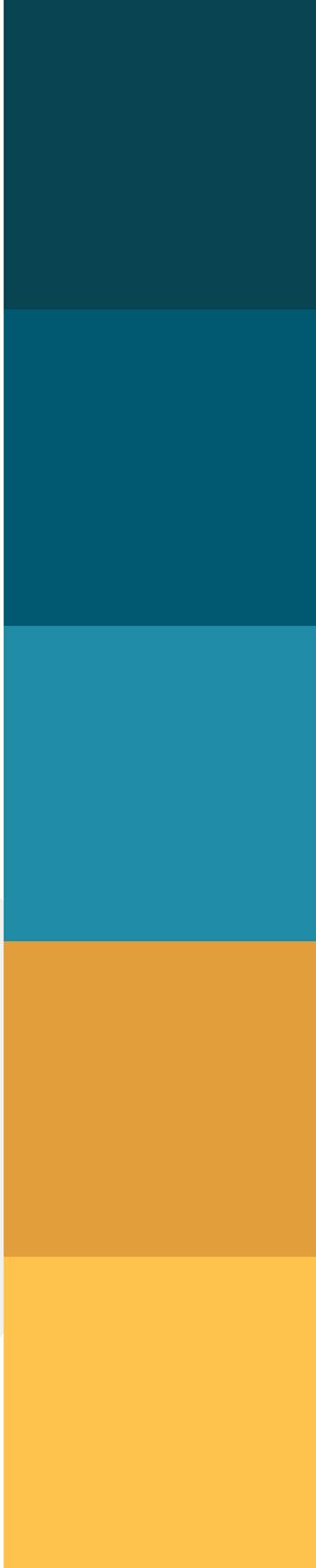




# Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2019

ai sensi del D. Lgs. 254/2016



# Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario **2019**

ai sensi del D. Lgs. 254/2016

# Indice

Lettera agli <i>stakeholder</i>	4
Nota metodologica	6

## 01 Il Gruppo Cassa Centrale 8

La storia	12
Il profilo del Gruppo	16
<i>Mission</i> , valori e modello di <i>business</i>	24
Etica ed integrità nella gestione del <i>business</i>	29
<i>Governance</i> e gestione dei rischi	31

## 02 Value Creation e sostenibilità del business 46

Il valore economico generato e distribuito	48
Il percorso verso la responsabilità sociale d'impresa	52
L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	54
I nostri <i>stakeholder</i>	59

## 03 Offerta di prodotti e servizi alla Clientela 64

Supporto del Gruppo alle imprese, alle famiglie e alle persone	66
Supporto alle Banche	70
Credito e finanza responsabile	75
L'attenzione al Cliente	81

## 04 Attenzione al Territorio e all'ambiente 86

La Banca e il Territorio	88
Relazioni esterne e con i Soci	90
La centralità del Socio nella Banca di Credito Cooperativo	92
Sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità locali	97
Rispetto per l'ambiente	102

## 05 L'attenzione verso i Collaboratori 110

I nostri Collaboratori	112
Valorizzazione dei Collaboratori	122
Benessere dei Collaboratori	125

## Appendice 132

Allegati	134
Tabella di raccordo	141
<i>GRI Content Index</i>	143
Relazione della Società di Revisione	148

# Lettera agli *stakeholder*

La redazione della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario coincide con un periodo nel quale molte delle nostre certezze sono messe in discussione.

Un virus sconosciuto e invisibile ha invaso improvvisamente le nostre vite, inflitto sofferenze e tensioni, stravolto le nostre abitudini e generato una situazione completamente nuova in tutto il mondo. In alcune aree dove siamo fortemente insediati come Gruppo, il contagio ha colpito con particolare durezza. Per rispondere in maniera immediata, ci siamo subito posti in prima linea e da subito abbiamo agito.

Sul piano organizzativo, della salute e sicurezza, della tutela delle Persone, e ancor di più nel sostegno alle Comunità, abbiamo fatto e vogliamo continuare a fare la nostra parte.

Coerentemente con il radicamento territoriale e la vocazione locale che ci contraddistinguono, ci siamo messi a disposizione delle Comunità individuando misure di sostegno concrete, che consentono alle famiglie e alle imprese in difficoltà di ottenere delle moratorie specifiche sui mutui in essere.

Alle iniziative che hanno visto il coordinamento di Cassa Centrale, le Banche del Gruppo hanno affiancato linee di credito specifiche con *plafond* dedicati e condizioni agevolate, donazioni dirette, attività di raccolta fondi e altre iniziative, generando una pluralità di interventi che rappresenta il contributo del Gruppo alle necessità che si sono manifestate nei Territori, per poter superare questa situazione di difficoltà.

La nostra vicinanza continuerà, anche nelle prossime situazioni che si presenteranno.

Il 31 dicembre 2019 si è concluso il primo anno di operatività del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano (nel seguito “Gruppo” o “Gruppo Cassa Centrale”).

Con l’avvio del Gruppo è terminata la fase transitoria del percorso di riforma durato quasi 4 anni, che ha coinvolto tutte le componenti del sistema, rivedendo profondamente ruoli, compiti e responsabilità delle

strutture a servizio delle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen. Ne è nata un’articolazione che, sul piano normativo e organizzativo, rappresenta un unicum in Europa.

Nel primo anno di operatività, sono stati continui i confronti per cercare il giusto equilibrio tra l’autonomia di tante Banche cooperative fortemente radicate nelle loro Comunità e le sinergie che derivano dal far parte di un Gruppo, con le graduali convergenze che la ricerca di economie di scala porta con sé.

Rappresentano esempi significativi in questo campo la profonda riorganizzazione nei servizi alle Banche, che si è concretizzata ad inizio 2020 nella nascita di Allitude, la costante crescita nei volumi e nella qualità dei servizi delle controllate Assicura e NEAM, la progressiva valorizzazione delle potenzialità di Claris Leasing e di Centrale Casa.

Mantenendo in equilibrio l’autonomia delle Banche e le sinergie derivanti dall’essere un Gruppo, vogliamo valorizzare e ulteriormente migliorare la nostra attenzione ai Territori, in linea con i nostri valori, svolgendo quella funzione sociale che la Costituzione attribuisce alla Cooperazione.

Sentiamo forte la responsabilità di garantire la continuità e lo sviluppo dello straordinario patrimonio rappresentato dalla Cooperazione di Credito, collaborando attivamente per il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche nelle nostre Comunità, come sancito dagli Statuti delle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen del Gruppo.

Il Consiglio di Amministrazione, rinnovato a inizio 2019, ha lavorato intensamente e in piena collaborazione con la Direzione e la struttura.

A marzo 2020, sono state definite le linee strategiche di sviluppo del nostro Gruppo, che prevedono le seguenti direttrici:

- prossimità e vicinanza alle Comunità, alle famiglie e alle piccole e medie imprese del Territorio di riferimento, facendo leva sulla presenza capillare e sul forte radicamento delle Banche del Gruppo;
- attenzione alla comprensione dei bisogni, anche in logica proattiva,

adottando strumenti adeguati a supportare i processi commerciali lungo tutto il ciclo di vita del servizio al cliente;

- semplicità e convenienza dell’offerta basata su soluzioni appropriate e prodotti equilibrati, consoni ai propri Soci e Clienti, con logiche di prezzo volte a favorire la trasparenza e la redditività complessiva della relazione nel tempo;
- *leadership* bancaria e spinta a un graduale rafforzamento ed estensione della base di Clienti nelle aree a minore presenza, facendo leva su un *concept* di filiale da evolvere, sulla multicanalità e su innovative soluzioni tecnologiche.

Nella definizione degli obiettivi strategici, sono stati tenuti in considerazione i temi della sostenibilità, parte di un percorso che promuove i Valori cooperativi, tratto distintivo e allo stesso tempo unificante del Gruppo Cassa Centrale.

In questo contesto sono state riprese alcune iniziative già avviate, che vengono richiamate all’interno della Dichiarazione: prima fra tutte, la pluralità di interventi di attenzione al Territorio, che nel 2019 ha visto più di 22mila interventi tra iniziative di beneficenza e sponsorizzazioni, per un valore complessivo di oltre 27 milioni di Euro.

Siamo un Gruppo che crede fortemente nella propria vocazione territoriale e mutualistica. Cassa Centrale assicurerà la circolarità delle *best practice* tra le iniziative a rilevanza sociale e ambientale messe in pratica dalle Banche, con l’obiettivo di valorizzare sempre meglio la nostra specificità.

È nostra intenzione promuovere iniziative concrete diffondendo la cultura e il valore della sostenibilità a Collaboratori e Comunità. Lo faremo sia attraverso azioni dirette, come l’acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili, che sensibilizzando i nostri Soci e Clienti: promuovendo gli investimenti nei comparti sostenibili del nostro fondo NEF e prestando un’attenzione particolare alla ricaduta ambientale e sociale dei nostri finanziamenti.

L’attenzione alle Persone – Soci, Clienti, Collaboratori – è oggi e rimarrà anche in futuro al centro del nostro operare.



## Il Presidente

Giorgio Fracalossi



# Nota metodologica

## Standard di rendicontazione applicati

La Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo Cassa Centrale (nel seguito anche “Dichiarazione”), predisposta ai sensi degli artt. 3 e 4 del D. Lgs. 254/2016 (nel seguito anche “Decreto”), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

La presente Dichiarazione, che sarà pubblicata con periodicità annuale, è predisposta ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e secondo i GRI *Standards* (opzione *in accordance “Core option”*), lo *standard* utilizzato quale riferimento, pubblicati nel 2016 dal *Global Reporting Initiative*, integrati con il supplemento di settore per il settore finanziario e del credito “GRI-G4-*Financial Services Sector Disclosures*”.

Il GRI *Standard* costituisce ad oggi lo *standard* più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all’interno del documento alle pagine da 143 a 147 è riportato il GRI *Content Index*. La rendicontazione non finanziaria presentata nella Dichiarazione riflette il principio di materialità o rilevanza, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i GRI *Standards*: i temi trattati all’interno della Dichiarazione sono quelli che, a seguito di un’analisi e valutazione di materialità, descritta alle pagine da 54 a 57 del presente documento, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi *stakeholder*.

## Perimetro di reporting

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo Cassa Centrale si riferiscono alla *performance* del Gruppo nel suo primo esercizio di operatività al 31 dicembre 2019. Ciò ha determinato l’ingresso nel perimetro di *reporting* delle 80 Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Raiffeisenkassen. La Dichiarazione comprende inoltre, in aggiunta ai dati della Capogruppo (Cassa Centrale Banca), i dati delle sue Società controllate consolidate integralmente, ad eccezione delle società Immobiliare Villa Seccamani S.r.l., Benaco Gestioni Immobiliari S.r.l., Società agricola Antoniana S.r.l., in quanto entità giuridiche non strumentali che hanno generato impatti non finanziari non materiali nel corso dell’esercizio 2019. Nel perimetro di rendicontazione sono state inoltre incluse Bologna Servizi Bancari S.r.l., Centrale Casa S.r.l., Centro Sistemi Direzionali S.r.l. e Servizi Informatici Bancari Trentini S.r.l. in quanto Società strumentali e controllate consolidate con il metodo del patrimonio netto aventi impatti non finanziari materiali nel corso dell’esercizio 2019. Per ulteriori dettagli con riferimento all’elenco delle società oggetto di consolidamento si rimanda al Bilancio Consolidato 2019 del Gruppo Cassa Centrale. Eventuali ulteriori limitazioni a tale perimetro sono opportunamente indicate all’interno del documento.

Al fine di permettere una migliore comprensione dell’impatto che ha assunto la costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo sul livello degli indicatori oggetto di analisi, la Dichiarazione fornisce al suo interno (in particolare tra gli Allegati), alcune informazioni integrative relative all’esercizio precedente, riguardanti il perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Cassa Centrale, comprensivo dei dati della Capogruppo (Cassa Centrale Banca) e delle sue società controllate consolidate integralmente, ad eccezione delle società Bologna Servizi Bancari S.r.l. e Prestipay S.r.l., in quanto entità giuridiche non operative.

## Processo di rendicontazione

La predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo Cassa Centrale per il 2019 si è basata su un processo di *reporting* strutturato che ha previsto:

- il coinvolgimento di tutte le strutture/direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni oggetto della rendicontazione non finanziaria del Gruppo. È stato richiesto loro un contributo nell’individuazione e valutazione dei temi materiali, dei progetti/iniziativa significativi da descrivere nel documento e nella fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il ruolo di verificare e validare tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza. In particolare, i dati e le informazioni inclusi nella presente Dichiarazione derivano dal sistema informativo aziendale utilizzato per la gestione e la contabilità del Gruppo e da un sistema di *reporting* non finanziario (schede raccolta dati e *form* del sistema informativo) appositamente implementato per soddisfare i requisiti del D. Lgs. 254/2016 e dei GRI *Standards*. I dati sono stati elaborati mediante estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime. I dati e le informazioni di natura economico-finanziaria derivano dal Bilancio 2019;
- l’approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l’approvazione del Bilancio 2019 in data 29 aprile 2020;
- il rilascio di un giudizio di conformità sulla Dichiarazione da parte di KPMG S.p.A. nella forma di un esame limitato;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito *internet* al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli *stakeholder*.

## Principi di rendicontazione

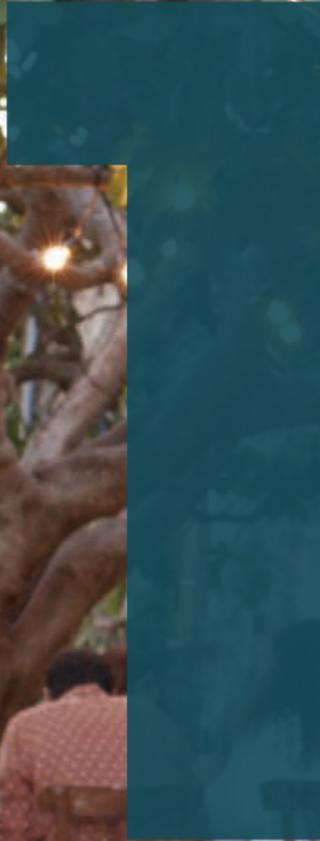
L’identificazione e rendicontazione dei contenuti della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario hanno tenuto in considerazione i principi GRI di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. Per la definizione dei criteri di qualità informativa e del perimetro di rendicontazione sono stati altresì applicati i principi GRI di equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità.

## Denominazioni utilizzate

<b>Capogruppo</b>	Cassa Centrale Banca
<b>Banche del Gruppo</b>	80 Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Raiffeisenkassen oppure 80 BCC, CR, Raika
<b>Società del Gruppo</b>	Società controllate e strumentali della Capogruppo
<b>Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano / Gruppo Cassa Centrale / Gruppo</b>	Cassa Centrale Banca, Società del Gruppo e Banche del Gruppo



# Il Gruppo Cassa Centrale



### Ricavi



**2.154** milioni di Euro  
Interessi attivi + Commissioni attive

### Capitalizzazione



**72.805** milioni di Euro  
Totale della capitalizzazione



**66.321** milioni di Euro  
Debiti



**6.484** milioni di Euro  
Patrimonio (capitale + riserve)

### Raccolta fondi



**RACCOLTA COMPLESSIVA**  
**84.289** milioni di Euro



**RACCOLTA DIRETTA**  
**56.669** milioni di Euro



**RACCOLTA INDIRETTA**  
**27.620** milioni di Euro

### Totale dell'attivo e crediti lordi alla Clientela



**72.805** milioni di Euro  
Totale dell'attivo di bilancio



**43.700** milioni di Euro  
Crediti lordi alla Clientela

### Ripartizione del valore economico



**1.912** milioni di Euro  
Valore economico generato



**1.551** milioni di Euro  
Valore economico distribuito



**16.801** milioni di Euro  
Risparmio gestito



**10.819** milioni di Euro  
Raccolta amministrata

### Clienti con deposito o conto corrente



DI CUI  
**1.800.000**  
FAMIGLIE CONSUMATRICI

### Emissioni per tipologia



(\*) relative al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Cassa Centrale



**1.500** Sportelli  
in **1.071** Comuni Italiani



oltre **27** milioni di Euro  
suddivisi in **22.666**  
iniziative di liberalità e  
sponsorizzazioni



**7,5** milioni di Euro  
destinati ai fondi  
mutualistici per la  
promozione e lo sviluppo  
della Cooperazione

Tutti i dati sono riferiti al 31.12.2019



# La storia

I valori su cui si fonda il Credito Cooperativo sono alla base dell'agire del nostro Gruppo.

La Cooperazione di Credito rappresenta, da oltre 100 anni, un fattore di sviluppo delle Comunità. Una differente interpretazione della finanza e del credito, che, nato per promuovere l'inclusione sociale e trovare una soluzione alla piaga dell'usura, si è evoluto nel tempo dimostrando di saper operare in sinergia con le Comunità.

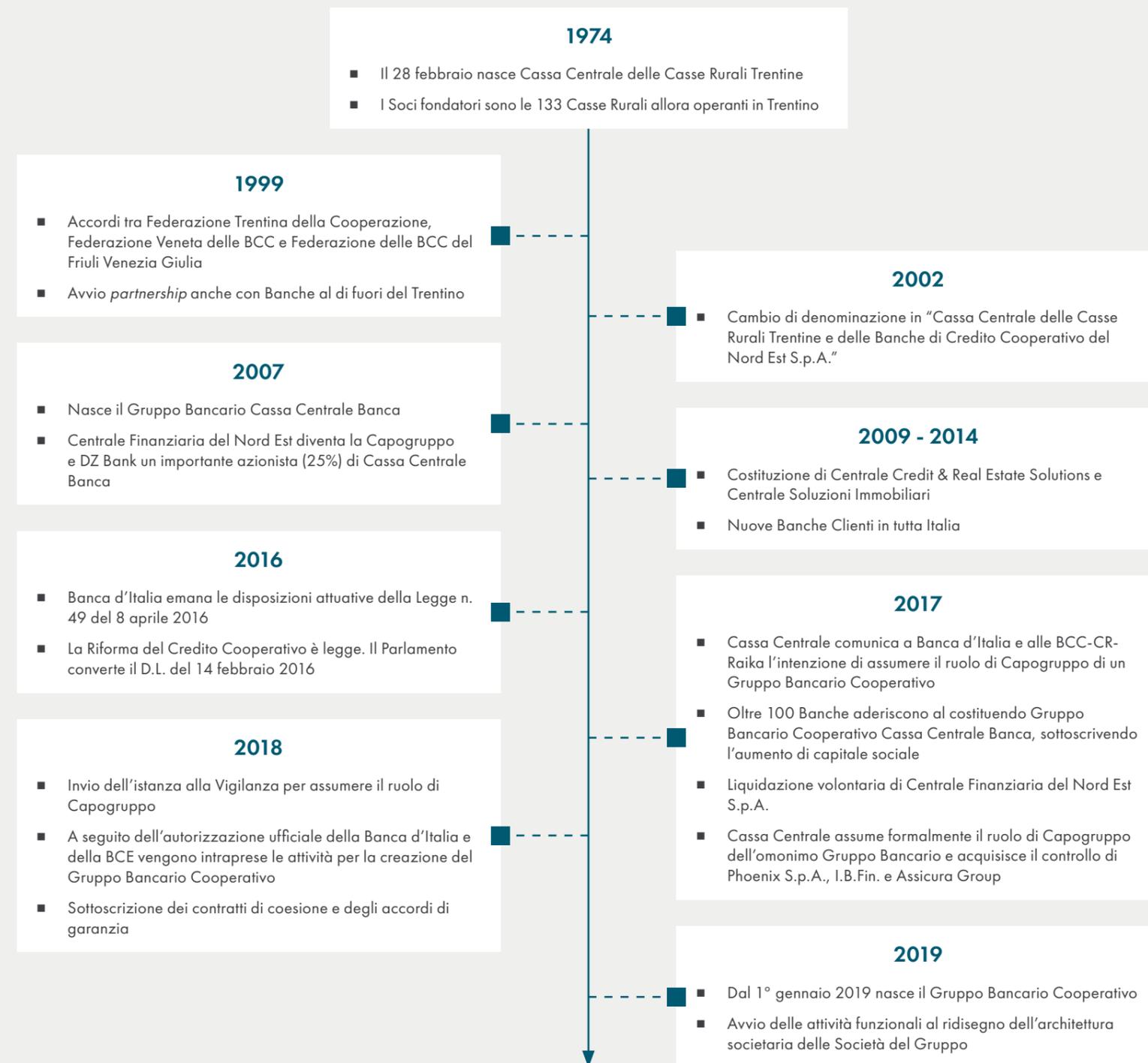
Dal 1° gennaio 2019 è diventato operativo il Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano (di seguito anche "Gruppo" oppure "Gruppo Cassa Centrale"), che fin dalle origini si fonda su logiche di mutualità, condivisione e autonomia.

Cassa Centrale da oltre 40 anni è *Partner* di riferimento del Credito Cooperativo, con il quale condivide i valori, la cultura, le strategie e il modello di riferimento.

Ha operato per anni in qualità di Banca di secondo livello, fornendo sostegno ed impulso all'attività delle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Raiffeisenkassen e delle altre Banche Clienti, con un'offerta che si è sempre contraddistinta per affidabilità e innovazione di prodotti e servizi, e da una consulenza altamente specializzata.

Partendo nel 2016 dalla riforma del Credito Cooperativo, Cassa Centrale ha costituito un Gruppo per continuare a contribuire al benessere dei Territori preservando la coesione sociale, lo sviluppo partecipato, il progresso delle Comunità, nel pieno rispetto dell'identità cooperativa.

Di seguito sono rappresentate le principali tappe della storia del Gruppo, dalle sue origini alla fine del 2019.



## L'immagine e l'identità del nuovo Gruppo

Con la nascita del nuovo Gruppo è forte l'esigenza di avere un'identità comune per rendere riconoscibili tutte le Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Raiffeisenkassen ai Soci e Clienti del Gruppo. Un'identità che fosse distintiva rispetto ai diretti *competitor* e ai più importanti Gruppi del panorama creditizio nazionale.

Inizialmente l'attività di *rebranding* ha coinvolto al contempo l'evoluzione identitaria della Capogruppo, Cassa Centrale Banca, e del Gruppo, Gruppo Cassa Centrale. Pochi mesi dopo, dall'aprile del 2019, Cassa Centrale Banca ha coinvolto nel processo – ad oggi ancora in progress – sia le Società che le Banche del Gruppo. È stata identificata una *Style Guide* per la realizzazione dei singoli loghi, personalizzati per ciascuna Banca e in linea con quanto realizzato per il Gruppo e la Capogruppo.

La possibilità di avere un logo rinnovato al momento della creazione del Gruppo ha riscontrato molti aspetti positivi:

- l'opportunità di definire meglio il forte carattere identitario del nuovo Gruppo, aspetto fondamentale in una fase delicata di transizione;
- la possibilità di favorire lo sviluppo di un senso di appartenenza al Gruppo da parte delle Banche e delle Società del Gruppo;
- l'essere elemento strategico per rappresentare il grande cambiamento avviato nel mondo del Credito Cooperativo, in quanto primo e più diretto strumento di comunicazione.

Il nuovo logo, compatto, lineare, geometrico e con un *font* semplice e moderno, risponde all'esigenza di comunicare nel mondo *digital* e allo stesso tempo rappresenta la sintesi della storia del Credito Cooperativo congiunta alla proiezione al futuro e alle nuove sfide.

I tradizionali simboli della "doppia C", con il processo di *rebranding*, hanno dato vita ad un unico simbolo: il pittogramma con i tre quadrati. Sono due le chiavi di lettura: i tre quadrati rappresentano da un lato solidità, direzione verso il futuro e inclusione; dall'altra simboleggiano – in una lettura più

ideale – le Banche del Gruppo, le Società del Gruppo e Cassa Centrale. Tutto in una forma geometrica chiara e definita, che rappresenti i valori tradizionali in modo attuale e, al tempo stesso, le caratteristiche peculiari delle singole Banche e delle Società del Gruppo, nella loro identità plurale di Gruppo.

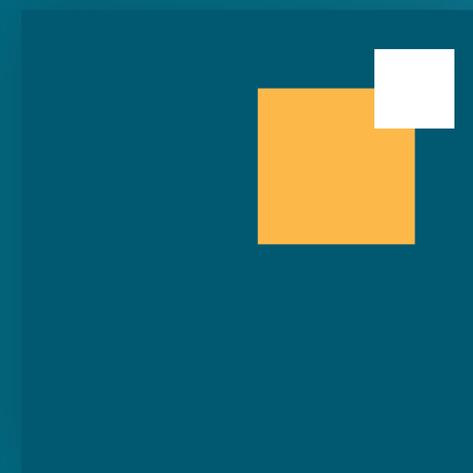
Cambiare logo, cambiare *font* e modificare il colore di un logo che da decenni rappresenta la tradizione e il modo "di fare banca" di ogni singola Banca di Credito Cooperativo, Cassa Rurale, Raiffeisenkasse, è stato accolto da molti con positività ed entusiasmo, quale segnale di cambiamento, di evoluzione e di appartenenza al Gruppo.

Per la riuscita del progetto è stata fondamentale la relazione sviluppata direttamente da Cassa Centrale con ciascuna Banca del Gruppo. Questo approccio, attraverso la partecipazione e il coinvolgimento dei diversi interlocutori, ha permesso a tutti di essere parte attiva del cambiamento. Molti sono stati i casi in cui le Banche hanno promosso spontaneamente il passaggio alla nuova identità, realizzando campagne di promozione del logo sul *web*, video emozionali, locandine, interviste su riviste locali, *post* su *social*, insegne di filiali, *gadget*.

I risultati ad oggi ottenuti sono estremamente positivi, soprattutto per i termini e i tempi in cui questo cambiamento è avvenuto. Il Gruppo si è presentato sul mercato con il nuovo logo a seguito dell'approvazione dello stesso nel Consiglio di Amministrazione del 20 dicembre 2018, a pochissimi giorni di distanza dall'ufficiale costituzione del Gruppo. Qualche mese dopo è stato avviato il percorso di *rebranding* che ha coinvolto le Banche del Gruppo. Nel corso del 2019, oltre il 90% dei Consigli di Amministrazione ha deliberato l'adozione del nuovo logo con inserimento del pittogramma.

Il forte segnale di cambiamento, frutto del lavoro svolto durante il 2019, è già visibile e ben rappresentato attraverso i supporti che le Banche in autonomia stanno adeguando: questo aiuta a creare familiarità con il logo tra i Clienti e sul mercato, generando riconoscibilità dello stesso.

## UNITI DAI VALORI DI COOPERAZIONE, RECIPROCIÀ E LOCALISMO



PER COSTRUIRE UN GRUPPO  
SOLIDO, VICINO, NOSTRO.

# Il profilo del Gruppo

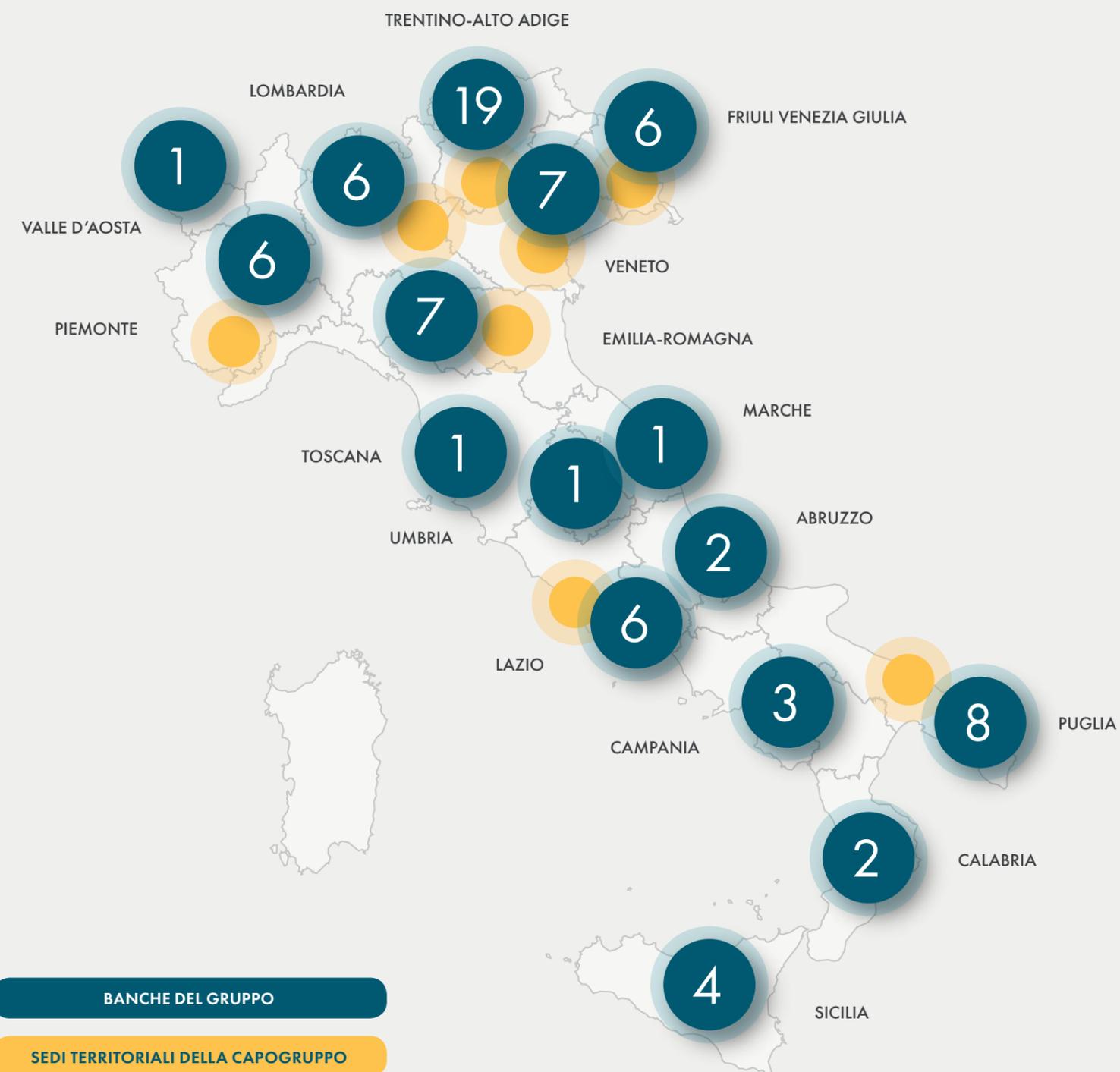
Il Gruppo Cassa Centrale opera sull'intero Territorio nazionale, attraverso le Sedi Territoriali, che danno prossimità e servizio alle 80 Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Raiffeisenkassen (di seguito anche "Banche del Gruppo") e alle altre Banche Clienti.

## Il Gruppo opera sull'intero Territorio nazionale ed è organizzato nelle seguenti Aree Territoriali:

- **Area Trentino-Alto Adige;**
- **Area Nord Est:** Veneto e Friuli Venezia Giulia;
- **Area Nord Ovest:** Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria;
- **Area Centro:** Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Lazio e Sardegna;
- **Area Sud:** Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Molise e Sicilia.

## Cassa Centrale è presente con Sedi Territoriali in:

- **Trentino-Alto Adige** (Trento – 3 sedi, compresa Sede Legale e Direzione Generale)
- **Veneto** (Padova)
- **Friuli Venezia Giulia** (Udine)
- **Lombardia** (Brescia)
- **Piemonte** (Cuneo)
- **Emilia-Romagna** (Bologna)
- **Lazio** (Roma)
- **Puglia** (Bari)



Cassa Centrale garantisce il proprio supporto, non solo per quanto concerne le attività bancarie tipiche del settore, ma anche per tutte quelle operazioni di sostegno al *core business* delle Banche del Gruppo e delle altre Banche Clienti. A tal fine, Cassa Centrale si avvale del supporto di Società strumentali e controllate (di seguito anche "Società del Gruppo") che forniscono servizi, anche diversi dall'ambito finanziario. Di seguito si riporta la struttura del Gruppo in essere al 31.12.2019.



<sup>1</sup> Per ulteriori informazioni riguardanti l'attività delle controllate e delle collegate si rimanda alla Relazione sulla Gestione.

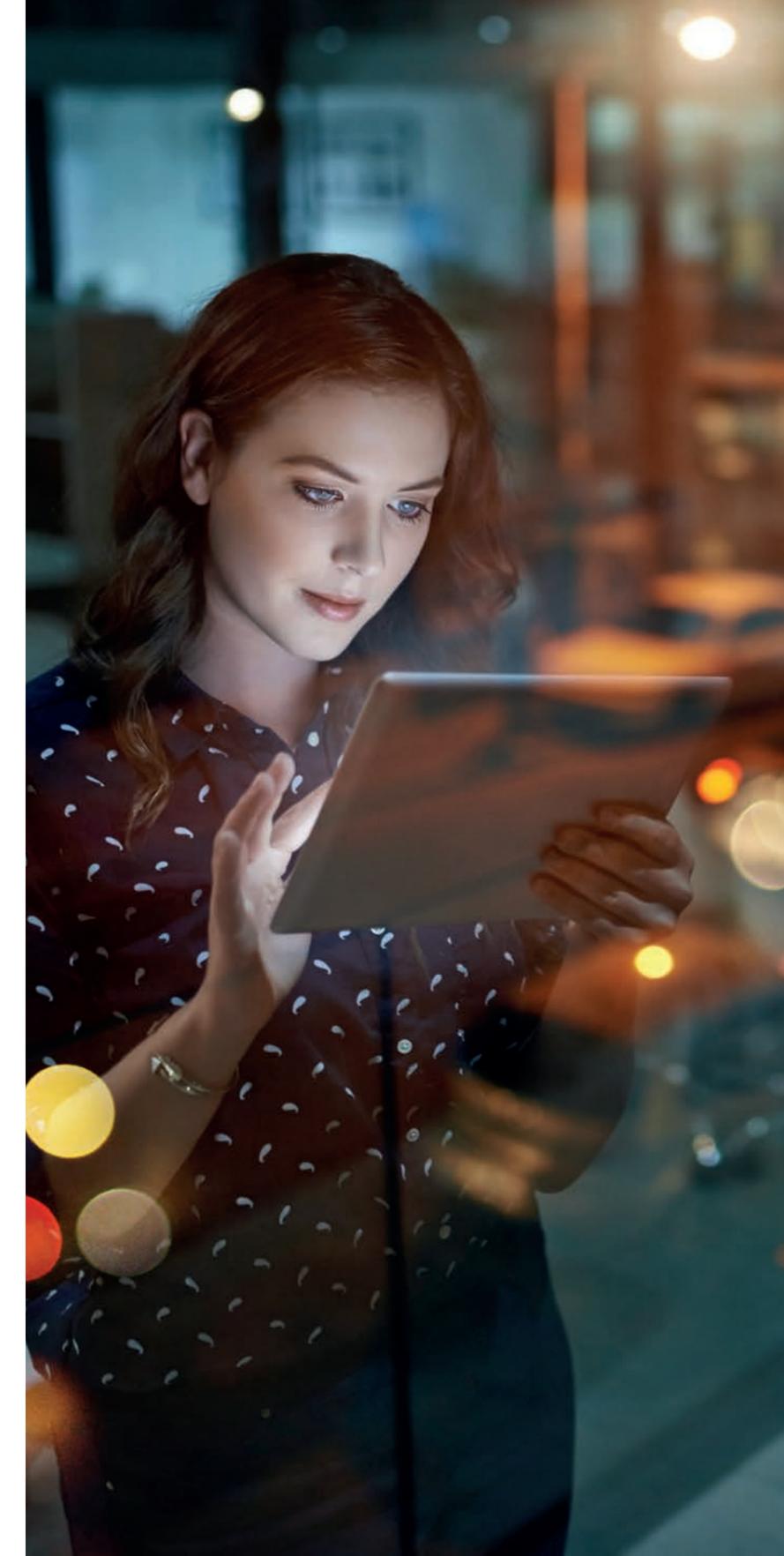
A partire dal 1° gennaio 2020 è attiva Allitude S.p.A., la nuova società del Gruppo Cassa Centrale, specializzata in servizi di *outsourcing* informatico e di *back-office* per il settore bancario, nata dalla fusione per incorporazione in Phoenix Informatica Bancaria S.p.A., di Servizi Bancari Associati S.p.A., Centro Sistemi Direzionali S.r.l., Informatica Bancaria Trentina S.r.l. e Informatica Bancaria Finanziaria S.p.A. e, nel corso del 2020, anche Bologna Servizi Bancari S.r.l. e Cesve S.p.A.

## Servizi alle Banche

Con riferimento ai Clienti Banche, il Gruppo rappresenta un'organizzazione che si rivolge al *management* delle stesse svolgendo attività di consulenza, monitoraggio e pianificazione dei rischi derivanti dalle operazioni bancarie. Accanto alle tradizionali attività di consulenza, il Gruppo riveste un altro ruolo fondamentale: propone soluzioni innovative, funzionali al miglioramento del posizionamento competitivo e dei processi organizzativi delle Banche.

In particolare, il Gruppo si propone di:

- fornire *know-how*, servizi e prodotti di alta qualità assicurando un'offerta competitiva;
- raccogliere le istanze provenienti dal mercato, proponendo soluzioni di prodotto e servizi innovativi e competitivi;
- migliorare nel continuo l'efficienza delle Banche.



## Il Contratto di Coesione e l'Accordo di Garanzia

Alla base della costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano vi è un rapporto contrattuale tra la Capogruppo e le singole Banche: il Contratto di Coesione.

Mediante il Contratto di Coesione (art. 37-bis del TUB), le Banche e la Capogruppo disciplinano i reciproci doveri, le responsabilità, i diritti e le garanzie solidali derivanti dall'adesione ed appartenenza al Gruppo Bancario Cooperativo, nel rispetto delle finalità mutualistiche che caratterizzano la Cooperazione di Credito e in applicazione del principio di proporzionalità esercitato in funzione dello stato di salute delle Banche stesse (*approccio risk-based*).

