

Orizzonti

Le nostre prospettive di benessere
per le Persone, l'Ambiente e la Società

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019
Ai sensi del D. lgs 254/2016



Indice

Scegliere

Introduzione

	Lettera agli stakeholder	7
1.1	Nota metodologica	8
1.2	Il modello di business	10
1.3	La struttura del Gruppo	13
1.4	Governance	18
1.5	Governance di sostenibilità	19
1.6	La sostenibilità come cultura d'impresa	21
1.7	Agenda ONU 2030	22
1.8	I nostri stakeholder	24
1.9	Analisi di materialità	26
1.10	Etica e integrità	27
1.11	Anticorruzione	31
1.12	Diritti umani	32
1.13	I rischi di sostenibilità	34
1.14	Sostenibilità economica	36

Guidare

L'attenzione verso il Cliente

2.1	Creazione di Valore nel tempo	41
2.2	I nostri Clienti	42
2.3	Innovazione	43
2.4	Privacy e sicurezza	48
2.5	Accessibilità e trasparenza	49
2.6	Soddisfazione dei nostri Clienti	50
2.7	Finanza sostenibile	52

Valorizzare

L'attenzione verso le nostre Persone

3.1	Riconoscimento	58
3.2	Identità aziendale	59
3.3	Le nostre Persone	60
3.4	Conoscenza e competenza	62
3.5	L'indagine di clima	64
3.6	Modelli organizzativi Teal	66
3.7	Politica di remunerazione	66
3.8	Benessere	68
3.9	Diversità e contaminazione	71

Rispettare

Gli impatti ambientali

4.1	Misurare, rilevare, gestire l'impatto ambientale	74
4.2	Materiali utilizzati e rifiuti prodotti	75
4.3	Consumi energetici ed emissioni	77
4.4	Gestione della flotta aziendale e mobilità sostenibile	79
4.5	La foresta Credem	80

Cooperare

Gli impatti sociali

5.1	In sintonia col contesto socio-economico	84
5.2	L'impatto sulle Comunità locali	85
5.3	La catena di fornitura	92

Misurare

Allegati

6.1	Principali indicatori di prestazione	96
6.2	Indice dei contenuti GRI	118
6.3	Bibliografia	126
6.4	Relazione della Società di Revisione	128

Scegliere

Introduzione

Osservare il Mondo e ascoltare le sue esigenze, quelle esplicite e soprattutto quelle inesprese. Avere lungimiranza. Uno sguardo attento sul presente e una visione di lungo periodo, per poter scegliere le priorità e il cammino da percorrere insieme ai nostri stakeholder verso un orizzonte comune di maggior benessere. Nuove strade che, passo dopo passo, ci consentono di creare valore nel tempo.

13

Società specializzate guidate dalla Capogruppo

440

Filiali di Credem Banca

79%

Valore generato distribuito agli stakeholder

12

Obiettivi di sostenibilità con target al 2022

Lettera agli stakeholder



Appro con piacere la Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Credem, un documento che mi consente di parlare a tutti i nostri stakeholder, attuali e prospettici.

La Banca Centrale Europea ci ha riconosciuti come la Banca Commerciale meno rischiosa d'Europa.

Anche questo indicatore rimanda alla sostenibilità d'impresa, che è fortemente correlata alla creazione di valore; l'Eccellenza nella creazione di valore nel tempo è anche la nostra missione, orientata alla soddisfazione dei nostri Azionisti e di tutti gli stakeholder direttamente o indirettamente influenzati dalla nostra attività d'impresa.

Di fronte ad equilibri ecologici, economici e sociali sempre più compromessi, aprirci al dialogo con i nostri interlocutori significa adottare un approccio strategico basato su una visione relazionale.

La sostenibilità investe, infatti, le strategie e le politiche aziendali, interagendo con tutti gli ambiti della gestione d'impresa e con la catena del valore, per un investimento finalizzato alla produzione di vantaggi competitivi duraturi e alla minimizzazione dei rischi.

La sostenibilità d'impresa dipende quindi dalla sostenibilità delle sue relazioni con i diversi portatori d'interesse.

Valore sostenibile per relazioni sostenibili, dunque, che significa:

- adeguata remunerazione per i nostri Azionisti, garantita da un'attenta gestione del rischio e associata a modelli di governo dell'impresa che sappiano coniugare efficienza e trasparenza, pluralità e tutela delle minoranze;
- condizioni di lavoro appaganti per le nostre Persone, che ne esaltino le conoscenze e le competenze e assicurino un Ambiente organizzativo improntato alla loro protezione, promozione, riconoscimento e integrità;
- servizi innovativi, in grado di soddisfare le esigenze, esplicite e inesprese, dei nostri Clienti;
- condivisione della conoscenza e collaborazioni di lungo periodo con i Partner commerciali, per assicurare rapporti fondati su una logica di co-evoluzione;
- ruolo propulsivo all'interno delle Comunità;
- attenzione all'Ambiente e ai diritti delle generazioni future, attraverso pratiche sostenibili orientate alla piena tutela delle risorse naturali e alla minimizzazione degli impatti associati ai cicli di trasformazione, produzione e consumo.

Dal bilancio dell'anno concluso, ricavo soddisfazione e fiducia: ho toccato con mano, nella quotidianità del lavoro e delle relazioni con le nostre Persone, la volontà e lo slancio, il valore delle idee, la determinazione nel portarle avanti e concretizzarle, la prospettiva di miglioramento continuo.

Guardiamo, con responsabilità e consapevolezza, a un modello di impresa che si evolve mantenendo forti legami con la parte migliore della nostra tradizione imprenditoriale: **connessioni consapevoli con il Territorio e con i bisogni e le opportunità delle Comunità**, che tanta parte hanno avuto e avranno nel definire la longevità e il valore del nostro Gruppo e la sostenibilità del nostro modello di business.

Il Presidente

Lucio Igino
Zanon di Valgiurata

1.1 Nota metodologica

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “Dichiarazione Non Finanziaria” o “DNF”), predisposta in conformità al D.lgs. 254/16, vuole assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto attraverso la rendicontazione dei temi rilevanti previsti dagli Artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/16 con riferimento all’esercizio 2019 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/2016 il presente documento costituisce una relazione distinta dalla relazione sulla gestione ed è contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla DNF prevista dalla normativa. I contenuti sono stati selezionati sulla base dell’analisi di materialità, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder. Si segnala che, in considerazione del settore di business, non sono risultati rilevanti i temi relativi all’*impiego di risorse idriche, alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro e ai diritti umani*. Per maggiori informazioni sull’analisi di materialità si rimanda al capitolo Analisi di Materialità del presente documento.

Nel perimetro di rendicontazione sono state incluse la Società madre e le sue Società figlie consolidate integralmente all’interno del Bilancio consolidato del Gruppo¹. Eventuali variazioni a tale perimetro sono opportunamente segnalate nel documento. L’esclusione di una o più Società non pregiudica, in ogni caso, la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti generati. La presente DNF è stata redatta in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “in accordance – Core”. Inoltre, sono stati presi in considerazione i *Financial Services Sector Disclosures*, definiti dal GRI nel 2013 e le “Linee guida sull’applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia

ambientale” pubblicate da ABI Lab nelle versioni di gennaio 2020 e dicembre 2019.

A garanzia dell’attendibilità della rendicontazione, sono stati tenuti in considerazione i principi di contenuto e qualità previsti dal Global Reporting Initiative. Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, è stato introdotto il confronto con i dati relativi alle annualità 2018 e 2017. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali.

Per garantire l’affidabilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente esplicitate nel documento.

La presente rendicontazione è stata originariamente sottoposta al vaglio del Comitato Consiliare Rischi di Gruppo il 10 marzo 2020 e approvata dal Consiglio di Amministrazione il 12 marzo 2020 e quindi integrata dai due organi nella seduta del 09 aprile 2020, a seguito della Raccomandazione della Banca Centrale Europea del 27 marzo 2020 relativa all’astensione dal pagamento di dividendi e alla non assunzione di alcun impegno irrevocabile per il pagamento degli stessi per gli esercizi 2019 e 2020, originata dall’opportunità che le Banche mantengano un adeguato livello di patrimonializzazione per sostenere il credito a famiglie e imprese in un contesto caratterizzato dalle gravi ripercussioni che l’emergenza sanitaria da Covid-19 sta producendo.

La rendicontazione, su richiesta del Comitato Consiliare Rischi di Gruppo, è stata sottoposta anche ad una verifica di conformità da parte del Servizio Audit della Capogruppo che ha inteso accertare la complessiva adeguatezza del processo definito da Credito Emiliano S.p.A. per la predisposizione della DNF.

La DNF è stata oggetto di un esame limitato (*limited assurance engagement* secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte della Società di revisione EY S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato una relazione circa la conformità delle informazioni



Palazzo Spalletti Trivelli, sede della Direzione Generale Credem.

fornite nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario redatta dal Gruppo Credem ai sensi del D.lgs. 254/16. La Dichiarazione Non Finanziaria 2019 rappresenta il terzo report del Gruppo Credem ed è resa pubblica nella sezione *Sostenibilità* del sito web www.credem.it.

Future rendicontazioni seguiranno su base annuale. La tabella che segue illustra la correlazione tra i temi rilevanti, necessari ad assicurare la comprensione delle attività d’impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto da essa prodotta e gli ambiti citati all’art. 3 del D.lgs. 254/2016².

Temi Materiali

Impatti ambientali

Accessibilità e Trasparenza
Finanza sostenibile
Innovazione e tecnologia
Sicurezza dei dati

Benessere
Competenze e conoscenza
Diversità e contaminazione
Riconoscimento

Business etico

Ambiti del D.Lgs. 254/2016

Aspetti ambientali

Aspetti sociali

Aspetti attinenti alla gestione del personale

Lotta contro la corruzione

1. Per la lista delle Società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 3 - Area e metodi di consolidamento - della Nota Integrativa del Bilancio Consolidato del Gruppo Credem.

2. Per una disamina completa dei temi rilevanti si rimanda alla sezione Principali indicatori di prestazione.

1.2 Il modello di business

Overview sul Gruppo

Credem è una Banca privata moderna con una tradizione centenaria: fondata nel 1910 su iniziativa di imprenditori reggiani con il nome di Banca Agricola Commerciale di Reggio Emilia, assume l'attuale denominazione nel

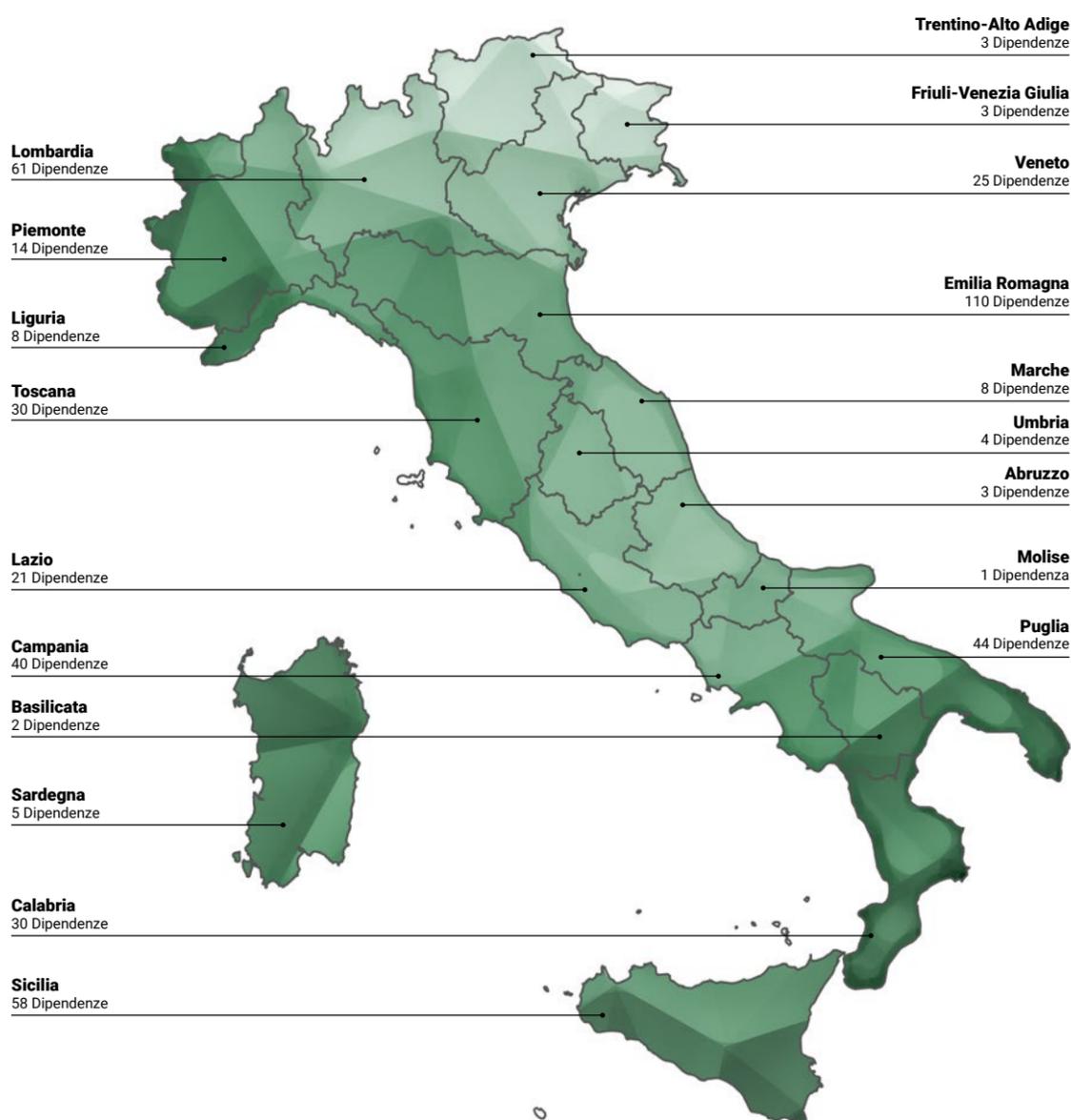
1983, in coincidenza con l'acquisizione della Banca Belinzaghi di Milano, prima opportunità di crescita significativa al di fuori dei confini regionali.

Oggi Credem è presente a livello nazionale in 19 regioni: una crescita conseguita attraverso l'apertura di nuove filiali e mediante

l'acquisizione di banche di piccole e medie dimensioni, verso le quali ha rivolto il proprio interesse sin dai primi anni '90. L'attività della Capogruppo bancaria è affiancata e completata da 13 Società specializzate nel commercial banking, wealth management, bancassurance e consumer finance.

Il Gruppo Bancario¹ coniuga una consolidata cultura e identità d'impresa alla qualità del capitale umano, caratterizzato dall'impegno giornaliero nell'anticipare le esigenze degli stakeholder, creando nuovi servizi e acquisendo costantemente nuove conoscenze e competenze.

Mappa delle Dipendenze Credem sul Territorio nazionale:



1910 Fondazione Banca Agricola Commerciale

30 soci fondatori sottoscrivono un capitale sociale di 200.000 L., frazionato in 40 quote da 5.000 L. ciascuna. Il taglio eccezionalmente elevato - per quell'epoca - delle azioni, garantisce la stabilità delle maggioranze nelle Assemblee.

1930 Brillante superamento della crisi del 1929

La crisi del 1929 mette in ginocchio anche l'economia reggiana: la Banca Agricola Commerciale la supera positivamente, mantenendo il bilancio in utile.

1945 Uscita dalla guerra

Il 30 maggio 1945, in una Reggio Emilia provata dai bombardamenti angloamericani, si svolge la prima riunione del Consiglio d'Amministrazione dopo la liberazione. La forte inflazione richiede un importante aumento di capitale, da 6 a 21 milioni di lire. Nonostante la difficoltà del momento storico, "la gestione segna ancora un conveniente esito" (cit. dalla relazione del Consiglio degli Azionisti).

1963 Apertura della 35esima filiale

Con i suoi 344 Dipendenti e un'ottima solidità economica, la Banca Agricola Commerciale è la prima realtà creditizia della provincia di Reggio Emilia.

1975 Cambiamento culturale

La Banca Agricola Commerciale avvia un deciso cambiamento culturale, puntando su una significativa espansione aziendale. Innovative politiche sulle Persone e commerciali proiettano la Banca oltre i confini provinciali.

1979 La crescita

Con l'acquisizione del 40% di Banca Belinzaghi inizia una fase di crescita accentuata. Tra il 1979 e il 1982 il personale aumenta del 70%, vengono aperte 12 filiali (+30%) e quadruplicati i Clienti. Tra le prime aziende in Italia, la Banca Agricola Commerciale introduce il controllo di gestione e tecniche di pianificazione.

1983 Da Banca Agricola Commerciale a Credem

Con la fusione per incorporazione di Banca Belinzaghi, la Banca Agricola Commerciale assume la denominazione di Credito Emiliano SpA.

1. Il Gruppo Bancario iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla Capogruppo Credito Emiliano e dalle Società bancarie, finanziarie e strumentali da questa controllate: non fanno quindi parte del Gruppo Bancario le due Società assicurative Credemvita e Credemassicurazioni e la finanziaria Credemholding.

1984 Primo modello di competenze

Una diversa concezione di merito è alla base della crescita di Credem: con l'introduzione di innovativi modelli di gestione delle Persone si passa a una puntuale valutazione dei comportamenti e delle attitudini professionali, sempre strettamente connessa alla misurabilità dei risultati.

1991 Sviluppo per "linee esterne"

Credito Emiliano intraprende un processo di sviluppo che confluirà in oltre 30 acquisizioni di piccole realtà bancarie, soprattutto nel Mezzogiorno.

Attraverso successive fusioni, le nuove realtà vengono integrate in Credem con un unico modello di governance e un unico brand.

1992 Introduzione del Rating cliente

Con larghissimo anticipo rispetto al sistema e alle prescrizioni di Basilea, vengono introdotte le prime forme di "rating cliente".

1993 Nasce il Gruppo Credem

Le importanti acquisizioni dei primi anni '90 e le variazioni del quadro normativo inducono il gruppo dirigente di Credem a ripensare completamente la struttura organizzativa.

Per rispondere alle esigenze di un mercato destinato a cambiare radicalmente, la Banca viene trasformata in un moderno Gruppo Bancario.

La costituzione di Credemholding, Società controllante la maggioranza del capitale di Credito Emiliano e saldamente controllata dagli Azionisti di riferimento, costituisce una garanzia di indipendenza. Al momento della sua costituzione, il 1 gennaio 1993, fanno parte del Gruppo Credem: Credito Emiliano, Magazzini Generali delle Tagliate (fondata nel 1953), Credemleasing (1980), Credemfactor (1986), Credemtel (1989), Credemvita (1992). L'anno seguente il Gruppo crescerà ulteriormente con l'acquisizione del Gruppo Euromobiliare, importante realtà operante nei settori dell'investment banking e dell'asset management. Successivamente la struttura si completerà con AbaxBank nel 1997 (poi fusa in Credem nel 2011), Credem Assicurazioni nel 1998, Banca Euromobiliare Suisse nel 1999 (poi ceduta nel 2011), Credem International Lux (poi fusa nel 2019), Euromobiliare Alternative nel 2002 (poi fusa in Euromobiliare Asset Management SGR nel 2009), Credem Private Equity nel 2003, Creacasa nel 2007 (sostituita da Avvera nel 2019).

1997 Quotazione in borsa

La quotazione in Borsa Italiana avviene l'11 ottobre 1997.

1998 Nasce Scuola Credem

L'azienda è determinata a investire sullo sviluppo delle competenze professionali, sull'apprendimento tecnico, comportamentale e manageriale.

2000 Divisionalizzazione

Nel 1990 Credem conta 58 sportelli, di cui 42 in provincia di Reggio Emilia, distribuiti in 7 province. Dieci anni dopo gli sportelli sono 368, diffusi su 47 province in 15 regioni. La Banca Credem si dota di un modello distributivo specializzato, con ruoli professionali focalizzati sui diversi segmenti di clientela. Nasce la Business Unit Corporate.

2001 Gioco di squadra

Un forte cambiamento nello stile di leadership caratterizza il gruppo dirigente: si punta sul gioco di squadra e sulla collegialità delle decisioni.

2004 Mission e Valori

Il progetto Corporate Identity definisce la mission del Gruppo - Eccellenza nella creazione di valore nel tempo - e i Valori correlati: Persona, Squadra, Proattività, Innovazione, Comunicazione.

2008 Obiettivo: salvaguardia dei Clienti

La crisi dei mutui subprime porta al fallimento la banca statunitense Lehman Brothers, scatenando il panico nei mercati finanziari e avviando una lunga fase di crisi economica. Credem opta per una scelta strategica e lungimirante: accompagnare i Clienti verso prodotti più sicuri e affidabili, rinunciando a importanti margini di redditività e continuando la crescita per linee esterne.

2009 Selezione degli impieghi

Con l'inizio della crisi economica Credem, in anticipo rispetto al sistema, opera una sistematica selezione degli impieghi e si concentra sulla clientela a miglior rating.

2010 I nuovi Valori

A distanza di sei anni dal progetto Corporate Identity, i Valori del Gruppo vengono rimodellati per esprimere le caratteristiche distintive della cultura aziendale, garantendo centralità a due parole fortemente complementari: Passione e Responsabilità.

2011 Abbandono della divisionalizzazione nella distribuzione

Per aumentare le sinergie interne e offrire ai Clienti interlocutori multispecializzati, il Gruppo abbandona il modello divisionale Corporate/Retail.

2013 Sviluppo della strategia di Crescita

Mentre l'intero sistema bancario nazionale soffre gli effetti della crisi e attua strategie basate su razionalizzazione e controllo dei costi, il Gruppo vara un piano di crescita commerciale che lo porterà ad incrementare del 20% il total business (raccolta + impieghi) in soli 3 anni, senza ricorrere ad acquisizioni e/o aperture di nuove filiali.

2014 Lo Stress test della BCE

La Banca Centrale Europea opera un'accurata analisi della situazione patrimoniale di numerose banche europee (c.d. Asset Quality Review). Credem viene riconosciuto come il più solido istituto bancario italiano nell'ipotesi di uno scenario economico avverso.

2018 Euromobiliare Advisory SIM

E' l'anno della primogenitura nel fee only: attraverso Euromobiliare Advisory Sim Credem è il primo gruppo bancario italiano ad avviare il servizio di consulenza finanziaria indipendente. La Società eroga questo servizio direttamente e unitamente a quello di gestioni di portafogli a clientela istituzionale e a Clienti privati con grandi patrimoni.

2019 Nasce Avvera

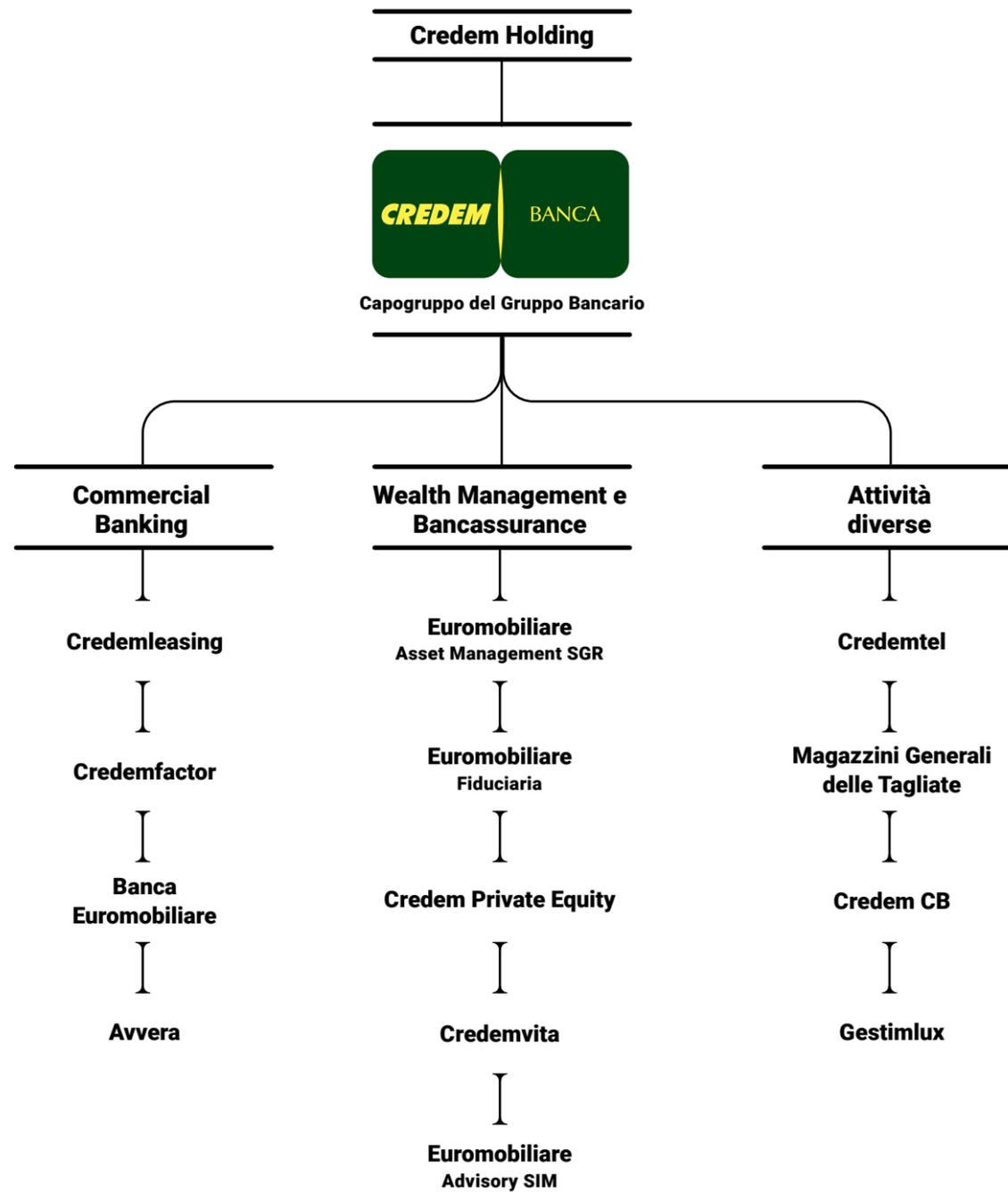
L'obiettivo è creare un nuovo polo per il credito ai Clienti privati attraverso cessione del quinto, mutui e prestiti al consumo utilizzando un modello multicanale privati e multiprodotto¹.

1. Creacasa, agente in attività finanziaria, nel 2019 è stata trasformata in intermediario finanziario autorizzato all'esercizio dell'attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico, denominato Avvera S.p.A.

1.3

La struttura del Gruppo

al 31 dicembre 2019



Palazzo Spalletti Trivelli, cortile interno, Direzione Generale Credem.

Nella seguente tabella si fornisce una sintetica descrizione del ramo di attività delle Società del Gruppo Credem consolidate integralmente:

Società del gruppo	Descrizione
<p>www.credem.it</p> 	<p>Capogruppo del Gruppo Credem specializzata nell'attività di commercial banking attraverso l'erogazione di servizi indirizzati a clientela retail, corporate e private. Tali servizi sono forniti anche attraverso reti di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede con rapporto agenziale.</p>
<p>www.avverafinanziamenti.it</p> 	<p>Società di credito al consumo specializzata nell'intermediazione di mutui, erogazione di prestiti personali e collocamento di prodotti di cessione del quinto.</p>
<p>www.credemfactor.it</p> 	<p>Società specializzata nell'attività di factoring, offre una gamma di servizi che va dalla gestione dei crediti commerciali, al monitoraggio continuo del rischio, alla garanzia e all'anticipazione del credito. La Società è inoltre specializzata nella gestione dei crediti verso gli Enti Pubblici e nello sviluppo di convenzioni con i Fornitori.</p>
<p>www.credemleasing.it</p> 	<p>Società specializzata nello sviluppo e nell'offerta di pacchetti integrati di leasing che opera in tutti i comparti di attività della locazione finanziaria: targato, strumentale, immobiliare, navale.</p>
<p>www.credempriveq.it</p> 	<p>Società autorizzata alla prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, che svolge attività di investimento in capitale di rischio mediante l'istituzione e l'organizzazione di fondi comuni d'investimento mobiliare chiusi.</p>
<p>www.credemtel.it</p> 	<p>Azienda attiva nell'offerta di servizi telematici rivolti a banche, aziende e Pubblica Amministrazione.</p>
<p>www.credemvita.it</p> 	<p>Impresa di assicurazione attiva nei rami vita e previdenziale, che opera esclusivamente attraverso le reti distributive del Gruppo Credem.</p>

Società del gruppo	Descrizione
<p>Credem CB S.r.l.</p>	<p>Società veicolo appositamente costituita ai sensi della L. 130 del 30 aprile 1999 per supportare la strutturazione di specifici programmi di emissione di Obbligazioni Bancarie Garantite (Covered Bonds). Date le sue caratteristiche, la Società non è oggetto di rendicontazione all'interno della presente DNF.</p>
<p>www.bancaeuro.it</p> 	<p>Private Bank del Gruppo Bancario Credem. È attiva sia nel private banking che nella promozione finanziaria.</p>
<p>www.easim.it</p> 	<p>Società il cui oggetto sociale prevede, anche mediante lo sviluppo di prodotti e servizi innovativi ad alto valore tecnologico, l'esercizio professionale dei servizi di gestione di portafogli, ricezione e trasmissione di ordini, consulenza in materia di investimenti e alle imprese senza detenzione, neanche temporanea, delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari della clientela e senza assunzione di rischi da parte della Società.</p>
<p>www.eurosgri.it</p> 	<p>Società attiva nel campo della gestione collettiva (fondi e comparti SICAV). Svolge il ruolo di "Management Company" della SICAV Lussemburghese Euromobiliare International Fund Sicav, i cui comparti sono distribuiti attraverso le filiali e i consulenti finanziari di Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A..</p>
<p>www.euromobiliarefiduciaria.it</p> 	<p>Operatore che rientra tra le Società fiduciarie previste dalla Legge n. 1966 del 23 novembre 1939 e svolge attività di custodia e amministrazione dei beni affidati dai fiducianti sulla base di un mandato fiduciario.</p>
<p>Gestimlux S.ar.l.</p> 	<p>Società che svolge attività di affitto e gestione di immobili di proprietà o in leasing in Lussemburgo.</p>
<p>www.tagliate.it</p> 	<p>Azienda operante nel settore della stagionatura e dello stoccaggio di formaggio Parmigiano-Reggiano e Grana Padano. La Società è parte integrante del Gruppo: le forme di formaggio sono utilizzate quale collaterale per finanziamenti ai produttori.</p>

1.4 Governance

Credito Emiliano S.p.A., in qualità di Capogruppo del Gruppo Bancario Credito Emiliano, ha adottato un modello di amministrazione e controllo tradizionale, caratterizzato dalla presenza dei seguenti organi sociali:

Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta un'importante occasione di incontro tra Azionisti, Consiglieri e management. Esprime in modo vincolante la volontà sociale e delibera in sede ordinaria e straordinaria su argomenti a essa riservati dalla legge, dallo statuto e dalla normativa secondaria. Possono intervenire in Assemblea i legittimati al diritto di voto ai sensi della legge, che hanno diritto a un voto per ogni azione posseduta e possono farsi rappresentare ai sensi della normativa in vigore mediante delega scritta, che può essere conferita anche in via elettronica.

Consiglio di Amministrazione¹

Il Consiglio delibera sugli indirizzi di carattere strategico e ne verifica l'attuazione. Ciascun membro dell'organo collegiale resta in carica per non più di tre esercizi e può essere rieletto. La composizione assicura il possesso dei requisiti, l'equilibrio tra i generi e la presenza di amministratori indipendenti, almeno nella misura minima prevista dalla normativa, anche regolamentare, vigente.

Comitato Esecutivo

Il Comitato è nominato dal Consiglio di Amministrazione e a esso competono i poteri attribuitigli dal Consiglio.

Collegio Sindacale e revisione legale dei conti

Il Collegio Sindacale è l'organo che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società per gli aspetti di competenza, sul sistema di controllo interno e amministrativo contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo

nel rappresentare correttamente i fatti di gestione e sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina per le Società quotate cui la Banca ha aderito. Il Collegio Sindacale di Credito Emiliano svolge altresì le funzioni di Organismo di Vigilanza di cui al D.lgs. n. 231/2001 (c.d. OdV 231).

La revisione legale dei conti è esercitata da una Società di revisione legale iscritta nell'apposito registro.

I comitati consiliari

In linea con le previsioni normative contenute nella Circolare 285 e con quanto previsto dal Codice, nell'ambito del Consiglio di Amministrazione (CA) sono stati costituiti, oltre al Comitato Esecutivo, comitati specializzati composti esclusivamente da membri del CA:

- **Comitato Consiliare Nomine di Gruppo e Comitato Consiliare Remunerazioni di Gruppo**, che supportano con funzioni propositive e consultive il Consiglio di Amministrazione e gli altri organi deliberanti della Capogruppo in materia, rispettivamente, di "Nomine" e di "Remunerazioni" dove è maggiore il rischio di conflitti di interesse;
- **Comitato Consiliare Rischi di Gruppo**, che svolge un ruolo di supporto – preventiva attività consultiva, istruttoria e nella formulazione di proposte e pareri – al fine di coadiuvare il Consiglio di Amministrazione nelle sue valutazioni e decisioni relative alla gestione dei rischi e al sistema dei controlli interni per garantirne l'adeguatezza rispetto alle caratteristiche dell'impresa e del Gruppo in relazione all'evoluzione dell'organizzazione e dell'operatività, nonché al contesto normativo di riferimento;
- **Comitato Consiliare Amministratori Indipendenti**, che esprime un parere preventivo sulle delibere di approvazione

e sulle eventuali successive modifiche delle procedure per l'individuazione e la gestione delle operazioni con parti correlate e soggetti collegati. Esamina le operazioni con parti correlate e soggetti collegati prima dell'approvazione delle stesse da parte del

competente organo deliberativo e rilascia un preventivo parere motivato sull'interesse della Banca al compimento dell'operazione nonché sulla convenienza e sulla correttezza sostanziale delle relative condizioni.

1.5 Governance di sostenibilità²

Struttura organizzativa

La Governance di Sostenibilità del Gruppo Credem è di competenza del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, organo di indirizzo e supervisione strategica, al quale sono affidati compiti e responsabilità specifici riconducibili alla Dichiarazione Non Finanziaria (DNF), in particolare:

- contribuire alla definizione e validare la matrice di materialità;
- stabilire le linee di indirizzo e gli obiettivi da assegnare al Gruppo in merito alle tematiche rilevanti e agli indicatori oggetto di rendicontazione;
- approvare la DNF e autorizzarne la pubblicazione in conformità al D.lgs. 254/2016;
- attribuire il mandato alla Società di Revisione preposta a verificare la DNF e a rilasciare un'attestazione di limited assurance engagement (esame limitato).

