

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