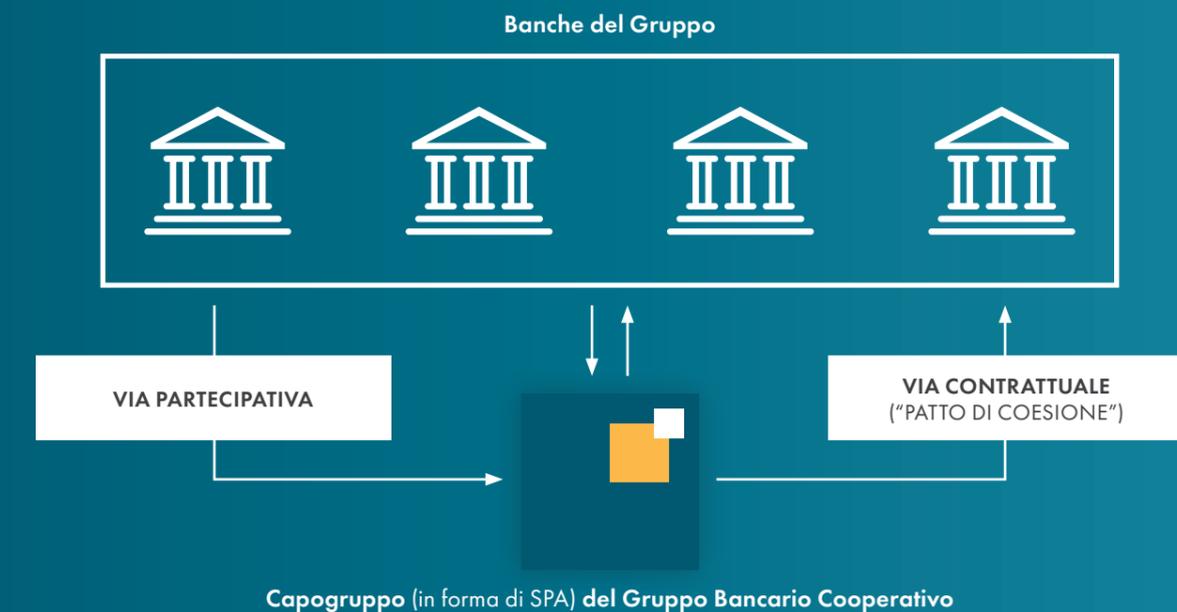
La Capogruppo assicura il rispetto delle finalità mutualistiche ed orienta il Gruppo verso modelli di *business* coerenti con i principi cooperativi. Le Banche del Gruppo, dal canto loro, assicurano il presidio operativo del proprio Territorio mettendo a frutto la conoscenza delle dinamiche economiche e sociali dei propri Soci e Clienti in coerenza con gli indirizzi strategici di Gruppo. Il dovere di Cassa Centrale è di salvaguardare la stabilità del Gruppo e di ogni sua singola componente, nel rispetto dei principi di sana e prudente gestione, attraverso il supporto alle Banche del Gruppo nel perseguimento degli obiettivi fissati dai propri Statuti, nonché attraverso la promozione dello spirito cooperativo e della funzione mutualistica delle stesse e del Gruppo.

Lo spirito di massima cooperazione, infatti, è il fondamento del contratto di coesione che trova la sua massima espressione nei principi di proporzionalità contemplati nell'accordo stesso e attraverso la spinta allo sviluppo sociale, morale ed economico delle Comunità locali, il progresso della cooperazione e dell'educazione al risparmio, alla previdenza e all'assicurazione dai rischi, nonché la coesione sociale e la crescita responsabile e sostenibile dei Territori in cui operano le Banche del Gruppo.

Il contratto di coesione prevede, quale necessario e ulteriore elemento fondante e costitutivo del Gruppo, la garanzia in solido delle obbligazioni assunte da Cassa Centrale e dalle Banche del Gruppo, nel rispetto della disciplina prudenziale applicabile ai gruppi bancari e alle singole Banche aderenti; tale garanzia costituisce parte integrante del contratto di coesione. La partecipazione all'accordo rappresenta, infatti, condizione imprescindibile per l'adesione al contratto di coesione e quindi al Gruppo Bancario Cooperativo.

Per ulteriori informazioni riguardanti il Patto di Coesione o l'Accordo di Garanzia si rimanda alla Relazione sulla Gestione – Capitolo 1 "Composizione del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano".

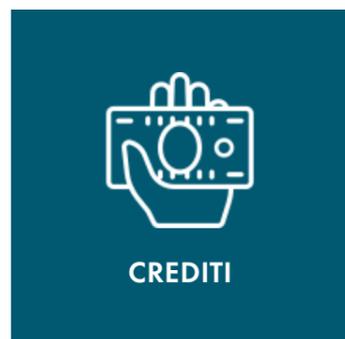
## COSA CAMBIA CON LA NASCITA DEL GRUPPO BANCARIO COOPERATIVO?



## Servizi ai Soci e Clienti delle Banche

Cassa Centrale e le Società del Gruppo, nel loro ruolo di servizio alle Banche, forniscono servizi bancari e finanziari, ai Soci e ai Clienti delle stesse. Cassa Centrale risulta essere quindi anche controparte contrattuale dei Clienti finali nella fornitura dei diversi servizi.

A tal fine il Gruppo ha deciso di sviluppare 4 linee di *business* con le relative offerte:



Il Gruppo fornisce una variegata gamma di servizi e prodotti, attraverso il principio di sussidiarietà. L'offerta, in relazione ai crediti, è composta da:

- Finanziamenti ordinari e in *pool*, agevolati, per operazioni straordinarie e nel comparto *energy*;
- *Leasing*;
- Gestione dei crediti deteriorati;
- Valorizzazioni immobiliari;
- Credito al consumo (Prestipay S.r.l.).



Il Gruppo supporta le Banche con la fornitura di servizi di intermediazione che tutelano l'affidabilità, la continuità e l'efficienza dell'operatività bancaria, mettendole nella condizione di offrire alla Clientela una gamma completa di soluzioni di investimento. L'offerta ed i servizi in merito al comparto finanza comprendono:

- Gestioni patrimoniali;
- *Asset management* istituzionale;
- Fondi di investimento (NEF di NEAM e piattaforma *Funds Partner*);
- *Trading* (Centrale Trading);
- Consulenza avanzata;
- Assicurazioni (Assicura Agenzia);
- Brokeraggio assicurativo (Assicura Broker).



Il Gruppo offre alle Banche la gestione degli incassi e pagamenti e dei relativi regolamenti interbancari, l'emissione e il collocamento di carte di debito, di credito e prepagate, il servizio estero (canalizzazione pagamenti internazionali, gestione Crediti Documentari e Garanzie Internazionali *Import / Export*), nonché ogni altro servizio che consenta di prestare alla Clientela, privata o aziendale, un servizio completo nella gestione degli incassi e pagamenti. L'offerta ed i servizi in relazione ai sistemi di pagamento sono:

- Monetica;
- Incassi e pagamenti;
- Tesoreria Enti Pubblici.



Il Gruppo sostiene il *management* delle Banche mediante un supporto consulenziale, volto a monitorare e pianificare i rischi attuali e prospettici, derivanti dall'espletamento dell'attività bancaria sul Territorio. I servizi offerti, integrati trasversalmente con i processi di *business* tipici della banca, sono:

- modelli, consulenza e reportistica per supportare gli organi decisionali delle Banche del Gruppo e delle Banche Clienti;
- ricerca e sviluppo di innovazioni nell'ottica di migliorare i prodotti esistenti e realizzarne di nuovi.

# Mission, valori e modello di business

## Valori

I valori su cui si fonda il Credito Cooperativo sono alla base dell'agire del Gruppo e sono raccolti all'interno del Codice Etico a cui si ispirano i comportamenti di tutti coloro che agiscono in nome e per conto dello stesso.



All'interno del Codice Etico, il Gruppo identifica come Principi Fondamentali del proprio agire: Legalità, Moralità, Professionalità, Dignità ed Eguaglianza.

Accanto ai principi indicati nel Codice Etico, il Gruppo opera nel rispetto dei valori e delle regole di comportamento presenti nella "Carta dei Valori del Credito Cooperativo".

## Carta dei Valori del Credito Cooperativo e Agenda 2030

01	Primato e centralità della persona	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
02	Impegno	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
03	Autonomia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
04	Promozione della partecipazione	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
05	Cooperazione	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
06	Utilità, servizio e benefici	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
07	Promozione dello sviluppo locale	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
08	Formazione permanente	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
09	Soci	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
10	Amministratori	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
11	Dipendenti	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
12	Giovani	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17

## Mission

### Art. 2 STATUTO TIPO DELLE BANCHE DEL GRUPPO

“La Società ha lo scopo di favorire i SOCI cooperatori, e gli appartenenti alle COMUNITÀ locali nelle operazioni e nei servizi di banca, perseguendo il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche degli stessi e promuovendo lo sviluppo della cooperazione e l’educazione al risparmio e alla previdenza nonché la coesione sociale e la crescita responsabile e sostenibile del Territorio nel quale opera.”

Le Banche di Credito Cooperativo sono Banche di Comunità, non solo caratterizzate dalla prossimità ai Territori, ma dall’appartenenza a quei Territori e a quelle Comunità<sup>2</sup>. La funzione sociale e di servizio delle Banche del Gruppo si concretizza tramite un’offerta qualificata, aggiornata e dedicata alle famiglie, alle imprese e agli Enti Locali. Alle funzioni proprie delle singole realtà si affiancano le attività e la consulenza di Cassa Centrale e delle Società del Gruppo, funzionali a soddisfare le esigenze organizzative, di *business* e di *compliance* delle Banche.

La nascita del Gruppo Cassa Centrale rappresenta quindi un fattore di crescita e di sviluppo a supporto dell’economia locale.

L’obiettivo finale è quello di promuovere il benessere dei Soci e dei Territori in cui il Gruppo opera, contribuendo a generare un benessere da trasmettere alle prossime generazioni, all’interno di un percorso sostenibile, con prodotti e servizi studiati per rispondere al meglio alle esigenze di vita di ognuno e con un sistema di governo in grado di combinare un’attività necessaria di coordinamento centrale, con l’autonomia di ciascun Territorio.

Il Gruppo riconosce come principi fondanti del proprio agire i tre valori che guidano e caratterizzano l’operato delle Banche di Credito Cooperativo, delle Casse Rurali e delle Raiffeisenkassen: **cooperazione, mutualità e localismo.**

Questi principi si traducono:

- nell’interesse, da parte di Cassa Centrale e delle Società controllate a dedicare particolare attenzione alle Banche del Gruppo, tenendo conto delle loro particolarità, che le rendono espressione di capitalismo popolare e comunitario, la cui sostanziale differenza rispetto alle altre forme societarie sta nel voto capitario (principio “una testa un voto”), nella logica del vantaggio e non del dividendo e nella destinazione di almeno il 70% degli utili a riserve indivisibili, che si traducono nella solidarietà, nella partecipazione, nell’associazionismo;
- nell’orientamento alla sostenibilità, atteso che Cassa Centrale e le Società controllate supportano le Banche del Gruppo che perseguono la logica del vantaggio mutualistico, prevalentemente a favore dei propri Soci, e non la massimizzazione dei dividendi e il ritorno sul capitale (assenza dello scopo di lucro);
- nell’impegno costante verso l’ottimizzazione dei processi, per garantire caratteristiche di efficienza e di competitività ai servizi offerti alle Banche del Gruppo e alle Banche Clienti e, per loro tramite, alla Clientela.

Per le suddette ragioni, Cassa Centrale, insieme alle Società del Gruppo, è impegnata a garantire la solidità e l’efficienza delle Banche, controllando e gestendo i rischi, assicurando loro un’offerta competitiva di prodotti e servizi, sostenendone la partecipazione reale di ognuna attraverso la promozione di relazioni qualitativamente elevate, e aiutando in questo modo la crescita dei Territori, creando fiducia nelle Comunità.

Cassa Centrale, che si impegna a lavorare condividendo valori, cultura, strategie, sistema organizzativo, modalità di comunicare e continuità operativa con le proprie Banche, contribuisce a renderle sempre più efficienti e competitive. Valorizzandone le specificità e aggregando le differenze ha dato origine ad un modello innovativo, seppur ben radicato nei valori della Cooperazione di Credito, in cui ogni parte rappresenta una fonte di ricchezza per il centro e le sue periferie.

## Lo Statuto delle Banche del Gruppo e l’Agenda 2030

L’art. 2 dello Statuto indica gli obiettivi e le finalità imprenditoriali delle Banche del Gruppo, nei seguenti valori riconducibili all’Agenda 2030.



Promozione del miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche



Promozione dell’educazione alla previdenza



Promozione dello sviluppo della cooperazione e l’educazione al risparmio



Promozione della coesione sociale



Promozione della crescita responsabile e sostenibile

Inoltre lo Statuto afferma come ogni Banca, per scelta, si distingua “per il proprio orientamento sociale e per la scelta di costruire il bene comune”. Tale affermazione è aderente a tutti gli Obiettivi posti dall’Agenda 2030.

<sup>2</sup> Fonte: Bilancio di Coerenza del Credito Cooperativo 2019.

## Modello di *business*

### AUTONOMIA E VIRTUOSITÀ

Il Gruppo garantisce la partecipazione attiva delle Banche per la definizione delle strategie e degli obiettivi, nonché un alto grado di autonomia operativa, modulata alle singole realtà.

### CRESCITA E INNOVAZIONE

Il Gruppo promuove il potenziamento degli investimenti in innovazione e tecnologia, l'ampliamento della conoscenza dei Clienti e l'ottimizzazione dell'efficienza dei processi informativi.

### EFFICIENZA E AGILITÀ

Una *governance* equilibrata rappresenta un elemento fondante del *business* del Gruppo. Accanto a ciò, Cassa Centrale e le Società del Gruppo mettono a disposizione delle Banche strumenti per la continua digitalizzazione, oltre che la realizzazione di *partnership* per la valorizzazione dei centri di eccellenza e delle *best practice* territoriali.

### SOLIDITÀ PATRIMONIALE

Il Gruppo garantisce un'elevata solidità patrimoniale, in ragione dell'ampio patrimonio libero infragruppo, e si pone l'obiettivo di mantenere un livello di CET1 ratio tra i migliori del sistema bancario nazionale.

### RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Le forti relazioni con il Territorio e le Comunità locali così come gli investimenti per migliorare il contesto economico, sociale e culturale, sono gli strumenti di cui si avvale il Gruppo per soddisfare dei bisogni dei Soci e dei Clienti.

# Etica ed integrità nella gestione del *business*

Il Gruppo ha adottato diversi strumenti per garantire il rispetto di principi etici e della cooperazione nello svolgimento dell'attività di *business*, che sono insiti nel loro scopo sociale<sup>3</sup>. In particolare, Cassa Centrale ha dichiarato formalmente il suo impegno verso tali aspetti mediante l'adozione della "Carta dei Valori del Credito Cooperativo" e tramite l'adozione di un proprio Codice Etico.

Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 (di seguito anche "Modello") di cui Cassa Centrale si è dotata a partire dal 2008. Il Modello, che per Cassa Centrale è stato oggetto di aggiornamento nel corso del 2019, definisce i presidi di controllo generali e specifici per la prevenzione dei reati di cui al D. Lgs. 231/01, ed in particolare per la prevenzione dei fenomeni di corruzione. Tale Modello contribuisce a migliorare la *governance* aziendale e a mitigare eventuali rischi reputazionali o di immagine.

Le Banche del Gruppo adottano il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 sulla base della documentazione fornita dalla Capogruppo. Il Modello include presidi specifici in materia di prevenzione del reato di corruzione, quale reato presupposto. Nell'ambito del Modello è prevista la nomina dell'Organismo di Vigilanza, al quale è attribuito il compito di vigilare sull'osservanza, efficacia e aggiornamento del Modello.

Attraverso l'attività di *Control & Risk Self Assessment*, le Banche del Gruppo identificano e valutano il potenziale rischio di commissione del reato di corruzione nell'ambito dei processi aziendali considerati sensibili ai rischi reato 231. L'attività di elaborazione del *Control & Risk Self Assessment*

richiede inoltre l'individuazione dei presidi adottati a mitigazione del rischio. In particolare, per ciascuna tipologia di rischio identificata, nel *Control & Risk Self Assessment* sono individuate le relative aree sensibili (anche ai fini della successiva definizione degli strumenti e delle metodologie a presidio della loro misurazione e gestione) e le strutture responsabili della gestione. Nello svolgimento di tali attività il Gruppo tiene conto:

- del contesto normativo;
- dell'operatività della Società in termini di prodotti e mercati di riferimento;
- della frequenza di accadimento della potenziale condotta fraudolenta;
- della valutazione di efficacia dei presidi.

Il tema della prevenzione e lotta alla corruzione è affrontato inoltre nel Codice Etico, di prossimo aggiornamento, e nel quale viene formalizzato l'impegno del Gruppo nei confronti dei Collaboratori, dei Clienti e della Pubblica Amministrazione per evitare atti di corruzione ad esempio attraverso pagamenti illeciti, fatti direttamente da soggetti apicali e/o dai Collaboratori, ovvero effettuati tramite persone che agiscono per loro conto.

Atteso che la corruzione è individuata come uno dei principali ostacoli allo sviluppo economico, politico e sociale del Gruppo nel contesto in cui opera, allo scopo di rafforzare il proprio impegno per la prevenzione e la lotta alla corruzione, Cassa Centrale, a inizio 2019, ha formalizzato e adottato altresì una "Politica Anticorruzione". In tale documento sono identificati i principi, le linee guida e le regole di comportamento inerenti a:

<sup>3</sup>Art. 2 Statuto tipo delle Banche del Gruppo: "La Società ha lo scopo di favorire i Soci operatori, e gli appartenenti alle Comunità locali nelle operazioni e nei servizi di banca, perseguendo il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche degli stessi e promuovendo lo sviluppo della cooperazione e l'educazione al risparmio e alla previdenza nonché la coesione sociale e la crescita responsabile e sostenibile del Territorio nel quale opera."



- conflitto di interesse;
- rapporti con la Pubblica Amministrazione e *facilitation payment*;
- omaggi ed altre utilità;
- viaggi di lavoro;
- finanziamento di partiti pubblici e sindacati;
- contributi, sponsorizzazioni e liberalità;
- gestione dei rapporti con le parti terze;
- scritture contabili;
- selezione, assunzione e formazione del personale.

In particolare, la Politica stabilisce le regole alle quali i destinatari (es. esponenti aziendali, Collaboratori, soggetti terzi con i quali le Società intrattengono rapporti) devono attenersi per prevenire il coinvolgimento in reati di corruzione. Sono inoltre disciplinati appositi obblighi di formazione periodica sulle tematiche anticorruzione.

La “Politica Anticorruzione” è stata adottata nel corso del 2019 anche da tutte le Società del Gruppo.

Nel corso dell’anno 2019 non sono stati documentati episodi di corruzione, né risultano pervenute comunicazioni di sospette violazioni alla relativa normativa di riferimento nell’ambito del *Whistleblowing*.

Nel corso del 2019 sono state ricevute sanzioni dalle Autorità di Vigilanza o Giudiziarie per violazioni della normativa in vigore, per un ammontare totale di circa 114 mila Euro. Tali sanzioni riguardano violazioni di modesta entità della normativa nell’ambito delle operazioni bancarie o tardive segnalazioni alle Autorità competenti in materia bancaria.

# Governance e gestione dei rischi

## La Governance

Cassa Centrale è costituita in forma di società per azioni. Il 95,18% del capitale sociale è detenuto – direttamente e indirettamente – dalle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen facenti parte del Gruppo. Il restante 4,82% è detenuto da altre Banche e da Soci non bancari.

Cassa Centrale adotta un sistema di *governance* tradizionale, la cui struttura si compone di:

- **Assemblea dei Soci:** elegge il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale determinandone i compensi. Viene convocata una volta all’anno e delibera sull’approvazione del bilancio d’esercizio e sulla destinazione e distribuzione degli utili;
- **Consiglio di Amministrazione:** ha funzioni di supervisione strategica e di gestione del Gruppo;
- **Collegio Sindacale:** esercita la funzione di controllo sull’osservanza della legge e dello Statuto, sull’adeguatezza dell’assetto organizzativo e di quello amministrativo-contabile.



**95,18%**

del capitale sociale detenuto – direttamente e indirettamente – dalle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen del Gruppo



**4,82%**

del capitale sociale detenuto da altre Banche e Soci non bancari

## Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione si occupa in via esclusiva della gestione dell’impresa e compie tutti gli atti necessari per l’attuazione ed il raggiungimento degli obiettivi sociali; dalla sua competenza restano esclusi soltanto gli atti attribuiti in modo tassativo all’Assemblea dalla Legge e dallo Statuto.

In tema di composizione e nomina degli Organi aziendali, la Circolare 285 di Banca d’Italia e gli orientamenti espressi a livello europeo prevedono che, sotto il profilo qualitativo, il corretto assolvimento delle funzioni richieda che negli organi di vertice siano presenti soggetti:

- pienamente consapevoli dei poteri e degli obblighi inerenti alle funzioni che ciascuno di essi è chiamato a svolgere;
- dotati di conoscenza, competenze ed esperienza adeguate al ruolo da ricoprire, anche in eventuali comitati interni, e commisurate alle caratteristiche operative e dimensionali di Cassa Centrale ed alle proprie responsabilità;
- con competenze diffuse tra tutti i componenti e opportunamente diversificate, in modo da consentire che ciascuno dei Consiglieri, sia all’interno dei comitati di cui è parte che nelle decisioni collegiali, possa effettivamente contribuire, fra l’altro, a individuare e perseguire idonee strategie e ad assicurare un governo efficace dei rischi in tutte le aree di Cassa Centrale;
- che dedichino tempo sufficiente per adempiere alle proprie funzioni e responsabilità e risorse adeguate alla complessità del loro incarico;
- che indirizzino la loro azione al perseguimento dell’interesse complessivo di Cassa Centrale, indipendentemente dalla compagine societaria che li ha votati o dalla lista da cui sono tratti, operando con autonomia di giudizio.

L’autorevolezza e la professionalità dei consiglieri devono essere adeguate all’efficace esercizio di queste funzioni, determinanti per la sana e prudente gestione di Cassa Centrale.

In aggiunta ai requisiti più sopra elencati con riferimento ai singoli esponenti, la composizione del Consiglio di Amministrazione deve essere adeguatamente diversificata in modo da:

- alimentare il confronto e la dialettica interna agli organi;
- favorire l'emersione di una pluralità di approcci e prospettive nell'analisi dei temi e nell'assunzione di decisioni;
- agevolare opinioni indipendenti e procedure decisionali ragionevoli in seno agli Organi aziendali;
- supportare efficacemente i processi aziendali di elaborazione delle strategie, gestione delle attività e dei rischi, controllo sull'operato dell'alta dirigenza;
- tener conto dei molteplici interessi che concorrono alla sana e prudente gestione di Cassa Centrale.

La gestione del livello di complessità di Cassa Centrale comporta la necessità della presenza nel Consiglio di Amministrazione di profili professionali, per quanto diversificati, tra loro coerenti e complementari, al fine di favorire un efficace dialogo interno al Consiglio di Amministrazione assicurando possibilità di approfondimento, apertura e capacità di dibattito e permettendo un'adeguata costituzione e funzionalità dei comitati endo-consiliari.

L'obiettivo è garantire che – sia a seguito del processo di nomina, sia nel continuo – negli organi di vertice siano presenti soggetti idonei ad assicurare che il ruolo ad essi attribuito sia svolto in modo efficace. Ciò richiede che le professionalità necessarie a realizzare questo risultato siano chiaramente definite ex-ante, ed eventualmente riviste nel tempo per tenere conto delle criticità emerse, e che il processo di selezione e di nomina dei candidati tenga conto di tali indicazioni.

In questo contesto, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale deve innanzitutto identificare la propria composizione quali-quantitativa ritenuta ottimale, individuando il profilo teorico dei candidati ritenuto opportuno a questi fini. A tal fine, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale ha approvato il "Modello per la definizione della composizione quali-quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione", consultabile nella sua versione più aggiornata sul sito [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it).

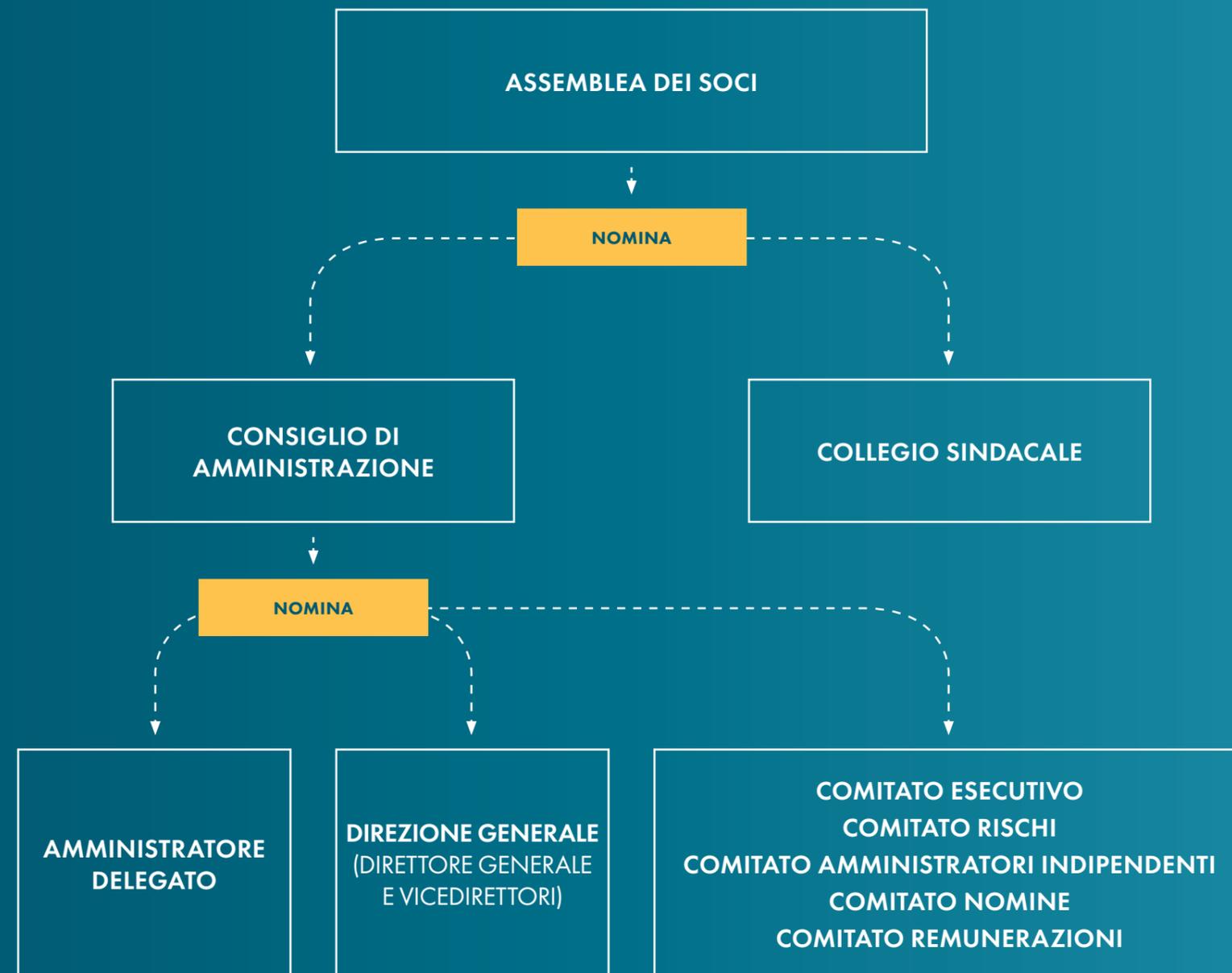
Il Modello prevede che in sede di composizione del Consiglio debbano essere rispettati i seguenti criteri e/o requisiti: professionalità e competenza in diverse aree opportunamente identificate (e.g. mercati bancari e finanziari, assetti organizzativi e di governo societario, contesto normativo di riferimento, etc.), onorabilità, onestà ed integrità, correttezza, indipendenza di giudizio e disponibilità di tempo. In aggiunta a questi elementi, vengono inoltre delineati requisiti in merito alla rappresentatività della base sociale e dei Territori di riferimento, equilibrio tra i generi e diversità, requisiti di indipendenza, requisiti attitudinali e stabilito l'obbligo di formazione minima.

Il Consiglio di Amministrazione viene affiancato dalla Direzione Generale di Cassa Centrale, composta da un Direttore Generale coadiuvato da due Vicedirettori Generali, di cui un vicario. In caso di assenza o di impedimento del Direttore Generale, le sue funzioni vengono assunte dal Vicedirettore Generale, e, in caso di assenza o impedimento anche di questo ultimo, dal dirigente o funzionario designato dal Consiglio di Amministrazione. Il Direttore Generale, nell'esercizio delle sue funzioni, può avvalersi di alcuni Comitati tecnico/operativi, con lo scopo di approfondire collegialmente i più significativi aspetti gestionali.

### Amministratore Delegato

Il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale, con delibera del 14 gennaio 2019, ha stabilito che le funzioni di Direttore Generale siano confermate in capo all'Amministratore Delegato, a cui è affidata la gestione corrente di Cassa Centrale nel rispetto ed in conformità ai gli indirizzi generali programmatici e strategici fissati dal Consiglio di Amministrazione stesso. L'Amministratore Delegato viene scelto tra i Consiglieri che si distinguono per la loro professionalità e competenza ed ha facoltà, in caso di eccezionale urgenza, di assumere deliberazioni in merito a qualsiasi operazione di competenza del Consiglio di Amministrazione o del Comitato Esecutivo, purché non attribuite da norme inderogabili di legge o da previsioni statutarie alla competenza collegiale del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo.

Di seguito è rappresentata la struttura di *governance* di Cassa Centrale al 31 dicembre 2019.



Per la composizione al 31 dicembre 2019 del Consiglio di Amministrazione e dei suoi Comitati si faccia riferimento alla tabella sottostante.

	Consiglio di Amministrazione	Comitato Esecutivo	Comitato Rischi	Comitato Amministratori Indipendenti	Comitato Nomine	Comitato Remunerazioni
<b>N° CONSIGLIERI</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Esecutivi	5	5	0	0	0	0
Non esecutivi	10	0	5	3	3	3
<i>di cui Indipendenti</i>	4	0	3	3	2	2
<b>DONNE</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>UOMINI</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
< 30 anni	0	0	0	0	0	0
tra i 30-50 anni	1	0	0	1	1	1
> di 50 anni	14	5	5	2	2	2

Il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale è costituito da 15 componenti, di cui 4 indipendenti e 1 Amministratore esponente esterno.

#### Profilo Professionale del Consiglio di Amministrazione

Professionale e amministrativo-gestionale nel settore finanziario	
Professionale in ambito contabile e della revisione	
Imprenditoriale	
Consulente in ambito bancario e di governance	
Accademico e Professionale in ambito giuridico	
Accademico	

Rispetto alla composizione per profilo professionale, i componenti del Consiglio presentano dei profili differenziati, e particolarmente nutrito è il numero di coloro che operano in ambito amministrativo-gestionale nel settore finanziario (5 componenti), nonché in ambito accademico (4 componenti), 2 dei quali praticano anche altre professioni.

Allo scopo di garantire l'equilibrio tra i generi all'interno del Consiglio di Amministrazione, il Progetto di Governo Societario di Cassa Centrale stabilisce che almeno un quinto dei Consiglieri debba appartenere al genere meno rappresentato. Già dalla nomina del primo Consiglio di Amministrazione, dopo la costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo, Cassa Centrale ha adempiuto a tale disposto. Ad oggi, infatti, il genere meno rappresentato costituisce il 27% del *Board*, con 4 Consiglieri su 15.

Si segnala inoltre che i due terzi dell'Organo con funzioni di controllo fanno capo al genere femminile.

## I Comitati

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono costituiti i seguenti comitati:

### Comitato Esecutivo

Composto da 5 Consiglieri di Amministrazione, ha il compito di sovrintendere alla gestione ordinaria della Società, deliberare sulle materie ad esso delegate dal Consiglio ed esprimere il proprio parere sulle questioni da sottoporre al Consiglio di Amministrazione.

### Comitato Rischi

Composto da 5 membri non esecutivi e in maggioranza indipendenti, ha il compito di supportare il Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema dei controlli interni, in conformità ai requisiti della Circolare 285/2013 e s.m.i. di Banca d'Italia e nel rispetto delle disposizioni riportate in apposito regolamento interno.

### Comitato degli Amministratori indipendenti

Composto da 3 membri indipendenti, ha il compito di preservare l'integrità dei processi decisionali nelle operazioni con soggetti collegati. Le Disposizioni di Vigilanza attribuiscono un ruolo rilevante agli Amministratori indipendenti, coinvolti nella fase pre-deliberativa e chiamati ad esprimersi con un parere motivato in sede di delibera.

### Comitato Nomine

Composto da 3 membri non esecutivi ed in maggioranza indipendenti, svolge funzioni istruttorie e consultive a supporto del Consiglio di Amministrazione in merito alla nomina dei componenti ed alla composizione del Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale e, ove previsto, delle Banche del Gruppo quando essa spetti al Consiglio di Amministrazione stesso.

### Comitato Remunerazioni

Composto da 3 membri non esecutivi ed in maggioranza indipendenti, ha funzioni propositive e consultive in merito ai compensi e ai sistemi di remunerazione e di incentivazione da adottarsi da parte di Cassa Centrale e, ove previsto, dalle Banche del Gruppo, e svolge gli ulteriori compiti ad esso attribuiti dalla normativa tempo per tempo vigente e dal Consiglio di Amministrazione.

## Autovalutazione degli Organi di Governo

Il Regolamento del processo di autovalutazione degli Organi Sociali di Cassa Centrale, adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 23 gennaio 2019 identifica, in conformità a quanto disposto dal Titolo IV, Capitolo 1, Sezione VI, della Circolare Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 s.m.i. in materia di governo societario, le modalità e gli strumenti attraverso cui si articola il processo di autovalutazione sulla composizione e sul funzionamento degli Organi Sociali di Cassa Centrale.

Il Gruppo si colloca tra le Banche di maggiori dimensioni e complessità operativa ed è dunque soggetta alla vigilanza della Banca Centrale Europea. Nella predisposizione del Regolamento del processo di autovalutazione degli Organi Sociali di Cassa Centrale si è dunque tenuto conto anche delle indicazioni in materia provenienti dall'*European Banking Authority* e dalla Banca Centrale Europea.

Il periodico processo di autovalutazione è finalizzato al conseguimento delle seguenti finalità:

- assicurare una verifica del corretto ed efficace funzionamento degli Organi aziendali e della loro adeguata composizione;
- garantire il rispetto sostanziale delle Disposizioni di Vigilanza e delle indicazioni in materia provenienti dall'*European Banking Authority* e dalla Banca Centrale Europea, oltre che delle finalità che esse intendono realizzare;

- favorire l'aggiornamento dei regolamenti interni a presidio del funzionamento degli Organi aziendali, 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 degli Organi aziendali e definire le azioni correttive da adottare;
- rafforzare i rapporti di collaborazione e di fiducia tra i singoli componenti degli Organi aziendali e tra la funzione di supervisione strategica e quella di gestione;
- incoraggiare la partecipazione attiva dei singoli componenti, assicurando una piena consapevolezza dello specifico ruolo ricoperto da ognuno di essi e delle connesse responsabilità.

Cassa Centrale svolge le diverse fasi del processo di autovalutazione in modo coerente con la complessità del Gruppo e dei lavori degli Organi Sociali oggetto di valutazione, e in modo tale da supportare la conduzione della stessa autovalutazione conformemente alle disposizioni normative di riferimento e alla realizzazione degli obiettivi strategici pianificati dal Gruppo.

Il processo di valutazione si articola in 5 step come di seguito rappresentato.



## Il sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi

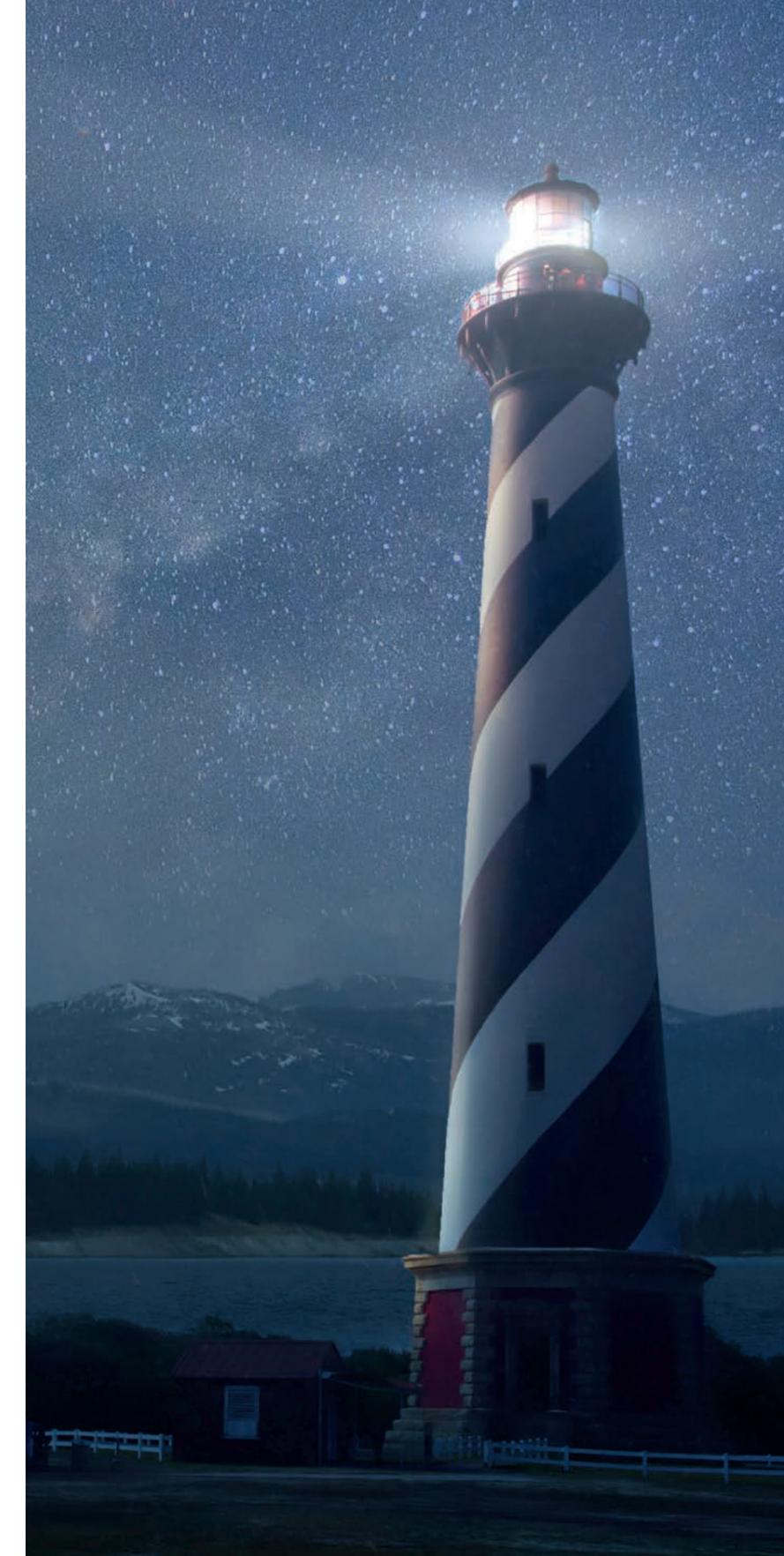
Un efficace Sistema dei Controlli Interni costituisce condizione essenziale per il perseguimento degli obiettivi aziendali. Le regole di governo societario e gli assetti organizzativi interni definiti dal Gruppo sono volti ad assicurare condizioni di sana e prudente gestione.

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa societaria e dalle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, il Gruppo si è dotato di un Sistema dei Controlli Interni strutturato volto ad un presidio costante dei principali rischi connessi alle attività caratteristiche, al fine di poter garantire una corretta conduzione d'impresa, coerente con gli obiettivi prefissati, e di salvaguardare i valori e le strategie aziendali.