Su proposta del Consiglio di Amministrazione di Credem, al Comitato Consiliare Rischi di Gruppo è demandato il presidio del processo di Rendicontazione Non Finanziaria, attraverso:

- la proposizione e le adeguate valutazioni affinché il Consiglio di Amministrazione possa definire le linee di indirizzo e gli

obiettivi da assegnare al Gruppo in merito alle tematiche rilevanti e agli indicatori oggetto di rendicontazione;

- gli orientamenti sulle rilevanze dell'analisi di materialità;
- il parere in merito alla completezza e correttezza della DNF;
- il presidio dei rischi e delle opportunità correlate, anche tramite un periodico confronto con il Consiglio di Amministrazione e la Funzione Relazioni Istituzionali in merito al raggiungimento degli obiettivi definiti e a possibili ambiti di miglioramento.

Allo scopo di supportare le Funzioni della Capogruppo e le Società del Gruppo rilevanti nel processo di predisposizione della DNF, è stato redatto un Regolamento di Sostenibilità di Gruppo, corredato da un Manuale Operativo di riferimento.

Nel corso del 2019, la Funzione **Relazioni Istituzionali (Servizio Corporate Governance & Relazioni Esterne)** ha:

- monitorato l'implementazione degli obiettivi di sostenibilità legati alle linee di indirizzo strategico approvate dal Consiglio di Amministrazione nel 2018;
- coordinato Gruppi di Lavoro trasversali alla

1. Il CdA è composto per il 33,3% da donne e per il 66,7% da uomini, nel pieno rispetto dei requisiti normativi attualmente applicabili alla Banca con riferimento al criterio di riparto tra i generi. Il 16,7% dei componenti ha meno di 50 anni, il 66,7% ha un'età compresa tra i 50 e i 65 anni, mentre il 16,7% ha un'età superiore ai 65 anni.

2. Per ulteriori informazioni sulla Governance del Gruppo si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari" disponibile nella sezione "Corporate Governance" del sito web istituzionale.

- Banca e al Gruppo per definire le attività da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
- presidiato l'evoluzione della normativa;
 - fruito di formazione correlata alla Sostenibilità, in particolare:
 - **Creare valore con la sostenibilità**, SDA Bocconi School of Management;
 - **Creazione di valore e sostenibilità**, Università Cattolica del Sacro Cuore;
 - **Sostenibilità e strategia: creare valore condiviso**, webinar organizzato da CSR Manager Network;
 - **Strategie di creazione di valore per la comunità e per il business: quale il ruolo delle corporate foundation?** Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore;
 - **Presentazione Linee guida per la comunicazione della CSR agli stakeholder**, webinar organizzato da CSR Manager Network;
 - **Misurare e comunicare l'impegno nell'economia circolare attraverso indicatori di circolarità**, webinar organizzato da CSR Manager Network;
 - **Tradurre la visione in realtà: leadership aziendale sui diritti umani**, webinar organizzato dall'Istituto per i Valori d'Impresa;
 - **Sostenibilità: una valutazione su misura per le PMI**, Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore;
 - **Sostenibilità nel settore assicurativo in Europa**, Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore;

- partecipato al Gruppo di lavoro ABI permanente sulla Sostenibilità;
- redatto la DNF di Gruppo e presidiato la qualità dei dati attraverso il processo aziendale standard di Data Governance (Data Quality), per garantire che le informazioni utilizzate per la rendicontazione corrispondano a requisiti di attendibilità, accuratezza, affidabilità e comparabilità.

Le **Funzioni Rilevanti** hanno provveduto:

- all'aggiornamento quali-quantitativo per le sezioni di riferimento;
- al controllo di primo livello, ovvero alle attività di verifica finalizzate ad accertare veridicità, completezza, comparabilità, correttezza dei dati di riferimento, anche attraverso appositi presidi, punti di controllo intermedi, consuntivi all'interno dei Servizi e della Business Unit Commerciale;
- al monitoraggio degli obiettivi assegnati, in funzione dell'evoluzione della normativa, di benchmarking e best practices di settore;
- a segnalare evoluzioni e iniziative afferenti la propria area di responsabilità, opportunamente integrate nella DNF.

Il **Collegio Sindacale** ha vigilato sul rispetto delle disposizioni di legge e sull'adeguatezza del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo.

Il contributo delle Funzioni Rilevanti al processo di Rendicontazione Non Finanziaria è stato correlato ai KPI aziendali attraverso il questionario Internal Customer Satisfaction.

Carlo Zauli, *Cubo bianco*, 1979, collezione d'arte Credem.



1.6 La sostenibilità come cultura d'impresa

Principali affiliazioni e collaborazioni:

ASVIS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile
CSR MANAGER NETWORK - Corporate Social Responsibility

Il Gruppo Credem è sempre stato caratterizzato da una cultura d'impresa solida e sostenibile, declinata in una costante e concreta traduzione della propria missione *"Eccellenza nella creazione di Valore nel tempo"*, che da sempre contiene elementi volti ad ampliare il concetto di "creazione di Valore" oltre i risultati economici, dando rilievo alla Sostenibilità dei risultati, anche in linea con le linee guida dello standard internazionale ISO 26000:2010. Nel corso del 2019 sono state attivate iniziative di sensibilizzazione e formazione inerenti la sostenibilità d'impresa, aventi ad oggetto alcuni temi materiali del Gruppo e/o previsti dal D.lgs 254/2016, rilevanti per il Gruppo e i propri stakeholder.

Talkingwith

In collaborazione con la casa editrice *Il Mulino*, Credem ha pianificato il seguente ciclo di incontri con autorevoli relatori per portare all'attenzione dei propri stakeholder e della Comunità temi legati all'AGENDA ONU 2030:

- *Le molte sostenibilità del post capitalismo* con Luigino Bruni, accademico, economista, giornalista e saggista;
- *La sfida climatica in un contesto di cambiamento globale della Società umana* con Riccardo Valentini, membro dell'Intergovernmental Panel on Climate Change e premio Nobel per la Pace nel 2007;
- *Verso un capitalismo sostenibile?* con Enrico Giovannini, economista e portavoce dell'Alleanza italiana per lo Sviluppo Sostenibile.

Induction al board

Sono state pianificate n. 8 sessioni di board induction, aperte anche alle Persone del Gruppo, sulle seguenti tematiche:

- *Organizzazione e gestione delle attività, politiche praticate e risultati conseguiti* dai seguenti servizi:
 - Sistemi informativi
 - People Management
 - Legal
 - Finanza
 - Organizzazione
- *Presentazione Dichiarazione Non Finanziaria 2018*
- *Recovery plan*, programma che disciplina le misure e i processi volti al ripristino della situazione economica, patrimoniale e finanziaria, qualora si verificasse un significativo deterioramento della stessa
- *Utilizzo di strumenti derivati* nel Gruppo Credem.

Corsi on-line

L'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASVIS), in collaborazione con il Ministero Istruzione, Università e Ricerca (MIUR), ha predisposto un corso on-line sull'**Agenda ONU 2030**. Nel 2019 i primi due moduli del corso, correlati ai KPI aziendali, sono stati erogati da Credem a tutte le Persone del Gruppo.

Newsletter

Anche nel 2019 è proseguita la diffusione con cadenza trimestrale della newsletter aziendale sulla Sostenibilità, indirizzata al Consiglio di Amministrazione e alle Persone del Gruppo, e regolarmente pubblicata sul sito internet della Capogruppo, nella sezione Sostenibilità, per consentire la fruibilità agli stakeholder attuali e prospettici.

1.7 Agenda ONU 2030

Il contributo del Gruppo al raggiungimento dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile

L'agenda definita nel 2015 dall'Organizzazione delle Nazioni Unite ha istituito 17 obiettivi da attuare entro il 2030 per la prosperità delle Persone e del pianeta. L'agenda coinvolge Persone, imprese, istituzioni, università e centri

di ricerca, con l'obiettivo di portare il Pianeta su un percorso di sviluppo sostenibile. Nel 2019, in collaborazione con la SDA Bocconi School of Management, il Gruppo ha analizzato l'effettivo impatto degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) sul proprio modello di business. Il percorso ha fatto emergere aree di intersezione con i seguenti SDGs:

Integrazione degli SDGs nel Business Credem

Partner chiave



- Fornitori
- Associazioni di settore
- Joint venture
- Enti regolatori

Attività chiave



- Erogazione servizi
- Erogazione crediti
- Consulenza
- Raccolta e gestione del risparmio
- Servizi a valore aggiunto

Risorse chiave



- Capitale umano
- Capitale produttivo
- Capitale finanziario
- Capitale intellettuale

Proposta di valore



- Qualità, innovazione e personalizzazione del servizio
- Raccolta e gestione del risparmio
- Relazione
- Consulenza
- Accessibilità al servizio
- Servizi di protezione, assistenza e cura della persona
- Brand

Relazione con i Clienti

- Trasparenza
- Co-creazione
- Community
- Assistenza personale
- Self banking
- Fidelizzazione
- Reciprocità

Canali

- Filiiali
- Consulenza finanziaria
- Internet, mobile e phone banking
- Società del Gruppo

Segmenti di clientela

- Privati e famiglie
- Imprese e professionisti
- Private banking

Struttura dei costi

- Costo della raccolta
- Costo del credito
- Dipendenti e collaboratori
- Costi di produzione
- Costo del capitale
- Costi IT
- Fiscalità

Flussi di ricavi

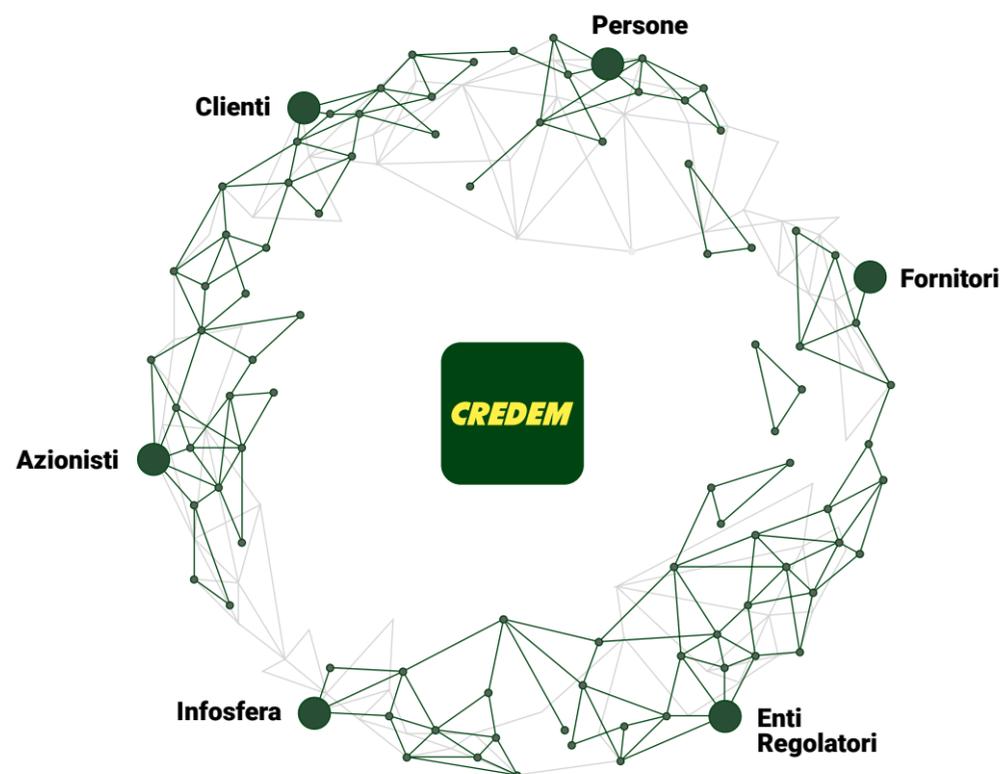
- Interessi
- Commissioni
- Premi assicurativi
- Contributo Società del Gruppo
- Risultato dell'attività finanziaria

Anche gli obiettivi strategici di sostenibilità pluriennali del Gruppo sono stati correlati all'Agenda ONU 2030:

Area	Obiettivi	Target 2022 ¹	SDGs
Gender-gap	Rappresentanza di almeno 2/5 del genere meno rappresentato nel Consiglio di Amministrazione e nel Collegio Sindacale	40%	
Servizi Welfare	Incremento delle coperture assicurative relative a protezione, assistenza e cura delle Persone	+15%	
Lavoro flessibile	Incentivazione dello Smart Working	2.000 Persone usufruenti	
Assunzioni	Incremento di assunzioni, favorendo le giovani generazioni	+ 800 Persone assunte in 4 anni	
Presidio della relazione con la clientela	Monitoraggio della soddisfazione per il livello di servizio erogato	Indice di soddisfazione: 82%	
Finanza per gli SDGs	Incremento della gamma di prodotti ESG funzionali agli investimenti tematici sugli SDGs	+ 30% prodotti / servizi ESG offerti	
Economia circolare	Rifiuti smaltiti tramite riciclo	98%	
	Utilizzo di carta riciclata	98%	
	Riuso materiale hardware	100%	
Emissioni di CO ₂	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra di Scopo 2 (Location-based)	- 5% (-8% al 2024)	
Risparmio energetico	Riduzione dei consumi energetici interni per utilizzo edifici	- 5% (-8% al 2024)	
Foresta Credem	Incremento della piantumazione di alberi	+ 10%	

1. Si considerino i dati e le informazioni al 31.12.2018 come baseline per i target al 2022.

1.8 I nostri stakeholder



Nel corso del 2019 è stato regolamentato il processo di stakeholder engagement che il Gruppo utilizza per coinvolgere i portatori di interesse; tale processo ha le seguenti finalità:

- comprendere i trend emergenti;
- identificare le tematiche rilevanti e la gestione dei rischi correlati;
- garantire allineamento tra promesse (value proposition), aspettative, percezioni e azioni.

Le categorie di stakeholder coinvolte sono state selezionate sulla base delle linee guida sullo Stakeholder Engagement (AA1000 SES) emanate da AccountAbility (2015), che si fondano su 3 principi chiave:

- inclusività: per garantire il coinvolgimento degli stakeholder nell'intero processo e definire una risposta strategica e condivisa alle sfide dello sviluppo sostenibile;
- rilevanza: capacità di determinare la pertinenza e significatività di un tema, sia per il Gruppo che per gli stakeholder;

- rispondenza: per riuscire a garantire una risposta adeguata sui temi che hanno un impatto sugli stakeholder, attraverso decisioni, azioni, comunicazioni mirate.

L'attività di engagement, effettuata tramite survey on-line, è stata indirizzata ai seguenti stakeholder interni ed esterni:

- Analisti finanziari e Investitori istituzionali
- Azionisti
- Board
- Clienti
- Comunità
- Fornitori
- Persone del Gruppo
- Top Management

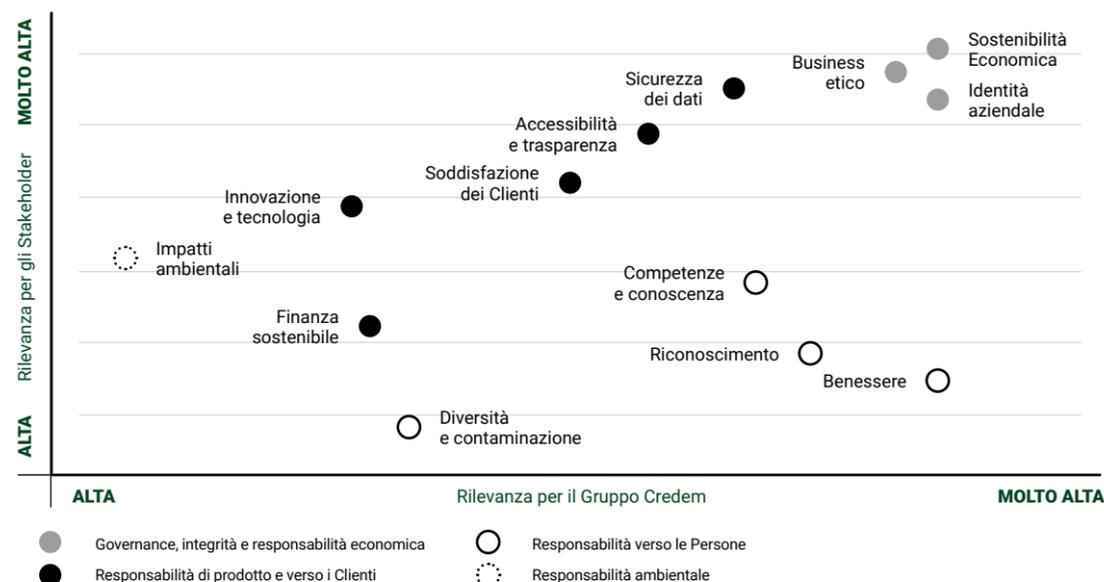
Nel 2019 989 stakeholder hanno dato riscontro alle survey ricevute.

Stakeholder e strumenti di dialogo:

Stakeholder	Ambito tematico	Principali strumenti di dialogo
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza • Sostenibilità economica • Impatti ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Indagine di Sostenibilità • Assemblee degli Azionisti • Relazioni e Bilanci • Investor Conference • Roadshow • Informativa su richiesta • Sito web istituzionale
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione • Innovazione • Privacy e sicurezza • Accessibilità e trasparenza • Finanza sostenibile • Impatti ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web istituzionale • Indagine di Sostenibilità • Sessioni di CoDesign di prodotti • Valutazione della soddisfazione • Gestione reclami • Servizio Clienti • Eventi sul Territorio • Visite Spazio Credem • Social media
Enti regolatori	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto delle leggi e delle norme • Aderenza alle raccomandazioni e alle best Practice di settore • Impatti ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web istituzionale • Relazioni e bilanci • Flussi informativi regolari • Incontri con rappresentanti degli Enti Regolatori
Infosfera (media, comunità locale, comunità finanziaria, associazioni di categoria)	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza • Strategia di business del Gruppo • Sostenibilità economica • Tematiche istituzionali • Corporate governance • Impatti ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web istituzionale • Indagine di Sostenibilità • Informativa su richiesta • Conferenze e comunicati stampa • Incontri con giornalisti/redattori • Analisi della presenza di Credem sui media • Social network • Relazioni e Bilanci • Incontri annuali e call di aggiornamento con le agenzie di rating e gli analisti finanziari • Investor Conference • Roadshow • Rappresentanza nei Board delle associazioni di categoria • Partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici • Incontri ed eventi sul Territorio
Persone	<ul style="list-style-type: none"> • Riconoscimento • Competenze e conoscenza • Benessere • Diversità e contaminazione • Impatti ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Indagine di clima • Portale Intranet di Gruppo Agorà • Comunicazioni dal vertice aziendale • Conferenze aziendali in streaming • Contrattazione collettiva e di secondo livello • Social media
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Continuità nel rapporto • Qualificazione e valutazione • Condizioni negoziali • Sviluppo di partnership • Impatti ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web istituzionale • Incontri e call • Indagine di Sostenibilità • Partecipazione dei Fornitori ad aste online

1.9 Analisi di materialità

Matrice di materialità



Nel 2019, in linea con i principi dei GRI Sustainability Reporting Standards, il Gruppo ha aggiornato la propria **matrice di materialità**, volta a definire gli aspetti significativi che riflettono i principali impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi stakeholder¹. L'analisi interna e i risultati dello stakeholder engagement hanno evidenziato l'opportunità di rivedere la valutazione di materialità dei seguenti temi; in matrice non sono esplicitati:

- **Operatività sul Territorio e Sostegno al tessuto imprenditoriale:** il Gruppo opera secondo logiche omogenee e inclusive su tutto il Territorio nazionale, privilegiando politiche e strategie correlate;
- **Salute e Sicurezza:** il Gruppo opera esclusivamente sul Territorio nazionale e in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti; non sono mai state registrate criticità correlate alla salute e sicurezza delle Persone.

Alcuni temi materiali sono stati rinominati per semplificare la nomenclatura o affinare i concetti espressi. Rispetto alla matrice dello scorso anno,

sono stati integrati i temi *Identità aziendale e Competenze e conoscenza*. Relativamente al tema *Impatti ambientali*, che continua a essere rilevante, non vengono esplicitate nella DNF le politiche correlate ai consumi idrici poichè, seppur quantitativamente rendicontati, sono di scarsa rilevanza per il settore bancario e per il business model di Credem.

Il tema dei Diritti Umani non è esplicitato nella matrice di materialità: non sono infatti stati identificati rischi di violazione da parte delle Società consolidate o dei loro Fornitori diretti; il Gruppo opera in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia di diritti umani e non ha mai ricevuto segnalazioni relative a discriminazioni o violazioni.

Considerata la rilevanza del tema relativamente agli ambiti citati dall'art. 3 del D. lgs. 254/2016 è stata tuttavia fornita un'apposita rendicontazione nella sezione Diritti Umani.

La matrice di materialità è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione, trova riscontro nel piano strategico pluriennale ed è stata condivisa con il servizio Enterprise Risk Management (ERISK) per una corrispondente valutazione e misurazione dei rischi correlati.

1.10 Etica e integrità

Modello di gestione e organizzazione delle attività

Il Gruppo riconosce il valore strategico dello svolgimento della propria attività secondo **principi etici e responsabili**, ponendo in essere ogni azione necessaria per scongiurare fenomeni di **frode, conflitto di interessi, riciclaggio, finanziamento del terrorismo e corruzione** mediante il lavoro quotidiano svolto dalle seguenti funzioni:

- **Compliance**, funzione di controllo di secondo livello che concorre, con le altre funzioni presenti in azienda, ad assicurare una sana e corretta gestione dell'impresa, presidiando la gestione del rischio di non conformità e promuovendo la diffusione della cultura della conformità e la correttezza dei comportamenti;
- **Antiriciclaggio**, funzione di controllo di secondo livello, deputata a prevenire e contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo e a verificare in modo continuativo il grado di adeguatezza dell'assetto organizzativo in materia, nonché la sua conformità rispetto alla normativa di settore;
- **Internal Audit**, funzione di controllo di terzo livello finalizzata a verificare la corretta applicazione della normativa interna, l'impianto complessivo del Sistema di Controlli Interni e ad analizzare eventuali fenomeni di frodi interne/esterne per individuare le azioni necessarie ad evitarne la ricorrenza.
- **Risk Management**, funzione preposta al processo di gestione dei rischi e a garantire la separazione tra la definizione della loro strategia di gestione, la loro misurazione e il loro controllo e la verifica dell'adeguatezza del loro sistema di misurazione e gestione.

Il Sistema dei Controlli Interni è caratterizzato da efficaci meccanismi di interazione tra tutte le funzioni aziendali (ivi incluse quelle di controllo)

per disporre di una visione integrata dei rischi e strutturare un processo dinamico di adattamento delle modalità di controllo al mutare del contesto interno ed esterno. Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, almeno su base annuale, valuta completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del Sistema dei Controlli Interni e, più in generale, l'aderenza ai requisiti regolamentari e alla regolamentazione interna, monitorando periodicamente gli esiti delle attività delle Funzioni Aziendali di Controllo.

Politiche praticate e risultati conseguiti

Il Gruppo ha definito e formalizzato Policy e Regolamenti specifici per assicurare etica e integrità nella gestione del business:

- **Codice di comportamento interno:** delinea i principi etici, i valori aziendali e le norme di comportamento inerenti a Dipendenti e Collaboratori esterni, alle operazioni personali, all'organizzazione interna e alla relazione con la clientela;
- **Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e gli agenti:** prevede, con riferimento ai consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e agli agenti di cui si avvalgono alcune Società del Gruppo (nel rispetto dell'autonomia che caratterizza il rapporto di agenzia), taluni principi di carattere generale volti a garantire correttezza, moralità e onestà dei medesimi nei confronti della Società e dei Clienti;
- Regolamento di Gruppo **Sistema interno di segnalazione delle violazioni** (c.d. Whistleblowing): definisce, per le Società del Gruppo interessate dalla normativa in questione, specifiche procedure per la segnalazione al proprio interno di fatti o atti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria e le attività svolte in qualità di soggetti abilitati ai sensi del Testo Unico della Finanza e del Codice delle Assicurazioni Private, la prevenzione del riciclaggio

1. Per la lista degli stakeholder coinvolti nell'aggiornamento dell'analisi di materialità si rimanda al paragrafo "I nostri stakeholder".

e del finanziamento del terrorismo, la responsabilità amministrativa delle Società e degli enti o violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01.

La Capogruppo, unitamente alle altre Società del Gruppo sensibili all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, ha recepito le indicazioni del D.lgs. 231/01 recante la *Disciplina della responsabilità amministrativa delle Persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di responsabilità giuridica* dotandosi di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (MOG) atto a prevenire e contrastare il rischio di commissione dei reati previsti nel citato Decreto.

Al **Collegio Sindacale** di ciascuna Società del Gruppo dotata di MOG, cui sono state attribuite le funzioni di Organismo di **Vigilanza ex D.lgs. 231/01**, è affidato, tra gli altri, il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello e di curarne il relativo aggiornamento, nonché di coordinare l'informazione e la formazione sul Decreto e sul Modello.

Coerentemente al suddetto orientamento, il Consiglio di Amministrazione ha adottato il Manuale Operativo **Rischi e Controlli ai sensi del D.lgs. 231/2001**, il testo del **Codice di Comportamento Interno e del Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e gli agenti** (quest'ultimo nell'ambito delle Società del Gruppo che si avvalgono di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e agenti) ed il **Sistema Disciplinare** idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

Compliance

Nel 2019, oltre il consueto presidio dell'evoluzione normativa, particolare effort è stato dedicato alle seguenti aree:

- trasparenza e correttezza nella prestazione dei servizi bancari, di investimento e assicurativi;
- normativa antitrust, nell'ambito di un progetto interfunzionale ad hoc;

- contrasto all'usura, con iniziative progettuali correlate;
- supporto progettuale ai sistemi informativi, con focus sugli adeguamenti normativi in tema di rischio cyber.

Sono state effettuate analisi preliminari e formulati pareri di conformità in merito a:

- nuovi prodotti, iniziative commerciali e/o variazioni organizzative;
- policy, regolamenti e procedure operative;
- politiche di remunerazione.

Antiriciclaggio

Nel 2019, la Funzione ha assicurato il consueto presidio sulla materia, con particolare riferimento a:

- nuovi prodotti e ambiti di operatività;
- impatti delle modifiche nell'assetto organizzativo della Banca e delle Società del Gruppo;
- evoluzione della normativa di settore;
- sistema dei controlli volto a verificare l'operatività della clientela;
- realizzazione degli interventi di adeguamento alla IV Direttiva Antiriciclaggio.

La Funzione ha inoltre coordinato una specifica iniziativa volta a rafforzare i presidi a tutela del rispetto dei vincoli imposti all'operatività dalle sanzioni economiche internazionali.

Internal audit

Nel 2019 il focus di attività è stato orientato alle seguenti tematiche:

- **Rischi emergenti**, con particolare attenzione al Rischio Cyber, effettuando attività di analisi dell'obsolescenza tecnologica dei sistemi e security assessment della sicurezza del software dei sistemi critici esposti in internet;
- **Antiriciclaggio**: mediante attività di ispezione sui singoli punti vendita, scelti in ottica risk based sulla base degli indicatori del rischio riciclaggio, nonché analisi trasversali aventi a oggetto cluster comportamentali specifici (ad esempio movimentazione di contante, utilizzo di servizi di pagamento digitale o in criptovalute) e analisi della qualità della

movimentazione confluita sui rapporti di conto corrente del singolo cliente.

- Sono state svolte verifiche dell'assetto organizzativo adottato per il presidio del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo in termini di modello di Governance, modello organizzativo e disegno del Sistema dei Controlli interni per le Società Credemleasing, Euromobiliare Asset Management e Avvera.
- **Frodi interne**: sono state poste in essere azioni di governo e mitigazione del rischio articolate in: (1) misure di prevention, che rappresentano la prima e più importante linea di difesa nel contrasto del rischio di frode e hanno come obiettivo il miglioramento continuo dell'intero sistema dei controlli interni nonché lo sviluppo della Risk Culture; (2) attività di detection che comprendono tutte le azioni condotte per anticipare la rilevazione della frode, con particolare riferimento al sistema di indicatori di rischio (continuous monitoring) e alle campagne di controllo su schemi comportamentali a rischio in grado di intercettare operazioni che possono celare un comportamento fraudolento; (3) attività di investigation per le frodi subite con l'obiettivo di accertare le responsabilità oggettive dei diversi soggetti coinvolti e cogliere spunti di ulteriore e continuo miglioramento del Sistema dei Controlli Interni, in particolare per le fasi di detection e prevention.
- **Risk Culture**: è stata posta attenzione alla Risk Culture, anche attraverso consulenze specifiche in tema antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo, su rischi operativi e credito, destinate ai responsabili di filiale, centri small business e titolari di centri imprese.

Disclosure 102-17 Meccanismi per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica e all'integrità dell'organizzazione

Nel 2019 il sistema interno di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing), adottato da Credem, Banca Euromobiliare, Euromobiliare

Asset Management SGR, Credem Private Equity, Credemvita, Credemleasing, Credemfactor, Creacasa, Euromobiliare Fiduciaria, Credemtel, Magazzini Generali delle Tagliate ed Euromobiliare Advisory SIM, è stato oggetto di evoluzione. In particolare, l'introduzione del nuovo canale digitale di segnalazione delle violazioni attraverso l'utilizzo della piattaforma Whistleblowing del Gruppo Credem e l'estensione del perimetro agli atti o fatti che possono costituire violazioni in materia di concorrenza tra imprese a fronte dell'adozione in corso di uno specifico programma di compliance ai fini del riconoscimento dell'eventuale attenuante in caso di sanzione antitrust. Sono state quindi formalizzate le necessarie modifiche alla regolamentazione di Gruppo per l'adeguamento alle novità intercorse.

L'attuale sistema interno di segnalazione delle violazioni è caratterizzato dalla presenza di un responsabile del sistema unico per tutte le Società del Gruppo (Responsabile Servizio Internal Audit di Credem) e di un responsabile supplementare (Compliance Officer di Credem). Lo strumento è finalizzato a garantire la massima tutela del soggetto segnalante e la riservatezza dei dati personali dello stesso, oltre che del soggetto segnalato e, per le sole segnalazioni aventi a oggetto violazioni della disciplina in materia di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo effettuate tramite il canale digitale, l'anonimato del soggetto segnalante. Lo strumento offre inoltre la possibilità a ciascun dipendente, stagista, consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede o agente in attività finanziaria in forza presso tutto il Gruppo Credem, di segnalare eventuali condotte illecite delle quali è venuto a conoscenza. Le segnalazioni possono essere effettuate utilizzando il canale digitale dedicato (la nuova piattaforma Whistleblowing, recentemente adottata dal Gruppo Credem), attraverso la modalità cartacea oppure elettronica tramite e-mail a una casella dedicata. Le indicazioni vengono ricevute, esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti, che differiscono dalle ordinarie linee di reporting, così da assicurare che il soggetto preposto alla ricezione, all'esame e alla valutazione della segnalazione non sia

gerarchicamente o funzionalmente subordinato all'eventuale soggetto segnalato.

È stato inoltre identificato un complesso di regole volto a garantire la riservatezza dei dati personali del segnalante, oltre che del presunto responsabile della violazione, e a tutelare adeguatamente il soggetto segnalante contro eventuali condotte ritorsive o discriminatorie per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione effettuata.

Per garantire la corretta diffusione del sistema all'interno del Gruppo e per sensibilizzare i colleghi sul tema del Whistleblowing è stata inoltre realizzata una video-pillola, di cui è prevista la fruizione obbligatoria da parte di tutti gli interessati.

Per ciascuna Società viene redatta una relazione annuale di riferimento.

Disclosure 206-1 Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio e rispettivi esiti

Nel 2019 è stata intrapresa un'azione legale nei confronti della capogruppo in materia di

concorrenza sleale. L'autorità giudiziaria, sia in prima istanza che in fase di reclamo, ha rigettato il ricorso ritenendo non sussistenti i presupposti per l'accoglimento.

Disclosure 307-1 Valore monetario di sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie associate a eventi di non-conformità con leggi e regolamentazioni ambientali

Nel corso del 2019 al Gruppo non è stata comminata alcuna sanzione associata a eventi di non-conformità con leggi e regolamentazioni ambientali.

Palazzo Spalletti Trivelli, scavi romani, Direzione Generale Credem.



1.11 Anticorruzione

Modello di gestione e organizzazione delle attività

La prevenzione dei rischi di natura corruttiva costituisce un elemento fondamentale dell'attività d'impresa.

È stato adottato un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)** ai sensi del D.Lgs. 231/2001 che definisce un sistema strutturato di procedure e attività di controllo per la prevenzione dei reati di tipo corruttivo, in particolare:

- Corruzione, concussione e induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 25 D.lgs. 231/01);
- Traffico di influenze illecite (art. 25 D.lgs. 231/01);
- Corruzione tra privati e istigazione alla corruzione tra privati (art. 25-ter D.lgs. 231/01).

Politiche praticate e risultati conseguiti

Nell'ambito del MOG sono individuate le aree potenzialmente esposte al rischio di realizzazione delle fattispecie corruttive – compreso il nuovo reato di traffico di influenze illecite introdotto nel catalogo dei reati presupposto della responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/01 dalla Legge 9 gennaio 2019 n. 3 (c.d. Legge "Spazzacorrotti") – e le attività a rischio unitamente ai presidi (protocolli di controllo) atti a evitare il verificarsi di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01.

Un corredo di norme e principi contenuti nel codice di comportamento interno, cui i Dipendenti devono attenersi nello svolgimento delle loro specifiche attività, è altresì preordinato a garantire il contrasto e la prevenzione dei reati legati alla corruzione.

La popolazione aziendale può segnalare situazioni di mala gestio e condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01 o violazioni del Modello attraverso molteplici canali, tra i quali una piattaforma dedicata per rendere più

diretta e protetta la comunicazione di eventuali illeciti, implementata nel 2019, che garantisce con modalità informatiche la riservatezza dell'identità del segnalante (Whistleblowing) nel rispetto di quanto previsto dall'art. 6 del D.Lgs. 231/01 come modificato dalla Legge n. 30 novembre 2017, n. 179 *Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato*.

La particolare attenzione che il Gruppo riserva ai reati presupposto della responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/01, tra cui quelli corruttivi, si estrinseca anche attraverso una sistematica attività di formazione del personale mediante uno specifico corso e-learning e sessioni formative dedicate.

Anche nel 2019 si è tenuto un seminario formativo specificamente incentrato sul tema dei reati legati alla corruzione dal titolo *I comportamenti corruttivi: dalle fattispecie penalistiche al contesto aziendale*, cui hanno partecipato amministratori, sindaci nell'esercizio delle funzioni di vigilanza ex D.Lgs. 231/01 e dipendenti delle Società del Gruppo. Nel 2020 saranno attivati specifici corsi d'aula su tematiche inerenti al D.Lgs. 231/01, anche legate alla corruzione, unitamente alla realizzazione di un nuovo corso e-learning aggiornato ai nuovi reati presupposto della responsabilità amministrativa degli Enti e alla vigente normativa in tema di Whistleblowing.

Disclosure 205-3 Incidenti confermati di corruzione e azioni prese

Nel 2019 non è stato riscontrato alcun caso di non-compliance con regolamenti che abbia determinato il verificarsi di reati corruttivi.

1.12 Diritti umani

I principi guida su Imprese e Diritti Umani dell'Organizzazione delle Nazioni Unite sanciscono il **dovere delle imprese di rispettare i diritti umani ovunque esse operino** e la necessità di rafforzare l'accesso ad appropriati ed efficaci rimedi per le vittime di abuso.

