggiormente critici e i rischi operativi potenziali.

---

## Il rischio reputazionale

Il rischio reputazionale viene definito come il rischio, attuale o prospettico, di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza. Tale rischio presenta le seguenti caratteristiche:

- rischio connesso ad altri rischi specifici dell'attività bancaria (principalmente il rischio operativo e il rischio di non conformità) ma distinto rispetto alle altre fattispecie di rischio
- rischio non completamente controllabile, poiché dipendente anche da fattori esterni all'operato del Gruppo, per il quale è necessario un monitoraggio costante per poter intervenire efficacemente e con tempestività
- rischio prevenibile e mitigabile attraverso un attento monitoraggio delle caratteristiche dei singoli eventi scatenanti, in quanto la crisi reputazionale si manifesta solo al verificarsi di alcune condizioni specifiche (visibilità, risonanza, ecc.)
- rischio di difficile misurazione in quanto i suoi effetti dannosi, pur potendo anche generare perdite contabili direttamente identificabili, impattano più frequentemente e indirettamente su differenti ambiti di performance aziendale.

I principali elementi che costituiscono il framework di gestione del rischio reputazionale sono descritti e formalizzati in una specifica Policy, che prevede un governo accentrato sulla Capogruppo di tale rischio a fronte di un'assunzione decentrata sulle singole Legal Entity e che dettaglia le responsabilità delle Unità Organizzative della Capogruppo e delle società del Gruppo coinvolte, sia in condizioni di normale operatività sia in presenza di cosiddetti "eventi reputazionali critici".

Il sistema di gestione del rischio reputazionale adottato dal Gruppo BPER è attuato attraverso le seguenti componenti:

- identificazione e valutazione del rischio basate su Reputational Data Collection e Reputational Self Assessment
  - monitoraggio del rischio di esposizione del Gruppo al rischio reputazionale mediante il monitoraggio di una serie di Key Risk Indicator reputazionali
  - gestione degli eventi reputazionali critici mediante l'attivazione del processo di escalation funzionale e la definizione delle attività di risposta e mitigazione nel breve e nel lungo periodo
  - predisposizione di adeguata reportistica.
- 

## Operazioni di maggior rilievo

Il Gruppo BPER, inoltre, in coerenza con quanto richiesto dall'Autorità di Vigilanza, effettua attraverso la funzione di Controllo dei Rischi specifiche valutazioni di coerenza delle Operazioni di maggior rilievo rispetto al Risk Appetite Framework. Le Operazioni di maggior rilievo sono le operazioni che possono determinare impatti significativi, quantificabili e peggiorativi del profilo di rischio di Gruppo espresso in termini di metriche RAF e possono riguardare operazioni aventi caratteristiche di straordinarietà, o comunque non ordinarie, significative per complessità, oppure operazioni di business e/o di altra natura.

## EMERGENZA CORONAVIRUS – INIZIATIVE ADOTTATE DAL GRUPPO BPER

Dall'avvio dell'emergenza il Gruppo BPER ha fronteggiato la situazione con risposte immediate, adottando iniziative volte a contenere i rischi, tutelare la salute di dipendenti e clienti, garantire la continuità operativa dei processi critici e attuare misure di sostegno all'economia per Privati e Imprese.

È stato immediatamente attivato un tavolo a presidio dell'emergenza sanitaria (cd. "Comitato di Consultazione") finalizzato a monitorare l'evoluzione degli eventi del quale fanno parte il Chief Human Resource Officer (CHRO), il responsabile RSPP, il Chief Operating Officer (COO), il Chief Risk Officer (CRO), il Business Continuity Manager, la Direzione Organizzazione, la Direzione Rischi e la Direzione Service Desk, coordinati dal Crisis Manager del Gruppo.

La prima azione ha riguardato l'area geografica denominata "zona rossa" maggiormente colpita dai primi contagi, con la chiusura delle filiali nonché l'astensione lavorativa e la quarantena per i lavoratori e i residenti della zona secondo le modalità dettate dalle ordinanze regionali e governative.

Le principali direttrici di intervento del Comitato, nel prosieguo dell'emergenza, hanno via via interessato gli ambiti Gestione risorse umane, Business Continuity, Tutela del pubblico e Sostegno all'economia, con differenti azioni.

### Gestione delle risorse umane

È stato disposto l'invio tempestivo a tutto il personale di varie comunicazioni riguardanti le iniziative in corso con le indicazioni a cui attenersi, tra cui la sospensione immediata di tutte le trasferte (sostituite da riunioni in modalità audio/videoconferenza), l'annullamento delle aule di formazione programmate in attesa di definire una modalità di e-learning e il divieto di accesso di personale esterno nelle sedi principali. Con l'obiettivo di garantire una completa informazione a tutto il personale è stata creata una pagina dell'intranet aziendale BLink dedicata all'emergenza Coronavirus, aggiornata in continuo e riportante ogni informazione utile (FAQ, notizie tecniche, organizzative, regolamentari e di profilassi epidemiologica) con contemporanea apertura di una casella mail della Direzione Risorse Umane presidiata in tempo reale per rispondere a quesiti gestionali. In ottemperanza alle disposizioni governative e nell'intento di evitare lo spostamento delle persone sono state concesse le autorizzazioni per il lavoro agile sia da casa, aumentando il perimetro delle strumentazioni utilizzabili, sia da postazioni più vicine alla propria residenza, soprattutto per i lavoratori degli uffici centrali. A tutela dei dipendenti di filiale sono state poste in essere misure di riduzione degli orari di apertura al pubblico e di contingentamento degli accessi dei clienti nei locali. Tutto il personale, in accordo con i propri responsabili, ha potuto fruire inoltre di permessi speciali, con particolare attenzione per i dipendenti con figli minori a casa. Ai dipendenti è stato inoltre fornito il certificato per comprovare l'esigenza lavorativa da esibire in caso di controlli per spostamenti casa-lavoro.

In parallelo a tutte le iniziative descritte è stato mantenuto un costante contatto tra il RSPP e i Rappresentanti dei lavoratori (RLS) per favorire lo scambio di informazioni in materia Covid-19 su tutto il territorio nazionale.

Sono stati inoltre rafforzati i presidi igienici e sanitari di filiali e uffici centrali.

### Business Continuity

In aggiunta alle soluzioni immediatamente disponibili e presenti sui Piani di Continuità (siti alternativi, unità gemelle, risorse di back-up) è stata assicurata la disponibilità di apposita strumentazione mobile in dotazione alle risorse necessarie a garantire l'operatività dei processi critici. Dal punto di vista dell'attività è stato avviato il confronto con ABI e Banca d'Italia in tema di approvvigionamento di contante (ATM), in particolare nelle cosiddette zone rosse o quelle soggette a maggiori restrizioni.

### Tutela del pubblico

Sin dall'inizio dell'emergenza, nelle filiali del Gruppo presenti sulla penisola, è stato esposto un cartello per comunicare l'ammissione di clientela anche con la mascherina e il limite massimo degli ingressi, fino a un numero massimo pari a quello degli addetti interni.

A causa del perdurare dell'emergenza e delle maggiori restrizioni imposte dal Governo è stato altresì ridotto il numero delle filiali aperte al pubblico e sono state definiti nuovi orari e modalità di accesso, su prenotazione, per quelle operative. Alla

clientela sono state garantite tutte le operazioni essenziali e urgenti offrendo anche un maggiore supporto a distanza per l'utilizzo delle applicazioni di mobile e home banking.

### **Sostegno all'economia e ai territori**

Per contrastare gli effetti negativi del Coronavirus sull'economia reale il Gruppo ha attivato una serie di misure a favore di famiglie e imprese, oltre a dare attuazione ai Decreti ministeriali in materia, come ad esempio forme di sospensione di finanziamenti rateali per perdita del lavoro o per mancanza di liquidità dovuta all'emergenza.

Contestualmente è stata lanciata l'iniziativa BPER Banca per l'Italia con l'istituzione di due plafond rispettivamente di 100 milioni di euro (per privati e imprese) e 1 miliardo di euro (Area Corporate- Pmi) per esigenze di liquidità e finanziamenti a breve o medio termine.

Infine la Capogruppo per rafforzare il proprio impegno al contrasto del Covid-19 ha disposto donazioni a favore di strutture sanitarie nei territori presidiati, finalizzate all'acquisto di ventilatori polmonari e di altre attrezzature.

Per tutta la durata dell'emergenza è rimasto costante il rapporto con le Autorità Locali, il Ministero della Salute e con ABI, per il monitoraggio della situazione nazionale, di eventuali ordinanze emesse e di azioni intraprese dal sistema bancario. Anche l'informativa verso gli Amministratori è stata regolare per tutto il periodo di crisi.

## **1.5.2 Analisi di scenario sul climate change**

Il "Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile", pubblicato dalla CE nel marzo del 2018, stabiliva la strategia della UE in materia di finanza sostenibile. A seguito di ciò l'Autorità bancaria europea (EBA) ha pubblicato nel dicembre 2019 un proprio piano d'azione incentrato sui risultati e sulle attività legate a fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) e sui rischi ESG.

Tre i principali obiettivi:

- delineare l'approccio e le scadenze associate per le analisi tecniche affidate dall'EBA in materia di finanza sostenibile
- porre l'attenzione sui temi chiave relativi alla finanza sostenibile per fare chiarezza sulla direzione intrapresa dall'EBA e le aspettative sui rischi ESG
- analizzare i rischi ambientali e, in particolare, il rischio da climate change.

EBA inoltre individua tre aree per le quali incoraggia gli enti ad avviare processi di valutazione anche in anticipo rispetto alla normativa:

- strategia e gestione dei rischi
- standard di disclosure
- stress test e analisi di scenario.

Per questa ragione BPER Banca ha avviato un'analisi di scenario come strumento esplorativo per comprendere da un lato come verrà impattata dal climate change l'economia a livello nazionale e mondiale sia dal punto di vista dei rischi fisici che dei rischi di transizione, dall'altro per valutare l'impatto diretto dei rischi di transizione sul proprio portafoglio corporate.

Sono stati considerati tre diversi scenari:

1. Scenario di forte aumento della temperatura («business-as-usual» BAU): prevede azioni di mitigazione deboli e differenti

per area; l'aumento della temperatura media sarà di 4.3°C nel 2100

2. Scenario di aumento intermedio della temperatura («baseline», più probabile): prevede azioni di mitigazione intermedia e differente per area; l'aumento della temperatura media sarà di 3.1°C nel 2100

3. Scenario "Accordi di Parigi": prevede azioni di mitigazione forte e differente tra aree; l'aumento della temperatura media prevista per il 2100 sarà di 1,5° con l'obiettivo di raggiungere un profilo di neutralità completa nel 2070 (l'Europa nel 2050).

I risultati dello studio confermano che gli impieghi del Gruppo BPER sembrano maggiormente distribuiti in settori caratterizzati da basse emissioni specifiche rispetto a quelli del sistema bancario nel suo complesso, e quindi meno esposti a rischi di transizione verso la carbon neutrality.

A questo studio si è affiancata una ricerca sulla resilienza dei principali clienti corporate del Gruppo BPER sul tema dei cambiamenti climatici.

Anche in questo caso i risultati sono stati confortanti poiché è risultato che il 76% monitora le proprie performance di sostenibilità redigendo un Bilancio di Sostenibilità, il 40% è soggetto a rating ESG e l'82% ha avviato azioni di mitigazione rispetto ai cambiamenti climatici.

---

## 1.6 Autonomia e integrità nella condotta aziendale

Il Gruppo BPER e i suoi stakeholder reputano l'integrità nella condotta aziendale un valore fondamentale su cui devono basare tutte le operazioni e decisioni delle società che lo compongono. Il tema è risultato essere tra i più rilevanti sia per il Gruppo che per gli stakeholder nell'analisi di materialità 2019.

### 1.6.1 Codice Etico

Il Codice Etico è stato da ultimo aggiornato il 19 dicembre 2019 allo scopo di implementarne e arricchirne i contenuti, con l'obiettivo di rendere il documento un presidio sempre più completo, efficace e coerente con la realtà aziendale.

Attraverso il proprio Codice Etico, le Banche e società del Gruppo BPER intendono:

- comunicare i diritti, i doveri e le responsabilità che la società ha rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione (clienti, dipendenti e/o collaboratori, azionisti, fornitori, autorità pubbliche, organi di vigilanza e istituzioni)
- indicare gli "standard" etici di riferimento e le norme comportamentali a cui si orientano tutte le decisioni
- chiedere al management e ai dipendenti comportamenti coerenti con i principi etici aziendali
- contribuire ad attuare la politica di Responsabilità Sociale del Gruppo BPER, minimizzando i rischi di violazione di norme esterne e di criticità in ambito reputazionale.

Il Codice Etico delle Banche e società del Gruppo si conforma ai principi indicati nelle "Linee Guida dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) per l'adozione di Modelli Organizzativi sulla responsabilità amministrativa delle banche" - adottate nel febbraio 2004 e successivamente aggiornate.

Al Codice Etico si affianca, inoltre, il "Codice Interno di Autodisciplina" dei dipendenti del Gruppo BPER.

Il Codice Etico è vincolante per gli azionisti, i componenti degli Organi sociali, l'Alta Direzione, i dipendenti, compresi i dirigenti, nonché per tutti coloro che, pur esterni alla società, operino, direttamente o indirettamente, per la società (es. promotori finanziari, collaboratori a qualsiasi titolo, consulenti, fornitori).

Il Codice Etico e i suoi aggiornamenti sono portati a conoscenza di tutti i destinatari (interni ed esterni) mediante un'adeguata attività di comunicazione e diffusione, affinché vengano conosciuti e applicati i valori e i principi in esso contenuti e si eviti che l'iniziativa individuale possa generare comportamenti non coerenti con il profilo etico e reputazionale che la società persegue.

Il Codice Etico viene, di norma, pubblicato sul sito internet della società cui si riferisce ed è, inoltre, scaricabile da ciascuna intranet aziendale, con l'obiettivo di renderlo agevolmente accessibile a tutti i suoi destinatari.

Una copia del Codice Etico, unitamente all'indicazione dell'indirizzo della pagina su cui visualizzare il documento sulla intranet aziendale, viene consegnata a ciascun consigliere, dipendente o collaboratore all'atto, rispettivamente, della nomina, dell'assunzione o dell'avvio del rapporto.

Per favorire la sua piena applicazione, il Codice Etico può essere oggetto di specifiche campagne di divulgazione alla clientela e agli altri stakeholder. Anche all'interno del piano annuale di formazione sono contenute iniziative volte a promuovere la conoscenza dei valori e delle norme comportamentali richiamati nel Codice Etico.

### 1.6.2 Modello di Organizzazione e Gestione

Con il Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 si è inteso adeguare la normativa italiana alle convenzioni internazionali, introducendo nel nostro ordinamento, a carico delle persone giuridiche, un regime di responsabilità amministrativa da reato, sostanzialmente equiparabile alla responsabilità penale.

Al 31 dicembre 2019, le seguenti società del Gruppo BPER sono dotate di un proprio Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) ai sensi del D.lgs. n. 231/01: BPER Banca, Banco di Sardegna, Banca di Sassari, Cassa di Risparmio di Bra, Cassa di Risparmio di Saluzzo, Nadia, Sardaleasing, Emilia Romagna Factor, BPER Credit Management,

---

Finitalia e Arca SGR. Anche Optima SIM sta ponendo in essere l'iter di adozione del Modello di Organizzazione e Gestione, di cui ha già approvato i documenti di impianto.

La realizzazione di un MOG non è un obbligo giuridico. Numerose società del Gruppo BPER, in ciò guidate dall'impulso della Capogruppo, dimostrando sensibilità all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria immagine e di quella dei Soci, hanno ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali procedere all'attuazione del Modello.

L'adozione del Modello persegue i seguenti obiettivi fondamentali:

- sensibilizzare e richiamare i destinatari del modello ad un comportamento corretto e all'osservanza della normativa interna ed esterna
- prevenire efficacemente il compimento dei reati previsti dal Decreto
- attuare nel concreto i valori dichiarati nel rispettivo Codice Etico.

Di conseguenza, sotto il profilo organizzativo, dette società ritengono che l'adozione del Modello possa contribuire anche al raggiungimento dei seguenti risultati:

- aumentare l'efficacia e l'efficienza delle operazioni aziendali nel realizzare le strategie della società
- migliorare la competitività nel mercato nazionale e internazionale
- migliorare l'ambiente interno di lavoro.

Il Modello e le disposizioni in esso contenute o richiamate devono essere rispettate, limitatamente a quanto di specifica competenza e alle relazioni intrattenute con le società, dai seguenti soggetti:

- componenti del Consiglio di Amministrazione
- componenti del Collegio Sindacale
- componenti dell'Organo di Vigilanza
- dipendenti (personale di prima, seconda e terza area professionale, quadri direttivi, dirigenti)
- società di revisione
- coloro che, pur non rientrando nella categoria dei dipendenti, operano per la società e sono sotto il controllo e la direzione di essa (ad esempio promotori finanziari, stagisti, lavoratori a contratto e a progetto, lavoratori somministrati).

È inoltre importante sottolineare come le regole di comportamento contenute nel Modello si integrano con quelle del rispettivo Codice Etico, che rappresenta il primo e più importante protocollo di prevenzione rispetto al compimento di qualsiasi reato, dando ad esso concreta realizzazione in ambito organizzativo e gestionale.

Per vigilare continuativamente sull'idoneità ed efficacia del Modello e sulla sua osservanza, nonché proporre la modifica e l'aggiornamento, nelle società che lo hanno adottato è stato nominato l'Organismo di Vigilanza (ex artt. 6 e 7 del D. Lgs. n. 231/01), organismo dotato di autonomia e indipendenza nell'esercizio delle sue funzioni, nonché di adeguata competenza e professionalità. L'Organismo di Vigilanza (O.d.V.) opera secondo un proprio regolamento/statuto che costituisce parte integrante del MOG.

Ad oggi, tutti gli Organismi di Vigilanza presenti nel Gruppo hanno natura collegiale.

Al fine di coinvolgere il personale nel costante aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione e raccogliere anche eventuali proposte di variazione e implementazione dello stesso, tutte le Banche italiane del Gruppo, nonché BPER Credit Management si sono dotate di una procedura informatica interna, mediante la quale le unità organizzative sono chiamate a collaborare in modo proattivo, segnalando i mutamenti organizzativi che le interessano, nonché nuove aree potenzialmente sensibili ai sensi della D.Lgs. 231/01 e le modifiche o integrazioni da apportare ai protocolli di prevenzione di loro pertinenza. Tale interrelazione raggiunge risultati assai soddisfacenti e vede il coinvolgimento attivo - con riferimento a BPER Banca - di oltre l'86% delle unità organizzative destinatarie dei contenuti specifici del Modello.

Per i destinatari dei Modelli di Organizzazione e Gestione del Gruppo è previsto l'obbligo di segnalazione al rispettivo Organismo di Vigilanza di eventuali violazioni del MOG o, in generale, del D.Lgs. 231/01 di cui dovessero venire a conoscenza, secondo i canali di segnalazione all'uopo predisposti dalle singole società del Gruppo.

## PROCEDURA DI WHISTLEBLOWING

A partire dal 01.01.2016 la Capogruppo, in adempimento agli obblighi previsti dalle Disposizioni di Vigilanza, ha implementato un proprio sistema di Whistleblowing strutturato in modo da garantire:

- la trasmissione, ricezione, esame e valutazione delle segnalazioni di eventuali comportamenti illegittimi riguardanti violazioni di norme disciplinanti l'attività bancaria ex art. 10 TUB (raccolta del risparmio tra il pubblico, esercizio del credito) e finanziaria, frodi in danno a una o più società, destinatarie attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti differenti dalle ordinarie linee di reporting; inoltre, in considerazione delle novità normative intervenute successivamente all'emanazione dell'XI aggiornamento della Circolare della Banca d'Italia n. 285/2013, il sistema di Whistleblowing è stato esteso anche alle violazioni inerenti la c.d. "Market abuse" e il contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo
- la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto che effettua la segnalazione e del soggetto eventualmente segnalato.

Per la gestione di tale unico Modello, accentrato in Capogruppo per tutte le società del Gruppo rientranti nel perimetro di applicazione del processo, è stata prevista un'unica funzione incaricata della gestione delle segnalazioni, individuata nella funzione di Revisione Interna. Il soggetto identificato come Responsabile del Sistema Interno di Segnalazione con valenza per tutte le società destinatarie è individuato nel Responsabile della Direzione Revisione Interna. Tale accentramento, come sopra, trova applicazione anche per quanto riguarda Finitalia S.p.A. inserita nel Gruppo a fine 2019, mentre vede una specifica eccezione per Arca Fondi SGR che mantiene in proprio la gestione del sistema di segnalazione Whistleblowing, con responsabile la propria funzione di Revisione Interna.

Il Sistema di Whistleblowing non modifica o abolisce, ma anzi integra, le procedure di segnalazione interna già presenti nell'ambito del Gruppo in relazione a specifici settori, la cui valenza, pertanto, rimane immutata e confermata.

Nel 2019 per la Capogruppo non sono pervenute segnalazioni attraverso il canale Whistleblowing.

### 1.6.3 Lotta alla corruzione e collaborazione con le istituzioni

Il Gruppo svolge le proprie attività con l'obiettivo di fornire servizi bancari e finanziari ai propri clienti nel rispetto del valore dell'integrità, che si declina a sua volta nei principi di professionalità, diligenza, onestà, correttezza e responsabilità.

Le attività e le strutture organizzative sono soggette alle verifiche connesse all'attuazione del Modello 231/2001, mentre l'Organismo di Vigilanza riferisce agli Organi Sociali in merito alla sua adozione ed efficace attuazione, alla vigilanza sul suo funzionamento e alla cura del suo aggiornamento.

Inoltre, dal 2018 il Gruppo ha predisposto la "Policy di Gruppo sul Governo del Rischio di non conformità alla normativa anticorruzione" che individua principi e regole per identificare e prevenire potenziali atti di corruzione, proteggendo l'integrità e la reputazione del Gruppo.

In coerenza con i valori e le prescrizioni contenute all'interno del Codice Etico, del MOG 231/01 e della Policy Anticorruzione il Gruppo non tollera:

- alcun tipo di corruzione, in qualsiasi forma, modo o giurisdizione essa si manifesti
- qualsiasi condotta avente a oggetto l'offerta o l'accettazione di denaro o altre utilità, direttamente o indirettamente, con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa.

Tali condotte non sono tollerate neanche con riferimento a pagamenti di piccole somme al fine di accelerare, favorire o assicurare l'esecuzione di un'attività di routine o comunque prevista nell'ambito dei doveri del destinatario (Facilitation Payments).

Il Gruppo, in particolare, ha individuato alcune aree nelle quali è più elevato il rischio di comportamenti corruttivi: omaggi e spese di rappresentanza; beneficenze e sponsorizzazioni; rapporti con terze parti (fornitori e altri soggetti che prestano la loro collaborazione al Gruppo, convenzionamenti e definizione di accordi commerciali o contratti per servizi, anche bancari, con, ad esempio, enti pubblici e imprese a partecipazione statale); acquisto, gestione e cessione di partecipazioni e altri asset; assunzione personale; acquisto, gestione e cessione di beni immobili. In tali aree, al fine di assicurare l'attuazione del principio generale di

---

“tolleranza zero” alla corruzione, tutte le società del Gruppo si attengono, nella gestione dei processi operativi, a regole generali e adottano norme organizzative e di controllo, nonché apposite linee guida. Nel 2019 è stato inoltre approvato il Regolamento di Gruppo del processo di promozione istituzionale dei contributi liberali.

Il personale del Gruppo che risulti coinvolto in un atto corruttivo o ne faciliti la condotta, ovvero agisca in modo non conforme alle disposizioni normative, interne o esterne, è soggetto a provvedimenti disciplinari secondo quanto previsto dalle norme e dalle disposizioni contrattuali che disciplinano lo specifico rapporto di lavoro.

Analogamente, con riferimento ai soggetti esterni, il Gruppo termina qualsiasi tipo di relazione con terze parti che, nei rapporti con le società del Gruppo, violino la normativa in materia di contrasto alla corruzione, compresa la Policy in materia di Anticorruzione, secondo quanto previsto dalle specifiche clausole inserite nei contratti.

Nell'anno 2019 non risultano casi di corruzione riguardanti il personale del Gruppo.

Inoltre, con riferimento ai rapporti con le Istituzioni il Gruppo BPER regola i canali di comunicazione con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione a tutti i livelli; a tal fine ha individuato funzioni aziendali preposte e autorizzate, le quali solamente hanno la possibilità di assumere impegni nei confronti della Pubblica Amministrazione, assolvendo ai propri compiti con integrità, indipendenza, correttezza e trasparenza.

Con l'obiettivo di non ostacolare le loro attività istituzionali, i rapporti tra BPER Banca e la Pubblica Amministrazione sono improntati alla massima collaborazione, in modo da preservare corretti ambiti di reciproca indipendenza, evitando ogni azione o atteggiamento che possa essere interpretato quale tentativo di influenzarne impropriamente le decisioni. Particolare attenzione è data alla collaborazione con l'Autorità Giudiziaria e con gli Organi dalla stessa delegati, in caso siano svolte indagini nei confronti della banca o della sua clientela.

Nello specifico, è vietato:

- esercitare pressioni di qualsiasi natura sulla persona chiamata a rendere dichiarazioni davanti all'Autorità Giudiziaria, al fine di indurla a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci
- aiutare chi abbia realizzato un fatto penalmente rilevante a eludere le investigazioni dell'autorità, o a sottrarsi alle ricerche di questa.

Ai destinatari del Codice Etico è vietato promettere o offrire ai Pubblici Ufficiali, agli Incaricati di Pubblico Servizio e, in generale, a tutti i dipendenti della Pubblica Amministrazione pagamenti, doni, benefici o altre utilità per promuovere o favorire gli interessi delle società del Gruppo in fase di assunzione di impegni e/o gestione di qualunque tipo di rapporto con la Pubblica Amministrazione (ad esempio, in caso di stipulazione ed erogazione di contratti, aggiudicazione e gestione delle autorizzazioni, attività ispettive, di controllo o nell'ambito di procedure giudiziarie).

Le competenti funzioni aziendali sono tenute a verificare che le erogazioni, i contributi o i finanziamenti agevolati, in favore della Banca, siano utilizzati per lo svolgimento delle attività per le quali sono stati concessi.

## **1.6.4 Concorrenza sleale**

Per quanto attiene il tema della concorrenza sleale, il Gruppo ha definito tra i profili di rischio disciplinati in una specifica Policy Antitrust gli ambiti riferiti alle pratiche commerciali sleali: nello stesso documento sono compendati i principi di condotta ritenuti a presidio di tale rischio.

La disciplina in materia di pratiche commerciali sleali - distinte in ingannevoli (e.g. connesse alla pubblicità e/o azioni comparative) e aggressive (e.g. l'utilizzo di clausole vessatorie) - è finalizzata specificamente a tutelare i consumatori da qualsiasi azione, omissione, condotta, dichiarazione o comunicazione commerciale posta in essere slealmente da un professionista in relazione alla promozione, vendita o fornitura di prodotti o servizi.

Una pratica commerciale è considerata sleale e quindi vietata se risulta idonea ad alterare la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, inducendolo a prendere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.



---

Il Gruppo ha definito una serie di presidi organizzativi e normativi per garantire che il cliente consumatore sia in grado di assumere decisioni informate e senza restrizioni relativamente:

- all'opportunità o meno di effettuare un acquisto di un prodotto
- alle modalità e condizioni di promozione, vendita o fornitura di prodotti o servizi
- al pagamento parziale o a saldo
- all'opportunità di conservare un prodotto o di eliminarlo
- all'opportunità di esercitare un diritto contrattuale a esso legato.

Le pratiche commerciali sono vietate se non rispettano i requisiti della diligenza professionale e sono volte ad alterare significativamente il comportamento economico - in relazione al prodotto - del consumatore medio o di un gruppo di consumatori al quale siano rivolte.

Sono per altro definiti principi di condotta a presidio delle pratiche commerciali scorrette che prevedono, tra l'altro, il divieto di compiere qualsiasi tipo di azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e il marketing che possa falsare in misura rilevante il comportamento economico del cliente; la necessità di evitare qualsivoglia comportamento che non rispetti i requisiti della diligenza professionale nelle trattative con i clienti, oltre a qualsivoglia comportamento che possa falsare con un ragionevole grado di probabilità il comportamento economico del cliente medio.

Nell'anno 2019, nell'ambito dell'operazione di acquisizione di Unipol Banca e Finitalia, l'intero procedimento è stato sottoposto alla necessaria valutazione della Autorità Garante della Concorrenza (Antitrust) e ha comportato l'emissione di un provvedimento di cessione di sportelli al fine di evitare l'eccessiva concentrazione, a scapito della concorrenza, sul territorio prevalente di operatività del Banco di Sardegna (nella Regione Sardegna).

Non sono stati in ogni caso emanati provvedimenti sanzionatori sul tema.

### 1.6.5 Diritti Umani

Nonostante il tema dei diritti umani non sia emerso dall'analisi di materialità come significativo, considerato il contesto operativo e normativo del Gruppo BPER, esso risulta presidiato all'interno del Codice Etico, nell'ambito dell'impegno del Gruppo verso il rispetto dei valori di equità e obiettività nei confronti di dipendenti, clienti, fornitori e di ogni altro stakeholder.

Inoltre, nel 2018 il Gruppo BPER ha realizzato una due diligence interna sul tema dei diritti umani con l'obiettivo di:

- predisporre una Gap analysis nell'ambito dei diritti umani al fine di attivare azioni correttive in merito
- raggiungere una maggiore coerenza con i Principi dello UN Global Compact a cui il Gruppo aderisce dal 2017.

A partire da tale premessa, la due diligence ha permesso di mappare presidi in essere e di avviare un processo di valutazione dei potenziali impatti delle attività del Gruppo in termini di rispetto dei diritti umani.

La valutazione è stata realizzata attraverso l'analisi documentale di fonti interne, in particolare politiche e procedure di interesse per gli ambiti dei diritti umani indagati, a cui hanno fatto seguito interviste con alcune Direzioni del Gruppo per una maggiore completezza delle informazioni raccolte e analizzate.

I risultati evidenziano un generale presidio dei temi investigati, con un adeguato impegno nel promuovere comportamenti coerenti con quanto indicato nel Codice Etico.

### 1.6.6 Antiriciclaggio

Ad oggi, rientrano nel perimetro societario del Servizio Antiriciclaggio, oltre alla Capogruppo, le tre Banche territoriali, la Banca di Sassari e cinque società non bancarie di diritto italiano (BPER Trust Company, Emilia Romagna Factor, Optima SIM, Finitalia e Sardaleasing). La "Funzione Antiriciclaggio" delle Banche e delle società non banca-

---

<sup>10</sup> Regolamento dell'Unità organizzativa preposta al presidio delle normative specifiche delle società del Gruppo con sede in Italia in materia di antiriciclaggio (non comprende BPER Bank Luxembourg) – ultima modifica del 17/10/2019.

---

rie è esercitata centralmente dal Servizio Antiriciclaggio sul quale, tra il 2011 e il 2019, sono venute a concentrarsi le diverse attività di controllo, di presidio e di valutazione della conformità previste dalla normativa di riferimento, come indicato nel Regolamento del Servizio Antiriciclaggio preposto al presidio delle tematiche di antiriciclaggio<sup>10</sup>. Il suddetto Servizio svolge una funzione di controllo specialistica per la Capogruppo, le Banche e le società del Gruppo che risultano destinatarie della normativa di riferimento e riferisce direttamente all'Amministratore delegato della Capogruppo. La funzione di internal audit, attribuita all'Unità Organizzativa "Revisione Interna", ha sede nella Capogruppo per tutte le Banche e società del Gruppo.

Il presidio del comparto antiriciclaggio e antiterrorismo è basato sulle seguenti attività:

- aggiornamento nel continuo dell'impianto normativo interno
- sviluppo ed implementazione di idonee procedure informatiche per la gestione del profilo di rischio della clientela
- registrazione delle operazioni e conservazione dei dati
- rilevazione di operazioni potenzialmente sospette, monitoraggio delle transazioni da/verso paesi a rischio
- erogazione di corsi di formazione in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo rivolti a tutto il personale dipendente.

Come richiesto dalla normativa vigente, l'Istituto elabora annualmente la Relazione della Funzione Antiriciclaggio che contiene, al suo interno, l'esercizio di autovalutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Il documento illustra, peraltro, le attività poste in essere dal Servizio, e la pianificazione della futura operatività, definita tenendo conto di eventuali disfunzioni rilevate. Il citato report evidenzia, inoltre, gli obiettivi formativi del Gruppo, definiti dal Servizio Antiriciclaggio in collaborazione con l'Ufficio Ricerca, Selezione e Formazione del Personale.

La Relazione annuale è sottoposta all'esame del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e delle società del Gruppo in perimetro che ne prendono visione e ne approvano i contenuti.

Nell'ambito del processo di gestione aziendale, e in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente, BPER Banca previene e contrasta, nel continuo, il rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo inteso come "rischio derivante dalla violazione di previsioni di legge, regolamentari e di autoregolamentazione funzionali alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario per finalità di riciclaggio, di finanziamento del terrorismo o di finanziamento dei programmi di sviluppo delle armi di distruzione di massa, nonché il rischio di coinvolgimento in episodi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo o di finanziamento dei programmi di sviluppo delle armi di distruzione di massa".

Per assicurare l'efficacia dei presidi antiriciclaggio, la Banca si è dotata di idonee procedure informatiche e strumenti tra i quali: l'applicativo "Gianos" per la profilatura e la gestione del rischio della clientela e la rilevazione/segnalazione delle operazioni potenzialmente sospette, il questionario elettronico per gli adempimenti di adeguata verifica e di monitoraggio della clientela, il Nuovo Archivio Unico Informatico (NAUI) per la registrazione e la conservazione delle informazioni e un software sviluppato internamente dedicato ai controlli a distanza dei flussi finanziari posti in essere dalla clientela. Il presidio del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è, peraltro, assicurato dalla disponibilità di specifiche procedure di controllo che consentono la verifica, in tempo reale, dei nominativi dei soggetti che pongono in essere un'operazione bancaria, al fine di escluderne l'inclusione nelle c.d. "black list", e di rilevare l'eventuale esposizione politica della clientela.

Con riferimento, infine, ai procedimenti sanzionatori passati in giudicato nel corso del triennio 2017-2019 si segnalano due sanzioni<sup>11</sup> che si riferiscono a vicende avvenute nel periodo 17/12/2004-11/06/2010 ed irrogate a suo tempo dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per omessa segnalazione di operazione sospetta ai sensi del DL 197/91 ss.mm. e ii.

---

<sup>11</sup> Il dato si riferisce a sanzioni comminate alla Banca di importo significativo, ovvero di valore superiore a 10.000,00 euro.

## 1.7 Rapporto con i fornitori

Il Servizio Acquisti presidia il ciclo degli approvvigionamenti per le società del Gruppo, in conformità con quanto dettagliato nel “Regolamento di Gruppo del processo di acquisto e ciclo passivo”, che disciplina ruoli e responsabilità delle diverse funzioni coinvolte nello stesso. Il Regolamento dettaglia anche i principi ispiratori del processo degli acquisti definendo i comportamenti cui uniformarsi in ordine a conflitto di interessi, riservatezza, concorrenza leale, trasparenza, regali e inviti. La missione del Servizio Acquisti è quella di garantire ai clienti interni la disponibilità di prodotti e servizi in grado di soddisfare al meglio le loro esigenze, selezionando fornitori che garantiscano il miglior equilibrio tra il prezzo e la qualità della prestazione nonché in grado di soddisfare le aspettative della società in materia di responsabilità sociale e ambientale.

I rischi relativi alla catena di fornitura vengono attentamente governati attraverso analisi preliminari e richieste documentali che permettano di valutare ogni singolo fornitore nella maniera più approfondita possibile. I rischi reputazionali legati a questo ambito vengono mappati assieme all'ufficio preposto e monitorati periodicamente. Ad oggi, il livello di rischio complessivo prospettato è classificato come “basso”.

Di seguito sono indicate le principali categorie merceologiche di fornitura:

- sistemi informativi, con riferimento all'ambito IT (HW e SW) compresa la monetica
- servizi professionali, consulenze e servizi professionali diversi (info e visure, informativa finanziaria)
- gestione immobili per quanto attiene alle spese per manutenzioni, energia, pulizie, locazioni
- sicurezza, incluso il trasporto, la contrazione valori e la vigilanza
- economie e trasporti e nello specifico anche spese postali, telefonia e omaggistica.

Per garantire efficacia ed economicità si devono di norma richiedere più preventivi a fornitori diversi. Le modalità di selezione del fornitore possono essere differenti in base alla tipologia dell'acquisto e all'ambito merceologico (gara, confronto di offerte, trattativa diretta, accordi quadro). A fornitura eseguita, insieme al cliente interno, viene valutato l'esito della fornitura dal punto di vista qualitativo e il rispetto puntuale dei criteri definiti in fase di gara.

### Distribuzione geografica degli acquisti nel biennio 2018-2019<sup>12</sup>

Area geografica <sup>13</sup>	2018		2019	
	Spesa (€)	Spesa (%)	Spesa (€)	Spesa (%)
Italia - Nord	471.814.948	73,5%	423.867.772	72,7%
Italia - Centro	80.040.864	12,5%	68.815.174	11,8%
Italia - Sud e Isole	70.248.605	10,9%	64.069.781	11,0%
Esteri	20.057.161	3,1%	26.042.088	4,5%
<b>Totale</b>	<b>642.161.579</b>	<b>100%</b>	<b>582.794.815</b>	<b>100%</b>

Nel 2019 la spesa sui fornitori locali<sup>14</sup> ha rappresentato il 96% degli acquisti totali effettuati dalle società del Gruppo BPER, un dato pressoché in linea con quello del 2018 (97%).

<sup>12</sup> I dati riportati si riferiscono al valore della spesa al lordo dell'IVA e al netto dei valori intercompany. A seguito di un processo di allineamento alle procedure della Capogruppo e a un miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2018, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

<sup>13</sup> Le aree geografiche si riferiscono alla sede legale dei fornitori e sono così suddivise: Nord: Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Veneto; Centro: Lazio, Marche, Toscana ed Umbria; Sud e Isole: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia, Sardegna.

<sup>14</sup> Sono stati considerati come “fornitori locali”, quei fornitori aventi la sede legale nel territorio nazionale in cui opera ogni singola società.

---

Riferendosi a fornitori italiani e ben conosciuti, il Gruppo ritiene che non sussistano problematiche relative alla violazione di diritti umani. In ogni caso ai fornitori viene richiesto il pieno rispetto delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori e in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza, delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa nonché della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro. Alla stipula di un contratto viene richiesta l'accettazione e l'impegno al rispetto dei principi sanciti nel Codice Etico.

A fronte della volontà del Gruppo<sup>15</sup> di rafforzare l'approccio responsabile nella catena di fornitura, in collaborazione con il Consorzio ABC (Consorzio di assicurazioni e banche al quale BPER Banca partecipa), si è realizzato un progetto, inserito successivamente nel Piano Industriale, per assegnare un rating di sostenibilità ai primi 200 fornitori.