Il complesso dei rischi aziendali è presidiato nell'ambito di un preciso modello organizzativo che integra metodologie e presidi di controllo a diversi livelli, tutti convergenti con gli obiettivi di:

- assicurare la verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- contenere i rischi entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio del Gruppo (RAF);
- salvaguardare il valore delle attività aziendali e la protezione dalle perdite;
- salvaguardare l'efficienza ed efficacia dei processi aziendali;
- garantire l'affidabilità e la sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenire rischio che il Gruppo sia coinvolto, anche involontariamente, in attività illecite;
- assicurare la conformità dell'operatività aziendale con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

Il Sistema dei Controlli Interni del Gruppo prevede, in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari vigenti, le seguenti tipologie di controllo:



### Controlli di linea (c.d. “controlli di primo livello”)

Controlli che sono diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni (ad esempio, controlli di tipo gerarchico, sistematici e a campione) e che, per quanto possibile, sono incorporati nelle procedure informatiche. Essi sono effettuati dalle stesse strutture operative e di *business* (c.d. “Funzioni di I livello”), anche attraverso unità dedicate esclusivamente a compiti di controllo che riportano ai Responsabili delle strutture medesime, ovvero eseguiti nell’ambito del *back office*.

### Controlli sui rischi e sulla conformità (c.d. “controlli di secondo livello”)

Controlli che hanno l’obiettivo di assicurare, tra l’altro:

- la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi;
- il rispetto dei limiti operativi assegnati alle varie Funzioni;
- la conformità dell’operatività aziendale alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione.

Le Funzioni preposte a tali controlli sono distinte da quelle operative e concorrono alla definizione delle politiche di governo dei rischi e del processo di gestione dei rischi.

### Revisione interna (c.d. “controlli di terzo livello”)

Controlli di revisione interna, volti ad individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare periodicamente la completezza, l’adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l’affidabilità della struttura organizzativa delle altre componenti del Sistema dei controlli interni e del sistema informativo (*ICT audit*) a livello di Gruppo, con cadenza prefissata in relazione alla natura e all’intensità dei rischi.

Il complessivo processo di gestione e controllo dei rischi coinvolge, con diversi ruoli, gli Organi e le Funzioni aziendali di Controllo di Cassa Centrale e, per ciascuna entità del Gruppo, gli Organi di Governo e Controllo, la Direzione Generale, i referenti interni e/o le strutture di supporto operativo. Nello specifico, per quanto riguarda il Gruppo:

- al **Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale** spettano funzioni di pianificazione strategica, di gestione organizzativa, di valutazione e monitoraggio. In particolare, in qualità di Organo con funzione di supervisione strategica, definisce e approva il modello di *business*, gli indirizzi strategici, la propensione al rischio, la soglia di tolleranza (ove identificata) e le politiche di governo dei rischi a livello di Gruppo, le linee di indirizzo del Sistema dei controlli interni, i criteri per individuare le operazioni di maggiore rilievo da sottoporre al vaglio preventivo della Funzione Risk Management e le linee generali del processo ICAAP in modo da assicurarne la coerenza generale con il RAF e con gli indirizzi strategici. Il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale, inoltre, approva la costituzione delle Funzioni aziendali di controllo, i relativi compiti e responsabilità, le modalità di coordinamento e collaborazione, i flussi informativi tra tali Funzioni e tra queste e gli Organi aziendali, ed il processo di gestione del rischio;
- al **Comitato Rischi** spettano i compiti ad esso attribuiti dalla normativa tempo per tempo vigente e dal Consiglio di Amministrazione, anche con riguardo alle Banche del Gruppo e, in particolare, svolge funzioni di supporto agli Organi aziendali di Cassa Centrale in materia di rischi e sistema di controlli interni ponendo particolare attenzione a tutte le attività strumentali e necessarie affinché il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del RAF e delle politiche di governo dei rischi;
- il **Collegio Sindacale**, in qualità di Organo con funzione di controllo, ha la responsabilità di vigilare su completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del Sistema dei controlli interni e del RAF a livello di Gruppo, conformemente a quanto disciplinato dalla normativa vigente, dal Contratto di Coesione e dallo Statuto di Cassa Centrale Banca. Il Collegio Sindacale svolge le funzioni dell’Organismo di Vigilanza – istituito ai sensi del D. Lgs. n° 231/2001, in materia di responsabilità amministrativa degli enti – che vigila sul funzionamento e l’osservanza del modello

di organizzazione e di gestione di cui si dota la Capogruppo ai fini del medesimo decreto legislativo. Tale Organo è tenuto ad accertare l’adeguatezza di tutte le Funzioni coinvolte nel Sistema dei controlli interni, il corretto assolvimento dei compiti e l’adeguato coordinamento delle medesime;

- l’**Amministratore Delegato**, in qualità di Organo con funzione di gestione, ha la comprensione di tutti i rischi aziendali, inclusi i possibili rischi di malfunzionamento dei sistemi interni di misurazione (c.d. “rischio di modello”), ove presenti, e, nell’ambito di una gestione integrata, delle loro interrelazioni reciproche e con l’evoluzione del contesto esterno. In tale ambito, è in grado di individuare e valutare i fattori, inclusa la complessità della struttura organizzativa, da cui possono scaturire rischi per il Gruppo;
- il **Comitato delle Funzioni aziendali di controllo**, costituito dai Responsabili delle Funzioni aziendali di controllo, svolge le attività di coordinamento e di integrazione delle Funzioni poste a presidio del Sistema dei controlli interni. Le Funzioni aziendali di controllo del Gruppo sono rappresentate dalle seguenti strutture che operano all’interno di Cassa Centrale:
  - Direzione Internal Audit;
  - Direzione Compliance;
  - Direzione Risk Management;
  - Direzione Antiriciclaggio.

Le Direzioni sono dotate dei requisiti di indipendenza e autorevolezza, autonomia e professionalità, che le connotano pienamente quali Funzioni aziendali di controllo.

## Direzione Risk Management

Ha il compito di:

- collaborare alla definizione delle politiche di governo e gestione dei rischi e alle relative procedure e modalità di rilevazione e controllo;
- garantire l'efficace e corretta attuazione del processo di identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei rischi assunti, sia attuali che prospettici;
- verificare il rispetto dei limiti operativi assegnati alle varie Direzioni aziendali;
- garantire lo sviluppo ed il mantenimento dei sistemi di misurazione e controllo dei rischi;
- curare la predisposizione e gestione del *Risk Appetite Framework*;
- curare la valutazione dell'adeguatezza del capitale interno (ICAAP) e di Informativa al Pubblico (Pillar III).

## Direzione Compliance

Ha il compito di:

- presiedere, secondo un approccio *risk based*, la gestione del rischio di non conformità con riguardo a tutta l'attività aziendale. Ciò attraverso la valutazione dell'adeguatezza delle procedure interne volte a prevenire la violazione di norme esterne (leggi e regolamenti) e di autoregolamentazione (ad esempio Statuto, Contratto di Coesione e Codice Etico) applicabili.

## Direzione Antiriciclaggio

Ha il compito di:

- presiedere, secondo un approccio *risk based*, al gestione dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo con riguardo all'attività aziendale attraverso la valutazione dell'adeguatezza delle procedure interne volte a prevenire la violazione di norme esterne (leggi e regolamenti) e di autoregolamentazione (ad esempio Statuto e Codici Etici) applicabili.

## Direzione Internal Audit

Ha il compito di:

- presiedere, secondo un approccio *risk based*, da un lato, al controllo, anche attraverso verifiche in loco, del regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi e, dall'altro, alla valutazione della completezza, dell'adeguatezza, della funzionalità e dell'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del Sistema dei controlli interni.

Le Disposizioni di Vigilanza per le Banche in materia di Gruppo Bancario Cooperativo emanate da Banca d'Italia stabiliscono che le Funzioni Aziendali di Controllo per le Banche del Gruppo siano svolte in regime di esternalizzazione da Cassa Centrale o da altre società del Gruppo Bancario Cooperativo. Al fine di garantire l'indirizzo e il coordinamento, la Capogruppo intrattiene con le Banche del Gruppo uno scambio nel continuo di flussi, informazioni e dati in modo da svolgere un controllo gestionale utile ad assicurare il mantenimento equilibrato delle condizioni economiche, finanziarie, patrimoniali, del livello di rischio e, più in generale, del Sistema dei Controlli Interni integrato a livello di Gruppo nel suo complesso.

In particolare:

- i Consigli di Amministrazione delle Banche del Gruppo svolgono i ruoli di pianificazione strategica, gestione organizzativa, in conformità a quanto definito da Cassa Centrale in termini di strategie, politiche, principi di valutazione e misurazione dei rischi;
- i Collegi Sindacali delle singole Banche del Gruppo svolgono le attività previste dalla normativa vigente in ottica di monitoraggio della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del Sistema dei Controlli Interni integrato, collaborando con il rispettivo Organo di Cassa Centrale;

- i Direttori Generali delle singole Banche del Gruppo supportano l'attuazione degli orientamenti strategici, delle linee guida definiti dal Consiglio di Amministrazione. Nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni, supporta la Società nelle iniziative e negli interventi correttivi evidenziati dalle Funzioni aziendali di controllo e portati all'attenzione degli Organi aziendali;
- i referenti interni delle singole Banche del Gruppo svolgono i compiti di supporto per la Funzione aziendale di controllo esternalizzata.

Nell'ambito dell'attività di *Control & Risk Assessment*, il Gruppo ha identificato, oltre ai rischi di natura finanziaria (e.g. rischio di credito, rischio di liquidità, rischio di leva finanziaria eccessiva, rischio di interesse, etc.), i rischi attinenti alla sfera *Environmental, Social & Governance* (ESG), anche ai fini della conformità al D. Lgs 254/2016. Tali rischi sono stati ricondotti al rischio di *Corporate Social Responsibility*.

Di seguito sono riportati i rischi non finanziari per ambito del Decreto, nonché i principali presidi posti in essere dal Gruppo per la mitigazione degli stessi.

Ambiti D. Lgs. 254/16	Principali rischi	Strutture, Regolamenti e Policy a copertura del rischio	Regolamenti e Policy in corso di predisposizione, aggiornamento e/o validazione finale e prossima emissione
 <b>AMBIENTALE</b>	Rischio di non <i>compliance</i> alle normative in materia ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Funzione Compliance</li> <li>■ Politica Ambientale</li> </ul>	
	Rischio di assenza di prodotti correlati ad attività ecosostenibili (e.g. crediti <i>green</i> per imprese, prestiti per ristrutturazione ed efficientamento energetico, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento in materia di nuovi prodotti</li> </ul>	
	Rischio reputazionale a seguito di finanziamenti per operazioni con elevato impatto dal punto di vista ambientale (trivellazione, imprese altamente inquinanti, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Policy per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	

Ambiti D. Lgs. 254/16	Principali rischi	Strutture, Regolamenti e <i>Policy</i> a copertura del rischio	Regolamenti e <i>Policy</i> in corso di predisposizione, aggiornamento e/o validazione finale e prossima emissione
 <b>ATTINENTI IL PERSONALE E IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI</b>	Rischi per il mancato rispetto dei diritti umani con riferimento ad esempio alla garanzia di pari opportunità, diversità e inclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politica sui Diritti Umani</li> <li>Politica sulla Diversità</li> </ul>	
	Rischio di mancato rispetto della normativa in materia di tutela della <i>privacy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funzione Compliance</li> <li>Data Protection Officer</li> <li>Regolamento della Funzione Compliance</li> <li><i>Policy</i> protezione dati personali</li> <li>Codice di comportamento e uso risorse allegato al Regolamento integrativo aziendale</li> <li><i>Standard</i> di <i>data governance</i></li> <li>Procedura per la gestione delle violazioni dei dati personali</li> <li><i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	
	Rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro e di <i>stress</i> lavoro-correlato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politica di Gruppo per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>Regolamento di Capogruppo sul Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedure per la gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro</li> <li>Manuale per la Salute e Sicurezza sul Lavoro</li> </ul>
	Rischio di non soddisfare le aspettative dei Collaboratori in termini di formazione, crescita professionale, sviluppo delle competenze e <i>welfare</i> aziendale	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> <li>Servizio Formazione e Sviluppo Risorse Umane</li> <li>Azioni finalizzate alla motivazione e coinvolgimento (ad es. piani formativi e di sviluppo delle capacità individuali)</li> </ul>	
	Rischi connessi alla non corretta gestione delle politiche remunerative	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politiche di Remunerazione di Gruppo</li> </ul>	

Ambiti D. Lgs. 254/16	Principali rischi	Strutture, Regolamenti e <i>Policy</i> a copertura del rischio	Regolamenti e <i>Policy</i> in corso di predisposizione, aggiornamento e/o validazione finale e prossima emissione
 <b>LOTTA ALLA CORRUZIONE</b>	Rischio di corruzione fra privati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modello ex D. Lgs. 231/01</li> <li>Politica Anticorruzione</li> <li><i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	
	Rischio reputazionale anche a fronte di operazioni poco trasparenti e/o non conformi alla normativa di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modello ex D. Lgs. 231/01</li> <li>Politica Anticorruzione</li> <li><i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	
	Rischio di attribuzione di ruoli rilevanti a persone non competenti in cambio di denaro, scambi di favori/amicizia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modello ex D. Lgs. 231/01</li> <li>Politica Anticorruzione</li> </ul>	
	Rischio di sanzioni per reati contro la Pubblica Amministrazione, per mancanza di trasparenza e per rilascio di dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modello ex D. Lgs. 231/01</li> <li>Politica Anticorruzione</li> </ul>	
	Rischio di mancata segnalazione di operazioni sospette e rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modello ex D. Lgs. 231/01</li> <li>Politica Anticorruzione</li> <li><i>Policy</i> per il governo dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e relativi Allegati</li> <li>Regolamento della Funzione Antiriciclaggio</li> <li><i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	
	Rischio di inadeguatezza dei programmi di formazione e sensibilizzazione del personale in merito ai principi di condotta previsti all'interno della documentazione interna (ad esempio, Codice etico, Politica Anticorruzione, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	

Ambiti D. Lgs. 254/16	Principali rischi	Strutture, Regolamenti e <i>Policy</i> a copertura del rischio	Regolamenti e <i>Policy</i> in corso di predisposizione, aggiornamento e/o validazione finale e prossima emissione
 <b>SOCIALE PER I CLIENTI</b>	Rischio di violazione della <i>privacy</i> e perdita di dati e informazioni sensibili dei Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Data Protection Officer</li> <li>■ Manuale del Gruppo in materia di sicurezza per gli utenti</li> <li>■ Procedura di gestione del <i>data breach</i></li> <li>■ <i>Policy</i> protezione dati personali</li> <li>■ <i>Policy</i> di <i>Data Governance- standard di Data Governance</i> e Linee Guida per la <i>Data Quality</i></li> <li>■ Procedura gestione diritti interessati della Capogruppo</li> <li>■ Procedura gestione nomine della Capogruppo</li> <li>■ Procedura di <i>data retention</i></li> <li>■ Procedura di <i>privacy by design</i></li> <li>■ <i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Metodologia per la gestione del <i>data breach</i></li> </ul>
	Rischio di non <i>compliance</i> alla normativa in materia di salute e sicurezza dei locali e rischio di non <i>compliance</i> edilizia delle strutture per l'accesso ai disabili	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Funzione Compliance</li> </ul>	
	Rischio di vendita di prodotti e/o servizi non idonei al profilo di rischio del Cliente e/o non in linea con le richieste e necessità dello stesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Funzione Compliance</li> <li>■ Regolamento in materia di nuovi prodotti</li> <li>■ <i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> <li>■ <i>Policy</i> per la valutazione dell'adeguatezza e dell'appropriatezza</li> <li>■ <i>Policy</i> di <i>product governance</i> degli strumenti finanziari e dei prodotti di investimento assicurativo</li> <li>■ <i>Policy</i> di <i>product governance</i> dei prodotti assicurativi</li> <li>■ <i>Policy</i> di classificazione della clientela (MiFID)</li> </ul>	

Ambiti D. Lgs. 254/16	Principali rischi	Strutture, Regolamenti e <i>Policy</i> a copertura del rischio	Regolamenti e <i>Policy</i> in corso di predisposizione, aggiornamento e/o validazione finale e prossima emissione
 <b>SOCIALE PER I CLIENTI</b>	Rischio di intrattenere rapporti con Clienti appartenenti a categorie merceologiche a rischio e finanziamento di attività in settori controversi o che presentano criticità socio-ambientali	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento in materia di nuovi prodotti</li> <li>■ Procedure operative</li> </ul>	
	Rischio di mancata gestione dei reclami, di mancata indagine (attraverso sondaggi, interviste o altri strumenti) del livello di soddisfazione dei Clienti e di mancata risposta alle richieste formulate dagli stessi nell'ambito dell'indagine	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Policy</i> reclami della Capogruppo</li> <li>■ <i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	
	Rischio di sviluppo di cause legali con il Cliente su prodotti e/o servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	
 <b>SOCIALE PER I FORNITORI</b>	Rischio di mancata verifica della qualità ed affidabilità economico-finanziaria dei fornitori con conseguente scelta errata/inappropriata		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento di <i>Cost Management &amp; Procurement</i></li> </ul>
	Rischio di mancata verifica dei fornitori secondo criteri socio-ambientali		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento di <i>Cost Management &amp; Procurement</i></li> </ul>
	Rischio di non ottemperare agli obblighi contrattuali e di controversie legali		
 <b>SOCIALE PER LA COMUNITÀ</b>	Rischio di non ottimizzazione del trade-off qualità e costi di approvvigionamento		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento di <i>Cost Management &amp; Procurement</i></li> </ul>
	Rischio di multe o sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Funzione Compliance</li> <li>■ Regolamento della Funzione Compliance</li> <li>■ <i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	
	Rischio reputazionale di diffusione nei media di notizie negative per il Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Policy</i> per la Gestione del rischio reputazionale</li> </ul>	
	Rischio di comunicare in modo inadeguato, inappropriato, incompleto e/o poco trasparente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procedure operative dei Servizi coinvolti</li> </ul>	



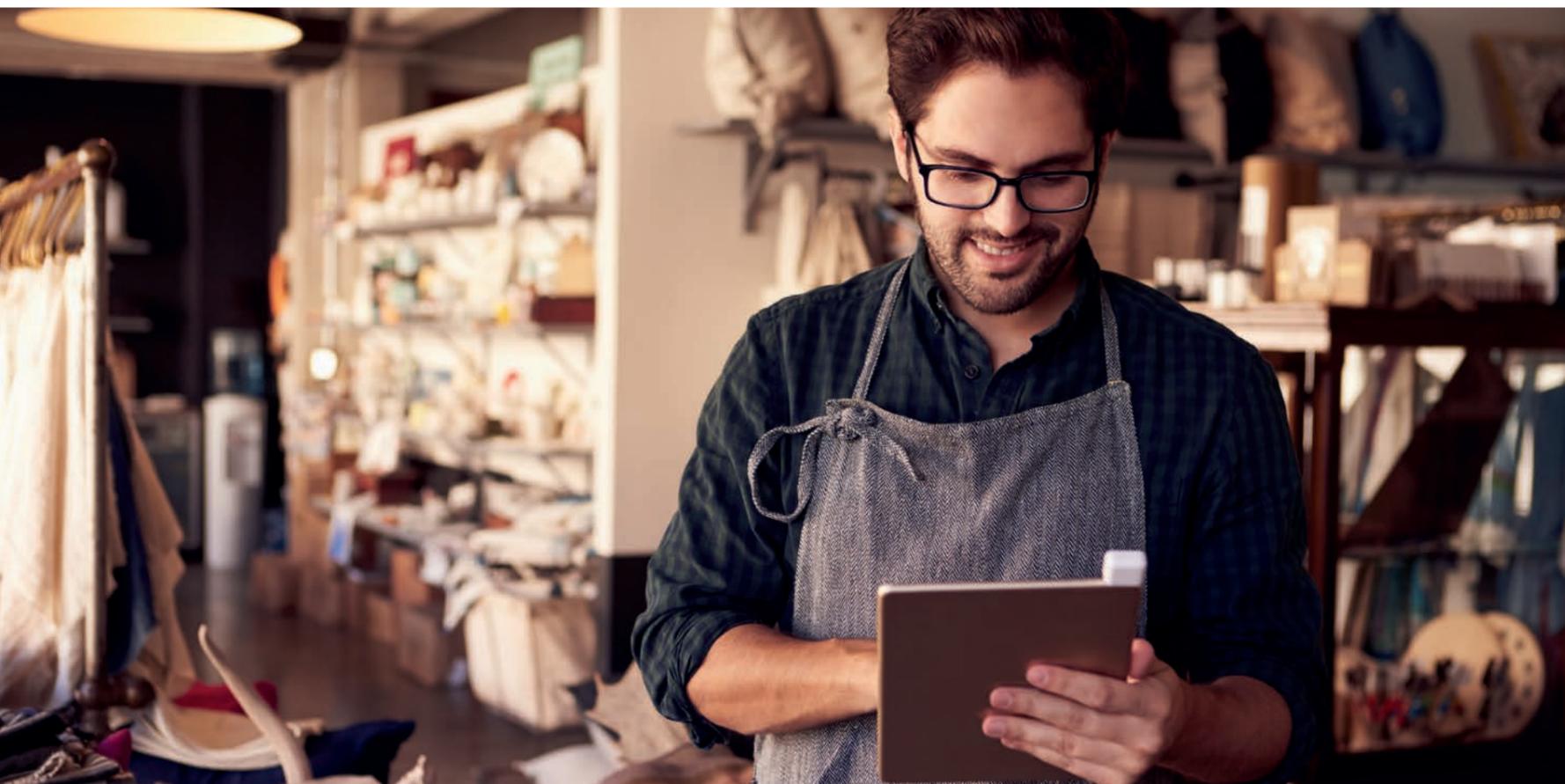
02

Value creation  
e sostenibilità  
del business

# Il valore economico generato e distribuito

La creazione di valore economico sostenibile nel tempo e per il Territorio è l'obiettivo primario del Gruppo, in quanto condizione indispensabile per ridistribuire lo stesso tra i Soci, i Clienti, i Collaboratori e più in generale tutti gli *stakeholder* e per mantenere un adeguato livello di patrimonializzazione a supporto dell'attività creditizia attraverso gli accantonamenti a riserve. Il valore economico generato e distribuito rappresenta la capacità di creare ricchezza e di ripartire la stessa tra i propri *stakeholder*. Nel corso del 2019 il Gruppo ha generato un valore economico di 1.912 milioni di

Euro. Il valore economico distribuito è stato di 1.551 milioni di Euro (81% del valore economico generato). Il 44% del valore economico distribuito dal Gruppo è stato assegnato ai Collaboratori, il 21% è stato distribuito ai fornitori e il 16% a Stato, Enti e Istituzioni e Comunità. È stato trattenuto 19% del valore economico generato, favorendo così la solidità finanziaria per la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine a favore dei propri *stakeholder*.



## Valore economico generato e distribuito dal Gruppo<sup>4</sup>

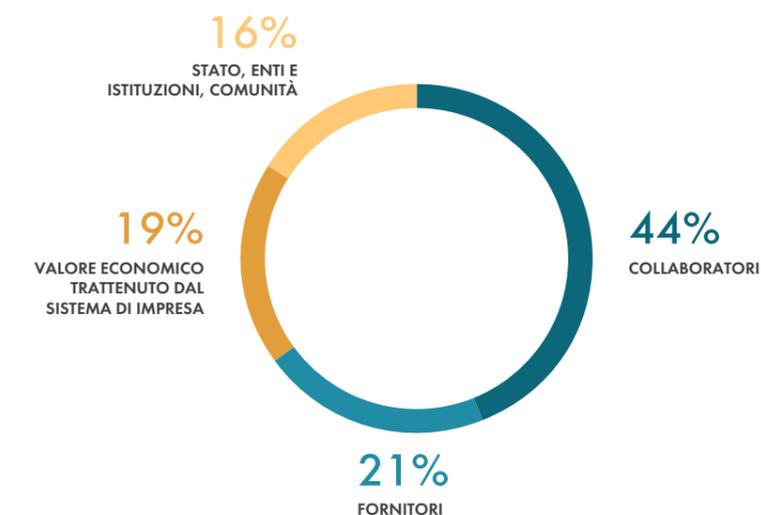
VALORE ECONOMICO GENERATO		2019
(Importi in milioni di Euro)		
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	1.417
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	(238)
40.	Commissioni attive	737
50.	Commissioni passive	(93)
70.	Dividendi e proventi simili	3
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	14
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	(2)
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	146
	a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	90
	b) Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla redditività complessiva	56
	c) Passività finanziarie	0
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al <i>fv</i> con impatto a ce (ifrs 7 par. 20 lett. A) i)	19
130.	Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	(310)
	a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(319)
	b) Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla redditività complessiva	9
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	(3)
230.	Altri oneri/proventi di gestione	222
250.	(parziale) utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili e perdite)	0
280.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	0
<b>A) TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>		<b>1.912</b>

<sup>4</sup> Il Gruppo ha utilizzato il prospetto indicato dall'ABI per il calcolo del valore economico diretto generato e distribuito.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		2019
(Importi in milioni di Euro)		
190.b)	(parziale) Altre spese amministrative (al netto di imposte indirette, elargizioni ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	398
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>		<b>398</b>
190.a)	Spese per il personale	849
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI COLLABORATORI</b>		<b>849</b>
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	4
	Utile distribuito agli azionisti	4
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI</b>		<b>4</b>
190.b)	(parziale) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	141
190.b)	(parziale) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	50
300.	(parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte correnti)	65
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI</b>		<b>256</b>
190.b)	(parziale) Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	16
350.	(parziale) UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DELLA CAPOGRUPPO - Quota assegnata al fondo di beneficenza e ai fondi mutualistici	28
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ</b>		<b>44</b>
<b>B) TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>		<b>1.551</b>

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		2019
(Importi in milioni di Euro)		
200.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	20
210.	Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	110
220.	Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	11
250.	(parziale) UTILI (PERDITE) DELLE PARTECIPAZIONI (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni, "rettifiche di valore da deter./riprese di valore", "altri oneri e proventi")	4
260.	Risultato netto della valutazione al <i>fair value</i> delle attività materiali e immateriali	1
270.	Rettifiche di valore dell'avviamento	27
300.	(parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte anticipate e differite)	(5)
Risultato destinato a riserve e utili non distribuiti		193
<b>C) TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL SISTEMA IMPRESA</b>		<b>361</b>

#### RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO



# Il percorso verso la responsabilità sociale d'impresa

Il Gruppo interpreta nel continuo i valori cooperativi, in modo da rappresentare, grazie anche a una forte connotazione locale, un attore fondamentale per lo sviluppo dei Territori e per rispondere ai bisogni delle Comunità.

A partire dal 2018, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca aveva deciso di attribuire anteriormente alla costituzione del nuovo Gruppo, al Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations le competenze in merito alla tematica della *Corporate Social Responsibility* (in seguito anche "CSR"), ovvero della Responsabilità Sociale d'Impresa. Il Servizio in parola è responsabile della redazione annuale della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche "DNF" o "Dichiarazione") ex D. Lgs. 254/2016 e di tutte le attività ad essa correlate (e.g. raccolta, analisi e validazione dei dati, aggiornamento e coordinamento del processo di *reporting*, condivisione e invio al Consiglio di Amministrazione per l'approvazione della bozza di Dichiarazione). A tale scopo è stato intrapreso un percorso di rendicontazione annuale delle informazioni di carattere non finanziario che ha coinvolto diversi livelli organizzativi, dalle funzioni aziendali di Cassa Centrale, alle Società del Gruppo, alle Banche del Gruppo.

Nel corso del 2019, considerato il notevole ampliamento del perimetro di rendicontazione, Cassa Centrale ha deciso di strutturare maggiormente il processo di *reporting* non finanziario, procedendo anzitutto con la formalizzazione di un documento ad hoc (i.e. "Regolamento di Gruppo per la redazione della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario" formalmente approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'11 febbraio

2020) che identifica le strutture coinvolte e le attività condotte ai fini dell'elaborazione della Dichiarazione Non Finanziaria, inclusi i controlli sui dati e sulle informazioni qualitative raccolte.

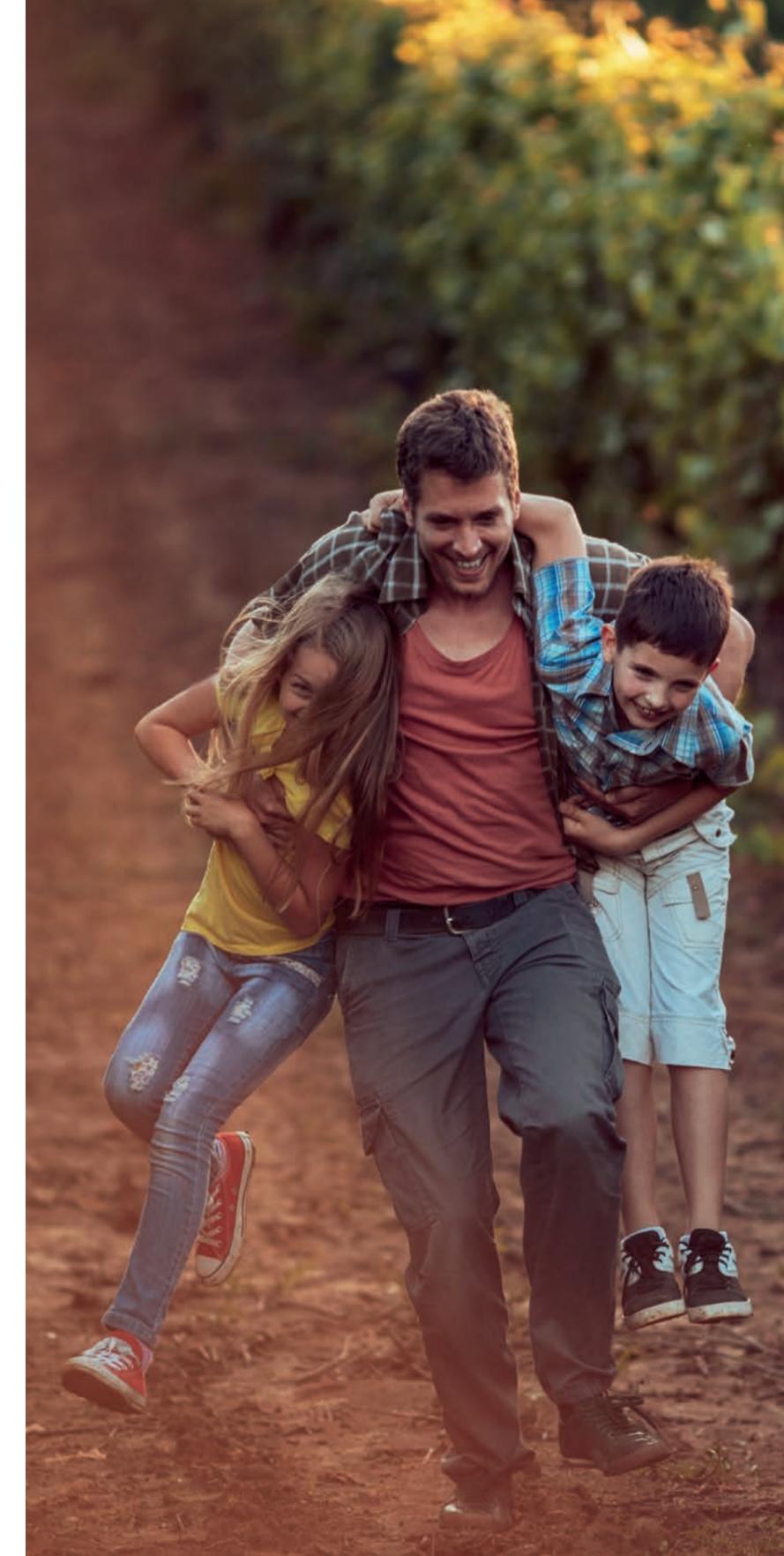
Sempre nel corso del periodo di rendicontazione, al fine di efficientare il processo di raccolta dei dati e delle informazioni necessarie per la predisposizione della Dichiarazione, il Gruppo si è dotato di un sistema informativo dedicato per la raccolta centralizzata degli stessi da parte dei diversi referenti coinvolti nel processo di *reporting* non finanziario.

Contestualmente all'adozione del sistema informativo, sono stati organizzati anche corsi di formazione per presentare le modalità di funzionamento della procedura informatica e sensibilizzare i referenti coinvolti nel processo di *reporting* non finanziario, circa l'importanza delle tematiche CSR e l'accuratezza dei dati e delle informazioni esposti nella Dichiarazione.

Alla data di approvazione del presente documento, anche in ottemperanza alle richieste del D. Lgs. 254/2016, Cassa Centrale e in seguito le Società del Gruppo, hanno adottato le seguenti 4 politiche in materia di sostenibilità:



Il compito di esaminare e approvare la Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario, che è soggetta al giudizio di conformità da parte della società di revisione, è attribuito al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.



# L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli *stakeholder*

Il Gruppo ha avviato un processo di analisi di materialità per identificare i temi non finanziari più rilevanti per il Gruppo e per i propri *stakeholder*, sui quali da un lato porre particolare attenzione e impegnarsi in maniera costante, dall'altro definire i contenuti della presente Dichiarazione in linea con i *GRI Sustainability Reporting Standards*.

L'analisi è stata coordinata dal Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations con il supporto di una società esterna specializzata, attraverso un processo strutturato di valutazione.

Il processo di analisi di materialità è stato strutturato secondo le fasi di seguito illustrate.

01



**IDENTIFICAZIONE DEI POTENZIALI ASPETTI MATERIALI PER IL GRUPPO ED I SUOI STAKEHOLDER**

02



**VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI MATERIALI DI SOSTENIBILITÀ E PRIORITIZZAZIONE**

03



**PRESA VISIONE DA PARTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

04



**VERIFICA E PUBBLICAZIONE**

Durante la fase di identificazione, sono stati selezionati i potenziali aspetti materiali mediante l'analisi di diverse fonti. Le principali sono state:

- le linee guida per la rendicontazione di sostenibilità *GRI Standards* e quanto previsto dalla normativa in ambito *Non Financial Information* (D. Lgs. 254/2016 che recepisce la Direttiva 2014/95/UE, orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario della Commissione Europea);
- i documenti aziendali quali, ad esempio, il Codice Etico, le politiche interne e gli impegni assunti;
- gli *standard/iniziative multi-stakeholder* internazionali, fra cui il *Global Compact*;
- i documenti esterni quali *report* di analisi dei cambiamenti di scenario, elaborati fra gli altri dal *World Economic Forum*, questionari di valutazione delle società di *rating* per l'ammissione a indici per l'investimento responsabile;
- analisi di *benchmarking* svolta sui principali *competitor*;
- attività di *media search*.

Già precedentemente alla costituzione del Gruppo, la fase di valutazione circa il livello di importanza dei temi materiali aveva determinato il coinvolgimento dei referenti delle Funzioni interne a Cassa Centrale e alle Società del Gruppo, i quali, in quanto portavoce della visione globale sui processi e sulle attività del Gruppo, hanno verificato, analizzato e attribuito rilevanza e priorità alle singole tematiche sia dal lato aziendale sia dal punto di vista degli *stakeholder*. I diversi temi sono stati valutati, per entrambe le dimensioni, secondo diversi criteri: l'allineamento con la strategia aziendale, l'impatto economico e ambientale, il rischio e gli impatti reputazionali e la coerenza con le politiche interne al Gruppo.

Nel 2019, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale ha deciso di proseguire il processo di *stakeholder engagement* anche verso l'esterno per coinvolgere direttamente i principali portatori di interesse nell'identificazione delle priorità dell'organizzazione in materia di sostenibilità. Per maggiori dettagli sul processo si rinvia al paragrafo "Lo *stakeholder engagement*".

Sulla base degli esiti dello *stakeholder engagement* è stata aggiornata la matrice di materialità che individua 23 temi di cui 11 maggiormente rilevanti, i quali sono stati posizionati all'interno della stessa identificando tre pre-condizioni alla base del modello di sostenibilità:

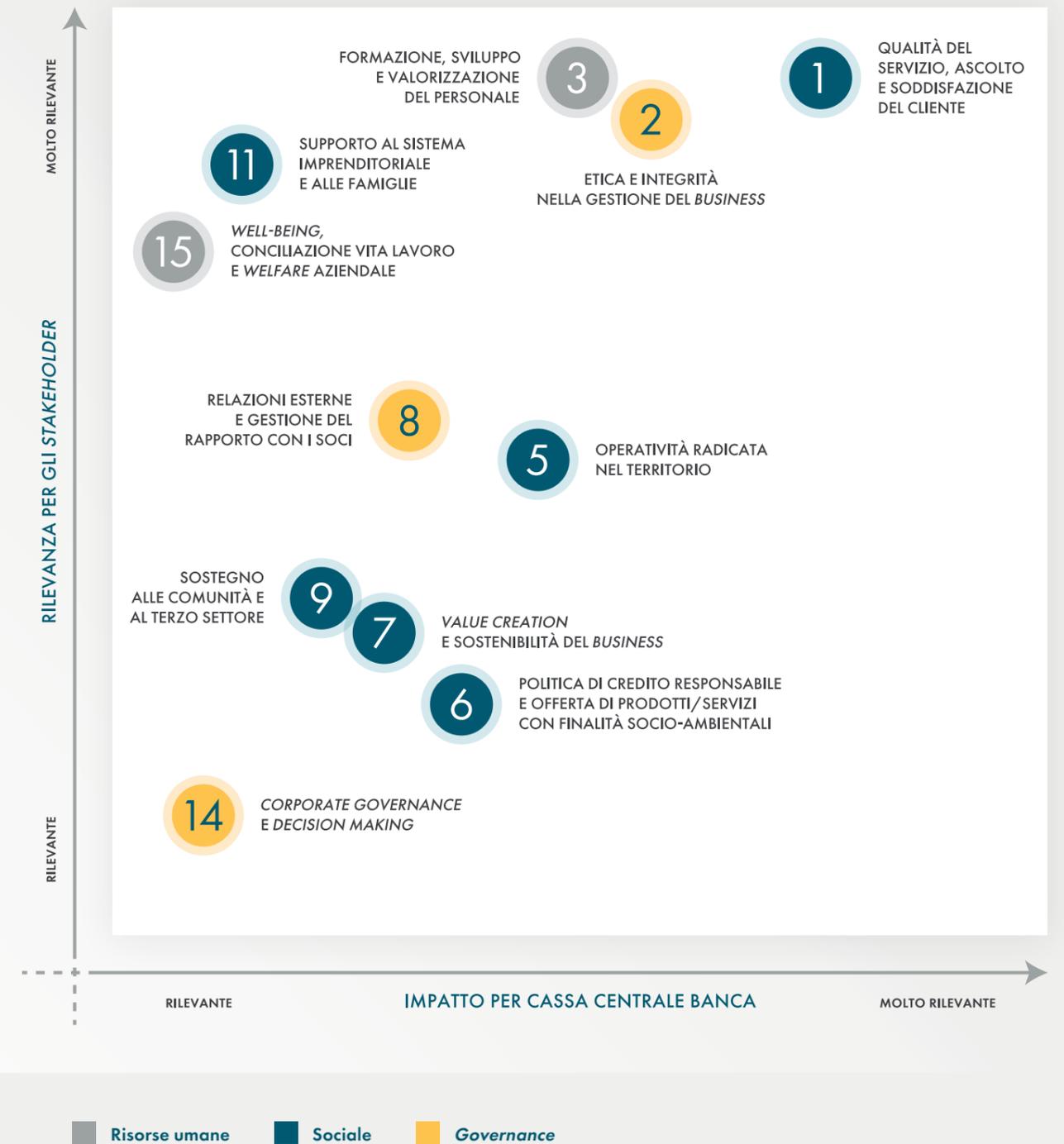
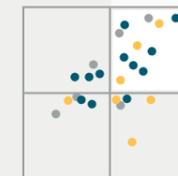
- la creazione di valore economico sostenibile nel tempo;
- l'adozione di un sistema di *governance* efficace e trasparente a supporto del *business*;
- l'attenzione costante ai temi di *compliance* normativa e regolamentare.