Il Gruppo si riconosce nei principi stabiliti dalle convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale sul Lavoro) e nel 2020 sottoscriverà la Guida realizzata dal World Business Council for Sustainable Development, un'organizzazione globale di aziende che condividono obiettivi di sostenibilità, tra i quali la rilevanza del rispetto dei diritti umani, in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di utilizzo di forza lavoro minorile e il principio di non discriminazione collettiva; si impegna altresì per evitare qualsiasi comportamento che determini discriminazione delle Persone basata su sesso, razza, lingua, condizioni personali e sociali, credo religioso e politico, coerentemente al proprio

codice di comportamento interno. In particolare, il Modello di Organizzazione e Gestione predisposto ai sensi del D.lgs. 231/01 è stato recentemente integrato con l'inserimento della fattispecie di reato di *intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro* (c.d. "Caporalato"), che mira a salvaguardare la dignità umana, offesa dalla privazione della libertà e dalla mercificazione dell'individuo e si estende a chi consapevolmente agevola, anche solo finanziariamente, la medesima condotta (ad esempio, nell'ambito di erogazioni concesse a enti o aziende che operano in settori sensibili).

Tramite il già menzionato sistema interno di segnalazione delle violazioni (c.d. Whistleblowing) è possibile segnalare fatti che possono costituire una violazione anche in ambito di diritti umani.

Il tema dei diritti umani è trasversale ai vari ambiti di operatività e produce, direttamente o indirettamente, impatti sugli stakeholder:

Indicatori di performance

Indicatori	2019	2018	2017
Infortuni sul luogo di lavoro e in itinere	55	66	71
Dipendenti iscritti al sindacato (% sul totale)	64,4	59,3	59,6
Dipendenti in lavoro flessibile (part time e remote working) - (% sul totale)	37	20,7	9,3
Segnalazioni ricevute e/o concluse per casi di discriminazione	2 ¹	1	0
Cause in essere per mobbing	0	0	0
Reclami in materia di protezione di dati personali	18	13	38
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	2,9	2,6	1,4
Fornitori iscritti al Supplier Gate (% sul totale)	6,5	7,9	7,6
Liberalità per categorie vulnerabili e svantaggiate sul totale liberalità (% sul totale)	62	30	43,8

Stakeholder e aree di impatto

Stakeholder	Aree di impatto	Indice
Clienti	Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	33
Clienti/ Persone	Privacy dei dati personali e sensibili	48
Infosfera	Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	84-91
Persone	Contrasto alle molestie del personale	33
	Libertà di associazione sindacale	61
	Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	71
	Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	68-69
Fornitori	Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	92-93

1. L'istanza presentata nel 2018, a seguito dell'analisi da parte dell'organizzazione, si è conclusa nel 2019 con l'allontanamento di un dipendente del Gruppo. Un'altra segnalazione è stata presentata nel corso del 2019 e, dopo i dovuti accertamenti, si è conclusa nel medesimo modo.

1.13

I rischi di sostenibilità

Disclosure 102-15 Principali impatti, rischi e opportunità

Macrotemi	Temi materiali	Rischi
Governance, integrità e responsabilità	Business etico	Rischio reputazionale di non conformità alle norme
	Sostenibilità economica	Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti
	Identità aziendale	Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (Corporate Governance, Rapporti tra Banca e Clienti, Cause interne alla Banca)
		Rischio di governance
		Rischio operativo: Conduct Risk
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Accessibilità e trasparenza	Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela dei dati personali e trasparenza nella distribuzione di servizi bancari e finanziari;
	Sicurezza dei dati	Rischio Operativo: Conduct Risk
	Soddisfazione dei Clienti	IT Risk
	Innovazione e tecnologia	Rischio strategico
	Finanza sostenibile	Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti
		Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla Banca, rapporti tra banca e Clienti)
Responsabilità verso le Persone	Diversità e contaminazione	Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla Banca)
	Benessere	
	Competenze e conoscenza	
	Riconoscimento	
Responsabilità Ambientale	Impatti Ambientali	Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela ambientale
		Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause esterne alla Banca)

Modalità di presidio

Il rischio è presidiato a un primo livello dalle seguenti funzioni:

- Segreteria Generale per conflitti di interesse, gestione delle informazioni privilegiate;
- Compliance per conflitti di interesse MiFID, detection market abuse e operazioni personali dei soggetti rilevanti;
- Antiriciclaggio per i controlli antiriciclaggio e antiterrorismo;
- Funzione Internal Audit per Whistleblowing;
- Servizio PEOPLE per il codice di comportamento interno.

Sulle suddette tematiche è altresì assicurato un presidio di secondo livello diretto da parte delle Funzioni Compliance, Antiriciclaggio e OdV 231 sui rischi di non conformità alle norme.

Il rischio di governance è presidiato dal Servizio ORGAN e dalla Segreteria Generale che assicurano l'adeguatezza e la coerenza del modello organizzativo e dei meccanismi di governance operativa.

La normativa in materia di Governance Societaria rientra inoltre nel presidio di secondo livello diretto della Funzione Compliance¹ sui rischi di non conformità alle norme.

Il Conduct Risk è presidiato anche dalle funzioni di primo livello della rete commerciale: ufficio Controlli Preventivi e Monitoraggio reti (CPM), ufficio Controllo Rischi Operativi (CRO) e ufficio Controlli Presidi Credito (CPC).

Il rischio di non conformità alle norme in materia di riservatezza dei dati personali è gestito tramite presidio specialistico DPO.

Il Conduct Risk è presidiato anche dalle funzioni di primo livello della rete commerciale: ufficio Controlli Preventivi e Monitoraggio reti (CPM), ufficio Controllo Rischi Operativi (CRO) e ufficio Controlli Presidi Credito (CPC)

Il rischio di non conformità alle norme in materia di trasparenza dei servizi bancari e finanziari è gestito tramite presidio di secondo livello diretto dalla Funzione Compliance.

L'IT Risk è presidiato dalla funzione Information Security Governance (ISG).

Il processo di *istituzione prodotti* prevede articolati iter deliberativi e il coinvolgimento:

- delle Funzioni di Product Management della Capogruppo e delle Società del Gruppo, a cui compete proporre l'istituzione di nuovi prodotti (o la modifica di prodotti esistenti) e dare corso all'iter istruttorio finalizzato alla predisposizione della delibera prodotto; l'iter istruttorio prevede il coinvolgimento e la richiesta di parere da parte dei process owner e di altre Funzioni rilevanti (ad es. unità legale competente, servizio AMMIN per gli aspetti fiscali, di bilancio e segnalazioni di vigilanza, BU Finanza per la valutazione dei rischi di liquidità e finanziari, strutture di programmazione e controllo, ecc);
- delle Funzioni Risk Management, Antiriciclaggio, Compliance e Data Protection Officer (quali presidi di II livello), che esprimono un parere sulla proposta di delibera; l'adozione di pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management, che escludono investimenti in imprese e istituzioni i cui valori non sono compatibili con quelli del Gruppo Credem; lo sviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali o sociali.

La responsabilità e la gestione delle Persone sono affidate centralmente al Servizio People (che è altresì Presidio Specialistico Integrato nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme), con lo scopo di garantirne il benessere e perseguirne lo sviluppo.

I controlli di primo livello sulla disciplina giuslavoristica, incluse le misure di Welfare aziendale, sono svolti centralmente dall'ufficio Personale (PER) della Capogruppo che riveste il ruolo di presidio specialistico integrato nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.

Il rischio è presidiato centralmente

- dall'ufficio Governo e Controllo Immobili (GCI) per la gestione del patrimonio immobiliare e per garantire la continuità operativa in caso di emergenza;
- dall'ufficio Coordinamento Strutture Logistiche (CSL) per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti.

Le suddette funzioni monitorano costantemente i principali impatti ambientali e costituiscono Presidi Specialistici Integrati nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.

1. L'intervento della funzione Compliance nel processo di gestione del rischio di non conformità avviene, a seconda dell'area normativa, direttamente (per le norme più rilevanti), indirettamente (congiuntamente a strutture di Presidio Specialistico) o in modo integrato (congiuntamente a strutture di Presidio Specialistico Integrato con controlli aggiuntivi da parte della funzione).

1.14 Sostenibilità economica¹

Modello di gestione e organizzazione delle attività

La missione del Gruppo, *Eccellenza nella creazione di valore nel tempo*, presuppone che tutti i processi sottostanti siano sostenibili, ossia durevoli e capaci di coinvolgere e remunerare i nostri stakeholder, che apportano risorse funzionali al successo duraturo dell'organizzazione.

La sostenibilità economica orienta e indirizza la strategia complessiva declinandola nella solidità patrimoniale e nei risultati economico-finanziari. Il maggior azionista della Capogruppo è Credemholding SpA con una quota di partecipazione del 77,7% e il flottante rappresenta il 22,3%.

La holding, costituita da oltre 3.000 soci, ha per oggetto lo svolgimento, in via esclusiva e non nei confronti del pubblico, di attività di natura finanziaria, in particolare l'assunzione di partecipazioni in Società e/o enti costituiti o costituendi.

Il 76,3% delle azioni sono vincolate da un sindacato di blocco che impegna i soci a mantenere il controllo delle azioni vincolate e a vincolare quelle di nuova acquisizione, a garanzia della stabilità degli assetti proprietari e di politiche, obiettivi e risultati correlati orientati al medio-lungo periodo.

La governance alimenta una strategia volta ad incrementare costantemente il modello di offerta e la qualità degli investimenti, a diversificare le attività e gli ambiti di intervento, presidiando la solidità del modello di servizio e le metodologie di gestione del rischio.

La Banca Centrale Europea (BCE), a seguito del processo di valutazione svolto sulle banche soggette al suo perimetro di vigilanza, ha riconosciuto la qualità del Gruppo: **nel 2019 Credem è stata riconosciuta come la Banca commerciale con il profilo di rischio più contenuto e la più bassa richiesta di capitale aggiuntivo da parte della BCE**. La richiesta complessiva di capitale indicata dal CET1 Ratio² è pari all'8%, a fronte del 13,5% già raggiunto

dal Gruppo nel 2019, la valutazione conferma l'equilibrio tra capacità di generare redditività, dotazione di capitale e presidio del rischio. Tale riconoscimento è ancor più rilevante in ottica di sostenibilità economica e di continuità nella generazione di reddito, se letto contestualmente ai risultati complessivi conseguiti dal Gruppo nel 2019:

- gli impieghi alla clientela commerciale (sia privata che aziende) hanno visto un incremento del 4,7% dei volumi (rispetto ad una media di sistema rimasta stabile), a dimostrazione del persistente supporto alla clientela e sostegno all'economia nazionale;
- la qualità del credito si mantiene ai vertici del sistema bancario italiano, con un NPL Ratio³ pari al 3,8% contro una media di sistema del 7,3%;
- analogamente, il costo del credito⁴ rimane su valori estremamente contenuti a 24 basis point, in linea con il valore del 2018;
- oltre 201 Mln di Utile Netto (miglior risultato degli ultimi 10 anni), a conferma della capacità di generare un ritorno economico, nonostante il contesto di forte pressione competitiva nel sistema bancario ed uno scenario macroeconomico in cui permangono segnali di incertezza e bassa crescita.

I risultati conseguiti testimoniano la capacità di Credem di remunerare i propri stakeholder e di generare Valore sia per l'organizzazione che per la Società.

La Dichiarazione Non Finanziaria evidenzia la formazione della ricchezza prodotta e la sua distribuzione ai vari stakeholder attraverso il **prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto⁵**.

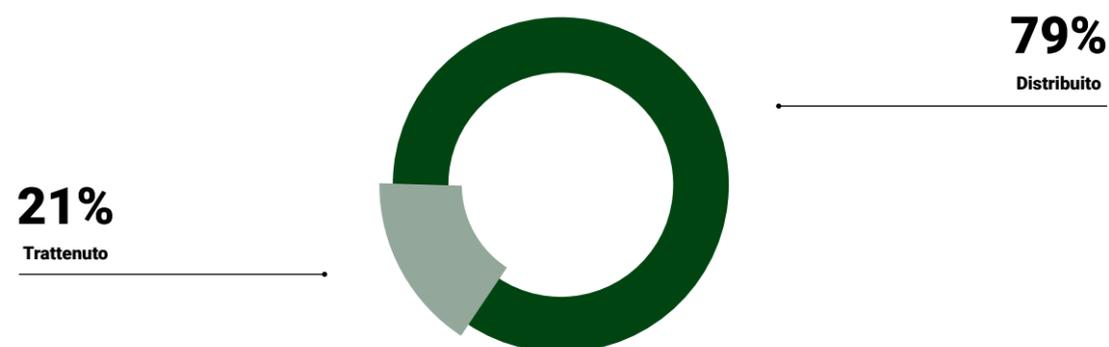
Il grafico sottostante rappresenta il totale del Valore Economico Generato dalla gestione ordinaria ripartito in termini di Valore Economico distribuito e trattenuto.

La quota parte di **Valore Economico Distribuito** è ripartita tra i principali portatori di interesse:

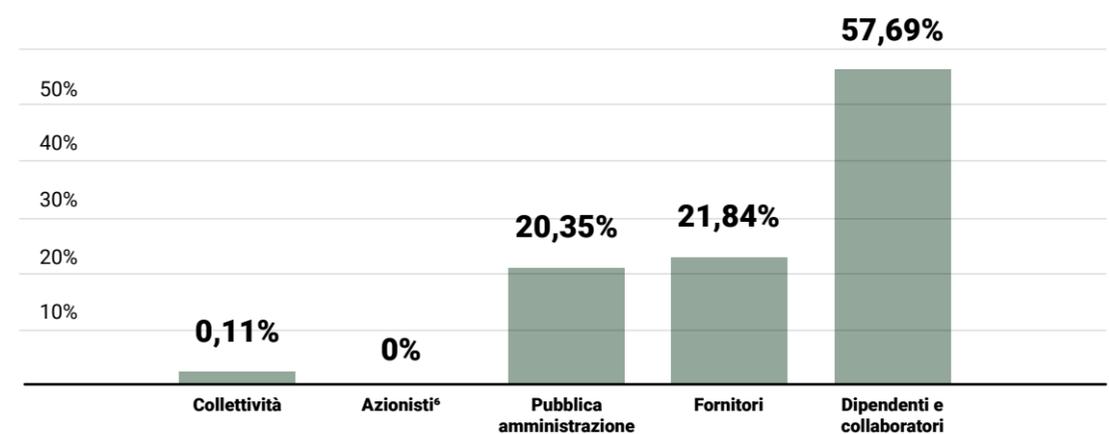
Fornitori, Dipendenti e Collaboratori, Azionisti, Pubblica Amministrazione e Collettività.

Il **Valore Economico Trattenuto** riguarda le rettifiche di valore, le imposte anticipate e differite, gli accantonamenti ai fondi e l'utile d'esercizio.

Valore Economico Generato 2019



Valore Economico Distribuito 2019



3. Calcolato come Rettifiche su Crediti / Impieghi a clientela (senza considerare la componente titoli)

4. Per una disamina completa del prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto si rimanda alla sezione finale Principali indicatori di prestazione

5. Per ulteriori informazioni sui risultati economici del Gruppo si rimanda al Bilancio Consolidato 2019 disponibile nella sezione "Investor Relations" del sito web istituzionale.

6. A seguito della Raccomandazione della Banca Centrale Europea datata 27 marzo 2020 relativa all'astensione dal pagamento di dividendi ed alla non assunzione di alcun impegno irrevocabile per il pagamento degli stessi per gli esercizi 2019 e 2020, originata dall'opportunità che le Banche mantengano un adeguato livello di patrimonializzazione per sostenere il credito a famiglie e imprese in un contesto caratterizzato dalle gravi ripercussioni che l'emergenza sanitaria da Covid-19 sta producendo, il Consiglio di Amministrazione del 9 aprile 2020, in ottemperanza a tali raccomandazioni, ha ritirato la proposta di distribuzione di un dividendo e ha deliberato di proporre all'Assemblea degli Azionisti, che si terrà in data 30 aprile 2020, di accantonare l'utile relativo all'anno 2019 interamente a riserva straordinaria. Il Consiglio di Amministrazione prenderà altresì in esame le prossime indicazioni di BCE riguardo alla distribuzione dei dividendi e confida, non appena verrà superata la situazione di incertezza generata da Covid-19, di poter convocare una nuova Assemblea per proporre la distribuzione dei dividendi sospesi e prudenzialmente accantonati a riserve.

1. Indicatore % che rapporta una particolare classe di capitale, definito Capitale primario di classe 1 (CET1 - Common Equity Tier 1) e formato essenzialmente da azioni ordinarie, relativi sovrapprezzi di emissione e riserve di utili, al totale Attivo ponderato per il rischio

2. Calcolato come rapporto tra totale impieghi problematici e crediti lordi alla clientela

Guidare



L'attenzione verso il Cliente

Portare avanti un percorso insieme ai nostri Clienti, le Persone che ci hanno scelto e che ci danno fiducia ogni giorno. Non smettere mai di guardare al mondo che cambia per offrire soluzioni innovative. Tenere aperto il dialogo con i Clienti, ascoltarli, consigliarli. Prenderci cura del loro benessere economico e personale, progettando servizi che vadano anche oltre l'ambito finanziario. Ricambiare la fiducia con un modello di guida trasparente.

1,2 mln
Totale Clienti¹ (+ 2% sul 2018)

68%
Clienti privati con permanenza superiore ai 6 anni

85,6%
Indice di customer satisfaction

+30%
Prodotti / servizi ESG offerti entro il 2022

1. I dati sono relativi alle Società Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A..

Principali affiliazioni e collaborazioni:

ABI - Associazione Bancaria Italiana

ANORC - Associazione Nazionale Operatori e Responsabili della Custodia di contenuti digitali

AODV - Associazione dei Componenti degli Organismi di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001

ASSBB - Associazione per lo sviluppo degli studi di Banca e Borsa

ASSIOM FOREX - Associazione operatori dei mercati finanziari

ASSOFIN - Assofin - Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare

ASSORETI - Associazione delle Società per la consulenza agli investimenti

ASSOSIM - Associazione Intermediari Mercati Finanziari

CBF - Conciliatore Bancario Finanziario

CETIF - Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari

CREDIMPEX - Ente che favorisce le tecniche di regolazione degli scambi internazionali

FEI - Fondo Europeo per gli Investimenti

FIG - Fondo Interbancario di Garanzia

FITD - Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

FNG SIM - Fondo Nazionale di Garanzia

ISDA - International Swaps and Derivatives Association

ISMEA - Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare

MCC - Medio Credito Centrale

PRI.BANKS - Associazione Banche Private Italiane

SGFA - Società di Gestione Fondi per l'Agroalimentare

UPA - Utenti Pubblicità Associati

2.1

Creazione di Valore nel tempo

La nostra missione, *Eccellenza nella creazione di Valore nel tempo*, orienta la gestione del rapporto con i nostri Clienti, fondato sulla competenza e sulla fiducia e all'insegna di una costante attenzione per le loro esigenze e le specificità di ciascuno; un'attenzione che si traduce nel nostro lavoro quotidiano per soddisfare i bisogni di Famiglie, Imprese e Comunità, offrendo soluzioni semplici, flessibili ed efficaci.

Creare valore nel tempo anche per i nostri stakeholder ci spinge a guardare contemporaneamente alla nostra storia, al nostro presente e al nostro futuro, attraverso costanti investimenti in:

- **Innovazione**, asse portante, necessaria per garantire lo sviluppo di soluzioni finalizzate a migliorare la vita dei nostri Clienti e mantenere la competitività in uno scenario in continua evoluzione;
- **Privacy e sicurezza**, a presidio e garanzia del diritto alla riservatezza di tutti i nostri stakeholder;
- **Accessibilità e trasparenza**, nel rispetto della normativa vigente e dei principi etici aziendali;

- **Qualità del nostro servizio**, attraverso interviste a oltre 25.000 Clienti nel 2019, facendoci raccontare la loro esperienza, il loro livello di soddisfazione, coinvolgendoli nelle nostre attività, disegnando insieme le modalità più efficaci per prenderci cura dei loro bisogni finanziari e di vita;
- **Finanza sostenibile**, con la quale vogliamo creare valore per l'investitore e per la Società nel suo complesso, integrando l'analisi finanziaria con quella ambientale, sociale e di buon governo;

Inoltre, con la nostra **Banca Assicurazione**, ci prendiamo cura delle Persone, del mondo in cui viviamo e dei possibili imprevisti, garantendo un aiuto concreto per la salute e il benessere dei nostri Clienti e delle loro Famiglie.

2.2 I nostri Clienti

Passione e Responsabilità contraddistinguono la relazione con i Clienti.

Filiali, Centri imprese, Centri small business, Centri private, Agenti e Consulenti finanziari promuovono questi valori, incentivando un modello di crescita basato sulla relazione. Il modello di servizio è basato sulla specializzazione dei consulenti in base ai bisogni relazionali e finanziari espressi dalla clientela:

- le Dipendenze erogano servizi alle famiglie e ai piccoli operatori economici;
- i Centri small business alle aziende fino a € 5 milioni di fatturato annuo;

- i Centri corporate alle imprese con fatturato superiore a € 5 milioni;
- i Centri private alla clientela privata con grandi patrimoni;
- ai canali fisici si affiancano quelli digitali: Internet e Mobile Banking, Contact Center e il sito internet.

Politiche praticate e risultati conseguiti

In linea con la strategia di crescita commerciale, nel 2019 il numero di Clienti delle Società Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A. ha registrato un **incremento** rispetto al 2018.

Al 31 dicembre 2019 l'analisi della **composizione della clientela** delle due maggiori banche del Gruppo, Credito Emiliano e Banca Euromobiliare, rileva una distribuzione del numero di Clienti fortemente concentrata nella categoria **privati e famiglie**, seguita da **imprese e professionisti** e dal **settore private banking**.

La **composizione dei Clienti privati** evidenzia un mix coerente con i dati degli anni precedenti.

L'approccio volto all'accoglienza e alla cura del cliente ha consentito di instaurare rapporti di lungo termine e di riscontrare una predominanza di Clienti, sia **privati** che **imprese**, con una **permanenza superiore ai 6 anni**.

Promozione dell'imprenditoria femminile: la Capogruppo ha registrato una percentuale significativa di **imprese Clienti guidate da donne** (dato in lieve aumento rispetto al 2018).

Clienti (vs 2018)	+2%
Privati e famiglie	83%
Imprese e professionisti	14%
Settore Private Banking	3%
Donne: 49%	Uomini: 51%
< 35 anni	17%
35 - 65 anni	58%
> 65 anni	25%
Clienti privati (da più di 6 anni)	68%
Imprese (da più di 6 anni)	57%
Imprese guidate da donne	18%¹

1. Il dato è calcolato sul totale dei Clienti di Credito Emiliano S.p.A.

2.3 Innovazione

Per perseguire e presidiare il processo di Innovazione il Gruppo ha istituito una **Innovation Unit** con la missione di creare le condizioni affinché l'azienda sviluppi e intercetti, sia all'interno che all'esterno, idee, tecnologie, metodologie, progetti, processi e competenze non tradizionali traducendoli in valore per l'organizzazione e la Comunità.

Modello di gestione e organizzazione delle attività

Il modello di gestione dell'Innovazione è caratterizzato da tre categorie di attività:

- **Assess:** per **monitorare il mercato**, interno ed esterno, su trend tecnologici, competition, nuove metodologie, mondo startup, incubatori, acceleratori e Università;
- **Change:** per **preparare al futuro le Persone, i processi e l'organizzazione** attraverso la crescente diffusione della cultura innovativa, l'adozione di nuove metodologie e l'introduzione della cultura dell'Open Innovation;
- **Innovate:** per **implementare progetti sperimentali** sui temi del futuro valutandone l'eventuale fattibilità tecnica e l'efficacia di business, pianificando gli strumenti per implementare nuovi prodotti e servizi.

Politiche praticate e risultati conseguiti

Nel 2019 il team Innovazione ha concentrato le energie sulla definizione di un processo di prototipazione ripetibile che ha consentito di realizzare esplorazioni di nuove tecnologie:

- **Location Intelligence:** grazie a sensori installati in punti strategici nelle filiali, consente di intercettare la posizione dei Clienti, il loro ingresso, uscita o permanenza e interagire tramite App per capire il loro livello di soddisfazione offrendo prodotti personalizzati. Questa esperienza sarà

bagaglio utile alla progettazione della nuova App di Credem nel 2020;

- **Legal Design:** per rendere più fruibili i contratti attraverso l'utilizzo di pratiche correlate;
- **Blockchain:** attraverso la partecipazione a un progetto in partnership con altre banche finalizzato ad automatizzare la spunta interbancaria; è stata altresì attivata una prototipazione in partnership con una Startup per effettuare la notarizzazione di documenti incrementando la sicurezza della relazione Cliente - Gruppo;
- **Realizzazione di 2 chatbot** (1 interno al Gruppo, 1 aperto ai Clienti) per avere risposte automatiche e precise, 7 giorni su 7/24 ore su 24, sui bisogni più frequenti; il progetto è stato sviluppato in ottica prototipale con una interfaccia vocale sulle piattaforme Amazon Alexa e Google Home per sperimentare nuove forme di interazione col Cliente.

L'Open Innovation è tale quando coinvolge attori esterni all'azienda: per questo motivo il Gruppo ha aderito a diversi progetti di **Accelerazione e Incubazioni di startup** tra cui Magic Wand (di Digital Magics) e UpIdea di Unindustria Reggio Emilia in collaborazione con Luiss EnLabs. Digital Magics e Luiss EnLabs sono due tra le realtà più note e efficaci a livello italiano in ambito Startup.

Gli **Startup Days**, che hanno coinvolto oltre 400 colleghi, hanno facilitato la partnership con realtà operanti nel mondo del **Cyber Security**, della **Supply Chain Finanziaria** e dell'**Intelligenza Artificiale**. I programmi di accelerazione proseguiranno anche nel 2020 con l'ulteriore coinvolgimento di Persone del Gruppo per favorire il cambiamento culturale e per accedere al bacino interno di specialisti utile alla valutazione delle Startup stesse.

Nel 2019 è decollato il progetto **Credem Innovation Hub**, un luogo fisico dell'Innovazione

che permetterà al Gruppo di avere a disposizione uno spazio di circa 800 mq a Reggio Emilia per le seguenti attività:

- workshop di Team di lavoro eterogenei in momenti specifici di progetto (ideation, kick off, review);
- attività di Prototipazione o altre fasi nei Progetti di Innovazione;
- eventi non convenzionali di formazione o di awareness;
- attività di lavoro congiunto con Startup o Università;
- accelerazione o Incubazione di Startup (call for ideas).

Automation Center

Nel 2019 ha preso vita l'**Automation Center**, un team composto da 7 Persone con l'obiettivo di automatizzare processi di business mediante l'utilizzo di soluzioni robotiche e workflow, con l'intento di snellire l'operatività di Uffici Centrali e Rete di Vendita e, soprattutto, offrire un servizio migliore ai nostri Clienti.

I benefici qualitativi realizzabili mediante l'automazione dei processi sono molteplici:

- la definizione di processi guidati che sostituiscano processi parzialmente o totalmente destrutturati;
- la standardizzazione del processo indipendentemente dal canale di innesco;
- l'eliminazione di errori operativi;
- l'abbattimento di sprechi (controlli doppi o flussi autorizzativi ridondanti);
- la dematerializzazione di alcune parti di processo;
- la possibilità di tracciare e misurare i KPI di processo.

Oltre ai benefici qualitativi, l'introduzione di soluzioni robotiche consente alle Persone di limitare le attività ripetitive, delegandole a chatbot che lavorano 7 giorni su 24 ore su 24, ovviando possibilità di errori (e con un forte abbattimento dei rischi operativi).

Nel suo primo anno di vita l'Automation Center, a fronte di investimenti per circa 800 mila Euro, ha generato risparmi quantificabili nell'impiego di circa 30 dipendenti a tempo pieno, reimpiegati in attività a maggior valore aggiunto per le Persone e per l'Azienda.

Lean Management

Anche nel 2019 il programma di formazione sulle tecniche di *lean organization* e sulla diffusione della cultura di efficientamento dei processi e riduzione degli sprechi ha proseguito il suo percorso attraverso il completamento di circa 300 attività: 196 iniziative Kaizen, caratterizzate da un miglioramento graduale e continuo di attività o parti di processo e 89 iniziative di miglioramento trasversali agli uffici della Banca e del Gruppo, caratterizzate da un perimetro più ampio rispetto alle iniziative Kaizen.

Complessivamente le iniziative di miglioramento hanno consentito un risparmio per minori costi di circa 380 mila Euro; rispetto all'anno precedente è stata riscontrata una maggiore attenzione verso le lavorazioni time consuming, valorizzata dalla importante quantità di tempo liberata (calcolata in Full Time Equivalent, ovvero il numero di risorse a tempo pieno necessarie per svolgere una determinata attività) a vantaggio di attività a maggior valore aggiunto.

La dematerializzazione dei processi interni ha determinato una significativa riduzione della quantità di carta precedentemente utilizzata per diffondere report, informazioni e autorizzazioni.

Emilio: Chatbot con Artificial Intelligence

La complessità e la velocità di cambiamento dei sistemi e dei processi richiede una crescente capacità nell'accompagnare e assistere tutte le Persone del Gruppo.

Credem ha deciso di affiancare il proprio help desk interno con tecnologie innovative per aumentare la capacità di fornire informazioni e supporto agli utenti e migliorare la qualità del servizio: **Emilio è un assistente virtuale in grado di interagire via chat con gli utenti e rispondere autonomamente a un insieme crescente di domande.** Il chatbot, basato su tecnologie di Natural Language Processing per la comprensione del linguaggio fornite da Google, è stato inizialmente addestrato con la base informativa costruita nel tempo dal team di help desk ed è oggetto di miglioramenti continuativi correlati alle domande ricevute e ai feedback degli utenti.

A fine 2019 tutte le richieste di supporto

della rete di filiali sono state indirizzate sul chatbot, che può rispondere autonomamente o coinvolgere operatori dell'help desk quando non riesce a soddisfare l'utente in autonomia, consentendo di:

- migliorare il livello di servizio, abbattendo le richieste di assistenza abbandonate;
- gestire prontamente le emergenze inviando notifiche push in caso di problemi generalizzati;
- gestire in modo automatico le richieste d'intervento più ripetitive;
- focalizzare l'esperienza degli operatori di backoffice su casi urgenti e/o complessi.

Tecnologia API

Nel 2019 Credem ha adottato la tecnologia di **Application Programming Interface (API)** nell'architettura dei propri sistemi informativi, **che consente di abilitare processi digitali integrati con partner esterni e partecipare a ecosistemi digitali**, perseguendo una strategia di Open Banking che integri servizi finanziari con servizi digitali su internet.

La tecnologia API consente anche una migliore integrazione dei sistemi e processi interni: il 2019 ha visto come area pilota l'automazione dei processi verso il sistema dell'anagrafe generale Clienti.

Digitalizzazione delle transazioni

Nel 2019 è proseguito l'investimento sulla digitalizzazione, per consentire a tutti i Clienti di utilizzare con maggiore frequenza e completezza i canali digitali per le operazioni transazionali, senza la necessità di ricorrere ai canali fisici (filiali).

Il numero di transazioni virtualizzate è passato da 39,9 milioni nel 2013 a 64,5 milioni nel 2019 (rispetto ai 60,6 milioni nel 2018).

A fine 2019 **l'indice di migrazione complessivo**, calcolato come rapporto tra il numero di operazioni effettuate sui canali virtuali e il totale delle operazioni effettuate nel periodo di riferimento da parte di tutta la clientela (privati, aziende retail e corporate), **è pari all'86,0%, in incremento rispetto al dato del 2018 (pari**

all'84,4%).

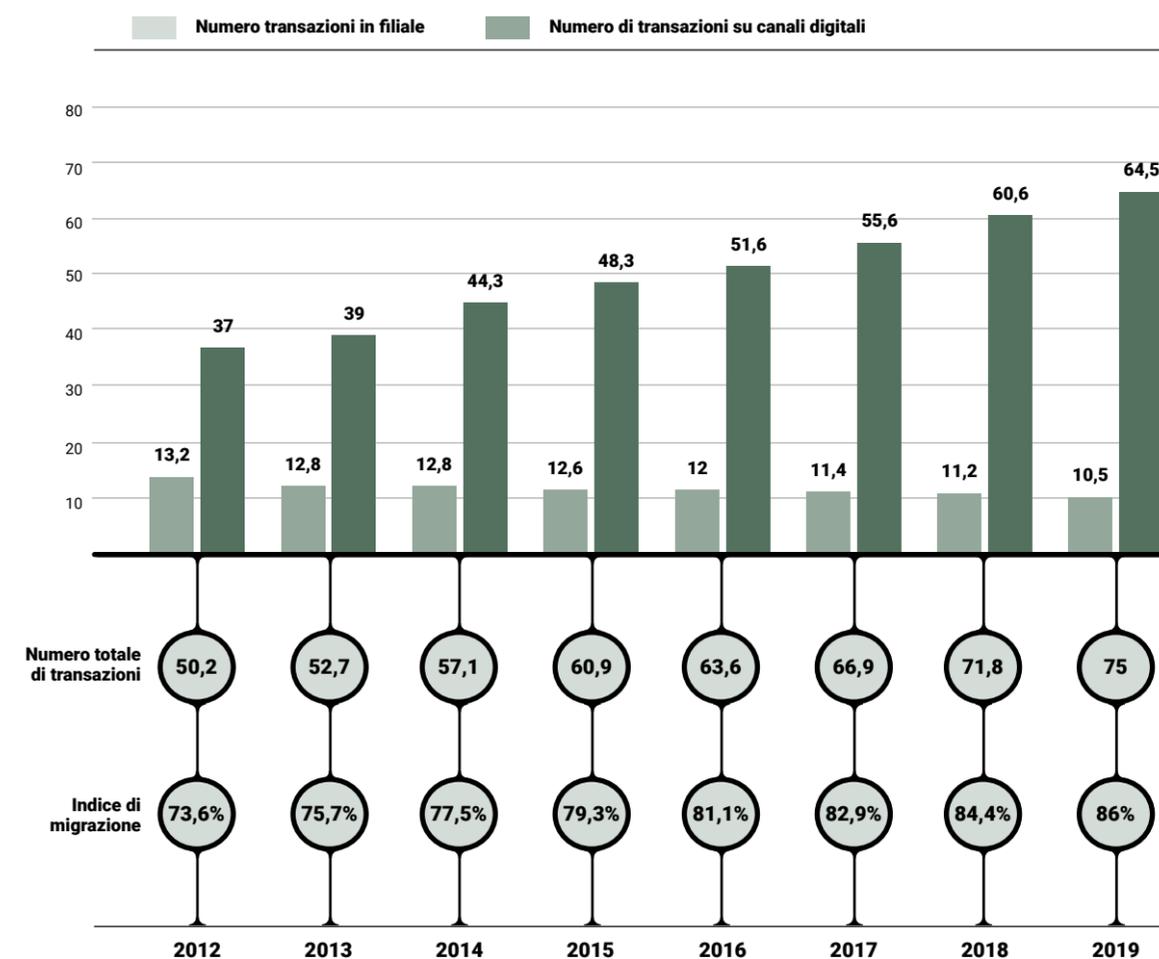
Prosegue l'ampliamento di perimetro della Firma Elettronica, strumento che consente di firmare le disposizioni di cassa e alcuni contratti con firma digitale (ad es. conti correnti, carte di debito e credito, sottoscrizione di fondi, sicav e gestioni patrimoniali).