Il progetto prevede un sistema di valutazione realizzato tramite audit documentale a valle del quale il singolo fornitore riceve un rating e un report utilizzabili per la propria attività commerciale, ottenendo così maggiore visibilità sul Portale ABC. In particolare, si sono create 3 fasce di rating, in analogia al rating di Legalità (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) con l'obiettivo di garantire una valutazione equa alle aziende che adottano volontariamente, anche in misura parziale, comportamenti socialmente responsabili per le seguenti aree: governance, ambiente, lavoro, diritti umani, corruzione, consumatori, comunità locale.

Il rating tiene conto, inoltre, di criteri dimensionali con l'obiettivo di non penalizzare le imprese piccole e micro, che oggettivamente hanno maggiori difficoltà a strutturare procedure onerose e certificazioni.

Delle 101 aziende ad oggi coinvolte, 87 hanno risposto al questionario. Di queste, 33 (38%) hanno raggiunto la soglia minima per essere segnalate quali aziende che hanno avviato un percorso di gestione dei temi di sostenibilità.

Fra i principali dati emersi, si evidenzia che 12 aziende hanno fornito un bilancio sociale o di sostenibilità e 54 un Codice Etico e/o Modello Organizzativo di Gestione (MOG).

Per quanto riguarda le certificazioni, sono state segnalate un totale di 65 certificazioni in area Responsabilità Sociale.

---

<sup>15</sup> Relativamente al perimetro di applicazione di SAP: BPER Banca, Banca di Sassari, Banco di Sardegna, CR Bra, NADIA, CR Saluzzo.





## 2. Gli stakeholder del Gruppo e l'analisi di materialità

---



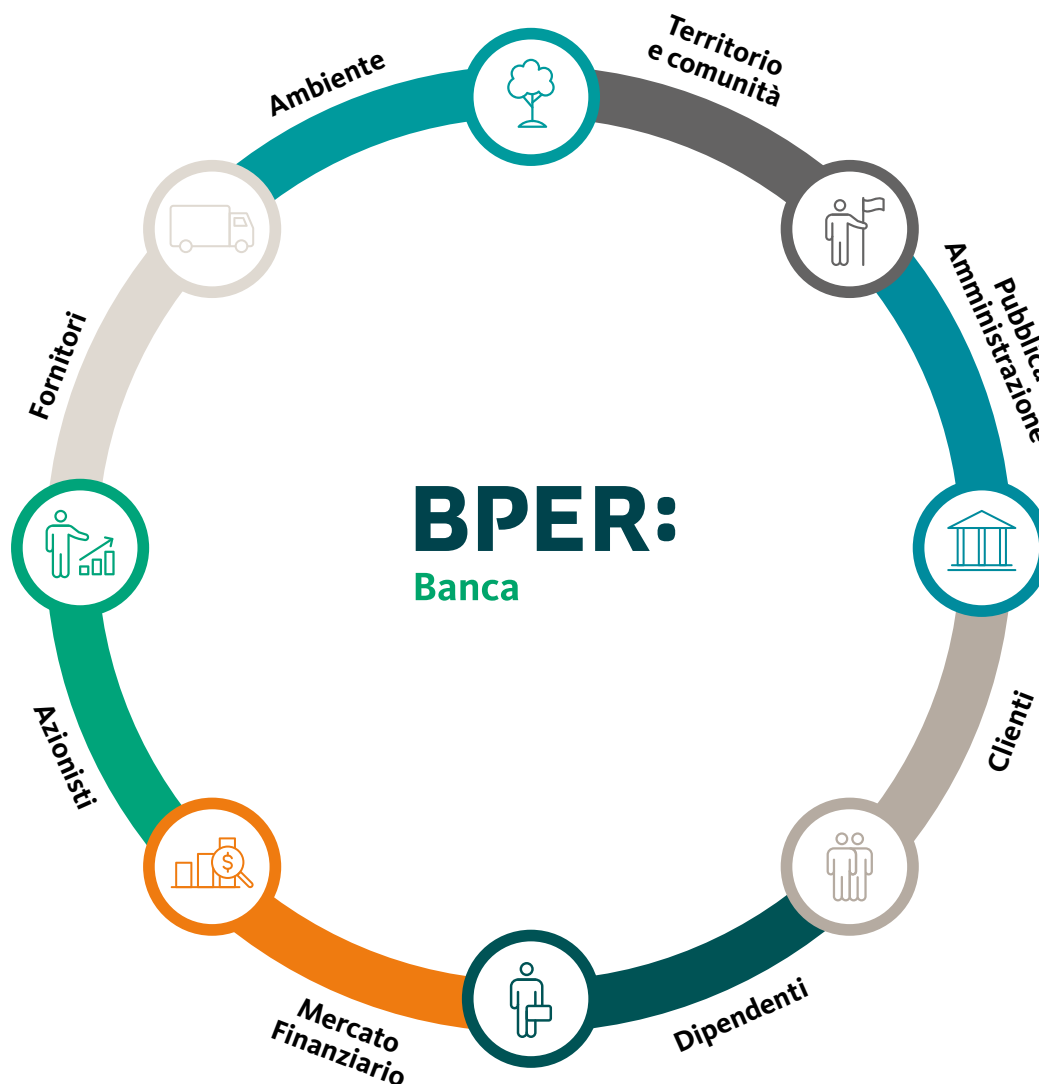
# 2.

## 2.1 Stakeholder

Ogni organizzazione attiva a livello economico può essere influenzata positivamente o negativamente dai propri stakeholder, cioè da coloro che hanno un interesse nell'organizzazione stessa. Tra gli stakeholder ci sono quelli senza i quali un'azienda non può sopravvivere, come ad esempio i clienti e i dipendenti, e altri che, seppur importanti, hanno livelli di influenza minori.

Da un lato, infatti, il Gruppo è parte attiva della vita e delle scelte dei suoi portatori di interesse e, dall'altro, ne è a sua volta influenzato. Tale concetto è di facile comprensione se lo si applica alla clientela, agli azionisti o ai dipendenti ma, seppur meno immediato, è altrettanto vero se si sposta il focus su fornitori e società di appartenenza. Ed è per questo motivo che è necessario mappare tutti i soggetti che influenzano o sono influenzati dal Gruppo BPER poiché possono sussistere modalità indirette di interazione in grado di creare impatti negativi.

L'immagine sottostante descrive la mappa degli stakeholder del Gruppo BPER.





---

Per definire le proprie strategie sulla base dei bisogni dei diversi stakeholder il Gruppo BPER li analizza e li segmenta attraverso un processo strutturato, coinvolgendo le diverse funzioni aziendali: questo è necessario poiché, a volte, gli interessi sono molteplici e differenziati (economici, sociali, ambientali), oppure perché uno stakeholder può appartenere contemporaneamente a più categorie (ad esempio un dipendente che è anche cliente e azionista). Negli anni sono stati dunque avviati percorsi di ascolto in grado di portare a sintesi istanze diverse, ma tutte orientate al bene del Gruppo. Il Gruppo BPER adotta una molteplicità di strumenti e canali per attivare un dialogo a due vie con i diversi stakeholder, per ascoltare le loro istanze e per cogliere le loro aspettative rispetto all'operato dell'azienda.

## 2.2 Analisi di Materialità

L'analisi di materialità, come richiesto dal D.Lgs. 254/16, definisce gli aspetti rilevanti da rendicontare (Material Topic) attraverso una ricerca interna e varie attività di ascolto degli stakeholder. Un argomento è ritenuto "materiale" se in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance di un'organizzazione e dei suoi stakeholder. L'analisi di materialità del Gruppo è realizzata sulla base di un processo strutturato conforme agli standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Iniziative - GRI e lo standard AA1000APS di AccountAbility, entrambi focalizzati sul principio di materialità. Tale processo tiene in considerazione anche le richieste del sopracitato D.Lgs. 254/2016.

Il Gruppo BPER aggiorna l'analisi di materialità con cadenza biennale, fatto salvo l'accertamento annuale che non si siano verificati cambiamenti significativi rispetto agli impatti economici ambientali e sociali del Gruppo e al contesto di riferimento. Di seguito si riporta una sintesi di quanto realizzato per la revisione degli aspetti materiali nel corso del 2019.

Al fine di identificare i temi più rilevanti all'interno del settore bancario è stata realizzata un'attività propedeutica, basata su due step di lavoro: il benchmark sulle Dichiarazioni non finanziarie dei principali Istituti bancari italiani (12 banche) e alcune interviste dirette a opinion leader del settore finance. Dall'analisi è derivata l'opportunità di evidenziare in maniera più puntuale tre ambiti tematici:

1. il **business in chiave di sostenibilità** ESG, ovvero i temi relativi al sostegno all'imprenditoria, inclusione finanziaria e investimenti responsabili
2. l'**evoluzione del rapporto con la clientela**, in particolare su accessibilità e digitalizzazione dei servizi e privacy e sicurezza informatica
3. l'**impegno verso l'ambiente**, in particolare su impatti ambientali indiretti e contrasto al climate change e su gestione impatti ambientali diretti.

Il nuovo elenco dei temi così dettagliato e integrato è stato sottoposto alla valutazione del Top Management (29 referenti) durante un workshop dedicato in cui sono stati classificati i temi più rilevanti per il Gruppo BPER.

Per valutare invece la rilevanza dei temi per gli stakeholder, il Gruppo BPER ha organizzato 3 forum multistakeholder e una survey dedicata su un ampio campione di Clienti (1.000 rispondenti).

I forum multistakeholder hanno coinvolto oltre 60 persone, rappresentanti di Clienti, Enti pubblici, Associazioni di categoria, Associazioni ambientaliste e di carattere sociale, Fornitori, mondo della Scuola e Università. L'attività è stata organizzata nei territori di Modena (25 settembre 2019), Lanciano (15 ottobre 2019) e Crotone (24 ottobre 2019).

I temi risultati materiali sono di seguito riportati<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Per ulteriori approfondimenti sull'analisi di materialità pubblicata precedentemente si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2018, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

<b>Tema materiale</b>	<b>Aspetto del GRI</b>	<b>Perimetro dell'impatto</b>	<b>Coinvolgimento del Gruppo BPER</b>
Integrità nella condotta	Anticorruzione Politica pubblica Comportamento anticoncorrenziale Compliance socioeconomica Marketing ed etichettatura Compliance ambientale Tassazione	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Performance economica	Performance economica Presenza sul mercato	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Tutela della stabilità finanziaria	N.A.	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Processi di governance e decisionali	N.A.	Capogruppo	Causato dal Gruppo
Gestione del rischio	Anticorruzione Compliance ambientale Compliance socioeconomica Comportamento anticoncorrenziale Marketing ed etichettatura Tassazione	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Credito responsabile	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Sostegno all'imprenditoria	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Inclusione finanziaria	Comunità locali	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Investimenti responsabili	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Impatti ambientali indiretti e contrasto al climate change	Portafoglio prodotti	Gruppo BPER Clienti Corporate e Retail	Causato dal Gruppo BPER e a cui il Gruppo contribuisce
Adeguatezza e trasparenza dell'offerta	Portafoglio prodotti Marketing ed etichettatura	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Qualità del servizio	Marketing ed etichettatura	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Soddisfazione del cliente	N.A.	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Accessibilità e digitalizzazione dei servizi	N.A.	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Privacy e sicurezza informatica	Privacy dei clienti	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Supporto alla comunità	Comunità locali	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Tutela e benessere dei lavoratori e dialogo	Occupazione Diversità e pari opportunità Salute e sicurezza sul lavoro Relazioni tra lavoratori e management	Dipendenti del Gruppo Collaboratori esterni <sup>17</sup>	Causato dal Gruppo BPER

<sup>17</sup> Il perimetro esteso ai collaboratori esterni è riferito ai soli aspetti Occupazione e Salute e sicurezza sul lavoro. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono la sola categoria dei Somministrati e non altre tipologie di lavoratori non dipendenti che operano presso i siti del Gruppo BPER e/o sotto il controllo del Gruppo BPER, in considerazione della loro significatività e della disponibilità di tali dati su cui il Gruppo BPER non esercita un controllo diretto.

Valorizzazione e coinvolgimento dei dipendenti	Occupazione Formazione e istruzione	Dipendenti del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Gestione degli impatti ambientali diretti	Materiali Energia Emissioni Compliance ambientale Rifiuti	Gruppo BPER Fornitori di energia elettrica	Causato dal Gruppo BPER e direttamente correlato al Gruppo BPER tramite i suoi rapporti commerciali
Gestione responsabile della catena di fornitura	Pratiche di approvvigionamento	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER

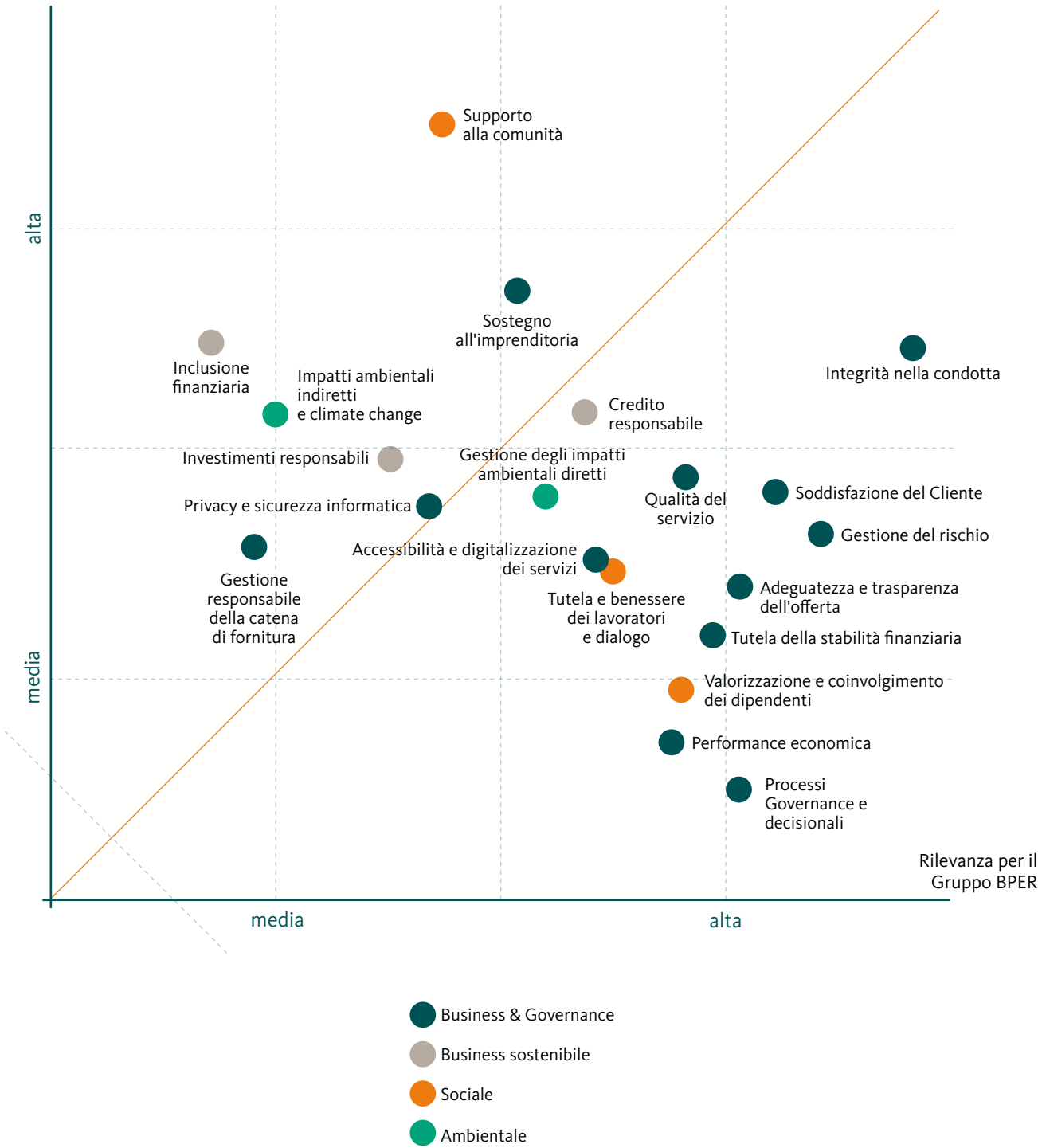
Gli esiti delle rilevazioni condotte, sia interne che esterne, hanno portato all'elaborazione della Matrice di Materialità 2019 che è stata validata dal Comitato Controllo e dal Rischi e dal Collegio Sindacale e infine approvata dal Consiglio di Amministrazione di BPER Banca in data 28 novembre 2019.

Il presente documento si focalizza sulle tematiche identificate come “materiali” dando evidenza delle criticità e delle aspettative emerse nel corso delle iniziative di engagement.



Matrice di materialità

Rilevanza per gli stakeholder



---

Dalla matrice di materialità 2019 emergono le seguenti considerazioni:

- si conferma la rilevanza dell'Integrità nella condotta come cardine per l'agire del Gruppo e garanzia del rapporto con i propri stakeholder
- le diverse categorie di stakeholder riconoscono il ruolo e il supporto del Gruppo nei confronti del territorio e della comunità in cui esso opera
- dalle iniziative di coinvolgimento degli stakeholder emerge l'importanza attribuita ai nuovi ambiti tematici alla base della qualificazione del business in chiave ESG, ovvero il Sostegno all'imprenditoria e gli Investimenti responsabili
- al contempo, si evidenzia un elevato riscontro sui temi ambientali, in particolare per quel che concerne la gestione degli Impatti ambientali indiretti e il contrasto al climate change, su cui il Gruppo ha avviato un percorso conoscitivo sui rischi derivanti.



A man in a striped shirt is carrying a young girl in a yellow shirt on his shoulders. They are both seen from behind, with their arms outstretched, against a bright sunset sky. The girl's hair is in a ponytail. The scene is warm and evokes a sense of family and future.

### 3. Tutela della stabilità finanziaria

---



Di seguito la descrizione di alcune caratteristiche del Gruppo BPER utili a valutarne l'affidabilità.

### Alta solidità

#### CET1 (Common Equity Tier 1)

È l'indice che misura la solidità bancaria. Più alto è questo valore rispetto a quello assegnato dalla BCE più la banca è solida. Il valore del Gruppo BPER è ampiamente superiore al minimo che viene richiesto per il 2019 (dati al 31/12/2019).



CET1 Phased in Gruppo  
BPER Banca

13,91%



CET1 minimo richiesto  
da BCE per il 2019

9%



Utile netto

379,6  
milioni di euro

### Alta liquidità

- Indici di liquidità previsti dalla normativa ampiamente superiori ai minimi richiesti
- Ampia capacità di rifinanziamento con la BCE.

### Bassa rischio

Il profilo di rischio è uno tra i più contenuti del sistema nazionale.

#### Leva Finanziaria

Indicatore utilizzato per la valutazione del profilo di rischio di una banca.

Il profilo di rischio del Gruppo BPER è uno tra i più contenuti del panorama bancario italiano. Secondo la Leva Finanziaria, l'indicatore per la valutazione del rischio di una banca, BPER Banca è tra le migliori del sistema nazionale.



Leverage Phased in  
Gruppo BPER Banca:  
6,1%

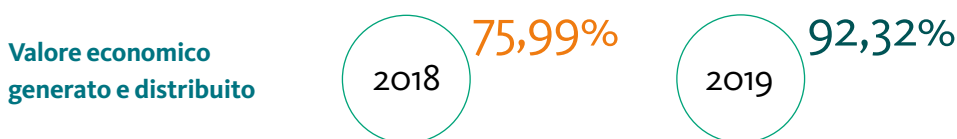
(Dati al 31/12/2019)

### 3.1 Valore economico generato e distribuito

Il Gruppo BPER opera sul mercato al fine di creare una ricchezza sostenibile a lungo termine per i propri stakeholder e per tutto il territorio in cui opera. L'obiettivo che si persegue in questo capitolo è quello di descrivere come il valore economico generato dal Gruppo, che nel 2019 è stato pari a 1,96 miliardi di euro, sia stato redistribuito in gran parte ai propri portatori di interesse.

Migliaia di euro	2018 <sup>18</sup>		2019	
	€	%	€	%
Totale valore economico direttamente generato	1.963.518	100%	1.964.965	100%
Valore economico distribuito ai fornitori	(420.039)	21,39%	(427.152)	21,74%
Valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori	(821.494)	41,84%	(1.051.712)	53,52%
Valore economico attribuito a terzi	(43.837)	2,23%	(14.869)	0,76%
Valore economico distribuito ad azionisti	(62.570)	3,19%	(72.888)	3,71%
Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione centrale e periferica	(139.259)	7,09%	(241.822)	12,31%
Valore economico distribuito alla collettività <sup>19</sup>	(4.842)	0,25%	(5.552)	0,28%
<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>(1.492.041)</b>	<b>75,99%</b>	<b>(1.813.995)</b>	<b>92,32%</b>
<b>Totale valore economico trattenuto</b>	<b>(471.477)</b>	<b>24,01%</b>	<b>(150.970)</b>	<b>7,68%</b>

A fronte di una riduzione in percentuale del valore economico trattenuto, si evidenzia come il valore distribuito sia aumentato considerevolmente passando dal 75,99% al 92,32%.



Cresce anche il valore economico distribuito agli azionisti. Per quest'ultimi, il dato è stato deliberato dal CdA del 5 febbraio 2020 per un importo pari a 14 centesimi ad azione, rispetto ai 13 centesimi distribuiti nel 2019. Inoltre, il valore generato nel 2019, influenzato dalle operazioni di aggregazione aziendale realizzate nel corso dell'esercizio, risulta sostanzialmente in linea al dato 2018.

A fronte di maggiori rettifiche di valore su crediti derivanti in particolare dall'accelerazione del processo di derisking che il Gruppo ambisce a conseguire attraverso una nuova operazione di cartolarizzazione di sofferenze di importo rilevante, da completare nella prima parte del 2020, si registra la tenuta del margine d'interesse e un significativo incremento del risultato commissionale.

<sup>18</sup> I dati 2018 sono stati riesposti a seguito dell'aggiornamento del "Prospetto di determinazione e di distribuzione del valore aggiunto", pubblicato dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) in data 24 ottobre 2019. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2018, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

<sup>19</sup> All'interno della voce "Valore economico distribuito alla collettività", oltre alle erogazioni liberali, sono ricompresi anche gli investimenti nelle comunità (si veda cap. 8 "I rapporti con la Comunità").

## 3.2 La trasparenza fiscale

Al termine di un iter iniziato nel dicembre 2017, con Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 25 luglio 2018, BPER Banca è stata ammessa al regime di Adempimento Collaborativo (cooperative compliance) ai sensi del D. Lgs. 5 Agosto 2015 n.128.

Questo significativo risultato è stato ottenuto a seguito della presentazione di apposita istanza e di una conseguente istruttoria da parte dell'Amministrazione Finanziaria volta a verificare, in concreto, l'adeguatezza del "Tax Control Framework" impostato da BPER Banca. A seguito di tale positiva verifica, BPER Banca risulta inserita nell'elenco delle società ammesse al regime e pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate. L'istituto dell'adempimento collaborativo, introdotto in Italia nel 2015 con il provvedimento citato, nasce con l'obiettivo di stabilire regole e modalità che consentano all'Amministrazione Finanziaria e al contribuente di potere accedere a un livello di dialogo e di interazione basato su un rapporto di fiducia tra le parti. Ciò permette al contribuente di potere beneficiare di una serie di elementi premiali connessi allo status di aderente a tale istituto, tra i quali vanno ricordati:

- pervenire, con l'Agenzia delle Entrate, a una comune valutazione delle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali, prima della presentazione delle dichiarazioni fiscali, attraverso forme di interlocuzione costanti e preventive su elementi di fatto con conseguente aumento del livello di certezza sulle questioni fiscali rilevanti
- procedura abbreviata di interpello preventivo in merito all'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti
- impianto sanzionatorio ridotto con riscossione sospesa fino alla definitività dell'accertamento per i rischi di natura fiscale comunicati in modo tempestivo ed esauriente da parte del contribuente all'Agenzia, nel caso in cui quest'ultima non condivida la posizione proposta
- in caso di denuncia per reati fiscali, l'Agenzia delle Entrate comunica alla Procura della Repubblica la circostanza che il contribuente fa parte dell'Adempimento Collaborativo fornendo, se richiesta, ogni utile informazione in ordine al controllo del rischio fiscale



- 
- non è richiesta alcuna garanzia per il pagamento dei rimborsi delle imposte, sia dirette che indirette.

Di contro, la Banca deve garantire il mantenimento e la gestione di un Tax Control Framework sistematicamente aggiornato e monitorato. A tale scopo, il Servizio Fiscale della Banca è a tutti gli effetti un Presidio Specialistico che, in coordinamento con la Direzione Compliance, garantisce sistematica analisi, valutazione e copertura dei rischi fiscali.

Nel corso del 2019 si è quindi proseguito nell'iter di implementazione e miglioramento della struttura del TCF dando seguito ad una serie di iniziative, le più rilevanti delle quali sono:

- adozione di una apposita piattaforma informatica, la cui metrica valutativa è coerente con la metodologia adottata dalla Compliance della Banca
- formalizzazione di manualistica operativa che descrive dettagliatamente le attività svolte
- aggiornamento delle Policy di gestione del rischio fiscale
- realizzazione di piattaforma telematica per la gestione della consulenza fiscale, basata sul sistema di ticketing già in uso presso la Banca
- definizione di modelli formalizzati per la valutazione del rischio interpretativo.

Tra i vari elementi oggetto di analisi e confronto con l'apposita struttura dell'Agenzia delle Entrate, nel corso del 2019, ha avuto luogo - in data 18 aprile 2019 - una verifica sul periodo d'imposta 2018, considerando in modo specifico gli effetti fiscali derivanti dalla fusione per incorporazione di Nuova Cassa di Risparmio di Ferrara.

Alla data di approvazione della presente Relazione non sono emersi elementi di rischio rispetto a tale attività di verifica.



A close-up, low-angle shot of a woman on the left, smiling and looking upwards. In the center, a person wearing a dark blue long-sleeved shirt has their arms raised high, with hands clasped together. The background is a bright, out-of-focus indoor space with warm light. The text '4. I nostri clienti' is overlaid in white, with the number '4' underlined.

## 4. I nostri clienti

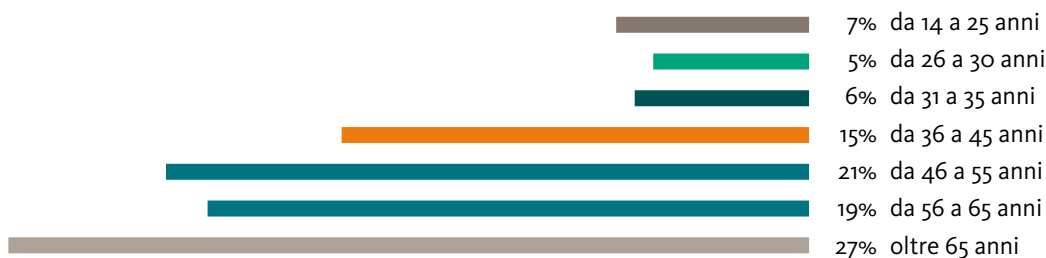


Il Gruppo BPER basa i suoi successi sul rapporto di fiducia instaurato con la propria clientela, improntato su correttezza e trasparenza. Nella filosofia aziendale, il cliente è prima di tutto una persona con i propri sogni e progetti ma anche con problemi e situazioni difficili. La mission è quella di aiutare il cliente a realizzare i suoi progetti e a superare le difficoltà.

I clienti del Gruppo BPER sanno di poter contare su serietà e competenza che, nel corso degli anni, sono diventate un carattere distintivo: oltre il 61% dei clienti<sup>20</sup> intrattiene da più di 10 anni un rapporto con il Gruppo.

### Distribuzione clienti per età

	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019
Da 14 a 25 anni	135.369	148.641	168.421
Da 26 a 30 anni	95.418	98.769	112.833
Da 31 a 35 anni	108.556	110.051	130.309
Da 36 a 45 anni	308.752	301.713	354.220
Da 46 a 55 anni	398.695	399.845	480.807
Da 56 a 65 anni	347.638	357.475	437.148
Oltre 65 anni	527.641	539.749	638.111



<sup>20</sup> I dati relativi al capitolo "I nostri clienti" includono, per il 2017, le seguenti banche: BPER Banca, Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Bra. I dati relativi al 2018 e al 2019 includono anche Cassa di Risparmio di Saluzzo.



### Distribuzione clienti per anzianità di rapporto

	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019
Fino 1 anno	116.397	125.676	133.343
Da 1 a 5 anni	381.746	393.853	521.238
Da 6 a 10 anni	341.595	331.765	416.696
Da 11 a 20 anni	577.805	570.001	697.278
Da 21 a 30 anni	606.637	557.345	591.025
Oltre 30 anni	227.315	315.723	361.166



Il percorso si fonda su un legame di fiducia che va oltre le mere norme che regolano i rapporti tra banca e cliente.

Il “Codice interno di autodisciplina del Gruppo BPER” definisce le norme comportamentali di dipendenti, collaboratori esterni e promotori finanziari, ma soprattutto delinea le linee guida dei rapporti con i clienti e con gli investitori. Le disposizioni contenute nel Codice sono il riferimento per impostare una condotta operativa corretta nell'erogazione dei servizi di investimento, anche in assenza di puntuali istruzioni interne, manuali e/o circolari.

Il Codice stabilisce che nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e, in generale, nell'ambito della propria attività lavorativa, tutti i Soggetti Rilevanti<sup>21</sup> debbano comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza per servire al meglio l'interesse dei clienti e l'integrità dei mercati.

Il Gruppo BPER dispone di risorse e procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi e delle attività. Ad esempio, la Capogruppo, in adempimento agli obblighi previsti dalle Disposizioni di Vigilanza, ha implementato un proprio sistema di Whistleblowing strutturato in modo da garantire la trasmissione di segnalazioni di eventuali comportamenti illegittimi riguardanti violazioni di norme disciplinanti l'attività finanziaria.

<sup>21</sup> Soggetti appartenenti a una delle seguenti categorie: i) i componenti degli organi aziendali, Soci che in funzione dell'entità della partecipazione detenuta possono trovarsi in una situazione di conflitto di interessi, dirigenti o promotori finanziari dell'intermediario; ii) dipendenti dell'intermediario, nonché ogni altra persona fisica a cui servizi siano a disposizione e sotto il controllo dell'intermediario e che partecipino alla prestazione di servizi di investimento e all'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario; iii) persone fisiche che partecipino direttamente alla prestazione di servizi all'intermediario sulla base di un accordo di esternalizzazione avente per oggetto la prestazione di servizi di investimento e l'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario.

La correttezza e trasparenza verso il cliente dipendono anche da un'informazione chiara, corretta e facilmente comprensibile.

BPER Banca predispone i documenti, seguendo le principali indicazioni redazionali fornite dalla normativa, prestando attenzione ai criteri di impaginazione, struttura dei documenti, semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato e utilizzando il canale di comunicazione più adeguato, in modo da consentire al cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, di confrontare con facilità i prodotti e di adottare decisioni ponderate e consapevoli.

Le informazioni offerte non sono orientate alla mera promozione dei prodotti e dei servizi, ma si focalizzano sull'erogazione di informazioni chiare e di elevata utilità per i clienti. A tal fine, anche il personale di Filiale svolge un ruolo importante, esso infatti deve:

- conoscere approfonditamente le caratteristiche e le peculiarità dei prodotti offerti
- approfondire e comprendere le vere esigenze del cliente per indirizzarlo verso prodotti e servizi coerenti e idonei a soddisfare i bisogni manifestati
- utilizzare la documentazione di trasparenza prevista per le diverse tipologie di operazioni e servizi offerti, per far comprendere al cliente le caratteristiche, i costi e i rischi dei prodotti offerti
- accertarsi che il cliente, prima di sottoscrivere il contratto, abbia avuto modo di valutare la documentazione fornita e sia in condizioni di effettuare una scelta consapevole e coerente con le proprie esigenze.

Rivolgendo l'attenzione sia alle persone sia alle aziende, il Gruppo BPER è costantemente orientato ad ampliare l'offerta dei prodotti, in modo da poter andare incontro alle molteplici esigenze del mercato. Alcuni esempi di questo tipo di supporto sono rappresentati di seguito.

**Global Advisory Imprese:** l'iniziativa che BPER Banca riserva a un gruppo di aziende selezionate in base a parametri patrimoniali-finanziari. L'offerta prevede una consulenza globale a supporto della crescita delle imprese, attraverso la proposta di una gamma di prodotti e servizi a valore aggiunto in ambito internazionalizzazione, wealth advisory, finanza d'impresa e investment banking.

**Global Advisory Private:** il servizio di consulenza evoluta riservato alla clientela Private che, grazie a una visione integrata, è in grado di definire le strategie migliori per pianificare il futuro del cliente e della sua famiglia. Global Advisory utilizza una piattaforma informatica realizzata ad hoc per offrire una consulenza specializzata su temi finanziari, immobiliari, successori, di protezione e previdenziali.

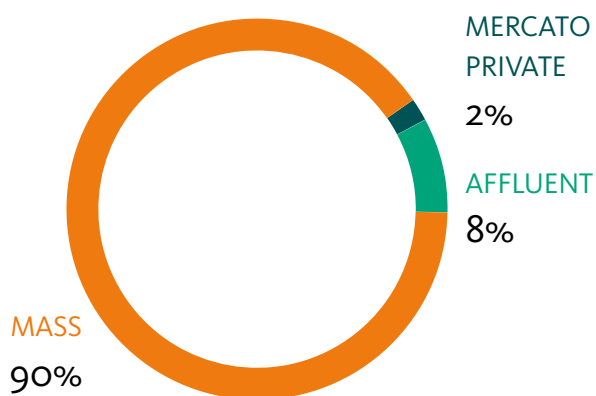
### Portafoglio clienti Retail Banking (mln €)<sup>22</sup>

	2017		2018		2019	
	Retail Banking	%	Retail Banking	%	Retail Banking	%
Mass	13.348,53	90%	13.425,42	90%	16.803,28	90%
Affluent	1.191,27	8%	1.242,18	8%	1.584,86	8%
Mercato private	293,11	2%	350,119	2%	301,57	2%
<b>Totale privati</b>	<b>14.832,91</b>	<b>100%</b>	<b>15.017,72</b>	<b>100%</b>	<b>18.689,71</b>	<b>100%</b>

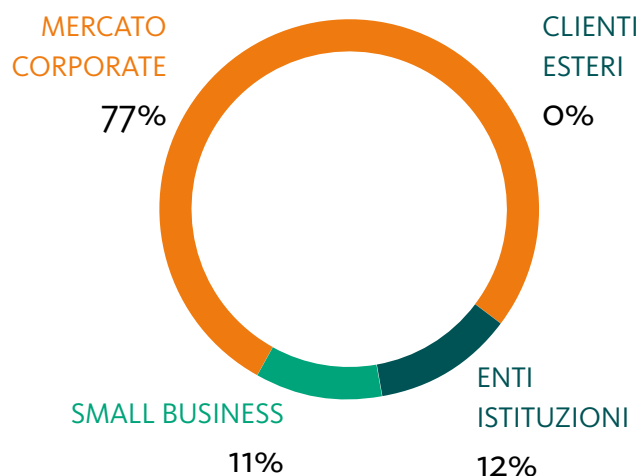
## Portafoglio clienti Area bancaria commerciale e Corporate (mln €)<sup>22</sup>

	2017		2018		2019	
	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Mercato corporate	26.013,41	77%	24.147,39	77%	23.950,86	77%
Small business	4.214,18	13%	3.588,36	11%	3.541,71	11%
<b>Totale imprese</b>	<b>30.227,59</b>	<b>90%</b>	<b>27.735,75</b>	<b>88%</b>	<b>27.492,57</b>	<b>88%</b>
Clienti esteri	84,37	0%	64,91	0%	51,25	0%
Enti e istituzioni	3.464,76	10%	3.747,44	12%	3.763,11	12%
<b>Totale</b>	<b>33.776,73</b>	<b>100%</b>	<b>31.548,09</b>	<b>100%</b>	<b>31.306,93</b>	<b>100%</b>

## Portafoglio clienti Retail Banking (mln €)<sup>22</sup>



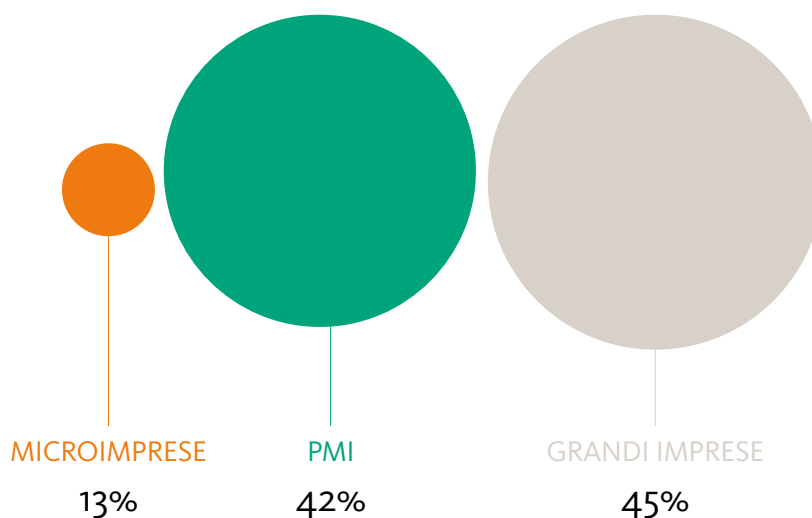
## Portafoglio clienti per business line (mln €)



<sup>22</sup> I valori riportati corrispondono agli impieghi lordi verso clientela al netto delle partite infragruppo e dei titoli di debito.