Di seguito vengono elencati i 23 temi oggetto dell'analisi di materialità e, nello specifico, si evidenziano in grassetto gli 11 temi individuati come materiali per il Gruppo Cassa Centrale, che sono rappresentati nella matrice riportata alla pagina successiva:

- 1. Qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del cliente;**
- 2. Etica e integrità nella gestione del *business*;**
- 3. Formazione, sviluppo e valorizzazione del personale;**
4. *Privacy & data protection;*
- 5. Operatività radicata nel Territorio;**
- 6. Politica di credito responsabile e offerta di prodotti/ servizi con finalità socio-ambientali;**
- 7. Value creation e sostenibilità del *business*;**
- 8. Relazioni esterne e gestione del rapporto con i Soci;**
- 9. Sostegno alle Comunità e al Terzo settore;**
10. Trasparenza nella comunicazione verso la Clientela;
- 11. Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie;**
12. Controllo interno e gestione del rischio;
13. Attrazione, sviluppo e *retention* dei talenti;
- 14. Corporate governance e decision making;**
- 15. Well-being, conciliazione vita lavoro e welfare aziendale;**
16. *Performance management* e remunerazione del personale;
17. Innovazione dei prodotti/servizi e sviluppo di nuovi mercati;
18. Dialogo e comunicazione interna;
19. *Corporate identity* e comunicazione esterna;
20. Diversità, pari opportunità e inclusione;
21. Iniziative di educazione e inclusione finanziaria;
22. Gestione responsabile dei rapporti con i fornitori;
23. Gestione e riduzione degli impatti ambientali.

Le tematiche inerenti il rispetto dei Diritti Umani e la Tutela dell'Ambiente, pur non apparendo tra i temi materiali identificati, in virtù del contesto territoriale e di business del Gruppo, saranno comunque trattate all'interno del documento in considerazione della loro rilevanza e valenza sociale, oltre che ai fini della conformità al D. Lgs. 254/2016.



## Lo stakeholder engagement

Le aspettative degli *stakeholder* cambiano e maturano nel tempo in relazione alle necessità che emergono dall'evoluzione del contesto e alle indicazioni forniti dagli *stakeholder*. Pertanto, nel corso dell'esercizio 2019 è proseguito il processo di *stakeholder engagement* che ha coinvolto le seguenti categorie di portatori di interesse: Collaboratori di Cassa Centrale, Soci Bancari e non Bancari, Soci Banche del Gruppo ed Enti/Istituzioni del Terzo settore.

Lo *stakeholder engagement* è stato svolto ispirandosi allo *standard* internazionale AA1000 ES (2018), un *framework* che definisce i principi che un'organizzazione può utilizzare per identificare e rispondere alle sfide della sostenibilità, con lo scopo di migliorare le proprie *performance* nel lungo termine. È stato chiesto agli *stakeholder* di esprimere mediante un questionario, diffuso tramite una piattaforma informatica, la propria valutazione circa il livello di importanza che questi riconoscono a una selezione di 23 temi individuati con rilevanza economica, sociale ed ambientale.



**629**

stakeholder coinvolti con l'invio dei questionari



**65,6%**

tasso di risposta



**64,2%**

tra i Collaboratori di Cassa Centrale



**33,3%**

tra i Soci Bancari della Capogruppo



**70%**

tra i Soci non Bancari della Capogruppo



**81,6%**

tra i Soci Banche del Gruppo



**25,9%**

tra gli Enti e Istituzioni del Terzo settore

L'analisi delle risposte dei questionari è stata utilizzata al fine di aggiornare la matrice di materialità, prendendo in considerazione le valutazioni espresse dai soggetti esterni coinvolti nel processo di *stakeholder engagement*.

Nella logica di consolidamento del percorso intrapreso, il Gruppo pianificherà e condurrà periodicamente attività di coinvolgimento dei propri *stakeholder*, estendendole progressivamente anche alle altre categorie di portatori di interessi identificate nella tabella riportata nelle pagine seguenti.



## I nostri stakeholder

Il Gruppo lavora e collabora, in tutte le sue articolazioni (Cassa Centrale, Società del Gruppo e Banche del Gruppo), a stretto contatto con le molte espressioni dei Territori, partecipando in modo attivo allo sviluppo delle Comunità e interpretando nel concreto la funzione sociale della Cooperazione richiamata dall'Art. 45 della Costituzione. Quest'ultima, che viene ulteriormente affermata e declinata all'interno dall'art. 2 degli Statuti delle Banche del Gruppo, risulta in linea gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU e con l'attività concretamente svolta dalle singole Banche del Gruppo verso i portatori di interesse.

Il Gruppo, infatti, pone particolare attenzione alla qualità delle relazioni con gli *stakeholder* interni ed esterni, alla comprensione dei loro diversi punti di vista, delle loro aspettative, dei loro bisogni e al relativo adeguamento del proprio modello di servizio. Il Gruppo ha perciò adottato un approccio proattivo nei confronti della pluralità di interlocutori con cui interagisce quotidianamente attraverso diversi canali e strumenti, rappresentati nella tabella seguente.

Il confronto con gli *stakeholder* costituisce occasioni di reciproca crescita e arricchimento, e rappresenta un elemento imprescindibile per la creazione di valore nel lungo periodo, tangibile e intangibile.

## Strumenti e canali di dialogo con gli stakeholder

### Soci e azionisti della Capogruppo

- Assemblea degli azionisti
- Relazioni, bilanci e comunicati stampa
- Sito istituzionale

### Banche del Gruppo

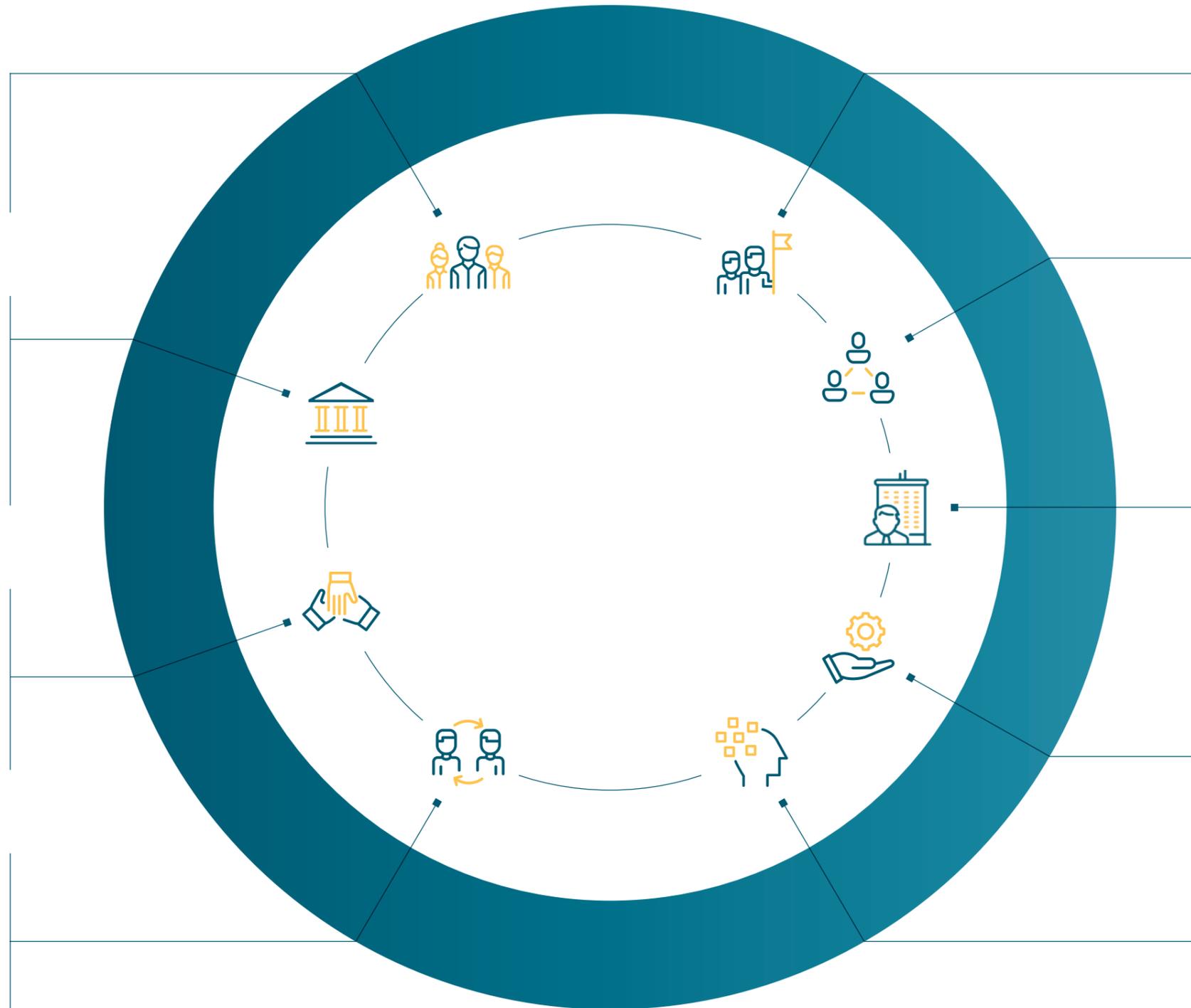
- Extranet / documentali
- Portali e Comunità di pratica dedicate
- Relazioni, bilanci
- Rassegna stampa quotidiana
- Roadshow tematici, rivolti alle Direzioni e alle funzioni tecnico specialistiche
- Eventi sul Territorio
- Assemblee Territoriali
- Sito istituzionale / informativo e relative aree dedicate

### Soci cooperatori delle singole Banche del Gruppo

- Assemblea dei Soci
- Sito istituzionale / informativo e relative aree dedicate
- House organ e newsletter
- Organi intermedi di consultazione territoriale (es. Consulte Soci, Comitati di Zona, etc.)
- Incontri zonali in precedenza delle Assemblee

### Collaboratori

- Dialogo e *feedback* continuo con le funzioni Risorse Umane
- Analisi generale dei fabbisogni di risorse/indagini di clima interno
- Iniziative di *welfare* aziendale (coperture assicurative, previdenziali, sanitarie, etc.)
- Intranet aziendale e piattaforme specifiche (es. CCB Square / People. Cassacentrale.it)
- Formazione



### Clienti finali / Utenti delle Banche

- Sito istituzionale / informativo e relative aree dedicate
- Inbank – *internet banking*
- Form di richiesta informazioni

### Organizzazioni sindacali

- Incontri e riunioni con le parti interessate, a supporto delle Banche del Gruppo, delle Società del Gruppo e di Cassa Centrale

### Terzo settore, Enti e Istituzioni (Enti locali, enti pubblici, enti regolatori e associazioni di categoria)

- Incontri con i rappresentanti delle istituzioni locali e degli enti *no profit*
- Incontri ed eventi sul Territorio, sia a livello centrale, sia periferico
- Partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici
- Eventi sul Territorio e *partnership* ad iniziative locali
- Supporto a interventi o progetti sociali
- Accordi e protocolli specifici
- Interventi a sostegno di convegni (es. Iris Network, PAT riqualificazione condomini, Consorzi Irrigui PAT, etc.)

### Fornitori di beni e servizi

- Sito istituzionale / informativo / relative aree dedicate
- Incontri / telefonate
- Attenzione ai fornitori locali
- E-Procurement

### Mezzi di informazione

- Interviste con i vertici
- Comunicati stampa
- Conferenze stampa ed eventi dedicati alla divulgazione di informazioni di interesse sul Territorio
- Press Area del Sito Web Istituzionale
- Social Network (LinkedIn)
- Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations

Cassa Centrale aderisce, tra le altre, alle seguenti associazioni:

<b>Federazione Italiana delle Banche di Credito Cooperativo - Casse Rurali e Artigiane (Federcasse)</b>	Associazione nazionale delle Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali che assicura la rappresentanza della categoria. All'interno di Federcasse, Cassa Centrale è rappresentata nel Consiglio Nazionale.	<b>European Research Institute (EURICSE)</b>	Istituto che promuove la conoscenza e l'innovazione nell'ambito delle imprese cooperative e sociali e delle altre organizzazioni <i>no profit</i> di carattere produttivo.
<b>Associazione Bancaria Italiana (ABI) e sue espressioni consortili</b>	Associazione che promuove la diffusione dei valori sociali e dei principi della sana e corretta imprenditorialità bancaria. Tra le espressioni consortili Cassa Centrale partecipa al Consorzio ABI Lab quale Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca. All'interno di ABI, Cassa Centrale è rappresentata nel Consiglio e nel Comitato Esecutivo.	<b>Fondo Nazionale di Garanzia</b>	Ente di diritto privato con personalità giuridica e autonomia patrimoniale, costituito nel 1991 e riconosciuto successivamente come sistema di indennizzo ad adesione obbligatoria.
<b>BANCOMAT S.p.A.</b>	Società che gestisce i circuiti di pagamento e prelievo più diffusi e conosciuti in Italia, identificati rispettivamente dai marchi PagoBANCOMAT®, BANCOMAT® e, da Gennaio 2019, anche il circuito BANCOMAT Pay® per i pagamenti digitali.	<b>European Federation of Ethical and Alternative Banks and Financiers (F.E.B.E.A.)</b>	Federazione che ha l'obiettivo di sviluppare una finanza etica e sostenibile in tutta Europa. Coinvolge Banche, istituti finanziari e fondazioni in 15 Paesi europei.
<b>Forum per la Finanza Sostenibile</b>	Associazione <i>no profit</i> nata nel 2001 per promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione dei criteri Ambientali, Sociali e di <i>Governance</i> (ESG) nei prodotti e nei processi finanziari.	<b>AIFIn - Associazione Italiana Financial Innovation</b>	AIFIn è un <i>think tank</i> indipendente che si propone di promuovere e diffondere la cultura dell'innovazione nel settore bancario, assicurativo e finanziario. L'Associazione vuole rappresentare il punto di riferimento per le istituzioni finanziarie e per i <i>manager</i> sul tema dell'innovazione finanziaria e si configura come centro di competenza per l'analisi dei <i>trend</i> e delle innovazioni del settore.
<b>Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione nelle Banche, nelle Società Finanziarie e nelle Assicurazioni (APB)</b>	Associazione dei professionisti che svolgono la propria attività nelle Funzioni pianificazione, controllo di gestione, studi e <i>marketing</i> strategico per le Banche, le Società Finanziarie, le Assicurazioni operando sia al loro interno sia all'esterno, nei centri di consulenza e di ricerca sul settore creditizio, finanziario e assicurativo.	<b>Assogestioni</b>	L'associazione assiste i suoi membri offrendo consulenza e supporto tecnico su tematiche legali, fiscali, operative, promuovendo un dialogo costante con gli operatori del settore e le istituzioni sui temi dell'investimento, della tutela del risparmio, della <i>corporate governance</i> e dell'innovazione regolamentare e operativa dell'industria.

03

Offerta di  
prodotti e servizi  
alla Clientela



# Supporto del Gruppo alle imprese, alle famiglie e alle persone

L'obiettivo del Gruppo è promuovere, per il tramite delle Banche, il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche dei Soci cooperatori e degli appartenenti alle Comunità locali, contribuendo al bene comune e generando benessere da trasmettere alle generazioni future, all'interno di un percorso sostenibile. Tutto questo, coniugando il valore e l'autonomia di un sistema di Banche locali, espressione dei diversi Territori, con la redditività, l'efficienza, la crescita e la stabilità tipiche di un grande Gruppo Bancario.

Un Gruppo:



## SOLIDALE

con una rete che promuove il tessuto economico e sociale locale



## EFFICIENTE

che si colloca tra i primi Gruppi Bancari in Italia per attivo e solidità patrimoniale



## COOPERATIVO

con un sistema di Banche Cooperative unite dagli stessi principi

Allo scopo di garantire un'offerta adeguata, il Gruppo struttura e aggiorna nel continuo un portafoglio di prodotti e servizi identificati e sviluppati rispondendo ai principi che orientano il Credito Cooperativo. I destinatari finali di tale offerta sono i privati e le imprese tramite i servizi di Cassa Centrale e delle Società del Gruppo.

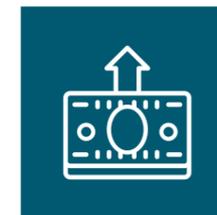
Il Gruppo dispone di un'offerta che favorisce il tessuto socio-economico nei Territori delle Banche del Gruppo e delle Banche Clienti, fornendo prodotti bancari e finanziari differenziati ed innovativi in grado di rispondere alle esigenze della loro Clientela e far fronte alle sfide del mercato. Attraverso il sistema di Banche, il Gruppo è pertanto in grado di rispondere a tutti i bisogni tipici espressi dai privati, dalle imprese e dalla Pubblica Amministrazione. Nello specifico, con riferimento a quest'ultima, il Gruppo fornisce supporto attraverso il servizio di Tesoreria Enti.

## Per i privati e per le imprese

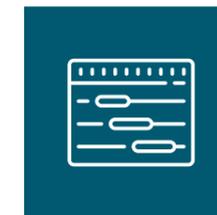
A titolo esemplificativo:



## CONTI CORRENTI



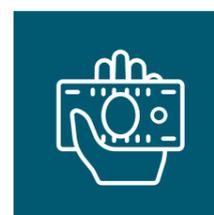
## INCASSI E PAGAMENTI, TRA CUI LA MONETICA E I POS



## PREVIDENZA



## BANCA DIGITALE, COME INBANK, APP E ATM



## FINANZIAMENTI



## LEASING



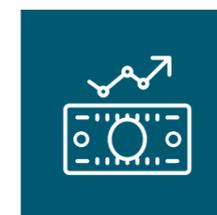
## ESTERO



## TESORERIA ENTI



## ASSICURAZIONI



## INVESTIMENTI

tra cui Le Gestioni patrimoniali, i Fondi NEF, i *Certificates* e la Consulenza Avanzata



## CONSULENZA ALLE IMPRESE

come ad esempio la consulenza sulle agevolazioni e la consulenza personalizzata su operazioni di finanza straordinaria



## FINANZA STRUTTURATA E CORPORATE



Il sostegno del Gruppo a favore delle famiglie e delle imprese si concretizza anche attraverso una molteplicità di prodotti e servizi con finalità sociali.

Per quanto concerne il supporto alle famiglie, il Gruppo collabora fattivamente con la Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione dei contributi su anticipazioni fiscali a privati per la ristrutturazione della casa, per l'efficientamento energetico e la riqualificazione energetica degli edifici, nonché per l'erogazione di contributi a favore dei soggetti danneggiati dalle calamità naturali che hanno interessato il Trentino-Alto Adige.

In collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento, il Gruppo, attraverso le Casse Rurali Trentine, partecipa inoltre all'iniziativa "Investiamo su di loro", che prevede la promozione di un accumulo di capitale da parte delle famiglie volto a consentire, già durante il percorso scolastico dei figli, un risparmio da destinare alla copertura delle spese per l'istruzione terziaria accademica e non accademica, in base al quale, al verificarsi di determinate condizioni (economiche e di merito), è erogato da parte della Provincia un sostegno economico integrativo rispetto al capitale accumulato.

Nell'ambito del supporto all'attività d'impresa, il Gruppo, in coordinamento con le Banche, affianca le imprese, nelle operazioni di finanziamento di finanza strutturata e straordinaria, e nel credito industriale. In particolare, nel corso del 2019, il Gruppo ha continuato ad incrementare e migliorare l'offerta dei servizi di accesso alle varie forme di agevolazione per le PMI, consapevole dell'importanza che queste rivestono per la competitività delle imprese, migliorando l'offerta dei servizi già presenti e aprendosi a nuove aree in precedenza non presidiate.

In tale contesto, il Gruppo ha incrementato l'operatività con il Fondo di Garanzia per le Piccole Medie Imprese istituito con Legge n. 662/96 superando nel corso del 2019 le 4.000 pratiche assistite dalla garanzia dello stesso. Inoltre, nel corso dell'anno, con l'obiettivo di efficientare il processo di gestione delle suddette pratiche, è stato realizzato uno specifico progetto di automatizzazione del processo, che consente di rendere l'utilizzo del Fondo sempre più facile e veloce, semplificando l'accesso al credito di un numero sempre maggiore di PMI.

Nel corso del 2019, è stato avviato anche il riassetto dell'operatività del Gruppo con il sistema dei Confidi, definendo un unico accordo quadro (già sottoscritto dai principali Consorzi di garanzia) che regoli il rapporto

Banca-Confidi, per sostenere con una sempre maggiore efficacia le imprese nell'accesso al credito. La riorganizzazione si concluderà nel corso del 2020, con la messa a disposizione del portale informatico necessario allo scambio del flusso dati tra Banca e Confidi.

A fine 2018 il Gruppo aveva sottoscritto un accordo con Warrant Hub S.p.A. per fornire alle imprese un'assistenza qualificata su tutte le agevolazioni locali, nazionali ed europee. Grazie all'accordo, nel corso del 2019, le PMI Clienti del Gruppo hanno potuto conseguire notevoli benefici, ottenendo attraverso decine di operazioni, l'accesso alle diverse forme di contribuzione pubblica. Al fine di ampliare i settori di operatività per l'ottenimento delle agevolazioni e completare l'offerta, a fine 2019 è stato siglato un nuovo accordo con Agri Hub S.r.l., società specializzata in attività di consulenza ed assistenza in materia di finanza agevolata nei settori dell'agricoltura e del turismo.

Sempre nel 2019, il Gruppo ha iniziato a fornire alle PMI Clienti servizi di internazionalizzazione, attraverso: la stipula di una convenzione con Finest S.p.A. (potenziale Socio Istituzionale per investimenti delle imprese nell'Est Europa e nel bacino del Mediterraneo); l'attivazione di procedure per l'ottenimento di finanziamenti agevolati con Simest S.p.A. – possibile partner Istituzionale delle PMI in tutto il mondo; l'avvio delle relazioni con Sace che permettono di proporre alle PMI Clienti e Midcap la Garanzia al 50% per investimenti in Italia mirati ad aumentare la capacità d'offerta per l'export.

Lo stock dei crediti lordi complessivamente erogati dal Gruppo a favore di famiglie, imprese, Terzo settore e Pubblica Amministrazione ammonta al 31 dicembre 2019 a 43,7 miliardi di Euro, per un totale di 513.000 beneficiari. Nel grafico il dettaglio per settori.



**43,7 miliardi di Euro**

crediti lordi complessivamente erogati dal Gruppo a favore di famiglie, imprese, Terzo settore e Pubblica Amministrazione al 31 dicembre 2019



**513.000**

beneficiari

## Crediti alla Clientela





## Supporto alle Banche

Ispirandosi al principio di sussidiarietà nel lavoro operativo dei propri Soci e Clienti, anche nell'ambito della costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo, Cassa Centrale ha focalizzato il proprio *business* nello sviluppo di servizi e prodotti di alta qualità per assicurare alle Banche un'offerta competitiva e l'assistenza tecnica e finanziaria necessaria. Cassa Centrale svolge a favore delle Banche del Gruppo e delle Banche Clienti un'attività di consulenza volta a monitorare e pianificare i rischi, attuali e prospettici, derivanti dall'espletamento dell'attività bancaria sul Territorio. In un'ottica di innovazione e miglioramento continuo, i servizi offerti si integrano trasversalmente con i processi di *business* tipici della Banca al fine di produrre dei modelli, una reportistica e più in generale un'attività di consulenza capaci di coadiuvare gli organi decisionali delle Banche.

### Per il settore bancario

Tra le soluzioni proposte:



#### INVESTIMENTI

un'offerta completa di soluzioni di investimento da mettere a disposizione della propria Clientela



#### FINANZIAMENTI

il supporto e la collaborazione in tutte le operazioni di credito e finanziamento delle Banche locali verso il sistema delle imprese e dei Clienti privati



#### SISTEMI DI PAGAMENTO

per consentire alle Banche locali di offrire alla propria Clientela un servizio completo, moderno ed efficiente nella gestione degli incassi e dei pagamenti



#### BANCASSICURAZIONE

grazie alla competenza di Assicura Agenzia, offre ai propri Clienti tutte le risposte alle esigenze in tema di previdenza, risparmio e di gestione dei rischi



#### OPERATIVITÀ CON L'ESTERO

una serie di servizi offerti alle Banche locali per supportare l'internazionalizzazione delle imprese Clienti



#### DIGITAL BANKING

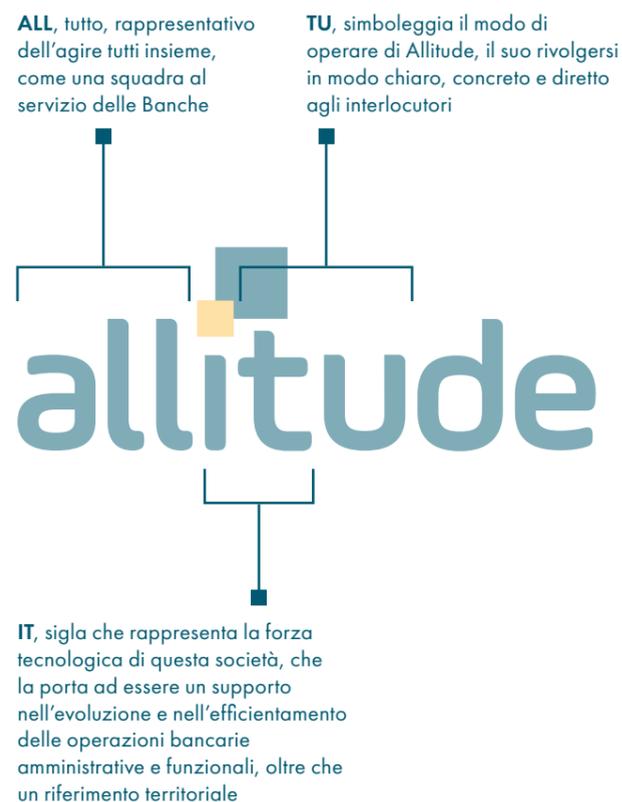
la tecnologia più avanzata per offrire ai propri Clienti, Persone e imprese, tutti i servizi digitali in ambito di *internet & mobile banking* e di *trading online*, che assicurano il rispetto dei più elevati requisiti di sicurezza

Per quanto concerne i sistemi di pagamento e la monetica, il Gruppo è strutturato per rispondere ad ogni esigenza di trasferimento del denaro connessa all'esercizio dell'attività bancaria. Nello specifico, Cassa Centrale offre molteplici servizi, quali la gestione degli incassi e dei regolamenti interbancari, l'emissione e il collocamento di carte di debito, credito e prepagate, il servizio estero (i.e. canalizzazione pagamenti internazionali, gestione crediti documentari e garanzie internazionali *import/export*) e ogni altro servizio che consenta di prestare alla Clientela, privata o aziendale, un servizio completo nella gestione degli incassi e pagamenti.



### Allitude: la nuova società di servizi informatici del gruppo

Il 1° Gennaio 2020 è nata Allitude S.p.A., la nuova società del Gruppo Cassa Centrale, specializzata in servizi di *outsourcing* informatico e di *back-office* per il settore bancario, nata dalla fusione per incorporazione in Phoenix Informatica Bancaria S.p.A., di Servizi Bancari Associati S.p.A., Centro Sistemi Direzionali S.r.l., Informatica Bancaria Trentina S.r.l. e Informatica Bancaria Finanziaria S.p.A. e, nel corso del primo semestre 2020, anche Bologna Servizi Bancari S.r.l. e Cesve S.p.A.. La *mission* di Allitude S.p.A. consiste nel massimizzare il modello di *business* dei Clienti attraverso soluzioni informatiche sviluppate ad hoc e l'erogazione di servizi ad alto valore aggiunto. La nuova società ha sentito l'esigenza di possedere una nuova identità, che potesse mettere in luce sia l'appartenenza al Gruppo sia un nuovo modo di interpretare i servizi bancari. Da qui la scelta del *naming* Allitude: ALL, tutto, rappresentativo dell'agire tutti insieme, come una squadra al servizio delle Banche; IT, sigla che rappresenta la forza tecnologica di questa società, che la porta ad essere un supporto nell'evoluzione e nell'efficientamento delle operazioni bancarie amministrative e funzionali, oltre che un riferimento territoriale; TU che simboleggia il modo di operare di Allitude, il suo rivolgersi in modo chiaro, concreto e diretto agli interlocutori. Un'azienda che grazie a questo insieme di caratteristiche e di competenze riesca a individuare le soluzioni più adatte alle esigenze in ambito *digital* delle Banche.



Nel vasto e articolato mondo della finanza, sono due i versanti di intervento: da un lato, mediante la fornitura di servizi di intermediazione di qualità, che tutelino l'affidabilità, la continuità e l'efficienza dell'operatività bancaria; dall'altro lato, mettendo gli istituti in condizione di offrire alla loro Clientela una vasta gamma di soluzioni di investimento. Tra queste spiccano i fondi comuni attraverso la controllata NEAM, le gestioni patrimoniali ad alto grado di personalizzazione, i certificati di investimento, le sicav multicomparto e *multimanager*, la consulenza avanzata, la previdenza integrativa e le polizze vita.

All'interno del Gruppo, un ruolo fondamentale nel supportare le Banche nella definizione dell'offerta assicurativa è svolto da Assicura, che ha l'obiettivo di fornire ai Soci e ai Clienti delle Banche le migliori soluzioni assicurative e previdenziali, attraverso le due società Assicura Agenzia e Assicura Broker.

La Bancassicurazione costituisce uno strumento prezioso che il Gruppo mette a disposizione per fornire sostegno e assistenza ai Soci e ai Clienti, affinché comprendano l'importanza di assicurare se stessi e i propri familiari rispetto ai rischi che la vita riserva e di pianificare un quadro previdenziale necessario a garantirsi un futuro sereno. Anche nel corso del 2019, il comparto della Bancassicurazione ha confermato risultati positivi, coerenti con un'offerta di prodotti che risponde alle esigenze nelle diverse fasi di

vita, a dimostrazione dell'impegno profuso dalle Banche nel promuovere l'educazione alla previdenza.

Assicura opera anche come agenzia tradizionale, sia attraverso sportelli aperti al pubblico, sia tramite convenzioni con Confartigianato e Confcooperative del Friuli Venezia Giulia.

Assicura Broker si occupa di attività di brokeraggio assicurativo a favore delle Banche e, per il tramite delle stesse, alle aziende Clienti.

Assicura supporta inoltre le Banche nella formazione, mirata sia ad assolvere correttamente agli obblighi previsti dal regolamento IVASS, che a garantire un'adeguata preparazione del personale rispetto ai prodotti e servizi offerti alla Clientela.



### Assicura: rebranding, nuovi progetti e riconoscimenti 2019

In tema di *rebranding* delle Società del Gruppo, Assicura ha manifestato l'esigenza di avere un'identità condivisa e riconoscibile, distintiva rispetto alla concorrenza, ma in linea con la *corporate identity* del Gruppo. Per questo, nel 2019 è stato sviluppato il progetto che ha portato all'assunzione di un nuovo logo in linea con quello della Capogruppo e delle Banche, la cui veste grafica – che sarà operativa dal mese di marzo 2020 – si rifletta anche nella declinazione dei prodotti e nella realizzazione dei nuovi supporti promozionali.

Assicura nel corso del 2020 sarà impegnata anche in due ulteriori importanti progetti in aggiunta al *rebranding*. Il Progetto PMI, che prevede la messa a disposizione di coperture ad hoc dedicate alle piccole e medie imprese e ai liberi professionisti, modulabili secondo esigenze specifiche, e il Progetto *Welfare*, che, attraverso una nuova

polizza "Long Term Care", rappresenterà una proposta adeguata e innovativa in tema di previdenza complementare e di coperture mirate ad assicurare il rischio di non autosufficienza.

L'attenzione di Assicura e Cassa Centrale per il futuro delle Persone, interpretata dal ruolo chiave che le Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Raiffeisenkassen hanno sempre rivestito nella relazione con i propri Clienti, è testimoniata anche dai risultati raggiunti nella previdenza complementare: Assicura vanta infatti quasi 45 mila aderenti al Fondo Pensione aperto Plurifonds, per oltre 448 milioni di Euro investiti nel mantenimento del tenore di vita una volta raggiunta l'età della quiescenza.

A testimonianza ulteriore dell'impegno e dei risultati raggiunti nel corso del 2019, agli *Insurance & Previdenza Awards 2019* di Milano Finanza – cerimonia per la premiazione delle aziende e dei personaggi protagonisti del mondo assicurativo – è stato assegnato a Cassa Centrale il premio *Insurance & Previdenza Elite*, per la forte crescita nel biennio 2018-2019 nel portafoglio di Bancassicurazione. Un premio conferito alle realtà che si sono distinte per credibilità e reputazione, e che si sono messe in luce per le loro strategie.

# mycms

## MyCMS

A supporto del presidio del canale *internet* delle Banche del Gruppo, Cassa Centrale ha messo a disposizione il servizio MyCMS (*Content Management System*), un progetto funzionale alla veicolazione dell'immagine identitaria e dell'offerta di Gruppo. MyCMS rappresenta uno strumento per realizzare importanti economie di

scala e garantire alle Banche del Gruppo la possibilità di costruire in modo semplice e intuitivo il proprio sito *internet* istituzionale. Una piattaforma *open source*, flessibile, modulare e personalizzabile per rispondere alla continua evoluzione e trasformazione della tecnologia che ha introdotto nuovi *standard*, requisiti di sicurezza e funzionalità che risultano di fondamentale importanza affinché le Banche possano realizzare il proprio sito *web* in modo innovativo, facile e sicuro, ma soprattutto con un risultato estremamente semplice ed efficace per gli utenti finali. Nel corso del 2019 ha aderito a questo importante progetto la maggioranza delle Banche del Gruppo. Il percorso di accompagnamento nella migrazione è stato supportato con molte ore di formazione, erogate sia in videoconferenza sia in aula.

# Credito e finanza responsabile

Il Gruppo intende intensificare la propria attività nell'ambito della finanza sostenibile e responsabile, in ragione della coerenza con i valori identitari della Cooperazione di Credito. Le Casse Rurali, le Banche di Credito Cooperativo e le Raiffeisenkassen sono nate infatti con lo scopo di sostenere le Comunità e il tessuto economico nei Territori di riferimento, mettendo le Persone al centro e favorendo l'inclusione finanziaria e sociale tramite la valorizzazione di informazioni di prossimità che solo le realtà autenticamente locali riescono a intermediare. Nel mantenere sempre un approccio imprenditoriale, che negli anni ha permesso di creare valore economico, la Cooperazione di Credito si è da sempre contraddistinta per una spiccata eticità nell'esercizio della propria attività. Il mondo dell'associazionismo e le reti di relazioni che ne conseguono, per fare un esempio, si giovano in misura importante del sostegno capillare delle tante cooperative di credito, con un impatto potenziale rilevante sia in termini economici sia in termini sociali.

L'eticità delle cooperative di credito, sancita negli Statuti e a più riprese riconosciuta dai vari provvedimenti normativi e regolamentari, è quindi caratterizzata dalla prossimità che si avvale di un rapporto fiduciario importante con la Clientela, costituita tradizionalmente e prevalentemente, da piccoli risparmiatori, famiglie, imprese di media e piccola dimensione e tante Comunità attente alla relazione e sensibili alla vicinanza della propria Banca. Un rapporto fiduciario di reciprocità che viene preservato dall'attenzione alle esigenze del Cliente e alla trasparenza, alla convenienza, alla qualità del servizio.

In ragione del ruolo di sostegno all'operatività della Cooperazione di Credito, il Gruppo presta particolare attenzione all'impatto potenziale derivante da rischi reputazionali che potrebbero incrinare il rapporto fiduciario con la Clientela. Il risparmio e il patrimonio della Clientela sono valori che vanno tutelati e difesi.

Nell'ambito delle sue attività di gestione del risparmio e di collocamento di prodotti finanziari destinati alla Clientela *retail*, il Gruppo ha progressivamente aumentato il proprio impegno e cercato di alimentare la sensibilità nei confronti di queste tematiche. A tal proposito, per il 2020, il Gruppo ha previsto di attivare specifiche iniziative di carattere commerciale

e formativo volte ad aumentare l'attenzione dei Clienti nei confronti degli strumenti che investono nella finanza che integra criteri ambientali, sociali e di *governance* (ESG) nei prodotti e nei processi finanziari.

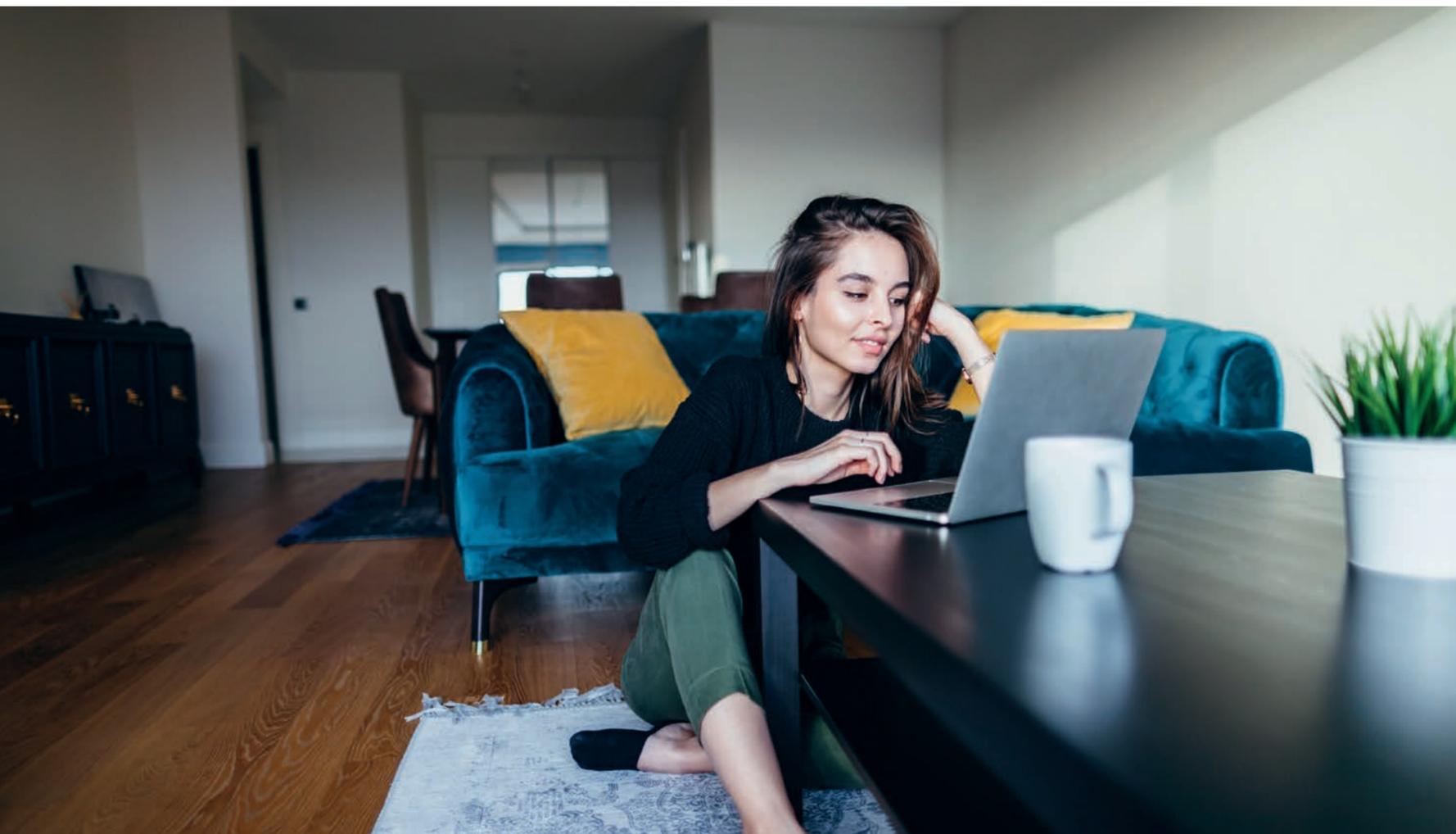
È infatti sentita l'esigenza di promuovere in maniera via via più rilevante e strutturata la finanza sostenibile, attraverso la partecipazione ad iniziative e realtà che si occupano di questi temi, in termini sia di ricerca sia di sviluppo e promozione della finanza sostenibile e responsabile.