Per i titolari di Internet Banking la documentazione non viene stampata, ma inviata in formato digitale tramite MyBox (archivio dedicato nell'area protetta della piattaforma di internet banking) con un consistente risparmio di carta e conseguenti benefici per l'Ambiente. Nel 2019 il 70% (+1,5% sul 2018) della documentazione inviata alla clientela è stata inoltrata tramite l'archivio digitale MyBox.

Al percorso di digitalizzazione ha contribuito l'attivazione del sistema di videoconferenze *Google Hangouts*, uno strumento di facile utilizzo e disponibile su tutte le piattaforme Web o Mobile dei consulenti Credem e dei Clienti. Grazie a questa soluzione è possibile rispondere alla crescente esigenza di un contatto *everywhere* e dialogare senza essere necessariamente presenti fisicamente agli incontri, con conseguente impatto positivo non solo in termini di *esperienza utente* ma anche di minor impatto ambientale, rispetto ad un potenziale utilizzo di auto o mezzi pubblici.

Le attività sui canali Social si sono intensificate mediante l'utilizzo incrementale di Instagram, per sostenere le attività di branding legate alla sponsorizzazione dei campionati maschili di Pallavolo, e l'attivazione di un piano editoriale strutturato sulla pagina LinkedIn.

Evoluzione transazionale (Mln di transazioni)



2.4 Privacy e sicurezza

Modello di gestione e organizzazione delle attività

Il tema della tutela della privacy e della protezione dei dati personali continua a essere di fondamentale importanza per il Gruppo e per gli stakeholder.

Coerentemente alle novità introdotte dal **General Data Protection Regulation (GDPR)** – Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali – che ha portato alla riforma del framework normativo, il Gruppo ha rafforzato l'impianto a protezione dei dati personali, adottando una governance interna che prevede un presidio dedicato alla materia, garantito dal Data Protection Officer (DPO) e dal suo staff e dall'adozione di regole e processi volti ad applicare in concreto i principi fondamentali definiti dal regolamento.

Nella sezione **Privacy** del sito internet è disponibile al pubblico la documentazione relativa a:

- informativa relativa al sito web (**privacy policy**);
- informativa generale sul **trattamento dei dati personali** ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR);
- informativa **Cookies**;
- elenco dei soggetti terzi a cui i dati possono essere comunicati, riportante l'elenco completo delle Società cui possono essere comunicati i dati e l'elenco dei responsabili interni ed esterni con relativi ambiti di responsabilità;
- codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (Sistema di Informazioni Creditizie) e documento tecnico sul servizio di firma elettronica.

Il Gruppo adotta un complessivo **sistema interno di gestione della sicurezza informatica** che definisce gli obiettivi, il modello organizzativo e i processi di governo, gestione e reporting sulla sicurezza informatica e sulla Cyber Security; in

particolare, sono definiti i ruoli e le responsabilità sulla sicurezza informatica sia in termini di specifici Organi di Direzione e unità organizzative preposti alla gestione della Sicurezza e del Rischio Informatico, sia mediante attribuzione di specifiche responsabilità di sicurezza a ciascun dipendente tramite la normativa interna e il codice di comportamento aziendale.

Politiche praticate e risultati conseguiti

Per diffondere la cultura della protezione dei dati personali Credem ha implementato, e aggiorna costantemente, un **Portale** dedicato al tema della **privacy** a disposizione di tutto il personale che raccoglie le istruzioni operative, la normativa, la formazione specifica, approfondimenti vari. Nel 2019 è stato erogato un corso in aula con la presenza di un docente esterno con primaria esperienza sulla materia, rivolto al personale che maggiormente è chiamato ad affrontare e mettere in pratica gli adempimenti necessari per garantire la protezione dei dati personali.

Il **trattamento dei dati personali** dei Clienti avviene tramite strumenti manuali, informatici e telematici, in modo da garantirne costantemente sicurezza e riservatezza, anche in caso di utilizzo di strumenti innovativi e/o canali di *remote banking*. Nell'ambito del sistema di gestione della sicurezza informatica è definito un articolato insieme di misure tecniche, organizzative e di formazione volte a prevenire la perdita dei dati, gli usi illeciti o non corretti dei dati e gli accessi non autorizzati. In particolare, il Gruppo continua a investire nell'evoluzione dei propri processi e misure tecnologiche di Cyber Security al fine di mantenere efficaci le capacità di difesa e reazione in caso di eventuali incidenti di sicurezza informatica.

2.5 Accessibilità e trasparenza

Modello di gestione e organizzazione delle attività

Il Gruppo si impegna a garantire trasparenza e accessibilità nel rispetto della normativa vigente e dei principi etici aziendali.

Politiche praticate e risultati conseguiti

Trasparenza

Per garantire la massima trasparenza e un'informazione completa e accessibile, nell'apposita sezione del sito Internet è disponibile al pubblico la seguente documentazione:

- **Fogli informativi, informazioni pubblicitarie e informazione generali per il credito immobiliare**, per tutti i prodotti e servizi offerti sia a privati che a imprese;
- **Key Information Document (KID)** aggiornati relativi ai derivati acquistati e venduti al di fuori dei mercati regolamentati (Over The Counter) negoziati dalla Banca;
- **Guide della Banca d'Italia** redatte per aiutare i Clienti a conoscere meglio i prodotti e i servizi bancari e decidere in modo consapevole;
- Informazioni sul servizio di **trasferimento conti correnti**;
- **Guida dell'Arbitro Bancario Finanziario**;
- **Metodologia e profili di operatività per il calcolo dell'ISC** relativa ai conti correnti destinati ai consumatori;
- **Rating Legalità**;
- **Segnalazioni da clientela**.

L'assetto di governance in ambito Trasparenza, descritto dalla Policy di gestione del rischio di trasparenza e dai Regolamenti e Manuali approvati dalle singole Società del Gruppo, nel corso del 2019 ha trovato ulteriore declinazione nella redazione del nuovo **Manuale Operativo della Capogruppo sulla governance della trasparenza bancaria**, contenente la descrizione dei compiti svolti dalle funzioni poste a presidio del processo. In recepimento degli orientamenti comunitari e delle Disposizioni di Trasparenza

rilevanti è stato rafforzato il modello di governo e controllo sui prodotti bancari, anche attraverso l'introduzione di una Policy di Gruppo e la revisione dei pertinenti regolamenti attuativi; per garantire che i prodotti offerti ai Clienti siano coerenti con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche degli stessi – tenuto conto anche dei rischi dei prodotti e dei possibili conflitti di interesse – sono stati ulteriormente affinati i presidi di governo e controllo nelle fasi di elaborazione, distribuzione, monitoraggio e revisione con riferimento al lancio di un nuovo prodotto o alla variazione sostanziale di un prodotto già esistente. Sono molteplici i canali disponibili per la ricezione delle segnalazioni e dei reclami finalizzati a garantire la massima trasparenza: è possibile inviare una segnalazione tramite **telefono, e-mail, facebook** e tramite accesso diretto **in filiale**; per la trasmissione di un reclamo formale si può indirizzare una lettera all'ufficio Relazioni Clientela, anche attraverso un indirizzo di posta elettronica certificata dedicato o posta elettronica tradizionale.

Accessibilità

Per garantire l'accesso ai servizi da parte di tutti i Clienti nel corso del 2019 è stato avviato il piano di installazione dei nuovi **Automated Teller Machine (ATM)**, che proseguirà anche nel 2020: i nuovi hardware sono dotati di periferiche a supporto dei non vedenti e il nuovo software prevede funzionalità specifiche per le esigenze di utenti ipovedenti. Per abbattere le barriere architettoniche si è intervenuti in modo specifico in due siti del Gruppo e si è tenuto conto di criteri di accessibilità in tutti gli interventi di ristrutturazione e allestimento realizzati: gli interventi hanno riguardato soprattutto gli ATM, per far sì che tutti gli impianti venissero installati ad altezza idonea e con eliminazione di eventuali barriere architettoniche esistenti; nel 2019 sono state sostituite 36 macchine.

2.6

Soddisfazione dei nostri Clienti¹

Modello di gestione e organizzazione delle attività

La Capogruppo ha sviluppato un modo distintivo di *fare banca* basato sull'**ascolto del Cliente**, **ancorato a competenze strutturate** e finalizzato a coniugare innovazione ed esigenze personali.

Politiche praticate e risultati conseguiti

In un contesto di generale uniformità dei prodotti e servizi finanziari, Credem ha cercato di differenziare la qualità dei servizi privilegiando la consulenza, la vicinanza e la proattività, oltre a un crescente sviluppo dei canali remoti. Per misurare questi aspetti legati alla qualità della relazione si utilizza la "**Credem Experience**", un programma finalizzato a rilevare la soddisfazione dei Clienti su tutti i canali di contatto attraverso un sistema di rilevazione periodico e costante della clientela privata e small business, che avviene telefonicamente o tramite piattaforme online; nel 2019 sono stati intervistati oltre 25.000 Clienti.

Nel corso degli anni le modalità di rilevazione, i canali esaminati e le interazioni sviluppate si sono ampliate e modificate in coerenza con l'evoluzione in senso omnichannel e una crescente attenzione ai canali remoti e all'analisi delle interazioni attraverso mail, chat, strumenti di text analysis e text mining.

Questo approccio consente di individuare le aree di maggiore interesse e rilevanza per i nostri Clienti e di lavorare sui feedback ricevuti per implementare modelli e prodotti, coerentemente ai bisogni espressi. A fronte delle risultanze delle interviste sono stati avviati:

- processi di creazione di modelli di gestione dei contatti per rendere maggiormente proattivi i consulenti;
- azioni di sviluppo della partnership con la clientela attraverso campagne di member get member (MGM)²;
- focalizzazione delle azioni di formazione

sulle unità organizzative con gap rispetto alla media banca rilevata;

- processi e azioni per il supporto dei nostri Clienti e del personale di front-end nella gestione di primo livello dei disservizi, attraverso la creazione di una struttura dedicata all'interno del contact center.

Per una lettura complessiva e integrata dei dati raccolti attraverso l'ascolto dei Clienti sono utilizzati diversi KPI, in funzione sia degli item rilevati, sia degli obiettivi prefissati:

- **il Net Promoter Score (NPS)³**, strumento del programma Credem Experience, indica quanto i Clienti consigliano Credem come Banca; nel 2019 l'indice, calcolato come differenza tra la percentuale dei Clienti promotori (coloro che consigliano Credem con giudizio 9-10) e la percentuale dei Clienti detrattori (giudizio 1-6) si è confermato sui livelli di eccellenza degli anni precedenti, con un valore del 54%, pari a quello rilevato nel 2018;
- l'indice di **Customer Satisfaction**, indicatore che sintetizza in un unico valore la soddisfazione della clientela verso Credem nel suo complesso (quindi relativa alle filiali e ai canali remoti utilizzati); nel 2019 si è confermato a **85,6 punti su 100**, grazie al contributo di tutti i canali della Banca.

In particolare, analizzando i dati per canale e filiera di business, emergono alcuni indicatori significativi:

- In seguito alle costanti attività di formazione mirate su item specifici e unità sottoperformanti, **l'indice di soddisfazione di filiale** per il servizio ricevuto dal personale sale a **86,0** per i Clienti privati e resta sostanzialmente stabile per i **Clienti small business (83,1)**, in linea con l'anno precedente. Le aree differenzianti del nostro modello, che riscontrano giudizi più elevati da parte della clientela, riguardano

le **competenze** (che salgono a un valore di **86,1**), la **disponibilità del personale (88,7)** e il **supporto offerto in caso di problematiche (86,5)**, confermando la centralità della consulenza e delle nostre Persone nel rapporto con la clientela;

- a conferma del gradimento del modello omnicanale in corso di implementazione, i livelli di gradimento dei canali a distanza da parte della clientela mostrano livelli di soddisfazione significativi e in linea con gli anni precedenti, nonostante il 2019 sia stato caratterizzato da una serie di modifiche nelle modalità di fruizione legate all'entrata in vigore della nuova normativa **Payment Services Directive 2 (PSD2)**, che ha impattato in maniera spesso sostanziale sulla customer experience e i processi autorizzativi delle disposizioni online: l'Internet Banking si attesta a un valore di soddisfazione pari a **87,6**, il Mobile Banking a **86,4** e il Servizio Clienti Inbound a **84,6**. Sul canale telefonico il livello di soddisfazione per l'operatore (quindi al netto di tematiche legate a orari di servizio, problematiche di accesso, IVR) raggiunge **90,8** punti, confermando professionalità, preparazione e disponibilità delle nostre Persone.

Nel 2020 continuerà il percorso legato alla centralità del Cliente: a supporto di questo obiettivo, oltre alle rilevazioni già implementate e ormai consolidate, sarà creata la **Credem Lab**, una community di Clienti con i quali saranno avviate azioni di co-creazione legate a prodotti, servizi e processi mediante una discussione continua sul web. Questo progetto incrementerà la vicinanza dell'azienda ai Clienti, rendendoli partecipi delle nostre scelte e consentendo un ulteriore avvicinamento alla soddisfazione dei loro bisogni.

Modalità di rilevazione

I dati per la soddisfazione generale e di filiale sono il risultato di un'indagine telefonica effettuata su un campione totale di 18.494 privati e 5.496 Small Business nel 2019. A questi risultati sono stati aggiunti le risultanze di un questionario online proposto a 1.199 enti privati su internet banking e mobile, e ulteriori 700 telefonate su base annua per rilevare i livelli di soddisfazione sul canale telefonico.



Il Direttore Generale di Credem Nazzareno Gregori a Innovation Talks 2019.

1. I dati e le informazioni relative alla Soddisfazione dei Clienti si riferiscono alla Società Credito Emiliano S.p.A..

2. Iniziativa finalizzata all'acquisizione di nuova clientela attraverso un reward in buoni Amazon da erogare al cliente Credem che presenta alla Banca un amico, conoscente, familiare - che non abbia mai avuto rapporti con Credito Emiliano - e apra un conto corrente. Il premio viene erogato anche al nuovo Cliente (non viene erogato solo in caso di sottoscrizione di un conto corrente promozionale).

3. NPS: Metodologia sviluppata e registrata da Bain & Company e Satmetrix. Si basa sulla singola domanda "Con quale probabilità consiglieresti Credem a un amico-conoscente-familiare?" su una scala da 0 a 10. In Credem per coerenza con le altre attività di indagine sulla clientela la scala di rilevazione è stata impostata tra 1 e 10, e le risposte sono state classificate quindi in: Detrattori (Clienti che forniscono giudizio da 1 a 6), Neutrali (Clienti che forniscono giudizio 7 e 8), Promotori (Clienti che forniscono giudizio 9 e 10). Il Net Promoter Score è dato dalla differenza tra Promotori e Detrattori.

2.7 Finanza sostenibile

Modello di gestione e organizzazione delle attività

La finanza sostenibile si pone l'obiettivo di indirizzare i capitali verso attività capaci di generare un plusvalore economico, prendendo in considerazione parametri tradizionali, come rischio e rendimento, e coniugandoli a fattori ambientali, sociali e di buon governo (ESG).

Politiche praticate e risultati conseguiti

Euromobiliare Advisory SIM, Euromobiliare SGR e CredemVita, Società del Gruppo che si occupano di Wealth Management, hanno sviluppato un progetto finalizzato a integrare i criteri di sostenibilità nei processi di investimento, nelle attività di governo di prodotto e nell'organizzazione, governo e cultura aziendale. *Raiffeisen Capital Management* è l'advisor selezionato e con comprovate competenze negli investimenti sostenibili, che supporterà le Società nel percorso di transizione.

Euromobiliare Advisory SIM

Euromobiliare Advisory SIM ha esteso la sua attività di delega sulle Gestioni Patrimoniali del Gruppo a una prima linea focalizzata sulle tematiche di sostenibilità denominata *Global Equity ESG* che investe su mercati azionari internazionali attraverso i migliori fondi di investimento specializzati nella selezione di Società con standard qualitativi elevati su tematiche ambientali, sociali e di governance aziendale.

Al termine del 2019 gli Asset Under Management (AUM), della linea **Global Equity ESG**, ammontano a 125 mln di euro, pari all'1,94% del totale delle masse in Gestioni Patrimoniali di Gruppo.

Nel 2020 è prevista un'ulteriore estensione della gamma da una linea Obbligazionaria ESG a una

Bilanciata ESG (che può investire sia in Azioni che in Obbligazioni).

Euromobiliare SGR

Anche Euromobiliare AM SGR ha scelto di muoversi strategicamente verso le tematiche e gli investimenti sostenibili. Come advisor e provider esterno è stata selezionata *Mainstreet Capital Partners*, Società di investimento indipendente regolata dalla Financial Conduct Authority, fornitore di valutazioni di sostenibilità delle aziende oggetto di analisi in termini di politica ambientale, tendenze sociali e politica di governance.

La gamma dei servizi, coerenti con le politiche di investimento sostenibile, è costituita da:

- **Euromobiliare Cities 4 Future**, fondo che adotta una strategia azionaria flessibile e investe nelle aziende coinvolte nei trend legati all'urbanizzazione con l'obiettivo di rispondere alle sfide da essa generate quali l'inquinamento, la criminalità, la necessità di infrastrutture migliori. Le diverse aree tematiche riguardano le infrastrutture e real estate, la connettività e l'energia alternativa, la mobilità e il lifestyle;
- **Euromobiliare Science 4 life**, il prodotto si concentra sull'investimento in 2 Megatrend - Persone e Ambiente - e in 8 temi di investimento che riflettono il concetto di Benessere (Well-Being). Il portafoglio ingloba aziende e strumenti con elevato profilo di sostenibilità;
- **Eurofundlux Global Enhanced Dividend ESG (GEDI ESG)**, una strategia flessibile azionaria ad alto dividendo: l'esposizione azionaria del portafoglio è gestita in maniera attiva e dinamica anche attraverso l'utilizzo di strumenti derivati. Il portafoglio titoli è costituito da circa 40-50 Società a elevata capitalizzazione che operano prevalentemente in Europa e rispondono ai criteri ESG;

- **Eurofundlux Euro Sustainable Corporate Bond ESG** si caratterizza per una strategia di gestione attiva rispetto a un benchmark di riferimento. Il fondo investe in obbligazioni corporate emesse da Società con fondamentali solidi ed elevato profilo di sostenibilità, Green Bond, Social Bond e Sustainable Bond;
- **Eurofundlux Azionario Globale ESG** è un comparto azionario globale caratterizzato da un alto grado di diversificazione per settori, aree geografiche e temi di investimento. L'obiettivo della gestione è garantire una performance superiore all'indice rappresentativo delle azioni globali (MSCI World) nel lungo periodo attraverso la selezione di titoli di aziende con solidi indicatori finanziari ed elevato punteggio ESG.

Al termine del 2019 gli Asset Under Management (AUM) su prodotti gestiti con approccio sostenibile ammontano a 557 mln di euro, pari al 4,51% sul totale gestito da Euromobiliare SGR.

Nell'ultimo trimestre del 2019 sono stati finalizzati altri due prodotti il cui collocamento partirà nel 2020:

- **Euromobiliare Innovation 4 Future**, finalizzato a trarre vantaggio dai trend legati all'innovazione. La strategia flessibile globale investirà circa il 50% del portafoglio in azioni di Società focalizzate su tematiche legate ai cambiamenti che rivoluzionano stili di vita, abitudini di consumo e processi produttivi dell'attuale sistema economico. I principali temi di investimento di Innovation 4 Future sono la trasformazione digitale, la mobilità, le infrastrutture sostenibili e gli stili di vita innovativi;
- **Euromobiliare Accumulo Smart Attivo** è il fondo flessibile a orizzonte temporale che, partendo da un'esposizione azionaria del 25% e seguendo una logica ad accumulo, incrementerà gradualmente l'investimento

nel mercato azionario selezionando aziende virtuose che rispettano i criteri ESG. Nella fase iniziale il portafoglio di Accumulo Smart Attivo è composto per il 75% da titoli obbligazionari prevalentemente Investment Grade e per il restante 25% da azioni.

Credem Vita e Credem Assicurazioni

Nel corso del 2019 Credemvita e Credemassicurazioni si sono dotate di un **Modello di Governance dei Rischi Ambientali e Sociali**, in conformità al Regolamento IVASS n. 38 del 3.07.2018 – Articolo 4 comma 2.

Credemvita, nell'ambito della revisione del proprio prodotto assicurativo di investimento di Ramo III denominato "CREDEMVITA – Global View" (che a far data dal 25.11.2019 ha assunto la denominazione di "CREDEMVITA – Simple Life"), ha inserito nel novero dei Fondi Interni sottostanti la tariffa il Fondo **CREDEMVITA - Simple Life Global Equity ESG**, che investe fino al 100% in strumenti finanziari di tipo azionario, nel rispetto della natura a *benchmark* del portafoglio, al fine di cogliere le migliori opportunità dei mercati finanziari, ivi compresi gli Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (OICR) aventi analoga natura.

Il Welfare per le nostre Imprese Clienti

Forte dell'esperienza e dei risultati positivi ottenuti con le iniziative del mondo Welfare per i propri Dipendenti, dal 2017 Credem ha intrapreso un progetto per estendere alle imprese Clienti il modello già sperimentato internamente grazie alla collaborazione con il provider Eudaimon. L'obiettivo è offrire una piattaforma completa e personalizzabile, anche per le aziende più piccole, che prevede un supporto dedicato in tutte le fasi di attivazione del piano, con un servizio di consulenza su misura e una rete di specialisti della Società a disposizione.



Magazzini Generali delle Tagliate, società del Gruppo Credem: impianti di stagionatura del formaggio.

Nel 2019, 8 imprese Clienti hanno attivato l'offerta di welfare aziendale, grazie all'accordo tra Credem e Eudaimon, coinvolgendo 446 dipendenti. Dal 2017, anno di prima attivazione, le aziende che hanno usufruito del servizio sono state oltre 40, coinvolgendo oltre 2.500 dipendenti.

Prodotti e servizi con finalità sociali

Per supportare Famiglie e Imprese in difficoltà, la Capogruppo aderisce:

- al **Fondo di Solidarietà** promosso dal Ministero dell'Economia e delle Finanze,

che permette a determinate tipologie di Clienti¹ di richiedere la sospensione, per un periodo massimo di 18 mesi, del pagamento delle rate del mutuo senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo né interessi di mora;

- all'**Accordo per il Credito 2019**, sottoscritto tra l'ABI e le Associazioni Imprenditoriali finalizzato a sostenere le esigenze di liquidità delle imprese.

Anche nel 2019 è proseguito il sostegno per le seguenti calamità naturali:

- **Evento meteorologico** dell'11 e 12 giugno 2019, che ha colpito le **province di Brescia, Lecco, Sondrio**,
- **Evento meteorologico** dal giorno 19 al 22 ottobre 2019, che ha colpito la **provincia di Alessandria**,
- **Forte maltempo** nel mese di novembre 2019, che ha colpito diverse **province di Piemonte, Liguria e Lombardia**,
- **Alluvione** del 12 novembre 2019, che ha interessato il **comune di Venezia**,

che prevede la sospensione dei mutui ipotecari con immobile ubicato nella zona colpita e dei mutui chirografari relativi a edifici sgomberati o alla gestione commerciale/economica/agricola per i soggetti con residenza o sede legale e/o operativa in uno dei comuni colpiti.

In ambito **Energie Rinnovabili** sono disponibili i prodotti **Mutuo Chiro Energia e Mutuo Energia**, dedicati rispettivamente a privati e imprese, che consentono di richiedere un importo pari al 100% della spesa di acquisto e di installazione dei pannelli fotovoltaici per la casa. La controllata Credemleasing propone **Leasing Energia**, un prodotto pensato per imprese e professionisti e finalizzato all'installazione di impianti fotovoltaici e altre fonti di energia rinnovabili.

Sostegno al tessuto imprenditoriale

Il Gruppo mantiene una costante attenzione all'innovazione dei servizi dedicati alle piccole e medie imprese, che rappresentano l'asse portante del tessuto economico italiano ed europeo. La volontà di garantire l'eccellenza qualitativa del modello di servizio, personalizzare l'offerta in funzione del segmento e del canale e sviluppare la capacità di supportare le imprese nel proprio business, costituiscono gli obiettivi primari. Nel corso degli anni sono stati sviluppati e consolidati diversi accordi di collaborazione con istituzioni nazionali ed europee per individuare gli strumenti adeguati ad accompagnare le imprese nello sviluppo del loro business e a finanziare progetti di crescita; in particolare:

- con il **Fondo Europeo per gli Investimenti** (FEI) sono tre gli accordi attivi:

- **INNOVIN** per sostenere gli investimenti in innovazione e ricerca,
- **COSME** per consentire alle piccole e medie imprese l'accesso al credito con maggiore facilità,
- **AGRI Italy**, destinato a favorire gli investimenti da parte delle aziende del settore agricolo e agroindustriale operanti nelle regioni aderenti (Calabria, Campania, Emilia Romagna, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria e Veneto);

- con **FONDO DI GARANZIA** (Medio Credito Centrale) per favorire l'accesso al credito di imprese e professionisti che hanno esigenze di liquidità o che intendono effettuare investimenti;
- con la **Società per Assicurazione Credito Estero** (SACE) sono stati stipulati accordi di collaborazione volti a sostenere finanziamenti a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese italiane;
- con il **Ministero Sviluppo Economico** (MiSE), per consentire l'accesso alle agevolazioni previste dalla legge Sabatini Ter per tutte le PMI che vogliono acquistare, attraverso finanziamenti e leasing, nuovi impianti, macchinari e attrezzature, ed effettuare investimenti in tecnologia digitale. Nel corso del 2020 saranno disponibili ulteriori misure volte a rafforzare il supporto delle imprese operanti nelle regioni del Mezzogiorno e gli investimenti orientati al miglioramento dell'eco-sostenibilità dei prodotti e dei processi produttivi;
- con l'Istituto di Servizi per il **Mercato Agricolo Alimentare** (ISMEA) l'operatività è stata avviata nel 2014 per sostenere l'accesso al credito e gli investimenti delle imprese operanti nel settore agricolo.

1. Il fondo è utilizzabile dai Clienti che hanno subito la perdita del posto di lavoro dipendente a tempo indeterminato o termine del contratto di lavoro parasubordinato o assimilato, con assenza di un nuovo rapporto di lavoro da almeno tre mesi.

Valorizzare

L'attenzione verso le nostre Persone

Crederci che il lavoro sia un'importante occasione per valorizzare la propria identità e dimostrare le proprie capacità. Ascoltare le Persone che lavorano con noi, perché il loro benessere è il nostro. Prestare attenzione ai loro bisogni, ai loro obiettivi, premiare il loro impegno. Incentivare la collaborazione e la condivisione di competenze, conoscenza e opinioni. Provare gratitudine nel veder crescere le nostre Persone insieme a noi, e provare soddisfazione nel vederle soddisfatte in un Ambiente che accoglie e non discrimina; un Ambiente che valorizza le differenze di ciascuno.

7.513 Persone

6.257 Dipendenti e 1.256 collaboratori esterni

35,9% donne e **64,1%** uomini

321 assunzioni, di cui:

62% under 30, 44% donne e 56% uomini¹

61,7 ore di formazione per dipendente

1. Percentuale calcolata sul numero di assunti nel 2019

3.1 Riconoscimento



Volontariato d'impresa 2019.

Il 79% del valore economico generato dal Gruppo viene distribuito, il 57,7% è destinato alle nostre Persone. Ogni giorno oltre 6.000 Persone realizzano una collaborazione, professionale ma anche umana. Dire umano significa anche dire lavoro. Il lavoro dice a noi stessi e agli altri che cosa facciamo, è una forma d'identità. Lavorando si imparano i mestieri, le competenze, cresciamo insieme al lavoro. È il modo più serio per far fiorire le nostre capacità.

Nel 2019 abbiamo risposto in modo molteplice ai bisogni delle Persone:

- individuando linguaggi e politiche adeguati a esprimere, riconoscere e valorizzare la creatività, la passione e la cura con cui lavoriamo per riuscire a vedere l'esperienza intera, umana e professionale;
- portando più studio nel lavoro e più lavoro nello studio, attraverso un piano di formazione adeguato alle nuove esigenze del mercato;
- potenziando la collaborazione e l'attività di ascolto, a ogni livello e con costanza, perché crediamo che capire i bisogni delle nostre Persone sia il presupposto per riuscire a interpretarli e a soddisfarli con continuità.

3.2 Identità aziendale

La missione e i valori aziendali, disciplinati anche dal codice di comportamento del Gruppo, rappresentano la sintesi dell'identità organizzativa.

Missione

Eccellenza nella creazione di valore nel tempo.

Puntiamo all'eccellenza nella creazione di valore nel tempo. Non ci limitiamo a generare valore immediato, ma costruiamo i presupposti per continuare a farlo in futuro, ponendo attenzione alla sostanza e alla forma delle nostre azioni.

Vogliamo offrire ai nostri Clienti soluzioni concrete e facilmente fruibili, attraverso un servizio curato e accogliente, dare opportunità di crescita professionale alle nostre Persone, in un contesto caratterizzato da ascolto, rispetto e gioco di squadra e garantire ai nostri Azionisti una redditività significativa ma sostenibile, preservando la solidità e la reputazione del Gruppo.

Valori

Passione

Viviamo il nostro mestiere con entusiasmo, orgoglio professionale e coinvolgimento personale.

Verso l'Azienda:

- proviamo soddisfazione nel raggiungere gli obiettivi;
- ci identifichiamo nei nostri risultati;
- operiamo con energia e in modo reattivo rispetto alle variazioni del contesto;
- ci mettiamo costantemente in gioco, disponibili a valorizzare le nostre capacità.

Verso i Colleghi:

- nutriamo interesse per il lavoro e le esigenze degli altri;
- prestiamo attenzione alle Persone e offriamo disponibilità e collaborazione.

Verso i Clienti:

- ci prendiamo cura dei Clienti e ci attiviamo per dare rapida soluzione ai problemi;
- ci impegniamo per ascoltare il Cliente e soddisfare i suoi bisogni.

Responsabilità

Ci facciamo carico di tutti gli aspetti del nostro lavoro, in modo attivo e competente.

Verso l'Azienda:

- sentiamo di rappresentare il Gruppo in tutti gli aspetti del nostro lavoro;
- ci impegniamo a tutelare e preservarne la solidità e la reputazione;
- vogliamo essere snelli nelle strutture e semplici nei processi per mantenerci flessibili verso il mercato.

Verso i Colleghi:

- facciamo parte di una squadra e siamo consapevoli che la ricerca del risultato personale deve essere coerente con il risultato del team e del Gruppo;
- mettiamo le nostre competenze a disposizione degli altri.

Verso i Clienti:

- lavoriamo con professionalità e competenza, rispettando gli impegni presi;
- vogliamo soddisfare i bisogni dei nostri Clienti offrendo loro soluzioni semplici ed efficaci.

3.3 Le nostre Persone

Modello di gestione e organizzazione delle attività

Per garantire il benessere e perseguire lo sviluppo delle Persone, la funzione **Gestione delle Persone** presidia il capitale umano lungo l'intero ciclo di vita in azienda.

Fabbisogno

La definizione del fabbisogno di capitale umano rappresenta un aspetto fondamentale per supportare l'evoluzione del business; tale attività viene svolta in concomitanza con il processo di pianificazione di Gruppo.

Selezione e reclutamento

Il processo di assunzione e il livello di selettività adottato costituiscono elementi importanti per inserire nel Gruppo Persone di qualità; in particolare è opportuno adottare specifiche metodologie, tra le quali la rilevazione del potenziale e l'analisi delle competenze/ conoscenze, da declinare in funzione dei diversi profili d'interesse. Indipendentemente dal livello di esperienza richiesto, durante i colloqui tutti i candidati sono valutati in relazione al **Modello di Competenze**, ovvero in base alle competenze comportamentali necessarie per entrare a far parte della forza lavoro del Gruppo.

Con attenzione al reclutamento dei neoassunti (under 30 diplomati o neo-laureati), la selezione avviene attraverso:

- l'adozione di specifiche metodologie di rilevazione del potenziale;
- l'analisi delle competenze e delle conoscenze, i cui parametri sono definiti dalla policy di riferimento, con esplicito riferimento alla *Tabella parametri - Reclutamento Neoassunti* e avvalendosi, laddove opportuno, del supporto specialistico delle funzioni di riferimento.

La *Tabella parametri - Reclutamento Neoassunti* non si applica con riguardo al reclutamento di personale esperto le cui assunzioni sono deliberate in conformità alle funzioni di riferimento e attraverso la peculiare analisi delle competenze professionali e attitudinali (es. esame dei *curricula*, esperienza e storia professionale).

Valutazione della prestazione

La misurazione della performance individuale e di team è lo strumento utilizzato per valorizzare il merito e la capacità di creare valore e avviene tramite un sistema di Key Performance Indicators (KPI), coerenti con l'area di responsabilità e il livello decisionale delle Persone e articolati su quattro aree:

- redditività;
- Clienti;
- rischi e processi;
- Persone.

Ogni anno il 100% delle Persone del Gruppo effettua un incontro con il proprio Responsabile per consuntivare gli obiettivi conseguiti e condividere quelli di nuova assegnazione.

Almeno una volta ogni 2 anni la funzione People Management incontra tutte le Persone del Gruppo per esplorare l'andamento del percorso professionale e personale in azienda e l'emergere di nuovi bisogni/opportunità.

People review

La crescita e lo sviluppo delle capacità delle Persone avviene attraverso strumenti in grado di conciliare le caratteristiche individuali con le opportunità presenti nel Gruppo. La *People review* è un sistema che prevede specifiche azioni gestionali per ciascuna Persona e associa il segmento di sviluppo. Una volta all'anno tutti i Responsabili del Gruppo incontrano il

gestore People di riferimento per un'overview complessiva sulle Persone di riferimento.

Job Rotation

Coerentemente al fabbisogno aziendale all'interno del Gruppo viene regolarmente pianificata e realizzata la job rotation per favorire lo sviluppo professionale, una migliore conoscenza e visione globale dell'azienda. Nel 2019 la job rotation ha coinvolto il 32% delle Persone del Gruppo, 35% Donne e 30% Uomini¹.

Premio fedeltà

Le Persone che raggiungono i 25 anni di esperienza professionale vengono riconosciute dall'azienda mediante un premio simbolico ed economico e una celebrazione collettiva correlata presso la Direzione generale di Reggio Emilia. L'obiettivo è rafforzare la cultura aziendale e il senso di appartenenza. Nel 2019 il premio fedeltà è stato conferito a 110 Persone.

Relazioni industriali

Il Gruppo mantiene relazioni industriali corrette, comprovate dai crescenti accordi sottoscritti, la cui massima espressione è rappresentata dalla contrattazione di secondo livello. Il **100% dei Dipendenti** è coperto da **accordi di contrattazione collettiva** specifici in relazione alla Società di appartenenza.

Politiche praticate e risultati conseguiti

La policy People Management ha la finalità di condividere una logica comune di gestione e sviluppo delle Persone e risponde alle esigenze di:

- avere un'identità di Gruppo diffusa e condivisa;

- operare per lo sviluppo delle capacità e delle competenze delle Persone, coerentemente con le opportunità e le esigenze attuali e prospettiche;
- attrarre e trattenere Persone di valore;
- valorizzare le Persone con una visione prospettica, al di là della momentanea collocazione;
- stimolare la motivazione al raggiungimento dei risultati e conseguentemente premiare il merito (c.d. meritorietà).