## Portafoglio clienti imprese per dimensione (mln €)<sup>22</sup>

	2017		2018		2019	
	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Microimprese	4.214,18	14%	3.588,36	13%	3.541,71	13%
PMI	12.840,30	42%	11.018,26	40%	11.571,67	42%
Grandi imprese	13.173,11	44%	13.129,13	47%	12.379,19	45%
<b>Totale imprese</b>	<b>30.227,60</b>	<b>100%</b>	<b>27.735,75</b>	<b>100%</b>	<b>27.492,57</b>	<b>100%</b>

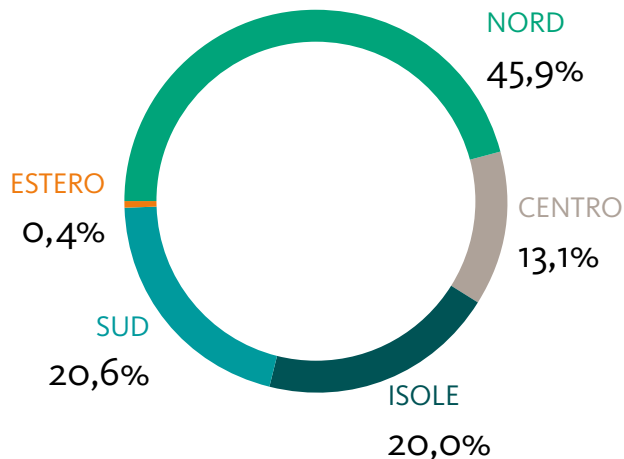


## Portafoglio clienti per business line: distribuzione geografica (mln €)<sup>22</sup>

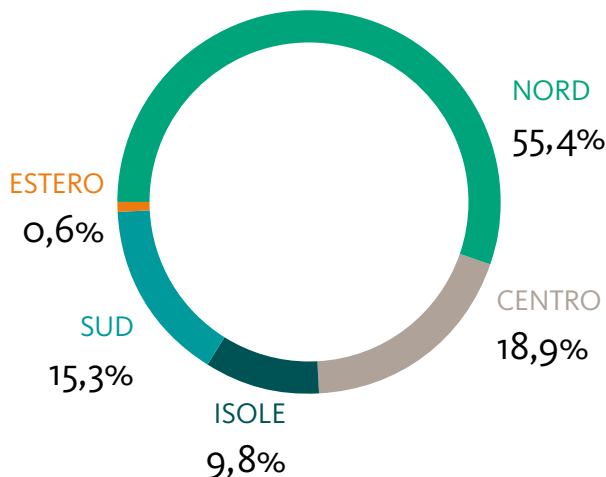
	31.12.2017				31.12.2018				31.12.2019			
	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Nord	7.149,41	48,2%	18.353,64	54,3%	7.098,94	47,3%	17.784,71	56,4%	8.573,69	45,9%	17.342,64	55,4%
Centro	1.431,80	9,7%	5.525,90	16,4%	1.483,93	9,9%	5.360,10	17,0%	2.449,60	13,1%	5.913,68	18,9%
Isole	2.923,12	19,7%	3.917,99	11,6%	2.995,39	19,9%	3.138,58	9,9%	3.740,32	20,0%	3.065,58	9,8%
Sud	3.276,16	22,1%	5.815,38	17,2%	3.388,04	22,6%	5.132,18	16,3%	3.849,16	20,6%	4.784,00	15,3%
Estero	52,42	0,3%	163,82	0,5%	51,42	0,3%	132,52	0,4%	76,94	0,4%	201,03	0,6%
<b>Totale</b>	<b>14.832,91</b>	<b>100%</b>	<b>33.776,73</b>	<b>100%</b>	<b>15.017,72</b>	<b>100%</b>	<b>31.548,09</b>	<b>100%</b>	<b>18.689,71</b>	<b>100%</b>	<b>31.306,93</b>	<b>100%</b>

<sup>22</sup> I valori riportati corrispondono agli impieghi lordi verso clientela al netto delle partite infragruppo e dei titoli di debito.

**N° clienti per distribuzione territoriale  
(Retail banking)**



**N° clienti per distribuzione territoriale  
(Area bancaria commerciale e Corporate)**



#### Ascolto dei clienti

La customer satisfaction è una delle leve principali del sistema di programmazione e controllo della qualità dei servizi nonché un fattore strategico di competizione nel mercato. Da questo principio nasce l'esigenza di costruire un sistema di monitoraggio della qualità percepita che abbracci tutti i segmenti di clientela e i diversi momenti della relazione banca-cliente.

Dal 2018 il Gruppo BPER ha avviato un percorso strutturato di ascolto della propria clientela, con l'obiettivo di monitorare il livello di soddisfazione del servizio offerto e di alimentare un processo di miglioramento continuo della relazione. Il sistema di misurazione della qualità di servizio in filiale, denominato IESS (Indice di experience e soddisfazione di servizio), attivo dal 2016 con circa 50.000 interviste telefoniche all'anno, è stato sostituito da un nuovo impianto, che dal 2019 prevede un monitoraggio continuo dell'intera base clienti, attraverso la metrica del Net Promoter Score ("NPS"), un indicatore che misura la proporzione di "promotori" (clienti che consiglierebbero la banca) rispetto ai "detrattori" (clienti che non consiglierebbero la banca). Il principale canale di contatto utilizzato è l'e-mail, per poter raccogliere il maggior numero possibile di feedback dai clienti con il minore effort in termini di costi e tempi, supportato dall'utilizzo dell'SMS per la clientela senza contatto e-mail. Il perimetro della rilevazione comprende i clienti di BPER Banca e del Banco di Sardegna.

Nel 2019 si confermano le evidenze emerse dal progetto pilota del 2018: il livello di soddisfazione della clientela è allineato tra i segmenti Family e Personal, mentre è inferiore, anche se comunque positivo, per i clienti POE (Piccoli Operatori Economici).

Il Net Promoter Score sarà inserito tra le metriche di riferimento per la definizione degli obiettivi strategici dei prossimi anni (MBO 2020 e 2021).

## Indagine di Customer Satisfaction 2019

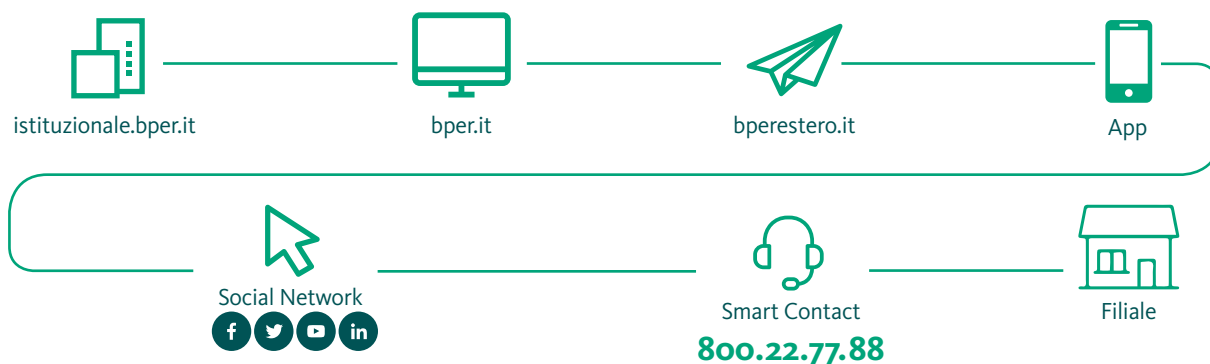
	2019	
	Segmento	NPS
Clientela privata <sup>23</sup>	Family	+29%
	Personal	+31%
	POE	+17%

Nell'ambito del progetto NPS, rientrano anche processi di rilevazione “a caldo” dell’esperienza della clientela, attivati a seguito di specifici episodi: ad oggi le rilevazioni sono state effettuate per consulenza per l'apertura di un conto corrente, sottoscrizione di polizze assicurative, mutui e prestiti.

Nel 2019 non sono state attivate indagini di *customer satisfaction* per la clientela Imprese (Corporate e Business PMI) e per la clientela Private, che saranno effettuate nell’anno 2020.

## I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

Tutte le informazioni su prodotti, servizi e iniziative sono disponibili anche sui nostri canali.



BPER Banca e il Banco di Sardegna si sono dotate di un assistente virtuale che risponde e dà consigli a tutte le persone che scrivono sui canali digitali. Un sistema di intelligenza artificiale al servizio dei clienti. “Dotti” e “Pinti” attualmente presenti rispettivamente solo sul sito [bper.it](http://bper.it) e [bancodisardegna.it](http://bancodisardegna.it) rispondono attraverso una navigazione guidata.

<sup>23</sup> Nel corso del 2019 l'indicatore NPS è stato rilevato solo per BPER Banca e Banco di Sardegna, a esclusione della clientela di ex Unipol Banca.

---

## Contact Center

Il Contact Center del Gruppo BPER risponde solo dall'Italia nell'ottica di favorire l'occupazione nazionale e fornire un miglior servizio ai clienti. È però in grado di fornire assistenza ai clienti in 6 lingue oltre all'italiano: inglese, francese, spagnolo, romeno, portoghese e arabo.

Il Contact Center di BPER Banca ha ottenuto due importanti certificazioni di qualità: UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 18295:2017.

L'evoluzione del canale di contatto WhatsApp permette, inoltre, tramite l'integrazione con la piattaforma Live Person (prima realtà del Finance a livello mondiale) di erogare un servizio di eccellenza nella relazione con i clienti a distanza, tramite un profilo Business certificato.

Su questo canale sono stati applicati in maniera esclusiva processi finalizzati a migliorare la Customer Experience dei clienti: tramite il servizio di messaggistica si può richiedere il duplicato del PIN della propria carta di credito in totale autonomia; sono inoltre, allo studio ulteriori utilizzi per favorire alcune operazioni in modalità semplice e intuitiva.

## Gestione Reclami

L'efficace, attiva e tempestiva gestione dei reclami rappresenta uno strumento di fondamentale importanza per preservare la relazione con i clienti.

L'accurata analisi dei reclami permette, infatti, di perseguire possibili aree di miglioramento nei prodotti e servizi offerti, fornendo opportunità di recupero e fidelizzazione della clientela insoddisfatta.

I rendiconti annuali sull'attività di gestione dei reclami sono presenti sui siti di ogni società del Gruppo<sup>24</sup> soggetta agli obblighi di trasparenza in quanto autorizzata alla prestazione di servizi di investimento.

## Progetto Spoke Light del Banco di Sardegna

Il Progetto Spoke Light è dedicato alle filiali più piccole situate in territori con alta penetrazione e bassa concorrenza.

È stato avviato un progetto destinato a perfezionare la vendita di servizi o prodotti complementari attraverso un miglioramento dell'offerta, semplificata e focalizzata in base alla vocazione territoriale (privati, agroalimentare, turismo) e un miglioramento della comunicazione che consiste nel mettersi nei panni del cliente parlando un linguaggio chiaro e semplice. Anche il layout delle filiali e le comunicazioni ad esso destinate sono stati ridisegnati con questi criteri.

Inoltre, sono stati messi a punto:

- cambiamenti di orari al pubblico per focalizzarsi sulla vendita dei prodotti top seller per cluster
- gestione clienti POE e/o Personal, grazie al supporto del consulente (anche remoto)
- previsione di estensione del catalogo prodotti anche al non bancario (es. libri).

Il progetto è partito in test con le prime 20 filiali pilota; i risultati in termini di miglioramento del cross selling (vendita di prodotti complementari) e di crescita della qualità della relazione con il cliente hanno determinato l'estensione del progetto a inizio anno ad altre 39 filiali, mentre a luglio 2019 il progetto è stato completato con il roll out sulle restanti filiali del perimetro individuato, per un totale di 86 Spoke Light. I collaboratori delle filiali hanno seguito un iter formativo personalizzato, progettato sulla base dei loro fabbisogni formativi rilevati.

Inoltre, per migliorare la value proposition nei confronti di determinati target di clientela (ad esempio i teenager) e potenziare i canali remoti per agevolare l'accesso ai servizi bancari, sono attivi il nuovo sito commerciale e il mini-sito mutui, che generano molti contatti e appuntamenti con il pubblico più evoluto sul piano digitale.

---

<sup>24</sup> BPER Banca; Banco di Sardegna; Banca di Sassari; Cassa di Risparmio di Bra; Cassa di Risparmio di Saluzzo; Emilia Romagna Factor; Sardaleasing; Optima Sim.



---

## 4.1 Innovazione di servizio

Oggi più che mai, i cambiamenti sono all'ordine del giorno e le esigenze dei clienti non fanno eccezione. Per continuare a offrire i propri servizi con lo stesso grado di affidabilità e qualità che lo contraddistinguono, il Gruppo BPER è costantemente impegnato nell'analizzare i bisogni della clientela per poter proporre soluzioni innovative in grado di soddisfarli. Tra le principali novità nell'ambito dell'innovazione del servizio vi sono le iniziative di seguito elencate.

Si tratta di progetti che contribuiscono alla riduzione degli impatti ambientali diretti della Banca in quanto riducono l'uso di carta/stampe, favorendo i processi interamente online.

---

### **Bonifico istantaneo**

Il Bonifico Istantaneo serve per trasferire denaro in dieci secondi, fino a 15.000€ e senza possibilità di revoca, verso beneficiari che sono clienti di banche aderenti al servizio all'interno dell'area SEPA. Il nuovo servizio, lanciato quest'anno, cambia radicalmente il sistema di pagamento: elimina i tempi di attesa per il beneficiario e velocizza la possibilità per il cliente di disporre di beni e servizi. Il bonifico istantaneo è disponibile per i clienti su Smart Web, Smart Mobile, via Contact Center ed in filiale.

---

### **Autenticazione forte**

L'Autenticazione Forte risponde alle direttive europee PSD2 e rende l'accesso e i pagamenti dai canali digitali Smart più sicuri e veloci: dopo aver associato lo smartphone alla propria utenza multicanale grazie alla creazione di un codice personale a 5 cifre, sarà possibile accedere e disporre pagamenti utilizzando un fattore biometrico di riconoscimento dal proprio cellulare (riconoscimento del viso o impronta digitale).

---

### **Prestiti Digital**

Grazie al processo digitale di sottoscrizione a distanza dei prestiti personali, il cliente può aprire un prestito tramite due modalità:

- Self - il cliente può sottoscrivere un prestito personale in autonomia, facendo una simulazione di prestito sul proprio Smart Web o tramite app Smart Mobile (sceglie la tipologia più adatta a sé e firma il contratto direttamente su Smart Web tramite Firma Digitale)
- Tramite Contact Center - il cliente Family può sottoscrivere un prestito personale su proposta di un operatore del Contact Center (mediante campagne commerciali dedicate o su richiesta del cliente stesso) e concludere la sottoscrizione del prestito firmando la proposta su Smart Web tramite il processo di Firma Digitale.

---

### **Offerta a Distanza Fondi**

Grazie all'offerta a distanza di fondi, il cliente Family può sottoscrivere Fondi e Sicav (Arca Sgr, BPER Sicav, Etica Sgr) tramite la consulenza a distanza in materia di investimenti da parte degli operatori di Contact Center. Il servizio permette di fare investimenti in autonomia da remoto firmando digitalmente su Smart Web.

---

### **Firma Digitale**

La Firma Digitale è il servizio che permette al cliente di acquistare i prodotti e i servizi disponibili in Smart Web e tramite Contact Center, direttamente online.

Consente infatti la sottoscrizione di contratti e la vendita di prodotti a distanza. La firma dei documenti avviene in formato digitale, garantendo l'autenticità della sottoscrizione da parte del cliente e la non modificabilità del documento.

Abilita l'invio delle comunicazioni da remoto durante il processo di sottoscrizione, assicura elevati livelli di sicurezza sia per la banca che per il cliente e permette la gestione dei documenti in modalità paperless (non è più necessario stampare fogli).

## Amazon Locker

Grazie alla partnership con Amazon.it, gli Amazon Locker sono stati installati in alcune sedi e filiali. Si tratta di punti self-service per il ritiro dei pacchi spediti da Amazon.it e sono situati in aree accessibili a tutti. L'installazione dei Locker nei locali di BPER è un modo innovativo per fidelizzare, far conoscere il brand e avvicinare nuovi clienti al Gruppo.

## IL PROCESSO DI INNOVAZIONE IN BPER

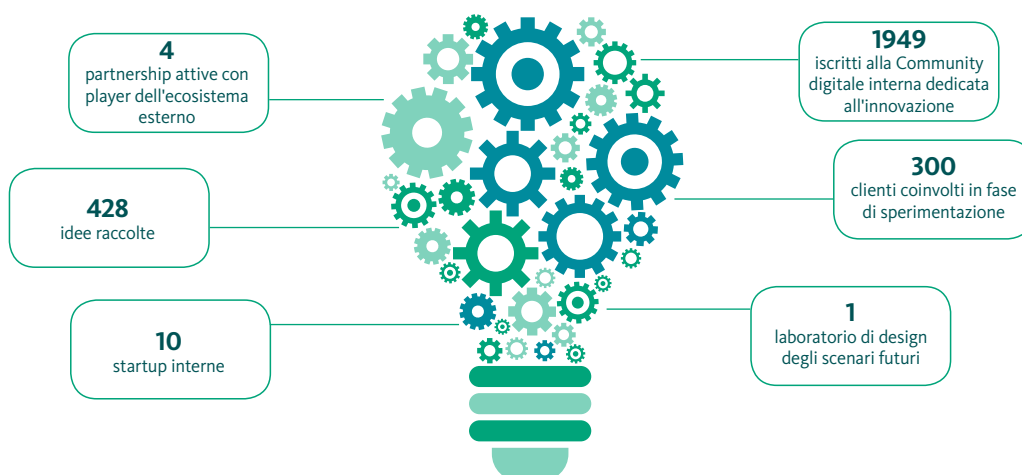
Per crescere in un contesto in veloce trasformazione BPER ha costruito un percorso di innovazione che interessa sia il business tradizionale sia lo sviluppo di nuovi modelli di business.

Per rendere più strutturato e pervasivo questo approccio, è stata istituita una struttura ad hoc che supporta l'intera organizzazione nel prepararsi all'evoluzione del contesto socioeconomico, predisporre l'azienda al cambiamento, acquisire nuove idee e sviluppare nuove capacità di business.

I pilastri dell'innovazione in BPER sono:

- disegno degli scenari futuri; attraverso l'utilizzo di strumenti per ipotizzare e visualizzare i futuri possibili, comprenderne i rischi e le opportunità e orientare, conseguentemente, le scelte del presente
- creazione di un ecosistema esterno all'azienda; attraverso una rete di relazioni con le altre imprese che si occupano di innovazione, con gli osservatori, con i centri di ricerca e gli istituti universitari con cui condividere esperienze e competenze, che possono portare alla formazione di accordi o partnership strategiche e attraverso la ricerca di start up innovative da erigere a partner in specifici progetti o da adottare come fornitori di nuove soluzioni
- valorizzazione dei talenti e delle idee; attraverso un approccio inclusivo che permetta a tutto il personale di contribuire all'innovazione grazie alla possibilità di proporre le proprie idee e prendere parte alla sperimentazione delle stesse
- diffusione della cultura del cambiamento; attraverso attività di comunicazione e formazione che mirano a far comprendere efficacemente all'organizzazione gli effetti e i vantaggi del cambiamento
- sperimentazione rapida delle soluzioni; attraverso un processo di sviluppo dei prototipi che mira a ottimizzare i criteri di economicità, time-to-market e qualità di prodotto. Si basa sulla creazione di prototipi con requisiti minimi per raccogliere feedback in tempi rapidi e poter correggere eventuali errori identificati dai futuri utenti del progetto.

## I numeri dell'innovazione in BPER nel 2019



---

## 4.2 Gestione della relazione con i clienti

In tema di relazione tra banca e cliente (soddisfazione del cliente, qualità del servizio offerto e trasparenza), oltre a iniziative che favoriscono comportamenti corretti e buone regole, in coerenza con la regolamentazione di settore, il Gruppo adotta e mantiene una organizzazione interna e un sistema dei controlli adeguati al complesso delle attività svolte e un'efficace autoregolamentazione che tra l'altro attiene, specificamente, ai seguenti profili:

- sicurezza, ovvero continuità operativa, sistemi informativi, sicurezza fisica nelle filiali e negli spazi dedicati alla relazione con i clienti, protezione dei dati personali
- prodotti e servizi, ovvero correttezza nella relazione con i clienti e nelle informazioni fornite, trasparenza, sviluppo e gestione del catalogo prodotti, comunicazione e marketing, gestione degli inducement, oltre al rispetto degli interessi del cliente nelle pratiche commerciali e di marketing
- conformità alle leggi e ai regolamenti, oltre che a codici di condotta volontari, in tema di vendita di prodotti e utilizzo di servizi, anche di investimento.

Il sistema poggia su tre tipologie di presidi:

- organizzativi, che per l'attività gestionale e i controlli di primo livello fanno capo alle funzioni di business (Chief Business Officer e Chief Lending Officer in primis), mentre per i controlli di secondo e terzo livello fanno capo al Chief Risk Officer, al Responsabile della Compliance e al Chief Audit Executive
- normativi, quali policy, regolamenti di processo, procedure organizzative e disposizioni interne relative agli aspetti sopra richiamati, dove sono individuati i principi, le responsabilità e le attività delle diverse unità organizzative
- tecnici, quali piattaforme dedicate all'attività commerciale e di relazione con i clienti, strumenti di sicurezza e protezione delle informazioni e dei dati, di analisi della soddisfazione della clientela e della qualità della relazione.

Le disposizioni delle Autorità di Vigilanza in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari definiscono, tra l'altro, standard generali per la redazione dei documenti informativi predisposti per la clientela (struttura dei documenti, informazioni essenziali, scelte lessicali, standardizzazione) e per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, disciplinando anche obblighi di natura organizzativa e di controllo per il rispetto della disciplina di trasparenza e per la correttezza nei rapporti con la clientela.

Queste regole sulla trasparenza si affiancano a quelle previste per l'offerta di servizi di investimento, disciplinata dal Testo Unico della Finanza (TUF), o di prodotti assicurativi o alle previsioni contenute nel Codice del Consumo.

In tema di sviluppo dell'offerta commerciale, il Gruppo ha adottato dal 2018 una nuova e specifica Policy in materia di Product Governance, che definisce le regole e le responsabilità nello sviluppo e nella distribuzione di nuovi prodotti e per la gestione del catalogo prodotti. Nello specifico processo di governo dell'offerta commerciale è previsto il coinvolgimento di più strutture organizzative che assicurano il corretto ed efficace svolgimento dello stesso, così da perseguire obiettivi di qualità e conformità alle norme in coerenza con la mission, le strategie e gli obiettivi di business del Gruppo stesso, nel rispetto dei bisogni dei clienti. Sono pertanto stati previsti, in coerenza con i principi e gli indirizzi di tale policy, processi e procedure per la definizione:

- del ruolo ricoperto, in qualità di produttore o di distributore
- delle modalità di identificazione del mercato di riferimento (target market)
- dei canali di distribuzione adeguati
- delle informazioni rilevanti da fornire ai consumatori (caratteristiche del prodotto, rischi, prezzo)
- delle attività e dei controlli per valutare l'impatto del nuovo prodotto sul mercato di riferimento, in una pluralità di scenari (product testing)
- delle attività di monitoraggio, volte a verificare la coerenza nel continuo dei prodotti con il mercato di riferimento
- di azioni correttive per rimediare a eventuali criticità riscontrate sui prodotti.

## 4.3 Una promessa da mantenere: Vicina. Oltre le attese

Buone relazioni e buona comunicazione viaggiano insieme. Per questo, BPER Banca ha sviluppato ulteriormente nell'ultimo anno una comunicazione che risponde alle richieste delle persone: chiarezza, ascolto, dialogo diretto.

BPER Banca vuole essere una banca con uno scopo più alto che quello di fare solo profitti, vuole essere una banca che migliora la vita delle persone e delle loro comunità, che nella sua attività non porta benefici solo agli azionisti, ai dipendenti o ai clienti, ma anche alla società nel suo complesso.

Crediamo che comunicare, dialogare bene, con correttezza e sobrietà sia fondamentale per costruire una solida relazione con il cliente: per essere vicini, oltre le attese.

### La trasparenza nella comunicazione

Il rapporto della banca con clienti e non clienti è impostato sulla concretezza, la responsabilità e la lealtà. Per questo, la trasparenza nella relazione è presidiata da un processo interno ed è adeguata alle normative di riferimento che governano i rapporti con gli stakeholder. Il materiale pubblicitario segue standard rigidi di approvazione basati sul processo organizzativo di Gruppo.

La convinzione è che un cliente informato compia scelte migliori; per questo il Gruppo intende garantire anche alle fasce più deboli la possibilità di informarsi e di comprendere le offerte commerciali.

“Dotti” (l'assistente virtuale), i social e gli eventi di educazione finanziaria sono strumenti fondamentali per dare risposte concrete alle esigenze informative di clienti e prospect. Attraverso questi strumenti la banca spiega, con un linguaggio colloquiale e semplice, le principali caratteristiche dei prodotti e la loro funzione di utilizzo.

Il sito bper.it si adatta alle ricerche degli utenti, proponendo loro i prodotti e i servizi più adatti alle diverse esigenze. Proprio per essere sempre disponibili al dialogo, nel sito sono presenti tutte le modalità per entrare in contatto con la banca: ad esempio la chat, un form per la richiesta di appuntamento con la filiale e WhatsApp.



## LE REGOLE DI COMUNICAZIONE DI BRAND E MARKETING

Gli elevati standard di trasparenza guidano le attività di comunicazione su tutti i canali, come l'email marketing (DEM o DM), i siti, i post sui social, gli eventi in filiale e i pubblicitari.

La comunicazione di prodotto, infatti, è funzionale ad una scelta consapevole delle persone e alla loro comprensione del ruolo della banca nel sistema finanziario.

Per questo dal 2017 il Gruppo ha adottato una Procedura Organizzativa sugli Annunci Pubblicitari per disciplinare gli ambiti e i presidi degli uffici coinvolti nei processi, definendo i requisiti di comunicazione pubblicitaria. La procedura è in capo alla Capogruppo che presidia le attività di tutte le società e banche del Gruppo.

Un ruolo importante è svolto dai colleghi di filiale che, nel lavoro quotidiano con diligenza e attenzione, perseguono obiettivi commerciali nel rispetto dei diritti del consumatore. Ogni mese i colleghi sono guidati da un book di allestimento che spiega loro come allestire la filiale, con attenzione sia agli obiettivi di business aziendali che alla trasparenza bancaria.

Un ulteriore canale di relazione è rappresentato dal Servizio Clienti, che gestisce la relazione con i clienti fornendo supporto sui canali di Internet Banking, con in più la possibilità di effettuare operazioni telefoniche. Nel rispetto della privacy, il Gruppo sta adottando criteri stringenti proponendo ai clienti solo quello di cui hanno bisogno sulla base delle ricerche e delle richieste sui diversi canali.

### Aperitivi Finanziari

Per accrescere la consapevolezza dei clienti sul mondo della finanza e degli investimenti BPER Banca, in partnership con alcune società prodotte, ha attivato incontri di cultura finanziaria denominati "Aperitivi Finanziari". Il format ha visto l'integrazione tra momenti dedicati a contenuti finanziari (aggiornamenti sulle dinamiche dei mercati finanziari e sulla innovazione nel settore) e momenti dedicati ad altre tematiche, come la valorizzazione della cultura locale, l'apprezzamento delle bellezze artistiche del territorio, l'intrattenimento, fino a spaziare alla sensibilizzazione delle persone su argomenti pratici e di interesse comune, come il "passaggio generazionale".

### Punti Cardinali della Customer Experience

Oggi, più che mai, i clienti si aspettano esperienze personalizzate, una comunicazione trasparente, un flusso di servizi e di erogazioni efficienti e orientano le proprie scelte verso le aziende che offrono Customer Experience eccellenti e memorabili.

Per potenziare la Customer Experience è fondamentale allineare tutta l'organizzazione aziendale a principi coerenti e condivisi di progettazione del servizio e dell'esperienza. Seguendo questa vision, BPER Banca si è dotata di un dodecalogo che pone il Cliente al centro del proprio processo di progettazione e realizzazione degli elementi di servizio, coerente con la promessa di brand e capace di generare distintività.

Nel dodecalogo sono stati definiti i Punti Cardinali della Customer Experience, dodici principi guida per la progettazione dell'esperienza di servizio del cliente di BPER Banca raccolti in un Abaco: Coerenza, Comprensione, Customizzazione, Distintività, Valore per il Cliente, Emozionalità, Experience 360°, Chiarezza, User Experience, Misurabilità, Testing, Apprendimento Continuo. Dodici riferimenti operativi da seguire in ognuna delle quattro fasi della progettazione degli elementi del servizio al cliente, Conosco, Penso, Progetto, Imparo, per un circolo virtuoso continuo, indirizzato a una Customer Experience di eccellenza.

### La Filiale – la relazione e l'identità

Nell'ambito del piano in atto da diversi anni, di mettere il cliente al centro e migliorare la sua esperienza attraverso tutti i punti di contatto e relazione con la Banca, BPER continua ad evolvere il modello delle filiali.

Non solo secondo il modello New Concept, ma anche introducendo nuove tecnologie. Il New Concept non è una semplice ristrutturazione delle dipendenze, ma un percorso innovativo orientato alla centralità delle Persone, una rivisitazione radicale degli spazi che va in una direzione di apertura, di crescita e di eccellenza.

La nuova filiale offre al visitatore un'esperienza coinvolgente, con un'identità fortemente caratterizzata e coerente alle

---

aspettative del cliente. Seguendo questa filosofia, continua anche in questo triennio l'attenzione al rinnovamento degli spazi e la semplificazione delle transazioni attraverso l'introduzione di nuove tecnologie. Le nuove dipendenze sono state ripensate per facilitare l'ascolto, per favorire un dialogo aperto e paritario; sono state quindi eliminate le barriere e i banconi, per essere vicini alle persone, per instaurare una relazione forte con i visitatori della filiale. Il nuovo modello assume così un impatto diretto in una serie di elementi della relazione in filiale: dal presidio dell'accoglienza, all'organizzazione dei flussi in funzione del bisogno espresso, alla gestione attiva dell'attesa; sono completamente ripensati la relazionalità e il servizio al Cliente, la comunicazione è rivista in nuove modalità interattive e personalizzabili e anche l'operatività di cassa assume nuove forme. Il ripensamento degli spazi e delle tecnologie ha un impatto considerevole anche su alcune variabili sociali e ambientali: una notevole riduzione del contante, l'eliminazione quasi totale dell'uso della carta e delle stampanti (fatti salvi gli obblighi contrattuali e di legge) grazie all'utilizzo dei presidi di nuova tecnologia e la sensibile riduzione dell'utilizzo energetico (per mq), garantito dalla eliminazione delle barriere interne ed esterne.

---

## 4.4 Privacy e protezione dei dati

Nel corso del 2019 BPER Banca ha mantenuto costante il suo impegno nella tutela della privacy ovvero della riservatezza e sicurezza dei dati personali dei propri clienti e dipendenti, assicurando un alto livello di protezione da furti e perdite di dati.

La Banca ha implementato i processi aziendali e i propri sistemi informativi per garantire la conformità con il Regolamento Europeo 2016/679 - GDPR – applicabile dal 25 maggio 2018, e a tal fine ha costituito l'ufficio Privacy e Data Protection e nominato il Data Protection Officer per il Gruppo BPER (DPO). Il DPO è stato sistematicamente impegnato in attività e controlli in tema di data protection e IT ex Art. 39.1(a)(b)(c) del Regolamento, ha fornito pareri e proposto le priorità d'azione.

Inoltre, nella normativa di Data Governance sono indicati i ruoli di Data Security applicati a livello di Gruppo.

L'adeguamento ha interessato tutte le società del Gruppo e ha avuto come esito la valutazione dei rischi di protezione dei dati e di tutela delle libertà fondamentali degli interessati, la gestione informatizzata del registro delle attività di trattamento, il rafforzamento delle misure di sicurezza, la gestione delle richieste di esercizio dei diritti individuali, la formazione del personale, la gestione dei contratti per il trattamento dei dati personali per una corretta declinazione delle responsabilità e, in generale, rispetto agli ambiti di relazione con le terze parti, nel rispetto del principio di privacy by design l'ufficio e il DPO sono stati coinvolti per la domanda progettuale, l'esternalizzazione di funzioni e sistemi, l'approvazione di nuova offerta commerciale, il presidio dei siti internet (informative e cookie).

Oggi tutte le linee di business sono regolate da normativa interna di sicurezza che disciplina anche i rapporti con le varie società del Gruppo bancario.

È attiva una specifica Policy di Data Protection che risponde ai dettami della normativa Privacy e ogni anno vengono eseguiti audit da società esterne che verificano lo stato del contesto generale di sicurezza.

In merito alla gestione dei dati le piattaforme di Identity and Access Management governano la gestione dei ruoli e dei privilegi associati agli utenti del Sistema Informativo e l'accesso ai dati da parte dei dipendenti è regolamentato dal processo di provisioning di Gruppo; il processo di de-provisioning garantisce la cancellazione dei privilegi quando non perdurano più le condizioni.

Periodicamente vengono pubblicati nell'intranet aziendale elementi formativi sulla sicurezza informatica e sui temi della privacy al fine di elevare il livello di sensibilità e conoscenza degli utenti interni su questi argomenti. Sono inoltre a disposizione sulla piattaforma interna di formazione, oggetti formativi specifici sui temi della sicurezza informatica e privacy.

Contestualmente nel corso del 2019 sono stati erogati, dal Gruppo, corsi sulla privacy a 8.089 fruitori, per un totale di 5.425 ore di formazione, a conferma dell'elevato livello di attenzione che il Gruppo ripone su queste tematiche.

Nel 2019 al Gruppo BPER sono pervenuti 6 reclami relativi alla violazione della privacy dei clienti.





A photograph of a wind farm at sunset. The sun is a large, bright, glowing orb in the center of the frame, casting a warm, golden light across the sky and the landscape. Several wind turbines are visible, their silhouettes and blades standing out against the bright background. The foreground shows a field of tall, dry grass or reeds, also bathed in the golden light. The overall mood is serene and hopeful, representing clean energy and sustainable development.

## 5. Sviluppo di un portafoglio etico e green



## 5.1 Offerta adeguata e responsabile

Integrità e sostenibilità per il Gruppo BPER costituiscono valori fondanti. Rappresentano da sempre i principi a cui tutti i membri dell'organizzazione ispirano i propri comportamenti, nella convinzione che soltanto perseguendo l'eccellenza nel servizio ai Clienti e l'attenzione al territorio, si possa generare valore per il Gruppo, per i suoi azionisti e, in generale, per tutti gli stakeholder. Seguendo questa vision, etica e sostenibilità sono dei veri e propri driver di successo e di affidabilità nel breve, medio e lungo periodo.

Per lo sviluppo del proprio portafoglio di prodotti etici, con ricadute sociali o di riduzione degli impatti ambientali, il Gruppo utilizza le stesse procedure individuate per la realizzazione di prodotti tradizionali.

Un ruolo importante nel processo di definizione e approvazione di un prodotto all'interno del portafoglio è svolto dal "Product Approval", che consente di individuare i rischi emergenti e le relative procedure di controllo da applicare, di valutare la coerenza con le esigenze della clientela, di assicurare la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti. La definizione del portafoglio dei prodotti deve tenere in considerazione, inoltre, le linee guida e i principi sanciti nel Codice Etico.

La definizione dell'offerta commerciale del Gruppo BPER è normata dal "Regolamento di Gruppo del processo di sviluppo e approvazione dell'offerta commerciale" che fa riferimento a fonti normative esterne ed interne.

Gli obiettivi del processo di sviluppo e approvazione dell'offerta commerciale sono:

- assicurare il miglioramento e l'evoluzione tempestiva dell'offerta commerciale nel rispetto dei bisogni della clientela, in coerenza con strategia e obiettivi aziendali
- assicurare la corretta mappatura, valutazione e gestione dei rischi derivanti dalla nuova operatività, in coerenza con la propensione al rischio di BPER Banca
- definire le fasce di clientela a cui si intende distribuire i nuovi prodotti e servizi, in relazione alla complessità degli stessi e a eventuali vincoli normativi esistenti
- valutare la struttura dei prodotti, con riferimento alla comprensibilità, da parte della clientela, delle caratteristiche e dei rischi connessi, in particolare per forme complesse di remunerazione e di rimborso
- assicurare trasparenza e correttezza nella fase di commercializzazione
- assicurare la piena conformità del processo di sviluppo e

dell'approvazione dell'offerta commerciale, attraverso il rispetto delle diverse fasi previste e il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali.

Il processo descritto si attiva nei casi di introduzione/modifica di prodotto, ingresso in nuovi mercati o settori di business, nonché in caso di definizione di accordi, modelli di convenzione, partnership commerciali o adesione ad iniziative di autoregolamentazione che riguardino offerta di prodotti, servizi o altre iniziative di sviluppo o miglioramento dell'offerta commerciale rivolta alla clientela. L'attivazione del processo presuppone sempre l'analisi dei bisogni della clientela come attività sistematica o in risposta alle richieste pervenute tramite le filiali.

In coerenza con le norme vigenti e gli indirizzi dell'Autorità di Vigilanza, il sistema di governo dell'offerta commerciale del Gruppo BPER è fondato sulla necessità di istituire e mantenere efficaci presidi di monitoraggio, per:

- assicurare la coerenza tra gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti
- indirizzare l'offerta verso il target di clientela per la quale è stata costruita e resa appropriata in termini di peculiarità, costi, rischi e capacità finanziarie
- indirizzare l'offerta commerciale verso i canali di distribuzione appropriati
- monitorare e mantenere nel tempo coerenza tra offerta commerciale e il target di clientela.

La qualità dell'offerta commerciale è monitorata anche nel post-vendita, tramite l'ascolto dei clienti e l'analisi dei reclami e disservizi, per verificare:

- coerenza tra target di clientela identificata in sede di disegno del prodotto e quella effettivamente raggiunta
- gradimento della clientela o presenza di eventuali difetti.

### Rating di legalità

La legalità è il punto di partenza di qualsiasi strategia di Responsabilità Sociale.

Le banche del Gruppo si sono adeguate al DM n. 57/2014 (Rating di legalità per le imprese) in cui sono indicati gli obblighi che gli istituti di credito devono rispettare e le agevolazioni che devono offrire alle imprese dotate del Rating di Legalità. Grazie a tale disposizione normativa si riconoscono e si premiano le imprese responsabili che, agendo nella piena legalità, dimostrano di voler operare a lungo sul mercato, senza logiche speculative di breve termine.

Nel 2019, le banche del Gruppo hanno registrato 1.498 richieste di finanziamento da controparti dotate di rating di legalità. Solo in otto casi, il rating di legalità non ha comportato benefici, prevalendo una valutazione sul merito creditizio della controparte, che, nei casi specifici, non era ritenuto adeguato. Tutte le richieste accolte hanno potuto beneficiare di condizioni economiche migliorative e in 994 casi anche di una riduzione dei tempi di delibera.

## 5.2 Prodotti e servizi etici<sup>25</sup>

L'attenzione del Gruppo è rivolta allo sviluppo di prodotti che, oltre a consentire una reale accessibilità in ottica di inclusione finanziaria, abbiano anche un forte carattere di innovazione.

Sono diversi i prodotti offerti che determinano importanti ricadute sociali. Per le fasce economicamente svantaggiate, le banche del Gruppo hanno aderito alla Convenzione stipulata tra Ministro dell'Economia e delle Finanze, Banca d'Italia, ABI, Poste Italiane e Associazione Italiana Istituti di Pagamento e di moneta elettronica per proporre un'offerta di conti correnti di Base.

A questi prodotti si aggiungono le iniziative per favorire l'accesso al credito, in particolare, per l'acquisto di immobili appartenenti a categorie catastali non di lusso, attraverso mutui a tasso fisso e leasing abitativi.

Inoltre, grazie all'orientamento alla multicanalità, le banche del Gruppo offrono alla clientela ipovedente e non vedente strumenti specifici per effettuare online operazioni finanziarie, bonifici, ricariche telefoniche, ecc... All'interno del MSITE dell'internet banking (l'applicazione per l'accesso per dispositivi mobili), infatti, è stata predisposta la possibilità che software specifici (c.d. screen reader) "leggano" quanto appare sul monitor o sul display, e lo descrivano attraverso una sintesi vocale. Per permettere ai clienti di operare quanto più possibile in autonomia, si è intervenuti, inoltre, sia sulla possibilità di visualizzare le pagine in un formato più grande, sia sull'implementazione di nuove funzionalità legate agli aspetti di gestione della password.

A partire da giugno 2019 il Gruppo BPER è il primo gruppo bancario in Italia ad emettere carte di pagamento dotate di carattere braille. In particolare, ha avviato la progressiva emissione delle nuove carte, nelle diverse tipologie di carte di credito (contraddistinte dalla lettera "C"), carte di debito (contraddistinte dalla lettera "D"), carte prepagate (contraddistinte dalla lettera "P").