In tale contesto, dal 2019, Cassa Centrale è diventata membro del Forum per la Finanza Sostenibile, un'associazione *non profit multi-stakeholder*, di cui fanno parte operatori del mondo finanziario e altri soggetti interessati dagli effetti ambientali e sociali dell'attività finanziaria. La sua *mission* è quella di promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione di criteri ESG negli strumenti e nei processi finanziari.

Nella convinzione che un'offerta adeguata di prodotti sia funzionale all'efficacia delle proposte di investimento, il Gruppo, attraverso la controllata NEAM – Nord Est Asset Management – ha istituito alcuni comparti del fondo di investimento NEF, coerenti con i principi della finanza sostenibile e responsabile, la cui gestione rispetta i seguenti criteri:

- la selezione di Società e Paesi nei quali vi sia una maggiore attenzione e tutela degli aspetti legati all'ambiente, al sociale e alla *governance* (ESG *compliant*);
- l'esclusione a monte di Società che lavorano in alcuni settori c.d. controversi, quali ad esempio quello del tabacco, della pornografia, degli alcolici, del gioco d'azzardo, delle armi e/o in Paesi nei quali per esempio siano attuate o tollerate gravi violazioni dei diritti umani.

Si tratta dei comparti etici della gamma NEF (*NEF Ethical Total Return Bond*, *NEF Ethical Balanced Conservative* e *NEF Ethical Balanced Dynamic*) che sono tra i 34 fondi al mondo ad aver ricevuto la certificazione per il rispetto dei criteri sulla finanza etica da parte della *Luxembourg Finance Labelling Agency*, un ente internazionale indipendente e *no profit*, creato nel 2006



da sette istituzioni lussemburghesi, che mira a promuovere la finanza responsabile.

A fine dicembre 2019, le masse complessive investite nei fondi Ethical superano i 750 milioni di Euro. Cifra che aumenta se si considera che buona parte delle strategie di gestione applicate anche agli altri comparti del fondo di investimento NEF va ad integrare i processi di selezione con criteri ESG.



oltre **750** milioni di Euro

masse complessive investite nei fondi Ethical



#### ESG luxflag label per i fondi etici NEF

Nel corso del 2019 i fondi etici di NEF hanno ottenuto le ESG *label* di qualità *LuxFLAG*, ovvero le etichette europee di finanza sostenibile.

Nel comparto del credito responsabile, l'impegno del Gruppo a sostegno di famiglie e piccole e medie imprese si concretizza con l'inclusione di finalità sociali nell'offerta dei diversi strumenti di credito. Nello specifico, i finanziamenti destinati al sociale sono intermediati dal Gruppo attraverso diversi canali, quali:

- la valutazione qualitativa dell'iniziativa affiancando all'analisi quantitativa le informazioni di prossimità delle quali solo una realtà bancaria autenticamente locale è in possesso;
- lo sviluppo di relazioni finanziarie con consorzi di secondo livello espressione della cooperazione sociale, nonché la stipula di convenzioni in rappresentanza delle Banche con realtà della Cooperazione;
- l'adesione a protocolli e convenzioni con Enti Pubblici/Associazioni di Categoria per finanziamenti a condizioni facilitate, anche ai fini

dell'internazionalizzazione delle imprese (mondo articolato delle agevolazioni, Finest, Simest, Fism Trento, PAT per contributi casa);

- la collaborazione organica con il sistema dei Confidi;
- l'operatività sui contributi pubblici rivolti alle famiglie (es. acquisto abitazione, prestiti d'onore);
- l'adesione all'iniziativa di categoria "Microfinanza Campesina", iniziativa di cooperazione internazionale che attraverso il Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio combatte la povertà e favorisce l'inclusione finanziaria in Ecuador.

Per il 2020, il Gruppo ha l'obiettivo di stipulare una convenzione anche per lo sviluppo di progetti di Microcredito.



#### Progetto Microfinanza Campesina del Credito Cooperativo in Ecuador

Reciprocità, partecipazione, scambio di risorse, formazione, arricchimento culturale sono le parole chiave che delineano il progetto Microfinanza Campesina del Credito Cooperativo in Ecuador.

Un progetto basato sulla collaborazione diretta, sancita da un Accordo di cooperazione culturale e finanziaria siglato nel 2002 e rinnovata nel 2012, tra Federcasse e banCODESARROLLO. Altro *partner* importante è il FEPP, una fondazione privata senza scopo di lucro nata negli anni '70, su auspicio della Conferenza Episcopale Ecuatoriana, per la creazione di un fondo comune per assistere i più poveri nella prospettiva di uno sviluppo solidale dell'umanità.

Il Progetto, attivo da oltre 15 anni, è il più grande realizzato in Ecuador con fondi privati ed è riconosciuto a livello internazionale come un nuovo modello di cooperazione per combattere la povertà nei Paesi in via di sviluppo.

Con riferimento ai prodotti e servizi con finalità sociale erogati dalla Capogruppo e già in essere nello scorso periodo di rendicontazione, per il segmento *Commercial and Corporate Banking* i diversi finanziamenti erogati nel corso del 2019 sono riferibili, oltre che a crediti agevolati, anche ad operazioni di finanziamento per la riqualificazione di uno studentato, di rifinanziamento per la costruzione di un museo, di acquisto di un immobile quale sede di un'associazione e per la realizzazione di una struttura dedicata ai bambini autistici. Infine, per il medesimo segmento, a livello internazionale, è stato erogato un mutuo per il FEPP (Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio) ed è stato concesso un credito di firma

per una cooperativa agricola bosniaca a garanzia dell'apertura di credito concessa da SEFEA<sup>5</sup>.

Avendo riguardo al segmento *Retail Banking*, invece, le operazioni in essere includono oltre a crediti agevolati anche l'anticipo del TFR ai lavoratori di un'azienda fallita.

Di seguito si riportano i dati di *stock* al 31 dicembre 2019 dei prodotti e servizi con finalità sociali per linea di *business*<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> SEFEA IMPACT è una società di gestione del risparmio dedicata ad istituire e gestire Fondi di Investimento Alternativi (FIA) chiusi.

<sup>6</sup> I dati si riferiscono a Cassa Centrale.

STOCK DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019			2018 (*)		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale (Importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (Importi in milioni di Euro)	%	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale (Importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (Importi in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	3,44	28,69	12,00%	0,47	32,45	1,46%
<i>Commercial and Corporate Banking</i>	40,26	627,83	6,41%	36,79	468,66	7,85%

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

Di seguito sono riportate le nuove erogazioni di prodotti e servizi con finalità sociali per linea di business che si riferiscono a crediti agevolati concessi nel corso del 2019 per lo più riconducibili a mutui per i privati con contributi provinciali e a finanziamenti Sabatini per le imprese<sup>6</sup>.

NUOVE EROGAZIONI DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale (Importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (Importi in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	0,07	4,37	1,66%
<i>Commercial and Corporate Banking</i>	3,87	419,36	0,92%

La maggior parte dei finanziamenti con finalità ambientali concessi nel biennio 2018-2019 è stata erogata a favore di Clienti per supportare i loro investimenti per l'utilizzo di energie rinnovabili, quali il fotovoltaico, l'idroelettrico, l'eolico e il teleriscaldamento. I dati di stock al 31 dicembre 2019 dei prodotti e servizi con finalità ambientali per linea di business sono riportati nella tabella seguente<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> I dati si riferiscono a Cassa Centrale.

STOCK DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019			2018 (*)		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale (Importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (Importi in milioni di Euro)	%	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale (Importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (Importi in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	-	28,69	-	-	32,45	-
<i>Commercial and Corporate Banking</i>	66,54	627,83	10,60%	63,23	468,66	13,49%

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca



Di seguito sono riportate le nuove erogazioni di prodotti e servizi con finalità ambientali per linea di *business* concesse nel corso del 2019.

NUOVE EROGAZIONI DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale (Importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di <i>business</i> (Importi in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	-	4,37	-
<i>Commercial and Corporate Banking</i>	9,53	419,36	2,27%



Inoltre, il Gruppo ha strutturato diverse operazioni di affidamento ed erogazione di credito in *pool* finalizzate alla produzione di energia da fonti rinnovabili, diversificate per settore e fonte di approvvigionamento (fotovoltaico, idroelettrico, eolico, biogas, etc.). Nel valutare l'adeguatezza delle scelte di *asset allocation* si è proceduto ad effettuare un'analisi molto rigorosa nella fase di *due diligence* tecnica (ad esempio, idrologia dei corsi d'acqua, collocazione dell'impianto, qualità delle materie prime utilizzate per la produzione del biogas, etc.) attraverso il ricorso a consulenti qualificati, e una verifica della disponibilità di *sponsor* a intervenire nella ricapitalizzazione della società debitrice. La logica che viene seguita è quella della condivisione del rischio attraverso dei *pool* di finanziamento.

È stato inoltre potenziato il servizio Corporate aprendo uffici nelle varie Sedi Territoriali con almeno due persone in ciascuna di esse. Obiettivo di questo servizio è di rispondere alle esigenze finanziarie delle aziende medio/grandi attraverso un'offerta strutturata e di intervenire insieme alle Banche del Gruppo nelle operazioni previste dal "Regolamento del Credito".

Nel 2019, Cassa Centrale ha aderito alla "Energy Efficient Mortgages Initiative" funzionale a promuovere un quadro regolamentare coordinato a livello europeo, per quanto attiene la definizione di "mutuo verde", dando priorità alla riqualificazione energetica degli immobili.

Per il 2020, il Gruppo si è posto l'obiettivo di completare le attività funzionali all'avvio dell'operatività con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) al fine di proporre finanziamenti per lo sviluppo e l'attuazione di progetti e programmi di economia circolare.

## L'attenzione al Cliente

L'impegno costante a promuovere i valori del Gruppo, nonché a garantire l'ascolto e il dialogo con i propri *stakeholder*, consente di cogliere i fattori chiave della responsabilità d'impresa. La qualità delle relazioni con i Clienti con tutte le Società del Gruppo e gli altri *stakeholder*, rappresenta il punto focale per la gestione del *business* in modo corretto e trasparente. Fattore strategico e fondamentale è la solidità delle relazioni che non può prescindere da un insieme di professionalità e capacità messe in gioco dal Gruppo, a tutti i livelli. Buone regole, competenze chiare e definite, comportamenti responsabili sono le basi su cui poggia la salvaguardia del cliente. Il riconoscimento del Cliente pertanto, non passa solo attraverso elementi come la qualità e il costo del prodotto e/o del servizio reso, ma anche attraverso elementi meno tangibili come ad esempio la trasparenza delle condizioni contrattuali, la rapidità e la chiarezza nel ricevere le informazioni, il rispetto delle condizioni di *privacy* necessarie a garantire una gestione dei rapporti efficiente e rispettosa dei bisogni dei Clienti.

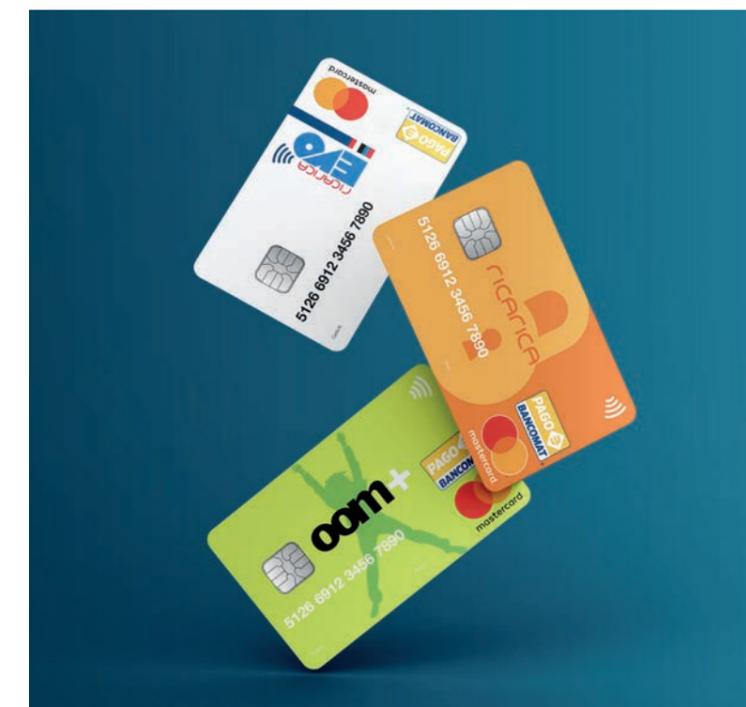
Rivestono inoltre un'importanza vitale per il futuro del Gruppo anche l'innovazione digitale che si accompagna ai cambiamenti e agli ambiti competitivi che si trovano ad affrontare le imprese del settore bancario, senza mai perdere di vista la natura di Banca di relazione che caratterizza il Credito Cooperativo.

Il Gruppo è costantemente impegnato nell'adeguamento del proprio catalogo di offerta al mutato contesto, ricercando nel continuo soluzioni che abbinino la chiarezza e la semplicità d'uso per il cliente, alla qualità del servizio e alla compatibilità ambientale. Rappresentano alcuni esempi di questo approccio:

- l'applicativo bancario SIB2000 per le Banche del Gruppo e per le Banche Clienti;
- la piattaforma di Banca virtuale Inbank, in uso a oltre un milione di utenti privati e imprese, fruibile anche attraverso App dedicata e disponibile nella versione Inbank accessibile destinata agli ipovedenti;
- la gestione ed ottimizzazione della rete di sportelli automatici ATM e dei terminali POS.

Tra i prodotti offerti e studiati per essere innovativi e soddisfare le esigenze della Clientela, si possono citare inoltre, a titolo esemplificativo: la carta prepagata ricaricabile nominativa "RICARICA EVO" che, se abilitata alla tecnologia *contactless*, consente di effettuare operazioni di pagamento anche mediante semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta stessa; e la carta prepagata "OOM+", risultato della co-progettazione con associazioni giovanili e che prevede diversi servizi dedicati, come ad esempio un circuito di esercizi convenzionati e la promozione di *contest* riservati ai ragazzi.

# INBANK



Anche nel 2019, attraverso l'accordo distributivo in essere con Deutsche Bank e presidiato con il *brand* di segmento "Prestipay" di proprietà di Cassa Centrale, le Banche hanno avuto la possibilità di presentare alle famiglie soluzioni di finanziamento nell'ambito del credito al consumo con una gamma di prodotti competitiva e diversificata, spaziando dai prestiti personali alla cessione del quinto dello stipendio e della pensione, fornendo al Cliente un elevato livello di servizio con tempi di valutazione della richiesta di finanziamento molto rapidi, prestando sempre attenzione al merito di credito, anche nell'ottica di evitare rischi di sovra indebitamento.



Nel 2020 la presenza del Gruppo nel segmento del credito al consumo si rafforzerà in linea con i piani previsti, grazie all'avvio operativo della società specializzata Prestipay S.p.A., che grazie all'ottenimento, a fine 2019, dell'autorizzazione ad operare come intermediario finanziario, sarà in grado di subentrare all'accordo distributivo attraverso il collocamento di prodotti propri, caratterizzati da ulteriori innovazioni operative.

In relazione alla comunicazione su prodotti specifici, il Gruppo affianca ai siti istituzionali delle diverse società, ulteriori siti dedicati e con funzione illustrativa all'interno dei quali, in un'ottica di chiarezza e trasparenza, sono previste aree riservate, quali ad esempio:

- [www.prestipay.it](http://www.prestipay.it);
- [www.nef.lu](http://www.nef.lu);
- [www.mygp.it](http://www.mygp.it);
- [www.myassicura.it](http://www.myassicura.it);
- [www.oraomaipiu.it](http://www.oraomaipiu.it).

Il Codice Etico di Cassa Centrale sancisce come l'obiettivo prioritario sia la piena soddisfazione delle esigenze delle Banche del Gruppo e della loro Clientela, anche al fine della creazione di un solido rapporto ispirato ai generali valori di correttezza, onestà, efficienza e professionalità. All'interno del Codice Etico si precisa anche che tutti coloro che operano in nome e

per conto del Gruppo sono tenuti ad improntare il loro comportamento ai criteri di cortesia, trasparenza, collaborazione e a garantire il rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso dell'attività, nonché in ossequio alla vigente normativa in tema di *privacy*.

È indispensabile che i rapporti con il Cliente siano improntati: alla piena osservanza e rispetto delle leggi, della normativa di vigilanza, delle disposizioni in tema di antiriciclaggio, antiusura e trasparenza, nonché della regolamentazione interna con riferimento alla forma e allo spirito delle stesse; ad evitare di intrattenere relazioni con soggetti dei quali sia conosciuto o sospetto il coinvolgimento in attività illecite; all'esclusione dei rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona (ad esempio: sfruttamento del lavoro minorile o impiego di manodopera priva di ogni tutela e garanzia); all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno sia esterno.

Tali principi sono stati ulteriormente declinati all'interno del "Regolamento prodotti e servizi bancari e finanziari" che formalizza e regola le procedure interne volte ad assicurare:

- la valutazione, anche con il coinvolgimento delle Funzioni di controllo, della struttura dei prodotti con riferimento alla comprensibilità da parte dei Clienti, alla loro conformità alle norme di legge, regolamentari e alle disposizioni delle Autorità di Vigilanza competenti;
- la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti;
- la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla Clientela, ogni qualvolta la normativa vigente preveda che essi non possano superare o siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute, sia attestata per iscritto e formalmente approvata;
- una pronta risposta alle richieste che possano provenire dalla Clientela nel corso del rapporto (accesso al testo aggiornato del contratto qualora siano state apportate modifiche unilaterali, restituzione di somme indebitamente addebitate, obblighi di comunicazione alla Clientela);
- *standard* di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengano soggetti terzi estranei all'organizzazione interna;

- l'adozione di forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita che non costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei Clienti.

L'adozione di tali procedure ha l'obiettivo di presidiare i rischi legali e di reputazione del Gruppo attraverso il mantenimento di rapporti trasparenti e corretti con i propri Clienti.

Il Gruppo, orientando la propria attività alla piena soddisfazione e alla tutela delle Banche e dei loro Clienti, presta attenzione alle richieste che possano favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti. In tale contesto, rivestono particolare importanza i frequenti contatti tra le strutture del Gruppo, le Banche e i relativi Clienti in quanto costituiscono momenti di dialogo attraverso il quale il Gruppo ha la possibilità di comprendere in tempo reale bisogni e aspettative.

Per questo motivo i reclami sono trattati con grande attenzione e sensibilità quali opportunità di confronto ed individuazione delle strategie di miglioramento della fiducia e della soddisfazione della Clientela. Al fine di assicurare un'efficace ed efficiente gestione dei reclami, Cassa Centrale si è dotata del "Regolamento per la trattazione dei reclami", che si applica ai reclami di qualsiasi natura provenienti dalla Clientela, inclusi quelli relativi a polizze assicurative collocate in qualità di intermediario assicurativo.

La procedura prevista all'interno del suddetto Regolamento ha lo scopo di assicurare una sollecita trattazione dei reclami, specificando ruoli e responsabilità delle strutture e unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio Reclami. Essa è finalizzata a mantenere rapporti corretti e trasparenti con la Clientela e ad assicurare massima cura nella gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la Clientela anche al fine di contenere i relativi rischi legali e di reputazione.

L'Ufficio Reclami di Cassa Centrale è incardinato presso la Direzione Legale della Banca, il cui Responsabile riveste, altresì, la qualifica di Responsabile dell'Ufficio Reclami. Esso è indipendente ed autonomo rispetto alle Funzioni della Banca preposte alla commercializzazione di servizi e prodotti.

<sup>8</sup> Il numero di reclami relativi al 2019 non è confrontabile con quello relativo all'esercizio precedente in quanto, come segnalato in nota metodologica, vi è stata una notevole estensione del perimetro di rendicontazione.

L'Ufficio istruisce la pratica, valuta i reclami, predispone ed invia la risposta al cliente, dà disposizione per l'eventuale soddisfacimento della richiesta e provvede alla conservazione ed archiviazione del reclamo. In particolare, l'Ufficio Reclami effettua i controlli di linea funzionali allo svolgimento della procedura di gestione e di riscontro ai reclami in maniera conforme alla normativa; effettua un'analisi complessiva sull'andamento e sulle tipologie di reclami ricevuti, monitorando al contempo l'evoluzione della giurisprudenza, in primis con riferimento alle decisioni dell'ABF, al fine di dare riscontri che, ove possibile, prevengano contenziosi in sede giurisdizionale.

La Direzione Compliance:

- ha accesso in ogni momento al registro reclami e a ogni dato e documento relativo ai reclami ricevuti e alle risposte fornite dall'Ufficio Reclami;
- analizza i dati sui reclami e la gestione dei reclami al fine di assicurare che i rischi e i problemi siano adeguatamente individuati e affrontati e di verificare la qualità delle risposte fornite ai reclamanti;
- riferisce agli organi aziendali, almeno in occasione della relazione consuntiva annuale e anche sulla base della relazione predisposta dal Responsabile dell'Ufficio Reclami, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti; sulle pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai Clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato; sulle principali criticità che emergono dai reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

La Direzione Internal Audit, nell'ambito della propria attività di controllo, verifica il processo di gestione dei reclami e il corretto funzionamento delle strutture deputate alla gestione delle segnalazioni.

Nel corso del 2018 sono stati registrati, gestiti e chiusi 18 reclami – relativi a trasparenza, incassi e pagamenti e finanza – ed è stato risolto un reclamo aperto durante l'esercizio precedente.

Nel corso del 2019 il numero di reclami gestiti dal Gruppo ammonta a 964<sup>8</sup>, dei quali 945 sono stati processati e 875 sono stati risolti ed

archiviati. A questi si aggiungono i 43 reclami archiviati e risolti relativi a precedenti periodi di rendicontazione. Come si può osservare dal grafico a lato riportato, i reclami presentati nel corso del 2019 hanno riguardato principalmente i servizi bancari e di credito/finanziamento. In via generale, laddove il reclamo sia stato considerato fondato (o parzialmente fondato) si è provveduto ad effettuare il relativo rimborso, anche parziale, al reclamante.

Il Gruppo, essendo molto attento e sensibile ai reclami ricevuti dalla propria Clientela, una volta valutata la natura degli stessi, provvede, se del caso, ad adottare azioni correttive di matrice formativa, organizzativa e tecnologica idonei a prevenire eventuali ulteriori ripetizioni dei disagi arrecati.

## Reclami per tipologia



## Credito Cooperativo e territorialità: il punto di vista dei consumatori

Un'importante progettualità promossa nel corso del 2019 è stata un'analisi sul Credito Cooperativo, con i seguenti obiettivi:

- analizzare il *sentiment* del Credito Cooperativo e la percezione del *brand* da parte dei consumatori;
- fotografare lo stato del mercato e il ruolo del Credito Cooperativo;
- approfondire il concetto di Banca di Territorio, per capire se è presidiato da altre Banche, come lo interpretano i consumatori (e se lo vivono come un valore aggiunto), nonché se è una caratteristica che viene attribuita al Credito Cooperativo.

Il disegno di ricerca si è sviluppato in quattro fasi:



Analisi di scenario, diretta a comprendere come le principali Banche raccontano la territorialità (ad esempio, come si posizionano su questo tema, come lo interpretano e lo raccontano, etc.). Tale analisi è stata utile per costruire l'impianto teorico all'interno del quale valutare le evidenze emerse attraverso l'analisi qualitativa e quantitativa e per misurare le strategie future, definendo il possibile posizionamento del Gruppo in termini di comunicazione della territorialità in modo distintivo rispetto alla concorrenza.



*Web/social listening* (analisi qualitativa), finalizzato a comprendere come viene raccontato *online* il Credito Cooperativo, con l'obiettivo di capire come questo viene percepito, che rappresentazione ne viene data, come la territorialità possa influenzare anche chi non conosce il Credito Cooperativo ma legge questi contenuti *web*, quali temi sono presenti *online* e se la territorialità è davvero un tema significativo per le persone. La reputazione *online* e *social* del Credito Cooperativo è stata effettuata attraverso una *social media research* che ha analizzato il conversato su: Facebook, Twitter, Instagram, forum, *news*, *blog*, Tumblr.



Interviste (analisi qualitativa), aventi lo scopo di misurare come viene percepito il Credito Cooperativo da Clienti e non Clienti, le motivazioni relative alla scelta di una Banca e il ruolo della territorialità in questa scelta, l'atteggiamento e il vissuto nei confronti dei servizi bancari. Sono state effettuate 24 interviste individuali in presenza fisica in 4 città.



Questionario (analisi quantitativa), diretto ad analizzare i diversi profili dei Clienti bancari e il loro rapporto con le Banche allo scopo di dare un peso alle evidenze emerse nella fase qualitativa (la percezione del Credito Cooperativo, il rapporto dei Clienti con le Banche, l'*awareness* del *brand* tra i non Clienti). Il questionario è stato somministrato nell'ambito di una *survey online* su un campione di 1.011 persone.

L'analisi svolta sul *sentiment* del Credito Cooperativo e la percezione dello stesso da parte dei consumatori ha rappresentato un'utile base di partenza per lo sviluppo del nuovo *brand* di Cassa Centrale e del Gruppo, nonché per il *rebranding* delle singole Banche del Gruppo e per la crescita generale di queste ultime e del Gruppo nell'ambito della comunicazione *online*.



04

Attenzione  
al Territorio e  
all'ambiente



# La Banca e il Territorio

Cassa Centrale nasce quale espressione delle Banche di Credito Cooperativo, a loro volta paradigma della relazione con i Territori e le Comunità. Dal 1° gennaio 2019 Cassa Centrale è diventata la Capogruppo del Gruppo Cassa Centrale, formato da 80 Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen, che rappresentano un'esperienza unica e distintiva all'interno del panorama bancario italiano come esempio di democrazia economica e vicinanza alle Comunità locali.



LOCALISMO

## LA DIFFERENZA È VALORE

Sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità locali. Il legame con i Territori in cui operiamo è totale e permanente.



VISIONE

## VICINI ALLE PERSONE E ALLE COMUNITÀ

Vogliamo fare banca come abbiamo sempre fatto, coerenti con noi stessi e con la nostra storia. La novità è che ora lo facciamo insieme, con la forza che ci dà l'essere Gruppo.

Lavoriamo in modo originale e differente, secondo un modello che genera ricchezza e sviluppo condiviso, di generazione in generazione.

Attraverso la sua offerta di prodotti e servizi a favore delle Banche, Cassa Centrale ha rappresentato un fattore di crescita e di sviluppo a supporto dell'economia locale. Il radicamento sul Territorio di Cassa Centrale e delle Banche del Gruppo è imperniato principalmente sul sostegno all'operatività delle stesse e funzionale al loro accreditamento, mettendole nella condizione di operare nel migliore dei modi al servizio delle Comunità e dei Territori.

Il contatto con le Banche è assicurato nel quotidiano dalla disponibilità e reperibilità dei vertici aziendali e di tutto il personale al fine di garantire un elevato *standard* di qualità nell'erogazione dei servizi al Cliente. La prossimità di Cassa Centrale si esplicita sia con modalità dirette attraverso la presenza fisica, sia con l'utilizzo di canali virtuali.

La vicinanza alle Comunità è realizzata innanzitutto attraverso una presenza fisica capillare, costituita dagli sportelli delle Banche e dalle Sedi Territoriali di Cassa Centrale. Anche a seguito del riassetto del Credito Cooperativo conseguente alla riforma varata nel 2016, il Gruppo ha preservato ed anzi mira a rafforzare la capacità di servizio delle Banche del Gruppo al Territorio e alla Comunità locale, favorendo la stabilità del sistema nel suo complesso. La mutualità, caratteristica propria del Credito Cooperativo, assicura infatti l'appartenenza al Territorio per definizione (nella proprietà e nell'operatività) e si traduce nello sviluppo di reciprocità della Banca, con i Territori e le Comunità di riferimento. Per questa ragione, svilupparsi coincide con il far sviluppare, secondo un approccio ed un comportamento da sempre circolari.

L'insieme delle Banche del Gruppo conta, al 31 dicembre 2019, 1.500 sportelli in 1.071 Comuni. Circa il 22% degli sportelli è ubicato in Comuni di popolazione inferiore ai 3.000 abitanti, a fronte del 9% delle altre Banche, ed in 313 Comuni, il Gruppo rappresenta l'unica presenza bancaria. La rete di contatto tra Cassa Centrale, le Banche del Gruppo ed i relativi Clienti ha l'obiettivo di rafforzare la presenza sul Territorio per garantire supporto e operatività efficienti.

Nel corso del 2019 il numero degli sportelli del Gruppo si è ridotto leggermente, in misura peraltro molto più contenuta di quanto è avvenuto per il resto del sistema bancario, caratterizzato da una forte razionalizzazione della rete distributiva volta a ridurre i costi operativi ed a incentivare l'utilizzo dell'*internet banking* per le operazioni a basso valore aggiunto.



1.500  
sportelli



1.071  
Comuni Italiani

## Numero di sportelli per abitanti per Comune



(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

Il Gruppo è costantemente in contatto con le Comunità e i Territori di riferimento anche attraverso il sito istituzionale [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it). Ad agosto 2019, è stato pubblicato il nuovo sito *internet* del Gruppo, un passaggio fondamentale nella realizzazione della nuova identità, anche in considerazione del fatto che i canali digitali rivestono un'importanza strategica nell'informativa alla Clientela e ai mercati. Il Gruppo ha ritenuto importante raccontare la propria identità e la propria storia, in modo più coerente, sia per agli *stakeholder* abituali sia per chi impara a conoscere il Gruppo e la Capogruppo Cassa Centrale Banca, attraverso un nuovo portale *web* sviluppato con una piattaforma tecnologica all'avanguardia e che garantisce i massimi *standard* di sicurezza e di *customer experience*. Il portale *web* è stato sviluppato per poter disporre di un *hub* digitale non

solo inteso come canale informativo e vetrina d'offerta ma anche come veicolo di reindirizzamento verso i siti *internet* delle Banche del Gruppo e verso i portali di prodotto.

Il sito [cassacentrale.it](http://cassacentrale.it) si caratterizza per un percorso di navigazione ottimizzato per le esigenze degli utenti, con contenuti immediati e informazioni sempre fruibili: è possibile navigare le principali sezioni dedicate agli argomenti più rilevanti come la *Governance*, le sezioni Investitori, la sezione Media e Eventi, oltre a quella dedicata all'accesso alla piattaforma di *recruiting*. È presente, inoltre, una sezione dedicata all'offerta alle Banche, alle famiglie e alle imprese, che rimanda alla ricerca delle filiali delle Banche del Gruppo.

# Relazioni esterne e con i Soci

Il rapporto basato sul costante dialogo e sul coinvolgimento attivo dei propri *stakeholder* è espressione della responsabilità che il Gruppo ha nei confronti del Territorio con cui si relaziona.



COOPERAZIONE

## IL SEGRETO DEL NOSTRO SUCCESSO

L'unione delle forze, il lavoro di gruppo, la condivisione degli obiettivi.

Siamo convinti che lo stile cooperativo sia la chiave per rendere sempre più efficienti e competitivi i servizi che offriamo ai nostri Soci e ai nostri Clienti.

Tra le attività di *engagement* intrattenute riveste un'importanza strategica l'attività di dialogo con gli azionisti. Stante la peculiare configurazione della compagine azionaria di Cassa Centrale, le attività di dialogo con gli azionisti corrispondono in larga parte ai compiti attribuiti a Cassa Centrale e alle Banche del Gruppo nel perimetro e secondo le modalità definite dal contratto di coesione.

La centralità di tale *stakeholder* appare evidente se si considera che al 31 dicembre 2019 la compagine azionaria di Cassa Centrale è rappresentata, direttamente e indirettamente, per il 95,18% dalle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen del Gruppo, che, sottoscrivendo l'aumento di capitale, hanno permesso il raggiungimento dei requisiti minimi di capitale di Cassa Centrale richiesti dal provvedimento di riforma del Credito Cooperativo.



**95,18%**

della compagine azionaria di Cassa Centrale è rappresentata – direttamente e indirettamente – dalle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen del Gruppo

Per i vertici delle Banche del Gruppo sono stati organizzati momenti periodici di aggiornamento sulle progettualità, integrati da una serie di frequenti incontri rivolti alle funzioni manageriali ed operative delle Banche, nel perimetro e secondo le modalità definite dal contratto di coesione. Con decorrenza 1° gennaio 2019, in corrispondenza dell'avvio del Gruppo, sono state definite 5 Aree Territoriali e nel corso dell'anno sono state organizzate 10 Assemblee Territoriali con cadenza periodica su tutto il Territorio nazionale. Le Assemblee Territoriali assicurano la rappresentazione delle esigenze di tutte le Banche, con lo scopo di raccogliere proattivamente stimoli ed iniziative sugli interessi e gli obiettivi collettivi, coniugando le differenze culturali e di mercato dei Territori per l'attuazione di una strategia condivisa nel miglior interesse del Gruppo nel suo complesso.

Le Assemblee Territoriali si prefiggono l'obiettivo di consentire la massima partecipazione, collaborazione e responsabilità condivisa da parte di tutte le Banche del Gruppo, attraverso un costante dialogo con Cassa Centrale facendo leva sulla comunità di intenti, sulla responsabilità e su una comunicazione efficace e diffusa, nonché sullo sviluppo integrato della cultura e delle strategie del Gruppo.

L'organizzazione delle Assemblee Territoriali favorisce il coordinamento infragruppo e l'allineamento in materia di strategie, politiche commerciali, raccolta del risparmio ed erogazione del credito, nonché, nell'ambito del perseguimento delle finalità mutualistiche, di consultare le Banche del Gruppo al fine di supportare e arricchire l'attività di indirizzo e coordinamento di Cassa Centrale. Le Assemblee Territoriali sono inoltre occasione per esaminare e integrare le esigenze e le istanze trasmesse, allo scopo di individuare e suggerire iniziative e linee d'azione nell'ambito di quanto già attivato da Cassa Centrale.

Cassa Centrale ha periodicamente organizzato momenti di incontro con gli Amministratori ed i Sindaci delle Banche del Gruppo anche al fine di assicurare un continuo aggiornamento in merito alle progettualità e ai nuovi prodotti e servizi inclusi nel portafoglio di offerta.

Il Gruppo intrattiene altresì un rapporto di collaborazione fattiva, aperta, utile ed efficace sia con le altre realtà della Cooperazione di Credito, sia con le istituzioni locali (Regioni e Province nelle quali opera il Gruppo).



**10 Assemblee Territoriali**  
organizzate nel 2019

# La centralità del Socio nella Banca di Credito Cooperativo



## ART. 9 CARTA DEI VALORI DEL CREDITO COOPERATIVO - SOCI

I Soci del Credito Cooperativo si impegnano sul proprio onore a contribuire allo sviluppo della Banca lavorando intensamente con essa, promuovendone lo spirito e l'adesione presso la Comunità locale e dando chiaro esempio di controllo democratico, eguaglianza di diritti, equità e solidarietà tra i componenti la base sociale. Fedeli allo spirito dei fondatori, i Soci credono ed aderiscono ad un codice etico fondato sull'onestà, la trasparenza, la responsabilità sociale, l'altruismo.

A differenza delle società per azioni, le cooperative a mutualità prevalente non hanno l'obiettivo primario di distribuire dividendi, ma quello di offrire ai propri Soci prodotti e servizi a condizioni vantaggiose.

La Cooperazione si distingue rispetto alle altre forme societarie per la centralità della Persona, per la destinazione degli utili<sup>9</sup> e per il legame con i principi della solidarietà e della partecipazione ad una forma concreta di democrazia economica.

In altri termini, per la funzione sociale, incardinata sul localismo e sulla mutualità.

<sup>9</sup> SEZIONE IV Istruzioni di vigilanza 05/2018: "Le banche di credito cooperativo destinano almeno il 70% degli utili netti annuali a riserva legale.

Una quota pari al 3% degli utili netti annuali è corrisposta ai fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione.

Le restanti quote possono essere utilizzate, secondo quanto stabilito dallo statuto o dall'organo assembleare, per:

- la rivalutazione delle azioni, come previsto dalle norme in materia di cooperazione;
- l'assegnazione ad altre riserve o fondi consentiti dalla legge;
- la distribuzione ai Soci dei dividendi;
- finalità di beneficenza o mutualità".



In forza di questi principi e delle previsioni normative che li riconoscono, le Banche di Credito Cooperativo – BCC, Casse Rurali, Raiffeisenkassen - erogano il credito prevalentemente ai Soci, perseguendo obiettivi di utilità sociale.

I Soci sono espressione del Territorio: devono risiedere o operare in via continuativa nella zona di competenza della propria Banca. Secondo il principio del voto capitaro, ogni Socio ha diritto ad un solo voto in Assemblea, a prescindere dall'entità della partecipazione posseduta, che comunque non può superare i 100.000 Euro.

Le nuove Disposizioni di Vigilanza del maggio 2018, riviste alla luce delle modifiche normative introdotte dalla Riforma del Credito Cooperativo, definiscono la composizione della compagine societaria, distinguendo tra:

- i sottoscrittori di azioni ordinarie, il cui interesse a partecipare nel capitale risiede nello scambio mutualistico con la cooperativa (i c.d. "Soci Cooperatori");

- i sottoscrittori di azioni di finanziamento, i quali intervengono essenzialmente come fornitori di capitali di rischio con proporzionati diritti di *governance* (i c.d. "Soci Finanziatori").

I Soci Cooperatori devono essere almeno 500 e, qualora tale numero diminuisca, la compagine sociale deve essere reintegrata entro un anno, pena la liquidazione della Banca. Essi rappresentano infatti la ragion d'essere e sono protagonisti dell'azione sociale delle Cooperative, condividendone i valori e le finalità.