Disclosure 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono regolari valutazioni delle performance e di sviluppo di carriera

Il 100% del personale del Gruppo senza alcuna distinzione di genere o categoria professionale – è valutato rispetto a una lista di Key Performance Indicators (KPI) su base annuale, ovvero le c.d. Schede KPI. Sono soggette alla valutazione tutte le Persone che nel corso dell'anno abbiano prestato servizio per una durata tale da consentire una corretta e compiuta rilevazione dell'attività svolta.

1. Le percentuali delle Donne e degli Uomini sono calcolate rispettivamente sul totale Donne e Uomini in azienda al 31.12.2019

3.4

Competenze e conoscenza

La funzione **Comunicazione, Formazione e Competenze** progetta, realizza ed eroga soluzioni formative interne e individua corsi esterni che supportino le Persone:

- nell'acquisizione delle competenze, conoscenze richieste dal ruolo e dal percorso di crescita;
- nello sviluppo e condivisione dei comportamenti necessari al raggiungimento degli obiettivi individuali e di squadra.

La **formazione** erogata è diversificata e include iniziative di sviluppo di competenze manageriali, comportamentali, commerciali, tecniche, normative, digitali e di prodotto, basate su un processo di definizione delle esigenze che parte dall'ascolto delle Persone e del management e si conclude con strumenti di verifica dell'apprendimento.

Alle sessioni di formazione tradizionali si affiancano strumenti di sviluppo personale e professionale: **coaching individuale, assessment e development center**.

Il **Modello di Leadership** dell'azienda, sostenuto

e diffuso da un percorso formativo pluriennale dedicato a tutti coloro che ricoprono ruoli manageriali, è stato progressivamente esteso a tutta la popolazione aziendale per aprirsi a obiettivi di leadership diffusa, pur mantenendo il ruolo centrale del manager come coach nella crescita delle Persone.

Un ruolo importante è rivestito da:

- i **percorsi di ruolo**, che prevedono un set formativo predefinito con la finalità di creare le conoscenze e le competenze necessarie a ricoprire il ruolo;
- i **Maestri di Mestiere**, un gruppo selezionato di senior di comprovata esperienza e capacità, dai risultati consolidati e rappresentativi del Gruppo e dei suoi valori, ai quali è affidato il compito di accompagnare le Persone che entrano in un nuovo ruolo con un percorso strutturato di tutorship sul campo.

Sono disponibili iniziative formative volte al miglioramento del benessere personale (gestione dello *stress*, *self empowerment*, benessere fisico e psicologico), nella convinzione che la Persona vada sostenuta e

valorizzata nella sua interezza, anche al di là della sfera strettamente professionale.

Nel corso del 2019 è iniziata la mappatura e raccolta delle cosiddette competenze *extra-professionali* che le Persone hanno e che gradiscono mettere a disposizione di altre Persone che manifestino lo stesso interesse. Attraverso interventi formativi ad hoc si intende perseguire la condivisione e la circolazione di qualsiasi competenza per farla diventare un valore condiviso.

Nel 2019 il Gruppo ha investito più di € 1,8 milioni per erogare **oltre 51.500 giorni di formazione** (oltre 8 giorni pro-capite¹); il 26% dell'attività è stata erogata in aule di **Scuola Credem**, la scuola del Gruppo **preposta alla formazione**, o decentrate e il 64% on-line.

Il 60% della formazione erogata è riconducibile a tematiche normative obbligatorie, e il restante 40% allo sviluppo del ruolo (commerciale o specialistico), di competenze manageriali (Leadership), e al miglioramento delle competenze linguistiche e digitali. Ampio spazio è stato dedicato a tutte le soft skill, con un catalogo corsi d'aula e online ad hoc, e a temi di sviluppo personale (assessment e development).

La formazione linguistica è aperta a tutte le Persone del Gruppo su libera scelta: tra il 2018 e il 2019 ha coinvolto 1.061 Persone mediante una piattaforma interattiva online con corsi della durata di sei mesi: 729 Persone hanno superato con successo l'esame finale ottenendo la certificazione secondo gli standard europei del **Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)**.

Anche nel 2019 è proseguita l'attività di valutazione a 360° attraverso il questionario **"Leadership Explorer"**: tutti i manager che coordinano almeno 4 Collaboratori sono oggetto di una valutazione dei comportamenti manageriali che incrocia il punto di vista del manager, del suo diretto responsabile e dei suoi Collaboratori.

Il feedback ricevuto viene condiviso con i Collaboratori in un incontro dedicato, che consente a ciascun manager di avere preziosi spunti per il miglioramento della propria leadership.

Nel 2019 sono stati coinvolti nel processo 789 manager e 5.502 Collaboratori, pari all'88% dei Dipendenti del Gruppo.

1. I giorni totali e pro-capite di formazione sono stati calcolati considerando 7,5 ore lavorative al giorno

3.5 L'indagine di Clima

Ascolto e coinvolgimento delle Persone

rappresentano un aspetto strategico per la realizzazione della missione *Eccellenza nella creazione di Valore nel tempo*.

Le nostre Persone sono uno stakeholder fondamentale, per il quale vogliamo generare Valore.

A questo fine, dal 2003 al 2017 è stata realizzata un'indagine di clima con cadenza biennale volta alla rilevazione del benessere organizzativo e del livello di soddisfazione del personale.

Dal 2018, per incentivare l'attenzione e l'ascolto, l'indagine ha cadenza annuale.

Il questionario correlato indaga molteplici aspetti della vita aziendale, in relazione a ruolo professionale, rapporto con il management e i colleghi, crescita professionale, cultura e valori dell'azienda.

L'indagine di Clima effettuata nel 2019 ha riscontrato la partecipazione del 81,1% del personale dipendente del Gruppo.

I valori più significativi riscontrati sono relativi a:

- condivisione dei Valori aziendali, con un indice di positività del 79,7%;
- coerenza comportamentale con i Valori aziendali da parte delle figure manageriali (78,4%);
- rapporto di fiducia con i manager (78,1%);
- capacità di delega (74,9%);
- possibilità di svolgere un lavoro appassionante e coinvolgente (73,9%);
- disponibilità reciproca e alla collaborazione (72,2%);
- orgoglio nel rappresentare l'azienda nei confronti di Clienti, Colleghi e Fornitori (77,6%).

Dall'indagine svolta nel 2018 sono emersi ambiti di miglioramento relativi a:

- gestione dell'errore;
- velocità dei processi decisionali;
- percezione della meritorietà;
- comunicazione delle strategie aziendali;
- carichi di lavoro;
- supporti tecnologici.

Nel corso del 2019, successivamente all'indagine, l'azienda ha analizzato i risultati e sviluppato una serie di iniziative dedicate:

- il top management ha realizzato un tour di 27 incontri, uno per ciascuna area territoriale e funzione di business, per continuare l'ascolto e stimolare il confronto sui temi emersi dall'Indagine di Clima;
- è stato avviato un articolato programma formativo triennale che coinvolgerà tutto il management (top e middle management), con particolare attenzione ai temi emersi dall'Indagine di Clima;
- sono state incrementate le sperimentazioni di nuovi modelli organizzativi "Teal" in alcune realtà aziendali¹;
- sono stati pubblicati sulla Intranet Aziendale alcuni criteri di meritorietà alla base delle scelte sulle Persone (incrementi retributivi e assegnazione di incarichi);
- l'elenco delle Persone che hanno ricevuto provvedimenti a favore è stato regolarmente pubblicato sulla Intranet aziendale per aumentare trasparenza e condivisione;
- è stato realizzato un programma di aggiornamento dell'hardware aziendale, a integrazione dei significativi investimenti sulle infrastrutture tecnologiche e sulle procedure informatiche che caratterizzano da anni le politiche del Gruppo;
- sono state confermate e incrementate le iniziative di welfare aziendale²;
- la Sostenibilità d'impresa ha permeato in modo crescente le politiche e la progettualità, con conseguenti benefici sul clima aziendale.

Per stimolare il coinvolgimento su temi strategici:

- sono stati condivisi con tutte le Persone del Gruppo gli incontri semestrali di commento ai risultati del Gruppo tra la Direzione Generale e il top management;
- sono state realizzate alcune Instant Survey per prendere decisioni su temi specifici di interesse generale (ad es. la decisione

di togliere la versione stampabile dei documenti pubblicati sulla Intranet);

- è stata introdotta la possibilità di commentare le comunicazioni aziendali attraverso un social network interno.

Ciascuna funzione ha sviluppato iniziative specifiche, sulla base dei risultati emersi

dall'Indagine di Clima, in modo da intervenire direttamente sulle criticità e peculiarità di ciascuna area aziendale (a titolo esemplificativo: riunioni dedicate all'approfondimento di un tema specifico, costituzione di team liquidi di progetto, revisione di processi interni, realizzazione di iniziative formative dedicate ai responsabili e/o a tutte le Persone dell'area).

Scuola Credem.



1. Cfr. modelli organizzativi Teal
2. Cfr. welfare aziendale

3.6

Modelli organizzativi Teal

Il Gruppo ha adottato modelli organizzativi improntati alle caratteristiche delle *teal organization* nell'ambito delle seguenti Società, tutte appartenenti all'Area Wealth Management:

- Credemassicurazioni SpA;
- Credemvita SpA;
- Euromobiliare Advisory SIM SpA

è sta effettuando sperimentazioni nei seguenti servizi della Capogruppo:

- People Management;
- Compliance;
- Legal.

I meccanismi di funzionamento prevedono livelli gerarchici semplificati, che permettono un più ampio e rapido coinvolgimento delle

Persone nel business e nel processo decisionale, anche se rimangono inalterate e ben definite le responsabilità correlate. Gran parte delle attività vengono svolte e governate da team "liquidi", in cui le funzioni di coordinamento vengono agite da nuove figure professionali: i competence leader e i team leader.

L'adozione di queste misure organizzative ha consentito alle Persone di esprimere al meglio le caratteristiche, le qualità e le soft skills di ciascuno (cfr. le specifiche sopra menzionate con riferimento al *Modello delle competenze* adottato dal Gruppo e la rilevanza che esso ricopre nella fase di selezione delle Persone), valorizzando spirito imprenditoriale, proattività, competenza e innovazione.

3.7

Politica di remunerazione

La politica di remunerazione fa riferimento a principi di valorizzazione del merito e di motivazione al risultato coerenti con la cultura d'impresa e rappresenta uno strumento fondamentale per perseguire gli obiettivi prefissati in sede di pianificazione strategica, in una logica di prudente gestione del rischio e di solidità patrimoniale.

Essa mira a:

- stimolare le Persone al raggiungimento di risultati di performance allineati alle politiche di gestione dei rischi attuali e prospettici del Gruppo, in un contesto di sostenibilità e adeguatezza patrimoniale e finanziaria nel breve e nel medio/lungo termine;
- attrarre e fidelizzare le Persone, le competenze chiave dell'organizzazione e i talenti;
- sostenere e accompagnare le Persone nell'assunzione di responsabilità verso sfide professionali crescenti;
- assicurare la conformità delle prassi

retributive alle disposizioni di legge e agli orientamenti delle Autorità di Vigilanza.

La realizzazione di questi obiettivi avviene attraverso alcuni strumenti principali:

- inquadramenti e retribuzione (provvedimenti retributivi);
- sistemi incentivanti;
- benefit.

Disclosure 102-36 Processo per la determinazione della remunerazione

La remunerazione del personale dipendente si compone di una parte fissa e di una variabile. Il consolidato approccio della politica retributiva, basata sulla **meritorietà**, prevede l'evoluzione della componente fissa correlata ai livelli di responsabilità raggiunti, alla capacità di replicare con continuità i risultati nel tempo e

allo sviluppo di competenze distintive. L'accesso della Persona alla componente variabile avviene sulla base del risultato finale della prestazione individuale, misurata secondo principi di *balanced scorecard* tradotti nelle **Schede KPI**, ovvero una lista di Key Performance Indicators (KPI), e tenendo in considerazione la complessità del ruolo ricoperto, il curriculum personale e l'andamento storico della performance.

Le Schede KPI del personale più rilevante¹ del Gruppo sono caratterizzate da due indicatori:

- **il primo**, denominato *Comportamenti Manageriali*, esprime valutazioni sulla *Sensibilità alle priorità aziendali quali, ad esempio, Welfare, Lean Management, ecc.*;
- **il secondo** indicatore, misurato attraverso *l'indagine di clima annuale*, consuntiva la soddisfazione dell'intera popolazione aziendale.

In conformità alle recenti indicazioni normative (cfr. 25° Aggiornamento Circ. Banca d'Italia 285/2013) i patti stipulati fra Azienda e Persone (Patti di Non Concorrenza, Patti di Prolungamento del Termine di Preavviso) sono classificati come *componente variabile* della remunerazione anche se non legati ad alcun sistema premiante/forma di incentivazione. Per i ruoli commerciali, al bonus erogato con

le modalità sopra descritte, è affiancato un meccanismo individuale di incentivazione denominato Management By Objectives (MBO) collegato alla capacità di attrarre nuovi Clienti, e coerente con il modello di servizio attuato dalle diverse figure di rete, tenuto conto della redditività del punto vendita.

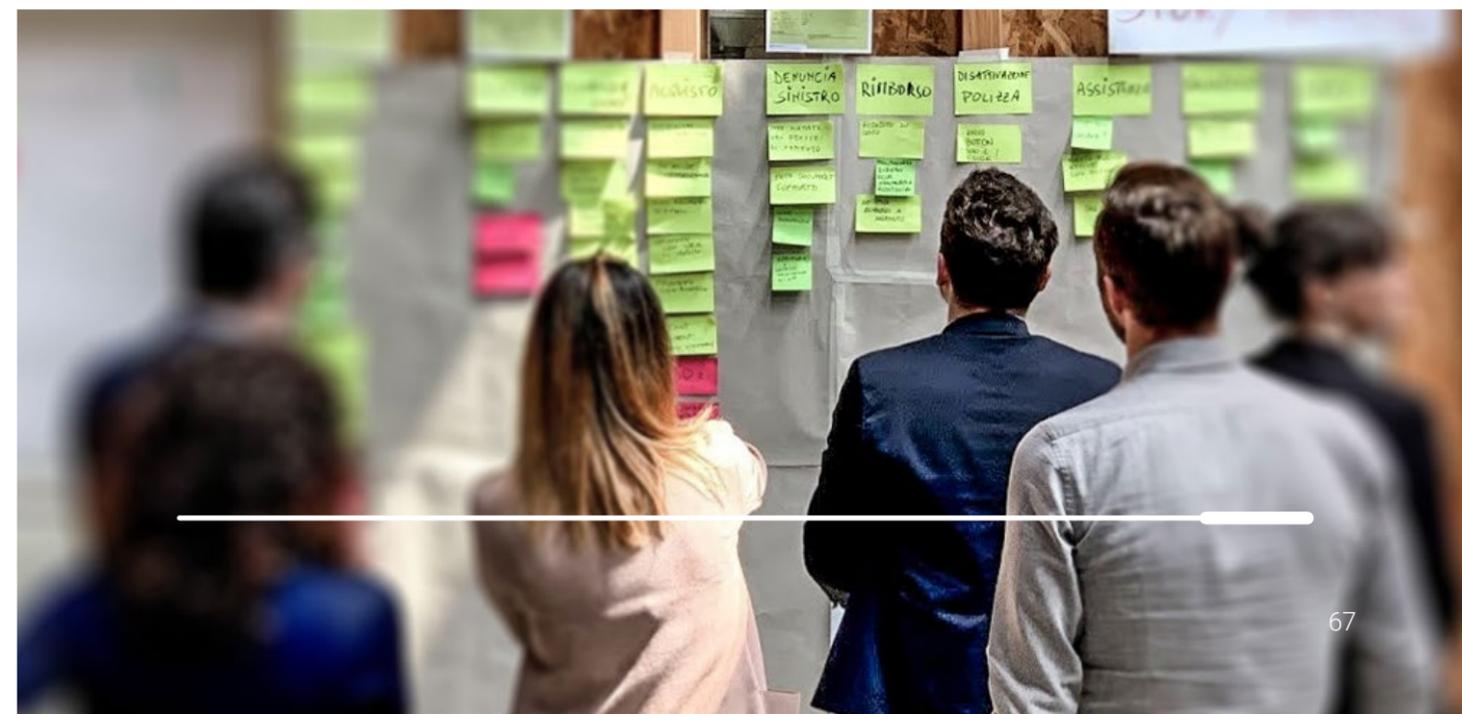
Sono previsti vincoli ex ante all'assegnazione del bonus e meccanismi di correzione ex post (malus e claw back) all'occorrere di determinati eventi negativi (inclusi livelli di risultato inferiori a determinate soglie di indicatori reddituali, patrimoniali e di liquidità).

Disclosure 102-38 Rapporto tra i compensi totali annui

Il rapporto tra il compenso totale annuo del dipendente con il compenso più elevato e la mediana dei compensi totali annui di tutti i dipendenti escluso il più pagato per il 2019 è pari a 20,21, mentre per il 2018 è stato pari a 20,72 e per il 2017 pari a 19,92.

Per determinare il valore del *compenso totale annuo del dipendente con il compenso più elevato* sono stati inclusi i compensi fissi, i compensi per la partecipazione a consigli/comitati, i compensi variabili non equity, i benefici non monetari e il fair value dei compensi equity.

Innovation Talks 2019.



1. Come precisato da Disposizioni Banca d'Italia 25° Aggiornamento della Circolare 285/2013 (10.2018), il personale più rilevante è rappresentato dalle categorie di soggetti la cui attività professionale ha o può avere un impatto rilevante sul profilo di rischio della banca o del Gruppo bancario.

3.8

Benessere

Modello di gestione e organizzazione delle attività

La funzione **Welfare** assicura la diffusione delle politiche correlate, costituisce un osservatorio privilegiato sulle best practices di riferimento

e sulle evoluzioni di mercato, attiva azioni mirate di benchmarking, persegue lo studio e la realizzazione di nuove iniziative anche attraverso l'analisi di sondaggi e focus group per valorizzare al meglio il rapporto tra le Persone e il Gruppo. Il piano di Welfare si articola nei seguenti ambiti:

Salute e Benessere	Dettaglio attività	Part.
Smettere di fumare	campagna di sensibilizzazione sul problema del tabagismo;	n.d.
Benessere alimentare	conferenze sul tema con esperti del settore;	471
Benessere psicologico	tre nuove iniziative, in collaborazione con un team di psicologi e psicoterapeuti: <ul style="list-style-type: none"> • Video-corso "Come restare lucidi nei momenti delicati"; • Newsletter mensile sul benessere psicologico; • Estensione del servizio di supporto psicologico telefonico. 	4.996 1.037 62
Prevenzione in azienda	in partnership con l'Associazione Nazionale Tumori (ANT) e Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT), sono state pianificate visite di prevenzione in diverse location su tutto il Territorio nazionale;	3.467
Dipendenza da gioco	supporto specialistico dedicato;	n.d.
Benessere in movimento	in partnership con <i>Technogym</i> , leader sul mercato nel settore del wellness, sono disponibili strumenti per il benessere fisico;	479
Supporto catastrofi	sosteniamo le Persone coinvolte in eventi calamitosi attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • Facilitazioni creditizie per le prime necessità, in attesa di eventuali disposizioni di legge; • Disponibilità posti letto (per dipendenti e nucleo familiare) in immobili di proprietà Credem fino a esaurimento o in hotel convenzionati; • Permessi retribuiti per le assenze dal lavoro dovute all'evento; • Supporto psicologico; • Supporto legale: i colleghi dell'Ufficio Legale rendono disponibile un primo supporto relativo alle richieste di intervento, accesso alle agevolazioni, pratiche di ricostruzione e qualsiasi altra documentazione che si volesse loro sottoporre; • Consulenza assicurativa. 	n.d.
Supporto personale	Dettaglio attività	Part.
Ordini online	nel corso del 2019 sono state estese a un numero maggiore di utenti le seguenti iniziative: <ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con <i>Mail Boxes Etc</i> nelle città di Reggio Emilia, Milano, Firenze, Napoli, Roma e Andria per il ritiro della corrispondenza nei punti di raccolta prestabiliti; • Installazione di due <i>Amazon Locker</i> presso due filiali Credem di Reggio Emilia; • StirApp: servizio che consente di prenotare lavaggio e stiratura con ritiro e consegna a domicilio in massimo 48h. 	3.751
Essere genitori	sostegno ai neogenitori affinché realizzino un'esperienza di maternità e paternità quanto più possibile serena;	584
Consulenza Legale	servizio di consulenza che permette di porre quesiti a professionisti dedicati;	130
Consulenza Fiscale	accordo con il Centro di Assistenza Fiscale (CAF) Italia 2000 per supportare compiutamente la compilazione del 730;	22
Esperto Risponde	valorizza le competenze delle Persone presenti in azienda;	n.d.
Spesa a domicilio	attivata una sperimentazione con <i>Easy Coop</i> e <i>Cicalia</i> , due leader di settore;	163
Orientamento studio e lavoro	servizio dedicato a coloro che stanno supportando o che dovranno supportare i propri figli (o nipoti, amici, fratelli, ecc.);	77
Supporto non autosufficienti	iniziative volte a supportare le Persone che, all'interno del nucleo familiare, si prendono cura di familiari anziani o non autosufficienti: <ul style="list-style-type: none"> • <i>ATuoFianco</i>: disponibilità di un tutor personalizzato; • <i>PrivataAssistenza</i>: i dipendenti potranno ottenere condizioni agevolate sul costo delle prestazioni e dei servizi erogati dalla prima Rete Nazionale di assistenza domiciliare; 	45
La farmacia a casa	convenzione siglata tra Credem e <i>Pharmap</i> che consente di ricevere farmaci presso il proprio domicilio.	n.d.

Tempo libero

Proteo

Dettaglio attività

associazione dei dipendenti del Gruppo Credem che organizza eventi per il tempo libero e offre agli associati numerosi sconti e agevolazioni. Nel 2019 ha coinvolto più di 2.000 colleghi negli eventi organizzati su tutto il Territorio nazionale. Il contributo finanziario a carico azienda è determinato annualmente con una quota che non deve essere inferiore alla metà del totale delle quote versate da tutti i soci;

Part.

5.752

Biblioteca

la biblioteca aziendale permette di consultare e prenotare oltre 3.200 testi a disposizione. È disponibile anche il servizio di eBook grazie al quale è possibile leggere comodamente un libro tramite eReader, tablet, PC o smartphone;

127 prestiti
52 acquisti di libri

Volontariato d'Impresa

Un giorno per gli altri è il progetto che riconosce un giorno di permesso retribuito a chi vuole collaborare con associazioni di volontariato. L'azienda ha coinvolto 44 associazioni presenti su tutto il Territorio nazionale e nel 2019 ha permesso a tutte le Persone di svolgere una giornata di solidarietà ed impegno civile.

700

Worklife balance

Dettaglio attività

Remote Working

possibilità di lavorare in un luogo diverso da quello usuale. Per accelerare lo sviluppo della cultura digitale tutti i Dipendenti hanno in dotazione uno smartphone aziendale;

Part.

1.996

Part Time

dedicato in particolare ai colleghi che si trovano a gestire situazioni di difficoltà personale e familiare.

334

Potere d'acquisto

Dettaglio attività

Car pooling

Jobob è la piattaforma dedicata ai colleghi che vogliono condividere il tragitto casa-lavoro e suddividere le spese;

Part.

282

Noleggio a lungo termine

accordi vantaggiosi con partner qualificati del settore;

222

Condizioni dipendenti

condizioni agevolate di conto corrente e di servizi bancari (mutuo e finanziamenti) destinati ai dipendenti e ai loro familiari;

n.d.

Premio Welfare

il contratto integrativo aziendale prevede, al raggiungimento di determinati obiettivi, l'erogazione di un premio che permette di usufruire di diverse tipologie di servizi con i conseguenti benefici fiscali derivanti dalla normativa;

5.394

Borse di studio

per dipendenti con figli a carico che frequentano la scuola d'istruzione secondaria di primo e di secondo grado o un corso di laurea.

1.834

Protezione

Dettaglio attività

Fondo Pensione

permette di costruire una pensione complementare a integrazione della pensione di base. È possibile usufruire di un contributo aziendale e beneficiare dei vantaggi fiscali che lo Stato riconosce alle forme di previdenza complementare nonché dei potenziali rendimenti dell'investimento;

Part.

5.654

Polizze assicurative

dal biennio 2013-2014 è stata estesa ai familiari non fiscalmente a carico, senza alcun costo aggiuntivo. Prevede la possibilità di contributi e rimborsi per spese dentistiche, visite specialistiche, assistenza infermieristica privata e ospedalizzazione domiciliare;

5.371

Guida sicura

servizio erogato in collaborazione con *Quattroruote*, leader della sicurezza alla guida con l'obiettivo di tutelare la salute delle Persone, educandole a evitare il pericolo.

32

Disclosure 401-2 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine

I lavoratori part-time fruiscono degli stessi benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno. Al personale a tempo indeterminato sono riservate alcune forme agevolate di finanziamento.



3.9

Diversità e contaminazione

Modello di gestione e organizzazione delle attività

Garantire pari opportunità e valorizzare la diversità contribuisce alla creazione di Valore: attraverso la contaminazione di genere, conoscenze, competenze, esperienze e identità il Gruppo incentiva innovazione e creatività, stimolando l'accostamento di nuove idee.

Politiche praticate e risultati conseguiti

Il principio della **meritorietà**, caposaldo strategico del Gruppo, esclude l'adozione di *quote rosa* nella politica di gestione del personale, focalizzando attenzione e monitoraggio sul principio di trasparenza e garantendo pari opportunità di crescita durante l'intero ciclo di vita in azienda. L'attenzione all'equilibrio di genere è sintetizzata dalla progressiva crescita: **nel 2019 aumenta di 1 punto percentuale rispetto al 2018 il numero delle dipendenti Donne**, attestandosi al 36% del totale della forza lavoro del Gruppo (31,6% nel 2014).

Il trend positivo è confermato anche dai seguenti insight:

- **Selezione:** dopo l'importante incremento avuto nel 2014 in seguito all'avvio del progetto *Donne in Credem*¹ il dato sta progressivamente riequilibrandosi: **a fine anno le Donne rappresentano circa la metà dei neoassunti;**
- **Sviluppo del potenziale:** aumenta dello 0,9% rispetto al 2018 la percentuale di Talenti Donne, segmento cui l'azienda dedica particolari attenzioni e investimenti: alle donne high-performer vengono riservati assessment (development donne) e/o iniziative formative/percorsi di crescita dedicati;
- **Passaggio di competenze chiave:** aumentano le Donne Expert che svolgono anche il ruolo di tutor a neoassunti: +1,2% rispetto al 2018.

L'offerta formativa sul valore della diversità di genere comprende anche corsi di formazione focalizzati sulla comunicazione uomo-donna e video pillole su Stereotipi e Pregiudizi.

Sono state portate avanti molteplici iniziative per sostenere la professionalità femminile:

- colloqui dedicati all'inizio del periodo di astensione per maternità e prima del rientro a lavoro per cogliere esigenze specifiche;
- incontri dedicati alle neomamme con il supporto di psicologi per condividere esperienze personali e confrontarsi su temi liberi con altre madri.

Nel 2019 Credem ha formalizzato l'adesione alla Carta *Donne in Banca*, promossa dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) per valorizzare la diversità di genere all'interno delle banche.

Nel corso dell'anno la riflessione sulle diversità è stata ulteriormente approfondita, andando oltre l'equilibrio di genere; sono state avviate iniziative volte alla diffusione di una cultura aziendale basata sui valori dell'inclusività e sulla valorizzazione delle differenze attraverso:

- iniziative di Welfare per supportare la necessità di organizzazione flessibile del tempo-lavoro: cresce l'incidenza di dipendenti che scelgono lo smart working in alternativa al part-time;
- estensione ai Padri del supporto alla genitorialità attraverso l'organizzazione di seminari tenuti da esperti su tutto il Territorio nazionale. Le iniziative a sostegno della genitorialità sono raccolte in un portale dedicato nella Intranet aziendale, riferimento per spunti e riflessioni trasversali.

Su questi presupposti sono state avviate due macro-iniziative a favore della diffusione della cultura dell'inclusività:

- l'apertura di una **community interna sul social aziendale** in cui i dipendenti possono scambiarsi idee e condividere informazioni sul tema della diversity;
- un **progetto sperimentale dedicato all'ascolto e allo sviluppo delle Persone** in uno specifico segmento generazionale.

1. Il Progetto Donne in Credem, attivato nel 2014 per valorizzare le opportunità di sviluppo delle donne nel contesto aziendale, ha previsto la costituzione un gruppo di lavoro trasversale alla capogruppo e caratterizzato dalla partecipazione di donne con diverse esperienze personali e professionali.

Rispettare

73,5% carta da fibre riciclate
(8,1% nel 2018)

Gli impatti ambientali

Avere cura del Mondo che abitiamo e delle generazioni che verranno dopo di noi. Lavorare con obiettivi chiari di riduzione dell'impatto che il nostro Gruppo genera sull'Ambiente, dalle emissioni al consumo. Fare un uso consapevole delle risorse, riducendo gli sprechi e contribuendo al loro rinnovo. Promuovere una cultura del rispetto e del benessere ambientale, presente e futuro.

96,3%
Rifiuti smaltiti tramite riciclo¹

100%
Energia elettrica da fonti rinnovabili

-7% emissioni di gas ad effetto serra
di Scopo 2 (Location-based) rispetto al 2018

73,5% carta da fibre riciclate
(8,1% nel 2018)

1. Il dato si riferisce a rifiuti di carta, cartone, cartucce e toner.

4.1

Misurare, rilevare, gestire l'impatto ambientale

Principali affiliazioni e collaborazioni:

ABI Lab Green Banking

AiCARR - Associazione italiana Condizionamento dell'Aria Riscaldamento e Rifergerazione

FAI - Fondo Ambiente Italiano

FIRE - Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia

Il cambiamento climatico genera un rischio, anche per il Gruppo Credem, in particolare:

- un **rischio fisico**, legato al verificarsi di eventi catastrofici con intensità crescente che impongono un prezzo tanto in termini di sofferenza umana, quanto di distruzione del capitale fisico, indebolendo la capacità di rimborso e di servizio del debito di imprese e famiglie e riducendo il valore degli attivi dati in garanzia;
- un **rischio di transizione**, collegato alla transizione verso un'economia low-carbon e climate-resilient (rischi di policy, legali, tecnologici, di mercato e reputazionali).

Nel primo semestre del 2020 il Gruppo ha previsto l'avvio di una gap analysis sui rischi ambientali indiretti al fine di identificare, nell'ambito dei finanziamenti erogati e del portafoglio investimenti, i settori più esposti ai rischi fisici e di transizione legati al cambiamento climatico.

Ad analisi completata, si procederà alla definizione della struttura di Governance dei

rischi ambientali indiretti e si valuterà un contestuale aggiornamento del modello di Enterprise Risk Management e delle politiche di credit e asset management correlate.

Per l'anno in corso è stata altresì formalizzata la partecipazione al questionario del **CDP (ex Carbon Disclosure Project)**, organizzazione no profit che consente di misurare, rilevare, gestire e condividere a livello globale informazioni riguardanti l'impatto ambientale del Gruppo e che consentirà di ampliare l'analisi funzionale all'individuazione di azioni di mitigazione correlate.

Nel corso dell'anno diverse iniziative hanno contribuito a ridurre le emissioni collegate alle attività del Gruppo, in particolare:

- l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili;
- misure di ottimizzazione delle risorse ed efficienza energetica;
- iniziative tecnologiche e di gestione della mobilità che riducono le emissioni dovute al pendolarismo e agli spostamenti tra le diverse sedi del Gruppo.

4.2

Materiali utilizzati e rifiuti prodotti¹

Modello di gestione e organizzazione delle attività

La gestione degli acquisti di materiale da ufficio e del loro smaltimento al termine dell'utilizzo è affidata alla funzione **Coordinamento Strutture Logistiche**, che presidia progetti e iniziative volti alla riduzione dell'utilizzo di carta, toner e cartucce per stampanti attraverso:

- la dematerializzazione dei documenti e il loro utilizzo in formato elettronico, incentivando la consegna e archiviazione tramite canali digitali ed eliminando stampa e spedizione postale;
- la raccomandazione a circoscrivere la stampa ai documenti indispensabili e, laddove necessario, optare per stampe fronte/retro per ridurre il quantitativo di carta utilizzata;
- l'adozione di best practices finalizzate a coprire il fabbisogno di breve periodo, per ridurre le scorte di materiale economale, ovviando sprechi e rischi correlati al macero di articoli in giacenza non più utilizzabili per cambi normativi o di prodotto.

Nel 2019 si è confermato il trend positivo relativo al **maggior utilizzo di carta riciclata**, passando dall'8,1% del 2018 al **73,54%**, conseguito attraverso un cambio di strategia aziendale. Per il 2020 è stato pianificato un ulteriore incremento di utilizzo di carta riciclata, che arriverà a coprire la quasi totalità del

fabbisogno aziendale.

Politiche praticate risultati conseguiti

La funzione **Coordinamento Strutture Logistiche** svolge il ruolo di presidio specialistico integrato per la gestione delle tematiche ambientali. In relazione alla gestione dei rifiuti si occupa della pianificazione e gestione di ritiro del macero e pone in essere i controlli sullo smaltimento dei rifiuti effettuati da ditte specializzate incaricate del ritiro e dell'avvio a recupero o del conferimento in discarica.

I rifiuti speciali (toner e cartucce per stampanti) vengono conferiti a riciclo. Nel 2019 la maggior parte dei rifiuti generati è stata **smaltita tramite riciclo (96,3%** dei rifiuti totali), seguita dallo smaltimento in discarica (3,7%). Per i toner maggiormente utilizzati è stato attivato un processo di recupero volto a rigenerarli, riducendo significativamente la produzione di rifiuti.

Nel 2019 è stato altresì formalizzato un protocollo d'intesa con un partner esterno per inserire il **materiale hardware del Gruppo in un percorso di economia circolare**, promuovendo una campagna di riuso attraverso la cessione del materiale a enti/stakeholder e/o il disassemblaggio per recuperare parti di

1. La Società Gestimlux è esclusa dal perimetro di rendicontazione.

ricambio e/o materie prime.

Sono stati dismessi 3.034 pc:

- 13% venduti ai dipendenti;
- 4% donati a Enti no profit;
- 83% messi a disposizione della Società con la quale è stato siglato l'accordo.

La Società partner ha:

- venduto a terzi il 61% dei pc ricevuti da Credem;
- recuperato il 39% di materiale disassemblato.

Questa operazione di economia circolare ha consentito di evitare l'emissione complessiva di **732 tonnellate di CO₂**.

Progetti specifici sono stati indirizzati alla riduzione del consumo di plastica:

- è stata attivata una campagna volta a sostituire l'utilizzo di token (Mr. Pin) con l'utilizzo di un'applicazione software, incentivando tutti i nostri Clienti alla sostituzione dell'apparecchiatura elettronica;

- è stata realizzata una progressiva **eliminazione di bicchieri e bottiglie in plastica**, accompagnata da una contestuale **installazione di erogatori a rete idrica filtrata** nelle sale ristoro. L'azienda ha fornito una **borraccia a tutte le Persone del Gruppo** per stimolare comportamenti responsabili e ha provveduto a una revisione degli alimenti presenti nei distributori automatici per favorire una corretta alimentazione e stili di vita sostenibili.