<sup>25</sup> L'identificazione dei prodotti e servizi con finalità sociali e/o ambientali effettuati dal Gruppo BPER ha tenuto in considerazione la definizione riportati all'interno delle linee guida del GRI G4 Financial Services Sector Disclosures definite dal Global Reporting Initiative nel 2013.

Inoltre, a dimostrazione del crescente impegno di BPER Banca per l'inclusione finanziaria, sono state avviate le procedure per l'adesione al Protocollo sottoscritto tra ABI, il Consiglio Nazionale del Notariato (CNN) e l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti (UICI) in tema di accessibilità, con l'obiettivo di individuare soluzioni per semplificare le modalità di accesso e fruibilità della documentazione in particolare per la fase precontrattuale del contratto di mutuo ipotecario. L'iniziativa è in linea con quanto previsto dalla proposta di Direttiva della Commissione Europea inerente "l'Atto Europeo sull'accessibilità" che definisce - per alcuni prodotti e servizi fondamentali, tra i quali i servizi bancari, gli ATM, i siti web, le applicazioni per i dispositivi mobili utilizzati per i servizi bancari - requisiti comuni di accessibilità.

## BENVENUTO IN BANCA

BPER Banca ha sposato il progetto di ABI "Benvenuto in banca": un'iniziativa meritevole di attenzione con l'obiettivo di inclusione sociale. ABI, infatti, ha realizzato una guida semplificata disponibile in dieci lingue sui principali prodotti e servizi bancari rivolti alle fasce più deboli e agli immigrati. Nella sezione Trasparenza dei siti delle banche del Gruppo sono ospitate le versioni tradotte in tutte le lingue più diffuse.

Il notevole aumento delle opzioni a disposizione della clientela, insieme alla crescente complessità degli strumenti finanziari, hanno reso evidente e inderogabile l'importanza di un piano di alfabetizzazione finanziaria.

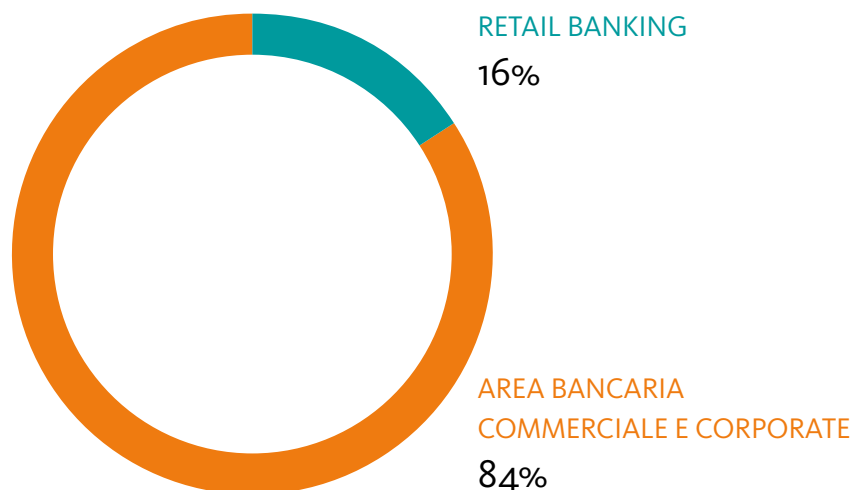
## 5.2.1 Prodotti e servizi con finalità sociali

### Prodotti e servizi con finalità sociali<sup>26</sup>

	Unità di misura	31.12.2019	
		Totale	%
Retail banking	n. transazioni	828	
	Valore erogato (€)	49.549.800	16%
Area bancaria commerciale e Corporate	n. transazioni	1.642	
	Valore erogato (€)	268.128.000	84%
<b>Totale</b>	<b>Valore erogato (€)</b>	<b>317.677.800</b>	



<sup>26</sup> Si segnala che nel corso del 2019 il Gruppo BPER ha individuato una definizione univoca per tutte le società del Gruppo di "prodotto etico con finalità sociali", che ha tenuto in considerazione la definizione riportata all'interno delle linee guida del GRI G4 Financial Services Sector Disclosures, definite dal Global Reporting Initiative nel 2013. Nel 2019, i prodotti etici con finalità sociali, per l'area Retail Banking e l'area bancaria Commerciale e Corporate, rappresentano rispettivamente 0,3% e lo 0,9% del totale prodotti Retail Banking e area bancaria Commerciale e Corporate del Gruppo.



La vocazione di banca legata al territorio significa anche sostegno e programmi di inclusione finanziaria indirizzati ai soggetti non del tutto integrati nel tessuto economico e produttivo o a quelli che, per varie ragioni, ne sono stati marginalizzati: i giovani e i soggetti appartenenti alla terza età, principalmente. Per queste categorie sono stati pensati e realizzati servizi finanziari, di credito e di risparmio, indirizzati al rafforzamento economico.

#### Microcredito

Il Microcredito è quello strumento finanziario che risponde alle esigenze di inclusione finanziaria di coloro che presentano difficoltà di accesso al credito tradizionale. Nell'ottica dell'inclusione finanziaria, le Banche del Gruppo hanno realizzato un'importante convenzione con l'Ente Nazionale per il Microcredito per fornire ai clienti interessati (garantito dal Fondo Centrale di Garanzia per le PMI) i servizi ausiliari previsti per legge. Il finanziamento in questione prevede, ai sensi della normativa attuale, che gli istituti di credito che erogano Microcredito siano tenuti a prestare, in fase di istruttoria e durante il periodo di rimborso, almeno due servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio dei soggetti finanziati, che devono essere obbligatoriamente selezionati dal richiedente.

L'accordo stipulato con l'Ente Nazionale per il Microcredito (ENM) garantisce la gestione e la corretta erogazione dei seguenti servizi ausiliari:

- supporto alla definizione della strategia di sviluppo del progetto finanziato e all'analisi di soluzioni per il miglioramento dello svolgimento dell'attività
- formazione su tecniche di amministrazione d'impresa, sotto il profilo della gestione contabile, finanziaria e del personale

- formazione sull'uso delle tecnologie più avanzate per innalzare la produttività dell'attività
- supporto alla definizione dei prezzi e delle strategie di vendita, con l'effettuazione di studi di mercato
- aiuto per la soluzione di problemi legali, fiscali e amministrativi, ed erogazione delle informazioni circa i relativi servizi disponibili sul mercato
- supporto all'individuazione e diagnosi di eventuali criticità dell'implementazione del progetto finanziato.

Il Gruppo BPER ha messo a disposizione un plafond di 75 milioni di euro per promuovere l'attività.

È stata inoltre stipulata una "Convenzione di segnalazione e collaborazione" con PerMicro S.p.A., unico operatore professionale in Italia dedicato al Microcredito: se un cliente del Gruppo BPER chiede di accedere al Microcredito, la filiale lo mette in contatto con il più vicino ufficio PerMicro che valuterà il merito di credito del richiedente.

Sono diverse le iniziative a sostegno del Microcredito attivate in collaborazione con associazioni e Enti religiosi.

Il target microcredito è costituito da microimprese e liberi professionisti con Partita Iva e la finalità è l'acquisto di beni e servizi connessi all'attività, costi di formazione e retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori.

## Pratiche di Microcredito Imprese erogate su BPER Banca, Banco di Sardegna, Cassa di Risparmio di Bra, Cassa di Risparmio di Saluzzo – ENM<sup>27</sup>

	N. di transazioni 2017	Importi erogati 2017	N. di transazioni 2018	Importi erogati 2018	N. di transazioni 2019	Importi erogati 2019
BPER Banca	70	€ 1.078.830	329	€ 7.672.326	428	€ 9.866.000
Banco di Sardegna	17	€ 164.000	163	€ 3.881.103	291	€ 7.228.000
Cassa di Risparmio di Bra	-	-	2	€ 40.000	1	€ 25.000
Cassa di Risparmio di Saluzzo	-	-	-	-	9	€ 2.872.000
<b>Totale complessivo</b>	<b>87</b>	<b>€ 1.242.830</b>	<b>494</b>	<b>€ 11.593.429</b>	<b>729</b>	<b>€ 19.991.000</b>

### Finanziamenti per imprese

Il radicamento nel territorio passa anche tramite la collaborazione con enti e istituzioni locali, nazionali e comunitarie, fra cui le associazioni di categoria e i confidi di loro espressione, il Fondo di Garanzia per le PMI, la Banca Europea per gli Investimenti. Questi accordi permettono alle banche del Gruppo di offrire alle aziende soluzioni specifiche per agevolare la loro inclusione finanziaria e il rafforzamento economico.

#### Fin PMI

Garantito dal Fondo di Garanzia per le piccole e medie imprese, è il finanziamento che risponde alle varie esigenze dell'impresa, come l'acquisto di terreni e fabbricati ed esigenze di liquidità, ma anche e soprattutto l'acquisto di licenze e brevetti per favorire lo sviluppo dell'azienda. Il Fondo prevede, tra l'altro, priorità d'intervento per:

- zone svantaggiate o colpite da eventi sismici
- imprese a prevalente partecipazione femminile
- start up innovative.

L'utilizzo e la diffusione di tali forme di finanziamento permettono un'efficiente allocazione delle risorse finanziarie su tutto il territorio, favorendo lo sviluppo economico e le iniziative imprenditoriali, grazie alla modularità delle percentuali di garanzia, maggiori nelle zone svantaggiate ed in ritardo di sviluppo e nelle zone colpite da eventi sismici, migliorando e favorendo l'accesso al credito delle PMI e, nel contempo, promuovendo l'innovazione e l'occupazione.

#### Innovfin

È un finanziamento garantito al 50% dal Fondo Europeo per gli Investimenti ed è dedicato alle piccole e medie imprese con caratteristiche di forte innovazione o consistenti investimenti in ricerca e sviluppo; copre il 100% del costo del progetto.

<sup>27</sup> Per il 2017 e il 2018, i dati includono le seguenti società: BPER Banca, Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Bra. A partire dal 2019, i dati includono anche Cassa di Risparmio di Saluzzo.

---

**Mutuo con fondi BEI**

È un finanziamento a medio e lungo termine per il sostegno di programmi d'investimento delle piccole e medie imprese e Midcaps operanti nei settori dell'industria e dei servizi e dell'agroindustria. Il finanziamento può coprire il 100% del costo del progetto.

**Fin Sabatini**

Definito dalla convenzione ABI-Ministero dello Sviluppo Economico e Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. per l'attuazione del "Decreto Beni Strumentali (D.L. n. 69/2013)", è un finanziamento per le piccole e medie imprese che vogliono acquistare nuovi macchinari, impianti e attrezzature, hardware, software e tecnologie digitali.

**Finprogex**

È un finanziamento che stimola la crescita delle aziende sui mercati esteri. Emesso con la garanzia SACE, è dedicato all'internazionalizzazione e agli investimenti sui mercati esteri dell'impresa.

**Fin Short Term**

Prestito chirografario a breve termine con la garanzia SACE, è dedicato alle imprese che vogliono internazionalizzarsi e aprirsi a nuovi mercati.

**Prestito aziendale - professionale - "Fin job"**

Finanziamento volto a sostenere e agevolare le aziende che, nell'ambito dei propri piani di sviluppo e sfruttando le novità normative del "Decreto Poletti", hanno pianificato nuove assunzioni di lavoratori.

**Special Credit**

È un finanziamento rivolto a liberi professionisti, artigiani, ditte individuali e imprese che ha lo scopo di finanziare l'anticipo, nella misura dell'80%, del pagamento di tasse, imposte, contributi e tredicesime mensilità.

**Fin PMI imprenditoria femminile**

È un finanziamento chirografario assistito da Garanzia diretta del Fondo di Garanzia per le piccole e medie imprese, per favorire l'accesso alle fonti finanziarie delle PMI a prevalente partecipazione femminile.

---

**SOLUZIONE WELFARE**

L'intesa siglata fra BPER Banca, Willis Towers Watson e SiSalute mette a disposizione dei clienti corporate una piattaforma di servizi evoluti per il welfare dedicati ai dipendenti delle piccole e medie imprese. La piattaforma, personalizzabile, semplice da usare e disponibile da pc, tablet e smartphone, mette a disposizione dei dipendenti delle aziende uno strumento per convertire in autonomia il premio aziendale. Un team di professionisti di BPER Banca, specializzati in temi commerciali e fiscali, è affiancato dagli esperti di Willis Towers Watson e SiSalute, per le rispettive competenze, garantisce una consulenza completa e di valore per le imprese interessate alla piattaforma. Il progetto contribuisce alla crescita del tessuto sociale ed economico del territorio, portando innovazione, incremento alla produttività delle aziende e un reale vantaggio economico per i suoi dipendenti.



---

## Conti correnti

### Conto di Base

Le caratteristiche del conto sono state definite dalla Convenzione stipulata tra Ministro dell'Economia e delle Finanze, Banca d'Italia, ABI, Poste Italiane e Associazione Italiana Istituti di Pagamento e di moneta elettronica. È riservato ai nuovi clienti non bancarizzati o con esigenze di operatività limitata. Nello specifico, è destinato a clienti consumatori, residenti in Italia o nell'Unione Europea, senza discriminazioni e a prescindere dal luogo di residenza (compresi anche i consumatori senza fissa dimora e richiedenti asilo); risponde a finalità di inclusione finanziaria con operatività limitata e presenta una struttura di costi semplice, trasparente e facilmente comparabile.

È facoltà della banca riservarsi di effettuare i dovuti controlli di bancabilità sul potenziale cliente in ottemperanza alle prescrizioni normative vigenti.

L'offerta è declinata nelle seguenti soluzioni:

- Conto di Base, destinato a tutti i soggetti consumatori legalmente soggiornanti nell'Unione Europea
- Conto di Base – ISEE < 11.600 euro, destinato ai soggetti consumatori legalmente soggiornanti nell'Unione Europea aventi un ISEE in corso di validità inferiore a 11.600 euro
- Conto di Base Pensionati fino a 18.000 euro annui lordi, destinato ai consumatori legalmente soggiornanti nell'Unione Europea percettori di pensione per un importo lordo annuo pari o inferiore a 18.000 euro.

### Conto corrente Terzo Settore “Non Onlus”

È dedicato a clienti non consumatori appartenenti al terzo settore: associazioni di volontario, cooperative sociali, associazioni di volontariato di protezione civile, associazioni di promozione sociale, associazioni sportive dilettantistiche, associazioni dei consumatori e degli utenti, società di mutuo soccorso, organizzazioni non governative e imprese sociali.

In generale è rivolto a organizzazioni o enti del terzo settore che svolgono attività di interesse generale non riconducibili ad un valore economico o per le quali il riscontro economico è solo una conseguenza delle loro attività, non una finalità.

### Conto corrente Terzo Settore “Onlus”

È dedicato solo alle Onlus, organizzazioni non lucrative di utilità sociale. Ha le stesse condizioni del conto Terzo Settore “Non onlus”, ma è esente dal pagamento dell'imposta di bollo.

## Prodotti specifici sono stati creati per minorenni e giovani

### Conto 13-17 anni

Conto per i teenager in abbinamento a una carta prepagata - BPER CARD PAY UP TEEN - ricaricabile e nominativa per gli under 18.

### Deposito a risparmio GRANDE!

Per i bambini fino a 12 anni; per loro è prevista la consegna del welcome kit con una card con agevolazioni per gli ingressi nei parchi tematici.

### Prestito personale GRANDE!

È un prestito a tasso agevolato per le esigenze legate ai minori, intestato a uno o entrambi i genitori. Finanzia esigenze di spesa collegate al minore (studio, spese mediche, acquisto di arredamento o oggettistica legata alla cura del bambino/neonato).

---

## GRANDE! Vita

I prodotti della linea “GRANDE! Vita” sono nati con l’obiettivo di offrire una concreta opportunità di risparmio a quelle famiglie che desiderano accantonare piccoli-grandi somme per i propri figli.

Le somme investite sono destinate al minorenni che potrà usufruirne a decorrere dal raggiungimento della maggiore età, per finanziare i propri studi e passioni.

Le somme possono essere accantonate in una unica soluzione o con versamenti ripetuti, per consentire a tutti di poter accedere alle polizze di investimento.

I prodotti della linea “GRANDE!” sono coerenti con l’omonimo progetto. Sono infatti studiati per sviluppare e sostenere la cultura del risparmio, un valore che BPER Banca vuole trasmettere anche ai piccoli investitori, per responsabilizzare anche le scelte dei minori.

## Polizza auto con scatola nera

Arca Motor Box è il dispositivo tecnologico che arricchisce la polizza auto di Arca Assicurazioni “Tutto Tondo”. Con Arca Motor Box, in base al kit scelto, il cliente ha a disposizione molti servizi: può contare su un’assistenza 24 ore su 24, può ritrovare più facilmente la sua auto in caso di furto, può difendersi in caso di tentata truffa o sanzione e può usufruire di altri servizi a valore aggiunto (servizi telematici innovativi a supporto del cliente che consentono anche un risparmio sul costo del servizio). Lo scopo è offrire al cliente ancora più protezione, sicurezza e assistenza quando è al volante della sua auto. Grazie alla continua trasmissione delle informazioni ad una centrale operativa, alla possibilità di garantire la perfetta geolocalizzazione, al rilevamento delle sollecitazioni sul veicolo e alla sua memoria interna per l’elaborazione dei dati, Arca Motor Box permette di ricostruire in modo oggettivo la dinamica di un incidente.

## Prestito senza barriere

È un prestito a tasso agevolato dedicato alle persone diversamente abili per finanziare esigenze collegate al loro stato di disabilità.

Nel rispetto di tali finalità, il prestito potrà essere eventualmente intestato anche ai familiari del disabile.

Il finanziamento è complementare a tutto quanto già coperto gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale (carrozze, protesi e quant’altro possa rientrare nell’area sanitaria) o riconosciuto da eventuali Leggi Regionali. Il prestito finanzia, ad esempio, ausili tecnici alla mobilità (stampelle, sollevatori, stabilizzatori, ecc.), ausili per la vita quotidiana (utensili ad hoc per la casa, apparecchi specifici per praticare hobby e sport, ecc.), oggetti per la cura personale, ausili informatici (riconoscimenti vocali, tastiere ad hoc, software didattici, ecc.), ausili per l’accessibilità ambientale (installazione di un sistema di domotica in casa, sensori, porte scorrevoli automatiche, ecc.), comunicatori (alfabetici, simbolici, ecc.).

## Cessione del quinto

Il Gruppo BPER aderisce al Protocollo di Intesa sottoscritto tra Assofin e le Associazioni dei Consumatori, per promuovere le buone prassi nella concessione della cessione del quinto dello stipendio/pensione e delle delegazioni di pagamento. Il Protocollo nasce con l’obiettivo di favorire maggiore trasparenza nei rapporti con la clientela, per aumentare la tutela dei consumatori e prevenire casi di sovraindebitamento. Il Protocollo prevede alcune attività da effettuarsi nella valutazione del rischio di credito e affidabilità della clientela, finalizzate a prevenire ed evitare il sovraindebitamento garantendo l’erogazione dei finanziamenti solo se vengono soddisfatte condizioni di sostenibilità finanziaria del cliente. Per garantire la massima comprensibilità a favore dei clienti, il Protocollo prevede l’esplicitazione nel pricing al massimo di 3 voci: spese di istruttoria comprensive degli oneri fiscali, corrispondenti ai costi effettivamente sostenuti in fase di istruttoria della pratica, commissioni di intermediazione alla rete, addebitate al cliente e tasso annuo nominale.

---

### Resto al Sud

Si tratta di un progetto governativo che prevede incentivi che sostengono la nascita di nuove attività imprenditoriali avviate da giovani nelle regioni del Mezzogiorno.

Le agevolazioni sono rivolte ai giovani tra 18 e 35 anni che:

- siano residenti in Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia al momento della presentazione della domanda di finanziamento
- trasferiscano la residenza nelle regioni indicate dopo la comunicazione di esito positivo
- non abbiano un rapporto di lavoro a tempo indeterminato per tutta la durata del finanziamento
- non siano già titolari di altra attività di impresa in esercizio.

Nel caso di liberi professionisti questi non devono risultare titolari di Partita Iva nei 12 mesi antecedenti alla presentazione della domanda, per lo svolgimento di una attività analoga a quella per cui chiedono le agevolazioni.

Possono presentare richiesta di finanziamento le società, anche cooperative, le ditte individuali costituite successivamente alla data del 21 giugno 2017, o i team di persone che si costituiscono entro 60 giorni (o 120 se residenti all'estero) dopo l'esito positivo della valutazione.

Lo scopo di Resto al Sud è di avviare iniziative imprenditoriali per:

- produzione di beni nei settori industria, artigianato, trasformazione dei prodotti agricoli, pesca e acquacoltura
- fornitura di servizi alle imprese e alle persone
- turismo.

A copertura dell'investimento è previsto un contributo in conto capitale del 35% e un finanziamento agevolato per la restante quota del 65%, con rimborso a tasso fisso in otto anni, di cui due anni di pre-ammortamento.

Il finanziamento, concesso dalle banche convenzionate, gode di garanzia eleggibile di Mediocredito Centrale dell'80% gratuita ed automatica. Vista l'importante dotazione finanziaria (1,25 miliardi di euro), si prevede che il bando resterà aperto per almeno quattro anni.

---

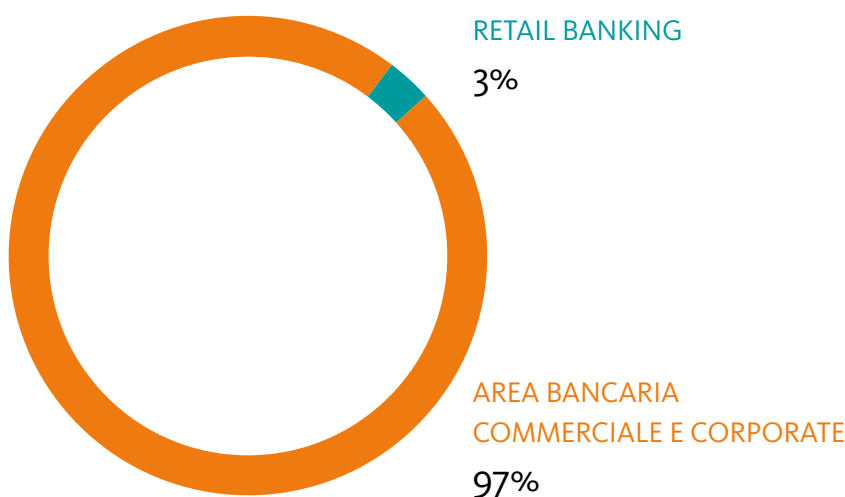
### 5.2.2 Prodotti e servizi con finalità ambientali

Nell'ambito del loro impegno per la riduzione degli impatti ambientali, le banche del Gruppo offrono una serie di prodotti di finanziamento specifici per gli investimenti, di famiglie e imprese, nell'uso di energie rinnovabili e nel risparmio energetico.



## Prodotti e servizi con finalità ambientali<sup>28</sup>

	Unità di misura	31.12.2019	
		Totale	%
Retail banking	n. transazioni	61	
	Valore erogato (€)	1.508.000	3%
Area bancaria commerciale e Corporate	n. transazioni	114	
	Valore erogato (€)	52.966.000	97%
<b>Totale</b>	<b>Valore erogato (€)</b>	<b>54.474.000</b>	



### Project Finance

Il project finance si inserisce all'interno dei prodotti etici con finalità ambientale e riguarda il finanziamento di progetti finalizzati alla realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili (eolico, fotovoltaico, idroelettrico, biomasse, ...) o per iniziative infrastrutturali in regime di concessione (porti, ospedali, parcheggi, infrastrutture viarie, reti di distribuzione gas, ecc.).

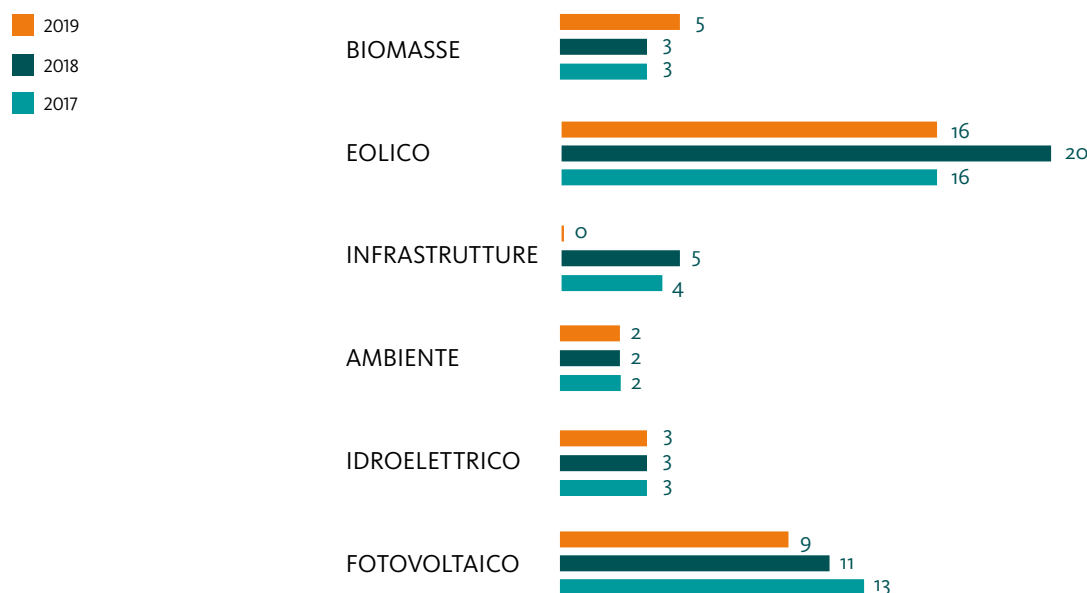
L'elemento distintivo del project finance è la valutazione del progetto con la sua struttura contrattuale e non l'affidabilità economico-patrimoniale e il pacchetto di garanzie che assiste il finanziamento.

Il Gruppo BPER detiene, al 31/12/2019, un portafoglio in essere di project finance per un debito residuo pari a circa 278 milioni che comprende 35 operazioni sia nel settore delle energie rinnovabili che nel settore delle infrastrutture e reti.

Il c.d. Security Package di un project finance include tutte le garanzie specificamente legate al progetto e comprendenti tra l'altro: pegno sulle azioni/quote della società progetto, ipoteca/privilegio speciale sui beni immobili e mobili della società, pegno/cessione in garanzia dei crediti derivanti dai contratti commerciali e dalle assicurazioni (i.e. vendita energia; crediti vs Concedente), pegno/cessione in garanzia dei conti bancari delle società, accordo di contribuzione con il Socio, accordi diretti.

<sup>28</sup> Si segnala che nel corso del 2019 il Gruppo BPER ha individuato una definizione univoca per tutte le società del Gruppo di "prodotto etico con finalità ambientali", che ha tenuto in considerazione la definizione riportata all'interno delle linee guida del GRI G4 Financial Services Sector Disclosures, definite dal Global Reporting Initiative nel 2013. Nel 2019, i prodotti etici con finalità ambientali, per l'area Retail Banking e l'area bancaria Commerciale e Corporate, rappresentano rispettivamente lo 0,01% e lo 0,2% del totale prodotti Retail Banking e area bancaria Commerciale e Corporate del Gruppo.

## Numero di contratti di project finance in essere



NUMERO OPERAZIONI AL 31/12/19	35
DEBITO RESIDUO AL 31/12/19	278 MLN €
IMPORTO EROGATO NELL'ANNO 2019	28 MLN €

### BPER LIFE4ENERGY

Il 22 dicembre 2016, BPER Banca è stata selezionata come banca pilota per uno strumento di project finance – il Private Finance For Energy Efficiency (PF4EE) instrument, sostenuto dall'Unione Europea nell'ambito del Programma LIFE – definito nell'ambito di un accordo comune tra Banca Europea degli Investimenti e la Commissione Europea, e che la Banca ha potuto utilizzare in via esclusiva per i successivi 24 mesi. L'accordo è stato siglato al termine di una lunga attività di due diligence con BPER Banca, Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Bra, e prevede la costituzione di un portafoglio di finanziamenti fino a 50 milioni di euro dedicato a piccole, medie e grandi imprese.

Lo strumento PF4EE si compone di:

- un meccanismo di condivisione del rischio con BEI, caratterizzato dalla copertura delle prime perdite del portafoglio
- un finanziamento a lungo termine a condizioni competitive
- un supporto tecnico da parte di una società specializzata, selezionata direttamente da BEI, per sensibilizzare e indirizzare le imprese su tale opportunità di investimento, dalla selezione dei progetti, alla promozione per gli enti locali, alla formazione del personale, allo sviluppo di prodotti ad hoc, ecc.

La Commissione Europea, attraverso lo strumento PF4EE, intende incentivare gli investimenti in progetti di efficientamento energetico, agevolando l'accesso a fonti di finanziamento dedicate, grazie ad attività di sensibilizzazione rivolte alle istituzioni finanziarie europee e all'aumento delle risorse a disposizione del sistema per favorire gli investimenti.

All'interno di tale progetto BPER Banca prevede, per le imprese coinvolte, l'erogazione di servizi di consulenza specialistica relativa alle principali agevolazioni pubbliche disponibili territorialmente e il supporto nella realizzazione di diagnosi energe-

tiche e nell'identificazione delle possibili soluzioni grazie al coinvolgimento di partner selezionati.

Gli ambiti finanziabili sono molteplici:

- interventi relativi agli edifici (isolamento, finestre, riscaldamento/raffreddamento, illuminazione, ecc.)
- interventi relativi alle strutture produttive
- impianti di teleriscaldamento/teleraffrescamento
- infrastrutture di illuminazione pubblica
- impianti di cogenerazione ad alta efficienza di calore ed energia elettrica.

A fini commerciali il progetto è stato denominato BPER LIFE4ENERGY. Grazie a questa iniziativa BPER Banca si è aggiudicata il Premio Innovazione ABI per la Green Finance 2018. Il Premio è destinato alle banche attive nell'introduzione di variabili ambientali nelle politiche di credito e nelle strategie di investimento e rappresenta il riconoscimento al Gruppo BPER per la crescente attenzione all'innovazione e allo sviluppo di soluzioni dedicate alle imprese che coniugano crescita economica e sostenibilità ambientale. Trattasi di operazioni di finanziamento, anche in pool con altre banche, finalizzate a dotare le società beneficiarie delle risorse necessarie a coprire i costi di progetto e i fabbisogni IVA generati durante il periodo di costruzione dell'impianto di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (eolici, fotovoltaici, idroelettrico, a biomassa). Le società per poter beneficiare della concessione del credito, devono essere titolari di tutte le autorizzazioni e i permessi necessari alla costruzione e gestione dell'impianto oltre che beneficiare di una tariffa incentivante erogata dal GSE (gestore dei servizi energetici nazionale), che differisce per tipologia di fonte rinnovabile e dimensione dell'impianto, e la cui durata sia superiore a quella del finanziamento. Per quanto riguarda, invece, le "infrastrutture" si tratta di operazioni di finanziamento dei costi di costruzione di opere pubbliche tra cui ospedali e parcheggi. La struttura di tali attività prevede un concedente pubblico che eroga un contributo pubblico per la realizzazione dell'opera, al quale va sommato il contributo privato finanziato dalle banche.

#### Fin Helios Aziende

Finanziamento dedicato all'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica destinati all'autoconsumo o alla vendita e alle spese sostenute per la rimozione o lo smaltimento della superficie di eternit e/o amianto, relativamente alla falda di tetto su cui si intende installare l'impianto fotovoltaico.

#### Finanziamento Fondo Regionale Multiscopo Comparto Energia

Finanziamento chirografario destinato ad imprese della Regione Emilia-Romagna, agevolato, con provvista mista, derivante per il 70% dalle risorse pubbliche (Por Fesr 2014-2020) e per il restante 30% da fondi messi a disposizione dagli istituti di credito convenzionati con UNIFIDI. Gli investimenti dovranno essere finalizzati alla promozione dell'efficienza energetica e allo sviluppo dell'uso delle energie rinnovabili nelle imprese situate in Emilia Romagna.

#### Finanziamento Titolo VI "Aiuti per la tutela dell'ambiente" POR Puglia 2020

BPER Banca è convenzionata con la Regione Puglia per operare, nell'ambito del Titolo VI, in qualità di Soggetto Finanziatore. Si tratta di finanziamenti che hanno l'obiettivo di finanziare progetti di investimento atti a conseguire un risparmio di energia primaria pari ad almeno il 10% dell'energia utilizzata dalla sede aziendale dove saranno realizzati gli investimenti. I progetti devono riguardare: efficienza energetica, cogenerazione ad alto rendimento, produzione di energia da fonti rinnovabili.

#### Fin Energy

È il finanziamento di BPER Banca dedicato alle aziende che vogliono investire nell'installazione di impianti per la produzione di energia elettrica da fonti alternative, in particolare impianti Biogas, Biomassa, Eolici, Idroelettrici e Co-Trigenerazione, ad eccezione degli impianti fotovoltaici.

---

Fin Energy prevede un finanziamento che varia dai 500.000 euro ai 5 milioni di euro, con la possibilità di finanziare fino all'80% della spesa sostenuta (IVA esclusa).

La durata del finanziamento va da un minimo di 36 mesi a un massimo di 144 per il mutuo chirografario e 180 per il mutuo di tipo ipotecario.

Fin Energy può essere richiesto da imprese di qualsiasi natura giuridica nei settori: agricoltura, industria, servizi, commercio e turismo.

### Green Loan e finanziamenti con finalità ambientali

I Green Loan sono finanziamenti finalizzati ad accelerare la transizione delle imprese finanziate verso una maggiore sostenibilità ambientale del proprio modello di business, collegandola ad obiettivi predefiniti (ad es. riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> ecc.)

Nel 2019 il Gruppo ha partecipato al finanziamento in pool con altre banche italiane ed internazionali, del più grande prestito "green" mai erogato in Italia e per il settore trasporti a livello mondiale, finalizzato alla realizzazione di treni che consentono un significativo risparmio di CO<sub>2</sub> e i cui materiali per la produzione sono al 98% riciclabili.

Inoltre, nel 2019 il Gruppo ha effettuato la prima erogazione, di 5,2 milioni di euro su importo totale pari a 17 milioni di euro, di un finanziamento con finalità ambientale per la costruzione di un rimorchiatore destinato al trasporto ed alla distribuzione del Gas Naturale Liquefatto (GNL) da utilizzare come carburante per le navi nell'area dell'alto Adriatico.

Il progetto, cofinanziato dall'UE, intende promuovere l'utilizzo del GNL come carburante pulito per le navi, azzerando le emissioni di ossidi di zolfo (in linea con le nuove normative emanate dall'International Maritime Organization in vigore dal 2020) e riducendo fortemente l'impatto di altri agenti inquinanti.

### Prestito Valore Casa

È il prestito personale ideato per rendere la casa ecologica e sostenibile. Sostiene interventi di:

- ristrutturazione e riqualificazione energetica
- installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica destinata all'autoconsumo o alla vendita
- progettazione, acquisto e messa in opera di impianti per la produzione di energia da fonti alternative e/o per il risparmio energetica
- adeguamenti sismici e messa in sicurezza degli edifici ricadenti in zone sismiche ad alto rischio sismico.

È l'ideale per chi vuole installare dei pannelli solari o fare lavori di ristrutturazione per migliorare il risparmio energetico.

La finalità è l'efficientamento energetico della propria casa rendendola più ecologica e sostenibile. È riservato a persone fisiche che vogliono rendere la propria casa più sostenibile effettuando ristrutturazioni per l'efficientamento energetico.

### Polizza casa con garanzia terremoto

La Banca offre, all'interno del prodotto assicurativo dedicato all'abitazione denominato "RiparaCasa New", la garanzia Terremoto che può essere prestata all'intero fabbricato e al suo contenuto.



## MUTUI E PRESTITI PERSONALI GREEN, AL VIA IL PROGETTO EUROPEO PER FINANZIARE IL RISPARMIO ENERGETICO

Il progetto, finanziato con i Fondi Europei di Horizon 2020, è promosso da un Consorzio a matrice internazionale composto dall'European Mortgage Federation - Covered Bond Council (EMF-ECBC), dal Royal Institute of Chartered Surveyors (RICS), E.ON, l'Università Ca'Foscari di Venezia e l'Università Goethe di Francoforte. Un programma che coinvolge decine di stakeholder e banche, compresi soggetti italiani o operanti in Italia (ABI, Enea, Crif, Green building council, Rics, Mps, Bpm, BPER Banca, Crédit Agricole, Société Générale, Volksbank, Friulovest Banca, Unicredit), oltre a diverse istituzioni pubbliche e società specializzate nel settore energia e Real Estate. L'obiettivo è quello di creare un "mutuo green" standardizzato che incentivi i privati a effettuare interventi di efficientamento energetico sugli immobili di proprietà o ad acquistare immobili già ad alta efficienza. L'incentivo dovrà essere legato a condizioni economiche preferenziali. L'iniziativa è basata sull'assunto che l'efficientamento energetico può avere un effetto di mitigazione del rischio per la banca legato all'incremento del valore dell'immobile. BPER Banca è stata selezionata per partecipare all'iniziativa promossa da ABI, BEI e Unicredit in ragione della competenza settoriale specifica, della collaborazione ai tavoli tecnici ABI in materia di energie rinnovabili e del Real estate e, soprattutto, in quanto banca pilota per l'Italia, selezionata dalla Commissione Europea e dalla BEI (Banca Europea per gli Investimenti), per il prodotto di finanziamento LIFE4ENERGY.

### Finanziamenti Agrari

Confermando la propria vocazione di banca legata al territorio e la forte sensibilità ai temi del rispetto dell'ambiente, anche per il 2019 sono stati riproposti i finanziamenti agrari sia a breve che a medio lungo termine a tassi agevolati.

L'impegno che il settore primario ha chiesto al mondo bancario è stato gravoso a causa dell'insorgere di calamità naturali e fitopatologie che hanno compromesso pesantemente i risultati aziendali. In stretta collaborazione con gli enti locali e la comunità europea abbiamo quindi disposto l'attivazione di plafond che rispondessero alla cronica necessità di capitali di esercizio oltre a campagne rivolte all'agricoltura biologica. I beneficiari restano sempre i medesimi: imprenditori agricoli singoli od associati ed imprese agroalimentari.

## 5.3 Investimenti ESG

Cosa significa investire responsabilmente? Significa rispettare l'ambiente e i diritti umani, investire nell'economia reale e premiare imprese e Stati che adottano pratiche virtuose (senza rinunciare alle opportunità di rendimento, in un'ottica di medio-lungo periodo).

Le imprese che hanno eccellenti forme di governance e che si dimostrano sensibili ai temi ambientali e sociali hanno una vision di lungo periodo e minimizzano i rischi, fattori questi che incidono in maniera diretta sulle performance di business e quindi dei relativi titoli emessi.

Il Gruppo detiene un portafoglio proprietario etico al 31/12/2019 che ammonta a 278.894.397 euro pari all' 1,47% (+45% rispetto al 2018) sul totale portafoglio investito (sono stati considerati Green Bond, investimenti azionari ponderati per il rating ESG attribuito loro da Bloomberg, Fondi azionari di Etica Sgr e le partecipazioni in Etica Sgr e Banca Etica).