I Soci Cooperatori sono interessati ai vantaggi reciproci che derivano dalla qualifica che rivestono e beneficiano di un trattamento privilegiato nella fruizione di prodotti e servizi bancari, e di una serie di vantaggi che nel tempo si sono ampliati, comprendendo una pluralità di facilitazioni anche extra bancarie.

Al 31 dicembre 2019, il totale dei Soci delle Banche del Gruppo ammonta a 447.440<sup>10</sup> (20% del complesso dei Clienti che hanno un prodotto di risparmio con le Banche stesse), di cui 15.893 nuovi entrati nel corso dell'anno. Come si evince dall'infografica sottostante, oltre il 90% dei Soci sono rappresentati da persone fisiche.



TOTALE SOCI  
**447.440**



NUOVI SOCI  
**15.893**



AZIENDE E ASSOCIAZIONI  
**9%**



PERSONE FISICHE  
**91%**

### Soci persone fisiche per genere e fascia d'età



**65%**  
UOMINI



**35%**  
DONNE

I Soci persone fisiche, che nell'1,3% dei casi sono anche Collaboratori del Gruppo, sono per il 35% donne e per il 65% uomini. Di seguito è rappresentata la suddivisione dei Soci per età anagrafica.



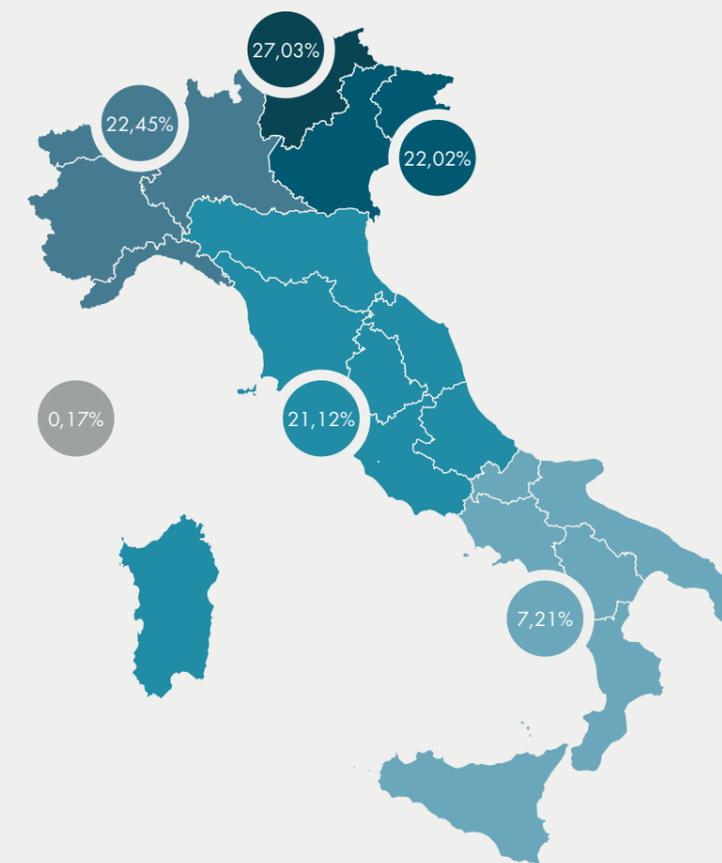
<sup>10</sup>Il numero dei Soci si riferisce a tutti coloro che sono formalmente investiti della qualifica di Socio al 31/12/2019, ivi compresi coloro che hanno manifestato la volontà di recesso ma per cui non è stata assunta alcuna delibera in merito da parte dei Consigli di Amministrazione delle Banche. I dati riportati all'interno della Relazione sulla Gestione non includono i Soci usciti dalla compagine sociale per i motivi e con le decorrenze di uscita previste dallo Statuto della Banca (e.g. morte, recesso, esclusione).

Dall'infografica sotto riportata si può osservare che il 34% dei Soci è beneficiario di un mutuo o di un fido in conto corrente.



### La distribuzione geografica dei Soci corrisponde alle aree di residenza dei Soci stessi.

- **Area Trentino-Alto Adige**
- **Area Nord Est:** Veneto e Friuli Venezia Giulia
- **Area Nord Ovest:** Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria
- **Area Centro:** Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Lazio e Sardegna
- **Area Sud:** Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Molise e Sicilia
- **Estero:** Soci delle Banche del Gruppo residenti all'estero



La centralità dei Soci è rappresentata anche dai numerosi vantaggi che sono riservati agli stessi da parte delle Banche del Gruppo. Ad essi vengono infatti riservate delle condizioni agevolate per l'apertura di conti correnti, per l'erogazione di mutui, di finanziamenti e per la fruizione di servizi vari quali ad esempio carte di pagamento, incassi e pagamenti, investimenti, sottoscrizione di fondi e di polizze assicurative. In alcuni casi vengono inoltre erogati servizi gratuiti come le consulenze ed omaggi in occasione, ad esempio, delle nuove nascite.

Per i Soci sono altresì organizzati incontri periodici aggiuntivi rispetto alle tradizionali Assemblee, come le pre-assemblee zonali e incontri formativi su varie tematiche, sia attinenti al mondo bancario sia di cultura generale. Sono inoltre numerose le iniziative rivolte ai giovani Soci tra i 18 ed i 35 anni, nonché le iniziative riguardanti il sostegno allo studio per i figli dei Soci che si sono distinti per aver conseguito brillanti risultati in ambito scolastico.



# et•ka

## Etika: economica, ecologica e solidale!

Un ulteriore impatto socio-ambientale positivo cui contribuisce Cassa Centrale è rappresentato da Etika ([www.etika.casserurali.it](http://www.etika.casserurali.it); [www.etikaenergia.it](http://www.etikaenergia.it)). Attraverso un protocollo di intesa tra le Casse Rurali Trentine, Cooperazione Trentina, diverse realtà cooperative ed il Gruppo Dolomiti Energia, si propone la sottoscrizione di utenze di energia elettrica e gas a condizioni molto vantaggiose, con un ulteriore e importante vantaggio dato dal valore sociale ed ecologico.

L'offerta Etika è infatti:

- economica perché offre uno sconto pari al 20% su luce e gas il primo anno, che diventa del 10% a partire dal secondo se si sceglie la bolletta *web* o dell'8% con la bolletta cartacea;
- ecologica perché usa solo energia da fonti rinnovabili certificate dal Gestore del Sistema Elettrico, un ente terzo indipendente. L'energia 100% *green* è in parte prodotta da Dolomiti Energia attraverso le proprie centrali idroelettriche situate sulle montagne trentine;
- solidale perché Dolomiti Energia versa 10 Euro per ogni contratto (20 Euro per l'opzione luce e gas) al Fondo Solidale per finanziare la ricerca e la realizzazione di soluzioni abitative per le persone con disabilità (il "Dopo di Noi").

Ad oggi tale iniziativa ha registrato 51.940 adesioni che hanno consentito di risparmiare 28.192 tonnellate di CO<sub>2</sub> (pari alla quantità assorbita da 16.670 alberi) e di destinare 1.193.500 Euro al progetto solidale.



**51.940**  
adesioni



**28.192** ton.  
CO<sub>2</sub> risparmiate



**1.193.500**  
Euro destinati al  
progetto solidale

# Sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità locali

Il ruolo storico di Cassa Centrale, dal 1° gennaio 2019 evoluto in Capogruppo, è da sempre stato funzionale a favorire lo sviluppo e l'accreditamento delle Banche quali realtà autenticamente interpreti del localismo, dei valori cooperativi e della mutualità prevalente, costantemente fedeli ai principi identitari che le caratterizzano.

**Il nostro obiettivo è promuovere, nei Territori in cui operiamo, il benessere dei nostri Soci e dei Clienti.**

**Vogliamo contribuire al bene comune creando un benessere da trasmettere alle prossime generazioni, in un'ottica sostenibile.**

**Vogliamo accompagnare le Persone nel loro percorso di vita, con prodotti e servizi che rispondano al meglio alle loro esigenze.**

**Rendiamo possibile tutto questo, con un sistema di governo che combina le esigenze di coordinamento, con la partecipazione diffusa e l'autonomia dei Territori.**

Il Codice Etico afferma che la responsabilità sociale delle imprese operanti nel Territorio della Comunità locale è valore riconosciuto e condiviso dal Gruppo. Il Gruppo agisce nel rispetto degli obblighi sociali e mira a contribuire allo sviluppo del patrimonio economico, intellettuale e sociale di ciascun Paese e Comunità in cui svolge la propria attività.

In tale contesto, il Gruppo sostiene e promuove, tramite erogazioni liberali e sponsorizzazioni, iniziative umanitarie e di solidarietà, culturali e sportive, finalizzate al sostegno e allo sviluppo della collettività in cui opera.

Nell'ambito della relazione con le realtà che richiedono la compartecipazione del Gruppo per la realizzazione di progetti e iniziative a favore della Comunità è svolta un'analisi preliminare di fattibilità funzionale a ottimizzare i processi e a ridurre i rischi di mancata realizzazione delle varie progettualità.

L'approccio nel complesso è definibile come inclusivo, anche in considerazione della numerosità e capillarità degli interventi effettuati. In particolare, nel biennio del 2018-2019, in considerazione del notevole ampliamento del perimetro di rendicontazione si è passati dalle 230 iniziative del 2018 alle 22.666 iniziative del 2019 distribuite sull'intero Territorio di operatività del Gruppo per un importo totale di oltre 27 milioni di Euro. L'insieme degli interventi ha permesso di favorire la coesione nei Territori, realizzata attraverso i progetti avviati e sviluppati da parte di numerose associazioni ed enti *no profit* che hanno coinvolto le persone e le Comunità di riferimento.

Di seguito è fornito un quadro sintetico delle principali attività sostenute dal Gruppo nel 2019 per macro-ambito di intervento:



**22.666**  
iniziative nel 2019



**27,3** milioni di Euro  
importo totale delle iniziative

## SOCIO-ASSISTENZIALE

Sono state promosse 3.355 iniziative per un importo complessivo di oltre 3 milioni di Euro, riconducibili per il 61% agli ambiti dell'assistenza, della solidarietà e del volontariato, per il 18% all'ambito sanitario, per l'11% al sostegno alla Protezione Civile e per il restante 10% ad interventi vari, tra cui le erogazioni di solidarietà verso i Paesi in via di Sviluppo. Tra quest'ultime è compreso anche il sostegno a Save The Children da parte di Nord Est Asset Management.



**3.355**

iniziative per un importo complessivo di  
oltre 3 milioni di Euro



## CULTURA, ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E RICERCA

Sono state promosse 5.844 iniziative per un importo complessivo di quasi 6 milioni di Euro, suddivisi tra per il 52% al supporto di manifestazioni per la promozione della cultura e dell'arte, per il 24% all'erogazione di borse di studio, per il 18% alle erogazioni a favore di scuole e attività formative e per il restante 6% ad iniziative varie, tra cui il supporto alla ricerca scientifica.



**5.844**

iniziative per un importo complessivo di  
quasi 6 milioni di Euro



## PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE REALTÀ ECONOMICHE

Sono state promosse 5.910 iniziative per un importo complessivo di quasi 8 milioni di Euro, riconducibili per il 56% ad iniziative a favore dei Soci, per il 14% all'aiuto alle parrocchie e per il restante 30% al supporto ai vari enti di promozione, manutenzione e sviluppo del turismo e del Territorio, nonché alla ristrutturazione di immobili di interesse pubblico.



**5.910**

iniziative per un importo complessivo di  
quasi 8 milioni di Euro



## SPORT, TEMPO LIBERO E AGGREGAZIONE

Sono state promosse 7.557 iniziative per un importo complessivo di oltre 10 milioni di Euro, riconducibili per oltre il 85% alle attività di sostegno dello sport e delle associazioni sportive, compresa l'organizzazione di eventi e festival dedicati e per il restante 15% al sostegno ad altre attività ricreative.



**7.557**

iniziative per un importo complessivo di  
oltre 10 milioni di Euro



Alcune Banche del Gruppo sostengono direttamente delle Fondazioni che operano in vari ambiti del sociale.

Cassa Centrale ha inoltre contribuito ad alcune operazioni dal rilevante impatto sulle Comunità ed economie locali, soprattutto, nel corso del 2019, per quel che riguarda il comparto *Energy*. In particolare, nel periodo di rendicontazione ha erogato nuovi finanziamenti per complessivi 9,6<sup>11</sup> milioni di Euro (+ 14% rispetto al 2018) per le seguenti iniziative dall'impatto ambientale positivo:

- la realizzazione di impianti idroelettrici, a biogas e a biometano e la riqualificazione del sistema di illuminazione con l'utilizzo di avanzate tecnologie per il risparmio energetico in vari Comuni italiani, per un valore di 8,2 milioni di Euro;
- l'acquisto di mezzi pubblici a basso impatto ambientale per un valore di 1,4 milioni di Euro.

Tali interventi, oltre ad aver generato effetti positivi in termini di introiti per l'intera Comunità che costituisce l'indotto locale hanno contribuito nel corso degli anni a migliorare l'offerta locale in termini di strutture socio sanitarie, offerta turistica ed energia rinnovabile favorendo la riduzione degli impatti ambientali delle attività sul Territorio.

Il progressivo rafforzamento del rapporto tra Banche ed Enti Locali si estrinseca anche nell'ambito dell'attività di tesoreria che Cassa Centrale

svolge, in partecipazione in ATI (Associazione Temporanea di Imprese) con le Banche, a supporto degli Enti Pubblici Territoriali, ed in particolare di 900 Tesorerie in tutta Italia attraverso una modalità di erogazione del servizio che per i profili organizzativi rappresenta un unicum nel panorama bancario italiano. Il Servizio di Tesoreria possiede la certificazione di qualità ISO 9001.

Nel corso dell'anno è stato lanciato un concorso a premi ("Il Risparmio ti premia") rivolto a Soci, Clienti e potenziali Clienti delle Banche che hanno indicato Cassa Centrale quale "soggetto incaricato dei pagamenti". Tale concorso è stato strutturato in collaborazione con NEF, che grazie ai comparti *Ethical*, permette agli investitori di investire in titoli di aziende e Stati che rispettano principi di responsabilità sociale e ambientale, ed è volto a favorire formule di risparmio e investimento che consentono di gestire il rischio, come i Piani di Accumulo di Capitale (PAC).

Filo conduttore del concorso è l'ecosostenibilità, in linea anche con la sensibilità di NEF e dell'intero Gruppo: i premi messi in palio sono *green* o ecosostenibili e il concorso incentiva la riduzione dell'uso della carta, contribuendo ad aiutare la natura. In particolare, i premi in palio sono volti a favorire la micromobilità a emissioni zero, con lo scopo di favorire la cultura del vivere e viaggiare in modo etico e rispettoso dell'ambiente. Ciò è in linea con le strategie di investimento di NEF, che dal 2007 è protagonista della finanza responsabile, nella convinzione che gli investimenti finanziari



**9,6 milioni di Euro (+14% vs. 2018)**

nuovi finanziamenti erogati nel comparto *Energy*:



**8,2 milioni di Euro**  
per la realizzazione di impianti idroelettrici, etc.



**1,4 milioni di Euro**  
per l'acquisto di mezzi pubblici a basso impatto ambientale

non siano solo capitale, interesse e rendimento, ma rappresentino degli strumenti per canalizzare i capitali verso investimenti sostenibili e rispettosi dei criteri ESG.

Il Gruppo, attraverso questo concorso, ha ritenuto opportuno creare un momento motivazionale e di *engagement* nei confronti dei Clienti e dei potenziali Clienti, con l'offerta di un prodotto che possa aiutare le famiglie e i giovani sia a creare risparmio in modo consapevole, sia a riflettere sulle tematiche ambientali.

Il concorso ha preso avvio il 1° novembre 2019 ed è terminato il 31 marzo 2020. Sono state previste cinque estrazioni mensili, da dicembre ad aprile, ed una finale, con un super premio.

Tutti coloro che si sono registrati nel portale MyNEF per controllare l'andamento dei propri investimenti dal proprio *smartphone* o *tablet* e per consultare *online* tutta la documentazione, sospendendo l'invio cartaceo mezzo posta delle informative, sono stati premiati con il raddoppio dei titoli di partecipazione per le estrazioni mensili in ragione del loro contributo alla riduzione del consumo di carta. Inoltre, per la realizzazione di alcuni supporti di comunicazione, quali i *depliant*, è stata utilizzata carta certificata FSC nel pieno rispetto dell'ambiente.

Il Gruppo contribuisce allo sviluppo sociale e culturale della Comunità anche nell'ambito delle relazioni con il mondo scolastico ed accademico. In tale contesto, sono state stipulate delle convenzioni con alcune tra le realtà universitarie italiane più significative per l'inserimento di giovani neolaureati nell'organico del Gruppo. Sono state promosse varie iniziative tramite le quali il Gruppo Cassa Centrale ha potuto entrare in contatto con nuovi talenti (partecipazione ad eventi per conoscere i giovani laureandi/neolaureati e raccogliere i loro CV, partecipazione a giornate di reciproca conoscenza tra giovani e azienda, etc.).

In considerazione dell'importanza che rivestono i giovani e in linea di continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha provveduto anche ad arricchire con nuovi contenuti il piano editoriale del sito *internet* di Risparmiolandia, [www.risparmiolandia.it](http://www.risparmiolandia.it), progetto ludico educativo dedicato ai bambini fino a 10 anni con l'obiettivo di instaurare una relazione più vicina e duratura tra la banca e la Clientela consentendo così ai genitori, ai bambini ed alle scuole di utilizzare strumenti sempre più all'avanguardia.

## IL RISPARMIO TI PREMIA



Con il Piano di Accumulo NEF puoi vincere **splendidi premi ecosostenibili**  
**DAL 1° NOVEMBRE 2019 AL 31 MARZO 2020**

**1 ESTRAZIONE FINALE**  
BMW i3 ELETTRICA  
PIAGGIO MP3 300 hpe  
WI-BIKE PIAGGIO

**5 ESTRAZIONI MENSILI**  
25 MONOPATTINI ELETTRICI RAZOR\*  
25 SOGGIORNI ECOSOSTENIBILI\*  
25 BORSONI DA VIAGGIO THULE\*

\*n. 5 ogni estrazione mensile

Concorso a premi valido dal 01/11/2019 al 31/03/2020, promosso da CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO S.p.A. Montepremi totale Euro 70.129.000 (iva compresa). Regolamento completo sul sito [www.risparmiolandia.it](http://www.risparmiolandia.it). NEF è un fondo comune di investimento di diritto lussemburghese multicomparto e multimanager. Distribuito in tutta Italia da Banche territorialmente radicate sul territorio. Prima dell'adesione leggere il Prospetto Informativo nonché le Informazioni chiave per gli Investitori - KIID - disponibili sul sito [www.cassa.it](http://www.cassa.it) o presso le Banche Collaboratrici.

[www.ilrisparmiotipremia.it](http://www.ilrisparmiotipremia.it)

**NEF**  
investments

<sup>11</sup> I dati si riferiscono a Cassa Centrale.



# Rispetto per l'ambiente

La tutela e il rispetto dell'ambiente sono diventate priorità globali, in termini di riduzione dell'impatto delle attività umane sia dal punto di vista del consumo delle risorse naturali sia dell'inquinamento, per questo la tutela dell'ambiente è un elemento fondante della strategia e della *mission* aziendale del Gruppo. Il Gruppo, infatti, come sancito dal Codice Etico, si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, volte altresì a sensibilizzare e accrescere la consapevolezza di tutti gli *stakeholder*, promuovendo azioni e comportamenti eco-compatibili nonché rispettosi delle norme e delle leggi applicabili in materia ambientale.

L'impegno verso l'ambiente e la gestione delle tematiche e dei rischi ad esso correlati è stato formalizzato in una Politica dedicata, deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale il 6 febbraio 2019, nella quale il Gruppo indica i principi e le misure da adottare al fine di minimizzare i propri impatti, diretti o indiretti, sull'ambiente. A tale scopo sono stati individuati i seguenti orientamenti:

- rispettare le disposizioni e norme tecniche e legislative, con riferimento ai temi ambientali sulla base del principio di prevenzione e di mitigazione dei rischi, inclusi quelli legati al cambiamento climatico;
- gestire responsabilmente gli impatti ambientali derivanti dalle attività del Gruppo, ivi compresi i possibili impatti indiretti connessi ai servizi offerti alla Clientela, attraverso l'identificazione preventiva dei potenziali rischi e dei relativi presidi per la prevenzione e la gestione delle emergenze ambientali;
- incoraggiare i propri Clienti a gestire le loro attività in maniera sostenibile, attraverso appropriati prodotti e servizi bancari, finanziari e di gestione dei rischi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: fornendo servizi finanziari a supporto di programmi pubblici e privati di tutela, conservazione e riqualificazione ambientale delle aree Territoriali;

- gestire in modo consapevole le risorse nel rispetto della tutela dell'ambiente naturale, l'ecosistema e la biodiversità;
- promuovere la mobilità sostenibile.

Il costante impegno e l'attenzione del Gruppo verso l'ambiente sono confermati dall'assenza nel biennio 2018-2019 di reclami riguardanti le tematiche ambientali.

## Consumi di risorse ed emissioni

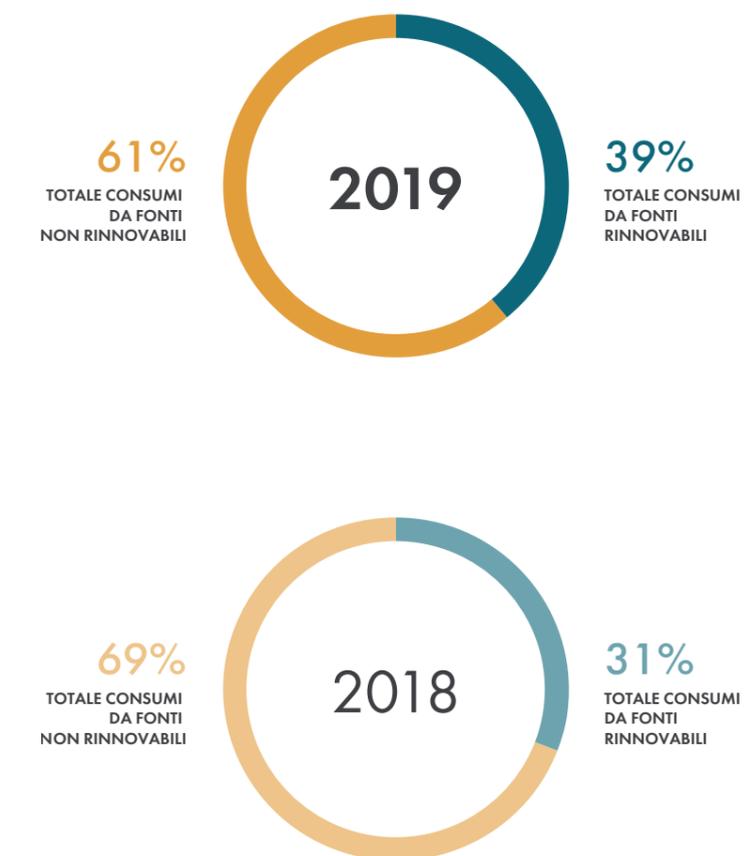
I principali impatti ambientali del Gruppo sono legati prevalentemente all'utilizzo dei sistemi di climatizzazione, riscaldamento e condizionamento degli immobili, all'illuminazione, nonché alle relative emissioni di gas ad effetto serra.

Nel 2019 i consumi complessivi del Gruppo sono pari a 353.191 GJ. In particolare, i consumi energetici diretti (141.197 GJ) interessano per l'83% combustibili utilizzati per il riscaldamento, il 15% è riconducibile alla flotta aziendale, il restante 2% dei consumi si riferisce all'impianto fotovoltaico.

Per quanto attiene i consumi indiretti (211.995 GJ), il Gruppo ha acquistato energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili con origine tracciata e garantita dal Gestore dei Servizi Energetici tramite titoli "garanzia di origine" per 64% del totale consumato.

L'intensità energetica calcolata dividendo i consumi energetici complessivi per il numero totale dei Collaboratori del Gruppo risulta essere, per l'anno 2019, di 31,31 GJ/collaboratore.

## Consumi diretti e indiretti per fonte



CONSUMI ENERGETICI DIRETTI E INDIRETTI	2019		2018 (*)	
	Gj	%	Gj	%
<b>CONSUMI ENERGETICI DIRETTI</b>	<b>141.196,60</b>	<b>39,98%</b>	<b>10.979,15</b>	<b>36,41%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>138.494,89</b>	<b>39,21%</b>	<b>10.668,68</b>	<b>35,38%</b>
Gas naturale per riscaldamento	110.140,79	31,18%	4.111,72	13,64%
GPL per riscaldamento	6.434,13	1,82%	-	0,00%
Diesel per riscaldamento	149,70	0,04%	-	0,00%
Consumi per la flotta aziendale:	21.770,27	6,16%	6.556,96	0,22 %
Benzina	2.513,48	0,71%	-	0,00%
Diesel	18.354,02	5,20%	6.556,96	21,75%
GPL	639,11	0,18%	-	0,00%
Metano	263,66	0,07%	-	0,00%
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>2.701,71</b>	<b>0,76%</b>	<b>301,08</b>	<b>1,00%</b>
Fotovoltaico	3.077,22	0,87%	301,08	1,00%
di cui venduta	375,51	0,11%		
<b>CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI</b>	<b>211.994,50</b>	<b>60,02%</b>	<b>19.171,31</b>	<b>63,59%</b>
Elettricità da fonti non rinnovabili	73.608,24	20,84%	9.989,06	33,13%
Elettricità da fonti rinnovabili	131.566,35	37,25%	9.182,26	30,45%
Energia Termica da fonti non rinnovabili	2.088,41	0,59%	-	0,00%
Energia Termica da fonti rinnovabili	4.731,50	1,34%	-	0,00%
<b>CONSUMI ENERGETICI TOTALI <sup>12</sup></b>	<b>353.191,10</b>	<b>100,00%</b>	<b>30.150,46</b>	<b>100,00%</b>
Totale consumi da fonti rinnovabili	138.999,56	39,36%	9.483,34	31,45%
Totale consumi da fonti non rinnovabili	214.191,54	60,64%	20.657,73	68,52%

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

<sup>12</sup> Sono esclusi i consumi di energia della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale.

EMISSIONI DI CO <sub>2</sub> DIRETTE E INDIRETTE	2019		2018 (*)	
	Gj	%	Gj	%
<b>EMISSIONI DIRETTE (scope 1)</b>	<b>7.534,19</b>	<b>42,81%</b>	<b>662,09</b>	<b>40,51%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>7.534,19</b>	<b>42,81%</b>	<b>662,09</b>	<b>40,51%</b>
Gas naturale per riscaldamento	5.624,96	31,96%	210,11	12,85%
Diesel per riscaldamento	437,46	2,49%	0,65	0,04%
GPL per riscaldamento	8,92	0,05%	-	0,00%
Consumi per la flotta aziendale:	1.462,84	8,31%	451,34	27,61%
Benzina	163,40	0,93%	-	0,00%
Diesel	1.247,90	7,09%	451,34	27,61%
GPL	38,07	0,22%	-	0,00%
Metano	13,46	0,08%	-	0,00%
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>
Fotovoltaico	-	0,00%	-	0,00%
<b>EMISSIONI INDIRETTE (scope 2)</b>	<b>10.064,40</b>	<b>57,19%</b>	<b>972,46</b>	<b>59,49%</b>
Elettricità da fonti non rinnovabili	9.962,26	56,61%	972,46	59,49%
Elettricità da fonti rinnovabili	-	0,00%	-	0,00%
Energia Termica da fonti non rinnovabili	102,13	0,58%	-	0,00%
Energia Termica da fonti rinnovabili	-	0,00%	-	0,00%
<b>EMISSIONI TOTALI <sup>13</sup></b>	<b>17.598,58</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.634,56</b>	<b>100,00%</b>
Totale emissioni da fonti rinnovabili	-	0,00%	-	0,00%
Totale emissioni da fonti non rinnovabili	17.598,58	100,00%	1.634,56	100,00%

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

<sup>13</sup> Sono escluse le emissioni della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale. Per il 2018, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal *Department for Environment, Food & Rural Affairs* (DEFRA) e dal *Department for Business, Energy & Industrial Strategy* (BEIS) nel 2018. Per il fattore di emissione relativo all'energia elettrica si fa riferimento al DEFRA 2015. Per il 2019, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni (scope 1 e scope 2 – energia termica) sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2019. Per i fattori di emissione relativi all'energia elettrica si fa riferimento a quelli pubblicati dal AIB nel 2018.

Le emissioni del Gruppo nel 2019 sono state complessivamente 17.599 tCO<sub>2</sub>e, e derivano principalmente dall'elettricità acquistata per le sedi e uffici, pari al 57% del totale, l'8% delle emissioni è dovuto ai viaggi di lavoro con la flotta aziendale, il restante 35% deriva dai combustibili utilizzati per il riscaldamento di sedi e uffici.

L'intensità carbonica calcolata dividendo le emissioni totali per il numero totale dei Collaboratori del Gruppo risulta essere, per l'anno 2019, di 1,56 tCO<sub>2</sub>e/collaboratore.

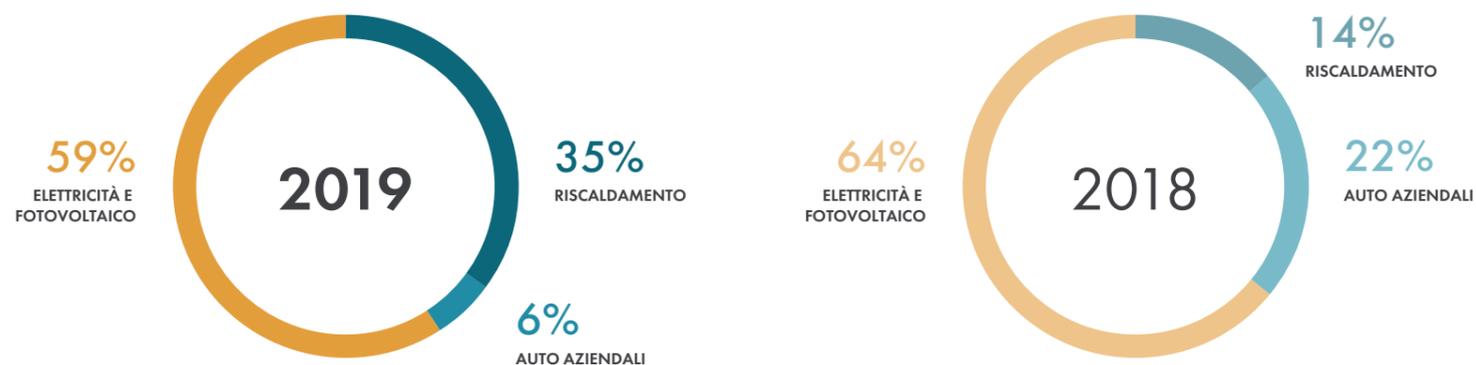
I consumi energetici totali sono costituiti prevalentemente da consumi

di energia elettrica acquistata oppure prodotta e consumata mediante impianti fotovoltaici. L'energia utilizzata per il riscaldamento genera un impatto significativo rispetto al 2018: tale maggior influenza sul totale dei consumi è dovuta prevalentemente all'ampliamento di perimetro nella rendicontazione dei dati 2019.



**17.599 tCO<sub>2</sub>e**  
Emissioni complessive del Gruppo nel 2019

### Consumi per tipologia



### Emissioni per tipologia



Al fine di ridurre gli impatti ambientali connessi ai consumi di energia, il Gruppo si impegna a migliorare la propria gestione energetica attraverso la realizzazione di una molteplicità di interventi. In particolare, nel corso del 2019, il Gruppo ha posto in essere le seguenti iniziative per la riduzione dei consumi di energia:

- installazione di lampade LED nei casi di ristrutturazione e nelle nuove Sedi Territoriali realizzate;
- messa in funzione delle di pompe di calore ad alta efficienza raffreddate con acqua di falda, installate nel 2018 per la produzione d'acqua calda e fredda per il sistema di climatizzazione della sede principale;

- installazione di pellicole solari nei punti in cui si verificano problemi di eccessivo surriscaldamento per irraggiamento;
- installazione nelle sale riunioni di impianti di videoconferenza per evitare il più possibile gli spostamenti dei Collaboratori e dei colleghi delle Banche del Gruppo;
- sostituzione delle stampanti multifunzione potenziando le scannerizzazioni e di conseguenza la riduzione del consumo di carta e toner;
- acquisto e noleggio auto con motori a limitate emissioni di CO<sub>2</sub>, diesel con FAP di ultima generazione ed omologazioni Euro 6.

### Servizi informatici ed efficienza energetica

La controllata Phoenix, che dal 1° gennaio 2020 ha cambiato la propria denominazione sociale in Allitude, società in cui sono confluite le entità del Gruppo che si occupano di servizi informatici, porta in seno varie iniziative rivolte alla riduzione degli impatti ambientali delle attività di *business*, alcune già implementate e molte in corso di implementazione nel 2020.

Essa utilizza esclusivamente carta certificata "Ecolabel UE" e, per le sedi di Trento, acquista soltanto energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili.

A livello di consumi energetici il *data center* assorbe il maggior consumo energetico e a tal fine vengono annualmente progettati e implementati progetti di efficientamento tramite l'*upgrade* delle infrastrutture ICT e la riduzione dei consumi degli impianti di supporto (condizionamento, gruppi statici di continuità elettrica (c.d. UPS – *Uninterruptible Power Supply*), illuminazione). Avendo riguardo all'efficientamento energetico del *data center*, il principale progetto avviato nel 2019 (e che sarà ultimato nel 2020) è stato la sostituzione dell'impianto di condizionamento. Nello

specifico, è prevista l'installazione di unità di condizionamento esterne per la produzione di acqua refrigerata e unità interne al *data center* per lo scambio acqua/aria. Le unità esterne integreranno un sistema di *free-cooling* indiretto a circuito chiuso che sfrutta le basse temperature ambientali, nella stagione invernale e negli orari notturni, per avere un risparmio energetico nel raffreddamento dell'acqua del circuito di condizionamento.

È inoltre una prassi consolidata la valutazione periodica delle infrastrutture IT in termini di *performance*/consumi e l'inserimento del consumo energetico tra i criteri di valutazione per l'approvvigionamento delle componenti *hardware*.

Nel corso degli anni, le strategie di efficientamento implementate hanno consentito di passare da valori di *Power usage effectiveness*<sup>14</sup> (PUE) di oltre 2 agli attuali 1,5 circa di media, con un massimo di 1,68 in estate e minimo di 1,36 in inverno<sup>15</sup>.

In Phoenix, nel corso del 2019 è stata inoltre avviata la sostituzione dei corpi illuminanti con apparecchi a tecnologia LED dotati di sensori di movimento.

<sup>14</sup> Il *Power Usage Effectiveness* (PUE) è il principale indicatore di efficienza energetica dei *data center*, che definisce quanta potenza elettrica sia dedicata all'alimentazione degli apparati IT rispetto ai servizi ausiliari come il condizionamento o gli UPS. In base alle valutazioni del consorzio *Green Grid* (autore della definizione di PUE) e dell'agenzia US EPA (*Environmental Protection Agency*), il valore medio attuale di PUE per i *data center* in tutto il mondo si aggira intorno a 1,67 (fonte: *Uptime Institute global data center survey 2019*).

<sup>15</sup> Tali rilevazioni sono state misurate con appositi strumenti.

A tali interventi si aggiungono le iniziative specifiche realizzate da alcune Società del Gruppo. Tra queste:

- l'allacciamento all'anello geotermico per l'efficientamento energetico della sede di Udine della controllata Assicura e/o a reti di teleriscaldamento;
- l'installazione di impianti fotovoltaici presso le sedi di alcune Società del Gruppo e Banche del Gruppo.

Il Gruppo ha inoltre intrapreso un percorso di sensibilizzazione del personale favorendo la diffusione di buone prassi e comportamenti, quali ad esempio: la promozione dell'utilizzo dell'acqua potabile (e non quella in bottiglia erogata dai distributori) attraverso l'installazione di postazioni di erogazione acqua dell'acquedotto filtrata e gasata; l'installazione di cestini impilatori per i bicchieri nelle sale caffè; la promozione dell'utilizzo della firma elettronica e della firma grafometrica che consentono di sottoscrivere i documenti senza stamparli, e di archivarli digitalmente.

Particolare attenzione è inoltre riposta nelle attività di sviluppo dei *software* e di progettazione dei servizi, in collaborazione con le Società del Gruppo, le quali sono da tempo indirizzate a favorire la dematerializzazione a diversi livelli.

I servizi "Documentale" e "Infobanking" hanno permesso agli utenti finali di disporre della documentazione bancaria (ad esempio estratti conto, scalari, contabili, documenti di sintesi, etc.) in formato elettronico, evitando l'invio a domicilio dei documenti cartacei, determinando così non solo la diminuzione dei consumi di carta e di toner, ma anche la riduzione di emissioni e inquinanti legati ai processi di stampa industriale e al relativo trasporto. Nel 2019 gli utenti che utilizzano i servizi di *internet banking* (Inbank) sono cresciuti del 43% rispetto al 2018, con un totale di 1.543.445 utenti censiti dei quali 1.260.882 attivi (pari all'82%). Il 94%

(pari a 1.186.842) degli utenti attivi utilizza il servizio "Infobanking" e riceve la documentazione unicamente in formato elettronico.

Prendendo in considerazione unicamente i Clienti delle Banche del Gruppo, il solo servizio "Infobanking" ha consentito di evitare nel 2019 la produzione di oltre 28 milioni di documenti per un totale di oltre 58 milioni di fogli di carta<sup>16</sup>, pari a 319 tonnellate di carta ovvero 8.430 alberi<sup>17</sup>, 2.871 tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse in atmosfera (equivalenti a quanto prodotto da 574 auto in un anno), oltre 28.000 metri cubi di acqua consumata e 187 tonnellate di fanghi e rifiuti di produzione evitati<sup>18</sup>.



**+43%**

utenti del servizio Inbank

### Infobanking



**oltre 58 milioni**

di fogli di carta evitati



**319 tonnellate**

di carta evitate (pari a 8.430 alberi)



**2.871 tonnellate di CO<sub>2</sub>**

evitate

<sup>16</sup> I dati sono stati estratti dal sistema informativo SIB2000.

<sup>17</sup> 8430 alberi equivalgono ad un bosco di circa 24 ettari, pari a 28 campi da calcio.

<sup>18</sup> Elaborazioni Environmental Paper Network.

<sup>19</sup> Tale dato è stato stimato considerando il consumo annuale di bottigliette di acqua (la cui tara è di circa 16 grammi) dei Collaboratori di Cassa Centrale e delle Società del Gruppo (circa 1.000). Considerando un consumo medio di 1 bottiglietta di plastica al giorno per collaboratore, cinque giorni lavorativi a settimana e 36 settimane totali in un anno, il risparmio di plastica all'anno risulta essere di circa 4 tonnellate.

<sup>20</sup> Nel corso del 2018, stante il perimetro di rendicontazione più contenuto, l'acqua consumata ammontava a 7.438 m<sup>3</sup>. Sono esclusi i consumi di acqua della controllata NEAM e di una Banca del Gruppo in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale.