Palazzo Spalletti Trivelli, giardino, Direzione Generale Credem.



4.3

Consumi energetici ed emissioni

Modello di gestione e organizzazione delle attività

La funzione **Immobili Pianificazione, Energia e Sicurezza** è responsabile della gestione, monitoraggio e rendicontazione dei consumi energetici di tutte le sedi italiane, supporta l'**Energy Manager** - responsabile dell'individuazione di azioni finalizzate a promuovere l'uso razionale dell'energia - e garantisce il mantenimento di un adeguato grado di sicurezza fisica degli edifici, parte del patrimonio aziendale.

Politiche praticate e risultati conseguiti

Dal 2003 il Gruppo ha scelto di **acquistare energia elettrica proveniente esclusivamente da Fonti Rinnovabili e dotata di Garanzia d'Origine**. Circa il 70% dei consumi energetici per il funzionamento degli edifici è rappresentato da consumi di energia elettrica: la politica d'acquisto adottata rappresenta quindi una scelta consapevole di responsabilità e sostenibilità ambientale.

Parallelamente sono state definite politiche per agire sulla leva dei consumi: a integrazione del piano annuale di **efficientamento energetico**, è stato definito anche un **piano straordinario pluriennale**. La pianificazione straordinaria prevede un investimento stimato di oltre 2,4 milioni di euro, finalizzato a **ridurre le emissioni di CO₂ dell'8%** entro il 2024¹ (rispetto alla baseline del 2018), attraverso le seguenti attività:

- implementazione del **Building Energy Management System (BEMS)** che introduce intelligenza di alto livello all'interno degli immobili con conseguente automazione, gestione e controllo in modo avanzato; il BEMS si compone di una parte Hardware, basata su **sensori intelligenti** che comandano e controllano il corretto funzionamento degli impianti, e di una parte Software che **monitora in tempo reale i consumi energetici e li ottimizza**. Il progetto pilota riguarderà inizialmente 40 filiali, a conclusione della progettazione eseguita nel

corso del 2019, e sarà caratterizzato da una successiva estensione ad altre 100 filiali nel corso del quinquennio 2020-2024;

- sostituzione di impianti di illuminazione fluorescenti esistenti con altri a LED (circa 40 filiali l'anno).

Nell'ultimo triennio il **piano ordinario annuale** di efficientamento ha consentito di realizzare n. 125 interventi (29 nel 2019) inerenti:

- alla ristrutturazione generale degli edifici;
- alla sostituzione di serramenti finalizzata a minimizzare le perdite di calore;
- al miglioramento dell'efficacia dell'involucro degli immobili;
- alla sostituzione di pompe di calore, caldaie e gruppi frigo con apparecchi a maggiore efficienza energetica;
- al restyling delle insegne attraverso la sostituzione delle sorgenti luminose tradizionali con sorgenti a LED.

Nel 2019 si è altresì conclusa la realizzazione di un sistema di monitoraggio in continuo dei consumi energetici su 4 immobili del Gruppo maggiormente energivori, che ha permesso l'esecuzione di specifiche diagnosi energetiche e la conseguente individuazione di proposte di efficientamento energetico che saranno oggetto di approfondimenti nel corso del 2020 tramite valutazioni di fattibilità e analisi di costo/beneficio. Il manuale operativo in materia di tutela ambientale, recepito nel 2018, è stato integrato con i processi di progettazione di interventi immobiliari, al fine di presidiare la compliance normativa e l'adozione di best practices che prevedono anche il coinvolgimento di professionisti esterni.

Per la produzione di energia elettrica, il Gruppo si avvale di un **impianto fotovoltaico ubicato presso i Magazzini Generali delle Tagliate a Castelfranco Emilia (MO)**, che ricopre una superficie di tetto di 4.500 m². L'impianto è stato progettato per erogare una potenza di picco nominale di 400 kW e nel 2019 ha permesso l'autoproduzione di quasi 395.000 kWh di energia elettrica, prevalentemente a uso dei magazzini stessi.

1. L'obiettivo si riferisce alle emissioni di CO₂ di scopo 2 calcolate secondo il metodo Location-based.

M'illumino di Meno

M'illumino di Meno è la giornata, ideata nel 2005 da **Caterpillar** e **Rai Radio2**, dedicata al risparmio energetico e agli stili di vita sostenibili, nella quale viene chiesto, a chiunque voglia aderire, di spegnere tutte le luci che non sono indispensabili: un'iniziativa simbolica e concreta finalizzata alla sostenibilità del pianeta.

Il primo marzo 2019 Credem ha partecipato alla XV edizione, dedicata all'economia circolare e all'efficienza energetica. La Direzione Generale ha spento l'illuminazione (eccetto quella necessaria a garantire adeguate condizioni di sicurezza) dalle ore 18:00 alle ore 20:00 e ha organizzato visite guidate alle collezioni artistiche utilizzando torce a basso consumo energetico.

4.4

Gestione della flotta aziendale e mobilità sostenibile

Il parco auto aziendale è composto da 361 auto:

- 328 diesel ad uso promiscuo;
- 24 diesel destinate a unità organizzative per uso specifico di servizio;
- 6 elettriche;
- 1 ibrida.

Sulla piattaforma di **carpooling aziendale** – Jojob – sono iscritti 282 dipendenti, che nel 2019 hanno effettuato 4.914 viaggi e percorso 148.945,30 km: il servizio ha consentito un risparmio di oltre 10 tonnellate di CO₂.

Nel corso dell'anno 32 dipendenti hanno usufruito dei **corsi aziendali online di guida sicura** per migliorare le capacità di controllo del veicolo nella guida quotidiana, simulando tutte le situazioni limite di Guida Negativa (cioè il controllo della vettura in caso di emergenza, con esercitazioni in aree apposite, dotate di fondi a scarsa aderenza e impianto di pioggia artificiale) ed esercitandosi nella Guida Positiva (imparando in pista a prevenire situazioni critiche, adottando una guida fluida, corretta e sicura). Nel 2019 è stato erogato anche il corso di Guida Economica nel quale ciascun allievo guida un'autovettura strumentata con centraline MDD/ECO approfondendo le seguenti tecniche:

- accelerazione e rallentamento;
- mantenimento di una distanza di sicurezza;
- guida elastica e preventiva;
- sfruttamento dell'inerzia del veicolo (interruttore *cut-off*).

Le tecniche di accelerazione, rallentamento, la scelta del rapporto di velocità e le indicazioni pratiche per l'ottimizzazione del consumo di carburante vengono misurate e quantificate in tempo reale dalla strumentazione.

Si è altresì proceduto alla ridefinizione delle motorizzazioni delle vetture in *car-list* con limitazione delle cilindrata e potenze e alla scelta di autovetture con motorizzazione diesel di cilindrata ridotta (e consumi minori rispetto alle vetture alimentate a benzina).

Dal 2019 tutte le Persone del Gruppo utilizzano **Hangouts**, un servizio di Google Plus, accessibile da pc e smartphone aziendali, che consente di organizzare video-riunioni anche con stakeholder esterni riducendo gli spostamenti fisici.

Nel corso dell'anno sono stati effettuati **337.714 accessi** alla piattaforma Hangouts per le riunioni virtuali e il **64% della formazione è stata erogata online** con conseguenti benefici sugli impatti ambientali legati agli spostamenti fisici ottimizzati.

È stato inoltre modificato il servizio di scambio di corrispondenza tra la Direzione e le unità organizzative decentrate riducendo le attività di trasporto su strada, diradando la frequenza da bigiornaliera a giornaliera e, ove possibile, anche a 1 o 2 volte a settimana con conseguente minor impatto ambientale.

Disclosure 305-6 Emissione di sostanze nocive per lo strato di ozono

Al termine del 2019 residuano 12 impianti contenenti gas HCFC e CFC (nello specifico R22). Tuttavia non sono state rilevate perdite o fughe di gas. L'obiettivo è quello di sostituire almeno 9 impianti nel 2020 e azzerarne la consistenza entro il 2021. Per gli impianti di spegnimento automatico, non sono presenti dispositivi contenenti Halon, altri gas rientranti nelle categorie CFC ed HCFC o inseriti nel protocollo di Montreal.

4.5

La foresta Credem

Nel 2019 Credem ha incrementato la foresta tramite Treadom, organizzazione ambientale che permette di piantare alberi a distanza e seguirli online.

Il sostegno è stato orientato all'Italia, in particolare alla valle dell'Alcantara e nella zona di Motta Sant'Anastasia, nelle fertili valli di Catania.

Gli alberi piantati sono correlati a due progetti agroforestali dall'alto valore ambientale e sociale:

- nella valle dell'Alcantara, in collaborazione con l'Associazione Carpe Diem - Insieme per l'autismo Onlus che favorisce l'occupazione e la socializzazione di giovani affetti da autismo;

- nella zona di Motta Sant'Anastasia, in collaborazione con la Cooperativa Beppe Montana, la prima cooperativa di Libera Terra sui terreni della provincia di Catania, che favorisce il recupero sociale e produttivo dei beni liberati dalle Mafie.

anni di vita assorbitanno 32.850 kg di CO₂, tutelando la biodiversità e la riqualificazione ambientale.

Nel 2019 la foresta ha raggiunto **657 alberi di arancio e melograno**, che nei loro primi 10



Cooperare

Gli impatti sociali

Essere parte del Territorio che ci ospita, dando il nostro sostegno al tessuto sociale, che cresce se anche noi cresciamo. Fare la nostra parte per diffondere benessere e innovazione nelle realtà con cui cooperiamo. Sostenere l'arte e la cultura. Promuovere lo sviluppo della Collettività condividendo le conoscenze e le esperienze maturate al nostro interno, attraverso percorsi educativi diffusi; perché sappiamo che la nostra forza deriva anche dalla capacità di entrare in sintonia con il Territorio per stabilire relazioni durature.

1,6 Milioni di Euro di contributi alla Comunità:
1,2 mln - sponsorizzazioni ed erogazioni liberali
400.000 - altri contributi culturali, formativi e ambientali

70,5%
dei contributi al Territorio erogati per iniziative sociali

72% degli eventi organizzati
ha previsto il coinvolgimento della Comunità

5.1 In sintonia col contesto socio-economico

Principali affiliazioni e collaborazioni:

ABC - Procurement & Cost Management

ADSI – Associazione Dimore Storiche Italiane

FEDUF – Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio

Fondazione Giustizia

Il Territorio in cui Credem opera è uno spazio geografico fatto di tutta la gente che lo abita, della storia che lo caratterizza, dell'Ambiente naturale che lo disegna, delle risorse che possiede, della ricchezza culturale e delle attività economiche che lo sostengono.

Dall'interazione tra il Gruppo e il Territorio si realizza una sfida creativa che può generare impatto sociale attraverso la generazione di benessere e opportunità condivisi con enti di

formazione, istituzioni locali e nazionali, altre imprese, realtà associative e Società civile.

Gestiamo il presente e guardiamo al futuro in sintonia con l'evoluzione del contesto socio-economico, delle tendenze dei mercati e dei bisogni degli stakeholder, salvaguardando le parole e i valori che contraddistinguono la nostra cultura aziendale e che si intersecano con la Collettività nel nostro agire quotidiano.

Lavinia Fontana, *Sacra Famiglia con i Santi Caterina, Elisabetta e Giovannino*, 1591, collezione d'arte Credem.



5.2 L'impatto sulle comunità locali

Modello di gestione e organizzazione delle attività

I rapporti tra Credem, i propri stakeholder e le comunità locali sono disciplinati da appositi regolamenti e mansionari orientati a definire:

- relazioni improntate su professionalità, competenza e trasparenza;
- reciprocità nella soddisfazione degli obiettivi;
- aree di intervento e sostegno coerenti con l'identità aziendale, gli obiettivi strategici di sviluppo sostenibile del Gruppo e l'Agenda ONU 2030;
- tutela e valorizzazione del patrimonio artistico della Banca, anche attraverso una crescente apertura al Territorio di riferimento.

Di seguito sono descritte le principali iniziative sostenute nel 2019.

Cultura

Dagli inizi degli anni '80 il Gruppo conserva e accresce un patrimonio artistico che rappresenta una testimonianza della storia, della cultura e dell'arte emiliana.

Palazzo Spalletti Trivelli, dimora storica e sede della Direzione Generale, ospita:

- un sito archeologico di epoca romana, prezioso arricchimento alla storia della città e del Palazzo;
- una collezione di pittura antica emiliana dal XVI al XVIII secolo e alcune opere d'arte del XIX e XX secolo;
- una raccolta di opere d'arte orientali considerata dagli studiosi una delle più importanti collezioni private in Italia.

Il presidio e la valorizzazione del patrimonio sono storicamente affidati a un curatore - dipendente del Gruppo - che, in sinergia con gli indirizzi aziendali, attiva ogni iniziativa utile a favorire la partecipazione degli stakeholder e

delle scuole del Territorio.

Nel 2019 la **collezione d'arte Credem** è stata arricchita da due nuovi dipinti: la *Sacra Famiglia con i Santi Caterina e Paolo di Domenico Pellegrini* (Bologna 1541 - 1583) e la *Sacra Famiglia con i Santi Caterina, Elisabetta e Giovannino di Lavinia Fontana* (Bologna 1552 - Roma 1614), la prima opera di un'artista donna a entrare nella collezione di pittura antica.

L'adesione all'Associazione Bancaria Italiana (ABI), e in particolare al Gruppo di Lavoro Relazioni Culturali, ha dato corso alle seguenti iniziative:

adesione alla **XVIII edizione di Invito a Palazzo**, attraverso l'apertura al pubblico di Palazzo Spalletti Trivelli, con conseguenti visite guidate estese alle collezioni pittoriche e al sito archeologico. Nell'occasione è stata presentata al pubblico la *Sacra Famiglia con i Santi Caterina, Elisabetta e Giovannino di Lavinia Fontana*; **Festival della Cultura Creativa**, iniziativa promossa dall'Associazione di categoria e dalle banche per avvicinare alla cultura i giovani di età compresa tra i 6 e i 13 anni attraverso laboratori, iniziative ed eventi. Nel 2019 Credem ha organizzato laboratori presso la sede del Gruppo Archeologico Albinetano *Paolo Magnani* (Albinea, RE); sono stati sviluppati percorsi legati all'evoluzione dell'uomo in rapporto all'Ambiente nel corso della preistoria e alla pittura rupestre.

Il 2019 è stato caratterizzato anche dal progressivo consolidamento del progetto **Spazio Credem**, finalizzato a valorizzare e tutelare i beni storici, artistici e architettonici della Banca attraverso percorsi di visite guidate e personalizzate proposti agli stakeholder del Gruppo.

Le sedi investite dal progetto sono state Palazzo Spalletti Trivelli e i Magazzini Generali delle Tagliate, Società del Gruppo specializzata nella stagionatura e conservazione del formaggio Parmigiano Reggiano, un'eccellenza del Territorio emiliano.

Nell'ambito del progetto Spazio Credem a Palazzo Spalletti Trivelli sono state allestite due mostre temporanee: *Aspettando Fontanesi. L'Ingresso di un tempio giapponese e la collezione d'arte orientale di Credem* (1 febbraio - 15 marzo) e *Di mano d'una donna. La Sacra Famiglia con i Santi Caterina, Elisabetta e Giovannino di Lavinia Fontana della collezione Credem* (5 ottobre - 8 novembre).

- **Il contributo:** 235.000 Euro di contributo monetario
- **I risultati:** 1.560 stakeholder coinvolti, di cui 448 studenti
- **L'impatto:** Arricchire e valorizzare il patrimonio artistico del Gruppo ed estendere la fruizione alle giovani generazioni e alle comunità locali.

Educazione Finanziaria

Anche nel 2019 il Gruppo ha perseguito scopi di utilità sociale promuovendo l'educazione finanziaria nel più ampio concetto di educazione alla cittadinanza economica consapevole e attiva:

Donne al Quadrato: iniziativa aperta a tutte le Donne che svolgono attività di libera professione, strutturata in 6 moduli e certificata ISO 9001:2015.

I corsi si sono svolti presso l'Auditorium Credem e il Comune di Reggio Emilia in collaborazione con Feduf, Global Thinking Foundation e Assiom Forex (per il tramite della Fondazione), patrocinati dall'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (ODCEC) - Comitato Pari Opportunità di Reggio Emilia, dal Comune di Reggio Emilia (Assessorato alla Pari Opportunità) e da alcune associazioni femminili: Soroptimist, Zonta, European Women's Management Development (EWMD).

I contenuti si sono focalizzati sulla pianificazione professionale, in particolare su:

- introduzione all'attività professionale nell'era digitale;
- SWOT Analysis: analisi delle forze, debolezze, opportunità e rischi correlati all'attività d'impresa;
- business plan e fonti di finanziamento;
- analisi di mercato della start up e

- agevolazioni fiscali;
- elementi di comunicazione e marketing digitale e CRM;
- analisi di mercato e realizzazione di un progetto lavorativo e d'impresa.

Al termine dell'ultimo incontro formativo, nell'ambito dell'**adesione di Credem al Festival dello Sviluppo Sostenibile promosso dall'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile** (AsviS), presso l'Auditorium della Capogruppo si è svolto un convegno sull'Agenda ONU 2030: *L'occupazione femminile come motore dello sviluppo economico*.

Occhio alle Truffe: spettacolo organizzato presso l'Auditorium della Capogruppo a ottobre 2019, mese tradizionalmente dedicato all'Educazione Finanziaria, durante la settimana mondiale dell'investitore, in collaborazione con Consob, Feduf e la start-up Starting Finance. L'evento ha coniugato formazione e intrattenimento con l'obiettivo di veicolare un messaggio educativo e illustrare le precauzioni da porre in essere per non rimanere vittime di truffe finanziarie.

- **Il contributo:** 25.000 Euro di contributo monetario
- **I risultati:** 232 partecipanti
- **L'impatto:** Maggior diffusione della cultura finanziaria nella Comunità con conseguente crescita del livello di inclusione finanziaria e sociale.

Formazione

Nel 2019 Credem e diverse imprese del Territorio reggiano hanno proposto all'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia di avviare un Corso di Laurea triennale in Digital Marketing per creare un potenziale hub dedicato alla formazione avanzata sui temi del digitale, capace di potenziare competenze e attrattività del sistema territoriale reggiano.

Il corso si propone di formare giovani laureati da impiegare in ruoli di digital marketing, capaci di lavorare per obiettivi, in team inter-funzionali e di contribuire alla definizione delle scelte strategiche in termini di comunicazione e marketing.

- **Il contributo:** 50.000 Euro di contributo

- monetario (150.000 Euro su base triennale)
- **I risultati:** Percorso di formazione dedicato a 80 studenti universitari
- **L'impatto:** Formazione correlata alle esigenze dell'impresa con impatti sulla crescita di competenze e occupazionale del Territorio

Inclusione sociale

Save the Children

Anche nel 2019 Credem ha fornito a Save the Children il proprio sostegno su tutto il Territorio nazionale per supportare **25 Punti Luce**, spazi ad alta densità educativa, che sorgono nei quartieri e nelle periferie maggiormente svantaggiate delle città con l'obiettivo di offrire opportunità formative ed educative gratuite a bambini e ragazzi tra i 6 e i 17 anni.

All'interno di questi spazi i bambini e le famiglie possono usufruire di diverse attività: sostegno allo studio, laboratori artistici e musicali, promozione della lettura, accesso alle nuove tecnologie, gioco e attività motorie.

Negli spazi si offrono consulenze legali, psicologiche, pediatriche e di supporto alla genitorialità ai genitori o alle figure adulte di riferimento dei bambini.

Nei Punti Luce vengono offerte anche le **doti educative**: piani formativi personalizzati per bambini e adolescenti che vivono in condizioni certificate di disagio economico e che prevedono, tra gli altri, un contributo economico per l'acquisto di libri e kit scolastici, l'iscrizione a un corso sportivo o musicale, la partecipazione a un campo estivo e altre attività educative alle quali i minori si mostrano particolarmente inclini.

- **Il contributo:** 80.000 Euro di contributo monetario
- **I risultati:** 1.000 beneficiari raggiunti; 500 frequentatori regolari; 142 doti educative erogate.
- **L'impatto:** Opportunità formative ed educative rivolte ai bambini in situazioni di difficoltà; contrasto alla povertà e promozione dell'inclusione sociale.

Fondazione Nazionale della Danza

La Fondazione Nazionale della Danza è la principale compagnia in Italia e la prima realtà

stabile al di fuori delle Fondazioni Lirico-Sinfoniche.

Collabora con alcuni dei coreografi più importanti del panorama internazionale, è fucina di spettacoli per grandi compagnie, ma anche luogo di progettazione e sperimentazione che abbatte il confine tra performance di spettacolo e di arte visiva, sperimenta una relazione profonda con il teatro, recupera la musica live sul palcoscenico.

Il tratto identitario della Fondazione è il corpo di ballo di Aterballetto che riunisce danzatori di profonda qualità tecnica ed espressiva. Nel 2019 Credem ha sostenuto un progetto biennale rivolto alle Fragilità, ove il corpo ha costituito il principale veicolo di racconto e riflessione; per ogni spettacolo è stato effettuato un contestuale focus group di discussione e il risultato di ogni incontro ha determinato la strutturazione del successivo. La danza ha consentito di affrontare le diverse nature della Fragilità e valorizzare una diversa espressione di capacità e talento attraverso il virtuosismo del corpo.

- **Il contributo:** 20.000 Euro di contributo monetario
- **I risultati:** 13 partecipanti agli eventi pianificati
- **L'impatto:** inclusione sociale, sensibilizzazione al tema delle Diversità.

Partnership con la compagnia del ss. Sacramento, Caritas Reggiana - Missioni Diocesane

Credem, in occasione di meeting aziendali e/o altre attività istituzionali, organizza eventi conviviali che possono includere rinfreschi o comunque prevedere l'offerta di cibo ai partecipanti.

Nel 2019 è iniziato un progetto sperimentale in accordo con la Caritas reggiana, che sarà formalizzato nel 2020, per destinare le disponibilità residue a strutture locali di accoglienza per Persone in difficoltà, nuclei familiari, mamme con bambini, o distribuzioni alimentari.

I risultati dell'iniziativa pilota, circoscritta alla Direzione Generale, saranno rendicontati nel 2020.

La Foresta Credem¹

Attraverso la collaborazione con Treedom, nel 2019 Credem ha incrementato la propria foresta, costituita da 657 alberi di ulivi e melograni.

Gli alberi piantati sono correlati a due progetti agroforestali dall'alto valore ambientale e sociale:

- nella valle dell'Alcantara, in collaborazione con l'Associazione Carpe Diem - Insieme per l'autismo Onlus che favorisce l'occupazione e la socializzazione di giovani affetti da autismo;
- nella zona di Motta Sant'Anastasia, in collaborazione con la Cooperativa Beppe Montana, la prima cooperativa di Libera Terra sui terreni della provincia di Catania, che favorisce il recupero sociale e produttivo dei beni confiscati alla mafia.

Salute e benessere

Fondazione GRADE Onlus

È proseguito il sostegno al progetto quinquennale della Fondazione GRADE per il trapianto Aploidentico di cellule staminali, che consente di intervenire anche tra donatori compatibili al 50% e viene effettuato presso il reparto di Ematologia dell'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia.

Il sostegno di Credem ha consentito di finanziare:

a) stage formativi per giovani professionisti presso l'Ospedale San Raffaele di Milano; b) 2 contratti libero-professionali per personale medico e specialistico; c) la partecipazione di medici e infermieri a convegni specialistici dedicati.

- **Il contributo:** 30.000 Euro di contributo monetario (150.000 Euro nel quinquennio 2015-2019)
- **I risultati:** 7 trapianti eseguiti nel 2019 (20 trapianti dal 2015)
- **L'impatto:** miglioramento della qualità e della speranza di vita dei pazienti; finanziamento alla ricerca scientifica.

Pittarosso Pink Parade

Pittarosso Pink Parade è un evento festoso che unisce chi vuole svolgere attività fisica sostenendo, contestualmente, la ricerca scientifica.

Promosso dalla Fondazione Umberto Veronesi,

l'evento si è svolto a Milano a ottobre, mese dedicato in tutto il mondo alla prevenzione femminile e al finanziamento della ricerca contro il tumore al seno.

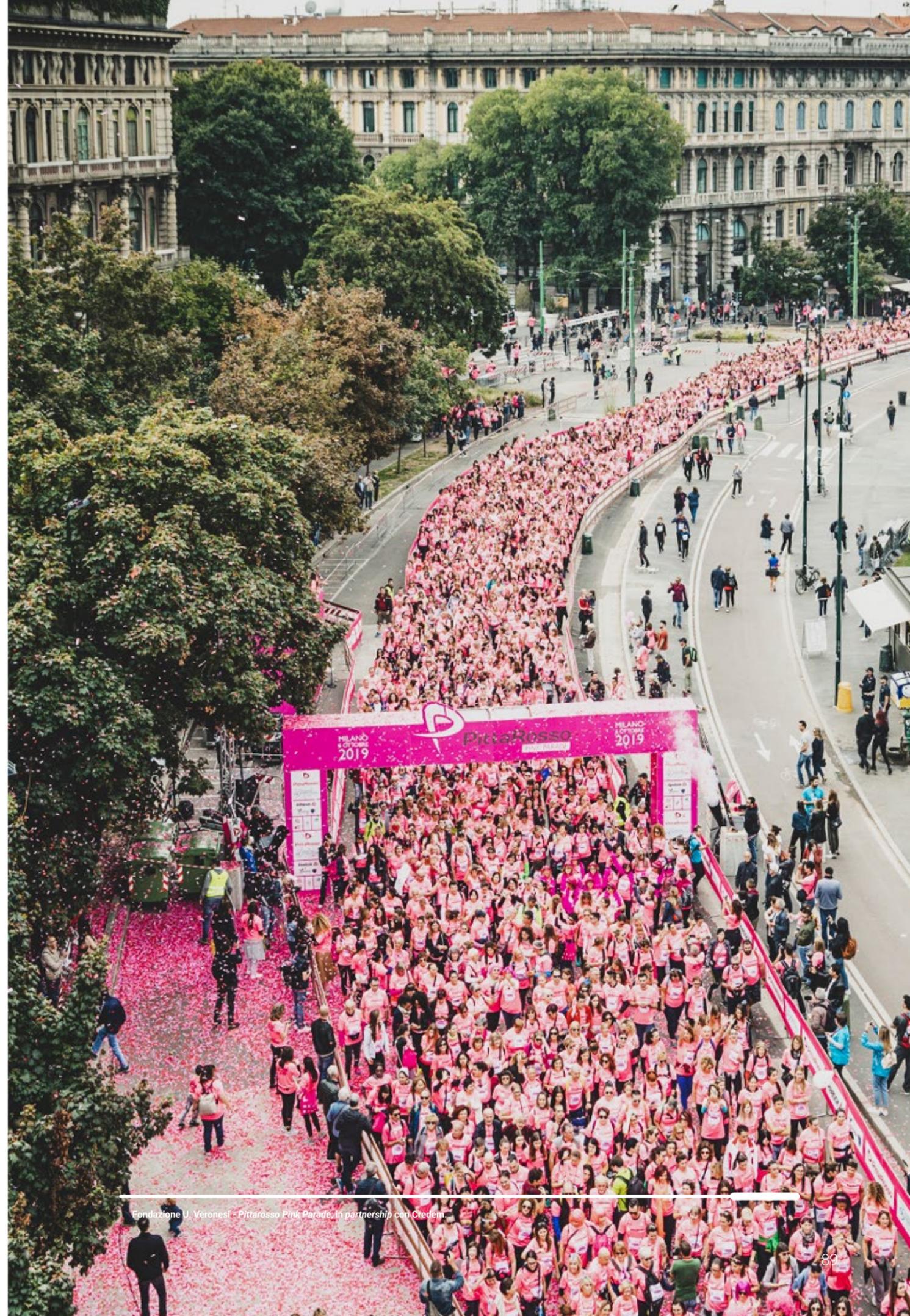
Nel 2019 l'iniziativa è stata sostenuta anche da Credem.

- **Il contributo:** 15.000 Euro di contributo monetario
- **I risultati:** 16.000 Persone iscritte alla camminata e 40.000 affluite al villaggio Pink Parade nel weekend dedicato all'evento; Fondi raccolti durante l'evento: 1.093.543 Euro
- **L'impatto:** Finanziamento alla ricerca scientifica; sostegno al progetto Studio P.I.N.K. (Prevention Imaging Network Knowledge), progetto di ricerca nazionale per la diagnosi precoce del tumore al seno; finanziamento a Studio Meteora, finalizzato ad identificare nuove combinazioni di chemioterapici e nuove modalità di somministrazione per trattare il tumore al seno avanzato o metastatico.

Casa Madonna dell'Uliveto

La Casa si prende cura della Persona nella fase avanzata della malattia, garantendo cura e accoglienza personalizzata e offrendo anche ai familiari opportunità di sostegno psicologico, emotivo e relazionale con l'obiettivo di contenere il *burnout* assistenziale e recuperare un soddisfacente livello di equilibrio psicofisico.

- **Il contributo:** 10.000 Euro di contributo monetario
- **I risultati:** presa in cura e accompagnamento di persone in fase avanzata di malattia e dei loro familiari; progetti di formazione e sensibilizzazione mediante il Centro di Formazione correlato.
- **L'impatto:** miglioramento del benessere fisico e psicologico dei pazienti; supporto ai bisogni assistenziali della Comunità.



1. Cfr. capitolo Gli impatti ambientali, La foresta Credem, pag. 80.

Disclosure 413-1

Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo

Nel corso del 2019 Credem e Banca Euromobiliare hanno promosso e organizzato numerosi convegni e sessioni formative e

informativa su tematiche di attualità e di valore per la diffusione di una cultura finanziaria più consapevole e responsabile, eventi correlati alla sostenibilità economica, ambientale e sociale, aperti agli stakeholder e alla Comunità che hanno rappresentato il 72% degli eventi complessivi.

Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo

Area di intervento Economica

Evento	Descrizione	Partnership	Part.
Workshop	Ciclo d'incontri <i>Donne al Quadrato</i> : Introduzione alla pianificazione professionale nell'era digitale	Global Thinking Foundation/ Feduf/Assiom Forex	41
Workshop	Ciclo d'incontri <i>Donne al Quadrato</i> : SWOT Analysis e posizionamento attività/settore (c/o Palazzo R. Fonte)	Global Thinking Foundation/ Feduf/Assiom Forex	14
Workshop	Ciclo d'incontri <i>Donne al Quadrato</i> : Business Plan e fonti di finanziamento, mini guida al bilancio aziendale	Global Thinking Foundation/ Feduf/Assiom Forex	15
Workshop	Ciclo d'incontri <i>Donne al Quadrato</i> : Analisi di mercato delle start up e le agevolazioni fiscali: aspetti fiscali e tipologie societarie (c/o Palazzo R. Fonte)	Global Thinking Foundation/ Feduf/Assiom Forex	10
Workshop	Ciclo d'incontri <i>Donne al Quadrato</i> : Elementi di comunicazione e marketing digitale e CRM	Global Thinking Foundation/ Feduf/Assiom Forex	14
Workshop	Ciclo d'incontri <i>Donne al Quadrato</i> : Analisi del mercato e realizzazione di un progetto lavorativo e d'impresa (c/o Palazzo R. Fonte)	Global Thinking Foundation/ Feduf/Assiom Forex	8
Convegno	Festival dello Sviluppo Sostenibile: Agenda 2030: l'occupazione femminile come motore del sistema economico	Global Thinking Foundation/ Feduf/Assiom Forex	20
Spettacolo teatrale	Occhio alle truffe! Finanza in palcoscenico	Ministero dell'Istruzione/ Feduf/Consob	130
Educazione al risparmio	Personal Finance: l'educazione finanziaria a scuola	Istituto Europeo di Studi Superiori di Reggio Emilia	70
Convegno	Enrico Giovannini: Verso un capitalismo sostenibile?	Ed. Il Mulino	59
Convegno	Casi pratici in tema di passaggio generazionale della ricchezza	Università di Parma/Camera Civile di Reggio Emilia	60

Area di intervento Ambientale

Evento	Descrizione	Partnership	Part.
Convegno	Riccardo Valentini: La sfida climatica in un contesto di cambiamento globale della Società umana	Casa Editrice Il Mulino	48
Educazione al risparmio	M'illumino di meno: giornata del risparmio energetico e degli stili di vita sostenibili	Rai Radio 2	81

Area di intervento Sociale

Evento	Descrizione	Partnership	Part.
Convegno	Luigino Bruni: Le molte sostenibilità del post capitalismo	Casa Editrice Il Mulino	50
Convegno	La lotta alla mafia prima e dopo il maxiprocesso: l'impatto economico sull'attività di impresa e la rilevanza dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nelle scelte di investimento		79
Convegno	Economia etica legalità	Unindustria Reggio Emilia	56
Convegno	Noi contro le mafie	Provincia di Reggio Emilia Regione Emilia Romagna	140
Convegno	Danza e Fragilità	Fondazione Nazionale della Danza	13
Concerto	Prove aperte per le scuole: Incontri alla musica		30
Convegno	Impresa e valori etici nell'era della globalizzazione	Unindustria Reggio Emilia – Unione Cristiana Imprenditori e Dirigenti	109
Spettacolo Teatrale	Reggionarra: <i>In capo al mondo: in viaggio con Walter Bonatti</i>	Teatro dell'Orsa/Biblioteca Panizzi/Officina Educativa/ Musei Civici Reggio Emilia/ Città senza barriere/Istituto Regionale "G. Garibaldi" per i Ciechi	190
Spettacolo Teatrale	Variations Enigmatiques di Eric-Emmanuel Schmitt	Proteo	150
Convegno	GDPR e D.lgs. 101/2018: la protezione dei dati un anno dopo. Dubbi interpretativi e sviluppi futuri	Camera Civile di Reggio Emilia	85
Presentazione Libro	Roma in Appennino. Storie di civiltà lungo la via romana Parma-Lucca	Fond. Symbola	53
Presentazione Quadro	Il ritratto ritrovato: Guido Panciroli	Rotary	45
Convegno	Formazione oncologica per giornalisti e medici	Fond. Ordine Giornalisti/ Ass. Stampa Reggiana "Gino Bedeschi"/Ordine dei Giornalisti E.R.	90
Concerto	Centenario della Filiale Credem di Casina (RE)		121
Mostra	Manifestazione nazionale Invito a Palazzo	ABI	820
Convegno	Oltre l'Alzheimer: screening, diagnosi e prevenzione	AIMA	150
Presentazione libro	Iva Zanicchi: <i>Nata di luna buona</i>	Casa Editrice Rizzoli	194
Concerto	Format musicale-Natale 2019		217
Concerto	Centenario della Filiale di Guastalla (RE)		306
Visite guidate	Palazzo Spalletti-Trivelli e collezione d'arte		1.560

5.3

La catena di fornitura

Modello di gestione e organizzazione delle attività

I rapporti con i Fornitori sono disciplinati da un apposito mansionario che regola la gestione strategica e operativa partecipando alla definizione della *cost strategy* di Gruppo attraverso le seguenti attività:

- ricerca e valutazione di Fornitori in grado di soddisfare le esigenze aziendali attraverso il costante monitoraggio dei mercati e dei prodotti/servizi erogati;
- gestione delle fasi di negoziazione e acquisto per garantire il miglior rapporto costo-qualità, delle gare on e offline e dei correlati documenti di valutazione;
- periodica valutazione dei Fornitori con l'attribuzione del *vendor rating*;
- aggiornamento annuale dell'albo Fornitori.