A testimonianza dell'impegno sugli investimenti etici, il Gruppo si pone come obiettivo quello di incrementare di un ulteriore 20% gli investimenti SRI al 2021.

Nel 2019 il Financial Advisory Desk della Direzione Wealth & Investment Management ha iniziato un percorso divulgativo per le reti commerciali sui temi della finanza sostenibile: in particolar modo sono stati redatti tre editoriali "Advisory Tips" realizzati per fornire suggerimenti ed "approfondimenti di consulenza" finalizzati all' accrescere la qualità del servizio svolto per la clientela.

Gli editoriali sono stati realizzati per fornire una crescita educativa progressiva sui temi della sostenibilità negli investimenti iniziando dalla loro introduzione, definizione e genesi storica (editoriale Advisory Tips nr 1 del 13/11/2019) per poi affrontare i temi

specifici collegati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU (17 Goals - SDGs) (editoriale Advisory Tips nr 2 del 27/11/2019). Nell'editoriale del 18 novembre 2019 sono state presentate indagini di interesse degli investitori sul tema e sono stati fatti approfondimenti sulle false "convinzioni" in materia. È stato poi descritto il processo di "due diligence sui prodotti" elaborato dal Financial Advisory Desk che ha l'obiettivo di definire un ampliamento delle liste di prodotti a disposizione entro le prime settimane del 2020.

### FONDO SÌ

BPER Banca ha aderito al Fondo SÌ Social Impact promosso e gestito da Sefea Impact S.p.A., società di gestione del risparmio con sede a Padova.

Il fondo investe in PMI che nell'ambito del proprio business siano in grado di produrre effetti sociali, ambientali e culturali.

La Banca ha aderito all'iniziativa sottoscrivendo complessivi 2 milioni di euro (di cui 1 milione subordinato al raggiungimento da parte del fondo di un target dimensionale definito).

### L'offerta di investimenti ESG

Il Gruppo a dicembre 2019 ha in collocamento circa 40 fondi e sicav che sono stati individuati avere caratteristiche ESG attraverso un processo di selezione interna quali-quantitativa.

In particolare, nella definizione delle caratteristiche di tali prodotti l'attenzione è stata focalizzata sul rispetto di quattro principali criteri adottati dai gestori:

- esclusione: approccio utilizzato per evitare titoli/settori ritenuti non idonei ai principi ESG (armamenti, tabacco, ecc.)
- integrazione fattori ESG: approccio finalizzato a migliorare il rapporto rischio/rendimento del portafoglio tramite l'affiancamento alle tradizionali analisi finanziarie di considerazioni ed indicatori ESG
- investimenti "BEST IN CLASS": approccio rivolto a selezionare i migliori titoli del settore/categoria sulla base della loro attenzione alle istanze ambientali, sociali e di governance (e relative performance sul tema)
- investimenti tematici-impact themes: approccio focalizzato sulla selezione società caratterizzate da attenzione su produzioni specifiche o su tecnologie focalizzate sulla riduzione di impatto (es. emissione CO<sub>2</sub>, utilizzo delle terre, impatti sulla biodiversità, inquinamento chimico, acidificazione degli oceani, ecc.).

Per arrivare ad una selezione finale degli investimenti, il Gruppo, integra alla suddetta metodologia quali/quantitativa (approccio ESG) anche una metodologia qualitativa che tenga conto di indicatori minimali di rischio/rendimento (qualità finanziaria).

La raccolta netta nel 2019 per i prodotti ESG è stata di 365 milioni di euro mentre lo stock in gestione di comparti identificati come ESG al 31/12/2019 risulta essere di 1.602 milioni di euro.

### ARCA SGR

Nel corso dell'anno 2019 ARCA Fondi SGR ha aderito ai Principi per l'Investimento Responsabile delle Nazioni Unite (UN PRI), che mirano ad integrare i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) all'interno delle decisioni di investimento.

L'iniziativa, nata nel 2006, si basa su principi a cui gli investitori di tutto il mondo possono aderire in modo volontario. L'impegno di ARCA Fondi SGR verso il mondo ESG non è soltanto volto a soddisfare le crescenti esigenze dei propri investitori che richiedono sempre più investimenti socialmente responsabili, ma punta progressivamente ad abbracciare tutti gli ambiti di attività della società in termini di sostenibilità e miglioramento dei fattori sociali.

Nel corso del 2020 Arca avvierà soluzioni di investimento che privilegino emittenti compatibili con i criteri di sostenibilità richiamati dai Principi per l'Investimento Responsabile delle Nazioni Unite. In particolare, saranno lanciati soluzioni che facilitino l'ingresso graduale in un portafoglio bilanciato che ponga una particolare attenzione ai criteri ESG e soluzioni flessibili concentrate sui temi ambientali.

## BANCA ETICA E ETICA SGR

BPER Banca è socia di Banca Etica e di Etica Sgr (quota di partecipazione pari al 10,00%) ed è il primo collocatore dei fondi sul territorio nazionale. Attualmente quello di Banca Etica è l'unico gruppo italiano interamente dedicato alla finanza etica.

### Banca Etica

Le organizzazioni del Terzo Settore rappresentano il principale mercato di Banca Etica. Negli ultimi anni, inoltre, la Banca ha rafforzato l'attenzione anche sulle esperienze del profit responsabile, dalle Società Benefit e B-CORP, alle start-up innovative, a quelle organizzazioni che oggi vengono definite "ibride".

Nel 2019 Banca Etica ha portato avanti il proprio impegno sul crowdfunding.

Banca Etica riafferma nella propria attività l'attenzione a orientare la finanza a contribuire ad affrontare i temi oggi socialmente più rilevanti: lavoro, ambiente, legalità e integrazione dei migranti.

Nel 2019 Banca Etica ha raggiunto il plafond di 50 milioni di euro di finanziamenti coperti dalla garanzia EaSI (FEI) per il sostegno alle iniziative dell'economia sociale, finanziando circa 300 imprese sociali operanti nell'assistenza sociale, nell'inclusione lavorativa, nella cultura e nell'integrazione dei migranti.

### Etica SGR

Etica Sgr nasce nel 2000 da un'idea di Banca Etica con la convinzione che analizzare gli emittenti (imprese e Stati) anche da un punto di vista ambientale, sociale e di governance (ESG) offra potenzialmente valore aggiunto sul piano dei rendimenti.

Con le società sulle quali investono i fondi, Etica Sgr instaura un dialogo costruttivo, paziente e di lungo periodo. Si tratta dell'attività di engagement, di cui Etica Sgr è pioniera in Italia, una delle strategie più evolute di investimento sostenibile e responsabile. Dal 2018 l'attenzione si è concentrata su tematiche legate agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), quali il cambiamento climatico, la trasparenza fiscale, le politiche sulla remunerazione, il prezzo dei farmaci, lo spreco alimentare e la sicurezza informatica. I fondi etici di Etica Sgr si pongono, infine, l'obiettivo di creare per i risparmiatori opportunità di rendimento in un'ottica di medio-lungo periodo, puntando all'economia reale e premiando imprese e Stati che adottano pratiche virtuose.

Nel 2019 Etica Sgr ha pubblicato la nuova edizione del Report di Impatto "I risultati dell'impatto ambientale, sociale e di governance degli investimenti azionari dei fondi di Etica Sgr e delle attività di dialogo con le società oggetto di investimento".









## 6. I nostri dipendenti

---

Il Gruppo BPER considera le persone al centro del proprio progetto imprenditoriale. Nonostante i cambiamenti che hanno interessato l'organizzazione del Gruppo negli ultimi anni, è rimasta costantemente elevata l'attenzione rivolta alle Risorse umane, in particolare nella realizzazione di percorsi tesi alla valorizzazione ed allo sviluppo delle competenze professionali e personali.

Il Gruppo promuove una ricerca continua del miglior trade-off tra aspetti contrattuali, tecnico-professionali e personali relativi al rapporto tra azienda e dipendenti. Lo stile gestionale è fortemente ispirato alla volontà di preservare dignità ed incolumità psico-fisica delle persone e a favorirne la realizzazione all'interno della società (Linee guida di Gruppo per la gestione delle Risorse umane).

Negli ultimi anni si è fatta più stringente l'attenzione alla congruità degli organici, in ottica di controllo dei costi di gestione, anche attraverso l'adozione di fattispecie contrattuali che consentono risposte più flessibili e tempestive.

### Dipendenti per tipologia contrattuale

	31.12. 2017		31.12.2018		31.12.2019	
	M	F	M	F	M	F
A tempo determinato	8	9	3	1	12	10
A tempo indeterminato	6.552	5.070	6.517	5.084	7.683	6.084
Apprendistato	19	28	17	26	26	23
Totale dipendenti interni per genere	6.579	5.107	6.537	5.111	7.721	6.117
Di cui dipendenti part time	1%	19%	1%	19%	1%	19%
<b>Totale dipendenti interni</b>	<b>11.686</b>		<b>11.648</b>		<b>13.838</b>	
Lavoratori somministrati	97	156	128	185	72	128
Lavoratori autonomi	-	-	2	1	4	1
Stage	-	-	3	5	11	4
<b>Totale forza lavoro per genere</b>	<b>6.676</b>	<b>5.263</b>	<b>6.670</b>	<b>5.302</b>	<b>7.808</b>	<b>6.250</b>
<b>Totale forza lavoro</b>	<b>11.939</b>		<b>11.972</b>		<b>14.058</b>	

Nel 2019 il Gruppo BPER conta su una forza lavoro di oltre 14 mila persone, il 99,5% dei dipendenti risulta essere assunto con contratti a tempo indeterminato, il 9% risulta assunto con contratto part-time.

Il Gruppo è costantemente in evoluzione e tale dinamica, oltre che organizzativa, è gestionale: l'attenzione alla congruità degli organici, necessaria per una corretta gestione dei costi che essi generano, si concretizza anche nel ricorso a forme contrattuali che garantiscano agilità e flessibilità nelle risposte.

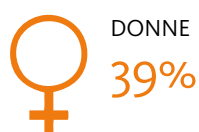
La ricerca di risorse dall'esterno è stata fortemente incentrata su necessità di taglio specialistico, mentre sono state contenute le sostituzioni di personale.

Secondo la natura della necessità di personale da coprire e del-

la relativa tipologia di ingresso individuata, si è fatto ricorso alle seguenti opportunità contrattuali offerte dalla normativa vigente:

- contratti a tempo indeterminato per l'assunzione di candidature professionalizzate di taglio specialistico (con negoziazione ad personam delle condizioni economiche e di inquadramento di ingresso, nell'intento di salvaguardare il più possibile gli equilibri interni, anche retributivi)
- contratto di apprendistato professionalizzante per le esigenze di tipo junior
- nei restanti casi (sostituzioni temporanee) impiego di contratti a termine, prevalentemente somministrazione di lavoro e, marginalmente, contratti a tempo determinato.

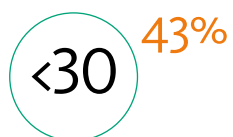
## Nuove assunzioni per genere



	2017		2018		2019	
	M	F	M	F	M	F
Nuove assunzione per fasce d'età						
<30	43	49	32	30	47	34
30-50	39	44	44	35	59	39
>50	3	1	2	-	8	1
Cessazioni per fasce d'età						
<30	6	6	7	2	6	5
30-50	38	18	49	30	51	35
>50	421	180	66	27	179	70

Nel 2019 sono entrate a far parte del Gruppo BPER 188 nuove risorse, dato in aumento del 31% rispetto all'anno precedente, di cui 39% donne e 61% uomini. Un'alta percentuale, circa il 43% dei nuovi assunti appartiene alle classi d'età più giovani (<30 anni). Il tasso di turnover in entrata è pari 1,4%, mentre il tasso di turnover in uscita è pari a 2,5%.

## Nuove assunzioni per età





## 6.1 Mobilità e gestione del cambiamento

La crescita del Gruppo BPER è strettamente correlata allo sviluppo professionale dei singoli e, data la forte evoluzione del contesto di riferimento ed il ricambio generazionale in atto, è necessario che i percorsi di ognuno passino attraverso una mobilità che anzitutto è professionale e, quando necessario, anche territoriale.

La chiave per lo sviluppo professionale dei dipendenti diventa quella della employability e a questo scopo la Banca continua fortemente ad investire in percorsi formativi atti a sviluppare questa caratteristica.

I piani di successione e le “ordinarie” esigenze aziendali sono il driver principale che guida le scelte della gestione Human Resource sui percorsi dei singoli, ovviamente sempre ispirata al rispetto delle norme.

Sin dal 2012 BPER ha attivato un “Mobility Center” nell’ambito della funzione di “gestione e sviluppo risorse umane” volto ad agevolare la mobilità del personale, ma da tempo il focus è passato dallo spostamento delle persone, comunque talvolta necessario, a quello delle attività, prova ne siano la sperimentazione del c.d. hub working (250 collegi con prossima estensione a 1.000) e la possibilità di un’ulteriore evoluzione verso lo smart working.

Il periodo di preavviso alle organizzazioni sindacali per cambiamenti organizzativi è di 50 giorni per le riorganizzazioni di gruppo e 45 giorni per le riorganizzazioni aziendali secondo gli artt. 21 e 17 del CCNL 31/3/2015.

### PIANO INDUSTRIALE 2019-2021

I progetti relativi al Piano Industriale 2019-2021 riguardano tre principali iniziative di seguito riportate:

#### 1. Forte coinvolgimento del personale

- lancio di iniziative per il riconoscimento e la valorizzazione della diversità e l’inclusione di tutto l’organico (es. genere, età, nazionalità)
- continuo dialogo con il personale e mantenimento di forti relazioni industriali
- evoluzione del welfare aziendale
- introduzione di un sistema di incentivazione (LTI) legato al raggiungimento degli obiettivi del Piano.

#### 2. Formazione e sviluppo dell’organico

- disegno ad hoc di percorsi di formazione e di coaching
- particolare attenzione allo sviluppo di competenze digitali e di leadership
- definizione di percorsi di formazione specifici per la crescita di figure chiave (es. gestori Privati e Corporate)
- valorizzazione delle competenze dei dipendenti provenienti da Unipol Banca.

#### 3. Programmi di flessibilità

- attivazione di modelli di lavoro flessibili:
  - decentramento di alcune attività in hub territoriali (hub working)
  - evoluzione dello smart working.

## 6.2 Valorizzazione dei dipendenti

### 6.2.1 Formazione e sviluppo dei dipendenti

Il Gruppo BPER continua a riservare grande attenzione alla formazione e all'aggiornamento professionale. Le attività formative erogate nel 2019, progettate seguendo le linee guida strategiche del Piano Industriale, hanno avuto come obiettivo l'aggiornamento delle conoscenze tecniche e lo sviluppo delle competenze manageriali delle diverse professionalità presenti in azienda, oltre ad accompagnare i progetti di cambiamento che stanno trasformando il Gruppo.

Le oltre 100 proposte formative a disposizione di ciascun dipendente, integrate e coerenti con gli altri strumenti di sviluppo del capitale umano, vengono periodicamente riviste rispetto all'evoluzione dei mestieri e dei ruoli ricoperti dalle persone e ai mutamenti dello scenario esterno.

L'erogazione delle tante iniziative formative programmate annualmente è garantita, oltre che da qualificati formatori esterni, da oltre duecento docenti interni, ovvero dipendenti esperti di contenuti specifici che, formati sulle tecniche di gestione d'aula, dedicano parte del loro tempo all'attività di docenza. Inoltre, il Gruppo si serve, già da alcuni anni, di una piattaforma e-Learning accessibile da tutti i dipendenti, utilizzata soprattutto per erogare contenuti formativi specialistici e normativi.

L'Ufficio Formazione annualmente identifica i fabbisogni di formazione e addestramento del personale, sia in ambito conoscenze tecniche che in ambito competenze comportamentali e manageriali. Tale analisi dei bisogni formativi determina l'articolazione e la tipologia dei corsi di formazione successivamente pubblicati nel Catalogo corsi annuale, poi messo a disposizione di tutti i colleghi per la scelta e l'impostazione del loro percorso formativo annuale condiviso con il Responsabile dell'Unità organizzativa di appartenenza.

Il Catalogo corsi della Capogruppo, contestualmente alla pubblicazione sulla intranet, è reso disponibile alle funzioni Personale delle altre società del Gruppo.

Inoltre, in caso di richieste di specifica formazione presso società o enti esterni, l'Ufficio Formazione ne effettua la valutazione e rilascia l'autorizzazione (o il diniego) alla partecipazione.

La formazione del personale e la conseguente gestione della stessa riveste un ruolo determinante ai fini della prevenzione e dell'adeguato presidio dei rischi di non conformità, attuati attraverso la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e dei contenuti della normativa nazionale e comunitaria. Per questi motivi il Gruppo si è dotato del Regolamento di Gruppo del processo di gestione della formazione che disciplina i ruoli, le responsabilità, i compiti e i meccanismi di coordinamento della Capogruppo e delle società del Gruppo in ambito formativo.

#### Ore totali di formazione erogate

	2017			2018			2019		
Categoria	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	7.909	940	8.849	8.443	882	9.324	13.230	1.407	14.637
Quadri direttivi	134.212	61.189	195.401	152.899	72.952	225.851	205.908	93.239	299.147
Aree professionali	174.849	181.068	355.917	191.571	206.357	397.928	251.956	279.479	531.435
<b>Totale</b>	<b>316.971</b>	<b>243.197</b>	<b>560.168</b>	<b>352.913</b>	<b>280.190</b>	<b>633.103</b>	<b>471.094</b>	<b>374.125</b>	<b>845.219</b>

Nel 2019 sono state erogate oltre 845 mila ore di formazione al personale, valore in aumento del 34% rispetto al 2018. Il numero di ore medie per dipendente risulta essere pari a 61.



ORE DI FORMAZIONE TOTALI

845.219

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE

61

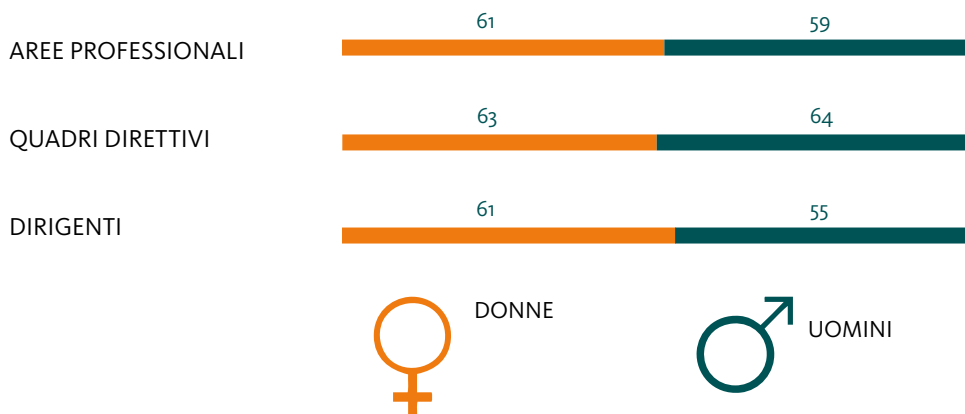
### Ore medie di formazione erogate

Categoria	2017	2018	2019
Dirigenti	39	42	55
Quadri direttivi	53	60	64
Aree professionali	46	52	60
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>61</b>

### Ore di formazione su MOG 231/01 e anticorruzione per categoria professionale e genere

Categoria	2019		
	M	F	Totale
Dirigenti	45	2	47
Quadri direttivi	375	254	629
Aree professionali	461	562	1.023
<b>Totale</b>	<b>881</b>	<b>818</b>	<b>1.699</b>

### Ore medie di formazione erogate per genere e categoria nel 2019



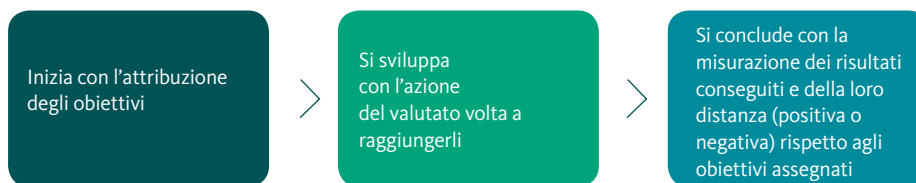
La formazione legata alla fusione degli sportelli di Unipol Banca è stata l'occasione per uniformare processi, competenze e comportamenti agli standard del Gruppo.

La rete distributiva è stata coinvolta in continue iniziative formative volte a rafforzare le capacità necessarie a ricoprire adeguatamente il proprio ruolo. Anche nel 2019 si è avuta grande attenzione per le tematiche normative e regolamentari, quali la privacy, gli abusi di mercato, la cyber security, l'antiriciclaggio, la normativa MiFID, il credito mobiliare ai consumatori, la trasparenza, D.Lgs. n. 231/01 e l'Accordo Stato Regioni relativo alla Legge n. 81/06.

Inoltre, le diverse aziende del Gruppo per la realizzazione di numerosi progetti formativi, condivisi con le Organizzazioni Sindacali, hanno richiesto e ottenuto i finanziamenti erogati dai fondi interprofessionali di settore, Fondo Banche e Assicurazioni e FONDIR, avvalendosi della consulenza della società partecipata CONFORM Consulenza Formazione e Management s.c.a.r.l.

## 6.2.2 Valutazione e sviluppo delle competenze

Il processo di gestione della performance ha cadenza annuale e si compone di diverse fasi:



Il processo coinvolge un valutatore (normalmente il responsabile della struttura), un valutato (collaboratore addetto alla struttura) ed un supervisore (normalmente il superiore gerarchico del valutatore). Il dialogo tra valutato e valutatore si realizza con diversi colloqui pianificati nell'anno: quello iniziale, per l'attribuzione degli obiettivi, quello infrannuale, per la verifica dell'andamento, quello finale per la misurazione dei risultati. Spesso il colloquio di inizio anno (anno x+1), coincide con il colloquio di fine anno (anno x). La valutazione è un diritto riconosciuto dal contratto al lavoratore: l'arricchimento del "minimo contrattuale" della semplice prassi valutativa, consente alla Capogruppo di elevare il "momento della valutazione" alla "dinamica della valorizzazione".

Alla gestione della performance si affianca la valutazione del potenziale finalizzata a:

- far fronte a improvvise posizioni vacanti o cambiamenti organizzativi
- gestire e trattenere i talenti
- sviluppare l'efficacia manageriale oggi
- sviluppare le competenze manageriali che servono domani
- pianificare i percorsi di carriera.

L'attività di gestione non è mai disgiunta dall'attenzione allo sviluppo delle competenze del dipendente. Il corretto ed equilibrato inserimento della risorsa nel suo ruolo, già da solo procura alla stessa l'occasione per sfruttare il bagaglio che possiede, ma anche per irrobustirsi rispetto a ciò che manca. Questo "vissuto esperienziale" spesso si abbina alla somministrazione di formazione (tecnica, normativa e comportamentale), così come a quella di diagnostici che misurano il livello delle competenze (possedute) e del potenziale (da sviluppare). Dalla diagnosi scaturisce un colloquio di restituzione dei risultati e di elaborazione di un piano di autosviluppo grazie al quale il dipendente segue una traccia condivisa con il gestore per l'alimentazione del suo sentiero di crescita.

L'attenzione gestionale, di cui al punto precedente, pur essendo fisiologicamente più intensa per le fasce più giovani e promettenti della popolazione aziendale, non si interrompe al raggiungimento di determinati traguardi in termini di età o anzianità. Sono frequenti le iniziative rivolte anche agli over 55, fascia ritenuta fondamentale per l'apporto fornito alla banca in termini di esperienza e interpretazione di ruolo.

Il Gruppo BPER ritiene quindi fondamentale lo sviluppo di processi di valutazione e sviluppo della carriera delle proprie risorse che possano essere applicati all'intera popolazione aziendale.

## Dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance<sup>29</sup>

Categoria	2017		2018		2019 <sup>30</sup>	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	99%	95%	100%	95%	96%	100%
Quadri direttivi	99%	99%	93%	91%	98%	98%
Aree professionali	96%	93%	93%	88%	96%	94%
<b>Totale</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>	<b>89%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>

## Avanzamenti di carriera

Categoria	2017		2018		2019 <sup>30</sup>	
	M	F	M	F	M	F
Da quadri direttivi a dirigenti	10	2	2	-	10	1
Da aree professionali a quadri direttivi	80	38	71	22	88	59
Tra aree professionali	242	158	503	550	424	405
Tra quadri direttivi	97	45	140	68	120	47
Tra dirigenti	10	1	1	-	7	-

Con riferimento invece agli avanzamenti di carriera avvenuti nel 2019, si segnala un totale pari a 1.161, valore in diminuzione rispetto all'anno precedente. Il 71% degli avanzamenti di carriera, sono avvenuti fra i vari livelli all'interno delle categorie aree professionali.

Il 2019 ha visto il Gruppo impegnato nella prosecuzione di un importante progetto di sviluppo manageriale denominato exempla.

Tutti i Dirigenti del Gruppo sono stati destinatari di attività di diagnosi delle capacità e del potenziale tramite sessioni di assessment, nella forma "executive" per i dirigenti che occupano posizioni di elevata responsabilità e complessità. Per ogni risorsa si è svolto un colloquio di feedback per la restituzione degli esiti e l'acquisizione del miglior livello di consapevolezza, condizione questa che ha favorito il buon esito dell'attività di sviluppo erogata a seguire.

Da questa esperienza ha preso il via, inoltre, un analogo progetto di sviluppo manageriale riservato al middle management che ricopre posizioni chiave nel Gruppo e che entrerà nel pieno del suo svolgimento nel corso del 2020 (exemplaz). Il progetto è stato ideato con l'obiettivo di fornire ai manager che parteciperanno gli strumenti per mappare la propria efficacia e offrire loro le attività di potenziamento più utili per far fronte a scenari professionali sempre più dinamici e in evoluzione. Un'attenzione particolare è rivolta al personale femminile: è infatti forte la determinazione del Gruppo di coinvolgere all'interno del perimetro di progetto almeno il 45% di colleghe donne.

<sup>29</sup> Il calcolo della percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione, viene fatto sulla base del n. di dipendenti totali presenti al momento della chiusura del processo di valutazione delle performance; il periodo di chiusura è variabile a seconda della società

<sup>30</sup> Il dato non include i dipendenti di ex Unipol Banca, società entrata a far parte del perimetro di consolidamento del Gruppo BPER a partire dal 1° luglio 2019. I dipendenti di ex Unipol Banca rientreranno nel processo di valutazione delle performance del Gruppo BPER a partire dal FY 2020.

### 6.2.3 Politiche remunerative

La politica retributiva del Gruppo BPER è fondata su principi solidi, condivisi e saldamente ancorati alla consapevolezza di essere una realtà fortemente radicata nei territori di insediamento e che svolge un ruolo di sostegno allo sviluppo delle economie locali. In tale contesto la politica retributiva è progettata con l'obiettivo di garantire un saldo allineamento tra i compensi complessivamente erogati e la creazione di valore per gli azionisti in un'ottica di sostenibilità a lungo termine.

Le finalità della politica retributiva del Gruppo sono così sintetizzabili:

- orientare i comportamenti verso le priorità aziendali e del Gruppo
- attrarre e mantenere personale altamente qualificato e sostenere la motivazione delle persone; riconoscendo il merito e valorizzando lo sviluppo professionale
- sviluppare e migliorare la qualità dei servizi per i clienti
- sostenere una sana e prudente gestione del rischio
- salvaguardare l'equità retributiva interna ed esterna, confermando il presidio attento dei costi del personale
- sostenere comportamenti coerenti con il Codice Etico, i regolamenti e le disposizioni vigenti.

Anche nel 2019, attraverso la Relazione sulla Remunerazione 2019 si conferma la costante attenzione sul fronte della comunicazione, dell'informazione e della trasparenza, al fine di accrescere la consapevolezza nei nostri azionisti relativamente ai sistemi di remunerazione e incentivazione. In continuità con il virtuoso percorso intrapreso negli anni scorsi, è stato costante l'impegno nello strutturare politiche retributive efficaci, trasparenti, orientate alla sostenibilità, allineate alle best practice di mercato e compliant al quadro normativo in costante evoluzione.

Alla luce dell'elevato consenso raccolto in seno all'ultima Assemblea degli azionisti, è stato scelto di confermare l'impianto della struttura remunerativa adottato lo scorso anno, seppur introducendo alcuni affinamenti volti a garantire un graduale miglioramento tra cui una più puntuale programmazione e una sempre maggiore semplificazione, anche traendo spunto dalle verifiche ex post sui risultati degli anni precedenti.

Nello specifico, le principali novità introdotte e contenute nella Relazione sulla Remunerazione 2019 riguardano:

- l'introduzione di un piano di incentivazione di lungo termine ("Piano Long Term Incentive 2019-2021"), riservato ad un perimetro selezionato di manager del vertice del Gruppo BPER, individuati sulla base del ruolo e del potenziale contributo al raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale. I target del Piano incentivante sono strettamente legati a quelli del Piano Industriale approvato contestualmente; si vuole così allineare la Politica di Remunerazione del Gruppo alle migliori prassi di mercato e alle richieste degli Investitori Istituzionali. Con tale Piano si introduce nel Gruppo l'utilizzo di strumenti finanziari reali nella remunerazione del Personale
- il superamento del limite 1:1 del rapporto tra la componente variabile e fissa della remunerazione fino al limite del 2:1 per il personale più rilevante a livello di Gruppo (ad eccezione delle funzioni di controllo). Anche in questo caso l'intento è quello di allinearsi alle migliori prassi di mercato per investire sulla competitività dei pacchetti retributivi di professionalità strategiche, specie ove fosse necessario attrarne dall'esterno, anche in funzione delle prospettive innovative e strategiche definite nel Piano Industriale. Le politiche 2019 non prevedono invece incrementi significativi nei sistemi di breve termine destinati alle figure apicali.

Continua altresì il rigoroso controllo, il monitoraggio e l'introduzione di piccoli correttivi in relazione all'applicazione dei sistemi MBO, affinandone la struttura ed il perimetro, indirizzato a figure chiave o aree della Banca a forte valore aggiunto, coerentemente con il Piano Industriale.

Sono presenti obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale nella valutazione qualitativa dell'Amministratore delegato<sup>31</sup> e delle figure apicali impegnate in progettualità di CSR – Corporate Social Responsibility. L'adozione di parametri di performance di natura qualitativa garantisce l'allineamento del sistema di remunerazione alla mission ed ai valori

<sup>31</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al documento "Politiche di Remunerazione" pubblicato all'interno del sito istituzionale del Gruppo.



del Gruppo, sostenendo l'orientamento alla costruzione del valore nel lungo periodo. Viene confermato, anche per l'anno 2019, l'utilizzo di azioni virtuali (Phantom Stock) per l'erogazione di parte del bonus derivante dal sistema incentivante di breve termine, mentre viene introdotto l'utilizzo di azioni BPER per l'erogazione dei bonus in relazione al Piano Long Term Incentive 2019-2021.

Tutti i predetti interventi sono stati realizzati nell'ottica di continuo miglioramento della politica retributiva e dei sistemi incentivanti, al fine di garantirne il costante allineamento alle best practice di mercato e rafforzare il legame tra la creazione di valore per il Gruppo e il riconoscimento al personale.

Si conferma anche per il 2019 l'impegno sul fronte della comunicazione, con l'obiettivo di offrire un'informativa sempre più completa, fruibile e trasparente anche tramite un attento e puntuale ascolto delle parti interessate e la cura della disclosure tramite:

- la predisposizione di un executive summary che rappresenti, in forma tabellare, la politica retributiva prevista per le diverse categorie di personale
- maggiore disclosure della politica relativa al processo di identificazione del personale più rilevante
- la comunicazione dei compensi previsti da politica per gli organi sociali
- in relazione al sistema MBO di Gruppo una rappresentazione in forma tabellare dei bonus target e massimi suddivisi per categorie di personale
- la comunicazione ex-ante degli entry gate identificati e delle soglie previste
- una rappresentazione in forma tabellare della correlazione tra il moltiplicatore e il bonus pool creato
- la comunicazione ex post circa il raggiungimento delle soglie previste per gli entry gate e per il moltiplicatore
- una comunicazione ex-ante ed ex-post sulla scheda obiettivo assegnata all'Amministratore delegato.





## 6.3 Identità aziendale e comunicazione interna

La comunicazione interna ha avuto nel corso del 2019 un ruolo centrale nel coinvolgimento dei dipendenti, nella promozione della cultura e dei valori aziendali e nella diffusione degli obiettivi di Gruppo.

Si segnalano in particolare le campagne di comunicazione e ingaggio sul nuovo Piano Industriale, in ambito sostenibilità, pari opportunità e sviluppo professionale. “A pari merito” è l’iniziativa che ha l’obiettivo di raggiungere la quota del 15% di dirigenti donne entro il 2021, e il cui manifesto prevede un programma di azione che agisce su sviluppo professionale, work-life balance e impegno sociale; “Piantiamola” è la campagna che in BPER Banca ha promosso risparmio energetico e sostenibilità ambientale, puntando a una riduzione dei consumi energetici del 10% in un panel di filiali su tutto il territorio nazionale; con “exempla” si è invece voluto condividere il modello di leadership del Gruppo definendo le capacità comportamentali che manager e futuri manager devono possedere per lavorare al meglio oggi e nel prossimo futuro.

Nel corso del 2019 sono stati presidiati momenti di ascolto strutturato dei dipendenti su welfare e innovazione, e attivate iniziative di ingaggio e comunicazione per i dipendenti provenienti da Unipol Banca. In merito alle iniziative di carattere sociale, nel corso dell’anno BPER Banca ha preso parte all’iniziativa “Bimbi in ufficio”, un pomeriggio di svago, conoscenza e gioco per i figli dei dipendenti della Banca quest’anno dedicato ai temi della diversità e dell’inclusione, valori ai quali BPER Banca presta da sempre particolare attenzione.

## 6.4 Diversità e valorizzazione del talento femminile

In ambito pari opportunità, sono diventate cicliche una serie di attività a supporto del riconoscimento e della valorizzazione della diversity nel Gruppo BPER come l’introduzione di tematiche di inclusione nei percorsi formativi rivolti al management e nelle politiche di gestione.

Anche sul fronte della conciliazione vita-lavoro, è attivo da tempo un portale che raccoglie l’offerta di servizi dedicati al work-life balance messi a disposizione dall’azienda e un’area esclusiva per la maternità dove le neomamme possono:

- rimanere aggiornate sulle ultime novità aziendali e consultare quotidianamente la rassegna stampa del Gruppo
- reperire tutte le informazioni necessarie a preparare al meglio il rientro in ufficio
- aderire al percorso di team coaching ritagliato su misura per le loro.

Permane, come area di miglioramento, la presenza di donne in posizioni apicali, in linea peraltro con il settore finanziario.

Per lavorare su questo fronte specifico, il Gruppo BPER ha dato avvio al progetto “A pari merito” partendo da un processo di ascolto e di approfondimento che ha visto il coinvolgimento diretto delle persone che lavorano in azienda.

### A PARI MERITO

“A pari merito” è un percorso progettuale finalizzato a definire una strategia aziendale maggiormente focalizzata a valorizzare e supportare le donne nel processo di crescita professionale e di carriera. Con l’avvio del progetto, inserito nel Piano Industriale 2019-21, il Gruppo si pone l’obiettivo di raggiungere il 15% di donne dirigenti attraverso specifici programmi di sviluppo manageriale e di conciliazione vita-lavoro.

Nell'ambito del progetto "A pari merito" è stata lanciata e resa fruibile in via continuativa una campagna informativa interna sui principali bias cognitivi che possono indurre comportamenti non efficienti e alimentare, anche inconsapevolmente, una cultura manageriale non inclusiva.

Da fine 2019, inoltre, il Gruppo è impegnato in un progetto di sviluppo manageriale (il già citato *exemplaz2*) rivolto a 600 dipendenti che ricoprono posizioni chiave e che vede il coinvolgimento di almeno il 45% di personale femminile. Tra gli obiettivi prioritari del progetto vi è quello di supportare e accelerare il potenziamento manageriale di figure femminili per portarle a ricoprire ruoli a maggior contenuto di complessità. Dal 2014, infine, BPER Banca è entrata a far parte, in qualità di socio ordinario, di Valore D, la prima Associazione di grandi imprese creata in Italia per sostenere la leadership femminile in azienda.

La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile, con un 56% di uomini e 44% di donne e in linea con questa composizione il Gruppo è impegnato e attivo sui temi del gender management.

### Forza lavoro complessiva



DONNE  
44%



UOMINI  
56%

### Rapporto remunerazione donna/uomo<sup>32</sup>

	2017	2018	2019
<b>Dirigenti</b>			
Stipendio base	0,66	0,71	0,69
Remunerazione totale	0,68	0,77	0,7
<b>Quadri direttivi</b>			
Stipendio base	0,93	0,93	0,92
Remunerazione totale	0,90	0,91	0,96
<b>Aree professionali</b>			
Stipendio base	0,99	0,99	0,99
Remunerazione totale	0,95	0,95	0,92

All'interno del Gruppo BPER risulta esserci una sostanziale parità di genere nel rapporto tra il valore medio degli stipendi base e delle remunerazioni totali dei dipendenti donna e uomo per quanto riguarda le categorie dei quadri direttivi e delle aree professionali. La minor presenza di dirigenti donna in posizioni apicali determina invece un divario più ampio nel rapporto salariale e retributivo per quanto riguarda la categoria dirigenti.

<sup>32</sup> Lo stipendio base corrisponde alla RAL e la remunerazione totale all'imponibile contributivo.

## 6.5 Il Piano Welfare

Il Gruppo BPER crede fortemente nel benessere delle proprie risorse e concretizza tale posizione sviluppando e mettendo a loro disposizione una serie di iniziative di welfare che costituiscono il **Piano Welfare del Gruppo BPER**<sup>33</sup>. Il Piano Welfare del Gruppo BPER comprende:

- i benefit offerti dall'azienda di cui l'azienda sostiene il costo: fondo pensione integrativo<sup>34</sup>, previdenza complementare<sup>35</sup> costituita secondo lo schema della contribuzione definita alla quale contribuisce anche il dipendente, polizza sanitaria e dentaria, Long Term Care, polizza infortuni, buoni pasto e regalo, condizioni al personale, ecc.;
- i benefit messi a disposizione dal datore di lavoro; che il dipendente può acquistare per sé o per i familiari utilizzando il cd. Credito Welfare (costituito dal premio aziendale destinato dal dipendente al welfare e da altre erogazioni welfare): rimborso spese di istruzione e assistenza familiari, zainetti sanitari, versamenti integrativi al fondo pensione per sé o per i familiari, rimborso abbonamenti mezzi pubblici, acquisto buoni spesa e benzina, voucher per attività ricreative, sportive, culturali e legate al tempo libero e vacanze, ecc.

Sono previste inoltre agevolazioni e provvidenze ai lavoratori studenti e ai diversamente abili, borse di studio per i figli dei dipendenti, una mensa aziendale di ristorazione un servizio di biblioteca, un CRAL aziendale e infine un asilo nido/scuola materna a Modena che nel 2019 ha compiuto 10 anni.