## Le borracce "Cassa Centrale": un primo passo verso il "plastic free"

Le iniziative di sensibilizzazione rivolte ai Collaboratori di Cassa Centrale e delle Società del Gruppo si sono concretizzate nel corso del 2019 con la consegna, in occasione dell'incontro annuale svoltosi al Palarotari di Mezzocorona, di una borraccia in acciaio e rame. Tale iniziativa ha segnato l'avvio del progetto "Plastic Free" al quale è seguito l'adeguamento dei *dispenser* di acqua potabile che, in maniera modulare, interesserà anche le Sedi Territoriali.

L'iniziativa assume significato, oltre che per gli impatti diretti che deriveranno dal minor utilizzo delle bottigliette di plastica, anche per il segnale culturale di attenzione all'ambiente. Grazie alla distribuzione delle borracce e all'installazione progressiva dei nuovi *dispenser* di acqua potabile, Cassa Centrale e le Società del Gruppo risparmieranno infatti circa 4 tonnellate di plastica all'anno<sup>19</sup>.



Gli obiettivi che il Gruppo si pone per il prossimo futuro nel campo del miglioramento dell'efficienza energetica e nella riduzione delle emissioni in atmosfera di Sedi e uffici, sono i seguenti:

- l'approvvigionamento del 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili certificate in Italia;
- la progressiva sostituzione di vecchi impianti con impianti di ultima generazione ad alta efficienza energetica e corpi illuminanti a LED;
- l'implementazione di ulteriori attività di sensibilizzazione dei Collaboratori;
- il rinnovo completo parco macchine diesel da Euro 5 a Euro 6;
- la creazione di una linea di prodotti dedicati nel *leasing* e nel noleggio a lungo termine, funzionali alla promozione di modelli a basse emissioni.

Negli ultimi mesi del 2019 è stato costituito ed ha avviato la sua operatività il Servizio Cost management & Procurement che, accentrando la gestione

di determinate categorie di spesa, quali ad esempio gli acquisti di energia, carta, apparati informatici e flotte aziendali, potrà abbinare alla riduzione dei costi la minimizzazione degli impatti ambientali delle attività, con effetti significativi in considerazione dei volumi complessivi del Gruppo.

La prima attività svolta dal Servizio Cost management & Procurement è stata l'ottimizzazione della fornitura di energia elettrica anche al fine di raggiungere l'obiettivo di un acquisto *full-green*, unificando le scadenze contrattuali e avviando una progressiva canalizzazione di tutte le forniture su un unico accordo di Gruppo.

Per quanto attiene ai prelievi idrici del Gruppo, questi sono principalmente legati ai consumi di acqua potabile degli uffici e delle Sedi che, per l'anno 2019, ammontano a 167.133<sup>20</sup>m<sup>3</sup>. Tali prelievi provengono prevalentemente da acquedotti e, limitatamente a due casi, da pozzi artesiani di proprietà che prelevano acqua di falda. A tali consumi vanno sommati i 116.084 m<sup>3</sup> di acqua prelevata dal Fiume Cagnan da parte di Claris Leasing S.p.A., che dopo aver utilizzato tale acqua per il raffrescamento ed il riscaldamento degli uffici, la reimmette in circolo nel fiume.



L'attenzione  
verso i  
Collaboratori

# I nostri Collaboratori

L'Art. 1 della Carta dei Valori del Credito Cooperativo celebra il "primato e la centralità della persona", in quanto "il Credito Cooperativo è un sistema di Banche costituite da persone che lavorano per le persone" ed "investe sul capitale umano per valorizzarlo stabilmente". Infatti, la valorizzazione dello spirito di iniziativa, della flessibilità, il sostegno delle opportunità di crescita attraverso adeguati percorsi di sviluppo e l'appoggio alla partecipazione attiva a progetti, fornendo strumenti e metodologie per far emergere contributi innovativi da mettere a disposizione dell'azienda, sono i valori alla base del Gruppo.

Il Gruppo ha cura dei propri Collaboratori, nella convinzione che l'armonizzazione e la creazione di un ambiente di lavoro sano e positivo, sia uno dei requisiti fondamentali per gestire in modo responsabile il proprio business. Il Gruppo, nella consapevolezza che la professionalità e la passione delle Persone continueranno ad essere fondamentali, attua delle politiche che garantiscono la piena tutela dei diritti dei lavoratori e la valorizzazione della loro professionalità.

La gestione delle risorse umane avviene sulla base degli indirizzi e delle linee guida fornite dagli Organi di governo aziendale, che sono responsabili dell'approvazione delle policy e dei regolamenti e sono coinvolti nelle decisioni rilevanti. La gestione delle risorse umane è basata su piani di lungo periodo, anche in considerazione della progressiva espansione del Gruppo e delle previsioni di ulteriore sviluppo. Pertanto, gli inserimenti sono finalizzati alla creazione di un rapporto a lungo termine tra azienda e collaboratore.

Per garantire la giusta attenzione alle persone, Cassa Centrale segue costantemente un percorso di ridefinizione della missione della funzione Risorse Umane che, guidata dalla Direzione Pianificazione e HR, assume un ruolo di indirizzo e coordinamento anche nei confronti del Gruppo. Vi è inoltre una funzione dedicata, al di fuori della Direzione Pianificazione e HR, che gestisce le responsabilità legate alla salute e sicurezza delle persone in conformità con quanto previsto dal Modello 231/2001.

I rischi potenziali cui è esposto il Gruppo nell'ambito della gestione delle risorse umane sono principalmente riconducibili a due aree: i rischi legati alla perdita di figure chiave del Gruppo, e i rischi legati all'ambiente di lavoro. Al fine di mitigare il primo di questi rischi, il Gruppo ha posto in essere i seguenti presidi: coinvolgimento dei Collaboratori nel progetto di creazione del Gruppo, rafforzamento dell'offerta formativa al fine di valorizzare le competenze individuali, stabilità contrattuale<sup>21</sup> e politiche di remunerazione ispirate a principi di equità e di coerenza con le effettive responsabilità attribuite, unitamente a iniziative di welfare<sup>22</sup>. Il Gruppo pone una costante attenzione anche agli elementi di potenziale criticità legati all'ambiente di lavoro, quali ad esempio la diffusione del rispetto della diversità e del genere<sup>23</sup>, la mobilità territoriale ove possibile<sup>24</sup>, la tutela della privacy e la salute, sicurezza e l'ergonomia sui luoghi di lavoro.

Dal 2018 è stato avviato il processo di armonizzazione dei sistemi di gestione delle risorse umane del Gruppo, al fine di incrementare l'efficienza nella gestione dei processi amministrativi attraverso una gestione centralizzata dell'anagrafica HR.

Al 31 dicembre 2019 il Gruppo conta 11.281 Collaboratori, numero che sale a 11.453 se si aggiungono i lavoratori somministrati e gli stagisti. La distribuzione per categoria professionale e per genere è rappresentata nelle tabelle sottostanti.



**11.281**  
Collaboratori

NUMERO DI COLLABORATORI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER GENERE	2019			2018 (*)		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	188	11	199	25	4	29
Quadri direttivi	2.282	665	2.947	185	29	214
Impiegati	4.208	3.927	8.135	470	303	773
<b>Totale</b>	<b>6.678</b>	<b>4.603</b>	<b>11.281</b>	<b>680</b>	<b>336</b>	<b>1.016</b>

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

PERCENTUALE DI COLLABORATORI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER GENERE	2019			2018 (*)		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	94,47%	5,53%	100,00%	86,21%	13,79%	100,00%
Quadri direttivi	77,43%	22,57%	100,00%	86,45%	13,55%	100,00%
Impiegati	51,73%	48,27%	100,00%	60,80%	39,20%	100,00%
<b>Totale</b>	<b>59,20%</b>	<b>40,80%</b>	<b>100,00%</b>	<b>66,93%</b>	<b>33,07%</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

<sup>21</sup> Prevalenza di contratti a tempo indeterminato.

<sup>22</sup> Attualmente previsto da alcune società appartenenti al Gruppo.

<sup>23</sup> Policy approvata il 6 febbraio 2019; politiche di assunzione che promuovono le pari opportunità; inserimenti di nuove risorse bilanciate per genere.

<sup>24</sup> Inserimenti presso le Sedi Territoriali del Gruppo, quando possibile.

Quattro Collaboratori su dieci sono donne e la maggior parte dei Collaboratori del Gruppo si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, con un'età media di circa 44 anni (circa 43 per le donne e 46 per gli uomini). Per quanto riguarda la distribuzione dei Collaboratori per categoria professionale e per fascia d'età, si osserva che nella fascia *under 30* è presente prevalentemente personale impiegatizio, mentre i dirigenti ed i quadri si collocano prevalentemente nella fascia d'età più elevata.

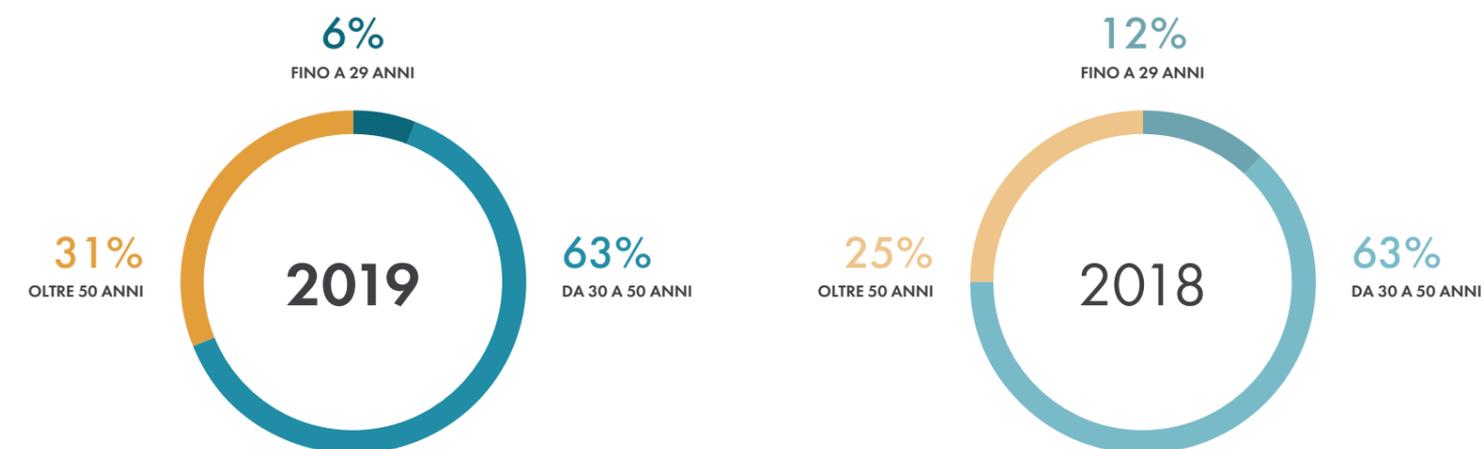
### Età media



### Collaboratori per genere



### Collaboratori per fascia d'età

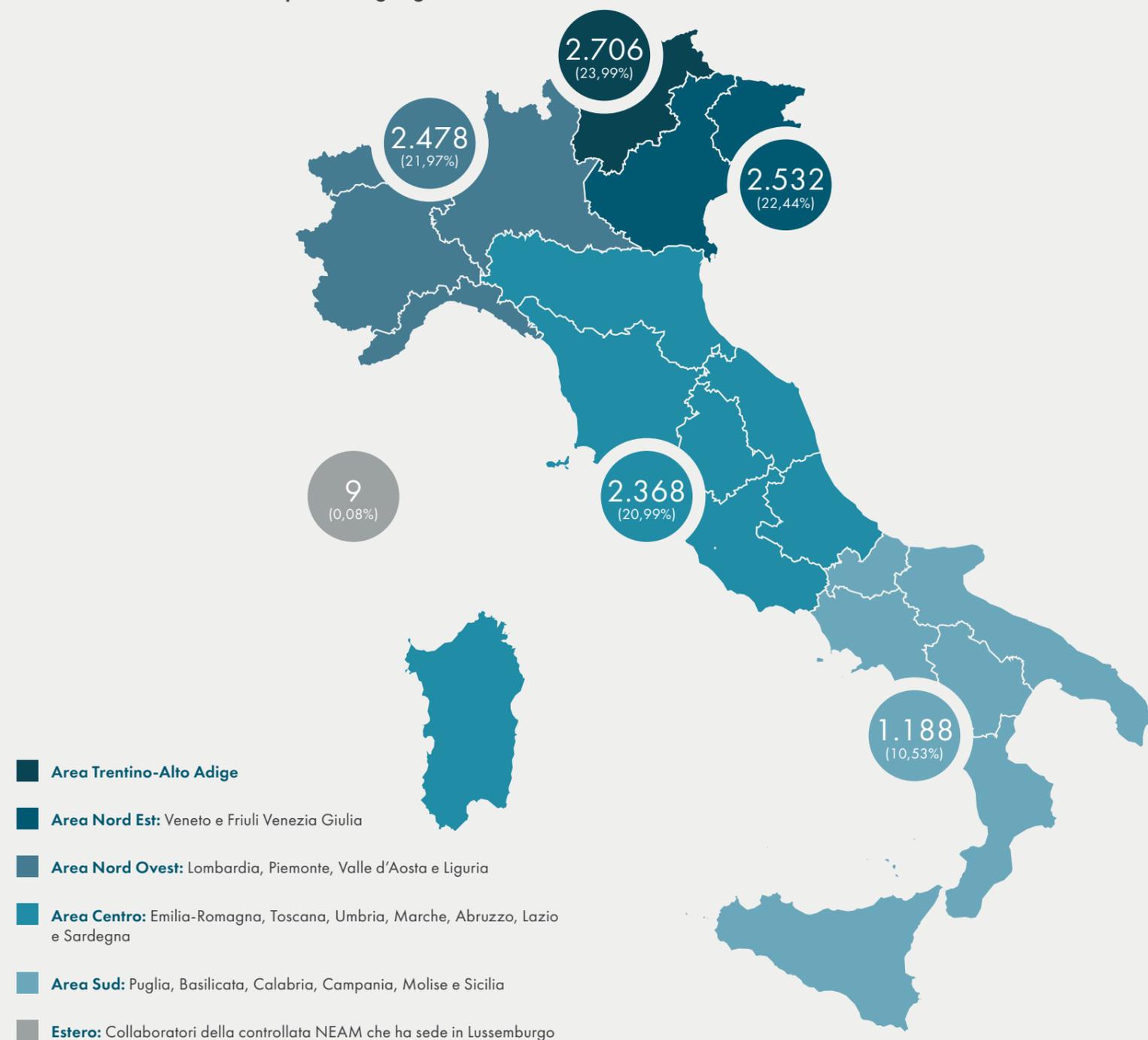


PERCENTUALE DI COLLABORATORI PER FASCIA D'ETÀ	2019			2018 (*)		
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni
Dirigenti	0,00%	26,13%	73,87%	0,00%	41,38%	58,62%
Quadri direttivi	0,10%	46,01%	53,89%	0,47%	55,14%	44,39%
Impiegati	7,79%	70,74%	21,46%	15,65%	65,72%	18,63%
<b>Totale</b>	<b>5,65%</b>	<b>63,50%</b>	<b>30,86%</b>	<b>12,01%</b>	<b>62,80%</b>	<b>25,20%</b>

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

L'impegno del Gruppo per l'instaurazione di rapporti di lavoro stabili e duraturi è confermato dall'anzianità di servizio (oltre il 50% dei Collaboratori è in forza da un periodo compreso tra i 6 ed i 20 anni) e dalla percentuale di Collaboratori con contratto a tempo indeterminato, pari a quasi il 91% del totale. Per quanto attiene alla distribuzione per area geografica dei Collaboratori del Gruppo si osserva che la maggior parte è impiegata in Trentino-Alto Adige 23,99% (2.706 unità), il 22,44% dei Collaboratori sono collocati nelle regioni del Nord Est (2.532 unità), il 21,97% nel Nord Ovest (2.478 unità), il 20,99% del Centro Italia (2.368 unità) e i restanti al Sud e all'Estero (1.197 unità).

## Distribuzione Collaboratori per area geografica



NUMERO DEI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, AREA GEOGRAFICA E GENERE	2019				Totale
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Trentino-Alto Adige	1.552	1.042	53	59	2.706
Nord Est	1.428	1.037	39	28	2.532
Nord Ovest	1.457	954	30	37	2.478
Centro	1.335	969	32	32	2.368
Sud	738	426	11	13	1.188
Estero <sup>25</sup>	1	5	2	1	9
<b>Totale</b>	<b>6.511</b>	<b>4.433</b>	<b>167</b>	<b>170</b>	<b>11.281</b>

I lavoratori impiegati con contratti di somministrazione e *stage* sono un totale di 172, suddivisi come indicato nella tabella di seguito riportata.

ALTRE TIPOLOGIE DI CONTRATTO	2019		
	Uomini	Donne	Totale
Stagisti	38	39	77
Lavoratori somministrati	48	47	95
<b>Totale</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>172</b>

Il Gruppo si impegna ad assicurare orari di lavoro dignitosi garantendo che il numero massimo di ore di lavoro sia entro i limiti stabiliti dalle norme applicabili e assicurando i bisogni dei lavoratori durante tutte le fasi del rapporto di lavoro, riconoscendo le esigenze connesse alle varie fasi della vita, come ad esempio: maternità, paternità, salute propria e dei parenti, etc.

Al fine di garantire la conciliazione tra gli impegni privati e quelli lavorativi, il Gruppo garantisce soluzioni individuali atte a soddisfare al meglio le esigenze personali dei propri Collaboratori. Il *part-time* è riconosciuto a circa il 9,3% della forza lavoro totale e risulta maggiormente utilizzato dalle donne.

<sup>25</sup> Tale categoria include i Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2019			
	Uomini	Donne	Totale	%
Full Time	6.580	3.652	10.232	90,70%
Part Time	98	951	1.049	9,30%



Nella selezione e gestione del personale il Gruppo adotta criteri di merito, competenza e valutazione delle capacità e potenzialità individuali. In linea con i principi del Codice Etico, il Gruppo garantisce che le candidature e la selezione del personale siano effettuate in base alle esigenze aziendali in corrispondenza dei profili professionali ricercati, evitando qualsiasi pratica discriminatoria nella selezione, assunzione, gestione e retribuzione del personale.

Il processo di selezione, facilitato dalla piattaforma HR di Gruppo, è stato improntato a principi di trasparenza e di pari opportunità. Infatti prevede passaggi strutturati e modalità flessibili a partire dalla valutazione del curriculum vitae e delle preferenze dei candidati per proseguire con una successiva valutazione dei profili: sia attraverso lavori di gruppo e colloqui individuali, sia attraverso colloqui con i responsabili di *business*.



Sono state inoltre stipulate convenzioni con alcune tra le realtà universitarie italiane più significative per l'inserimento di giovani neolaureati nell'organico del Gruppo, promuovendo anche varie iniziative in cui Cassa Centrale ha potuto entrare in contatto con nuovi talenti, nello specifico:

- uno *stand* espositivo al *Career Fair* dell'Università di Trento con una presentazione pubblica. Grazie a brevi colloqui conoscitivi sono stati raccolti più di 200 curricula di giovani interessati, laureandi e neolaureati dell'Ateneo. Hanno proseguito poi nel processo di selezione 60 candidati;
- nell'ottica di una continua crescita della reputazione aziendale, è stata sancita la *partnership* con JeTN – Junior Enterprise dell'Università degli Studi Trento e richiesta la realizzazione del "CCB *Hiring Challenge*": un evento costruito con JeTN e personalizzato per la nostra Banca, una giornata di reciproca conoscenza tra giovani e azienda. Il progetto si è concluso con l'ingresso di alcuni nuovi giovani in altrettanti Servizi di Cassa Centrale.



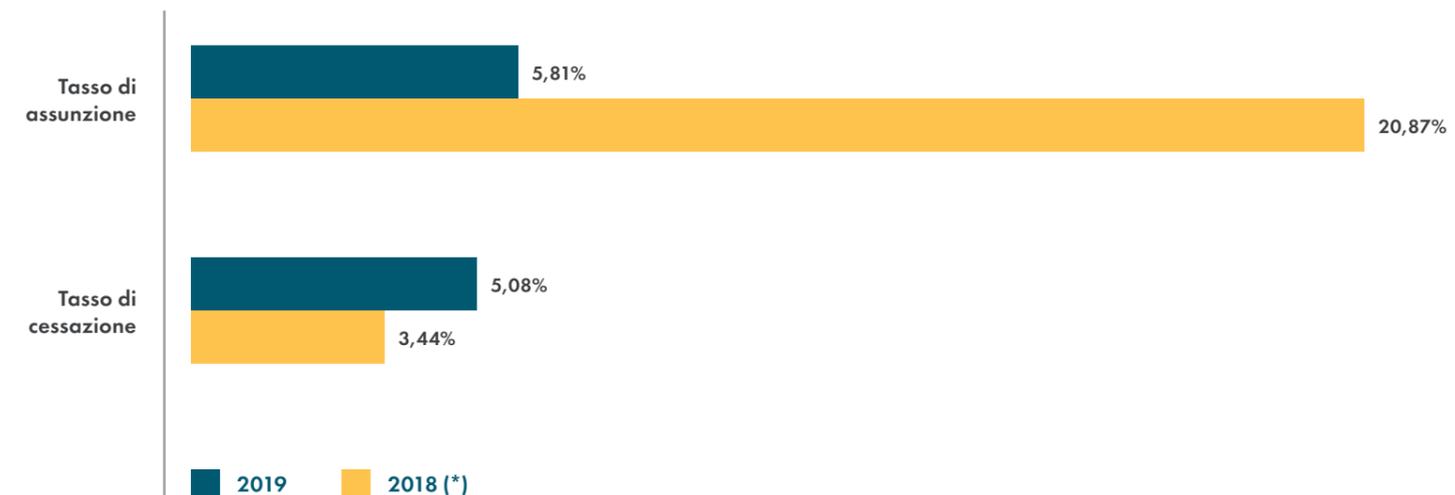
Le assunzioni effettuate nel corso del 2019 risultano complessivamente bilanciate per genere. Sono state assunte 655 persone, di cui 368 uomini e 287 donne (5,51% uomini, 6,24% donne sul totale dei Collaboratori). Tra i neoassunti, 298 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, 299 nella fascia di età intermedia (30-50 anni) e i restanti 58 ingressi nella fascia oltre i 50 anni. Il tasso di assunzione si attesta complessivamente al 5,81%.



**5,81%**  
Tasso di assunzione

TURNOVER PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2019					
	Genere			Fasce d'età		
	Uomini	Donne	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni
Tasso di assunzione	5,51%	6,24%	5,81%	46,78%	4,17%	1,67%
Tasso di cessazione	5,47%	4,52%	5,08%	15,86%	3,07%	7,24%

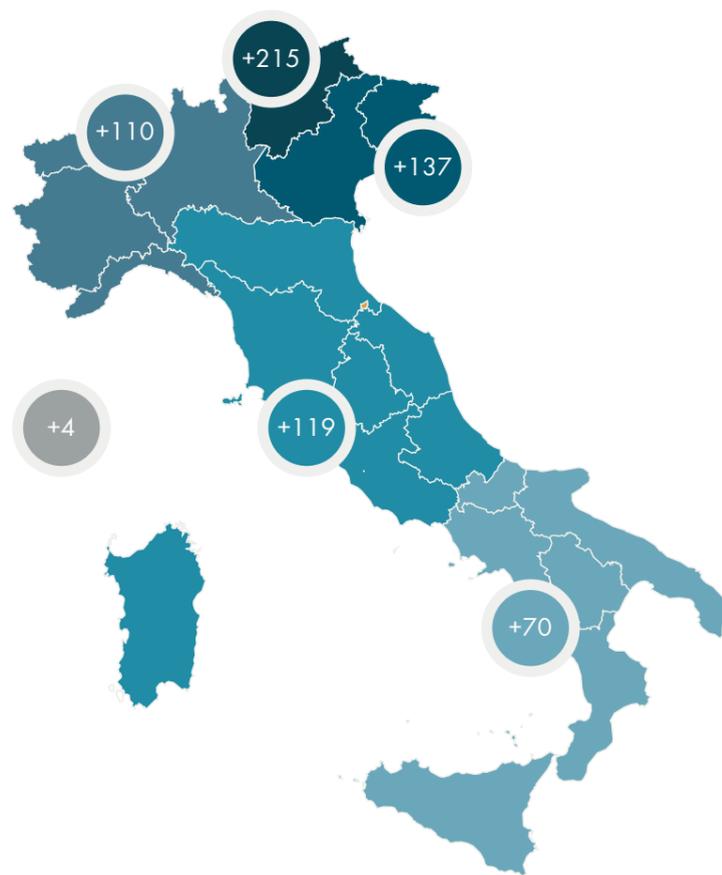
#### Tasso di assunzione e di cessazione



(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

Per quanto riguarda la distribuzione nelle Aree Territoriali di operatività del Gruppo: 215 dei nuovi ingressi hanno interessato l'Area Territoriale del Trentino-Alto Adige, 137 l'area denominata Nord Est, 110 il Nord Ovest, 119 l'area Centro, 70 il Sud e 4 l'Estero<sup>26</sup>.

- **Area Trentino-Alto Adige**
- **Area Nord Est:** Veneto e Friuli Venezia Giulia
- **Area Nord Ovest:** Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria
- **Area Centro:** Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Lazio e Sardegna
- **Area Sud:** Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Molise e Sicilia
- **Estero**



TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA	2019					
	Trentino-Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>25</sup>
Tasso di assunzione	7,95%	5,41%	4,44%	5,03%	5,89%	44,44%
Tasso di cessazione	5,80%	5,69%	4,20%	5,19%	3,54%	33,33%

<sup>26</sup>Tale categoria include i Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

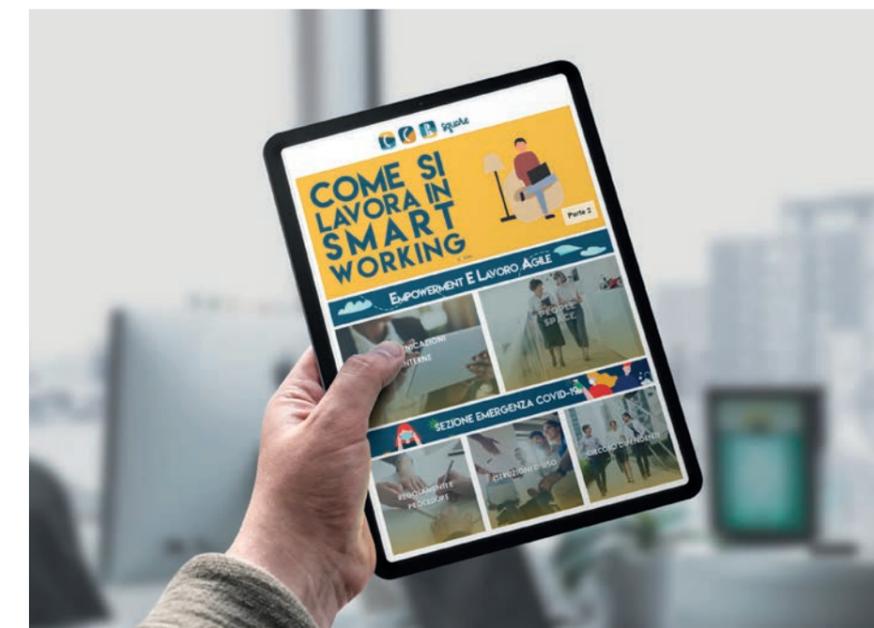
Il 2019 ha visto l'uscita di 573 risorse (di cui 365 uomini e 208 donne). Tra le risorse che hanno lasciato il Gruppo, 101 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, mentre 220 si collocano nella fascia di età intermedia (30-50 anni); i restanti 252 si collocano nella fascia di età superiore a 50 anni e ricomprendono le uscite per quiescenza o esodo anticipato con accordo aziendale. Per quanto attiene alla distribuzione nelle Aree Territoriali di operatività del Gruppo: 157 uscite hanno interessato la Regione Trentino-Alto Adige, 144 il Nord Est, 104 il Nord Ovest, 123 il Centro, 42 il Sud e 3 l'Estero<sup>27</sup>. Il tasso di cessazione è complessivamente pari al 5,08%.

Il Gruppo crede nel coinvolgimento attivo del personale in un'ottica di crescita del senso di appartenenza e di sviluppo continuo, consapevole dell'importanza di creare un clima positivo in cui le persone siano motivate e propositive nei confronti degli obiettivi preposti ai singoli uffici, che convergono verso il fine unico di elevare la professionalità e l'efficacia del servizio reso. A tale scopo, sono previsti momenti e strumenti di comunicazione che si adattino alle esigenze specifiche che sorgono di volta in volta. La comunicazione verso i Collaboratori avviene principalmente attraverso Intranet aziendale e posta elettronica. È inoltre previsto un incontro annuale rivolto a tutti i Collaboratori di Cassa Centrale e delle Società del Gruppo. Nel 2019, la *convention* si è svolta il 7 dicembre presso il Palaretari di Mezzocorona (TN) e vi hanno preso parte 800 Collaboratori.

<sup>27</sup>Tale categoria include i Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.



Cassa Centrale ha inoltre implementato "CCB Square", lo strumento di comunicazione *online* nato per facilitare la circolazione di informazioni e di documentazione e per agevolare la comunicazione con e tra i Collaboratori. CCB Square è strutturato come uno spazio integrato nel quale confluiranno nel tempo tutti i servizi dedicati alle persone. Attualmente tutti i Collaboratori sono informati settimanalmente sulle novità (assunzioni e altri fatti salienti) e ricevono una notifica contestualmente alla pubblicazione di nuovi documenti nel database. La piattaforma dispone anche di diverse "communities of practice", luoghi interattivi dove è possibile condividere informazioni utili tra referenti dello stesso Servizio, referenti delle Banche del Gruppo o Sedi Territoriali di Cassa Centrale e delle Società del Gruppo. Tale strumento serve per dare consapevolezza ai professionisti e aumentare il senso di appartenenza al fine di favorire l'identità di squadra.



# Valorizzazione dei Collaboratori

La strategia di lungo termine del Gruppo si focalizza sull'attenzione alla qualità delle risorse umane, con un impegno prioritario nel promuovere lo sviluppo costante delle capacità e delle competenze individuali e di gruppo.

Il Servizio Formazione e Sviluppo Risorse Umane progetta, pianifica e fornisce formazione per tutti i Collaboratori e gli esponenti aziendali di Cassa Centrale, delle Banche del Gruppo e delle Società del Gruppo.

La formazione per il Gruppo ha l'obiettivo di dare risposte ai cambiamenti in essere: occorre prendere consapevolezza che non è solo tempo di affinamenti e ottimizzazioni, è tempo di orientare il cambiamento. La formazione di nuovi paradigmi richiede orientamento verso nuovi approcci e non solo il consolidamento di quelli tradizionali. Il focus della formazione di Gruppo è orientato allo sviluppo di competenze professionali evolute e ai temi legati ad un nuovo processo evolutivo.



A tal fine è stata lanciata la Banking Care Academy, unità di Cassa Centrale che si occupa della progettazione, promozione e realizzazione dei percorsi formativi per il Gruppo Bancario. Inoltre, è stata implementata la nuova Piattaforma "LMS" - Learning Management System con l'obiettivo di responsabilizzare il singolo nella creazione della propria crescita di

conoscenze e competenze all'interno di un perimetro organizzativo definito ma in evoluzione. L'acquisizione e il mantenimento di competenze in età adulta è, nella maggior parte dei casi, l'esito di uno sforzo personale e di un ambiente sociale e istituzionale appropriato: l'adulto se opportunamente aiutato riflette su quello che gli accade nel percorso di formazione ed è in grado di relazionare e relazionarsi alla sua esperienza.

Ogni esperienza di formazione dovrebbe condurre a nuovi apprendimenti orientati ad ampliare il patrimonio culturale che l'individuo possiede. Il processo di verifica degli apprendimenti messo in atto è costruito in modo da prevedere interventi che sostengano l'adulto nel riesaminare gli obiettivi

di apprendimento desiderati e auspicati all'inizio del percorso formativo, con quelli effettivamente raggiunti, per fissarne di nuovi al fine di ottenere determinati livelli di *performance*.

In questo senso le Certificazioni della formazione rappresentano, e rappresenteranno, un efficace e tangibile riconoscimento delle competenze, delle conoscenze e della deontologia degli addetti ai lavori, diventando in futuro sempre più misura delle capacità professionali nel mercato delle Banche di Credito Cooperativo.

L'offerta formativa 2019 ha previsto l'erogazione della formazione a *manager* e Collaboratori nelle diverse modalità di seguito elencate:

- in aula, con percorsi realizzati *in house* ovvero presso le Sedi Territoriali di Cassa Centrale presenti in diverse città italiane;
- *online*, fruibile dalla piattaforma *cloud* e disponibile da qualsiasi device;
- in modalità mista.

La scelta della modalità di fruizione della formazione è guidata da un'analisi di efficacia della didattica oltre che da esigenze di costi/benefici per il Gruppo. La raccolta delle esigenze formative è gestita dal Servizio Formazione e Sviluppo Risorse Umane in relazione diretta e continua con i Referenti Formazione di ciascuna entità del Gruppo. Questi ultimi hanno il compito di raccordare le esigenze tra le diverse Funzioni della loro organizzazione e di coordinare la pianificazione annuale delle attività formative.

Oggi chi lavora in Banca deve possedere rinnovate capacità di relazione commerciale, deve padroneggiare normative e procedure che comportano responsabilità e rischi, deve essere riconosciuto da famiglie e imprese in qualità di consulente, deve dare risposte a domande sempre più complesse.

Per questo motivo la proposta formativa 2019 ha raggiunto tutte le Banche del Gruppo, con numeri complessivi che rappresentano il grande successo del nuovo Servizio Formazione. In particolare, nel corso dell'anno sono state erogate complessivamente 526.646 ore di formazione<sup>28</sup>, pari a una

media di circa 47 ore per collaboratore. Nel corso del 2019 le iniziative formative si sono focalizzate in corsi di tipo tecnico-specialistico (77,90%), seguita da *training* di inserimento o *induction* (2,85%), dalla formazione manageriale (3,35%) e inerente la salute e la sicurezza (5,34%). La categoria residuale "Altro" (10,56%) include prevalentemente corsi in ambito normativo, ad esempio in materia di GDPR, o nell'ambito della comunicazione e del *marketing*.



**526.646** ore  
di formazione totali



**47** ore  
di formazione pro-capite

## Tipologia di formazione erogata dal Gruppo



Inoltre, a partire dall'autunno 2019 è stato avviato il progetto di formazione per i membri dei Consigli di Amministrazione delle Banche del Gruppo (c.d. "Esponenti Aziendali") che ha visto coinvolte quasi la totalità delle Banche del Gruppo, per un complessivo di 7.700 ore erogate su 15 sessioni in videoconferenza.

<sup>28</sup> Il monte ore totale della formazione del Gruppo considera la formazione erogata a livello centrale, oltre alla formazione organizzata autonomamente dalle singole Banche del Gruppo e non registrata a livello di Capogruppo. I dati riportati all'interno della Relazione sulla Gestione considerano invece esclusivamente la formazione gestita dal Servizio Formazione della Capogruppo.

NUMERO ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE	2019			2018 (*)		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	28,74	28,02	28,70	26,38	34,50	27,50
Quadri direttivi	53,05	49,40	52,23	10,13	19,21	11,36
Impiegati	46,78	43,33	45,12	8,89	8,94	8,91
<b>Totale</b>	<b>48,42</b>	<b>44,17</b>	<b>46,68</b>	<b>9,87</b>	<b>10,13</b>	<b>9,96</b>

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

Il Gruppo intrattiene anche varie *partnership* e collaborazioni con enti che erogano alta formazione. In particolare:

- la consolidata *partnership* con SDA Bocconi *School of Management* che ha consentito di creare nel tempo percorsi formativi professionalizzanti di alto livello e di customizzare importanti iniziative di Gruppo che hanno coinvolto migliaia di Collaboratori delle Banche del Gruppo, in tutto il Territorio nazionale;
- la *partnership* con CeTIF, Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, che ha contribuito ad apportare competenza alla nostra *Academy*. La partecipazione diretta dei *manager* di Cassa Centrale a diversi *Digital Research Hub* ha permesso ad ognuno di ampliare

la propria visione e, grazie al *network* dei maggiori gruppi bancari italiani e alla partecipazione allo *Steering Committee*, di potersi confrontare sulle possibili soluzioni innovative nell'evoluzione del mondo finanziario;

- la collaborazione con il Politecnico di Milano (in particolare, l'Osservatorio *Innovative Payments*) che studia i sistemi innovativi di pagamento per i consumatori e i servizi aggiuntivi ad essi collegati.

Grazie alle *communities* create all'interno di queste *partnership* il Gruppo Cassa Centrale si può confrontare con il *management* degli altri gruppi bancari, contribuendo alla costruzione di riflessioni e orientamenti di studio finalizzati a nuovi approcci e nuove soluzioni.

# Benessere dei Collaboratori

Il Gruppo si impegna a promuovere condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica dei lavoratori e al rispetto della loro personalità morale, evitando ogni sorta di discriminazione, di illecito condizionamento o di indebito disagio. Promuovere le pari opportunità e valorizzare la diversità nel suo complesso, sia essa di genere, età o anzianità professionale, rappresenta un impegno concreto del Gruppo.

Il Gruppo ha adottato due politiche in materia: una inerente il rispetto della diversità e pari opportunità e l'altra inerente il rispetto dei diritti umani, entrambe approvate dal Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale nel febbraio 2019.

Il Gruppo afferma il proprio impegno ad adottare criteri di imparzialità, merito, competenza e professionalità, per qualsiasi decisione inerente i rapporti con il personale, offrendo a tutti i lavoratori le medesime opportunità.

A conferma di questo impegno, le assunzioni effettuate nel corso del 2018 risultano complessivamente bilanciate per genere. In merito all'impiego di personale appartenente alle categorie protette, ai sensi della legge 68/1999 al 31 dicembre 2019 sono impiegati un totale di 647 Collaboratori con disabilità, di cui 373 uomini e 274 donne.

Nel corso del biennio 2018-2019, l'approccio aziendale orientato al pieno rispetto della diversità e dei diritti umani trova conferma nell'assenza di contestazioni per violazione del principio di non discriminazione.

Nel 2019 sono stati ricevuti complessivamente 21 reclami riguardanti il rapporto di lavoro, 19 dei quali sono già stati processati; di questi, 17 risultano archiviati e risolti nel corso dell'esercizio. Inoltre, nel corso del 2019, hanno trovato esito 5 reclami relativi a precedenti periodi di rendicontazione, che, considerata la presenza di un unico reclamo relativo al rapporto di lavoro nella Dichiarazione consolidata di carattere



Non Finanziario 2018, sono ascrivibili a Banche o Società del Gruppo precedentemente non incluse nel perimetro di rendicontazione.