Politiche praticate e risultati conseguiti

Assicurare la continuità nella fornitura di beni e servizi, gestire il rapporto di negoziazione, acquisto e approvvigionamento con i Fornitori, monitorare costantemente forme alternative di fornitura per incrementare la qualità dei servizi sono obiettivi prioritari per il Gruppo. Le caratteristiche della catena di fornitura – rilevanza strategica, complessità, tipologia di mercato, intensità del lavoro, solidità patrimoniale del fornitore, valore economico della fornitura – variano significativamente a seconda dei beni o servizi acquistati.

I Fornitori sono tenuti a conoscere e rispettare, pena la cessazione dei rapporti commerciali, gli standard etici, aggiornati a gennaio 2018 e richiamati con specifica clausola ex D.lgs. 231/01¹ nei contratti di fornitura sottoscritti: Credem offre opportunità di collaborazione sulla base delle specifiche competenze, attitudini e capacità, senza alcuna discriminazione, adottando criteri oggettivi di competenza e di merito e adoperandosi affinché la collaborazione

sia priva di pregiudizi e ogni collaboratore esterno venga trattato senza intimidazioni e nel rispetto delle proprie opinioni, diversità culturali, sociali, ideologiche, di genere e di età, evitando illeciti condizionamenti. A parità di condizioni, vengono privilegiate le imprese situate sul Territorio nazionale.

Gli obblighi sopra elencati costituiscono condizione indefettibile per l'instaurazione e/o la prosecuzione del rapporto contrattuale.

Nel 2019 la catena di fornitura della Capogruppo, senza significative variazioni rispetto agli anni precedenti, ha coinvolto oltre 3.300 Fornitori: il 97% opera nel medesimo Territorio del Gruppo, a dimostrazione della scelta di prediligere forniture locali, perseguendo una strategia di sviluppo che pone al centro l'impegno a creare relazioni stabili con le comunità di riferimento. L'Albo dei Fornitori autorizzati comprende:

- Fornitori che nell'ultimo anno solare hanno registrato un fatturato complessivo uguale o superiore a € 100.000;
- nominativi segnalati dai Planner della spesa per i quali, nell'anno di validità dell'Albo, è previsto un fatturato annuo superiore a € 100.000.

Nel 2019 i nominativi inclusi sono stati 219.

Per le forniture

- relative a funzioni aziendali la cui esecuzione incorpora profili di rischio significativi e per le quali il processo di esternalizzazione deve essere soggetto a maggiori cautele,
 - di rilevanza strategica e di importo superiore a € 100.000 annui,
 - di importo superiore a € 500.000,
- viene attivato il processo di assegnazione del *vendor rating*, che consente di valutare la performance erogata dal fornitore per verificarne l'adeguatezza in relazione alla specifica tipologia di fornitura. La valutazione è effettuata nel rispetto di criteri di professionalità, affidabilità, solidità patrimoniale ed economicità. Nei casi in cui il fornitore non raggiunga il punteggio minimo richiesto, viene

attribuita la qualifica "sotto osservazione" che comporta, da parte del responsabile della voce di spesa, un documentato giudizio in merito all'opportunità di continuare il rapporto oppure di dar corso alla sua dismissione. Nei casi in cui si propenda per la continuazione viene esercitato un presidio supplementare sui rischi potenziali. Nel 2019, per le attività di valutazione dei Fornitori finalizzate all'assegnazione del *vendor rating*, sono stati valutati 109 Fornitori per 152 forniture; i Fornitori posti sotto osservazione sono stati 11.

Disclosure 204-1
Proporzioni di spesa verso Fornitori locali

Per la fornitura di prodotti e servizi la Capogruppo predilige realtà con sede nel suo stesso mercato, che comprende le comunità in prossimità delle quali hanno luogo le attività aziendali sul perimetro nazionale. Nel 2019 il 97% della supply chain è riconducibile a **Fornitori locali**², che rappresentano il **95% della spesa complessiva per forniture e approvvigionamenti**.



Il Presidente Lucio Igino Zanon di Valgiurata. Credem è Title Sponsor del Campionato di Serie A di pallavolo maschile.

1. Per il documento completo di Comunicazione degli standard etici si rimanda al sito web istituzionale: <https://www.credem.it/content/dam/credem/documenti/governance/generali/MOG231%20Comunicazione%20Standard%20Etici.pdf>

2. La percentuale include anche Fornitori appartenenti a Società multinazionali, ma con sedi italiane.

Misurare



Appendice

Puntare a un modello di impresa che si evolve. Mantenere legami forti con la nostra tradizione imprenditoriale e allo stesso tempo rivolgere lo sguardo avanti, verso nuovi bisogni e nuove possibilità di investimento sicuro. Condividere i risultati con i nostri stakeholder, in modo chiaro e trasparente. Guardare con fiducia e soddisfazione agli obiettivi raggiunti durante il corso dell'anno e pianificare nuovi Orizzonti.

Pensare a nuove prospettive di benessere per le Persone, l'Ambiente e la Società.

6.1

Principali indicatori di prestazione

Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto ^[1]

Voci (€/000)	2019	2018	2017
10. Interessi attivi e proventi assimilati	586.920	587.106	635.019
20. Interessi passivi e oneri assimilati	(106.745)	(99.701)	(96.540)
40. Commissioni attive	718.606	629.729	621.786
50. Commissioni passive (al netto spese per reti esterne)	(85.862)	(61.345)	(59.689)
70. Dividendi e proventi simili	258	1.058	9.384
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	20.256	11.122	15.228
90. Risultato netto dell'attività di copertura	(11.519)	1.141	4.176
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	23.770	36.146	-
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	11.633	1.881	-
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	12.044	33.931	-
c) passività finanziarie	93	334	-
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di: (ex Voce 100 IAS39)	-	-	61.090
a) crediti	-	-	(980)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-	-	61.739
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	-	(12)
d) passività finanziarie	-	-	343
110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	(157)	12	-
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-	-	-
b) attività e passività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	(157)	12	-
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value (ex Voce 110 IAS39)	-	-	52.021
115. Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	142.726	144.782	-
130. Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	(61.959)	(62.307)	-
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(62.835)	(64.169)	-
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	876	1.862	-
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di: (ex Voce 130 IAS39)	-	-	(88.406)
a) crediti	-	-	(80.462)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-	-	(5.247)
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	-	-
d) altre operazioni finanziarie	-	-	(2.697)
135. Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	(1.203)	(749)	-
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	(266)	121	-
160. Premi netti	392.479	535.533	347.397
170. Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	(408.857)	(563.318)	(372.559)
230. Altri proventi/oneri di gestione	123.479	121.493	134.626
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-	-	177
280. Utili (perdite) da cessione di investimenti	1.993	1.724	1.915
320. Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	-	-
A. Totale valore economico generato	1.333.919	1.282.547	1.265.625
190.b Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-)	229.418	251.396	232.410
Valore economico distribuito ai Fornitori	229.418	251.396	232.410
190.a) Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne – ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	606.116	603.987	600.451
Valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori	606.116	603.987	600.451

Voci (€/000)	2019	2018	2017
340. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-	-	-
Valore economico distribuito a terzi	-	-	-
Utile attribuito agli Azionisti	- ^[2]	66.319	66.246
Valore economico distribuito ad azionisti	-	66.319	66.246
190.b Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)	107.269	103.352	102.585
190.b Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	-	-	-
300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	106.567	68.421	72.611
Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione centrale e periferica	213.836	171.773	175.196
190.b Altre spese amministrative: Elargizioni/liberalità	1.195	982	548
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	-	-
Valore economico distribuito a collettività	1.195	982	548
B. Totale valore economico distribuito	1.050.565	1.094.457	1.074.851
200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	15.282	2.587	10.765
a) impegni e garanzie rilasciate	500	(460)	-
b) altri accantonamenti netti	14.782	3.047	-
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	42.532	18.160	18.381
220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	39.409	34.989	31.538
250. Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/ rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	(3.689)	(3.315)	(2.933)
260. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-	-
270. Rettifiche di valore dell'avviamento	-	-	-
300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	(11.490)	15.328	12.772
Risultato destinato a riserve	201.310	120.341	120.251
C. Totale valore economico trattenuto	283.354	188.090	190.774

2. A seguito della Raccomandazione della Banca Centrale Europea datata 27 marzo 2020 relativa all'astensione dal pagamento di dividendi ed alla non assunzione di alcun impegno irrevocabile per il pagamento degli stessi per gli esercizi 2019 e 2020, originata dall'opportunità che le Banche mantengano un adeguato livello di patrimonializzazione per sostenere il credito a famiglie e imprese in un contesto caratterizzato dalle gravi ripercussioni che l'emergenza sanitaria da Covid-19 sta producendo, il Consiglio di Amministrazione del 9 aprile 2020, in ottemperanza a tali raccomandazioni, ha ritirato la proposta di distribuzione di un dividendo e ha deliberato di proporre all'Assemblea degli Azionisti, che si terrà in data 30 aprile 2020, di accantonare l'utile relativo all'anno 2019 interamente a riserva straordinaria. Il Consiglio di Amministrazione prenderà altresì in esame le prossime indicazioni di BCE riguardo alla distribuzione dei dividendi e confida, non appena verrà superata la situazione di incertezza generata da Covid-19, di poter convocare una nuova Assemblea per proporre la distribuzione dei dividendi sospesi e prudenzialmente accantonati a riserve.

1. Per effetto dell'entrata in vigore del V aggiornamento della Circolare 262 di Banca d'Italia del 22 dicembre 2017 (che ha adeguato gli schemi di bilancio consolidato e la nota integrativa alle previsioni del principio contabile IFRS 9: Strumenti finanziari), il prospetto di Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto è stato aggiornato, rispondo anche le voci relative all'anno 2018 rispetto a quanto pubblicato nella DNF 2018.

Disclosure 103-1 Descrizione dei temi materiali e dei loro confini

Macro-tema	Tema materiale	Descrizione del tema	Confini	
			Dove avviene l'impatto	Coinvolgimento del Gruppo
Governance, integrità e responsabilità economica	Sostenibilità economica	Capacità di perdurare nel tempo, adattando il modello di business alle mutevoli condizioni interne ed esterne e creando valore per il Gruppo e per i suoi stakeholder.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Governance, integrità e responsabilità economica	Business etico	Capacità di operare nel rispetto di leggi, regolamenti e principi etici. Lotta alla corruzione attiva e passiva.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Governance, integrità e responsabilità economica	Identità aziendale	Capacità di identificarsi e trasmettere agli stakeholder con il proprio operato la mission e i valori aziendali, fulcro e sintesi dell'identità del Gruppo.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Sicurezza dei dati	Capacità del Gruppo di tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei Clienti.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Accessibilità e trasparenza	Capacità di definire politiche volte a promuovere l'accesso a prodotti e servizi finanziari e di garantire massima trasparenza di servizi e attività.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Soddisfazione dei Clienti	Allineamento della qualità del servizio alle aspettative dei Clienti e capacità di migliorare la customer experience.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Innovazione e tecnologia	Capacità di sviluppare politiche innovative e servizi tecnologicamente all'avanguardia, in grado di apportare benefici agli stakeholder.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Finanza sostenibile	Adozione di pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management, che escludono investimenti in imprese e istituzioni i cui valori non sono compatibili con quelli del Gruppo. Sviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali e/o sociali.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità verso le Persone	Riconoscimento	Capacità di valorizzare le Persone, tramite l'attenzione costante alle prestazioni umane e professionali, percorsi di crescita formativa e professionale, politiche di remunerazione e incentivazione correlate.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità verso le Persone	Benessere	Capacità di garantire un buon Ambiente di lavoro e un equilibrio fra lavoro e vita privata, tramite l'erogazione di benefit (economici e non) e politiche di welfare aziendale.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità verso le Persone	Competenze e conoscenza	Capacità di progettare e realizzare soluzioni formative che consentano alle Persone di acquisire e sviluppare competenze e conoscenze utili per il loro percorso di crescita e per la buona riuscita del lavoro in team.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità verso le Persone	Diversità e contaminazione	Capacità di assicurare pari opportunità di crescita, remunerazione e confronto in relazione alle diversità di genere, disabilità, fasce di età, minoranze, ecc.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Responsabilità ambientale	Impatti ambientali	Capacità di gestione e razionalizzazione degli impatti ambientali generati dall'attività d'impresa (consumi energetici, emissioni di gas ad effetto serra, consumi di carta, smaltimento dei rifiuti e mobilità delle Persone)	Gruppo Credem; Fornitori di materiali da ufficio e di energia elettrica	Generato dal Gruppo; direttamente connesso attraverso una relazione di business

Disclosure 102-6 Mercati serviti ^[1]

	2019	2018	2017
Clienti			
per tipologia [%]			
Privati e famiglie	82,7	83,1	82,7
Imprese e professionisti	14,3	14,0	14,6
Private banking	3,0	2,9	2,7
Totale	100,0	100,0	100,0
Clienti privati			
per durata del rapporto [%]			
Fino a 1 anno	6,2	7,1	7,5
Da 1 a 5 anni	26,0	26,8	26,6
Da 6 a 10 anni	19,1	17,9	19,6
Da 11 a 20 anni	28,9	30,4	29,7
Oltre 20 anni	19,8	17,8	16,7
Totale	100,0	100,0	100,0
per età [%]			
Fino a 25 anni	4,6	4,9	5,1
Da 26 a 30 anni	5,6	5,8	6,0
Da 31 a 35 anni	6,9	6,9	7,1
Da 36 a 45 anni	17,4	17,9	18,9
Da 46 a 55 anni	22,0	22,0	22,0
Da 56 a 65 anni	18,1	17,6	16,9
Oltre 65 anni	25,4	24,9	24,0
Totale	100,0	100,0	100,0
per genere [%]			
Uomini	51,4	51,2	51,0
Donne	48,6	48,8	49,0
Totale	100,0	100,0	100,0
Clienti imprese			
per durata del rapporto [%]			
Fino a 1 anno	10,4	11,0	11,0
Da 1 a 5 anni	32,7	34,0	35,0
Da 6 a 10 anni	23,0	22,0	22,0
Oltre 10 anni	33,9	33,0	32,0
Totale	100,0	100,0	100,0
imprenditoria femminile ^[2]			
Imprese di imprenditori donne [N.]	31.379	29.616	28.054
Imprese di imprenditori donne sul totale imprese [%]	17,9	17,4	17,0
per fatturato ^[2] [%]			
€ 0 - 25 mln	98,1	98,2	98,2
€ 25 - 50 mln	0,9	0,8	0,8
€ 50 - 100 mln	0,5	0,5	0,5
€ 100 - 150 mln	0,2	0,2	0,2
€ oltre 150 mln	0,3	0,3	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0

1. I dati riportati nelle tabelle sono relativi alle Società del Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A.
2. I dati si riferiscono alla Società Credito Emiliano S.p.A.

Transazioni

Transazioni per tipologia e modalità di effettuazione	2019			2018			2017		
	Fisico [N./1000]	Digitale [N./1000]	Digitale %	Fisico [N./1000]	Digitale [N./1000]	Digitale %	Fisico [N./1000]	Digitale [N./1000]	Digitale %
Versamento	5.295	74	1,38%	5.644	69	1,21%	5.782	83	1,42%
Pagamento effetti riba non prenotati	197	16	7,51%	213	15	6,58%	233	15	6,05%
Pagamento MAV e RAV	206	345	62,61%	230	327	58,71%	243	306	55,74%
Domiciliazione/revoca Utenze ^[1]	5	20	80,00%	30	26	46,43%	73	38	34,23%
Accensione bonifico corrente	15	24	61,54%	16	21	56,76%	-	-	-
Pagamento F24	535	2.296	81,10%	561	2.213	79,78%	552	2.057	78,84%
Bonifico	1.468	10.630	87,87%	1.491	9.492	86,42%	1.473	8.347	85,00%
Prelievo	1.825	15.502	89,47%	1.918	15.227	88,81%	1.938	14.647	88,31%
Prenotazione effetti riba da cassa effetti	258	2.780	91,51%	294	2.678	90,11%	298	2.448	89,15%
Attivazione/riattivazione mandato SDD	45	753	94,36%	45	648	93,51%	55	602	91,63%
Ricarica CARTAEGO	46	746	94,19%	44	596	93,13%	40	476	92,25%
Presentazione MAV	3	85	96,59%	4	89	95,70%	2	66	97,06%
Revoca mandato SDD	25	573	95,82%	28	539	95,06%	24	437	94,79%
Pagamento stipendi	133	4.356	97,04%	132	3.904	96,73%	145	3.459	95,98%
Presentazione riba	136	6.112	97,82%	162	5.642	97,21%	182	5.277	96,67%
Pagamento fatture	0,4	257	99,84%	1	226	99,56%	-	196	100,00%
Pagamento bollettino postale	-	440	100,00%	-	433	100,00%	-	414	100,00%
Pagamento bollo auto	-	21	100,00%	-	52	100,00%	-	43	100,00%
Pagamento CBILL	-	91	100,00%	-	28	100,00%	-	17	100,00%
Ricarica cellulare	-	792	100,00%	-	938	100,00%	-	1.012	100,00%
Presentazione RID	-	6.122	100,00%	-	6.123	100,00%	-	5.483	100,00%
Movimentazione SDD	-	12.447	100,00%	-	11.340	100,00%	-	10.124	100,00%
Rilascio carnet assegni	290	-	0,00%	315	-	0,00%	328	-	0,00%
Riscossione bollette varie	8	-	0,00%	128	-	0,00%	136	-	0,00%
Totale	10.485	64.462	86,01%	11.226	60.600	84,37%	11.431	55.509	82,92%

1. I dati relativi alle transazioni di domiciliazione/revoca utenze non sono espressi in migliaia, ma in unità.

Disclosure 418-1

Reclami della Clientela riguardanti la normativa protezione dati personali

Reclami ^[1]	2019	2018	2017
	per violazione della privacy [N.]		
Reclami ricevuti per violazioni della privacy del Cliente	18	13	38
di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione	18	13	38
di cui ricevuti da parte degli enti regolatori	-	-	-
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei Clienti	-	-	-
Totale	18	13	38

Reclami registrati

Reclami ^[1]	2019		2018		2017	
	N.	%	N.	%	N.	%
per servizio [N.]						
Reclami servizi bancari	2.119 ^[2]		1.803		1.713	
Reclami Servizi di investimento	266		314		222	
Reclami Servizi Assicurativi ^[3]	81		84		80	
Reclami PSD2 ^[4]	215		83		-	
Reclami altri servizi	89		60		67	
Totale	2.770		2.344		2.082	
di cui riferiti a Credem Banca	2.572		2.175		1.908	
	N.	%	N.	%	N.	%
per motivo						
Merito di credito e simili	274	9,9%	201	8,6%	155	7,4%
Frodi e smarrimenti	72	2,6%	70	3,0%	53	2,5%
Esecuzione operazioni	1.382	49,9%	1.219	52,0%	1.017	48,8%
Condizioni	69	2,5%	89	3,8%	126	6,1%
Comunicazioni ed informazioni al Cliente	327	11,8%	217	9,3%	253	12,2%
Applicazione delle condizioni	178	6,4%	138	5,9%	140	6,7%
Segnalazione a centrale rischi	85	3,1%	70	3,0%	42	2,0%
Anatocismo	23	0,8%	28	1,2%	30	1,4%
Aspetti organizzativi	60	2,2%	66	2,8%	55	2,6%
Disfunzioni apparecchiature	37	1,3%	12	0,5%	10	0,5%
Personale	85	3,1%	94	4,0%	74	3,6%
Altro	178	6,4%	140	6,0%	127	6,1%
Totale	2.770	100%	2.344	100%	2.082	100,00%

1. I reclami registrati non includono i dati delle seguenti Società: Euromobiliare Fiduciaria S.p.A., Credem CB S.r.l. e Gestimlux S.ar.l.. Da quest'anno, sono inclusi anche i dati di Credemtel S.p.A., Magazzini Generali delle Tagliate S.p.A. e Credemvita S.p.A.; pertanto i dati relativi al 2017 e 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli indicati nella DNF 2018 al fine di garantirne la comparabilità con il 2019, includendo anche le Società integrate. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento alla DNF 2018 disponibile nella sezione Sostenibilità del sito istituzionale del Gruppo. I dati sono estratti dalla procedura di archiviazione informatica interna della Banca (SPHERA fino al 2018, SIGRADE dall'01/01/2019).

2. Tra i reclami bancari sono ricompresi anche i n.18 reclami privacy di cui alla disclosure 418-1.

3. Dal 17/01/2017, in osservanza alla normativa IVASS, i reclami assicurativi costituiscono oggetto di rilevazione autonoma. Per permettere un confronto anno su anno è stato riportato il dato relativo ai Reclami Assicurativi pervenuti nel 2016.

4. Dal 13/01/2018, in osservanza alla normativa PSD2, le contestazioni relative ai servizi di pagamento sono oggetto di rendicontazione autonoma.

GRI FS7 Prodotti e servizi con finalità sociali ^[1]

2019

Finanziamenti alle famiglie e alle imprese				
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Numero	Erogato (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)
Sisma Emilia 2012 Finanziamenti Tasse ^[2]	-	-	270	6,2
Sisma Emilia 2012 Ricostruzione	110	16,1	775	150,6
Totale	110	16,1	1.045	156,8

Sospensione/allungamento finanziamenti alle famiglie				
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)
Eventi atmosferici ottobre 2018	-	-	-	-
Fondo Solidarietà (Consa)	5	0,6	-	-
Moratoria ABI (legge stabilità 2015-2017)	-	-	-	-
Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege)	17	0,7	-	-
Totale	22	1,3	-	-

Sospensione/allungamento finanziamenti alle piccole e medie imprese				
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)
Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege)	34	6,2	-	-
Accordo per il credito 2015 (moratoria ABI)	-	-	-	-
Accordo per il credito 2019 (moratoria ABI)	26	5,2	-	-
Eventi atmosferici ottobre 2018	-	-	-	-
Totale	60	11,4	-	-

GRI FS8 Prodotti e servizi con finalità ambientali ^[1]

2019

Finanziamenti alle famiglie e alle imprese				
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Numero	Erogato (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)
Mutuo chiaro Energia	-	-	217	1,3
Mutuo Energia	-	-	151	7,3
Totale	-	-	368	8,6

2018

Finanziamenti alle famiglie e alle imprese							
Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
Numero	Erogato (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Erogato (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)
-	-	302	9,2	-	-	308	11
212	32,1	665	137,8	170	34,6	453	109,1
212	32,1	967	147	170	34,6	761	120,1

Sospensione/allungamento finanziamenti alle famiglie							
Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)
3	0,5	-	-	-	-	-	-
3	0,3	-	-	8	0,9	-	-
15	0,4	-	-	16	0,8	-	-
19	0,7	-	-	4	0,3	-	-
40	1,9	-	-	28	2	-	-

Sospensione/allungamento finanziamenti alle piccole e medie imprese							
Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)
43	9,7	-	-	68	8,3	-	-
14	2,6	-	-	12	2,5	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
8	2,3	-	-	-	-	-	-
65	14,6	-	-	80	10,8	-	-

2018

Finanziamenti alle famiglie e alle imprese							
Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
Numero	Erogato (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)	Numero	Erogato (mln di €)	Numero	Debito residuo (mln di €)
-	-	242	2	-	-	279	13
-	-	184	12,9	-	-	212	17,3
-	-	426	14,9	-	-	491	30,3

2017

1. I dati si riferiscono a Credito Emiliano S.p.A
 2. Il dato si riferisce a privati e imprese.

Le iniziative a sostegno delle imprese ^[1]

	2019	2018	2017	2016
Finanziamenti alle famiglie e alle imprese				
Ismea	1,0	2,0	0,5	1,8
Sace	83,1	49,1	37,3	40,6
FEI – InnovFin	38,3	103,4	177,7	111,5
FEI – Cosme	140,5	139,4	155,2	285,5
FEI – Agri	5,4	-	-	-
MCC – Fondo di Garanzia PMI	266,9	220,3	157,2	157,7
MISE – Nuova Sabatini	15,4	10,0	16,1	30,5
Totale erogazioni [€ mln]	550,6	524,2	543,9	627,6

Disclosure 102-8
Caratteristiche della forza lavoro

	al 31 dicembre 2019			al 31 dicembre 2018			al 31 dicembre 2017		
DIPENDENTI per area geografica e tipologia di contratto									
	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale
Nord Italia									
Numero	3.921	151	4.072	3.816	237	4.053	3.752	212	3.964
Percentuale	62,67%	2,41%	65,08%	60,9%	3,8%	64,7%	60,7%	3,4%	64,1%
Centro Italia									
Numero	653	27	680	648	34	682	648	29	677
Percentuale	10,44%	0,43%	10,87%	10,3%	0,5%	10,9%	10,5%	0,5%	11,0%
Sud Italia									
Numero	1.447	43	1.490	1.451	63	1.514	1.452	61	1.513
Percentuale	23,13%	0,69%	23,81%	23,2%	1,0%	24,2%	23,5%	1,0%	4,5%
Lussemburgo									
Numero	15	-	15	15	-	15	27	-	27
Percentuale	0,24%	0,00%	0,24%	0,2%	0,0%	0,2%	0,4%	0,0%	0,4%
Totale									
Numero	6.036	221	6.257	5.930	334	6.264	5.879	302	6.181
Percentuale	96,47%	3,53%	100,00%	94,7%	5,3%	100%	95,1%	4,9%	100%

DIPENDENTI per tipologia di contratto e genere									
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato									
Numero	3.895	2.141	6.036	3.919	2.011	5.930	3.933	1.946	5.879
Percentuale	62,25%	34,22%	96,47%	62,6%	32,1%	94,7%	63,6%	31,5%	95,1%
Tempo determinato									
Numero	116	105	221	168	166	334	137	165	302
Percentuale	1,85%	1,68%	3,53%	2,7%	2,7%	5,3%	2,2%	2,7%	4,9%
Totale									
Numero	4.011	2.246	6.257	4.087	2.177	6.264	4.070	2.111	6.181
Percentuale	64,10%	35,90%	100%	65,2%	34,8%	100%	65,8%	34,2%	100%

DIPENDENTI per tipologia di contratto e genere									
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time									
Numero	3.981	1.942	5.923	4.050	1.862	5.912	4.035	1.797	5.832
Percentuale	63,62%	31,04%	94,66%	64,7%	29,7%	94,4%	65,3%	29,1%	94,4%
Part-time									
Numero	30	304	334	37	315	352	35	314	349
Percentuale	0,48%	4,86%	5,34%	0,6%	5,0%	5,6%	0,6%	5,1%	5,6%
Totale									
Numero	4.011	2.246	6.257	4.087	2.177	6.264	4.070	2.111	6.181
Percentuale	64,10%	35,90%	100%	65,2%	34,8%	100%	65,8%	34,2%	100%

1. Il report relativo ai sostegni alle iniziative imprenditoriali è stato impostato prendendo a riferimento l'archivio mutui dal quale sono stati estratti i soli finanziamenti agevolati che beneficiano di una garanzia, ovvero di un contributo pubblico. I valori esposti si riferiscono all'importo erogato.

Disclosure 102-8 Caratteristiche della forza lavoro

al 31 dicembre **2019** al 31 dicembre **2018** al 31 dicembre **2017**

Forza lavoro esterna [N.]			
Consulenti finanziari e Agenti	1.217	1.100	1.125
Somministrati e stagisti	39	42	42
Totale	1.256	1.142	1.167

Forza lavoro totale [%]			
Dipendenti	83,28	84,58	84,2
Consulenti finanziari e Agenti	16,20	14,85	15,3
Somministrati e stagisti	0,52	0,57	0,6

Disclosure 102-41 Accordi collettivi di contrattazione

al 31 dicembre **2019** al 31 dicembre **2018** al 31 dicembre **2017**

Dipendenti coperti da contrattazione collettiva			
Percentuale dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100,00%	100,00%	100,00%

Disclosure 401-1 Nuovi assunti e turnover ^[1] del personale

Dal 1 gennaio al 31 dicembre **2019** Dal 1 gennaio al 31 dicembre **2018**

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per area geografica								
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Nord Italia	242	5,94%	209	5,13%	235	5,82%	145	3,59%
Centro Italia	33	4,85%	35	5,15%	26	3,81%	20	2,93%
Sud Italia	46	3,09%	84	5,64%	31	2,05%	44	2,91%
Lussemburgo	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Totale	321	5,13%	328	5,24%	292	4,66%	209	3,34%

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per genere								
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Uomini	181	4,51%	256	6,38%	161	3,94%	144	3,52%
Donne	140	6,23%	72	3,21%	131	6,02%	65	2,99%
Totale	321	5,13%	328	5,24%	292	4,66%	209	3,34%

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per età								
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Fino a 30 anni	200	31,70%	45	7,13%	193	31,85%	47	7,76%
31 - 50 anni	108	3,11%	43	1,24%	77	2,23%	46	1,33%
Oltre 50 anni	13	0,60%	240	11,16%	22	1,00%	116	5,25%
Totale	321	5,13%	328	5,24%	292	4,66%	209	3,34%

1. Il Turnover in uscita include i dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione volontariamente, per licenziamento, pensionamento o decesso in servizio.

Disclosure 405-1 Diversità degli organi di governo ^[1] e dipendenti

al 31 dicembre **2019** al 31 dicembre **2018** al 31 dicembre **2017**

DIPENDENTI per categoria professionale e fascia d'età [%]									
	< 30 anni	31-50 anni	> 50 anni	< 30 anni	31-50 anni	> 50 anni	< 30 anni	31-50 anni	> 50 anni
Dirigenti	0,00%	26,01%	73,99%	0,00%	26,26%	73,74%	0,00%	31,43%	68,57%
Quadri direttivi	0,10%	53,53%	46,37%	0,07%	53,07%	46,86%	0,07%	54,75%	45,19%
Restante personale dipendente	20,49%	59,22%	20,29%	19,76%	58,68%	21,56%	20,46%	58,48%	21,06%
Totale	10,08%	55,55%	34,36%	9,67%	55,04%	35,28%	10,05%	55,91%	34,04%

al 31 dicembre **2019** al 31 dicembre **2018** al 31 dicembre **2017**

DIPENDENTI per categoria professionale e genere [%]						
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	93,64%	6,36%	95,53%	4,47%	96,00%	4,00%
Quadri direttivi	74,59%	25,41%	75,69%	24,31%	75,95%	24,05%
Restante personale dipendente	52,10%	47,90%	53,12%	46,88%	54,15%	45,85%
Totale	64,10%	35,90%	65,25%	34,75%	65,85%	34,15%

DIPENDENTI in categorie protette ^[2] , per categoria professionale e genere						
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti						
Numero	2	0	2	0	3	0
Percentuale	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Quadri direttivi						
Numero	87	26	89	29	91	27
Percentuale	76,99%	23,01%	75,42%	24,58%	77,12%	22,88%
Restante personale dipendente						
Numero	148	99	159	95	156	95
Percentuale	59,92%	40,08%	62,60%	37,40%	62,15%	37,85%
Totale						
Numero	237	125	250	124	250	122
Percentuale	65,47%	34,53%	66,84%	33,16%	67,20%	32,80%

Disclosure 401-3 Congedo parentale

Dal 1 gennaio al 31 dicembre **2019** Dal 1 gennaio al 31 dicembre **2018** Dal 1 gennaio al 31 dicembre **2017**

Congedo parentale per genere									
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di congedi parentali avviati durante l'anno	17	212	229	7	210	217	10	210	220
Rientri al lavoro a conclusione del congedo parentale	16	189	205	6	182	188	10	161	171
Permanenza del congedo al 31 dicembre	-	22	22	1	27	28	-	49	49
Tasso di rientro dal lavoro ^[1]	94,1%	99,5%	99,0%	100,0%	99,5%	99,5%	100,0%	100,0%	100%
Permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro dal congedo	6	175	181	5	130	135	5	130	135
Tasso di mantenimento in azienda a 12 mesi dal rientro ^[2]	100%	96%	96%	50,0%	80,7%	78,9%	100%	99,2%	99,3%

Disclosure 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente ^[3]

2019 **2018** **2017**

Formazione per categoria professionale e genere									
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti									
Ore di formazione	9.199	773	9.972	5886	241	6.127	8.281	419	8.700
Dipendenti al 31/12	162	11	173	171	8	179	168	7	162
Ore pro-capite	56,8	70,3	57,6	34,43	30,10	34,23	49,29	59,86	53,7
Quadri direttivi									
Ore di formazione	137.363	47.658	185.021	104.284	33.228	137.512	115.830	39.641	155.471
Dipendenti al 31/12	2.252	767	3.019	2.292	736	3.028	2.264	717	3.034
Ore pro-capite	61,0	62,1	61,3	45,50	45,15	45,41	51,16	55	51,24
Restante personale dipendente									
Ore di formazione	102.017	89.292	191.308	84.087	76.175	160.262	74.874	66.439	141.314
Dipendenti al 31/12	1.597	1.468	3.065	1.624	1.433	3.057	1.638	1.387	3.049
Ore pro-capite	63,9	60,8	62,4	51,78	53,16	52,42	45,71	48	46,35
Totale									
Ore di formazione	248.578	137.723	386.301	194.257	109.644	303.901	198.985	106.499	305.485
Dipendenti al 31/12	4.011	2.246	6.257	4.087	2.177	6.264	4.070	2.111	6.181
Ore pro-capite	62,0	61,3	61,7	47,53	50,36	48,52	48,89	50,45	49,42

1. Il tasso di rientro al lavoro è calcolato in relazione al numero totale di Dipendenti che al 31 dicembre sono tornati al lavoro a conclusione del congedo parentale avviato durante l'anno/numero totale di Dipendenti che hanno avviato il congedo parentale durante l'anno al netto di coloro che, al 31 dicembre, non hanno ancora terminato il congedo parentale avviato durante l'anno.
2. Il tasso di mantenimento equivale al rapporto tra il numero totale di Dipendenti con permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro del congedo e il numero totale di Dipendenti rientrati al lavoro a conclusione del congedo parentale.
3. Il perimetro di riferimento esclude Gestimlux S.a.r.l.

1. Per le informazioni relative alla diversità degli organi di governo si rimanda al capitolo 1.4 Governance della presente DNF.
2. Rif. Legge 68/1999.

Disclosure 301-1 Materiali utilizzati per peso o volume

	2019	2018	2017
Consumi di materiale da ufficio			
per tipologia di materiale			
Carta [t]	651,53	637,36	655,05
Toner e cartucce per stampanti [pezzi]	12.044	10.598	12.384
Intensità di utilizzo di materiale da ufficio			
per tipologia di materiale			
Numero di Dipendenti al 31/12	6.257	6.264	6.181
Carta [kg/dipendente] ^[1]	104,13	101,75	105,98
Toner e cartucce per stampanti [pezzi/dipendente]	1,92	1,69	2

Metodologia di calcolo

I consumi di carta in peso sono stati stimati considerando il numero di fogli utilizzati e applicando il fattore "75 g/m² × 2^{-X} m²/foglio": X indica il formato AX del foglio utilizzato (es. A4, dove X=4) e 75 g/m² la grammatura della carta utilizzata.