Tutti i dipendenti del Gruppo possono accedere sull'intranet aziendale al Portale Welfare, un'area dedicata accessibile anche da casa. La piattaforma contiene tutte le informazioni sui benefit aziendali raggruppati per area di interesse (salute, previdenza, condizioni al personale e convenzioni, fiocco in azienda). L'Area "Utilizza il tuo credito welfare" permette di fruire dei vari servizi previsti dal Piano.



<sup>33</sup> Il Piano Welfare è applicato a tutte le società del Gruppo BPER, ad eccezione di: Nadia, Tholos, BPER Lux, Arca, Modena Terminal e Finitalia.

<sup>34</sup> Si tratta un piano pensionistico attuato secondo lo schema della prestazione definita.

<sup>35</sup> Percentuale media di destinazione a fondo pensione da parte dei dipendenti è 2,20%. La percentuale media di versamento da parte dell'azienda è del 3,6%. L'adesione è volontaria, il 97 % dei dipendenti sono iscritti al fondo pensione.

In particolare, nel 2018 si è lavorato intensamente sullo sviluppo del Piano Welfare seguendo precise linee guida:

- ampliamento dei benefit acquistabili col Credito Welfare: rimborso abbonamenti mezzi pubblici, acquisto buoni spesa e benzina, rimborso dispositivi medici e più servizi nell'ambito viaggi e tempo libero;
- campagna innovativa di comunicazione dedicata al Piano Welfare;
- revisione del Portale Welfare al fine di migliorare la web experience dell'utente finale.

I dati delle adesioni dei dipendenti della Capogruppo al Piano Welfare e degli utilizzi dei tanti servizi sono stati confortanti:

- il 53% (+16% rispetto al 2018) ha destinato almeno una parte del Premio Aziendale al Welfare pari a circa il 47% dell'importo (+15%)

Per quanto riguarda gli utilizzi del Credito Welfare, si confermano come maggiormente apprezzate le aree tradizionali: istruzione e famiglia, zainetti sanitari e versamenti alla previdenza complementare. È stato poi riscontrato un forte aumento del comparto dei voucher legati al mondo dei viaggi, sport, cultura e tempo libero.

Un ottimo risultato anche per i due nuovi servizi rimborso abbonamenti mezzi pubblici e acquisto buoni spesa e benzina.

Nel 2019 sono confluiti nel Piano Welfare 11 milioni di euro, (di cui 4.8 milioni € solo da Premio aziendale convertito).

### Attività sulla Mobilità Sostenibile

I temi legati alla mobilità sostenibile si inseriscono all'interno del Piano Welfare, per coniugare il benessere delle nostre persone con l'attenzione all'ambiente delle città nelle quali viviamo e lavoriamo.

In linea con quanto indicato nel Piano Spostamenti Casa Lavoro (PSCL), presentato al Comune di Modena, in questa prima fase sono stati attivati i progetti di mobilità che coinvolgono prevalentemente coloro che lavorano nel comune di Modena.

- è stata creata la nuova area “Mobilità sostenibile” sul portale welfare aziendale che raccoglie tutte le informazioni sui progetti, avviati e da sviluppare come, ad esempio, la piattaforma di Car pooling interaziendale per la condivisione tra più persone delle auto nel tragitto casa-lavoro
- sono state attivate in via sperimentale 250 postazioni di “Lavoro agile–Hub working” che permettono di svolgere la prestazione lavorativa in una sede aziendale diversa da quella di assegnazione più vicina al luogo di residenza
- è stato attivato un servizio quotidiano di navetta aziendale da Ferrara a Modena e da Bologna a Modena al fine di agevolare i colleghi trasferiti a Modena a seguito di fusioni con altri istituti di credito e per limitare il traffico urbano in ingresso e in uscita dalle città impattate
- sono state installate colonnine per la ricarica di auto elettriche nel parcheggio interno del Centro Servizi e punti di ricarica di biciclette elettriche nelle sedi di Via S. Carlo e Corso Vittorio oltre che al Centro Servizi.

Per diffondere la cultura della bicicletta ed incentivarne l'uso nel tragitto casa-lavoro sono stati distribuiti kit di assistenza e riparazione delle bici presso le portinerie degli edifici con il maggior numero di dipendenti ed è stato aperto un deposito di biciclette in via S. Carlo.

Inoltre, anche quest'anno la Banca ha aderito a “Tutti al lavoro in bicicletta–Bike to Work”, iniziativa nazionale promossa dalla Federazione Italiana Amici della Bicicletta – FIAB Onlus e da Rete Città Sane OMS per promuovere la mobilità sostenibile e lo stile di vita sano. Sono stati numerosi i dipendenti che hanno aderito all'iniziativa recandosi al lavoro in bicicletta.

### **“TOP EMPLOYERS ITALIA 2020”, PREMIATA BPER BANCA: È TRA I MIGLIORI DATORI DI LAVORO**

BPER Banca è tra i “Top Employers Italia 2020”: a certificarlo è il Top Employers Institute, che ogni anno individua le aziende che offrono eccellenti condizioni di lavoro ai propri lavoratori, identificano e sviluppano i migliori talenti e sono costantemente alla ricerca di ottimizzazioni per i propri processi organizzativi.

In Italia le aziende certificate sono 114, di cui solo 11 nel settore bancario, a dimostrazione della qualità ed efficacia delle politiche e delle iniziative adottate da BPER Banca a favore dei dipendenti.

La certificazione Top Employer è un’ulteriore conferma dell’impegno del Gruppo nel settore HR per valorizzare i propri lavoratori. Negli ultimi anni si è investito su processi aziendali strutturati e ci si è volutamente focalizzati su diverse tematiche tra cui sostenibilità sociale e ambientale, work-life balance e diversity, welfare, formazione e sviluppo professionale, ambiti che rappresentano valori fondamentali per il Gruppo BPER.

## **6.6 Salute e sicurezza**

La politica adottata dal Gruppo BPER per assicurare che ogni lavoratore operi in salute e sicurezza (“Policy di Gruppo per il governo del rischio di non conformità alla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”) è stata delineata tenendo conto dei seguenti principi:

- tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori (in base alla definizione della salute data dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità)
- valutazione dei “fattori di rischio” e delle “condizioni di rischio” sulla base di quanto prescritto dal D.Lgs. n. 81/08
- perseguimento del “principio di precauzione” sulla base di quanto prescritto dall’art. 15 del D.Lgs. n. 81/08, e dall’art. 2087 del codice civile, mirando alla predisposizione di misure aziendali volte a migliorare il “benessere” dei lavoratori al di là delle previsioni normative.

Tutte le funzioni aziendali delle varie società, grazie all’attività di comunicazione e formazione erogata dal Gruppo, sono consapevoli che la politica riguardante la salute e la sicurezza costituisce una linea guida comune, la cui unicità decisionale è garantita dalla figura del datore di lavoro che ha il compito di definire e controllare il sistema gestionale della prevenzione aziendale.

Le società del Gruppo provvedono annualmente all’aggiornamento della valutazione dei rischi in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori, la quale viene poi formalizzata all’interno del Documento di Valutazione dei Rischi.

Per ogni rischio individuato (ad esempio il rischio rapina o il rischio stress lavoro correlato) vengono descritte le misure di prevenzione e protezione adottate, le misure di mantenimento del livello di rischio e quelle volte al miglioramento (Cfr. Cap. C2 del DVR BPER Banca).

In particolare, per l'anno 2019 sono stati effettuati sopralluoghi di valutazione dei rischi Safety e Security in oltre 300 filiali e fabbricati e sono state implementate le attività relative a rischio esposizione a videotermini e rischio stress lavoro correlato. Il Sistema per la gestione delle tematiche relative alla salute e sicurezza, descritto all'interno del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi), è regolato da una Policy aziendale di 2° livello alla quale ha fatto seguito un documento di Istruzioni operative di processo Redazione e aggiornamento dei Piani di Gestione dell'Emergenza. Faranno seguito ulteriori strumenti normativi più dettagliati. Il sistema, inoltre, prevede l'identificazione e l'implementazione di un processo basato sulla definizione dei criteri di valutazione dei rischi e della conseguente adozione delle misure di prevenzione e protezione. Il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro è composto dagli obiettivi prescritti dai principi sopra esposti, in particolare:

Sviluppare metodiche qualificate di analisi e valutazione dei rischi che consentano di individuare idonee misure di prevenzione

Individuare tutti i rischi in ambito lavorativo con particolare riguardo ai possibili impatti sulle categorie di lavoratori maggiormente vulnerabili

Partecipare alla creazione di procedure organizzative per la programmazione sistematica di tutte le misure atte a garantire nel tempo il miglioramento dei livelli di sicurezza e dei codici di buona prassi

Costruire sinergie con la struttura del personale indispensabile per il successo della diffusione della politica in materia di salute e sicurezza

Migliorare l'efficacia dei piani di intervento attraverso l'identificazione delle procedure organizzative e delle responsabilità e l'assegnazione di compiti specifici a ciascuna struttura e a ciascun dipendente, nel piano generale di organizzazione della prevenzione dei rischi

Secondo tali indicazioni il Servizio Prevenzione e Protezione di BPER Banca ha implementato all'interno dell'azienda un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute (non certificato) che da quest'anno, viene gestito con un software specifico e dedicato, condiviso con le funzioni security e formazione. All'interno del MOG ex D.Lgs. n. 231/01 sono richiamate le normative interne in materia di salute e sicurezza sul lavoro, pertanto al personale è richiesta l'osservanza di tutte le prescrizioni elencate. Per assicurare il massimo rispetto da parte dei dipendenti dei principi e delle regole di comportamento prescritti nel "Modello", nella normativa interna e all'interno del Codice Etico, la società valuta le trasgressioni sotto il profilo disciplinare, adottando se necessario le sanzioni previste dal Sistema disciplinare.

Di fondamentale importanza per la gestione della Salute e Sicurezza è inoltre la figura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il quale annualmente provvede a verificare il raggiungimento dei risultati previsti e formalizzati all'interno del DVR mediante la redazione di report specifici e la definizione di piani di lavoro periodici. Sulla base dei risultati derivanti da specifiche valutazioni (ad esempio sopralluoghi nelle filiali, monitoraggi ambientali, valutazione rischio rapina) il Gruppo provvede ad aggiornare il piano delle attività da realizzare.

I lavoratori possono inoltre segnalare i pericoli attraverso la intranet e attraverso mail all'Ufficio Safety ed utilizzare (per la segnalazione dei pericoli) la figura del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (figura sindacale di garanzia prevista dalla normativa) mantenendo l'anonimato ed espletando ugualmente l'obbligo di segnalazione di cui agli art.li 19 e 20 del D.Lgs. 81/08.

I dipendenti vengono coinvolti nello sviluppo, implementazione e valutazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute sul lavoro attraverso la formazione, l'informazione e questionari specifici relativi a determinate categorie di rischio, nonché attraverso l'Ufficio Safety (che raccoglie segnalazioni e/o contributi dei lavoratori in merito a problematiche riguardanti la sicurezza del lavoro), la riunione periodica ex art. 35 D.Lgs. 81/08 e le altre riunioni svolte periodicamente con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. L'accesso alle informazioni è gestito tramite l'intranet aziendale.

È presente anche un sistema di deleghe e responsabilità che ha l'obiettivo di coinvolgere e responsabilizzare gli organi di direzione sulla base del principio di effettività: ciascun delegato è responsabile dell'adozione delle misure preventive e di miglioramento specifiche del proprio ambito di competenza. I delegati in questione sono i responsabili di: Direzione Risorse Umane di Gruppo, Direzione Real Estate, Direzione Organizzazione di Gruppo, Servizio Acquisti di Gruppo e Ufficio Architetture e sicurezza (per quanto riguarda l'ambito security).

Tutti i 13.838 dipendenti (100%) del Gruppo sono coperti dal Sistema salute e sicurezza sul lavoro, così come i 200 collaboratori esterni<sup>36</sup>.

Il Gruppo inoltre provvede a calcolare e valutare gli indici di frequenza e di gravità relativi agli infortuni occorsi al personale, secondo i principi previsti dalla normativa. Nel 2019 si sono registrati 59 infortuni. Il tasso di infortunio totale è stato quindi pari a 3.



TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI DEL GRUPPO BPER

3

### Indicatori di salute e sicurezza del Gruppo BPER<sup>37</sup>

#### Dipendenti

Infortuni	2018	2019
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escluso i decessi)	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	82	59
Ore lavorate	17.055.024	19.154.425

#### Dipendenti

Tassi	2018	2019
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro gravi (escluso i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili <sup>38</sup>	4,81	3,08

<sup>36</sup> Come collaboratori esterni vengono ricompresi i soli lavoratori somministrati; sono pertanto esclusi i lavoratori autonomi e gli stagisti.

<sup>37</sup> I dati 2018 sono stati riesposti a seguito dell'esclusione degli infortuni verificatisi nel tragitto casa-lavoro non organizzati dal Gruppo BPER. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2018, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

<sup>38</sup> Tasso di infortuni sul lavoro registrabili = (n. di infortuni sul lavoro registrabili/n. totale ore lavorate) \* 1.000.000.



Si segnala che, sul totale degli infortuni registrabili del 2019, circa il 44% è imputabile a cadute e scivolamenti mentre il 56% è da attribuire a urti e casistiche assimilabili.

Per il 2019, per quanto riguarda i somministrati con 498.561 ore lavorate, non si sono registrati decessi dovuti a infortuni sul lavoro, così come infortuni sul lavoro gravi e registrabili.

Inoltre, si segnala che nel 2019 si è registrato un caso di malattia professionale in relazione ai dipendenti, mentre non si sono verificati casi in relazione ai somministrati.

Gli incidenti sul lavoro vengono valutati singolarmente dall'Ufficio Safety (dal responsabile del Servizio prevenzione e Protezione) per valutare la presenza di eventuali "near miss" e adottare opportune misure preventive tramite l'azione dei dirigenti prevenzionistici e delle loro strutture. L'andamento degli incidenti viene valutato annualmente dal medico competente e discusso nella riunione annuale obbligatoria ex art. 35 D.Lgs. 81/08 con il Datore di lavoro e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

I corsi erogati nel 2019 sono quelli obbligatori previsti dall'accordo Stato-Regioni del 2016 oltre a quelli specifici relativi ai rischi gestiti nei piani di gestione emergenze. Nello specifico hanno riguardato: Formazione generale Preposti, Formazione Particolare Dirigenti, Addetti all'Antincendio per siti a basso rischio di Incendio, Addetti all'Antincendio per siti a medio rischio di Incendio, Addetti al Primo Soccorso, Aggiornamento Primo Soccorso, Esposti a rischio rapina, Aggiornamento Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), Aggiornamento Lavoratori, Preposti e Dirigenti.

Il 2019 ha visto l'ulteriore implementazione di procedure e tecnologie antirapina, grazie a una specifica valutazione di tale rischio. Nel corso del 2020 verranno monitorati e affrontati i fenomeni di esposizione a violenze fisiche e verbali nell'ambito di rapporti commerciali. Si sta inoltre portando avanti il modello cashless e cashlight che riduce gli impatti negativi connessi alle attività commerciali.

## **SPORTELLO DI ASCOLTO**

È proseguita anche nel 2019 l'attività dello "Sportello di Ascolto" per la gestione del malessere sul lavoro, gestito da specialisti esterni al Gruppo, nell'ambito delle misure di prevenzione relative al rischio Stress Lavoro Correlato.

Lo sportello, attivo dal 2016, ha la finalità di offrire ai dipendenti di BPER Banca:

- uno spazio di ascolto: il lavoratore non resta da solo nella ricerca di soluzioni
- l'acquisizione di consapevolezza rispetto alle proprie fonti di stress
- l'acquisizione di alcuni strumenti per aumentare la propria capacità di affrontare e superare una situazione difficile.

---

## 6.7 Diritti umani e tutela dei diritti dei lavoratori

Nel corso del 2019, l'azienda ha improntato modalità di gestione del personale al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori previsti dalla legge, dal CCNL e dai regolamenti aziendali. Vengono, inoltre, adottate opportune azioni correttive per assicurare pari opportunità a tutti i lavoratori senza distinzione di età, sesso, convinzioni religiose e politiche, nonché per garantire il rispetto di quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo BPER. Anche nel corso del 2019, le relazioni industriali del Gruppo BPER si sono sviluppate secondo canoni di correttezza e lealtà nei confronti delle organizzazioni sindacali, nel rispetto dei diversi ruoli che le parti ricoprono all'interno del Gruppo.

L'approccio aziendale è dunque orientato al pieno rispetto dei diritti umani. L'attenzione alle pari dignità e pari opportunità si riscontra in tutte le fasi della carriera, dalla selezione al termine del rapporto contrattuale. L'equità è garantita dai valori aziendali, ma anche dal crescente livello di attenzione che normativa vigente e organizzazioni sindacali dedicano al diversity management.

L'assetto valoriale coincide con la "regola di funzionamento". Il dialogo tra azienda e dipendente consente a quest'ultimo di segnalare alle competenti strutture di gestione il verificarsi di condizioni di difficoltà o disagio e, se insorgessero, di sopruso o vessazione. Le Direzioni del Personale, nel rispetto della riservatezza delle informazioni che hanno acquisito, intervengono con le modalità più opportune a tutelare il dipendente. Altrettanto significativi sono i progetti riferiti al malessere sul lavoro ed allo stress lavoro-correlato, fortemente incentrati sulle condizioni in cui vengono erogate le prestazioni lavorative e il riflesso sullo stato di salute psico-fisico dei dipendenti.

Ovviamente è dedicata una particolare attenzione alla gestione dei procedimenti disciplinari nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e nello specifico di quanto previsto dallo statuto dei lavoratori (legge 300/70).

## 6.8 Relazioni di lavoro

Il Gruppo impronta le negoziazioni con le Organizzazioni Sindacali nell'ottica di mantenere forti Relazioni Industriali, sempre ispirate da rispetto e lealtà.

I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, per favorire un clima di reciproca fiducia e un dialogo solido nella ricerca di un corretto sistema di Relazioni Sindacali quanto più possibile concertative. Anche in quest'ottica, per valorizzare il rapporto fra l'azienda e i rappresentanti dei lavoratori è stato sottoscritto il 29 ottobre 2019 il Protocollo in materia di Relazioni Sindacali di Gruppo BPER Banca.

La partecipazione, a titolo personale, di dipendenti e amministratori ad organizzazioni politiche, avviene fuori dall'orario di lavoro e senza alcun collegamento con la funzione svolta.

Il Gruppo si astiene, inoltre, da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici e non ammette l'erogazione di contributi diretti o indiretti, in denaro, in natura, o in altra forma a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti.

Non si sono registrate ore di sciopero legate a vertenze sindacali nel corso del 2019.

L'80% circa dei dipendenti del Gruppo BPER Banca è iscritto ad un'organizzazione sindacale italiana.

In ambito Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro si sta sviluppando l'attività della Commissione Paritetica di Gruppo per le Politiche Commerciali Sostenibili finalizzata al progressivo miglioramento del clima aziendale per favorire uno spirito collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro, ad incentivare il rispetto della centralità del cliente e ad assicurare la riservatezza riguardo le informazioni trattate.

## 6.9 Indicatori di performance

### Distribuzione dipendenti per categoria professionale e genere

	31.12.2017		31.12.2018		31.12.2019	
Categoria	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	206	20	203	20	241	23
Quadri direttivi	2.519	1.179	2.564	1.194	3.226	1.480
Aree professionali	3.854	3.908	3.770	3.897	4.254	4.614
<b>Totale</b>	<b>6.579</b>	<b>5.107</b>	<b>6.537</b>	<b>5.111</b>	<b>7.721</b>	<b>6.117</b>

### Distribuzione territoriale dei dipendenti per genere

	31.12.2017		31.12.2018		31.12.2019	
Area geografica	M	F	M	F	M	F
Nord	3.262	2.595	3.238	2.615	3.956	3.248
Centro	315	268	318	262	599	486
Isole	1.277	1.355	1.274	1.345	1.392	1.429
Sud	1.714	882	1.694	882	1.761	945
Estero	11	7	13	7	13	9
<b>Totale</b>	<b>6.579</b>	<b>5.107</b>	<b>6.537</b>	<b>5.111</b>	<b>7.721</b>	<b>6.117</b>

### Dipendenti suddivisi per funzione aziendale e genere

	31.12.2017		31.12.2018		31.12.2019	
Funzione Aziendale	M	F	M	F	M	F
Distribuzione <sup>39</sup>	3.791	3.428	3.681	3.358	4.355	3.953
Business unit <sup>40</sup>	1.148	657	1.264	711	1.571	887
Staff <sup>41</sup>	531	381	530	407	600	501
Servizi operativi <sup>42</sup>	955	477	1.035	603	1.176	731
Altro	154	164	27	32	19	45
<b>Totale</b>	<b>6.579</b>	<b>5.107</b>	<b>6.537</b>	<b>5.111</b>	<b>7.721</b>	<b>6.117</b>

<sup>39</sup> Distribuzione: sportelli e altri canali distributivi.

<sup>40</sup> Business Unit: finanza, credito, commerciale, presidio del mercato.

<sup>41</sup> Staff: risorse umane, organizzazione, pianificazione strategica, affari legali e generali, internal audit, risk management, compliance, comunicazione, marketing.

<sup>42</sup> Servizi operativi: amministrazione e controllo, sistemi informativi, logistica.

## Diversità della forza lavoro

	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019
<b>Dirigenti</b>			
Cittadinanza non italiana	-	-	-
Appartenenti a categorie protette	4	4	5
<b>Quadri direttivi</b>			
Cittadinanza non italiana	5	-	14
Appartenenti a categorie protette	182	192	219
<b>Aree professionali</b>			
Cittadinanza non italiana	22	-	32
Appartenenti a categorie protette	665	663	774

## Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per fascia di età, genere e regione<sup>43</sup>

	2017 <sup>44</sup>				2018				2019			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
<b>Nord</b>	<b>140</b>	<b>2%</b>	<b>309</b>	<b>5%</b>	<b>105</b>	<b>2%</b>	<b>102</b>	<b>2%</b>	<b>142</b>	<b>2%</b>	<b>193</b>	<b>3%</b>
Uomini	70	2%	235	7%	55	2%	71	2%	92	2%	128	3%
Donne	70	3%	74	3%	50	2%	31	1%	50	2%	65	2%
<b>Centro</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>	<b>18</b>	<b>3%</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>	<b>6</b>	<b>1%</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>	<b>23</b>	<b>2%</b>
Uomini	1	0%	11	3%	5	2%	5	2%	2	0%	15	3%
Donne	3	1%	7	3%	-	0%	1	0%	2	0%	8	2%
<b>Sud</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>92</b>	<b>4%</b>	<b>8</b>	<b>0%</b>	<b>37</b>	<b>1%</b>	<b>6</b>	<b>0%</b>	<b>57</b>	<b>2%</b>
Uomini	-	0%	79	5%	4	0%	30	2%	4	0%	46	3%
Donne	2	0%	13	1%	4	0%	7	1%	2	0%	11	1%
<b>Isole</b>	<b>32</b>	<b>1%</b>	<b>249</b>	<b>9%</b>	<b>22</b>	<b>1%</b>	<b>35</b>	<b>1%</b>	<b>33</b>	<b>1%</b>	<b>72</b>	<b>3%</b>
Uomini	13	1%	139	11%	12	1%	16	1%	15	1%	46	3%
Donne	19	1%	110	8%	10	1%	19	1%	18	1%	26	2%
<b>Esteri</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>	<b>3</b>	<b>14%</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
Uomini	1	9%	1	9%	2	15%	-	0%	1	8%	1	8%
Donne	-	0%	-	0%	1	14%	1	14%	2	22%	-	0%
<b>Totale</b>	<b>179</b>	<b>2%</b>	<b>669</b>	<b>6%</b>	<b>143</b>	<b>1%</b>	<b>181</b>	<b>2%</b>	<b>188</b>	<b>1%</b>	<b>346</b>	<b>3%</b>
Uomini	85	1%	465	7%	78	1%	122	2%	114	1%	236	3%
Donne	94	2%	204	4%	65	1%	59	1%	74	1%	110	2%

<sup>43</sup> Le percentuali riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale dei dipendenti suddiviso per genere e regione.

<sup>44</sup> Il dato non include Nuova Carife per i mesi da luglio a novembre 2017.

## Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per fascia di età <sup>45</sup>

	2017				2018				2019			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
<b>Totale</b>	<b>179</b>	<b>2%</b>	<b>669</b>	<b>6%</b>	<b>143</b>	<b>1%</b>	<b>181</b>	<b>2%</b>	<b>188</b>	<b>1%</b>	<b>346</b>	<b>3%</b>
< 30 anni	92	32%	12	4%	62	26%	9	4%	81	28%	11	4%
30 – 50 anni	84	1%	55	1%	79	1%	79	1%	98	1%	86	1%
> 50 anni	3	0%	602	12%	2	0%	93	2%	9	0%	249	4%

## Distribuzione dei dipendenti per categoria professionale e per età

	31.12.2017			31.12.2018			31.12.2019		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	-	43	183	-	45	178	-	52	212
Quadri direttivi	-	1.492	2.206	-	1.578	2.180	4	2.162	2.597
Aree professionali	287	4.906	2.569	239	4.934	2.494	284	5.736	2.791
<b>Totale</b>	<b>287</b>	<b>6.441</b>	<b>4.958</b>	<b>239</b>	<b>6.557</b>	<b>4.852</b>	<b>288</b>	<b>7.950</b>	<b>5.600</b>

## Numero delle cessazioni in base al motivo

	2017		2018		2019	
	M	F	M	F	M	F
Riduzioni da Piano Industriale	379	158	8	6	67	39
-di cui fondo di solidarietà	250	113	1	4	32	21
-di cui esodi incentivati	129	45	7	2	35	18
Dimissioni volontarie	50	24	65	32	54	40
Termine di contratto	-	1	3	2	7	3
Quiescenza	16	12	23	8	93	22
Altro	20	9	22	12	13	8
<b>Totale</b>	<b>465</b>	<b>204</b>	<b>121</b>	<b>60</b>	<b>234</b>	<b>112</b>

Il dato non include Nuova Carife per i mesi da luglio a novembre 2017.

<sup>45</sup> Le percentuali riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale dei dipendenti suddiviso per fascia di età.

### Tasso di rientro al lavoro e tasso di retention dopo congedo parentale, suddiviso per genere<sup>46</sup>

Numero di dipendenti e tassi	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2019	1	229	230
Di cui rientrati e ancora impiegati nel 2019	1	113	114
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2019	100%	100%	100%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2018	4	225	229
Di cui rientrati e ancora impiegati nel 2018	4	105	109
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2018	100%	100%	100%
Di cui rientrati e ancora impiegati nel 2019	4	41	45
Tasso di retention al lavoro al 31.12.2019	100%	87%	88%

### Numero dei dipendenti che hanno ricevuto permessi<sup>46</sup>

	2017 <sup>47</sup>	2018	2019
Congedi parentali obbligatori e facoltativi (inclusi allattamento) e cura figli	781	872	889
Studio	45	50	68
Altro	9.071	9.587	10.393
<b>Totale</b>	<b>9.897</b>	<b>10.509</b>	<b>11.350</b>

<sup>46</sup> Il dato non include i dipendenti di ex Unipol Banca, società entrata a far parte del perimetro di consolidamento del Gruppo BPER a partire dal 1° luglio 2019.

<sup>47</sup> Il dato non include Nuova Carife per i mesi da luglio a novembre 2017.









## 7. Gli impatti ambientali

---





Con l'elezione di Ursula von der Leyen a Presidente della Commissione Europea l'impegno a costruire un'Europa verde, equa, sociale e ad impatto climatico zero si è ulteriormente rafforzato. L'Europa intende dunque intensificare la propria azione per gestire i cambiamenti climatici, considerati ormai una minaccia imminente.

Lo strumento operativo annunciato dalla Commissione sarà “The European **Green Deal**”.

Con il Green Deal vengono definiti una serie di obiettivi per:

- diventare il primo continente a impatto climatico zero
- proteggere vite umane, animali e piante riducendo l'inquinamento
- aiutare le imprese a diventare leader mondiali nel campo delle tecnologie e dei prodotti puliti
- contribuire a una transizione giusta e inclusiva.

La tabella di marcia del Green Deal è molto densa e prevede il lancio di diverse iniziative legislative tra il 2020 e il 2021. Il primo passo è quello di introdurre una legge per la neutralità climatica da raggiungere entro il 2050, presentando una proposta legislativa entro marzo 2020 che sia utile per trasformare l'impegno politico in un obbligo giuridico e per stimolare gli investimenti. Per conseguire l'obiettivo della neutralità climatica sarà necessaria l'azione di tutti i settori dell'economia europea e una articolazione composita delle iniziative.

Ovviamente questa evoluzione di scenario dà nuovo slancio al Piano d'azione per finanziare la crescita responsabile che diviene uno strumento fondamentale per la realizzazione di un sistema finanziario che sostenga le attività e gli impegni dell'Unione per il clima e lo sviluppo sostenibile. Anche la Strategia Energetica Nazionale italiana e il suo strumento attuativo, il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima 2030, si inseriscono nel contesto europeo indicando obiettivi sfidanti per l'aumento della competitività del paese attraverso la progressiva decarbonizzazione del sistema energetico. Le banche sono attori di primo piano in questo percorso di transizione sia direttamente, attraverso l'efficientamento dell'ampio parco immobiliare, sia indirettamente attraverso il finanziamento di progetti/attività economiche con impatti ambientali positivi.

Per soddisfare gli obiettivi proposti dalla Commissione europea occorrono infatti ingenti investimenti supplementari che è possibile realizzare solo con l'aiuto del settore finanziario. Il riorientamento del capitale privato verso investimenti più sostenibili necessita dunque di un cambiamento di ampia portata delle modalità operative del sistema finanziario.

È importante sottolineare che perseguire interessi di sostenibilità sul più lungo termine è ragionevole anche e soprattutto

dal punto di vista economico e non comporta necessariamente un ritorno inferiore per gli investitori.

Il Piano d'azione è già in fase di implementazione.

Sono già state avviate iniziative sotto forma di proposte legislative, misure di secondo livello e misure non legislative che riguardano:

- la redazione di una “tassonomia” a livello europeo per definire ciò che è sostenibile e identificare gli ambiti in cui gli investimenti sostenibili possono incidere maggiormente
- la creazione di norme e marchi per i prodotti finanziari sostenibili (obbligazioni verdi)
- l'adozione di misure volte a migliorare l'efficacia e l'impatto degli strumenti di sostegno agli investimenti sostenibili nell'UE e nei paesi partner
- l'integrazione della sostenibilità nella fornitura di consulenza sugli investimenti
- l'elaborazione di indici di sostenibilità
- una migliore integrazione della sostenibilità nei rating e nella ricerca
- il chiarimento degli obblighi degli investitori istituzionali e dei gestori di attività
- l'integrazione della sostenibilità nei requisiti prudenziali
- il rafforzamento della comunicazione in materia di sostenibilità e l'elaborazione delle norme contabili
- la promozione di un governo societario sostenibile e l'attenzione della visione a breve termine nei mercati dei capitali.

Questo percorso sta portando l'Europa ad assumere un ruolo guida nella lotta contro il cambiamento climatico. In questo modo diventerà anche meta prescelta per gli investimenti sostenibili. Tra gli attori in campo attivi su queste tematiche troviamo anche la Federazione Bancaria Europea che ha crea-

---

to un gruppo di lavoro ad hoc: la Task Force on Green Finance. Il punto di vista della task force è molto chiaro: considerare il rischio ambientale e di cambiamento climatico in capo al settore bancario non è un esercizio di compliance o un problema reputazionale. Significa considerare un rischio che ha un impatto connesso alla redditività delle banche.

Per sopperire alla carenza informativa relativa ai rischi bancari determinati dal climate change BPER Banca ha lavorato a una Scenario analysis che le ha permesso di valutare concretamente i rischi ambientali del proprio portafoglio corporate (vedi cap 1, par. 1.5.2).

Accanto alla valutazione dei rischi è fondamentale individuare le opportunità per costruire valore condiviso nei propri territori di appartenenza. BPER vuole essere sempre di più un partner per i propri clienti mettendo a disposizione soluzioni

e competenze per accompagnare famiglie e imprese nella ideazione e realizzazione dei progetti di crescita e miglioramento in un'ottica di sostenibilità ambientale.

Infatti, come in precedenza sottolineato, il ruolo dell'industria finanziaria risulta cruciale secondo due diversi punti di vista:

- riduzione degli impatti diretti delle società attraverso interventi di efficientamento energetico
- riduzione degli impatti indiretti delle società attraverso una diversa allocazione dei capitali.

L'impegno del Gruppo, già espresso in termini generali nel Codice Etico, è formalizzato nel documento "Impegni del Gruppo BPER verso l'ambiente".

Nell'arco del 2019, come per il 2018 e 2017, non sono state comminate sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale né sono pervenuti reclami.

---

## 7.1 Gestione degli impatti ambientali diretti

Il Gruppo BPER, per garantire una gestione sostenibile delle risorse ambientali impiegate nelle proprie attività, ha avviato un processo di monitoraggio dei consumi finalizzato alla riduzione degli stessi sia dal punto di vista della gestione delle materie prime sia dell'energia grazie all'uso efficiente delle risorse e a una corretta gestione dei rifiuti. Tale sistema consente di misurare costantemente le performance interne, valutarne gli scostamenti e identificarne le criticità.

Le attività più rilevanti dal punto di vista della riduzione degli impatti ambientali sono relative ai seguenti ambiti:

- efficientamento dei processi di utilizzo della carta per ridurre i consumi
- acquisto di prodotti con marchio di qualità ambientale
- interventi di efficientamento energetico
- produzione di energia rinnovabile
- riduzione degli impatti derivanti dalla flotta aziendale.

Nello specifico, per ridurre i propri impatti diretti sull'ambiente e contemporaneamente avviare azioni di cost saving, BPER Banca ha inserito nel Piano Industriale 2019-21 il progetto "Riduzione spesa no core banking" con un cantiere dedicato all'efficientamento energetico (obiettivo di efficientamento del 10% rispetto alla baseline dei consumi 2016), in linea con gli obiettivi della Strategia Energetica Nazionale, a cui si aggiunge un cantiere sulla dematerializzazione dei servizi.

Il Banco di Sardegna ha avviato un progetto di efficientamento energetico analogo già dal 2014 (progetto "Switch Off") per monitorare ed efficientare la spesa energetica dell'Istituto.

BPER Banca ha inserito, tra i progetti a Piano Industriale, anche il progetto "BPER Banca per l'ambiente" che consta di due diversi sottoprogetti:

1) Implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale** (SGA) della Capogruppo finalizzato a:

- analisi del contesto e della situazione attuale
- definizione di ruoli, responsabilità e procedure operative interne
- stesura, preparazione e istruzione delle pratiche
- formazione del personale coinvolto.

Nel pianificare il proprio sistema di gestione ambientale, BPER ha considerato il proprio contesto operativo e le aspettative degli stakeholder con l'obiettivo di definire i rischi e le opportunità, prevenire e ridurre gli effetti

indesiderati, conseguire il miglioramento continuo.

2) Mobilità sostenibile: implementazioni di attività a supporto dei dipendenti per la riduzione degli impatti degli spostamenti sia interni sia casa-lavoro.

### 7.1.1 Acquisto e impiego responsabile delle risorse

Un gruppo bancario, data la natura dei suoi servizi e prodotti, annovera tra le materie prime utilizzate principalmente carta e toner. Nel corso degli anni sono state attivate numerose iniziative per impiegare le risorse in modo più efficace ed efficiente possibile.

Si riconferma anche per il 2019 un utilizzo di carta riciclata negli uffici e nelle filiali delle banche del Gruppo pari al 93%. Del restante 7% della carta da ufficio e del materiale pubblicitario, circa il 70% possiede una certificazione internazionale che garantisce che i materiali lignei e/o cartacei usati per la realizzazione dei prodotti provengano da foreste gestite in modo responsabile. Si è inoltre perseguita una politica di dematerializzazione sia per il risparmio di materie prime sia per aumentare la “resilienza in termini di continuità operativa” (a fronte della dematerializzazione di un documento si cerca di garantirne la replicabilità in qualunque momento essendo archiviato su supporto digitale). Di seguito i progetti per la riduzione del consumo di carta<sup>48</sup>:

- “Edicola Digitale”: prevede la diffusione di alcuni quotidiani in formato digitale
- sostituzione stampanti con blocco stampa notturna ed eliminazione fax in tutte le filiali
- dematerializzazione F24 con reinternalizzazione della lavorazione in filiale; l'aggiornamento della procedura di digitalizzazione F24 ha consentito di evitare la lavorazione da parte del service esterno con conseguente risparmio di carta che non viene spedita. Nel 2019 la totalità degli F24 è stata dematerializzata (per una quantità di 1.159.408 moduli) con una riduzione dell'uso di carta pari a 3.478.224 fogli<sup>49</sup> (17,4 t)
- estratto conto BPER CARD on line
- sostituzione comunicazioni via posta ordinaria con PEC; ha permesso il risparmio di 68.943 lettere per le quali si stima un risparmio in termini di carta utilizzata pari a circa 0,34 t
- promozione dell'utilizzo della FEA (Firma Elettronica Avanzata): modalità che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta grazie alla quale è stato possibile ridurre il consumo di 90,8 t nel 2019. L'utilizzo della FEA incide anche sulla riduzione dell'utilizzo dei toner
- razionalizzazione delle spese postali<sup>50</sup>.

L'impegno verso la dematerializzazione coinvolge tutte le società del Gruppo. Un esempio molto concreto è la piattaforma WIP (Webfactor Interactive Platform) di Emilia Romagna Factor; tale strumento migliora l'interazione tra i clienti e la Società tanto che oltre il 70% della clientela ne fruisce. Attraverso WIP le aziende clienti possono gestire online tutte le operazioni.

In merito alla gestione dei toner è importante indicare che è stato ultimato il processo di razionalizzazione del parco stampanti.

Ad oggi il numero di toner acquistati è notevolmente ridotto grazie alla politica di acquisto delle stampe a “costo copia” applicata a tutte le maggiori aziende del Gruppo.

Per monitorare l'utilizzo complessivo dei toner attualmente si considera il dato dei toner smaltiti.

Nel 2019 si è consolidato il rapporto con un fornitore di stampanti certificate secondo lo standard ENERGY STAR che garantisce un minor utilizzo di energia elettrica rispetto alle stampanti attuali.

Ad oggi queste stampanti sono installate presso tutti gli uffici centrali e le Direzioni Regionali della Capogruppo.

<sup>48</sup> Per la stima della carta risparmiata sono stati considerati fogli in formato A4 del peso di 4,99 g.

<sup>49</sup> Per il calcolo dei fogli è stata considerata una media di 3 fogli per modulo.

<sup>50</sup> Mediante sollecito all'adozione della Posta On-Line su Smartweb, mediante l'introduzione di nuovi processi di gestione delle raccomandate e mediante una più efficace gestione degli accorpamenti in fase di invio delle comunicazioni postali e della gestione dei c.d. “resi”.