Il Gruppo garantisce un trattamento equo in applicazione delle norme in materia e nei contratti collettivi di lavoro vigenti, assicurando libertà di associazione e improntando il confronto con le Organizzazioni Sindacali in senso responsabile e costruttivo, favorendo un clima di reciproca fiducia e dialogo, nella continua ricerca di proficue, informate ed attente relazioni tra le parti. Il 100% dei Collaboratori del Gruppo è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

Il Gruppo offre ai propri Collaboratori un pacchetto retributivo aziendale che include un'ampia serie di *benefit*, differenziati e collegati ai ruoli organizzativi di appartenenza, senza alcuna distinzione tra Collaboratori a tempo pieno e Collaboratori *part-time* o a tempo determinato. Con riferimento ai *benefit* riconosciuti ai Collaboratori il quadro è variegato ed eterogeneo, tuttavia, tra gli altri, si segnalano:

- pensione integrativa - Fondo Pensione;
- assicurazione sanitaria integrativa - Cassa Mutua;
- coperture assicurative aggiuntive rispetto agli obblighi previsti dal CCNL;
- piano di prestiti agevolati e mutui;
- auto aziendale assegnata a uso promiscuo (dirigenti o incarichi particolari per mobilità);
- buoni pasto/mensa per le diverse categorie contrattuali (in linea con le previsioni definite dal CCNL).

A partire dal 2019 è diventato operativo il Servizio Welfare e Relazioni Sindacali, impegnato a seguire diverse trattative sindacali di aggregazione tra le Banche del Gruppo e le Società del Gruppo, di riorganizzazione e ristrutturazione, nonché di gestione degli esuberanti e ricambio generazionale.

Nell'ambito delle suddette trattative si è discusso con i sindacati anche di misure di *welfare* finalizzate al sostegno delle famiglie dei Collaboratori; sono state ricercate forme di armonizzazione della contrattazione collettiva e degli strumenti di previdenza e assicurazione; si è discusso altresì di *work life balance* e *smart working*, introducendo principi e strumenti di flessibilità ed elasticità della prestazione lavorativa che favoriscano la conciliazione

dei tempi di lavoro con le necessità familiari; sono state infine introdotte forme e misure nuove di mobilità sostenibile per gli spostamenti di lavoro.

Nel corso del mese di gennaio 2019 il negoziato per il rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro è giunto al termine, portando tra le altre novità, un adeguamento economico medio per il personale di Euro 85 mensili, adeguandosi a quanto già in atto nel resto dell'industria bancaria. Atteso che tale rinnovo portava la scadenza del contratto a fine 2019, nel corso del mese di dicembre, si è concluso il percorso di definizione del rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro delle Banche di Credito Cooperativo.

Con riferimento alla pensione integrativa, Cassa Centrale offre ai Collaboratori l'opportunità di iscriversi al Fondo Pensione: si tratta di un fondo chiuso a contribuzione definita, la cui iscrizione è riservata agli associati. Tale fondo prevede il versamento di un contributo da parte del collaboratore (2% con facoltà di incrementare detta percentuale con versamenti integrativi) e da parte dell'azienda (5,20%). Non sono pertanto previste passività future a carico dell'azienda il cui ammontare non sia prevedibile. La maggioranza dei Collaboratori aderisce a tale fondo, destinando allo stesso il proprio TFR. Il 99% dei Collaboratori aderiscono alla previdenza complementare.

## Piattaforma di *welfare* per i Collaboratori di Cassa Centrale

A partire dal 2019 Cassa Centrale ha riconosciuto la facoltà ai Collaboratori di convertire il Premio di Risultato, in tutto o in parte, sotto forma di:

- *Welfare* aziendale tramite la piattaforma "jointly" per il rimborso di spese sostenute dal collaboratore o dal familiare a carico relativamente a:
  - abbonamenti al trasporto pubblico;
  - rette scolastiche e libri di testo;
  - campus, soggiorni e vacanze studio;
  - asilo nido e ludoteche;
  - università e master;
  - corsi di lingua;
  - baby-sitter e spese per assistenza di familiari
- Versamento al Fondo Pensione.

## Salute e sicurezza

Il Gruppo ritiene che la salvaguardia della Salute e Sicurezza dei lavoratori sia un elemento fondamentale per assicurare all'azienda una continua crescita e un livello d'eccellenza nel settore ed è quindi attento a sviluppare la propria missione aziendale impegnandosi al continuo miglioramento delle politiche di sicurezza per la tutela della salute dei lavoratori, in accordo con quanto dichiarato nel Codice Etico. Il Gruppo mette quindi in atto tutte le azioni preventive necessarie al fine di garantire le migliori condizioni di salute, la sicurezza e l'incolumità negli ambienti di lavoro, conformemente alle vigenti norme in materia di salute e sicurezza, impegnandosi inoltre a promuovere e diffondere comportamenti responsabili al proprio interno.

Il presidio della Salute e Sicurezza per il Gruppo è delegato all'Ufficio per la Prevenzione e Protezione dei Luoghi di Lavoro, che ha il compito di supportare il Responsabile della Sicurezza, Prevenzione e Protezione (di seguito anche "RSPP") e le altre figure previste dal D. Lgs. 81/08, al fine di garantire una gestione efficace ed integrata dei presidi sui rischi in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nel corso del 2019 si sono consolidate le attività finalizzate a garantire la graduale formalizzazione di un Modello Organizzativo per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori, che costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01, volto a disciplinare ruoli, processi, responsabilità in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, in conformità alle disposizioni e agli obblighi previsti dal D. Lgs. 81/08 ed in coerenza con le evoluzioni dell'organigramma di Cassa Centrale, i cui due principali documenti, pilastri del Sistema di Gestione e del Modello Organizzativo, sono la Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro e il Regolamento di Capogruppo.

In conformità al Decreto Legislativo n. 81 del 2008, il Gruppo ha operato in modo tale che le scelte in materia di salute e sicurezza (dal livello strategico a quello operativo) siano diventate azioni usuali di gestione e quindi oggetto di decisioni di ruolo di tutti gli attori coinvolti, dal datore di lavoro ai dirigenti, ai preposti, ai singoli lavoratori. Nel perseguimento di tale obiettivo Cassa Centrale ha inteso individuare nell'Amministratore Delegato del Consiglio di Amministrazione il datore di lavoro ai fini della sicurezza, e quindi dotarsi di un sistema di deleghe in materia di sicurezza e salute sul lavoro, formalizzando nel *Chief Operating Officer* la figura del Dirigente per la Sicurezza.



Inoltre, tutte le altre figure relative al Sistema di Prevenzione e Protezione, dai preposti agli addetti delle Squadre di Emergenza, sono state incaricate con idonea formalizzazione scritta, in modo da rappresentare un Organigramma della Sicurezza aggiornato e consolidato per tutte le Sedi Territoriali di Cassa Centrale.

Tale documento, unitamente agli altri facenti parte del Modello Organizzativo per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, sono a disposizione di tutti i Collaboratori del Gruppo tramite intranet aziendale.

La sorveglianza sanitaria dei lavoratori, costantemente monitorata dall'Ufficio Prevenzione e Protezione, è stata opportunamente delegata ad una struttura esterna specializzata che si occupa del coordinamento dei Medici Competenti sulle varie Sedi Territoriali.

I temi della Salute e Sicurezza vengono affrontati attraverso appositi moduli formativi con la finalità di sviluppare il livello di consapevolezza e conoscenza dei rischi e dei comportamenti preventivi da mettere in atto.



La pianificazione tecnica dei luoghi di lavoro, delle attrezzature e dei processi è improntata al più alto livello di rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza ed igiene del lavoro. È richiesto a ciascun collaboratore di porre la massima attenzione nello svolgimento della propria attività, osservando strettamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite per evitare ogni possibile rischio per sé e per i colleghi. A tal proposito, gli obiettivi generali identificati a livello di Gruppo sono diretti a tutelare sia il personale interno all'azienda, che deve poter svolgere le proprie mansioni in un ambiente sicuro e salubre e che deve essere consapevole dei rischi in cui può incorrere, sia i Collaboratori esterni ed i Clienti che hanno il diritto di frequentare ambienti e edifici sicuri.

Per quanto riguarda le Banche del Gruppo, è stata posta particolare attenzione agli assetti organizzativi in essere attraverso una dettagliata rilevazione dei dati, raccolti in un documento riassuntivo denominato "Assessment SSL". Dall'analisi effettuata emerge una generale adeguatezza delle Banche ai requisiti normativi; ove rilevate specifiche aree di miglioramento, si è provveduto all'approfondimento dei temi in coordinamento con le Aree e i Servizi specialistici di Cassa Centrale.

Il Gruppo considera la salute e la sicurezza delle persone un tema prioritario, e attiva tutte le azioni necessarie per preservare il benessere aziendale come l'implementazione di strumenti e metodologie per la prevenzione, tra cui riveste particolare importanza l'adozione di un Modello Organizzativo.

Parte integrante del Modello Organizzativo sono le Procedure per la Gestione della Salute e la Sicurezza sul Lavoro, documento che ha l'obiettivo di descrivere i principali processi aziendali ed i ruoli/responsabilità sottostanti la gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SSL). In coerenza con le esigenze di Cassa Centrale e del relativo ruolo di Capogruppo e di Banca, il documento è volto specificatamente a fornire una rappresentazione sintetica dei processi (sotto il profilo decisionale, operativo-gestionale, organizzativo ed amministrativo) sottostanti la gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e il presidio dei rischi in tale ambito, a definire e descrivere le figure coinvolte e le responsabilità puntuali ad esse assegnate e a descrivere il sistema di controlli da implementare rispetto ai processi rappresentati al fine di garantire un'efficace e accurata gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro.

La Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro è il documento principe che testimonia l'impegno del Gruppo a considerare sicurezza e salute dei

lavoratori quali elementi costitutivi della propria missione aziendale, in accordo con quanto dichiarato nel proprio Codice Etico. La Politica è altresì l'elemento portante di una corretta gestione della Salute e Sicurezza, e definisce l'orientamento dell'impegno del Gruppo Cassa Centrale, i principi generali che dovranno uniformare tutti le azioni in ambito salute e sicurezza e gli obiettivi generali sulla base dei quali verranno valutate le prestazioni. Tale Politica indica pertanto la visione, i valori essenziali e le convinzioni del Gruppo sul tema della Salute e Sicurezza sul Lavoro e definisce la direzione, i principi d'azione e gli obiettivi a cui tendere; esprime inoltre l'accettazione delle responsabilità e l'impegno del vertice aziendale nel promuovere, tra il personale, la conoscenza degli obiettivi e la consapevolezza dei risultati da raggiungere. La Politica viene comunicata a tutto il personale, alle aziende fornitrici e ai Clienti ed è a disposizione del pubblico e di chiunque ne faccia richiesta.

Il Regolamento di Capogruppo sul Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (approvato dal Consiglio di Amministrazione il 31 marzo 2020) ha invece l'obiettivo di descrivere i requisiti e le modalità di corretta gestione di specifici processi correlati ed interagenti che compongono il sistema di gestione aziendale per la Salute e Sicurezza sul Lavoro. La finalità è quella di strutturare un sistema organico, integrato con l'operatività aziendale complessiva, che intende pianificare i miglioramenti progressivi delle sue *performance* nella tutela della salute e della sicurezza sul lavoro come effettivo risultato delle proprie attività e dei propri processi produttivi.

L'attenzione alla Salute e Sicurezza dei lavoratori è particolarmente elevata e per questo l'implementazione di un approccio sistemico sulle tematiche inerenti salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ha come obiettivi sia la razionalizzazione dei costi complessivi, attraverso la minimizzazione dei rischi e la sensibilizzazione del personale, sia il miglioramento dell'immagine interna ed esterna dell'impresa.

I rischi potenziali, in materia di Salute e Sicurezza, connessi alle attività di *business* del Gruppo riguardano in maniera prevalente i lavori d'ufficio, e quindi risultano contenuti. Tali rischi sono infatti riconducibili all'ergonomia, alla vista e alla postura derivante dall'uso di videotermini, allo *stress* lavoro correlato e alla presenza di scale o altre strutture potenzialmente fonti di cadute. Un'altra possibile fonte di rischio di infortuni è legata all'uso di autovetture, normalmente utilizzate per i frequenti spostamenti del personale tra le sedi periferiche.



Al fine di mitigare tali rischi, le attività sono svolte in linea con gli adempimenti previsti dalla normativa vigente ai fini della prevenzione dei fattori di rischio incidenti sulla salute e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tutti gli ambienti di lavoro e gli impianti sono a norma e vengono sottoposti alle manutenzioni previste dalla normativa vigente. Inoltre, sono stati individuati ed adottati dal Gruppo quali strumenti a presidio dei suddetti rischi: la flessibilità di orario in situazioni specifiche e la fruizione dei corsi di formazione obbligatoria. È stato altresì attuato un progetto strutturato per la Salute e Sicurezza attraverso il conferimento di un incarico a una società esterna, con presidio e coordinamento all'interno di Cassa Centrale, e sono attive le coperture assicurative ai Collaboratori in aggiunta e/o estensione rispetto a quanto previsto dalle leggi e dalla contrattazione nazionale sulle quali viene svolto un monitoraggio periodico a cura del Servizio Gestione Risorse Umane.

## L'attenzione alla salute e alla sicurezza nelle Società del Gruppo

In Phoenix l'impegno per la salute e la sicurezza sul lavoro si integra con le attività del "Sistema di Gestione per la Qualità - ISO 9001" ed è oggetto di analisi e verifica per il possesso ed il rinnovo certificazione ISO 9001.

A fronte della nascita di Allitude S.p.A., si prevede saranno ridisegnate le impostazioni del Modello Organizzativo e di Gestione in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo logiche coerenti al Gruppo Cassa Centrale. Si prevede inoltre l'aggiornamento dell'analisi legata ai rischi e dei relativi Documenti di Valutazione dei Rischi secondo quanto prescritto dalla normativa.

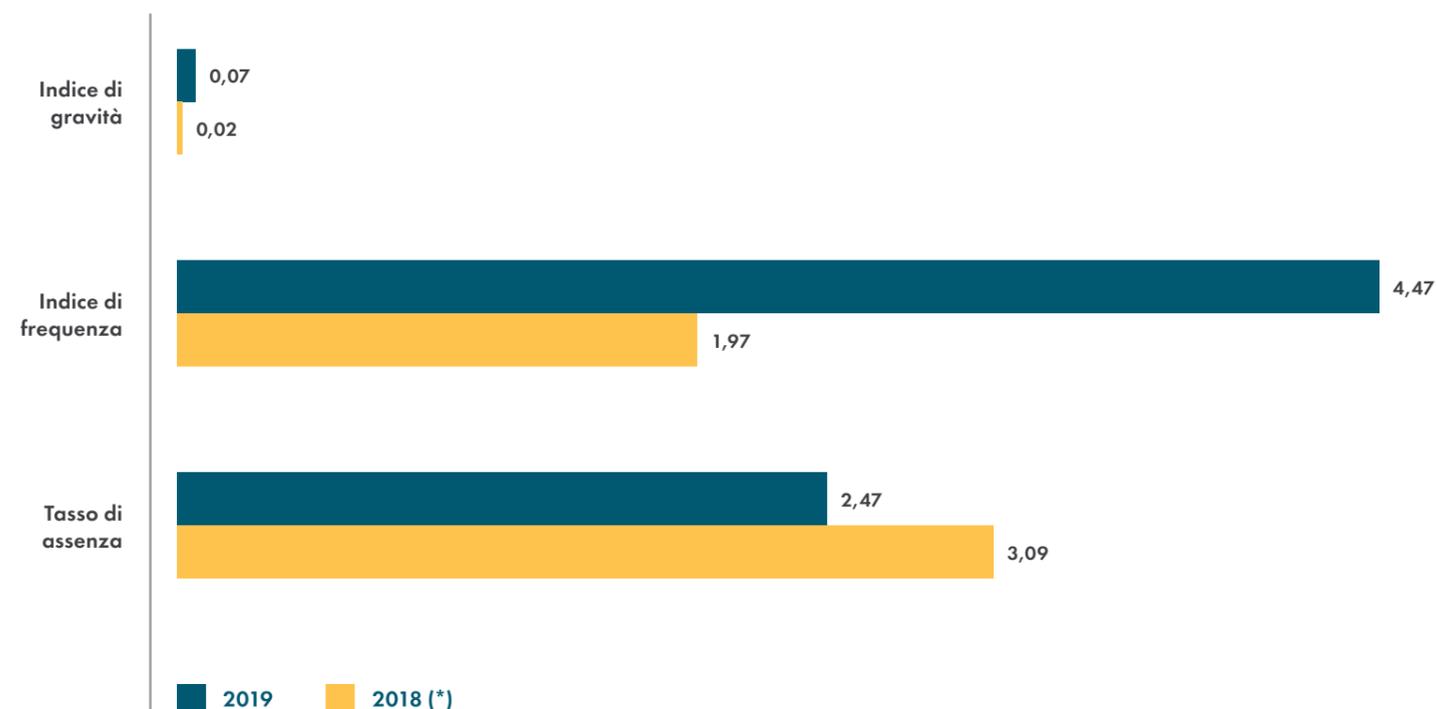
Nel 2019, un'attenta gestione dei luoghi di lavoro, una continua attività di comunicazione e sensibilizzazione, volte alla prevenzione, nonché al monitoraggio della corretta applicazione dei piani di miglioramento, hanno contribuito a limitare il numero di infortuni sul luogo di lavoro. In particolare, nel 2019 sono stati registrati 51 infortuni in itinere e 27 infortuni sul luogo di lavoro. Nel biennio 2018-2019 non è stato registrato nessun incidente mortale e nessun caso di malattia professionale.

Nelle tabelle seguenti sono riportati gli infortuni e i relativi indici infortunistici registrati per i Collaboratori del Gruppo nel corso dell'esercizio 2019.

NUMERO DI INFORTUNI SUDDIVISI PER GENERE	2019		
	Uomini	Donne	Totale
Sul luogo di lavoro	8	19	27
In itinere	28	23	51
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>78</b>

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA PER GENERE	2019		
	Uomini	Donne	Totale
Indice di gravità <sup>29</sup>	0,06	0,09	0,07
Indice di frequenza <sup>30</sup>	3,34	6,29	4,47
Tasso di assenza <sup>31</sup>	2,18	2,89	2,47

### Indici infortunistici e tasso di assenza



(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

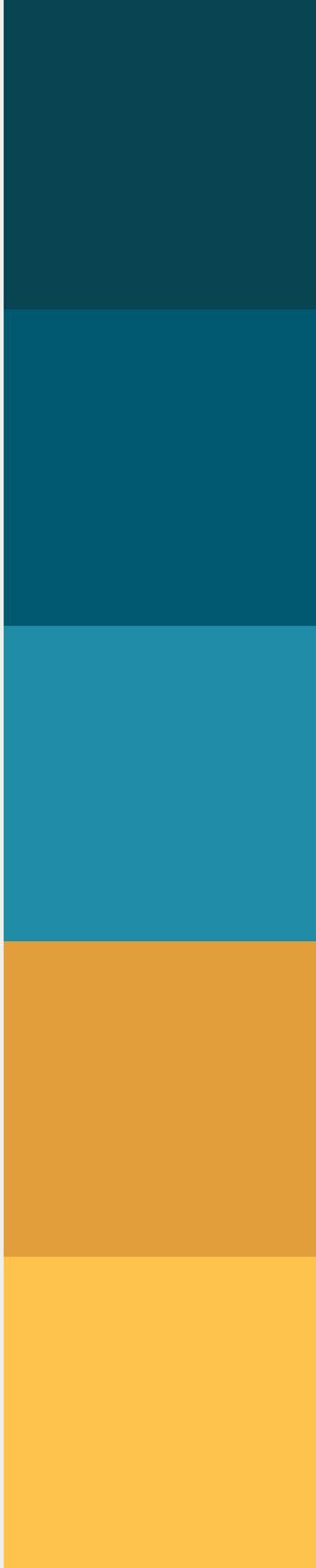
<sup>29</sup>Indice di gravità: (numero di giornate perse per infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.

<sup>30</sup>Indice di frequenza: (numero di infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.000.

<sup>31</sup>Tasso di assenza: (giorni totali di assenza / giorni totali di lavoro) x 100. Con giorni totali di assenza si intendono quei giorni di assenza per incapacità del lavoratore di qualsiasi tipo (es. infortunio, malattia, sciopero, etc.) e non vengono considerate le assenze autorizzate (es. ferie, permessi studio, congedi parentali, etc.)



# Appendice



# Allegati

MACRO AMBITI DI INTERVENTO	2019			
	N. iniziative per ambito di intervento	Utilizzo fondo beneficienza (Importi in milioni di Euro)	Voce di spesa a conto economico (Importi in milioni di Euro)	Totale (Importi in milioni di Euro)
Attività socio-assistenziale	3.355	2,23	1,00	<b>3,23</b>
Cultura, attività di formazione e ricerca	5.844	2,87	3,12	<b>5,99</b>
Promozione del Territorio e delle realtà economiche	5.910	2,59	5,32	<b>7,91</b>
Sport, tempo libero e aggregazione	7.557	3,21	7,00	<b>10,21</b>
<b>TOTALE</b>	<b>22.666</b>	<b>10,90</b>	<b>16,44</b>	<b>27,34</b>

MACRO AMBITI DI INTERVENTO	2018 (*)			
	N. iniziative per ambito di intervento	Utilizzo fondo beneficienza (Importi in milioni di Euro)	Voce di spesa a conto economico (Importi in milioni di Euro)	Totale (Importi in milioni di Euro)
Attività socio-assistenziale	56	0	0,18	<b>0,18</b>
Cultura, attività di formazione e ricerca	26	0	0,08	<b>0,08</b>
Promozione del Territorio e delle realtà economiche	7	0	0,02	<b>0,02</b>
Sport, tempo libero e aggregazione	145	0	0,51	<b>0,51</b>
<b>TOTALE</b>	<b>234</b>	<b>0</b>	<b>0,80</b>	<b>0,80</b>

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, AREA GEOGRAFICA E GENERE	2019							Totale	%
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		Totale				
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato			
Trentino-Alto Adige	1.552	1.042	53	59	2.594	112	<b>2.706</b>	24%	
Nord Est	1.428	1.037	39	28	2.465	67	<b>2.532</b>	22%	
Nord Ovest	1.457	954	30	37	2.411	67	<b>2.478</b>	22%	
Centro	1.335	969	32	32	2.304	64	<b>2.368</b>	21%	
Sud	738	426	11	13	1.164	24	<b>1.188</b>	11%	
Estero <sup>32</sup>	1	5	2	1	6	3	<b>9</b>	0%	
<b>Totale</b>	<b>6.511</b>	<b>4.433</b>	<b>167</b>	<b>170</b>	<b>10.944</b>	<b>337</b>	<b>11.281</b>	<b>100%</b>	

NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, AREA GEOGRAFICA E GENERE	2018 (*)							Totale	%
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		Totale				
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato			
Trentino-Alto Adige	432	167	17	23	599	40	<b>639</b>	63%	
Nord Est	101	63	10	9	164	19	<b>183</b>	18%	
Nord Ovest	89	53	2	3	142	5	<b>147</b>	14%	
Centro	12	10	2	2	22	4	<b>26</b>	3%	
Sud	11	1	1	-	12	1	<b>13</b>	1%	
Estero <sup>32</sup>	3	3	-	2	6	2	<b>8</b>	1%	
<b>Totale</b>	<b>648</b>	<b>297</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>945</b>	<b>71</b>	<b>1.016</b>	<b>100%</b>	

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

<sup>32</sup>Tale categoria include i Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2019				2018 (*)			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Full Time	6.580	3.652	<b>10.232</b>	90,70%	673	259	<b>932</b>	91,73%
Part Time	98	951	<b>1.049</b>	9,30%	7	77	<b>84</b>	8,27%

ALTRE TIPOLOGIE DI CONTRATTO	2019			2018 (*)		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stagisti	38	39	<b>77</b>	1	1	<b>2</b>
Lavoratori somministrati	48	47	<b>95</b>	5	8	<b>13</b>
<b>Totale</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>172</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER GENERE	2019			2018 (*)		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori assunti	368	287	<b>655</b>	118	94	<b>212</b>
Collaboratori cessati	365	208	<b>573</b>	27	8	<b>35</b>

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER FASCIA DI ETÀ	2019				2018 (*)			
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Collaboratori assunti	298	299	58	<b>655</b>	60	121	31	<b>212</b>
Collaboratori cessati	101	220	252	<b>573</b>	10	16	9	<b>35</b>

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER AREA GEOGRAFICA	2019						
	Trentino-Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>33</sup>	Totale
Collaboratori assunti	215	137	110	119	70	4	<b>655</b>
Collaboratori cessati	157	144	104	123	42	3	<b>573</b>

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER AREA GEOGRAFICA	2018 (*)						
	Trentino-Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>33</sup>	Totale
Collaboratori assunti	99	40	41	26	2	4	<b>212</b>
Collaboratori cessati	17	8	6	-	1	3	<b>35</b>

TURNOVER PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2018 (*)					
	Genere		Totale	Fasce d'età		
	Uomini	Donne		Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni
Tasso di assunzione	17,35%	27,98%	<b>20,87%</b>	49,18%	18,97%	12,11%
Tasso di cessazione	3,97%	2,38%	<b>3,44%</b>	8,20%	2,51%	3,52%

TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA	2018 (*)					
	Trentino-Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>33</sup>
Tasso di assunzione	14,91%	25,32%	27,89%	100,00%	15,38%	50,00%
Tasso di cessazione	2,56%	5,06%	4,08%	0,00%	7,69%	37,50%

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

<sup>33</sup>Tale categoria include i Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE	2019			2018 (*)		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	5.403	308	5.711	660	138	798
Quadri direttivi	121.068	32.851	153.919	1.874	557	2.431
Impiegati	196.860	170.156	367.016	4.177	2.710	6.887
<b>Totale</b>	<b>323.331</b>	<b>203.315</b>	<b>526.646</b>	<b>6.710</b>	<b>3.405</b>	<b>10.115</b>

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA	2019	%	2018 (*)	%
Manageriale	17.626	3,35%	949	9,38%
Tecnico-specialistica	410.263	77,90%	5.560	54,97%
Training di inserimento o induction	15.008	2,85%	1.265	12,51%
Salute e sicurezza	28.116	5,34%	492	4,86%
Altro	55.633	10,56%	1.849	18,28%
<b>Totale</b>	<b>526.646</b>	<b>100,0%</b>	<b>10.115</b>	<b>100,0%</b>

COLLABORATORI CON DISABILITÀ E APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE	2019			2018 (*)		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori con disabilità	373	274	647	22	18	40

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

NUMERO DI INFORTUNI SUDDIVISI PER GENERE ED AREA GEOGRAFICA	2019			2018 (*)		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Sul luogo di lavoro</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Trentino-Alto Adige	1	3	4	-	-	-
Nord Est	3	5	8	-	-	-
Nord Ovest	-	5	5	-	-	-
Centro	3	3	6	-	-	-
Sud	1	3	4	-	-	-
Estero <sup>34</sup>	-	-	-	-	-	-
<b>In itinere</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Trentino-Alto Adige	2	2	4	-	1	1
Nord Est	4	4	8	1	-	1
Nord Ovest	8	9	17	1	-	1
Centro	12	6	18	-	-	-
Sud	2	2	4	-	-	-
Estero <sup>34</sup>	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>78</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

<sup>34</sup>Tale categoria include i Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA	2019			2018 (*)		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Indice di gravità<sup>35</sup></b>	<b>0,06</b>	<b>0,09</b>	<b>0,07</b>	<b>0,01</b>	<b>0,03</b>	<b>0,02</b>
Trentino-Alto Adige	0	0,02	<b>0,01</b>	0	0	<b>0</b>
Nord Est	0,01	0,02	<b>0,02</b>	0	0	<b>0</b>
Nord Ovest	0	0,06	<b>0,02</b>	0	0	<b>0</b>
Centro	0,09	0	<b>0,05</b>	0	0	<b>0</b>
Sud	0,01	0,11	<b>0,05</b>	0	0	<b>0</b>
Estero <sup>36</sup>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Indice di frequenza<sup>37</sup></b>	<b>3,34</b>	<b>6,29</b>	<b>4,47</b>	<b>1,87</b>	<b>2,23</b>	<b>1,97</b>
Trentino-Alto Adige	1,12	3,17	<b>1,88</b>	0	4,07	<b>1,02</b>
Nord Est	2,78	5,38	<b>3,82</b>	5,87	0	<b>3,70</b>
Nord Ovest	3,65	11,16	<b>6,38</b>	7,25	0	<b>4,44</b>
Centro	6,82	6,12	<b>6,54</b>	0	0	<b>0</b>
Sud	2,51	7,22	<b>4,23</b>	0	0	<b>0</b>
Estero <sup>36</sup>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Tasso di assenza<sup>38</sup></b>	<b>2,18</b>	<b>2,89</b>	<b>2,47</b>	<b>2,69</b>	<b>4,03</b>	<b>3,09</b>
Trentino-Alto Adige	1,60	2,20	<b>1,86</b>	2,01	2,13	<b>2,04</b>
Nord Est	1,90	2,36	<b>2,09</b>	4,22	8,84	<b>5,92</b>
Nord Ovest	2,00	3,26	<b>2,47</b>	4,65	4,39	<b>4,55</b>
Centro	2,64	3,52	<b>2,99</b>	0,10	0,74	<b>0,38</b>
Sud	3,61	4,27	<b>3,86</b>	2,04	3,50	<b>2,15</b>
Estero <sup>36</sup>	0,64	1,06	<b>0,90</b>	0,44	0,65	<b>0,51</b>

(\*) Dati supplementari relativi al perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca

<sup>35</sup>Indice di gravità: (numero di giornate perse per infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.

<sup>36</sup>Tale categoria include i Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

<sup>37</sup>Indice di frequenza: (numero di infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.000.

<sup>38</sup>Tasso di assenza: (giorni totali di assenza / giorni totali di lavoro) x 100. Con giorni totali di assenza si intendono quei giorni di assenza per incapacità del lavoratore di qualsiasi tipo (es. infortunio, malattia, sciopero, etc.) e non vengono considerate le assenze autorizzate (es. ferie, permessi studio, congedi parentali, etc.)

# Tabella di raccordo

Tabella di raccordo tra i Temi Materiali del Gruppo Cassa Centrale, gli ambiti del D. Lgs. 254/2016 ed i GRI Standards.

Temi Materiali identificati dal Gruppo Cassa Centrale	Ambiti del D. Lgs. 254/2016	Topic-specific GRI Standards di riferimento	Perimetro degli impatti	
			Interno	Esterno
Qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del cliente	Società	Meccanismi di reclamo per gli impatti sulla società (GRI 103-2)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Banche del Gruppo, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche del Gruppo
Etica e integrità nella gestione del business	Società, Personale, Ambiente, Diritti Umani, Anticorruzione	Etica e integrità (GRI 102-16), Anti-corruzione (GRI 205), Compliance (GRI 419)	Tutto il Gruppo	Tutti gli stakeholder
Formazione, sviluppo e valorizzazione del personale	Personale	Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Banche del Gruppo, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche del Gruppo
Operatività radicata nel Territorio	Società	Comunità locali (G4-FS13)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche del Gruppo, Collaboratori, Terzo settore, Enti e Istituzioni, Fornitori di beni e servizi
Politica di credito responsabile e offerta di prodotti/servizi con finalità socio-ambientali	Società, Ambiente	Portafoglio prodotti (G4-FS1, G4-FS7, G4-FS8)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Banche del Gruppo, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche del Gruppo

Temi Materiali identificati dal Gruppo Cassa Centrale	Ambiti del D. Lgs. 254/2016	Topic-specific GRI Standards di riferimento	Perimetro degli impatti	
			Interno	Esterno
Value creation e sostenibilità del business	Società, Personale, Ambiente, Diritti Umani, Anticorruzione	Performance economica (GRI 201)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Banche del Gruppo, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche del Gruppo, Collaboratori, Organizzazioni sindacali, Terzo settore, Enti e Istituzioni, Fornitori di beni e servizi
Relazioni esterne e gestione del rapporto con i Soci	Società	Tema Materiale non direttamente collegabile ad un Topic-Specific GRI Standards per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Tutto il Gruppo	Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche del Gruppo, Terzo settore, Enti e Istituzioni, Mezzi di informazione
Sostegno alle Comunità e al Terzo settore	Società	Impatti economici indiretti (GRI 203)	Tutto il Gruppo	Terzo settore, Enti e Istituzioni
Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie	Società	Performance economica (GRI 201)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Terzo settore, Enti e Istituzioni
Corporate governance e decision making	Società	Governance (GRI 102-24), Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Tutto il Gruppo	Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche del Gruppo
Well-being, conciliazione vita lavoro e welfare aziendale	Personale	Occupazione (GRI 401)	Tutto il Gruppo	Collaboratori, Organizzazioni sindacali

# GRI Content Index

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/ Note	Omissioni
<b>GENERAL STANDARD DISCLOSURES</b>			
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 6	
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Pag. 18-23	
102-3	Sede principale	Ultima di copertina	
102-4	Paesi di operatività	Pag. 16	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 6	
102-6	Mercati serviti	Pag. 16, 18	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pag. 16-18, 49-52	
102-8	Numero dei dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere	Pag. 117, 135	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Pag. 50, 61	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	Pag. 6	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Pag. 37-45	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ European Federation of Ethical and Alternative Banks and Financiers (F.E.B.E.A.)</li> <li>■ Energy Efficient Mortgages</li> <li>■ Forum per la finanza sostenibile</li> <li>■ Family Audit</li> </ul>	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Pag. 62-63	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/ Note	Omissioni
<b>Strategia</b>			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Pag. 4-5	
<b>Etica e integrità</b>			
102-16	Valori, principi, <i>standard</i> , codici di condotta e codici etici	Pag. 24-30	
<b>Governance</b>			
102-18	Struttura di <i>Governance</i> aziendale	Pag. 31-36	
102-24	Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo	Pag. 31	
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
102-40	Elenco degli <i>stakeholder</i> coinvolti dall'organizzazione	Pag. 60-61	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Pag. 125	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli <i>stakeholder</i> da coinvolgere	Pag. 58-59	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Pag. 58	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e relative azioni ( <i>stakeholder engagement</i> )	Pag. 58	
<b>Parametri del report</b>			
102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	Pag. 6	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	Pag. 7	
102-47	Aspetti materiali identificati	Pag. 54-57	
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	Pag. 6-7	
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Pag. 6-7	
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 6	
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio di sostenibilità	Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2018	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 6	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/ Note	Omissioni
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Ultima di copertina	
102-54 e 102-55	Indicazione dell'opzione " <i>In accordance</i> " scelta e tabella dei contenuti GRI	Pag. 6, 143-147 del presente GRI <i>content index</i>	
102-56	<i>Assurance</i> esterna del <i>report</i>	Pag. 148-152	
<b>SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES</b>			
<b>Categoria: Performance economica</b>			
<b>Performance economica</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 48	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Pag. 48-51	
<b>Impatti economici indiretti</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 97	
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	Pag. 98-100, 134	
<b>Anti-corruzione</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 29-30	
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Pag. 30	
<b>Categoria: Performance ambientale</b>			
<b>Energia</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 102-103	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag. 103-104, 106	
302-3	Intensità energetica	Pag. 103	
<b>Acqua</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 109	
303-1	Prelevi di acqua per fonte	Pag. 108-109	
<b>Emissioni</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 106-109	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Pag. 105-106	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 105-106	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Pag. 106	
<b>Categoria: Performance sociale</b>			
<b>Occupazione</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 112, 118	
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di <i>turnover</i> del personale per età, genere e area geografica	Pag. 119-121, 136-137	
401-2	<i>Benefit</i> previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori <i>part-time</i> e a termine	Pag. 125-126	
<b>Salute e Sicurezza dei lavoratori</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 127-130	
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenza e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per area geografica e per genere	Pag. 130-131, 139-140	
<b>Formazione e istruzione</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 122-124	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria professionale	Pag. 123-124, 138	
<b>Diversità e pari opportunità</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 112	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pag. 113-118, 135-138	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>Non discriminazione</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 125	
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Pag. 125	
<b>Compliance</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 30	
419-1	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Pag. 30	
<b>INDICATORI DEL "G4 SECTOR DISCLOSURES" RELATIVO AI "FINANCIAL SERVICES"</b>			
<b>Portafoglio prodotti</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 75-77	
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di <i>business</i>	Pag. 66-69, 75-78	
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	Pag. 77-78	
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	Pag. 79-80	
<b>Comunità locali</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 88-89	
FS13	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	Pag. 89	

# Relazione della Società di Revisione



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Pancaldo, 70  
37138 VERONA VR  
Telefono +39 045 8115111  
Email it-fmauditaly@kpmg.it  
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

*Al Consiglio di Amministrazione della  
Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano (di seguito anche il "Gruppo") relativo al periodo dal 1° gennaio 2019 (data di costituzione del Gruppo) al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 29 aprile 2020 (di seguito anche la "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", opzione "core", definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements" (nel seguito "Linee Guida GRI").

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'art. 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.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e la parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 10.415.500,00 i.v.  
Registro Imprese Milano e  
Codice Fiscale N. 00709600159  
R.E.A. Milano N. 512867  
Partita IVA 00709600159  
VAT number IT00709600159  
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
20124 Milano MI ITALIA



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.

#### **Responsabilità della società di revisione**

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e alle Linee Guida GRI. 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 anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e 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 incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.

2



#### 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 subiti 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 ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera 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 della Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di gruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai 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 società Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A., Banca del Territorio Lombardo Credito Cooperativo S.C., Banca di Credito Cooperativo di Brescia S.C., Banca di Credito Cooperativo di Castagneto Carducci S.C., Banca di Credito Cooperativo di Cherasco S.C., Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe S.C., Banca Lazio Nord Credito Cooperativo S.C., Banca Prealpi SanBiagio Credito Cooperativo S.C., Banco Marchigiano Credito Cooperativo S.C., Cassa di Trento, Lavis, Mezzocorona e Valle di Cembra S.C., Cassa Padana Banca di Credito Cooperativo S.C., Cassa Rurale Alta Valsugana - Banca di Credito Cooperativo S.C., Cassa Rurale ed Artigiana di Boves BCC S.C., Cassa Rurale Rotaliana e Giovo - Banca di Credito Cooperativo S.C., Centroveto Bassano Banca Credito Cooperativo S.C., PrimaCassa - Credito Cooperativo FVG S.C., Allitude S.p.A., Cesve S.p.A. e Claris Leasing S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

3





**Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano**  
Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria  
31 dicembre 2019

#### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", opzione "core", definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements".

Verona, 5 giugno 2020

KPMG S.p.A.

Massimo Rossignoli  
Socio



Il marchio FSC® Riciclato identifica un prodotto ottenuto dal recupero, trattamento e riutilizzo della fibra del rifiuto cartaceo. Rispetto ad altre produzioni il macero comporta grandi risparmi energetici, idrici e di legname. Litografica Editrice Saturnia azienda certificata FSC INT-COC-001304

### **Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.**

Sede legale e Direzione Generale

Via Segantini, 5 – 38122 Trento  
Tel. 0461 313111

Coordinamento editoriale: Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations; [dnf@cassacentrale.it](mailto:dnf@cassacentrale.it)

Progetto grafico e impaginazione: Servizio Marketing e Message Spa

Stampa: Litografica Editrice Saturnia snc



[gruppocassacentrale.it](http://gruppocassacentrale.it)