Disclosure 306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento ^[2]

	2019	2018	2017			
Rifiuti generati						
Per tipo e metodo di smaltimento						
	Tonnellate	Percentuale	Tonnellate			
			Percentuale			
			Tonnellate			
			Percentuale			
Riciclo	595,71	96,30%	591,53	96,80%	661,27	98,00%
di cui Carta e cartone	580,93	-	577,89	-	644,73	-
di cui Toner e cartucce	14,78	-	13,64	-	16,54	-
Incenerimento per termovalorizzazione	-	-	11,63	1,90%	10,32	1,50%
Smaltimento in discarica	23,13	3,70%	7,69	1,30%	3,6	0,50%
Totale	618,84	100,00%	610,85	100,00%	675,19	100,00%

Disclosure 302-1 Consumi energetici interni all'organizzazione

	2019	2018	2017
Consumi energetici interni all'organizzazione [GJ]			
Utilizzo di combustibile per riscaldamento	31.657	34.952	35.141
di cui da gas naturale	31.657	34.842	34.915
di cui da GPL	0	170	226
Calore da teleriscaldamento ^[1]	8.173	9.380	9.067
Freddo da teleraffrescamento ^[1]	270	255	337
Energia elettrica	101.275	107.641	109.337
di cui da fonte rinnovabile	101.275	107.641	109.337
Totale consumi interni per utilizzo edifici	141.375	152.228	153.881
Auto noleggio a lungo termine			
Diesel ad uso servizio	1.186	1.675	1.697
Diesel ad uso promiscuo	17.173	17.694	18.149
Ibrida benzina ad uso promiscuo	7	14	12
Elettriche ad uso servizio	5	10	6
Totale consumi interni per flotta auto	18.371	19.392	19.864
Totale consumi interni all'organizzazione	159.746	171.620	173.746

Metodologia di calcolo

- La valutazione dei consumi per l'utilizzo degli edifici comprende talvolta anche i consumi di Società terze, considerati poco significativi relativamente ai consumi totali.
- Il consumo di gas naturale utilizzato per il riscaldamento condominiale è stato stimato rapportando i consumi specifici di gas [Smc/m²], calcolati sulla base dei consumi fatturati, alla superficie riscaldata di edifici con impianti centralizzati. Il contributo della Società Magazzini Generali delle Tagliate, nel calcolo del parametro del riscaldamento condominiale, è stato escluso dal perimetro di rendicontazione in quanto l'edificio è tipologicamente dissimile agli immobili presenti nei contesti condominiali.
- I consumi energetici derivanti dall'utilizzo di carburante per le auto aziendali a diesel ad uso promiscuo sono stati stimati correlando i km totali indicati alle fasce di cilindrata "medium" e "large" - indicati nelle Linee Guida ABI Lab 2020 e 2018 - in maniera proporzionale al numero di auto del parco aziendale, assumendo pari intensità di utilizzo delle auto appartenenti alle due fasce di cilindrata.
- I fattori di emissione [kgCO₂eq/km] per le due fasce di cilindrata sono stati stimati come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto diesel appartenenti alle due fasce di cilindrata, indicati nelle Linee Guida ABI Lab 2020 e 2018.
- Per le auto ibride si è fatto riferimento alla media dei fattori di conversione indicati nelle Linee Guida ABI Lab 2020 e 2018, per categoria di cilindrata e "medium".
- Per l'allocazione dei km percorsi per scopi lavorativi dalle auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI Lab 2020.
- I consumi energetici derivanti dall'utilizzo delle auto aziendali elettriche sono stati calcolati applicando il fattore di conversione dell'energia elettrica [GJ/kWh] ai consumi di corrente a ciclo combinato [kWh/km] riportati nelle specifiche tecniche delle auto utilizzate.
- La fonte dei fattori di conversione utilizzati sono le Linee Guida ABI Lab, rispettivamente nella versione 2020 per i dati dell'anno di rendicontazione 2019 e nella versione 2018 per i dati degli anni di rendicontazione 2018 e 2017. Per i consumi energetici derivanti dall'utilizzo di auto elettriche sono state considerate anche le specifiche tecniche dell'auto.

1. Per il calcolo dell'indice di intensità di utilizzo dei materiali è stato considerato il numero dei Dipendenti del Gruppo Credem al 31 dicembre, escludendo la forza lavoro esterna (es. consulenti e agenti) che non utilizzano materiale acquistato dal Gruppo.

2. La modalità di smaltimento dei rifiuti è in carico alla Società di fornitura e viene determinata sulla base dei materiali forniti.

1. Per teleriscaldamento e teleraffrescamento si intende la distribuzione di energia tramite fluidi termovettori (vapore, acqua calda o liquidi refrigeranti), da una o più fonti di produzione verso una pluralità di edifici o siti attraverso una rete collettiva, per il condizionamento termico di spazi interni e per la fornitura di acqua modulata in temperatura. Tali sistemi di distribuzione comportano notevoli vantaggi dal punto di vista ambientale, favorendo l'uso razionale delle risorse energetiche, anche grazie a sistemi integrati di contabilizzazione e controllo dei tempi di funzionamento e delle temperature, riducendo i consumi energetici e l'inquinamento locale.

Disclosure 302-2 Consumi energetici esterni all'organizzazione

	2019	2018	2017
Consumi energetici esterni all'organizzazione [GJ]			
Auto private dei Dipendenti	29.534	35.040	36.252
Treno	3.878	3.770	3.973
Aereo	5.007	4.362	4.786
Totale	38.419	43.172	45.011

Metodologia di calcolo

- Il fattore di conversione utilizzato per il calcolo dei consumi energetici derivanti dai viaggi lavorativi in aereo è stato stimato sulla base dei dati di CO₂ eq messi a disposizione dal fornitore del servizio di ticketing, calcolando la quantità corrispondente di CO₂ emessa con i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA), con l'applicazione dei fattori di conversione all'energia consumata indicato nelle Linee Guida ABI Lab 2020 e 2018, rispettivamente per gli anni di rendicontazione 2019 e 2018-2017.
- Per il 2018 e 2019 il fattore di conversione utilizzato per il calcolo dei consumi energetici derivanti dai viaggi lavorativi in treno è stato stimato come media dei fattori di conversione per le tratte più frequentate durante i rispettivi due anni, elaborati a loro volta con la metodologia e i fattori di conversione indicati dalle Linee Guida ABI Lab 2020 e 2018 tramite l'applicativo Ecopassenger (<http://ecopassenger.hafas.de>) per il calcolo dei coefficienti chilometrici. Per il 2017, in assenza di sufficienti dettagli, è stato applicato il fattore di conversione correlato alla percorrenza chilometrica individuata per il 2018 (dati non rendicontati nella DNF 2017).
- Le percorrenze chilometriche dei viaggi in treno eseguite non NTV (Italo) nel 2019 sono state stimate sulla base del dato 2018 adeguato proporzionalmente alla variazione % tra il 2019 ed il 2018 delle percorrenze chilometriche effettive di Trenitalia
- Per il calcolo dei consumi energetici derivanti dall'utilizzo delle auto private dei Dipendenti per viaggi lavorativi, in mancanza dell'informazione sulla tipologia di carburante delle auto stesse, è stato utilizzato il fattore di conversione per le auto a benzina, ponendosi tuttavia nello scenario più probabile di un utilizzo di autovetture con classe di cilindrata media; il fattore di conversione è stato stimato come media dei fattori di conversione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 (riferimento alle Linee Guida ABI Lab 2020 e 2018, rispettivamente per gli anni di rendicontazione 2019 e 2018-2017).

Disclosure 302-3 Intensità energetica

	2019	2018	2017
Intensità energetica			
Consumi energetici interni per utilizzo degli edifici			
Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]	7.513	7.364	7.305
Superficie netta [m ²]	298.242	301.124	302.325
Intensità energetica per persona [GJ/persona] ^[1]	18,82	20,67	21,07
Intensità energetica per superficie netta [GJ/m²]	0,47	0,51	0,51

Metodologia di calcolo

In considerazione dell'importante variazione della consistenza immobiliare avvenuta nel corso dell'anno 2019, la superficie utilizzata per il calcolo è stata pesata in relazione al reale possesso (o utilizzo) dell'edificio, considerando anche acquisizioni, nuove locazioni, restituzioni immobiliari al termine di locazioni esistenti avvenute in corso d'anno.

Disclosure 302- 4 Riduzione del consumo di energia

	2019	2018	2017
Interventi di efficienza energetica			
Numero interventi piano di efficientamento energetico:	30	36	60
Ristrutturazione	5	6	6
Serramenti	1	1	1
Pompa di calore	5	13	20
Caldaia	4	3	5
Gruppo frigo e Unità Trattamento Aria	4	13	28
Impianti d'illuminazione ed insegne	11	-	-
Totale risparmi energetici stimati [GJ] ^[1]	1.130 ^[2]	2.383	2.158

Disclosure 305-1 Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)

	2019	2018	2017
Emissioni di Scopo 1 [TCO₂EQ]			
Utilizzo di combustibile per riscaldamento	1.430,6	1.624,3	1.658,7
<i>di cui da gas naturale</i>	1.430,6	1.617,0	1.643,8
<i>di cui da GPL</i>	-	7,3	14,9
Utilizzo di combustibile per flotta aziendale	1.382,3	1.454,7	1.483,1
<i>Auto diesel ad uso servizio</i>	89,3	126,9	130,3
<i>Auto diesel ad uso promiscuo</i>	1.292,5	1.326,8	1.351,9
<i>Auto ibrida benzina ad uso servizio</i>	0,6	1	0,9
Totale	2.812,9	3.079,0	3.141,8

Metodologia di calcolo

- Le emissioni di CO₂ equivalente comprendono CO₂, CH₄ e N₂O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO₂, CH₄ e del N₂O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.
- La fonte dei fattori di emissione utilizzati sono le Linee Guida ABI Lab, rispettivamente nella versione 2020 per i dati dell'anno di rendicontazione 2019 e nella versione 2018 per i dati degli anni di rendicontazione 2018 e 2017.
- Le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo di carburante per le auto aziendali a diesel sono state stimate allocando i km totali percorsi alle fasce di cilindrata medium e large previste dalle Linee Guida ABI 2020 e 2018 sulla base della porzione del parco auto aziendale relativa alla fascia di cilindrata corrispondente, assumendo pari intensità di utilizzo delle auto appartenenti alle due fasce di cilindrata. I fattori di emissione [kgCO₂eq/km] per le due fasce di cilindrata sono stati stimati come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto diesel appartenenti alle due fasce di cilindrata, indicati nelle Linee Guida ABI Lab 2020 e 2018, rispettivamente per gli anni di rendicontazione 2019 e 2018-2017.
- Per l'allocatione dei km percorsi per scopi lavorativi dalle auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI Lab 2020.

1. Tra le Persone considerate per il calcolo dell'indice di intensità energetica sono stati inseriti anche i lavoratori esterni che, nonostante operino in autonomia e alle dirette dipendenze del Gruppo, occupano stabilmente gli spazi loro assegnati.

1. Il calcolo del risparmio energetico è stato calcolato confrontando il consumo energetico su base annua di ciascun sito oggetto di intervento, prima e dopo la sua esecuzione. Sulla base di algoritmi di calcolo sviluppati internamente si è cercato di depurare l'effetto delle condizioni climatiche.
2. Di cui 339 GJ per energia elettrica, 791 GJ per gas metano.

Disclosure 305-2**Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)**

Le emissioni di Scopo 2, sono state calcolate con il metodo "Location-based" e con il metodo "Market-based".^[1]

	2019	2018	2017
Emissioni di Scopo 2 [TCO₂EQ] Location-Based			
Energia elettrica acquistata da rete nazionale	8.866,3	9.537,7	9.672,4
Calore da teleriscaldamento	487,2	571,4	552,3
Freddo da teleraffrescamento	16,1	15,5	20,5
Riscaldamento condominiale	404,4	405,1	383,1
Totale	9.774,1	10.529,7	10.628,3

	2019	2018	2017
Emissioni di Scopo 2 [TCO₂EQ] Market-Based			
Energia elettrica acquistata da rete nazionale	-	-	-
Calore da teleriscaldamento	487,2	571,4	552,3
Freddo da teleraffrescamento	16,1	15,5	20,5
Riscaldamento condominiale	404,4	405,1	383,1
Totale	907,8	992	955,9

Metodologia di calcolo

Le emissioni di CO₂ equivalente comprendono CO₂, CH₄ e N₂O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO₂, CH₄ e del N₂O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.

La fonte dei fattori di emissione utilizzati sono le Linee Guida ABI Lab, rispettivamente nella versione 2020 per i dati dell'anno di rendicontazione 2019 e nella versione 2018 per i dati degli anni di rendicontazione 2018 e 2017.

Disclosure 305-3**Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 3)**

	2019	2018	2017
Emissioni di Scopo 3 [TCO₂EQ]			
Consumi energetici da viaggi di lavoro	2.749,3	3.116,5	3.247,8
di cui per l'utilizzo dell'aereo	361,7	315,1	345,7
di cui per l'utilizzo del treno	204,9	199,2	209,9
di cui da auto private Dipendenti uso servizio	2.182,7	2.602,1	2.692,2
Consumi di carta	565,5	615,1	639,2
Totale	3.314,8	3.731,6	3.887,1

Metodologia di calcolo

- Per il calcolo delle emissioni di CO₂ equivalente relative al trasporto aereo si è utilizzato il dato indicato nel report del fornitore del servizio di ticketing.
- Per il calcolo delle emissioni relative al trasporto ferroviario si è fatto riferimento alla metodologia Ecopassenger proposta dalla linee Guida ABI Lab per il calcolo delle t CO₂ e alla successiva applicazione di fattori correttivi (t CO₂ eq/ t CO₂) calcolati attraverso i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
- Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo delle auto private dei Dipendenti per viaggi lavorativi le emissioni di CO₂ equivalente sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO₂, CH₄ e del N₂O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265. In mancanza dell'informazione sulla tipologia di carburante delle auto stesse, è stato utilizzato il fattore di emissione per le auto a benzina, ponendosi pertanto nello scenario di applicazione di un fattore peggiorativo, ma nella situazione più probabile di un utilizzo di autovetture con classe di cilindrata media; il fattore di conversione è stato stimato come media dei fattori di conversione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 (v. Linee Guida ABI).
- Per il calcolo delle emissioni della carta si è fatto riferimento ai fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) per l'uso (Material use) e smaltimento (Waste disposal), pesando - in quest'ultimo caso - le emissioni in funzione del sistema di smaltimento effettivamente utilizzato.

Disclosure 305-4**Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra**

	2019	2018	2017
Intensità di emissione Scopo 1 + Scopo 2 (Market-Based)			
Emissioni di Scopo 1 + Scopo 2 (Market-based) [tCO ₂ eq]	3.720,6	4.071	4.097,7
Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]	7.513	7.364	7.305
Superficie netta [m ²]	298.242	301.124	302.325
Intensità di emissione per persona [kgCO₂eq/persona]	495,2	552,8	560,9
Intensità di emissione per superficie netta [kgCO₂eq/m²]	12,5	13,5	13,6

1. I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni di Scopo 2: "Location-based" e "Market-based". Il metodo "Location-based" riflette l'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione totale nazionale di energia elettrica, mentre il metodo "Market-based" riflette le emissioni derivanti dall'elettricità che le aziende hanno scelto di utilizzare e pertanto sono calcolate tramite fattori di emissione che considerano anche strumenti contrattuali per la vendita e l'acquisto di energia elettrica certificata.

Disclosure 305-7 Ossidi di Azoto (NOx), Ossidi di Zolfo (SO₂) e altre emissioni significative nell'aria

	2019	2018	2017
NOx [KG]			
da gas naturale per riscaldamento	960,2	1.057,1	1.059,6
da GPL per riscaldamento	0	3,3	6,9
da energia elettrica da fonte non rinnovabile	0	-	-
da flotta auto aziendale	7.567,5	12.693,7	13.053,9
Totale	8.527,7	13.754,1	14.120,33

SO₂ [KG]			
da gas naturale per riscaldamento	9,5	10,5	10,5
da GPL per riscaldamento	0	-	-
da energia elettrica da fonte non rinnovabile	0	-	-
da flotta auto aziendale (escluso auto Dipendenti)	13,1	16,2	16,6
Totale	22,6	26,7	27,2

Metodologia di calcolo

Con riferimento alla flotta auto aziendale, le emissioni di NOx e SO₂ sono state calcolate con riferimento ai valori pubblicati sul sito <http://www.sinanet.isprAmbiente.it/it/sia-ispra/fetransp/> relativamente agli autoveicoli destinati al trasporto di persone in ambito totale (comprendente il ciclo urbano, extraurbano ed autostradale).

La fonte dei fattori di emissione utilizzati sono le Linee Guida ABI Lab, rispettivamente nella versione 2020 per i dati dell'anno di rendicontazione 2019 e nella versione 2018 per i dati degli anni di rendicontazione 2018 e 2017.

Disclosure 303-1 Prelievo di acqua per fonte

	2019	2018	2017
Prelievo di acqua per fonte di approvvigionamento [m³]			
Acquedotto	128.978	130.448	126.065
Pozzo	700	700	760
TOTALE	129.678	131.148	126.825

Metodologia di calcolo

Per la stima del volume di acqua approvvigionata tramite acquedotto è stata adottata la metodologia descritta nelle Linee Guida ABI Lab 2020 (i valori tabellati delle tariffe fisse e variabili sono stati incrementati del 10% per adeguarli alle condizioni tariffarie riscontrate nel 2019).

È stata calcolata la tariffa media pesata su base nazionale sugli immobili dotati di fornitura esclusiva; è stato pertanto stimato il consumo della risorsa idrica e individuato un valore parametrico rappresentativo dei consumi medi di ciascun immobile. Tale valore è stato utilizzato per calcolare il contributo delle forniture condominiali, integrato a quello stimato per le forniture con contratti ad uso esclusivo.

6.2

Indice dei contenuti GRI**Correlazione temi materiali – GRI Standard**

Temi materiali del Gruppo Credem	GRI Standard
Sostenibilità economica	201 Performance Economica
Identità aziendale	GRI 417 Marketing ed Etichettatura
Business Etico	205 Anticorruzione 206 Comportamento anticoncorrenziale 307 Conformità ambientale
Sicurezza dei dati	418 Privacy dei Clienti
Accessibilità e trasparenza	417 Etichettatura di prodotti e servizi
Soddisfazione dei Clienti	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.
Innovazione e tecnologia	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.
Finanza sostenibile	Portafoglio prodotti ^[1]
Competenze e conoscenza	404 Formazione e istruzione
Riconoscimento	404 Formazione e istruzione
Benessere	401 Occupazione
Diversità e contaminazione	405 Diversità e pari opportunità
Impatti ambientali	301 Materiali 302 Energia 305 Emissioni 306 Scarichi e rifiuti

Informativa generale

GRI Standard	Disclosure	Note e pagine	Omissioni
GRI 101: Principi di rendicontazione (2016)			
GRI 102: Informativa generale (2016)			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	8	-
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	16-17	-
102-3	Luogo della sede principale	Reggio Emilia	-
102-4	Luogo delle attività	10	-
102-5	Proprietà e forma giuridica	14, 36	-
102-6	Mercati serviti	10-11, 16-17, 42, 99	-
102-7	Dimensione dell'organizzazione	10-11, 57, 96-97	-
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	105-106	-
102-9	Catena di fornitura	92-93	-
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Nel corso del 2019 non sono stati apportati cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura.	-
102-11	Principio prudenziale	34-35	-
102-12	Iniziativa esterne	8,18, 23, 74, 86-88, 90-91	-
102-13	Adesione ad associazioni	21, 40, 74, 84	-
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	7	-
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	34-35	-
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	27-29, 39, 57, 59, 73	-
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenza su questioni etiche	29-30	-
Governance			
102-18	Struttura della governance	18-19	-
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	8, 19-20	-
102-36	Processo per determinare la retribuzione	66-67	-
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	67	-
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	24	-
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	106	-
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	24	-
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	25, 64-65	-
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	25-26, 64-65	-

1. Le informazioni riportate fanno riferimento alle linee guida "GRI G4 Financial Services Sector Disclosure" (2013).

GRI Standard	Disclosure	Note e pagine	Omissioni
Pratiche di rendicontazione			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	8, 14	-
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	8, 26, 98	-
102-47	Elenco dei temi materiali	26, 98	-
102-48	Revisione delle informazioni	101	-
102-49	Modifiche nella rendicontazione	26, 98	-
102-50	Periodo di rendicontazione	8	-
102-51	Data del report più recente	Aprile 2019	-
102-52	Periodicità della rendicontazione	8	-
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	sostenibilita@credem.it	-
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	8	-
102-55	Indice dei contenuti GRI	119-125	-
102-56	Attestazione esterna	8, 128-131	-

Informativa specifica

GRI Standard	Disclosure	Note e pagine	Omissioni
GRI 200: Serie economica			
Performance economica			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	36-37	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	36-37	-
GRI-201: Performance economiche (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	37, 96-97	-
Pratiche di approvvigionamento			
GRI-103 Modalità di gestione (2016)			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	92-93	-
GRI-204: Pratiche di approvvigionamento (2016)			
204-1	Proporzione di spesa verso Fornitori locali	93	-
Anticorruzione			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	31	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	31	-
GRI-205: Anticorruzione (2016)			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	31	-
Comportamento anticoncorrenziale			
GRI-206: Comportamento anticoncorrenziale (2016)			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	30	-
GRI 300: Serie ambientale			
Materiali			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	75-76	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	75-76	-
GRI-301: Materiali (2016)			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	110	-

GRI Standard	Disclosure	Note e pagine	Omissioni
Energia			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	74, 77-79	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	74, 77-79	-
GRI-302: Energia (2016)			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	111	-
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	112	-
302-3	Intensità energetica	112	-
302-4	Riduzione del consumo di energia	113	-
Acqua			
GRI-303: Acqua (2016)			
303-1	Prelievo di acqua per fonte	116	-
Emissioni			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	74, 77-81	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	74, 77-81	-
GRI-305: Emissioni (2016)			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	113	-
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	114	-
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	115	-
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	115	-
305-6	Emissioni di sostanze dannose per l'ozono (ODS, "Ozone-Depleting Substances")	79	-
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	116	-
Scarichi idrici e rifiuti			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	75-76	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	75-76	-
GRI-306: Scarichi e rifiuti (2016)			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	110	-
Conformità ambientale			
GRI-307: Compliance ambientale (2016)			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	30	-

GRI Standard	Disclosure	Note e pagine	Omissioni
GRI 400: Serie sociale			
Occupazione			
GRI-103: Gestione della tematica (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	60-61, 68-69	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	60-61, 68-69	-
GRI-401: Occupazione (2016)			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	107	-
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	69	-
401-3	Congedo parentale	109	-
Relazioni Industriali			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	61	-
Formazione e istruzione			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	62-63	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	62-63	-
GRI-404: Formazione e istruzione (2016)			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	109	-
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	61	-
Diversità e pari opportunità			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	71	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	71	-
GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	18, 108	-
Non Discriminazione			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	71	-
GRI-406: Non Discriminazione (2016)			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	33	-
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	32, 61	-
Lavoro minorile			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	32	-

GRI Standard	Disclosure	Note e pagine	Omissioni
Lavoro forzato			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	32	-
Valutazione del rispetto dei diritti umani			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	32	-
Comunità locali			
GRI-413: Comunità locali (2016)			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	85-88, 90	-
Marketing ed etichettatura			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	49	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	49	-
GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016)			
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	49	-
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel corso del 2019 il Gruppo non ha registrato casi di non conformità con normative e/o codici di comunicazioni di marketing	-
Privacy dei Clienti			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	48	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	48	-
GRI-418: Privacy dei Clienti (2016)			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti e perdita di dati dei Clienti	101	-
Portafoglio Prodotti			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	52-55	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	52-55	-
Portafoglio prodotti ^[1]			
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	102-103	-
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	102-103	-

GRI Standard	Disclosure	Note e pagine	Omissioni
Soddisfazione dei Clienti			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	50-51	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	50-51	-
-	Net Promoter Score	50	-
Innovazione e tecnologia			
GRI-103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	26, 98	-
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	43-47	-
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	43-47	-
-	Transazioni digitali	100	-

1. Le informazioni riportate fanno riferimento alle linee guida "GRI G4 Financial Services Sector Disclosure" (2013).

6.3

Bibliografia**Le nostre letture sostenibili**

- AA.VV., *Il valore premiante delle diversità*, Soveria Mannelli (CZ), Mind Edizioni, 2019
- AA.VV., *L'innovazione nel Dna dell'impresa*, Soveria Mannelli (CZ), Mind Edizioni, 2016
- AA.VV., *Le nuove regole di una strategia vincente*, Soveria Mannelli (CZ), Mind Edizioni, 2016
- AA.VV., *Pivot verso il futuro. Liberare valore e generare crescita nell'era post disruption*, San Giuliano Milanese (MI), EGEA, 2020
- Arcelli M., *Agenda 2030: il punto sullo sviluppo sostenibile*, Roma, Editrice Minerva Bancaria, 2019
- Argiolas G., *Il valore dei valori*, Roma, Città Nuova Editrice, 2014
- Becchetti L., Bruni L., Zamagni S., *Economia Civile e sviluppo sostenibile. Progettare e misurare un nuovo modello di benessere*, Roma, Edizioni del Credito Cooperativo, 2019
- Boarelli M., *Contro l'ideologia del merito*, Bari, Editori Laterza, 2019
- Bonferroni M., *Rinascimento oggi*, San Giuliano Milanese (MI), Egea, 2019
- Branca N., *Economia della Consapevolezza. Coscienza, interdipendenza, sostenibilità*, Milano, Marcos y Marcos, 2019
- Bruni L., *Capitalismo infelice. Vita umana e religione del profitto*, Cles (TN), Slow Food Editore, 2018
- Bruni L., *Economia con l'anima*, Bologna, EMI, 2013
- Bruni L., *Fidarsi di uno sconosciuto. Economie e virtù nel tempo delle crisi*, Frascati (RM), EDB, 2015
- Bruni L., *Fondati sul lavoro*, Peschiera Borromeo (MI), Vita e Pensiero, 2019
- Bruni L., *Il capitale narrativo. Le parole che faranno il domani nelle organizzazioni e nelle comunità*, Roma, Città Nuova Editrice, 2018
- Bruni L., *Il capitalismo e il sacro*, Peschiera Borromeo (MI), Vita e pensiero, 2019
- Bruni L., *Il mercato e il dono. Gli spiriti del capitalismo*, San Giuliano Milanese (MI), Università Bocconi Editore, 2015
- Bruni L., *Il prezzo della gratuità*, Roma, Città Nuova Editrice, 2013
- Bruni L., *L'alba della mezzanotte. Il grido inascoltato del profeta geremia*, Frascati (RM), EDB, 2019
- Bruni L., *L'arca e i talenti. Quel che dice la Bibbia sul lavoro*, Cles (TN), Edizioni San Paolo, 2019
- Bruni L., *La foresta e l'albero. Dieci parole per un'economia umana*, Città di Castello (PG), Vita e Pensiero, 2016
- Bruni L., *La sventura di un uomo giusto. Una rilettura del libro di Giobbe*, Città di Castello (PG), EDB, 2018
- Bruni L., *Le imprese del patriarca. Mercato, denaro e relazioni umane nel libro della genesi*, Frascati (RM), EDB, 2018
- Bruni L., *Le levatrici d'Egitto. Un economista legge il libro dell'esodo*, Città di Castello (PG), EDB, 2017
- Bruni L., *Le nuove virtù del mercato nell'era dei beni comuni*, Roma, Città Nuova Editrice, 2012
- Bruni L., Smerilli A., *L'altra metà dell'economia. Gratuità e mercati*, Roma, Città Nuova Editrice, 2014
- Bruni L., *Una casa senza idoli*, Città di Castello (PG), EDB, 2018
- Bruni L., Zamagni S., *L'economia civile. L'altra idea di mercato*, Bologna, Il Mulino, 2015
- Caio F., *Lo Stato del digitale. Come l'Italia può recuperare la leadership in Europa*, Venezia, Marsilio Editori, 2014
- Calabrò A., *L'impresa riformista. Lavoro, innovazione, benessere, inclusione*, San Giuliano Milanese (MI), Università Bocconi Editore, 2019
- Carena A., Sapelli G., *Dialoghi sull'etica. Quello che le business school non dicono*, San Giuliano Milanese (MI), Guerini Next, 2019
- Cino V., Fontana A., *Corporate Diplomacy. Perché le imprese non possono più restare politicamente neutrali*, Settimo Milanese (MI), 2019
- Comin G., *Comunicazione integrata e reputation management*, San Giuliano Milanese (MI), LUISS University Press, 2019
- Crouch C., *Salviamo il capitalismo da se stesso*, Bologna, Il Mulino, 2018
- Deaglio M., *Il tempo delle incertezze*, San Giuliano Milanese (MI), Edizioni Angelo Guerini e Associati, 2019
- Di Giacomo G., *Marketing istituzionale & Public Affairs. Gestire le relazioni istituzionali creando valore per l'impresa*, FrancoAngeli, Segrate (MI), 2019
- Dubini P., *"Con la cultura non si mangia" (Falso!)*, Bari, Editori Laterza, 2018
- Floridi L., *La quarta rivoluzione. Come l'infosfera sta trasformando il mondo*, Gravelona Toce (VB), Raffaello Cortina Editore, 2017
- Fornasier S., Lucchini G., Strelotto F., Vecchiato G., *Welfare 4.0 Competere Responsabilmente. Aziende con l'anima: responsabilità sociale, welfare e community relation*, Gorgonzola (MI), FrancoAngeli, 2019
- Garosi L., *Green Branding. Strumenti, consigli e strategie per una comunicazione ecosostenibile*, Palermo, Dario Flaccovio Editore, 2018
- Giangualiano P., Solimene L., *Sostenibilità in cerca di imprese. La rendicontazione non finanziaria come strumento di governance dei rischi e delle opportunità*, San Giuliano Milanese (MI), Egea, 2019
- Keeley L., Pikkell R., Quinn B., Walters H., *I dieci tipi di innovazione. L'arte di costruire svolte decisive*, Gravelona Toce (VB), LSWR Edizioni, 2014
- Magrini M., *Fuori dal gregge*, Settimo Milanese (MI), Egea, 2018
- Matson P., Clark W. C., *Imperativo sostenibilità. Pensare e governare lo sviluppo umano e ambientale*, Cles (TN), Slow Food Editore, 2018
- Mazzucato M., Jacobs M., *Ripensare il capitalismo*, Bari, Editori Laterza, 2017
- Meloni V., *La guerra delle parole. Il grande viaggio della comunicazione*, Bari, Editori Laterza, 2018
- Messa P., *L'era dello sharp power. La guerra (cyber) al potere*, San Giuliano Milanese (MI), Università Bocconi Editore, 2018
- Morace F., *Crescere! Un manifesto in dodici mosse*, San Giuliano Milanese (MI), Egea, 2017
- Osterwalder A., Pigneur Y., *Creare modelli di business. Un manuale pratico ed efficace per ispirare chi deve creare o innovare un modello di business*, Seggiano di Pioltello (MI), LSWR Edizioni, 2019
- Pais I., Peretti P., Spinelli C., *Crowdfunding La via collaborativa all'imprenditoria*, San Giuliano Milanese (MI), Egea, 2018
- Palmarini N., *Immortali, Economia per nuovi highlander*, San Giuliano Milanese (MI), Egea, 2019
- Pedrini M., *Il management delle politiche di sostenibilità*, Peschiera Borromeo (MI), Vita e Pensiero, 2012
- Pedrini M., *Stakeholder Management, Teoria, strategie e strumenti di gestione*, Lavis (TN), Vita e Pensiero, 2017
- Pesenti L., *Il welfare in azienda. Imprese "smart" e benessere dei lavoratori*, Città di Castello (PG), Vita e Pensiero, 2019
- Poli R., *Lavorare con il futuro. Idee e strumenti per governare l'incertezza*, San Giuliano Milanese (MI), Egea, 2019
- Pozzi C., *Benvenuti nel 2050*, San Giuliano Milanese, Egea, 2019
- Rajan R., *Il terzo pilastro. La comunità dimenticata da Stato e mercati*, San Giuliano Milanese (MI), Bocconi Editore, 2019
- Ricolfi L., *La Società signorile di massa, Trebaseleghe (PD)*, La nave di Teseo editore, 2019
- Rifkin J., *Un green New Deal Globale. Il crollo della civiltà dei combustibili fossili entro il 2028 e l'audace piano economico per salvare la Terra*, Cles (TN), Mondadori, 2019
- Santori R., *L'azienda che verrà. Nuovi trend dell'HR tra consulenza e formazione*, San Giuliano Milanese (MI), FrancoAngeli, 2019
- Sapelli G., *Perché esistono le imprese e come sono fatte*, San Giuliano Milanese (MI), Edizioni Guerini e Associati, 2019
- Sassoon E., *La sfida planetaria. Per clima e Ambiente è emergenza globale. Che fare? E quanto tempo ci resta?*, Soveria Mannelli (CZ), Mind Edizioni, 2019
- Siccardi A. M., Vitali V., *Crowdfunding e personal fundraising: la nuova frontiera del dono*, Roma, EPC Editore, 2018
- Sobrero R., *Sostenibilità Competitività Comunicazione, 20 idee per il futuro*, Settimo Milanese (MI), 2018
- Venturi P., Zandonai F., *Dove. La dimensione di luogo che ricompone impresa e Società*, San Giuliano Milanese (MI), Egea, 2019
- Zamagni S., *Responsabili, come civilizzare il mercato*, Bologna, Il Mulino, 2019

6.4

Relazione della Società di Revisione



EY S.p.A.
Via Massimo D'Azeglio, 34
40123 Bologna
Tel: +39 051 278311
Fax: +39 051 236666
ey.com

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

Al Consiglio di Amministrazione di
Credito Emiliano S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Credito Emiliano S.p.A. (di seguito la "Banca") e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Credem") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 9 aprile 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), come indicato nel paragrafo "Nota metodologica", da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

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

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 I.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi 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 Banca responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Credem al 31 dicembre 2019;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o 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 e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca e con il personale della stessa 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 abbiamo:

- a livello di Gruppo



- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- Per le società Credito Emiliano S.p.A., Banca Euromobiliare S.p.A., Euromobiliare Asset Management SGR S.p.A. e Euromobiliare Advisory SIM S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Credem relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards, come indicato nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF.

Bologna, 9 aprile 2020

EY S.p.A.


Giuseppe Mele
(Revisore Legale)

Storytelling e Graphic Design,
Editing e Impaginazione

HOLDEN
STUDIOS
BY SCUOLA HOLDEN

Art Director:

Riccardo Bianchi

Autori:

Riccardo Calabrò, Alessio Posar



Il Gruppo Credem, nel rispetto dell'ambiente, ha fatto stampare
la Dichiarazione Non Finanziaria su carta proveniente da foreste gestite in maniera responsabile
secondo i criteri FSC® (Forest Stewardship Council®).

Per la stampa sono stati usati inchiostri con solventi a base vegetale.

Publicato a cura della funzione
Relazioni Istituzionali

**Servizio Corporate Governance
& Relazioni Esterne**
sostenibilita@credem.it



www.credem.it