## Materie prime acquistate<sup>51</sup>

	2017	2018	2019
<b>Totale carta da ufficio impiegata (Kg)</b>	<b>1.187.127</b>	<b>1.141.049</b>	<b>1.122.307</b>
di cui carta certificata unicamente FSC (Kg)	68.771	39.825	56.204
di cui carta certificata unicamente FSC (%)	6%	4%	5%
di cui carta riciclata (Kg)	1.084.967	1.061.554	1.044.460
di cui carta riciclata (%)	91%	93%	93%
di cui carta altre certificazioni esclusa FSC (Kg)	33.389	39.670	21.219
di cui carta altre certificazioni esclusa FSC (%)	3%	4%	2%



CARTA RICICLATA

**93%**

CARTA CERTIFICATA

**7%**

RIDUZIONE UTILIZZO CARTA

**108 t**

grazie alla firma elettronica avanzata  
e alla dematerializzazione degli F24

### 7.1.2 Gestione dei rifiuti

Il Gruppo persegue la minimizzazione degli impatti derivanti dallo smaltimento dei rifiuti attraverso una gestione oculata e privilegiando, ove possibile, l'avvio al recupero.

Presso tutte le sedi del Gruppo viene effettuata la raccolta differenziata per le diverse categorie di rifiuti. Dati i grandi quantitativi di carta utilizzati, il Gruppo BPER ha deciso di affidarne lo smaltimento a società specializzate che ne curano l'immediato reinserimento nella filiera di produzione. L'intera quantità dei rifiuti di carta è avviata così al recupero.

Per migliorare la raccolta differenziata negli uffici della Capogruppo è in corso un progetto che prevede l'inserimento di raccoglitori per carta, plastica e umido oltre all'eliminazione dei cestini sotto alle scrivanie. Spesso infatti, per pura comodità, si preferisce utilizzare impropriamente il cestino per smaltire qualsiasi tipologia di rifiuto, pur essendo disponibili nelle vicinanze gli appositi contenitori per carta e plastica.

Ad oggi il progetto ha coinvolto gran parte dei Centri Direzionali.



<sup>51</sup> Si evidenzia che lo 0,1% della carta utilizzata è carta vergine.

### Rifiuti per metodo di smaltimento – 2018

Metodo di smaltimento	Unità di misura	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Riciclo	t	4,3	2.082,5	2.086,7
Compostaggio	t	-	-	-
Recupero di energia	t	-	3,4	3,4
Incenerimento	t	-	-	-
Discarica	t	-	10,2	10,2
Deposito sul posto	t	0,6	8,4	9,0
Altro	t	0,2	4,7	4,9
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>5,1</b>	<b>2.109,2</b>	<b>2.114,2</b>

### Rifiuti per metodo di smaltimento – 2019

Metodo di smaltimento	Unità di misura	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Riciclo	t	0,1	4.379,2	4.379,3
Compostaggio	t	-	-	-
Recupero di energia	t	-	2,6	2,6
Incenerimento	t	-	-	-
Discarica	t	-	11,5	11,5
Deposito sul posto	t	0,1	4,7	4,7
Altro	t	0,6	-	0,6
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>0,8</b>	<b>4.397,9</b>	<b>4.398,7</b>

**Rifiuti cartacei  
inviati al recupero**



## 7.1.3 Consumo di energia

### La flotta del Gruppo

La razionalizzazione e l'ammodernamento della flotta del Gruppo prosegue da qualche anno con criteri "green", soprattutto per quello che riguarda la Capogruppo: le vetture che di volta in volta giungono a fine vita vengono sostituite con nuove vetture bi-fuel (benzina - GPL), ibride, elettriche o con motorizzazioni diesel meno inquinanti. Per ridurre gli spostamenti tutte le società del Gruppo sono impegnate a potenziare l'utilizzo delle videoconferenze. Nel 2019 il parco veicoli del Gruppo BPER era composto da 207 auto ad uso aziendale e 339 auto ad uso promiscuo. Nel Regolamento di gestione dell'assegnazione delle auto a uso promiscuo è stato inserito un vincolo legato alle emissioni di CO<sub>2</sub> dei mezzi. Infatti, non è prevista l'assegnazione di auto cosiddette "spider", "cabriolet", "supersportive" o con potenza ed emissioni di CO<sub>2</sub> superiori ai seguenti limiti: potenza non superiore a 190 kw ed emissioni di CO<sub>2</sub> non superiori a 180 g/km per auto di fascia pari o superiore a C e 135 kw - 140 g/km per le auto di categoria A e B.

Inoltre, sono stati identificati benefit aggiuntivi per chi sceglie auto elettriche o ibride plug-in.

## Consumo parco macchine aziendale (GJ)<sup>52</sup>

		2017	2018	2019
Uso aziendale	Gasolio	6.420	7.046	6.493
	Benzina	1.398	1.251	893
	GPL	145	127	59
	Metano	413	434	279
Uso promiscuo <sup>53</sup>	Gasolio	24.565	10.360	12.541
	Benzina	203	154	361
	GPL	-	-	5
	Metano	-	-	-


## Mobilità sostenibile

Le attività principali del 2019 sono indicate nel paragrafo 6.5, sezione “Attività sulla Mobilità Sostenibile” a cui si aggiunge un consolidamento del progetto di car pooling che ha coinvolto il 6,51% dei dipendenti (dato diluito dalla fusione con Unipol Banca). Il car pooling ha permesso di evitare l'immissione in atmosfera di circa 10 t CO<sub>2</sub>.

Nel 2018 il Gruppo BPER ha avviato un progetto pilota in collaborazione con DKV Euro Service per l'utilizzo della carta carburante DKV CARD CLIMATE, una carta eco-sostenibile la quale certifica che il parco veicolare viaggia completamente a impatto zero: per ogni litro acquistato, infatti, BPER investe un contributo aggiuntivo in progetti di protezione ambientale certificati da *myclimate*.

DKV Euro Service e myclimate offrono una certificazione che attesta la compensazione totale delle emissioni di CO<sub>2</sub>. L'organizzazione no profit *myclimate* è uno dei principali offerenti di misure di compensazione e soddisfa gli standard più rigorosi (CDM, Gold Standard, Plan Vivo).

Il progetto ha permesso di compensare nel 2018 43,49 t CO<sub>2</sub>. Nel 2019 la totalità dei consumi di carburante è stata gestita attraverso il fornitore DKV e le emissioni compensate per un totale di 1.339 t CO<sub>2</sub>.

 → 1.339 t CO<sub>2</sub> derivanti dall'uso di carburanti compensate con myclimate

## Consumo di energia elettrica e termica

Il consumo di energia complessivo (elettrico e termico) del Gruppo BPER relativo al 2019 è in aumento del 4% rispetto al 2018 ed è pari a 361.201 GJ di cui il 62% è relativo a energie rinnovabili. Inoltre, l'89% di energia elettrica acquistata dal Gruppo proviene da fonti rinnovabili.

Nel 2019 il Banco di Sardegna ha avviato il progetto "TERMO" con l'obiettivo di misurare e monitorare la temperatura dei fluidi presenti nelle principali centrali di climatizzazione.

<sup>52</sup> Fonti dei fattori di conversione: "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab a gennaio 2020 e dicembre 2018, rispettivamente per i dati 2019 e 2018, e "UK Government GHG conversion factors for company reporting" per i dati 2017.

<sup>53</sup> Si segnala che per le auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei consumi complessivi come indicato dalle linee guida ABI Lab pubblicate a gennaio 2020.



## Consumo di energia<sup>54</sup>

GJ	2017	2018	2019
Riscaldamento	109.651	81.298	84.903
di cui gas naturale	106.932	78.332	81.798
di cui gasolio	2.137	2.123	2.283
di cui aria propanata	582	843	822
Energia elettrica acquistata	256.145	238.427	247.135
di cui da fonti rinnovabili	212.950	210.945	219.597
Energia elettrica autoprodotta	1.866	1.864	1.952
di cui fonti rinnovabili	1.866	1.864	1.952
Energia elettrica rinnovabile prodotta e venduta/ceduta in rete	363	280	268
Teleriscaldamento	5.605	7.290	6.848
di cui non rinnovabile	5.605	3.374	2.874
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	33.144	19.373	20.631
<b>Totale consumi di energia</b>	<b>406.048</b>	<b>347.972</b>	<b>361.201</b>
<b>% Rinnovabili sul totale</b>	<b>53%</b>	<b>62%</b>	<b>62%</b>

## Intensità energetica

Per dare una visione sintetica rispetto all'utilizzo di energia, si è calcolato l'indice di intensità energetica rispetto ai metri quadrati lordi degli immobili del Gruppo e al numero dei dipendenti.

	Unità di misura	2017	2018	2019
Totale consumi energia	GJ	406.048	347.972	361.201
Totale mq <sup>55</sup>	mq	712.082	717.478	745.598
Intensità energetica per dipendente <sup>56</sup>	GJ/uomo	34,7	29,9	26,1
Intensità energetica per mq	GJ/mq	0,57	0,48	0,48

## Produzione energie rinnovabili

All'interno delle società del Gruppo, negli scorsi anni sono stati installati 9 impianti fotovoltaici.

Nel 2020 si prevede di ampliare considerevolmente i kWp di fotovoltaico installati da aziende del Gruppo.

<sup>54</sup> Fonti dei fattori di conversione: "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab a gennaio 2020 e dicembre 2018, rispettivamente per i dati 2019 e 2018, e "UK Government GHG conversion factors for company reporting" per i dati 2017.

<sup>55</sup> mq lordi complessivi degli immobili del Gruppo BPER.

<sup>56</sup> Calcolato sul numero di dipendenti al 31 dicembre 2019.

## Impianti a energia rinnovabile nel 2019<sup>57</sup>

Tipologia	Società	Potenza installata (kWp)	kWh prodotti
Impianto FTV – Modena	BPER Banca	110	111.080
Impianto FTV – Carpi	BPER Banca	10	10.050
Impianto FTV – Modena	BPER Banca	5	5.450
Impianto FTV – Modena	BPER Banca	5	5.450
Impianto FTV - Pianoro	BPER Banca	19	19.026
Impianto FTV - Vignola	BPER Banca	10	10.010
Impianto FTV - Bra	Cassa di Risparmio di Bra	20	15.880
Impianto FTV - Bra	Cassa di Risparmio di Bra	20	21.857
Impianto FTV - Campogalliano	Modena Terminal	338	343.374
<b>Totale</b>		<b>537</b>	<b>542.177</b>

Nel 2019 il Gruppo BPER ha prodotto, attraverso i suoi impianti, 542.177 kWh di energia rinnovabile, facendo registrare un aumento del 5% rispetto all'anno precedente. Nel 2018 e nel 2017 la produzione è stata pari rispettivamente a 517.691 kWh e 518.253 kWh.

## Impianti a energia rinnovabile al 31/12/2019

		Unità di misura	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019
Gruppo BPER	Numero di impianti	n.	9	9	9
	Potenza installata	kWp	541	538	537
	Produzione	kWh	518.253	517.691	542.177

Impianti  
fotovoltaici



→ 537 kWp

### 7.1.4 Interventi di efficientamento energetico

Come precedentemente indicato il Piano energetico della Capogruppo si pone l'obiettivo di ridurre la spesa energetica di BPER Banca del 10% al 2021.

Pur essendo il piano inserito come cantiere di Piano Industriale (2019-21) i progetti di efficientamento hanno preso l'avvio nel 2018.

Negli anni precedenti si è provveduto all'implementazione di un sistema di monitoraggio dei consumi energetici di gas ed elettricità per tutti i siti di BPER Banca basato sulle letture delle fatture delle forniture, con l'obiettivo di monitorare i trend e definire la base dati su cui effettuare benchmarking da cui poi estrapolare, e possibilmente generalizzare, le best practice applicative.

<sup>57</sup> Si segnala che il dato dei kWh prodotti dagli impianti di BPER Banca, sono frutto di stima ad eccezione dell'impianto "Asilo" in via Aristotele 205.

Forti di quest'attività di monitoraggio nel 2018 si sono individuate le seguenti attività e si sono avviati i diversi cantieri di cui riportiamo lo stato di avanzamento:

- implementazione di un sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) su 115 filiali: completato, la riduzione dei consumi sarà valutabile a partire dal 2020
- implementazione o integrazione di un sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) nei 13 Centri Direzionali: in fase di avvio
- condizionamento e modifica del layout di sala dei data centre del Centro Servizi di Modena: avviato
- implementazione di un'applicazione dedicata che consente lo spegnimento di personal computer, stampanti ecc. nelle ore di non utilizzo: non implementata per ridotta capacità di riduzione dei consumi
- realizzazione di un progetto di sensibilizzazione sui dipendenti del Gruppo per diffondere buone pratiche comportamentali di risparmio energetico con contest per le 200 filiali più energivore escluse dal BEMS: completato
- efficientamento energetico tecnologico: implementazione delle migliori tecnologie disponibili (BAT) dando priorità a quelle che godono di incentivi economici: avviato.

Il Banco di Sardegna ha invece attivato a metà 2014 il progetto "Switch Off" che ha coinvolto circa 150 stabili e dipendenze partendo dalle più energivore. Le dipendenze coinvolte sono controllate e monitorate a distanza attraverso un sistema di gestione dei carichi elettrici con rilievo costante dei consumi dei singoli siti.

Il progetto "Switch Off" ha coinvolto tutte le dipendenze con consumo annuo  $\geq 25.000$  kWh; sempre nel 2019 il Banco di Sardegna ha implementato la quarta fase del progetto (conclusa ad ottobre) ampliandolo ad altre 25 filiali i cui risultati saranno rilevati nel corso del 2020.

A questi progetti di più ampio respiro si sommano gli interventi che altre società del Gruppo hanno fatto su illuminazione, efficientamento e riduzione degli sprechi. In totale il Gruppo BPER nel 2017 li ha ridotti di 2.641,6 MWh, nel 2018 di 4.384,2 MWh, infine nel 2019 di 3.156,6 MWh.



### Sensibilizzazione del personale

Nel 2019 BPER Banca ha partecipato a diversi eventi di sensibilizzazione tra i quali "M'illumino di meno" e "Bike to work". Inoltre, è stato realizzato un intervento di sensibilizzazione del personale durato tutto l'anno dal titolo "Piantiamola", che ha coinvolto con news, video e contest tutti colleghi.

Diverse le attività proposte tra cui:

- condivisione di un vademecum sui comportamenti responsabili inerenti all'utilizzo di computer, monitor e stampanti, gestione dell'energia (illuminazione, riscaldamento, climatizzazione) uso dell'ascensore, uso razionale di cancelleria, asset informatici ecc.
- organizzazione di una gara tra filiali sul risparmio energetico
- lancio dell'iniziativa "Detective dello spreco" in cui si è chiesto ai colleghi di "tenere gli occhi aperti" segnalando tutto ciò potesse essere uno spreco.

Piantiamola ha prodotto un risparmio energetico pari a 851.710 kWh.

## 7.1.5 Emissioni prodotte

Al fine di monitorare e identificare in modo oggettivo l'andamento delle performance di emissione, sono state calcolate le emissioni di Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

In particolare, lo Scope 1 indica le emissioni di CO<sub>2</sub>e direttamente causate dal Gruppo, derivanti dal consumo di combustibile utilizzato per il riscaldamento, dai carburanti della flotta auto e dalle perdite di gas refrigerante. Lo Scope 2, invece, indica le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> derivanti dal consumo di energia elettrica e calore acquistati.

Infine, per il calcolo dello Scope 3, ovvero delle altre tipologie di emissioni indirette, sono state considerate le emissioni derivanti dai viaggi di lavoro in treno e aereo nonché dalla produzione della carta acquistata.

### Scope 1

	2017	2018	2019
<b>Totale Scope 1 (t CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>11.105</b>	<b>7.589</b>	<b>8.387</b>

Fonte dei fattori di emissione: ISPRA con trasformazione in CO<sub>2</sub> equivalente secondo la procedura riportata nelle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab a gennaio 2020 e dicembre 2018, rispettivamente per i dati 2019 e 2018, "Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione G4" pubblicate da ABI Lab a dicembre 2017 per i dati 2017.

### Scope 2

	2017	2018	2019
Totale Scope 2 (t CO <sub>2</sub> e) energia elettrica acquistata - Location Based	22.947	21.364	21.794
Totale Scope 2 (t CO <sub>2</sub> e) energia termica acquistata - Location Based	341	206	140
<b>Totale scope 2 (t CO<sub>2</sub>e) - Location Based</b>	<b>23.288</b>	<b>21.570</b>	<b>21.934</b>
Totale scope 2 (t CO <sub>2</sub> e) energia elettrica acquistata - Market Based	5.760	3.664	3.725
Totale scope 2 (t CO <sub>2</sub> e) energia termica acquistata - Market Based	341	206	140
<b>Totale scope 2 (t CO<sub>2</sub>e) - Market Based</b>	<b>6.101</b>	<b>3.870</b>	<b>3.865</b>

Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based".

L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (coefficiente di emissione utilizzato per l'Italia pari a 316 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2019, 321 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2018 e il 2017. Fonte dei fattori di emissione per il triennio: ISPRA 2019 con trasformazione in CO<sub>2</sub> equivalente secondo la procedura riportata nelle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab a gennaio 2020 e dicembre 2018, rispettivamente per i dati 2019 e 2017-2018.

L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. In assenza di specifici accordi contrattuali tra le società del Gruppo ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per questo approccio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale che per l'Italia è pari a 487 gCO<sub>2</sub>e/kWh per il 2019 (Fonte: European Residual Mixes 2018, AIB), e 480 gCO<sub>2</sub>e/kWh per il 2018 e il 2017 (Fonte: European Residual Mixes 2017, AIB).

### Scope 3<sup>58</sup>

	2018	2019
Aerei (t CO <sub>2</sub> e)	354	610
Treni (t CO <sub>2</sub> e)	103	181
Carta acquistata (t CO <sub>2</sub> e)	920	904
<b>Totale Scope 3 (t CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>1.377</b>	<b>1.695</b>

<sup>58</sup> Fonte dei fattori di emissione: "UK Government GHG conversion factors for company reporting, 2019" per i dati 2019, "UK Government GHG conversion factors for company reporting, 2018" per i dati 2018.

## Gas climalteranti

Nel calcolo del totale delle emissioni climalteranti non possiamo prescindere da valutazioni in merito all'utilizzo di gas refrigeranti per il condizionamento degli uffici del Gruppo e, in particolar modo, per le celle frigorifere di Modena Terminal. Modena Terminal, infatti, gestisce magazzini celle frigorifere che nel 2019 hanno impattato per il 45% sulle emissioni relative a gas refrigeranti (380 kg su 852 totali) del Gruppo.

## Emissioni da gas climalteranti<sup>59</sup>

Tipologia di Gas	2017		2018		2019	
	t	tCO <sub>2</sub> e	t	tCO <sub>2</sub> e	t	tCO <sub>2</sub> e
R-22	0,02	40	0		-	
R-407C	0,21	323	0,19	337	0,18	316
R-404A	0		0		-	
R-410-A	0,36	618	0,17	347	0,28	593
R-422D	0		0,03	93	-	
R-427A	0,72	1.539	0,16	342	0,32	684
R-507A	0,18	594	0,06	239	0,06	239
Ammoniaca	0		0,05	0	-	
R-417A					0,01	19
R32					0,001	1
<b>Totale</b>	<b>1,49</b>	<b>3.114</b>	<b>0,66</b>	<b>1.358</b>	<b>0,85</b>	<b>1.853</b>

## Intensità di emissione

	2017	2018	2019
	tCO <sub>2</sub> e		
<b>Scope 1 + Scope 2 Location Based</b>			
Intensità di emissione per mq	0,05	0,04	0,04
Intensità di emissione per dipendente	2,94	2,50	2,19
<b>Scope 1 + Scope 2 Market Based</b>			
Intensità di emissione per mq	0,02	0,02	0,02
Intensità di emissione per dipendente	1,47	0,98	0,89

## Emissioni risparmiate

### Emissioni risparmiate 2017

Modalità	Quantità	tCO <sub>2</sub> e risparmiata
Energia rinnovabile utilizzata	59.571.700 kWh	32.407
Energia risparmiata	2.641.600 kWh	832
Carta risparmiata	883 t	603
<b>Totale</b>		<b>33.842</b>

<sup>59</sup> Fonte dei fattori di emissione: "IPCC 4th Assessment Report, 2007" Refrigerants Environmental Data (Linde) per i dati 2019 e 2018 "ASHRAE Standard 34, UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, Greenhouse Gas Inventory Guidance (EPA), Refrigerants Environmental Data (Linde)" per i dati 2017.

## Emissioni risparmiate 2018

Modalità	Quantità	tCO <sub>2</sub> e risparmiata
Efficientamento energetico (in kWh)	4.152.260 kWh	1.993
Riduzione consumo carta (in t)	1206,5 t	973
Acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili (in kWh)	58.595.906 kWh	28.126
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili (in kWh)	517.691 kWh	249
<b>Totale</b>		<b>31.341</b>

## Emissioni risparmiate 2019<sup>60</sup>

Modalità	Quantità	tCO <sub>2</sub> e risparmiata
Efficientamento energetico (in kWh)	3.156.560 kWh	1.537
Riduzione consumo carta (in t) <sup>61</sup>	108,2 t	86
Acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili (in kWh)	60.999.150 kWh	29.707
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili (in kWh)	542.177 kWh	264
<b>Totale</b>		<b>31.594</b>

Nel 2019, grazie agli interventi di efficientamento energetico, l'utilizzo di energia rinnovabile e la riduzione del consumo di carta il Gruppo BPER ha evitato di immettere in atmosfera 31.594 t CO<sub>2</sub>e.

Se aggiungiamo anche le emissioni compensate da DKV Climate e le emissioni compensate attraverso la piantumazione di un bosco BPER con Treedom.com il totale delle emissioni non immesse o compensate è pari a 32.985,5 t CO<sub>2</sub> che equivale a piantare circa 47.136 alberi<sup>62</sup>. Quindi anche quest'anno il Gruppo BPER ha evitato di immettere in atmosfera una quantità di CO<sub>2</sub> pari a quella che sarebbe assorbita da una foresta di più di 47 ettari (circa 67 campi da calcio).

 → 32.985 t CO<sub>2</sub>e evitate = CO<sub>2</sub> assorbita da 47.136 alberi

## 7.2 Riduzione impatti ambientali indiretti

Al mondo finanziario e in particolare alle imprese e istituzioni viene richiesta una condotta ben più sfidante della riduzione dei propri impatti diretti: destinare capitali ad attività e tecnologie a bassa emissione di CO<sub>2</sub>. Il Gruppo deve quindi, da un lato, promuovere la misurazione e la diminuzione degli impatti ambientali generati dagli investimenti, dall'altro, saper cogliere le opportunità connesse al climate change, legate cioè al finanziamento di soluzioni di mitigazione e adattamento. L'impegno attivo delle banche del Gruppo e delle altre aziende che forniscono servizi finanziari si concretizza nella commercializzazione di prodotti detti low carbon, prodotti orientati all'efficientamento energetico e nel finanziamento di impianti per la produzione di energie rinnovabili. Calcolare gli impatti indiretti totali è molto complesso e il processo per farlo, nell'intero mondo finanziario, è in fase di analisi e di studio ma è possibile fornire i dati relativi alle emissioni evitate attraverso il finanziamento di progetti di efficientamento energetico (LIFE4ENERGY) e di impianti di energie rinnovabili attraverso il project financing, che sono state pari a 1.124.113 t CO<sub>2</sub>.

Maggiori informazioni relative ai prodotti collocati che hanno un impatto positivo sull'ambiente si trovano nel cap. 5.

<sup>60</sup> Le emissioni risparmiate relativamente all'efficientamento energetico, all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili e all'energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili sono state calcolate con la metodologia Market Based utilizzando i fattori di emissione "European Residual Mixed 2020, AIB". Le emissioni risparmiate relativamente alla riduzione del consumo di carta sono state calcolate utilizzando i fattori di emissione "UK Government GHG conversion factors for company reporting, 2019" (794,235 kg CO<sub>2</sub>e).

<sup>61</sup> Per il calcolo è stata considerata la riduzione della carta conseguente alla dematerializzazione degli F24 e la riduzione della carta dovuta all'utilizzo della Firma Elettronica avanzata (FEA).

<sup>62</sup> Per il calcolo è stata utilizzata una media di 700 kg di CO<sub>2</sub> assorbita da un albero in 10 anni.







## 8. Il rapporto con la comunità

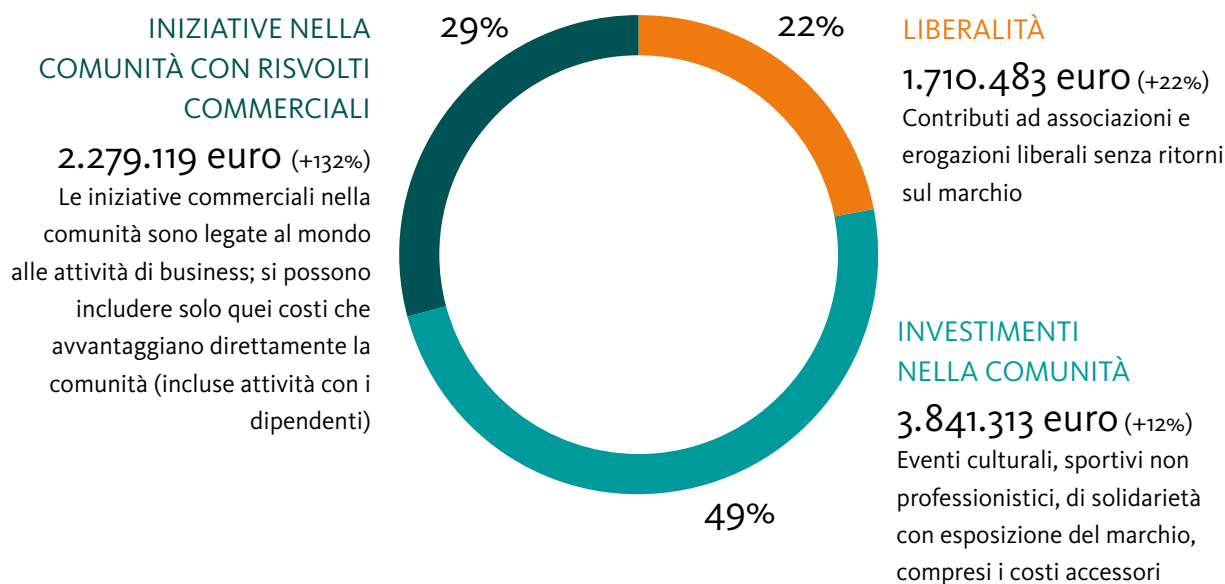
---



Per il Gruppo BPER gli investimenti in sponsorizzazioni, partnership e liberalità contribuiscono in modo sostanziale alla valorizzazione dei territori di appartenenza; le attività supportate vanno a privilegiare quegli ambiti maggiormente riconducibili al sistema di valori del Gruppo quali welfare, sviluppo di realtà culturali e sostegno alle giovani generazioni.

L'attenzione al contesto sociale e ambientale dei territori ha favorito l'attivazione di numerose partecipazioni con enti e associazioni<sup>63</sup> tra i quali: Global Compact Network Italia, Impronta Etica, Fondazione Sodalitas, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e il Risparmio (FEduF), CSR Manager Network, Associazione Aziende Modenesi per la Responsabilità Sociale, Valore D, Gruppi di lavoro ABI sulla sostenibilità, sull'inclusione e sul climate change.

Quando si parla di iniziative sociali e liberalità spesso ci si riferisce esclusivamente a erogazioni che gli istituti bancari elargiscono verso organizzazioni territoriali impegnate in diversi settori del sociale; ma ciò non spiega adeguatamente quanto viene effettivamente realizzato dal Gruppo. Pertanto, anche per il 2019, il Gruppo ha deciso di rappresentare e catalogare i diversi progetti implementati utilizzando il framework del London Benchmarking Group<sup>64</sup> che permette di descrivere a 360° l'impegno profuso in progetti sociali e ambientali, utilizzando tre macro categorie: liberalità, investimenti nella comunità e iniziative commerciali nella comunità.



<sup>63</sup> Le Banche del Gruppo sono associate all'Associazione Bancaria Italiana e la Capogruppo è iscritta a Confindustria, nelle sezioni delle principali province/regioni di insediamento delle banche del Gruppo

<sup>64</sup> Si fa riferimento alla versione aggiornata del Framework LBG 2018

## Rapporto con la comunità (euro)<sup>65</sup>

	2017 <sup>66</sup>	2018	2019
Liberalità	1.116.756	1.401.474	1.710.483
Investimenti nella comunità	5.509.016	3.440.878	3.841.313
Iniziative commerciali nella comunità	873.703	982.282	2.279.119
<b>Totale</b>	<b>7.499.475</b>	<b>5.824.634</b>	<b>7.830.915</b>

Ogni azienda può avere impatti positivi o negativi sulla comunità all'interno della quale opera. Possono infatti verificarsi alcune situazioni in cui si vengono a creare condizioni sfavorevoli a fronte di decisioni strategiche di Gruppo. Nel 2019 non è stato presentato al Gruppo BPER alcun reclamo relativo a impatti negativi sulla comunità.

## 8.1 L'impegno per la comunità

### 8.1.1 Liberalità

Il Codice Etico della Capogruppo indica che:

“

*“BPER Banca si propone di essere Banca che crea valore per il contesto sociale in cui opera, agendo secondo finalità a scopo non esclusivamente lucrativo”*

”

Tale affermazione, valida per tutte le aziende del Gruppo, trova la sua realizzazione nelle attività sviluppate per il supporto al territorio.

Nel corso dell'ultimo triennio la devoluzione di somme benefiche è stata a favore di molteplici iniziative in campo scientifico, assistenziale e solidale. La numerosità degli enti beneficiati rende difficile elencare la totalità delle attività sostenute.

Le società del Gruppo identificano le attività da sostenere, nel rispetto del "Regolamento di Gruppo del processo di promozione istituzionale e contributi liberali" sulla base delle diverse esigenze manifestate nei territori dove operano con riferimento a scuole, università, ospedali e associazioni sanitarie, culturali, artistiche, turistiche, sportive, enti ecclesiastici e parrocchie, comuni ed enti locali e altro ancora.

Per quel che riguarda le erogazioni liberali di maggior rilievo, la Capogruppo prevede una valutazione/approvazione da parte del Comitato Esecutivo. I contributi sono stanziati sulla base di percentuali definite dal Comitato Esecutivo stesso per le diverse tematiche (sociale, culturale, sanitario, ecc.).

Di particolare rilievo sono state le elargizioni a favore della promozione della cultura e degli interventi in ambito sociale nonché per l'acquisto di strumenti diagnostici e stanziamenti per borse di studio.

<sup>65</sup> I dati 2017 sono stati riesposti a seguito di un aggiornamento del framework del London Benchmarking Group, che non include più la categoria "prodotti e servizi innovativi". Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2018, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it>

<sup>66</sup> Il dato 2017 contiene anche i fondi stanziati per gli eventi celebrativi dei 150 anni della Capogruppo

## SUPPORTO AGLI EMPORI SOLIDALI

Nel 2019 BPER Banca ha sostenuto le attività di dieci Empori Solidali presenti sul territorio nazionale, selezionati con il contributo delle Direzioni Territoriali. Gli Empori Solidali sono una rete presente in tutta Italia con aspetto e funzionamento simili a un negozio tradizionale ma con un'importante funzione sociale: sostengono infatti concretamente le famiglie che si trovano in condizione di fragilità economica distribuendo gratuitamente beni di prima necessità. Accanto al sostegno materiale propongono anche servizi e percorsi di orientamento, formazione e inclusione.

Anche i dipendenti della Capogruppo hanno contribuito a supportare gli Empori partecipando all'iniziativa di volontariato interno **"RACCOGLIAMO"** donando generi alimentari a lunga scadenza, prodotti per l'igiene personale e per l'infanzia. I prodotti raccolti sono stati poi ridistribuiti gratuitamente dagli Empori alle persone assistite. Tale iniziativa viene fatta due volte l'anno.

Di seguito gli Empori beneficiari:

- Idea Solidale Piccola Bottega della Solidarietà (Milano)
- Emporio Solidale Dora (Reggio Emilia)
- Emporio Portobello (Modena)
- Emporio Solidale Beverara 129 (Bologna)
- Emporio Solidale Il Mantello (Ferrara)
- Emporio Solidale Rimini
- Stazione Alimentare Emporio (Lanciano)
- Emporio Marconi (Roma)
- Cooperativa sociale Il Sentiero (Teggiano di Salerno)
- Emporio Solidale i 5 pani (Crotone)



Il Gruppo da anni riconosce a studenti delle scuole secondarie meritevoli e in situazioni economiche non favorevoli, importanti contributi stanziando borse di studio a loro favore. Inoltre, con l'obiettivo di promuovere la ricerca nel campo della sostenibilità BPER Banca ha istituito una borsa di studio a favore dei laureati della Regione Emilia-Romagna che abbiano realizzato tesi di laurea meritevoli sui temi della Responsabilità Sociale d'Impresa.

La Capogruppo ha adottato anche un nuovo modello di supporto alle realtà associative impegnate in particolare nel coinvolgimento dei giovani sui temi dell'educazione, della cultura e dell'ambiente attraverso la promozione della seconda call di crowdfunding sulla piattaforma di "Produzioni dal Basso". Due associazioni tra le cinque selezionate sono riuscite a raggiungere il proprio obiettivo. In tal modo BPER Banca ha donato il 50% della somma indicata come target dai progettisti consentendo a questi di poter realizzare il proprio progetto.

"LINFA - Paint your future" è stato presentato dall'Associazione "Scioglilingua" di Modena e mira a sensibilizzare gli studenti

delle scuole secondarie di I grado della provincia al rispetto per l'ambiente e ad avere una maggiore consapevolezza ecologica. "Realizziamo insieme una ciclofficina a Forlì" ha invece il duplice obiettivo di offrire a cinque ragazzi, ex ospiti delle comunità residenziali per minori, un'opportunità di crescita attraverso lavori qualificati e incoraggiare l'utilizzo della bicicletta e del trasporto ferroviario in un territorio particolarmente sensibile e attento all'ambiente.

I progetti, selezionati durante la prima call e avviati nel 2019, hanno permesso di sviluppare attività a favore dei ragazzi con abilità speciali del Coro Manos Blancas dell'Associazione SONG Onlus e attività di educazione ambientale con 200 ragazzi delle scuole secondarie della provincia di Modena e Bologna. Il progetto del ricettario dell'Associazione Helpcode che prevede il coinvolgimento dei ragazzi di Scampia è ancora in corso.

In conformità con quanto previsto dal Codice Etico, non sono stati erogati contributi a favore di partiti o rappresentanti politici.



---

## 8.1.2 Investimenti nella comunità

L'impegno profuso dal Gruppo nei confronti della comunità è ampio e rivolto a diversi ambiti di intervento. Si rappresentano di seguito le principali attività svolte:

### #LaBancaCheSaLeggere

Da sempre il Gruppo BPER opera nella ferma convinzione che l'inclusione e la riduzione delle disuguaglianze sociali passino anche attraverso la diffusione di eventi culturali aperti alla cittadinanza e fruibili da tutti. Per questo #LaBancaCheSaLeggere è più di uno slogan e vuole rappresentare la capacità non solo di promuovere la diffusione della cultura, ma anche di leggere e interpretare le realtà economica e sociale in cui la stessa opera.

Alla politica di supporto a diversi teatri di livello nazionale si affianca un'importante attività legata alla realizzazione di eventi culturali, artistici e musicali in tutti i territori di presenza.

Da ricordare la partecipazione agli eventi promossi dall'ABI quali "Invito a Palazzo", che apre al pubblico i più bei palazzi delle banche italiane e il "Festival della Cultura Creativa", dedicato a bambini e ragazzi.

In campo letterario è da citare l'importante attività della Capogruppo a sostegno di Premi di rilevanza nazionale quali, solo per citarne alcuni, il Premio Strega e le sue varie articolazioni (Premio Strega Ragazze e Ragazzi, Premio Strega Giovani, Premio Strega Europeo), il Premio Estense, il Premio di poesia Laudomia Bonanni, il Premio Flaiano, il Premio Nazionale e il Junior Video Contest di Divulgazione Scientifica Giancarlo Dosi.

A queste attività si affianca, ormai da anni, la Rassegna "Forum Eventi-Incontri con l'autore", presentazioni con autori contemporanei di importanti novità editoriali presso il BPER Forum Monzani di Modena. Attraverso questa iniziativa, che vede aumentare annualmente il consenso da parte della cittadinanza (oltre 150.000 presenze in un decennio di attività), si cerca di far incontrare e conoscere, a un pubblico affezionato e attento, scrittori, attori, performer, musicisti, scienziati, sportivi, figure eminenti della società civile di fama nazionale e internazionale. Quest'anno la rassegna ha festeggiato i 10 anni di attività con la realizzazione del libro celebrativo "Dieci anni di Passioni 2009-2019" offerto gratuitamente al pubblico.

All'interno del BPER Forum Monzani di Modena è inoltre attiva una biblioteca aperta al pubblico e inserita nella rete delle biblioteche comunali.

Lo sviluppo e la diffusione della cultura passano anche attraverso la partecipazione a manifestazioni note a livello nazionale e locale come, a titolo di esempio:

- Ravenna Festival
- Matera 2019
- Festival Filosofia di Modena, con lezioni magistrali, mostre e spettacoli
- IMAGinACTION, festival internazionale del videoclip musicale
- Giffoni Film Festival, festival cinematografico per bambini e ragazzi e Ischia Film Festival
- Time in Jazz, festival musicale itinerante organizzato in Sardegna, che anche nel 2019 ha visto una preview a Modena
- Festival Letteratura di Mantova, con incontri e presentazioni di autori nazionali e internazionali.

Rilevante poi il contributo all'arte attraverso il supporto alla Mostra di Padova "Van Gogh, Monet, Degas".

La Capogruppo, inoltre, per creare valore per i territori in cui opera, promuove da anni un ciclo di tavole rotonde su tematiche prevalentemente economiche, in collaborazione con QN – il Resto del Carlino e con Affari e Finanza – La Repubblica.

Nell'ambito di questa collaborazione sono stati promossi due Premi dedicati ai giovani che hanno visto ragazzi delle scuole secondarie cimentarsi nella pubblicazione di articoli (Cronisti in classe) e giovani di età compresa tra i 14 e i 29 anni partecipare a un concorso fotografico nazionale in collaborazione con Huffpost Italia, Fondazione Nino Migliori e FIAF. Nel campo della promozione delle competenze giornalistiche, è stato sviluppato il progetto BFREE per i ragazzi iscritti a un Master in Media Relations che hanno contribuito alla stesura di un numero di "Per



Voi”, magazine trimestrale del Gruppo.

Di rilievo è stata l'attenzione mediatica che ha suscitato il progetto Challenge4me 2019, realizzato in collaborazione con i Lions Club della XII zona – Distretto 108Tb che ha visto più di 500 studenti delle scuole superiori della provincia di Modena partecipare volontariamente alla sfida di spegnere il proprio smartphone per tre giorni. Un progetto sfidante nato dal crescente interesse del mondo scolastico, formativo e scientifico di interfacciarsi attivamente con i giovani per renderli protagonisti consapevoli della loro crescita e delle loro scelte e per aiutarli a riflettere sul proprio rapporto con la tecnologia e i social network. L'iniziativa è stata inoltre accompagnata da un progetto di ricerca promosso e coordinato da CEIS Formazione, con l'obiettivo di valutare nei giovani l'impatto dell'assenza dello smartphone dal punto di vista psicologico nonché il rapporto e gli atteggiamenti che gli studenti hanno nei confronti del cellulare nella loro quotidianità.

#### Altre iniziative in ambito territoriale

Sono numerose le iniziative locali per la promozione dei territori e dei prodotti tipici supportate dalle banche del Gruppo, come anche le manifestazioni fieristiche più note nelle zone di presenza. Inoltre, le banche del Gruppo, nell'ambito di collaborazioni con le università locali e altri enti, promuovono incontri e convegni su tematiche economiche e non solo, aperti alla partecipazione di numerosi cittadini.

### **BPÉR BANCA PER LA COMUNITÀ**

Nel Piano Industriale della Banca ha trovato ampio spazio l'impegno per la comunità.

#### Nati per Leggere

BPÉR ha sposato il progetto Nati per Leggere che da vent'anni, attraverso l'opera dell'Associazione Culturale Pediatri, dell'Associazione Italiana Biblioteche del CSB - Centro per la Salute del Bambino Onlus, diffonde buone pratiche di lettura in tutto il Paese. In tre anni oltre 20.000 bambini, in sei regioni italiane localizzate soprattutto al Sud, potranno ricevere dal proprio pediatra un libro.

#### Forum4School

Forum4School è il progetto nato in collaborazione con l'Istituto Storico di Modena che offre alle scuole un percorso di avvicinamento alla Storia contemporanea attraverso testimonianze di studiosi e protagonisti diretti e indiretti dei fatti storici più recenti. Nel 2019 sono stati organizzati due eventi per le scuole secondarie della provincia di Modena incentrati sulle ricorrenze importanti del 2019: i trent'anni dalla caduta del muro di Berlino e i cinquanta dall'apertura della stagione delle stragi. Due lezioni “magistrali” al BPÉR Forum Monzani di Filippo Focardi e Benedetta Tobagi con una partecipazione media di oltre 800 studenti.

#### Sognalib(e)ro

La Capogruppo ha sostenuto la seconda edizione del premio letterario riservato ai detenuti delle carceri italiane, in collaborazione con il Comune di Modena, il Ministero della Giustizia, Giunti editore e Tuttolibri de La Stampa. L'obiettivo è promuovere la lettura e la scrittura negli istituti penitenziari, dando concreta attuazione all'articolo 27 della Costituzione in tema di rieducazione del condannato.

Accanto alle attività inerenti il premio, la banca ha promosso incontri presso alcuni istituti penitenziari con importanti autori come Helena Janeczek, Antonio Manzini, Donatella Di Pietrantonio, Laura Morante e Marcello Simoni coinvolgendo i detenuti in attività di analisi dei testi insieme agli educatori del carcere sui libri precedentemente donati.

Con lo stesso obiettivo è stato supportato il percorso formativo sull'attività teatrale per i detenuti degli istituti penitenziari della Provincia di Modena.

Fanno parte di BPÉR Banca per la Comunità anche i progetti di educazione finanziaria “Tarabaralla” e “Un passo verso il futuro” descritti più avanti.

### Altri progetti

- Promozione di attività sportive dilettantistiche attraverso il sostegno ad associazioni e società sportive nonché di rassegne sportive nazionali che hanno coinvolto soprattutto un pubblico giovanile, come BPER Banca Beach Volley Italia Tour o le iniziative con il Circolo Velico Crotone.
- Pubblicazione del “libro strenna”: ogni anno BPER Banca realizza un prestigioso volume dedicato alle eccellenze del territorio. Da alcuni anni viene promossa la Motor Valley con titoli dedicati alle più note case produttrici di automobili. Il volume del 2019 è intitolato “Dallara - dall’Emilia alla conquista del mondo”.

### “La Galleria. Collezione e Archivio Storico”

Nel 2017, nella sede direzionale della Capogruppo, è stata inaugurata “La Galleria. Collezione e Archivio Storico”, progetto culturale della Banca volto alla valorizzazione, tutela, conservazione e fruibilità del patrimonio artistico e archivistico dell’Istituto.

Nel 2019 sono stati 2.000 i visitatori registrati, 45 le giornate di apertura al pubblico, comprese le aperture straordinarie, e 25 le visite guidate di gruppo organizzate. L’alto numero di ingressi è un successo per la proposta artistica che BPER Banca ha messo a disposizione della cittadinanza, con l’intento di valorizzare una tra le principali collezioni corporate a livello nazionale. Il programma di attività del 2019 è stato ricco di progetti ed eventi, che hanno visto la presentazione di opere d’arte appartenenti alle raccolte del Gruppo BPER come l’opera “La Terra dona a Nettuno i bulbi di tulipano” di Giovanni Andrea Sirani o l’importante mostra monografica di Jules Van Biesbroeck, dal titolo “L’anima delle cose”. Altro traguardo è stata la realizzazione del secondo studio relativo all’Archivio Storico dell’Istituto, intitolato “I primi Soci”, che racconta chi sono stati i primi Soci della Banca, offrendoci uno spaccato della società modenese postunitaria. È stato effettuato il trasferimento dell’Archivio storico in una nuova sede, con l’obiettivo di assicurare a studiosi e ricercatori la possibilità di consultare i documenti relativi non solo alla storia dell’Istituto, ma anche del territorio in cui è stato fondato. Grazie alle diverse iniziative realizzate da La Galleria, sono state istituite collaborazioni e si sono consolidati i rapporti con associazioni, scuole, privati ed enti turistici. La Galleria è visitabile a ingresso libero ogni primo weekend del mese, compreso il venerdì, e il catalogo delle opere d’arte è ora anche online, consultabile all’indirizzo [www.lagalleriabper.it](http://www.lagalleriabper.it). Per ogni aggiornamento è anche disponibile l’account Instagram @lagalleriabper.

### L’impegno per la comunità derivante dalla fusione con Unipol Banca

In ambito culturale è stato forte il sostegno al cinema articolato in diverse forme quali: finanziamento di pellicole italiane attraverso il tax credit, la sponsorizzazione di docufilm, la partnership con la Cineteca di Bologna per la rassegna estiva Cinema sotto le stelle in Piazza Maggiore e all’Arena Puccini, partnership con i Pop Up Cinema (recupero sale in centro storico) e il sostegno al recupero del cinema Modernissimo. Per rimarcare invece la vicinanza alle nuove generazioni, un importante sostegno viene offerto alle squadre sportive giovanili, in particolare al minibasket e al settore giovanile Virtus pallacanestro.

Infine, un contributo significativo viene offerto alla Fondazione Ant Italia Onlus, che da anni si dedica all’assistenza domiciliare gratuita per i malati oncologici terminali e che organizza eventi di raccolta fondi finalizzati alla sensibilizzazione dei cittadini sull’importanza della prevenzione.

### Supporto alla comunità - Banco di Sardegna

Nel corso del 2019, il Banco di Sardegna ha rinnovato il suo impegno di reinvestire una parte del suo utile nel territorio, con iniziative che hanno coinvolto il mondo della scuola (laboratori per i più piccoli, incontri di educazione finanziaria e alternanza scuola – lavoro con i più grandi), della cultura (aperture straordinarie dei palazzi storici, contributi per l’organizzazione di eventi, concessione delle sale per incontri e convegni, valorizzazione del patrimonio artistico-culturale del Banco, investimenti in opere d’arte), dello sport (sostegno alle formazioni che impegnano bambini e atleti disabili, coinvolgimento di oltre 4.000 studenti nel progetto “Il Basket in Classe”). Il Banco di Sardegna è stato anche presente nelle attività portate avanti dalle Università dell’Isola

per stimolare l'imprenditorialità giovanile e l'innovazione (la Start Cup dell'Università di Sassari e il CLAB dell'Università di Cagliari). Ha inoltre coinvolto nelle sue attività istituzioni pubbliche ed enti privati creando momenti di incontro, dialogo e condivisione sullo sviluppo economico e sociale della Sardegna (Organizzazione di convegni, partecipazione al Job Day, ecc...). Particolarmente significativa la partnership con Autunno in Barbagia, manifestazione che da più di 25 anni mette in rete oltre 35 Comuni del centro Sardegna con l'obiettivo di sostenere un turismo non legato alla stagione estiva, ma alla valorizzazione della cultura, delle tradizioni e delle specificità locali dell'isola.

#### Supporto alla comunità – Arca

A partire dall'anno 2019, ARCA ha avviato un gruppo di lavoro interno (Gruppo ESG) formato da colleghi appartenenti alle diverse Direzioni della Società. Con riferimento agli impatti sulla comunità locale, si segnala che sono state avviate attività a supporto dell'Associazione VIDAS che si occupa della cura dei malati terminali. In aggiunta ARCA svolge incontri di divulgazione in materia finanziaria a favore dei collocatori e dei propri clienti e anche a favore di ragazzi delle scuole secondarie.

### Educazione Finanziaria

Sono più di 64.000 i ragazzi coinvolti in attività di educazione finanziaria nel 2019.



#### "Tarabaralla. Il tesoro del bruco baronessa"

Tra le iniziative per le famiglie ampio successo ha riscosso "Tarabaralla. Il tesoro del bruco baronessa", un ricco e articolato progetto dedicato all'educazione finanziaria nato dalla collaborazione con Carthusia Edizioni per sensibilizzare i più piccoli al valore delle cose, all'importanza del mettere da parte per realizzare i propri sogni e al valore dell'amicizia e della solidarietà. "Tarabaralla. Il tesoro del bruco baronessa" è un albo illustrato da ascoltare con testi e musiche che hanno animato teatri, auditorium e biblioteche di varie località italiane per parlare di risparmio ai più piccoli. È anche un volume che ha reso alcune filiali della banca luoghi di cultura e di gioco per famiglie con letture animate e interazione diretta con i bambini sui temi del denaro, dei valori materiali e immateriali come la solidarietà e l'amicizia.

Oltre al progetto di educazione finanziaria per famiglie, prosegue l'impegno della banca con le scuole.

#### Il progetto GRANDE!

BPER Banca ha confermato l'impegno a favore della diffusione dell'educazione finanziaria per il quarto anno consecutivo con un'offerta formativa destinata ai bambini delle "primarie".



1.500 classi italiane hanno nuovamente aderito al progetto GRANDE! Campioni di economia per un totale di circa 45 mila alunni che, guidati dalle loro maestre, hanno intrapreso un viaggio interattivo alla scoperta dei più importanti principi economici. Si tratta di un programma formativo extra-disciplinare attraverso il quale gli studenti apprendono in modo semplice i segreti che stanno alla base delle più importanti teorie economiche.

Nel mese di ottobre 2019 inoltre, i cartoon del progetto GRANDE!, che raccontano ai bambini alcuni temi di economia, sono stati valorizzati con una pianificazione televisiva sul canale tematico per i bambini Boing, disponibile anche sull'app di BOING.

Accanto alle iniziative per i più piccoli, una sezione di bper.it è dedicata al tema dell'educazione finanziaria con contenuti e consigli utili per gli adulti per educare bambini consapevoli ed economicamente forti.

In ottobre, mese dell'educazione finanziaria, è stata allestita un'originale mostra di salvadanai realizzati con materiali di recupero dai bambini delle scuole primarie partecipanti al concorso del progetto Grande!

### Un passo verso il futuro

Da settembre 2019 BPER offre ai docenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado "Un passo verso il futuro", realizzato in collaborazione con CivicaMente, società specializzata nella realizzazione di piattaforme informatiche: un percorso didattico su piattaforma web per sensibilizzare i ragazzi ad un concetto più ampio di finanza che oltre alle nozioni più prettamente economiche includa i temi dell'etica, della sostenibilità e del risparmio delle risorse del Pianeta. Declinato secondo le esigenze dei due diversi livelli di scuola, il piano prevede che siano affrontati argomenti come l'uso consapevole del denaro, il risparmio come riserva di valore, fino a tematiche molto attuali, ma più complesse e che possono interessare gli studenti più grandi, come le criptovalute o gli SDGs, obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU.



### Progetto Teen!

BPER Banca conferma la sua attenzione per gli adolescenti con il progetto Teen!

L'obiettivo è aiutare i ragazzi a coltivare i propri talenti e le proprie passioni, con consigli utili per la condivisione sui social e per un loro uso consapevole.

Il sito teenspace.it e la pagina Instagram @teenspaceofficial sono gli spazi virtuali che ospitano le testimonianze di influencer, micropillole, interviste e contest. L'economia entra in punta di piedi su teenspace.it con degli influencer che spiegano ai ragazzi, ad esempio, come usare le carte di pagamento. Instagram, in particolare, permette alla banca di parlare ai ragazzi con il loro linguaggio e sui loro canali. I talenti e le passioni, infatti, possono diventare lavoro se supportati da competenze economiche adeguate.

### FEduF – Fondazione per l'Educazione Finanziaria e per il Risparmio

Continua la collaborazione con FEduF sui temi dell'educazione finanziaria e dell'economia comportamentale. Quest'anno, nel mese dell'educazione finanziaria, BPER Banca e FEduF hanno organizzato un evento ad Avellino sull'economia comportamentale, offrendo a 450 ragazzi l'opportunità di assistere al talk proposto da Taxi 1729, società di divulgazione scientifica impegnata su questi temi.

È stato inoltre avviato con FEduF, nell'anno scolastico 2018/2019, il progetto di Alternanza scuola lavoro (proseguito nell'anno scolastico 2019/2020 con il nome di PCTO) che ha consentito alle classi delle scuole secondarie di secondo grado di sfidarsi nella realizzazione di un business plan d'impresa. Agli incontri partecipano i dipendenti della Capogruppo, appositamente formati per supportare i ragazzi delle scuole. Nell'edizione del 2019 la vincitrice del Premio nazionale è stata una delle classi sostenute da BPER. La classe IV D del Liceo Scientifico N. Copernico di Verona, con il progetto WOW LAB, è stata premiata per la migliore idea imprenditoriale della dodicesima edizione di "Che Impresa ragazzi!".

Da ricordare anche il progetto di Cassa di Risparmio di Bra in collaborazione con la omonima Fondazione e con FEduF. Anche nel 2019 il progetto scolastico “Noi e il risparmio” ha coinvolto i preadolescenti sul tema del risparmio (economico, energetico ed ambientale) mediante produzione di elaborati. Il Progetto, giunto alla ottava edizione, è rivolto alle classi quarte delle scuole primarie del territorio e, nel 2019, ha coinvolto 265 alunni di 7 scuole, per un totale di 13 classi.

#### Educazione finanziaria sui social e in filiale

BPER Banca sfrutta i propri canali proprietari per diffondere i temi di educazione finanziaria. Sui social, in particolare sulla pagina Facebook, con rubriche dedicate ai temi dell'economia. Anche su Instagram nel canale Teen!, dedicato ai teenager, si affrontano temi che favoriscono la diffusione di una cultura della cittadinanza e della consapevolezza nelle scelte economiche.

Le filiali, soprattutto quelle rinnovate di recente, reinterpretano gli spazi che diventano spazi di aggregazione e condivisione per diffondere l'Educazione finanziaria e rafforzare la relazione con la clientela.

In particolare, nel ciclo di eventi "La cicala e la formica. La natura ha sempre un piano per gli imprevisti, e tu?", un entomologo utilizza la metafora della cicala e della formica per spiegare l'esigenza di protezione dalla natura all'uomo e l'importanza di fare una corretta valutazione dei rischi per pianificare il futuro di adulti e bambini. Per coinvolgere tutti, anche le famiglie, sono stati effettuati laboratori didattici per i bambini.



#### Progetti per l'ambiente

BPER Banca è impegnata nel sostegno di diversi progetti a favore della tutela ambientale, e per raggiungere l'obiettivo si è puntato ancora una volta sulle nuove generazioni.

Un esempio è il supporto a “La scuola per l'Appennino”, programma di attività di educazione alla sostenibilità del Parco nazionale dell'Appennino Tosco Emiliano, Riserva di Biosfera UNESCO. Nell'ambito di tale progetto è stata realizzata una carta prepagata “I care Appennino”.

Da alcuni anni, inoltre, BPER Banca si prende cura della natura in uno degli scenari più belli della Campania: nel Parco dei Monti Lattari, il sentiero BPER Banca si sviluppa lungo un percorso a picco sul mare di Positano. Inserito nei percorsi CAI, il percorso è molto apprezzato dagli escursionisti.

### 8.1.3 Iniziative commerciali nella comunità

In questa categoria del Framework 2018 del "London Benchmarking Group" sono inserite sia le spese relative ai progetti/prodotti con rilevanti ricadute a livello ambientale e sociale, sia gli interventi di efficientamento energetico implementati dal Gruppo nel corso del 2019.

È importante sottolineare come siano stati presi in considerazione in questa rendicontazione solo i prodotti/servizi innovativi e con una diretta ricaduta sociale ed ambientale. Per un approfondimento sui prodotti e servizi si rinvia al capitolo 5.

### 8.1.4 Monitoraggio dell'impatto sui territori

A partire dal 2018 la Capogruppo ha avviato un percorso di analisi al fine di monitorare e ottimizzare l'impatto sul territorio delle iniziative sostenute. Innanzitutto, è stata realizzata una "Benchmark analysis di corporate philanthropy" che ha coinvolto 8 istituti bancari, appartenenti ai 10 maggiori gruppi bancari operativi in Italia, utile a studiare le pratiche di giving e sponsorizzazione e le relative modalità organizzative. Questo lavoro ha permesso di individuare le aree di miglioramento per un'efficace gestione del giving e delle sponsorizzazioni da parte di BPER Banca che sono poi state inserite all'interno del Regolamento di Gruppo del processo di promozione istituzionale e dei contributi liberali.

Parallelamente si è iniziato a richiedere ai beneficiari di donazioni/sponsorizzazioni al di sopra di un certo target un ritorno informativo (autocertificazione) che ha permesso di stimare le ricadute, in termini di persone coinvolte e impatto mediatico delle attività.

Di seguito alcuni dei dati raccolti da BPER Banca nel 2019 sulle schede rientrate (oltre il 50%):

- persone coinvolte in iniziative con ricadute sociali: più di 380.000
- persone coinvolte in iniziative con ricadute ambientali: più di 2.400
- persone coinvolte in iniziative culturali (musica, teatro, cinema, editoria): più di 1.900.000
- persone coinvolte in iniziative sportive non professionistiche: più di 43.000
- persone coinvolte in iniziative di supporto alla sanità: più di 100.

Stima delle persone coinvolte in totale: più di 2.300.000.

### 8.1.5 Valutazione della sinergia tra progetti: target Giovani

**78.807** totale giovani coinvolti in attività (+34%)



**542.867** totale giovani coinvolti in progetti supportati



**617.674** totale ragazzi coinvolti



---

## 8.2 Responsabilità nei settori controversi

### 8.2.1 Linee guida sugli armamenti

Il rapporto tra banche e operatori del settore difesa è da tempo oggetto di attenzione da parte della società civile italiana e in particolare delle associazioni che si prefiggono di evitare che l'Italia e le sue aziende siano coinvolte in operazioni di produzione e compravendita di armi cosiddette “controverse”, soprattutto ove le controparti siano localizzate in Paesi oggetto di sanzioni internazionali. Per tali ragioni e in linea con i principi guida del proprio Codice Etico, a partire dal 2012 il Gruppo si è dotato delle “Linee guida di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti delle Banche del Gruppo BPER con gli operatori della Difesa e le Imprese produttrici di armamenti”. Con tali linee guida è stata adottata un'autoregolamentazione che definisce quali operazioni considerare autorizzabili. Le banche del Gruppo potranno pertanto risultare nelle Relazioni annuali predisposte della Presidenza del Consiglio ai sensi della Legge n. 185/90 (che pone precisi limiti a esportazione, importazione e transito di determinate tipologie di armamenti), in relazione ad operazioni che, a avviso del Gruppo stesso, minimizzano il rischio che i beni prodotti o i servizi forniti siano destinati a soggetti diversi da Governi democratici o che violino i diritti umani. Grazie alle linee guida vengono disciplinate, inoltre, altre tipologie di operazioni, come, ad esempio, i finanziamenti, per i quali le banche del Gruppo devono dare evidenza del rapporto esistente tra l'istituto di credito e gli operatori della difesa. La Capogruppo pubblica annualmente un rendiconto attraverso il quale viene fornita evidenza delle attività intrattenute con le aziende che risultano operanti nel settore della difesa. Tale rendiconto annuale è pubblicato, assieme alle linee guida, sul sito del Gruppo (Area Sostenibilità/Il nostro impegno/Linee guida Armamenti).

### 8.2.2 Lotta al gioco d'azzardo patologico

In relazione all'operatività nel settore del gioco d'azzardo e delle scommesse, il Gruppo BPER a partire dal 2013, in un'ottica di Responsabilità Sociale d'Impresa nei confronti delle comunità servite, ha messo in atto iniziative per informare, prevenire, e avviare azioni di contrasto riguardo alla pratica del gioco d'azzardo patologico (GAP).

Il Gruppo ha assunto un atteggiamento di attenzione e di vigilanza attiva per evitare che il gioco d'azzardo possa diventare uno strumento di riciclaggio di denaro sporco o di ricorso ad attività usuraie. Per questo motivo la Capogruppo ha dato istruzione alle filiali di valutare attentamente le anomalie riscontrate nell'operatività del singolo cliente, segnalando tempestivamente le operazioni sospette.

Sono state attivate campagne di informazione per i dipendenti e per i clienti del Gruppo, nelle quali vengono descritte le segnalazioni di alcune operazioni bancarie, che possono rivelare una dipendenza da gioco, e le indicazioni e i suggerimenti utili su come le filiali possono approcciare un cliente affetto da GAP per intervenire a tutela del cliente stesso o dei suoi familiari. BPER Banca ha inoltre realizzato il Vademecum “Giocatori d'azzardo patologici e servizi bancari”, un opuscolo informativo che descrive le possibili tutele attivate dalla banca per contrastare e prevenire i rischi annessi al GAP. Il documento è stato realizzato con la collaborazione dell'associazione no profit “Papa Giovanni XXIII” di Reggio Emilia ed è stato distribuito sul territorio nazionale con il supporto di varie organizzazioni, quali il Coordinamento Nazionale Gruppi per Giocatori d'Azzardo (CONAGGA), il gruppo interparlamentare “Non è un gioco” e la campagna “Mettiamoci in gioco”.

A livello operativo BPER Banca ha deciso di inibire le proprie carte di credito alle operazioni di pagamento presso esercizi o siti internet che sono stati classificati nella categoria merceologica “gambling”: in sintesi con le carte di credito BPER non si può giocare d'azzardo.

Fanno eccezione le carte prepagate (utili in termini di “strumento di recupero” per i giocatori patologici) e le Carte Black, circa lo 0,1% del totale.

Un'attenzione speciale viene posta, in particolare, ai minorenni: le carte prepagate PAYUP TEEN, infatti, hanno

blocchi di utilizzo per alcune categorie merceologiche che potrebbero essere considerate rischiose quali giochi e scommesse, vendite telefoniche e postali, vendite porta a porta, alcolici e tabacchi, farmaci, organizzazioni politiche. Inoltre, un minore intestatario di una carta prepagata diversa da PAYUP TEEN viene sottoposto a controlli e, in caso di utilizzo nell'area gambling, viene inibito lo strumento di pagamento e vengono attivate comunicazioni verso i genitori. Infine, il Gruppo BPER ha deciso di evitare la commercializzazione e la promozione alla clientela di tagliandi del tipo "Gratta e Vinci".

Il GAP può colpire anche soggetti minorenni e per tale ragione la Banca ha promosso una campagna di educazione e prevenzione presso alcuni istituti scolastici.

In particolare, nel 2019, sono stati realizzati, in partnership con alcune realtà locali, eventi dedicati al tema del gioco d'azzardo per le scuole in Abruzzo.

La Banca, inoltre, ha sottoscritto un accordo operativo di collaborazione con l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Bergamo per una campagna di sensibilizzazione e supporto attivo alla cittadinanza, promuovendo la diffusione del Vademecum realizzato da BPER Banca.
























# Obiettivi






























# Rendicontazione obiettivi 2019 e individuazione obiettivi 2020-2021

(B): Obiettivi di BPER Banca. Gli obiettivi sono stati ritirati sul triennio del Piano Industriale (2019-2021).

Obiettivo raggiunto al:  100%  75%  50%  25%  0%

Tema	Obiettivi 2019-2021	%	SDGs
Governance	Definire un modello operativo di controllo per la gestione del tema anticorruzione		
	Revisionare il modello operativo di controllo per la gestione del tema antitrust e concorrenza sleale		
	Monitorare i temi ESG e gli elementi direttamente riconducibili alle dimensioni del RAF, anche in coerenza con le evoluzioni normative di settore		
Rapporti con la Comunità e Diritti Umani	Aggiornare la regolamentazione interna relativa alle modalità di supporto alla Comunità		
	Rivedere le Linee guida Armamenti		
	Supportare la comunità con progetti strutturati di Educazione Finanziaria per famiglie e scuole (B)		
	Rendicontare gli “impatti sociali” dei progetti supportati dalla banca (B)		
	Creare nuovi prodotti e servizi per non vedenti e ipovedenti		
	Implementare progetti per la sensibilizzazione contro il Gioco d'Azzardo Patologico		
	Strutturare progetti di supporto e diffusione della lettura nelle giovani generazioni (B)		
	Creare eventi di promozione della lettura (premi letterari, incontri con gli autori, progetti scolastici e incontri nelle carceri) (B)		
Fornitori	Completare un modello di vendor rating (rating fornitore)		
	Avviare un progetto di rating di sostenibilità per i 200 principali fornitori		
			
			

<b>Personale</b>	<p>Definire un piano di comunicazione interna relativo a tematiche di Responsabilità Sociale</p> <p>Realizzare le attività di mobilità sostenibile individuate dal Piano Spostamenti Casa-Lavoro (B)</p> <p>Ampliare le iniziative di sensibilizzazione del personale sui temi di sostenibilità</p> <p>Implementare il progetto “A pari merito” con l’obiettivo di raggiungere il 15% di dirigenti donne</p> <p>Avviare il progetto di sviluppo/potenziamento manageriale “exempla” coinvolgendo almeno il 45% di popolazione femminile</p>	    	  
<b>Clienti</b>	<p>Rafforzare la cultura della centralità del cliente (Customer Centricity) attraverso il potenziamento dei sistemi di ascolto e gestione della soddisfazione della clientela</p> <p>Potenziare il ricorso ai dati e alle attività di insight, a supporto di una più precisa identificazione dei bisogni della clientela, proposizioni più mirate e attinenti, sviluppo di nuovi servizi e prodotti</p> <p>Analizzare e rinnovare la proposizione verso il segmento dei Piccoli Operatori Economici (B)</p> <p>Consolidare il percorso di rafforzamento dei servizi di banca diretta e a distanza, in direzione di un modello distributivo e relazionale omnicanale</p> <p>Potenziare i servizi consulenziali (Global advisory) a supporto delle esigenze complesse della clientela Imprese e Privati</p> <p>Introdurre sistemi di preaccettazione del credito per la clientela Privati e Small Business</p> <p>Ampliare il “branded content” con un focus su educazione finanziaria, assicurativa e sugli strumenti digitali tramite canali proprietari digital e social ed eventi fisici sul territorio (B)</p> <p>Evolgere il modello di servizio di cassa con introduzione di innovazione tecnologica in filiale finalizzata a favorire la dematerializzazione del contante e migliorare i processi alla clientela</p> <p>Evolgere il servizio Welfare per le imprese per raccogliere i bisogni delle PMI</p> <p>Realizzare un conto corrente “modulare” per le imprese che soddisfa bisogni bancari e non bancari per migliorare l’accessibilità dei servizi finanziari alle piccole imprese</p> <p>Lanciare una linea di prodotti di finanziamento “green” per incentivare il risparmio energetico</p> <p>Rafforzare l’offerta di prodotti di investimento in ambito ESG, nell’ottica di un risparmio “eco-sostenibile”</p>	          	       



Mercato finanziario	Ottenere lo Standard Ethics Rating (SER) per BPER Banca e raggiungere il rating EE (B)		 
	Aderire al CDP (Carbon Disclosure Project) e raggiungere il livello C- (B)		
	Incrementare del 20% il portafoglio SRI della Capogruppo (B)		
	Incrementare di un ulteriore 20% il portafoglio SRI della Capogruppo (B)		
Ambiente	Implementare il sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) su altre 115 filiali (B)		  
	Implementare o integrare il sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) sulle 13 sedi direzionali (B)		
	Efficientare i Data Centre (B)		
	Implementare interventi di efficientamento energetico presso sedi e filiali (B)		
	Avviare attività per ridurre l'utilizzo di carta (B)		
	Avviare attività di sensibilizzazione dei dipendenti sul risparmio energetico		
	Implementare un Sistema di Gestione Ambientale		
	Ampliare il parco fotovoltaico di Gruppo		
	Realizzare la razionalizzazione immobiliare		
	Avviare attività di sensibilizzazione dei dipendenti sul risparmio di carta		
	Implementare un applicativo per la gestione amministrativa degli adempimenti connessi allo smaltimento dei rifiuti speciali		

# GRI Content Index

GRI Standard	Descrizione indicatore	Pagine/Note	Omissioni
<b>GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURES</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
GRI 102: Informative Generali (2016)	102-1 Nome dell'organizzazione	10	
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	10-13	
	102-3 Luogo della sede principale	10	
	102-4 Paesi di operatività	10	
	102-5 Assetto proprietario e forma giuridica	10-14	
	102-6 Mercati serviti	10-13; 64-67	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	10-13; 56-57 Il market cap di BPER Banca S.p.A. al 31/12/2019 è pari a 2.334 milioni di euro.	
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	96-97; 114-117	
	102-9 Catena di fornitura	44-45	
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	6	
	102-11 Principio di precauzione	32-43	
	102-12 Iniziative esterne	21-22; 25; 38; 134	
	102-13 Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni	134-135	
<b>STRATEGIA</b>			
	102-14 Dichiarazione della rilevanza della sostenibilità per l'Organizzazione nonché della strategia dell'Organizzazione per gestire la sostenibilità	3	
	102-15 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	32-37; 120-121	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
	102-16 Descrizione dei valori, principi, degli standard e norme di comportamento	25	
	102-17 Meccanismi interni ed esterni per chiedere supporto riguardo a comportamenti non etici o illegali e su questioni relative all'integrità dell'organizzazione	38-50; 63-64	
<b>GOVERNANCE</b>			
	102-18 Struttura di governo	27-28	
	102-19 Delega dell'autorità	30-31	
	102-20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali	30-31	
	102-21 Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	48-49	
	102-22 Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	28-30	
	102-24 Nomina e selezione del massimo organo di governo	30-31	
	102-25 Conflitti di interesse	32	
	102-27 Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	28-29	
	102-28 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	67; 103-104	
	102-29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	32-34; 36-37	
	102-30 Efficacia dei processi di gestione del rischio	30-37	
	102-31 Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	49-51-52 Nel corso del 2019, Il Consiglio di Amministrazione, compreso i suoi comitati endo-consiliari, ha trattato argomenti relativi alle tematiche di sostenibilità almeno ogni 2 mesi	
	102-35 Politiche di remunerazione	103-104	

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	48	
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva	
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	48-49	
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	49	
	102-44 Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	48-49; 52-53	
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
	102-45 Elenco delle società incluse nel Bilancio consolidato	5; 14	
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	5-6; 49-51	
	102-47 Elenco degli aspetti identificati come materiali	50-52	
	102-48 Modifiche di informazioni inserite in report precedenti	6; 44; 57; 111; 135	
	102-49 Spiegazione di eventuali cambiamenti rispetto al precedente bilancio rispetto ai temi materiali e al perimetro	5-6; 53	
	102-50 Periodo di rendicontazione	5	
	102-51 Data del report più recente	5	
	102-52 Periodicità della rendicontazione	La frequenza della predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria è annuale.	
	102-53 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report e i suoi contenuti	7	
	102-54 Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli standard GRI	5	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	151-157	
	102-56 Assurance esterna	158-160	
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES			
ECONOMIC SERIES			
PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	57	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 57	
GRI 201: Performance Economica (versione 2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	57	
	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	37	
	201-3 Piani pensionistici e altri benefit predefiniti	107-108	
PRESENZA SUL MERCATO			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	52	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52	
GRI 202: Presenza sul mercato (versione 2016)	202-1 Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	La remunerazione standard per i neoassunti è coerente con il CCN e non presenta differenze legate al genere	
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	44-45	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	44-45; 52	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (versione 2016)	204-1 Percentuale di spesa allocata a fornitori locali nelle sedi operative significative	44	

ANTICORRUZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	38-41	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	38-41; 52	
GRI 205: Anticorruzione (versione 2016)	205-1 Operazioni oggetto di valutazione per rischi connessi alla corruzione	40-41	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	41	
COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	41-42	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	41-42; 52	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (versione 2016)	206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	42	
TASSAZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	58-59	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 58-59	
GRI 207: Tassazione (versione 2019)	207-1 Approccio alla tassazione	58-59	
	207-2 Governance relativa alla tassazione, controllo e gestione dei rischi	58-59	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione degli aspetti relativi alla tassazione	58-59	
ENVIRONMENTAL SERIES			
MATERIALI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	122-123	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 122-123	
GRI 301: Materiali (versione 2016)	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	122-123	
	301-2 Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato	123	
ENERGIA			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	124-128	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 124-128	
GRI 302: Energia (versione 2016)	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	124-127	
	302-3 Intensità energetica	126	
	302-4 Riduzione dei consumi di energia	127-128	
EMISSIONI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	129-131	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 129-131	
GRI 305: Emissioni (versione 2016)	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 1)	129-130	
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 2)	129	
	305-3 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 3)	129 Le emissioni di Scope 3 includono le emissioni generate dalle trasferte di lavoro con altri mezzi (trasporti ferroviari e aerei) e le emissioni prodotte dal consumo di carta.	
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	130	
	305-5 Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	130-131	

RIFIUTI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	123-124	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 123-124	
GRI 306: Rifiuti (versione 2016)	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	124	
COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	121	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 121	
GRI 307: Compliance ambientale (versione 2016)	307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	121	
SOCIAL SERIES			
OCCUPAZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	96-98; 105	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 96-98; 105	
GRI 401: Occupazione (versione 2016)	401-1 Assunzioni e turnover del personale dipendente	97; 115-116	
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, che non sono forniti ai dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	107-108	
	401-3 Congedi parentali	117	
RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	113	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 113	
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management (versione 2016)	402-1 Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	98	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	109-113	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 109-113	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (versione 2018)	403-1 Sistema di gestione sulla salute e sicurezza sul lavoro	109-112	
	403-2 Identificazione del pericolo, misurazione del rischio, indagine sugli incidenti	33; 109-112	
	403-3 Servizi di salute e sicurezza sul lavoro	109-112	
	403-4 Partecipazione dei lavoratori, consultazione e comunicazione sulla salute e sicurezza sul lavoro	109-112	
	403-5 Corsi di formazione ai lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	112	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	113	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	109-112	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	111	
	403-9 Infortuni sul lavoro	111-112	
	403-10 Malattie professionali	111-112	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			

GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	99-102	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 99-102	
GRI 404: Formazione e istruzione (versione 2016)	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	99-100	
	404-2 Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle fasi di transizione	101	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	102	
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	105-106	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 105-106	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (versione 2016)	405-1 Diversità negli organi di governo e tra dipendenti	28-30; 114-116	
	405-2 Rapporto tra lo stipendio base e la remunerazione delle donne e quello degli uomini	106	
<b>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	7 Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	26, 113	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 113	
GRI 407: Libertà di Associazione e di Contrattazione Collettiva (versione 2016)	407-1 Attività e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva può essere a rischio	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
<b>LAVORO MINORILE</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	7 Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	26; 34; 42	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	26; 34; 42; 52	
GRI 408: Lavoro minorile (versione 2016)	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
<b>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	7 Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	26; 34; 42	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	26; 34; 42; 52	
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio (versione 2016)	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
<b>COMUNITÀ LOCALI</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	134-143	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 134-143	
GRI 413: Comunità Locali (versione 2016)	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	135	
Indicatori Specifici di Settore – G4	FS 14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	79-80	



POLITICA PUBBLICA			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	113	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 113	
GRI 415: Politica pubblica (versione 2016)	415-1 Contributi ai partiti politici	113	
MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	72-75	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 72-75	
GRI 417: Marketing ed Etichettatura (versione 2016)	417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Il 100% dei prodotti bancari e finanziari è sottoposto a Stringenti regole di comunicazione definite dalle diverse autorità di vigilanza e rispettate dal Gruppo BPER	
	417-2 Casi di non conformità in materia di informazioni ed etichettatura dei prodotti e servizi	Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità in materia di informazioni ed etichettature di prodotti e servizi	
	417-3 Casi di non conformità in materia di comunicazione commerciale	Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità in materia di comunicazione commerciale	
Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale – G4	ex FS 15 Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	72	
	ex FS 16 Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	81	
PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	75	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 75	
GRI 418: Privacy dei clienti (versione 2016)	418-1 Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti	75	
COMPLIANCE SOCIOECONOMICA			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	72-74	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 72-74	
GRI 419: Compliance socioeconomica (versione 2016)	419-1 Non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	
PORTAFOGLIO PRODOTTI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	78-91	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 78-91	
Indicatori del Supplemento di Settore Specifico – G4	FS 6 Percentuale del portafoglio segmentato per linee di business per specifiche aree geografiche, dimensione (es. micro/pmi/grandi) e per settore	64-67	
	FS 7 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	81-82	
	FS 8 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	86-88	

TUTELA DELLA STABILITÀ FINANZIARIA			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	56-59	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 56-59	
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	67-69	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 67-69	
PROCESSI DI GOVERNANCE E DECISIONALI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	27	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	27; 52	
ACCESSIBILITÀ E DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	50-53	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	70-71	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	52; 70-71	

## **RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

### **Al Consiglio di Amministrazione di BPER Banca S.p.A.**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di BPER Banca S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo BPER Banca" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2020 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "*GRI Standards*"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori 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.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, 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.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi 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.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### **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.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Palermo Parma Roma Torino Treviso Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 – 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220.00 i.v.  
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 – R.E.A. Milano n. 172039 | Partita IVA IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

© Deloitte & Touche S.p.A.

## 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 dal Decreto e ai *GRI Standards*. 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 di *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 alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo BPER Banca;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. 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 di BPER Banca S.p.A. e con il personale di Banco di Sardegna S.p.A., Banca di Sassari S.p.A. e Modena Terminal S.r.l. 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 capogruppo e società controllate:
  - 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, BPER Banca S.p.A. e Modena Terminal S.r.l. che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e 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 BPER Banca relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai *GRI Standards*.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Marco Benini**  
Socio

Bologna, 27 marzo 2020

## Per informazioni

Numero Verde 800.22.77.88  
(attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7)  
rsi@bper.it  
WhatsApp: +39 3667773911

La **Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**  
è presente sul sito  
**<https://istituzionale.bper.it/sostenibilita>**

**Ringraziamo** i colleghi  
che hanno collaborato a questo Bilancio di Sostenibilità,  
realizzato dall'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI.  
**Grafica e impaginazione:** mediamo.net



# Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite



Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



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



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



Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie



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



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



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



Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni



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



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



Promuovere azioni per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze



Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile



Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno, e fermare la perdita di diversità biologica



Promuovere una società inclusiva e sostenibile attraverso la prevenzione di episodi di corruzione ed una rendicontazione trasparente



Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile