

# Slancio

Per affrontare le sfide  
ambientali, economiche e sociali  
di un mondo in movimento

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020  
Ai sensi del D. lgs 254/2016

GRUPPO

**CREDEM**



*Il progetto creativo della Dichiarazione Non Finanziaria 2020 è stato realizzato in collaborazione con la **Fondazione Nazionale della Danza**, da sempre promotrice di spettacoli per la compagnia **Aterballetto**, luogo di progettazione e ricerca ad ampio raggio che diffonde l'arte della danza in tutto il mondo.*

*Una partnership pluriennale tra Credem e la Fondazione ha consolidato **affinità di valori** che trovano espressione e identità nelle parole portanti del Report: **Slancio, Disciplina, Armonia, Coinvolgimento, Equilibrio, Preparazione, Performance.***

*Palazzo Spalletti Trivelli, sede della Direzione generale del Gruppo ma anche luogo d'arte e cultura, ospita il virtuosismo e lo stile di tutti i danzatori e le danzatrici ripercorrendo, anche attraverso le immagini, l'anno 2020.*

Indice

Disciplina

Principles of Governance

|      |                             |    |
|------|-----------------------------|----|
|      | Lettera agli Stakeholder    | 9  |
| 1.1  | Nota metodologica           | 10 |
| 1.2  | Il modello di business      | 12 |
| 1.3  | La struttura del Gruppo     | 15 |
| 1.4  | Governance                  | 18 |
| 1.5  | Governance di sostenibilità | 20 |
| 1.6  | Agenda ONU 2030             | 22 |
| 1.7  | I nostri Stakeholder        | 24 |
| 1.8  | Analisi di materialità      | 27 |
| 1.9  | I rischi di sostenibilità   | 30 |
| 1.10 | Etica e identità            | 34 |
| 1.11 | Diritti umani               | 40 |

Armonia

Planet

|     |                                                        |    |
|-----|--------------------------------------------------------|----|
| 2.1 | Obiettivo Carbon Neutral                               | 44 |
| 2.2 | L'analisi del rischio climate change                   | 46 |
| 2.3 | Consumi energetici ed emissioni di gas a effetto serra | 47 |
| 2.4 | Gestione della flotta aziendale e mobilità sostenibile | 50 |
| 2.5 | Materiali utilizzati e rifiuti prodotti                | 51 |
| 2.6 | La foresta Credem                                      | 52 |

Coinvolgimento

People

|     |                                   |    |
|-----|-----------------------------------|----|
| 3.1 | Le nostre Persone                 | 56 |
| 3.2 | L'indagine di clima               | 59 |
| 3.3 | Competenze e conoscenze           | 61 |
| 3.4 | Teal organization                 | 63 |
| 3.5 | Politica di remunerazione         | 65 |
| 3.6 | Benessere e digital working place | 67 |
| 3.7 | Inclusione ed eque opportunità    | 71 |
| 3.8 | Salute e sicurezza                | 72 |

Equilibrio

Prosperity

|      |                                             |     |
|------|---------------------------------------------|-----|
| 4.1  | Sostenibilità economica                     | 76  |
| 4.2  | I nostri Clienti                            | 80  |
| 4.3  | Soddisfazione dei Clienti                   | 82  |
| 4.4  | Innovazione, tecnologia e cultura digitale  | 84  |
| 4.5  | Credemtel                                   | 88  |
| 4.6  | Sicurezza dei dati                          | 90  |
| 4.7  | Finanza sostenibile                         | 91  |
| 4.8  | Il welfare per le imprese Clienti           | 94  |
| 4.9  | La Banca - Assicurazione                    | 96  |
| 4.10 | Magazzini Generali delle Tagliate           | 98  |
| 4.11 | La sintonia con il contesto socio-economico | 99  |
| 4.12 | La catena di fornitura                      | 106 |

Preparazione

|     |                                         |     |
|-----|-----------------------------------------|-----|
| 5.1 | La sostenibilità come cultura d'impresa | 110 |
|-----|-----------------------------------------|-----|

Performance

|     |                                      |     |
|-----|--------------------------------------|-----|
| 6.1 | Principali indicatori di prestazione | 118 |
| 6.2 | Indice dei contenuti GRI             | 141 |
| 6.3 | Relazione della Società di revisione | 150 |



# Disciplina

Indirizzare i comportamenti e le attitudini verso un obiettivo comune: generare valore.

I nostri passi:

**+128%**

Stakeholder coinvolti (vs. 2019)

**11 SDGs**

Contributo del Gruppo all'Agenda ONU 2030

**+12,5%**

Sessioni di board induction ESG (vs. 2019)



# Lettera agli Stakeholder



Cari Stakeholder,

mi rivolgo a ciascuno di Voi a conclusione di un anno caratterizzato da sofferenza e difficoltà, ma che ci ha anche mostrato tante risposte costruttive, di passione, ingegno, apprendimento. Il nostro Gruppo ha risposto con spirito imprenditoriale, prontezza e responsabilità, continuando a promuovere:

- una cultura del rischio sana, robusta, diffusa. Infatti, durante l'emergenza epidemiologica, la tempestiva attivazione del Comitato di Crisi e l'immediata condivisione degli impatti e delle misure adottate con il Comitato Rischi e il Consiglio di Amministrazione ci hanno consentito di presidiare la business continuity, definire piani di intervento adeguati, ottimizzare i tempi di reazione;
- l'attenzione alle aspettative di tutti i nostri stakeholder, perché la prosperità della nostra impresa dipende in larga misura da ciascuno di Voi. È stato fondamentale il rapporto fiduciario con le nostre Persone, che hanno continuato a svolgere l'attività in smart working e/o in presenza fisica in condizioni di massima sicurezza, ma anche con Azionisti, Clienti e Fornitori, che hanno continuato a sceglierci e a supportarci.

A maggior ragione in questo momento storico, la Sostenibilità d'impresa deve fondarsi sull'insieme di comportamenti, attitudini e valori che orientano il senso e il significato del lavoro e consentono di generare valore per la società nel suo complesso.

Nel 2020 abbiamo tradotto questa finalità con l'espressione "Wellbanking People", "Fare le cose bene, per farVi stare bene", che rimanda anche al concetto di "buona finanza", uno strumento formidabile per assicurare il corretto funzionamento del nostro Gruppo perché ci consente:

- di aggregare risparmi per utilizzarli in modo efficiente e destinarli a impieghi redditizi;
- di realizzare meccanismi assicurativi che riducono l'esposizione ai rischi;
- di favorire l'incontro tra chi ha disponibilità economiche e chi ha una visione, ma necessita dei mezzi per darle concretezza.

Senza questo incontro la creazione di valore economico di una Comunità resterebbe allo stato potenziale.

Siamo consapevoli che su ciascuno di Voi gravano importanti decisioni economiche e finanziarie. Sentiamo e facciamo nostra questa responsabilità, che si traduce nell'impegno di garantirVi supporto:

- erogando una buona consulenza, capace di interpretare aspettative e bisogni, orientare, indirizzare;
- investendo sulla formazione delle nostre Persone durante l'intero ciclo di vita professionale, per garantire lo sviluppo e la qualità del capitale umano e intellettuale;
- promuovendo l'educazione finanziaria, per contribuire allo sviluppo di competenze e valori che costituiscono linfa vitale per una sana convivenza civile.

Il mercato deve continuare a essere efficiente nella produzione di ricchezza e nell'assicurare una crescita sostenibile, ma deve anche porsi al servizio dello sviluppo integrale, in armonia con tutte le dimensioni dell'umano.

È questo lo spirito della nostra nuova Dichiarazione Non Finanziaria, che sintetizza il nostro modo di fare impresa e la nostra volontà di incidere positivamente sulla Società e sulle prossime Generazioni.

**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, assicura la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto attraverso la rendicontazione dei temi rilevanti previsti dagli Artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/16 con riferimento all’esercizio 2020 (dal 1 gennaio al 31 dicembre). Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/2016, il report costituisce una relazione distinta dalla relazione sulla gestione ed è contrassegnata con apposita dicitura.

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 gli stakeholder**. Le informazioni relative all’impiego di risorse idriche (art.3.2.a del D. Lgs. 254/2016) non sono state ritenute significative ai fini della **comprensione degli impatti generati**, considerata l’entità trascurabile dei consumi di tipo igienico-sanitario e la scarsa rilevanza per il settore bancario e il business model di Credem, confermata anche dalla comparazione con i dati raccolti dal Consorzio ABI Lab, dal quale si evincono consumi significativamente inferiori rispetto alla media del settore bancario rilevata<sup>1</sup>. Per maggiori informazioni sull’analisi di materialità si rimanda al capitolo *Analisi di materialità*, parte integrante del documento<sup>2</sup>.

Nel perimetro di rendicontazione sono state incluse la Società madre e le sue Società figlie consolidate integralmente nel Bilancio consolidato del Gruppo<sup>3</sup>: eventuali variazioni sono opportunamente segnalate nel documento. L’esclusione di una o più Società non pregiudica la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti generati. Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione *Core*. Per quanto riguarda lo Standard specifico GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente versione del 2018.

Sono inoltre 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, che comprendono:

- **inclusività degli stakeholder;**
- **contesto di sostenibilità;**
- **materialità e completezza;**
- **accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, affidabilità, tempestività.**

Per consentire la comparabilità nel tempo, è stato introdotto il confronto dei dati con le annualità 2019 e 2018. Le riesposizioni di dati comparativi precedentemente pubblicati sono opportunamente esplicitate. È stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente esplicitate nel documento.

La presente rendicontazione è stata sottoposta al **Comitato Consiliare Rischi di Gruppo** il 4 febbraio e 8 marzo 2021 e approvata dal **Consiglio di Amministrazione** l’11 marzo 2021. La rendicontazione è stata sottoposta a una **verifica di conformità** da parte della funzione **Internal Audit**. 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 rendicontate nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario redatta dal Gruppo Credem ai sensi del D.lgs. 254/16.

La Dichiarazione Non Finanziaria 2020, redatta su base annuale, rappresenta il quarto report

del Gruppo ed è pubblicata sul sito web [www.credem.it](http://www.credem.it) nella sezione Sostenibilità (<https://www.credem.it/content/credem/it/gruppo-credem/sostenibilita.html>). La seguente tabella illustra la correlazione tra i temi

rilevanti, necessari ad assicurare la comprensione dell’attività d’impresa, del suo andamento, dei suoi risultati, dell’impatto da essa prodotta e gli ambiti citati all’art. 3 del D.lgs. 254/2016<sup>1</sup>:

| Temi Materiali                                                                                                                             | Ambiti del D.Lgs. 254/2016                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Impatti ambientali                                                                                                                         | Aspetti ambientali                            |
| Finanza sostenibile<br>Innovazione, tecnologia e cultura digitale<br>Salute e sicurezza<br>Sicurezza dei dati<br>Soddisfazione dei Clienti | Aspetti sociali                               |
| Inclusione ed eque opportunità                                                                                                             | Diritti umani                                 |
| Benessere e digital working place<br>Competenze e conoscenze                                                                               | Aspetti attinenti alla gestione del personale |
| Etica e identità                                                                                                                           | Lotta contro la corruzione                    |

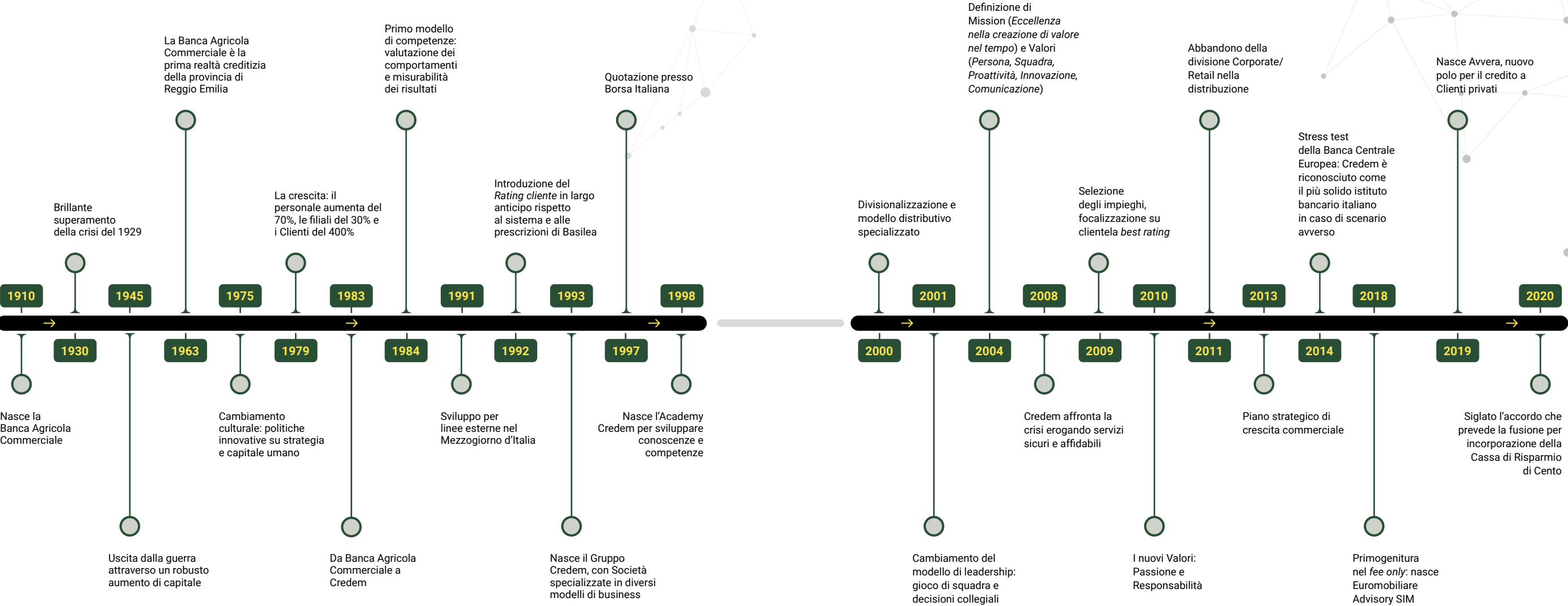
1. Cfr. Rilevazione disclosure ambientali secondo i GRI Standards - 2019 pubblicata sul sito ABI Lab (accessibile previa registrazione ai Consorziati).  
2. Cfr. *Analisi di materialità*.  
3. Per la lista delle Società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 3 - Area e metodi di consolidamento - della Nota Integrativa del Bilancio Consolidato del Gruppo Credem.

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



# 1.2 Il modello di business

Credem è una Banca imprenditoriale moderna, caratterizzata da una tradizione centenaria:





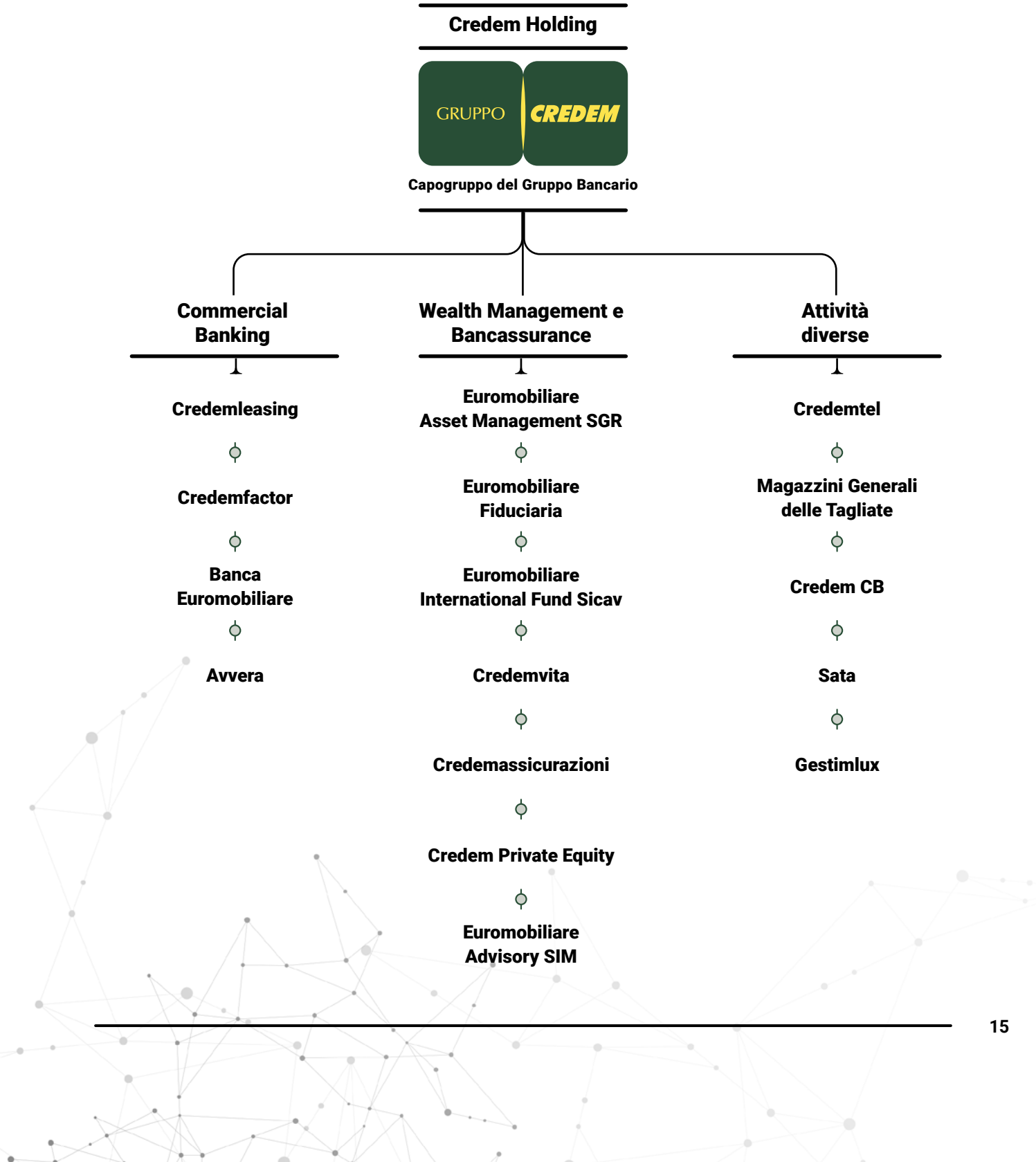
Oggi Credem è presente a livello nazionale in 19 regioni con n. 429 filiali:



| Regioni               | Dipendenze | Regioni             | Dipendenze |
|-----------------------|------------|---------------------|------------|
| Abruzzo               | 3          | Molise              | 1          |
| Basilicata            | 1          | Piemonte            | 14         |
| Calabria              | 28         | Puglia              | 39         |
| Campania              | 38         | Sardegna            | 6          |
| Emilia Romagna        | 98         | Sicilia             | 53         |
| Friuli-Venezia Giulia | 4          | Toscana             | 25         |
| Lazio                 | 22         | Trentino-Alto Adige | 2          |
| Liguria               | 7          | Umbria              | 4          |
| Lombardia             | 52         | Veneto              | 25         |
| Marche                | 7          |                     |            |

# 1.3 La struttura del Gruppo

L'attività della Capogruppo bancaria è integrata da n. 16 Società specializzate nel **commercial banking, wealth management, bancassurance e consumer finance**:

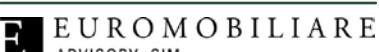




Nella seguente tabella si fornisce una **sintetica descrizione** del ramo di attività delle Società del Gruppo Credem consolidate integralmente:

| Società del Gruppo                                                                  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Credem SpA è la Capogruppo del Gruppo Credem specializzata nell'attività di commercial banking attraverso l'erogazione di servizi indirizzati a clientela retail, corporate e private <sup>1</sup> .<br><b>www.credem.it</b>                                                                                                  |
|    | Società di credito al consumo specializzata nell'intermediazione di mutui, erogazione di prestiti personali e collocamento di prodotti di cessione del quinto.<br><b>www.avverafinanziamenti.it</b>                                                                                                                           |
|    | Società specializzata nell'attività di factoring che offre una gamma diversificata di servizi: gestione dei crediti commerciali, monitoraggio continuo del rischio, garanzia e anticipazione del credito, gestione dei crediti verso gli Enti Pubblici e sviluppo di convenzioni con Fornitori.<br><b>www.credemfactor.it</b> |
|   | 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.<br><b>www.credemleasing.it</b>                                                                                        |
|  | 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.<br><b>www.credempriveq.it</b>                                                   |
|  | Società attiva nell'offerta di servizi telematici rivolti a banche, aziende e Pubblica Amministrazione.<br><b>www.credemtel.it</b>                                                                                                                                                                                            |
|  | Impresa di assicurazione attiva nei rami vita e previdenziale, che opera esclusivamente attraverso le reti distributive del Gruppo Credem.<br><b>www.credemvita.it</b>                                                                                                                                                        |
|  | Impresa di assicurazione attiva nei rami danni, che opera esclusivamente attraverso le reti distributive del Gruppo Credem <sup>2</sup> .<br><b>www.credemassicurazioni.it</b>                                                                                                                                                |
| Credem CB S.r.l.                                                                    | 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) <sup>3</sup> .                                                                                                      |

1. Tali servizi sono forniti anche attraverso reti di Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede con rapporto agenziale.  
2. La Società non rientra nel perimetro di rendicontazione perché consolida con il metodo del patrimonio netto.  
3. Per le sue caratteristiche, la Società non è oggetto di rendicontazione all'interno della DNF.

| Società del Gruppo                                                                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Società finanziaria specializzata nella consulenza finanziaria per la gestione integrata del patrimonio e nei servizi di corporate finance per gruppi nazionali ed esteri, aziende famigliari e investitori finanziari.<br><b>www.bancaeuro.it</b>               |
|    | Società che offre una gamma completa di soluzioni di investimento e strategie, diversificata per asset class, profilo di rischio e area geografica.<br><b>www.eurosgri.it</b>                                                                                    |
|    | 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.<br><b>www.euromobiliarefiduciaria.it</b> |
|   | Società d'investimento a capitale variabile di diritto lussemburghese con un'offerta articolata (azionaria, bilanciata, obbligazionaria, flessibile e liquidità) per soddisfare diversi profili individuali di rischio/rendimento.<br><b>www.eurofundlux.lu</b>  |
|  | Società di intermediazione mobiliare che offre servizi di gestione patrimoniale in delega e in proprio, consulenza indipendente e assistenza patrimoniale a clientela istituzionale e private.<br><b>www.easim.it</b>                                            |
|  | Società che svolge attività di affitto e gestione di immobili di proprietà o in leasing in Lussemburgo.<br><b>Gestimlux S.a.r.l.</b>                                                                                                                             |
|  | Società operante nel settore della stagionatura e dello stoccaggio di formaggio Parmigiano Reggiano e Grana Padano. Le forme di formaggio sono utilizzate quale collaterale per finanziamenti ai produttori.<br><b>www.tagliate.it</b>                           |
|  | Società innovativa operante nel settore informatico, specializzata nello sviluppo di software per la gestione elettronica, interoperabilità e dematerializzazione di documenti.<br><b>www.satanet.it</b>                                                         |



# 1.4 Governance

La mission del Gruppo, **Eccellenza nella creazione di valore nel tempo**, si traduce nei seguenti obiettivi:

- garantire i presupposti per continuare a generare valore nel medio - lungo termine;
- offrire ai Clienti soluzioni concrete e facilmente fruibili, attraverso un servizio curato e accogliente;
- dare opportunità di crescita professionale alle Persone, in un contesto caratterizzato da pari opportunità, valorizzazione delle capacità, ascolto, rispetto e gioco di squadra;
- garantire agli Azionisti una redditività sostenibile, preservando la solidità e la reputazione del Gruppo.

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 vigente mediante delega scritta, che può essere conferita anche in via elettronica.

## Consiglio di Amministrazione<sup>1</sup>

Il Consiglio delibera sugli indirizzi di carattere strategico finalizzati al **perseguimento del successo sostenibile, ovvero alla creazione di valore nel**

**lungo termine per gli Azionisti e gli altri stakeholder rilevanti**, e ne verifica l'attuazione.

Ciascun membro dell'organo collegiale resta in carica per tre esercizi e può essere rieletto sino al compimento del settantacinquesimo anno di età<sup>2</sup>. Nel corso dell'esercizio 2020 si sono tenute n. 24 sedute del Consiglio di Amministrazione, con una durata media di n. 3,5 ore. La composizione del Consiglio di Amministrazione garantisce l'efficace assolvimento dei compiti affidati dalla legge, dalle disposizioni di vigilanza e dallo Statuto: è composto da Amministratori esecutivi, non esecutivi e indipendenti, nel rispetto di un principio di **diversificazione in termini di genere, competenze, età e provenienza geografica**<sup>3</sup>.

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, esercita le proprie attività nell'ambito dei poteri attribuitigli dal Consiglio e a esso riconducono le funzioni di controllo di secondo livello: Conformità alle norme (Compliance), Controllo dei rischi (Risk Management), Antiriciclaggio e Convalida.

## Collegio Sindacale e revisione legale dei conti

Il Collegio Sindacale vigila:

- sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie;
- sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società per gli aspetti di competenza;

- sul sistema di controllo interno e amministrativo contabile;
- 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

A supporto del Consiglio di Amministrazione sono stati costituiti i seguenti comitati specializzati:

- **Comitato Consiliare Nomine di Gruppo e Comitato Consiliare Remunerazioni di Gruppo:** supportano il Consiglio di Amministrazione con funzioni propositive e consultive e gli altri organi deliberanti della Capogruppo in materia di "Nomine" e "Remunerazioni", ambiti nei quali il rischio di conflitti di interesse è particolarmente sensibile;

- **Comitato Consiliare Rischi di Gruppo:** 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 valutazioni e decisioni relative alla gestione dei rischi e al sistema dei controlli interni per **contribuire al successo sostenibile del Gruppo**, garantendo l'adeguatezza rispetto alle caratteristiche dell'impresa, in relazione all'evoluzione dell'organizzazione e dell'operatività, nonché al contesto normativo di riferimento;
- **Comitato Consiliare Amministratori Indipendenti:** 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. 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. Non può essere eletto Consigliere chi abbia compiuto il settantacinquesimo anno di età.  
3. Per maggiori informazioni si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari pubblicata sul sito Credem nella sezione Governance/Corporate Governance.

# 1.5

## Governance di sostenibilità<sup>1</sup>

### Struttura organizzativa

Al **Consiglio di Amministrazione della Capogruppo**, organo di indirizzo e supervisione strategica, sono affidati compiti e responsabilità specifici riconducibili alla **Dichiarazione Non Finanziaria**, in particolare:

- contribuire alla definizione e validazione della **matrice di materialità**;
- definire le linee di indirizzo e gli **obiettivi di sostenibilità** coerenti con la matrice di materialità;
- **approvare la Dichiarazione Non Finanziaria** 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, il **Comitato Consiliare Rischi di Gruppo** presidia il **processo di rendicontazione non finanziaria**. In particolare:

- analizza e valuta l'**analisi di materialità** e la **matrice di rilevanza**;
- svolge un'adeguata attività **valutativa e propositiva** affinché il Consiglio di Amministrazione possa definire le linee di indirizzo e gli **obiettivi di sostenibilità**;
- presidia rischi e opportunità, anche tramite un **confronto trimestrale** con la funzione **Relazioni Istituzionali e Sostenibilità** e il **Consiglio di Amministrazione**;
- in sede di approvazione del documento, **coadiuvato dalla funzione Internal Audit, esamina la DNF** ed esprime parere per il Consiglio di Amministrazione in merito alla sua **adeguatezza e completezza**.

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**<sup>2</sup>, corredato da un **manuale operativo** di riferimento.

Nel corso del 2020 la funzione **Relazioni Istituzionali e Sostenibilità** ha:

- monitorato l'implementazione degli **obiettivi di sostenibilità** coerenti con **linee di indirizzo strategico** approvate dal Consiglio di Amministrazione nel 2019;
- **coordinato gruppi di lavoro trasversali** alla Banca e al Gruppo per definire le attività funzionali al raggiungimento degli obiettivi;
- **presidiato l'evoluzione normativa**, in sinergia con la funzione Compliance;
- fruito di **formazione** specifica sulla Sostenibilità d'impresa<sup>3</sup>;
- **redatto la DNF e presidiato la qualità dei dati** attraverso il processo aziendale standard di **Information Governance (Data Quality)**, per garantire che le informazioni utilizzate rispondano a requisiti di **attendibilità, accuratezza, affidabilità e comparabilità**.

Le **funzioni rilevanti per il processo di rendicontazione** hanno provveduto:

- all'aggiornamento quali-quantitativo per le sezioni di riferimento;
- al controllo di primo livello, anche attraverso appositi presidi, punti di controllo intermedi e consuntivi;
- al monitoraggio degli obiettivi assegnati, coerentemente all'evoluzione normativa, di benchmarking e best practices di settore;

Il contributo delle funzioni rilevanti al processo di rendicontazione non finanziaria è stato correlato a **indicatori fondamentali di prestazione** attraverso il questionario **Internal Customer Satisfaction**<sup>4</sup>.



Fondazione Nazionale della Danza, *Improvvisazione*, Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia.

La funzione **Internal Audit** ha accertato l'adeguatezza del processo di rendicontazione, verificato il rispetto della normativa vigente e garantito la coerenza della struttura e della tipologia dei dati contenuti nella DNF attraverso la selezione di un campione di dati e correlate verifiche di conformità ai requisiti di rendicontazione del Global Reporting Initiative.

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

1. 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.  
2. Il Regolamento di Sostenibilità è pubblicato sul sito internet di Credem, sezione Sostenibilità (<https://www.credem.it/content/credem/it/gruppo-credem/sostenibilita.html>).  
3. Per approfondimenti si rimanda al capitolo *La sostenibilità come cultura d'impresa*.  
4. Questionario di feedback interno che contribuisce a definire il livello di soddisfazione complessivo del servizio erogato dalla Business Unit Commerciale, dai Servizi Corporate e dalle Società del Gruppo.



1.6  
Agenda ONU 2030

Il contributo del Gruppo  
al raggiungimento dei 17 Obiettivi  
per lo Sviluppo Sostenibile

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa include **17 Obiettivi comuni per lo Sviluppo Sostenibile** - Sustainable Development Goals, SDGs - che riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui: nessuno ne è escluso, né deve essere lasciato indietro lungo il cammino necessario per portare il pianeta sulla strada della sostenibilità. **Gli obiettivi di sostenibilità sono stati correlati**

all'agenda ONU 2030, integrati nel piano strategico industriale e approvati dal Consiglio di Amministrazione. Rispetto al piano strategico pubblicato nella DNF 2019 sono stati integrati target specifici inerenti:

- **Principles of Governance**, coerenti con la pubblicazione del Codice di Corporate Governance 2020;
- **Planet**, coerenti con l'Accordo di Parigi 2015 e le linee guida delle Autorità di Vigilanza.

Il monitoraggio dei risultati attesi verrà effettuato con cadenza annuale e rendicontato nelle DNF relative alle annualità 2021, 2022 e 2023.

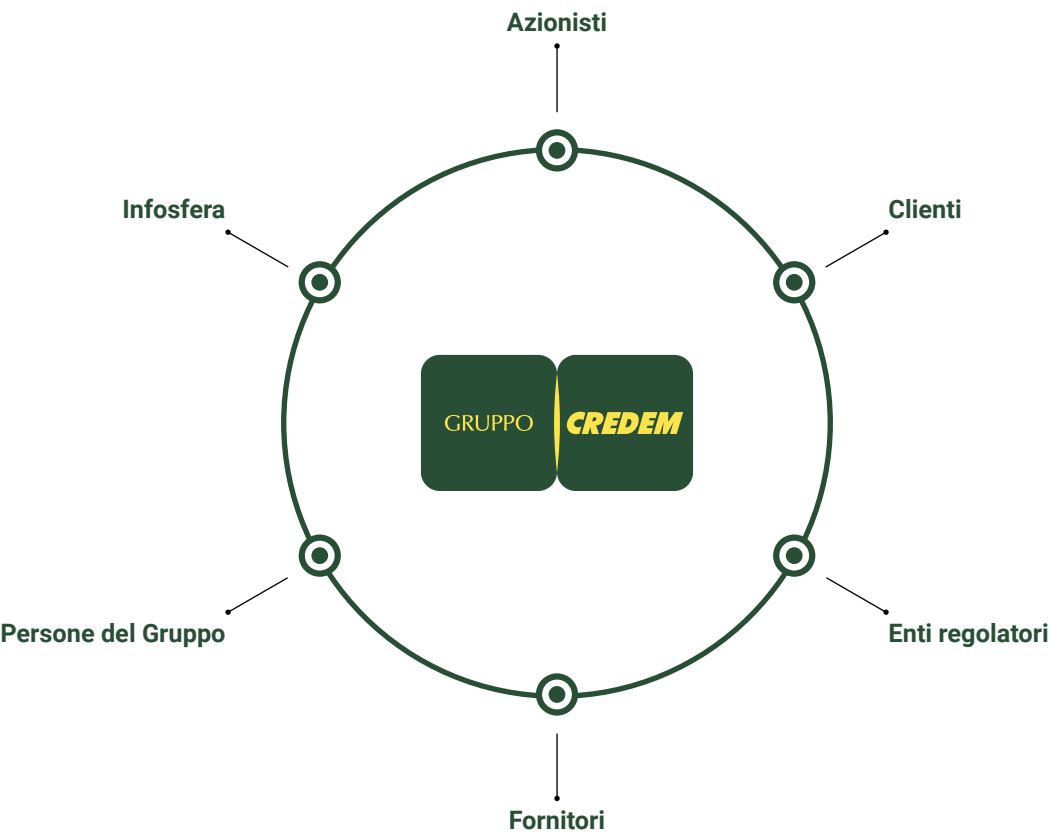


| Area                                                | Obiettivi                                                                                                                                                | Target 2023 <sup>1</sup>    | SDGs |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------|
| Principles of Governance                            |                                                                                                                                                          |                             |      |
| Stakeholder engagement                              | Incremento del numero di Persone coinvolte nelle attività di stakeholder engagement                                                                      | +20%                        |      |
| MBO legati a temi materiali (KPIs ESG)              | Implementazione di un sistema di MBO correlato a KPIs ESG identificati sulla base dei temi materiali del Gruppo                                          | 100% temi materiali coperti |      |
| Board Induction                                     | Quota di sessioni formative ESG                                                                                                                          | 20%                         |      |
| Planet                                              |                                                                                                                                                          |                             |      |
| Economia circolare                                  | Rifiuti smaltiti tramite riciclo                                                                                                                         | 98%                         |      |
|                                                     | Utilizzo carta riciclata                                                                                                                                 | 98%                         |      |
|                                                     | Riuso materiale hardware                                                                                                                                 | 100%                        |      |
| Risparmio Energetico                                | Riduzione dei consumi energetici interni per utilizzo edifici (GJ)                                                                                       | -10%                        |      |
|                                                     | Riduzione dei consumi energetici esterni all'organizzazione (GJ)                                                                                         | -12%                        |      |
| Carbon Neutrality                                   | Emissioni Scope 1: riduzione emissioni dirette di GHG provenienti da attività interne all'azienda (riscaldamento e auto aziendali) (tCO <sub>2</sub> eq) | -12%                        |      |
|                                                     | Emissioni Scope 2 location based: riduzione emissioni indirette di GHG risultanti dalla generazione di elettricità acquistata (tCO <sub>2</sub> eq)      | -19%                        |      |
|                                                     | Emissioni Scope 3: riduzione emissioni indirette dovute all'attività dell'azienda (viaggi di lavoro, consumo di carta) (tCO <sub>2</sub> eq)             | -10%                        |      |
|                                                     | Compensazione delle emissioni di CO <sub>2</sub> tramite progetti di afforestazione                                                                      | 100% al 2025                |      |
| People                                              |                                                                                                                                                          |                             |      |
| Welfare aziendale                                   | Incremento di fruizioni/adesioni ai servizi erogati dal piano Welfare attraverso il potenziamento dell'engagement                                        | +20%                        |      |
| Lifelong Learning                                   | Quota di formazione facoltativa sul totale della formazione erogata                                                                                      | 15%                         |      |
|                                                     | Quota di formazione e-learning sul totale della formazione erogata                                                                                       | 70%                         |      |
| Lavoro agile                                        | Incentivazione dello smart working                                                                                                                       | 85%                         |      |
| Parità di condizioni retributive per Donne e Uomini | Certificazione Equal Salary                                                                                                                              | Mantenimento certificazione |      |
| Prosperity                                          |                                                                                                                                                          |                             |      |
| Assunzioni                                          | Incremento di assunzioni, favorendo le giovani generazioni                                                                                               | 600 persone                 |      |
| Presidio della relazione con la clientela           | Monitoraggio della soddisfazione per il livello di servizio erogato                                                                                      | 82 <sup>2</sup>             |      |
| Finanza per gli SDGs                                | Incremento della gamma di prodotti ESG                                                                                                                   | +30%                        |      |
| Educazione finanziaria                              | Incremento di Clienti, Studenti e Comunità in iniziative di alfabetizzazione finanziaria                                                                 | +30%                        |      |

1. Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.  
2. Soddisfazione complessiva dei Clienti nei confronti del servizio erogato da Credem (punteggio su scala 0 - 100).

# 1.7

## I nostri Stakeholder



Il processo di **stakeholder engagement** si è concretizzato in un attività di dialogo con tutti i portatori di interesse, interni ed esterni. Il confronto ha favorito lo sviluppo di relazioni stabili e proficue.

Gli stakeholder rilevanti sono stati identificati seguendo le **linee guida dello Stakeholder Engagement** (AA1000 SES) emanate da AccountAbility (2015) e fondate su n.3 principi chiave:

- **Inclusività:** capacità di comprendere aspettative, punti di vista, bisogni e percezioni associati a tematiche concrete, in modo da garantirne il pieno coinvolgimento nell'intero processo e definire una risposta strategica e condivisa;
- **Rilevanza:** definizione della pertinenza e della significatività dei temi ambientali e sociali, anche per il Gruppo;

- **Rispondenza:** a garanzia di una risposta coerente alle aspettative e preoccupazioni espresse, attraverso decisioni, azioni e comunicazioni mirate.

L'ascolto dei bisogni e delle esigenze degli stakeholder ha consentito al Gruppo di individuare i trend emergenti, comprendere gli aspetti ambientali e sociali rilevanti e valutare l'adeguata correlazione degli obiettivi e dei rischi. L'attività di stakeholder engagement ha riguardato i seguenti stakeholder:

- **Azionisti;**
- **Clienti;**
- **Enti regolatori;**
- **Fornitori;**
- **Persone del Gruppo<sup>1</sup>;**
- **Infosfera.**

Per incrementare la sostenibilità del modello di business con la progressiva integrazione degli aspetti ambientali, nello stakeholder **Infosfera** sono state incluse le **organizzazioni ambientali**, interlocutori rilevanti per garantire il perseguimento della sostenibilità del Pianeta. Gli stakeholder sono stati coinvolti direttamente,

attraverso l'utilizzo di survey online dedicate che hanno favorito la partecipazione alla definizione dei temi materiali e il successivo processo di confronto e analisi da parte del Gruppo. Nel 2020 n. **59.361 stakeholder<sup>1</sup>** hanno riscontrato le survey ricevute.

| Survey Sostenibilità correlate alla matrice di materialità <sup>2</sup> | % di riscontro 2020 | % di riscontro 2019 |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Azionisti                                                               | 2,3%                | 9%                  |
| Board                                                                   | 33%                 | 10%                 |
| Clienti                                                                 | 100%                | 100%                |
| Persone del Gruppo                                                      | 14%                 | 12%                 |
| Fornitori                                                               | 6%                  | 30%                 |
| Analisti e investitori                                                  | 3,2%                | 1%                  |



Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia, sede della Direzione generale Credem.

1. Dipendenti e Collaboratori.

1. Sono stati coinvolti n. 57.104 Clienti: n. 854 attraverso questionario sui rischi reputazionali, 25.000 attraverso Customer Satisfaction Index, n. 800 attraverso IB Satisfaction, n. 900 attraverso Call Center Satisfaction, n. 25.000 attraverso Net Promoter Score, n. 4.500 attraverso Soddisfazione prodotti, n. 50 attraverso nuova applicazione Mobile Banking.  
2. Le survey di Sostenibilità sono state riscontrate da n. 2.257 stakeholder.

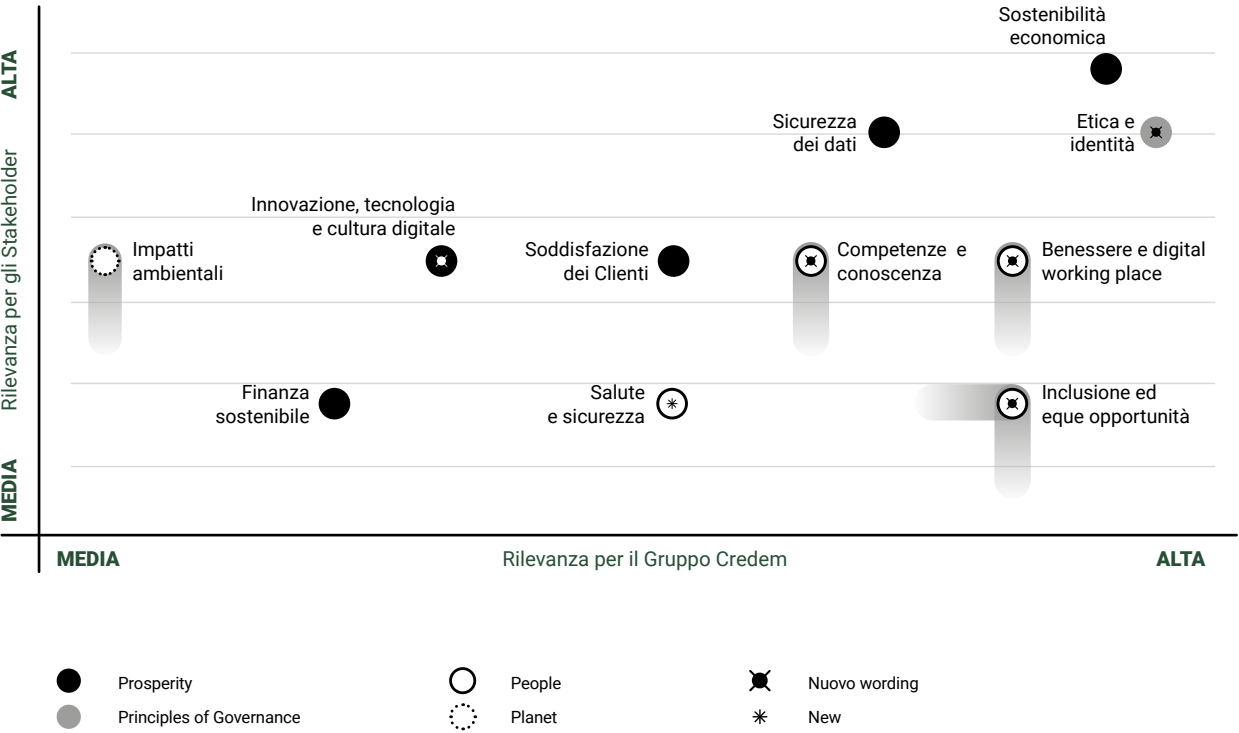


Registro degli Stakeholder e strumenti di dialogo:

| Stakeholder                                                                                               | Ambito tematico                                                                                                                                                                                                                                       | Principali strumenti di dialogo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Azionisti                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Sostenibilità economica</li><li>Strategie di business</li><li>Corporate Governance</li><li>Impatti ambientali e sociali</li></ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Assemblea degli Azionisti</li><li>Conference Call</li><li>Investor Conference</li><li>Roadshow</li><li>Relazione diretta</li><li>Sito web istituzionale</li><li>Indagine di Sostenibilità</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Clienti                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Soddisfazione dei Clienti</li><li>Sicurezza dei dati</li><li>Presidio del rischio</li><li>Innovazione, tecnologia e cultura digitale</li><li>Finanza sostenibile</li><li>Impatti ambientali e sociali</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Valutazione della soddisfazione</li><li>Indagine di Sostenibilità</li><li>CoDesign di servizi</li><li>Consulenza</li><li>Virtual Contact Center</li><li>Virtual Meeting</li><li>Sito web istituzionale</li><li>Social media</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Enti regolatori                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>Legalità e compliance normativa</li><li>Raccomandazioni e best practices di settore</li><li>Impatti ambientali e sociali</li></ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Flussi informativi</li><li>Meeting</li><li>Sito web istituzionale</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Infosfera (Media, Territorio, Comunità finanziaria, Associazioni di categoria, Organizzazioni ambientali) | <ul style="list-style-type: none"><li>Sostenibilità economica</li><li>Strategia di business</li><li>Corporate governance</li><li>Impatti ambientali e sociali</li></ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Relazioni con i Media</li><li>Meeting ed eventi sul Territorio</li><li>Incontri annuali e call di aggiornamento con le agenzie di rating e gli analisti finanziari</li><li>Investor Conference</li><li>Roadshow</li><li>Rappresentanza nei board, partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici delle associazioni di categoria</li><li>Webinar sul cambiamento climatico con interlocutori di settore e adesione a questionari sugli impatti ambientali</li><li>Sito web istituzionale</li><li>Social media</li><li>Indagine di Sostenibilità</li><li>Relazione diretta</li></ul> |
| Persone del Gruppo                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Etica e identità</li><li>Competenze e conoscenze</li><li>Inclusione ed eque opportunità</li><li>Benessere e digital working place</li><li>Impatti ambientali e sociali</li></ul>                                | <ul style="list-style-type: none"><li>Indagine di clima</li><li>Intranet aziendale</li><li>Comunicazioni del Top Management</li><li>Conference call</li><li>Contrattazione collettiva e di secondo livello</li><li>Portale <i>Diversity</i></li><li>Portale e newsletter <i>Welfare aziendale</i></li><li>Indagine di Sostenibilità</li><li>Newsletter Sostenibilità</li><li>Social media</li><li>Sito web istituzionale</li></ul>                                                                                                                                                                                                      |
| Fornitori                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Rapporto di collaborazione</li><li>Qualificazione e valutazione della prestazione</li><li>Condizioni negoziali</li><li>Sviluppo di partnership</li><li>Impatti ambientali e sociali</li></ul>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Partecipazione dei Fornitori ad aste online</li><li>Incontri e call</li><li>Sito web istituzionale</li><li>Indagine di Sostenibilità</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

1.8  
Analisi di materialità

Matrice di materialità



Le risultanze del processo di stakeholder engagement sono confluite nella **matrice di materialità** che, in linea con i requisiti di rendicontazione del **GRI Sustainability Reporting Standards**, definisce gli impatti economici, ambientali e sociali rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder<sup>1</sup>.

Nel 2020 il Gruppo ha incluso il tema **Salute e sicurezza**: l'emergenza epidemiologica ha conferito priorità alla tutela della salute delle Persone e di tutti gli stakeholder che quotidianamente si interfacciano con le sedi direzionali e operative.

Alcuni temi materiali sono stati rinominati per renderli maggiormente coerenti con le strategie del Gruppo e affinare i contenuti espressi:

- **Etica e identità**: comprende principi e valori aziendali, che si traducono quotidianamente in azioni e comportamenti;
- **Competenze e conoscenze**: include e si esplicita nel riconoscimento e nel percorso di crescita di tutte le Persone del Gruppo;
- **Inclusione ed eque opportunità**: definisce la valorizzazione delle diversità e assicura parità di trattamento e di opportunità professionali;
- **Innovazione, tecnologia e cultura digitale**: sottolinea l'importanza della formazione digitale come veicolo primario per sfruttare pienamente le potenzialità dell'innovazione e della tecnologia;
- **Benessere e digital working place**: valorizza caratteristiche, processi e obiettivi del lavoro agile.

1. Per l'elenco degli Stakeholder coinvolti nell'aggiornamento dell'analisi di materialità si rimanda al paragrafo *I nostri Stakeholder*.



Il tema **Impatti ambientali** continua a essere rilevante. Le informazioni relative all'impiego di risorse idriche (art.3.2.a del D. Lgs. 254/2016) non sono state ritenute significative ai fini della **comprensione degli impatti generati**, considerata l'entità trascurabile dei consumi igienici-sanitari e la scarsa rilevanza per il settore bancario e il business model di Credem, confermata anche dalla comparazione con i dati raccolti dal Consorzio ABI Lab, dal quale si evincono consumi significativamente inferiori rispetto alla media del settore bancario.<sup>1</sup>

I temi materiali sono stati suddivisi in quattro ambiti, che rispecchiano i pilastri fondamentali definiti dal "*Measuring Stakeholder Capitalism*", rapporto pubblicato dal World Economic Forum per favorire la misurazione e la rendicontazione del valore sostenibile delle organizzazioni:

- **Principles of Governance;**
- **Planet;**
- **People;**
- **Prosperity.**

Nel 2020 gli **obiettivi di performance del Top Management**, cui è legata l'erogazione delle componenti variabili di remunerazione, sono stati oggetto di specifica analisi, anche in relazione alle tematiche emerse come materiali, affinché siano finalizzati a **promuovere il successo sostenibile**, comprendendo anche parametri di natura non finanziaria.

I **temi materiali** trovano una puntuale correlazione con i **Management Business Objectives**, ad eccezione di **Finanza Sostenibile e Impatti ambientali**, che saranno **inclusi con decorrenza 2021**.

La matrice di materialità è stata condivisa con il **Comitato Consiliare Rischi di Gruppo**, approvata dal **Consiglio di Amministrazione** su proposta del suddetto Comitato e trova riscontro nel **piano strategico integrato**.



Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia, Salone delle feste, Direzione generale Credem.

1. Cfr. Rilevazione disclosure ambientali secondo i GRI Standards - 2019 pubblicata sul sito ABI Lab (accessibile previa registrazione ai Consorziati).



# 1.9

## I rischi di sostenibilità

La funzione di **Revisione Interna** assicura la copertura e il controllo di terzo livello dei seguenti processi, secondo una logica Risk Based:

| Macrotemi                       | Temi materiali                                                     | Rischi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Principles of Governance</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Etica e identità</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Rischio reputazionale di non conformità alle norme</li><li>Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti</li><li>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)</li><li>Rischio di governance</li><li>Rischio operativo: Conduct Risk</li></ul> |
| <b>Planet</b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Impatti ambientali</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela ambientale</li><li>Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale riveniente dalla clientela (cause esterne alla Banca)</li></ul>                                                                                                                                                             |

Prospero Minghetti, *Apollo sul carro del Sole con il corteo delle Ore*, 1832-1833, particolare, Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia.

### Modalità di presidio

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

- Segreteria Generale, per governance societaria, conflitti di interesse, gestione delle informazioni privilegiate;
- ORGAN, per modello organizzativo e meccanismi di governance operativa;
- COMPLIANCE, per conflitti di interesse MiFID, detection market abuse e operazioni personali dei soggetti rilevanti;
- ANTIRICICLAGGIO, Business Unit Commerciale e Business Unit Finanza, per controlli antiriciclaggio, antiterrorismo e rispetto delle sanzioni economiche internazionali;
- PEOPLE, per il codice di comportamento interno.

Sulle suddette tematiche è altresì assicurato un presidio di secondo livello diretto da parte di COMPLIANCE, ANTIRICICLAGGIO e OdV 231 sui rischi di non conformità alle norme. Il Conduct Risk è presidiato dalle funzioni di primo livello della rete commerciale (funzione Controlli Preventivi e Monitoraggio Reti, Controllo Rischi Operativi e Controlli Presidi Credito) e da ERISK, come funzione di secondo livello. La funzione Analytics & Fraud Audit assicura la funzionalità (efficacia ed efficienza) del sistema dei controlli interni a presidio del rischio di frode interna nelle diverse fasi di prevention, detection e investigation, anche attraverso la collaborazione e il supporto degli altri uffici di AUDIT e delle strutture del Gruppo coinvolte; effettua altresì controlli su potenziali comportamenti anomali da parte dei Dipendenti per verificare il rispetto del Codice di Comportamento Interno e della normativa generale e specifica di riferimento (analoghe attività sono previste sugli Agenti a mandato). Il Responsabile della funzione Internal Audit svolge anche il ruolo di Responsabile del sistema interno di segnalazione in materia di Whistleblowing. Per Credem Banca il Rischio reputazionale è presidiato e valutato tramite un metodo di attenuazione e controllo che permette il monitoraggio a livello organizzativo e produce una stima della “Reputational Loss” espressa in termini di minor ricavi attesi; il presidio è garantito dalla funzione ERISK.

Il rischio è presidiato:

- dalla funzione Governo e Controllo Immobili, per la gestione del patrimonio immobiliare e per garantire la continuità operativa in caso di emergenza;
- dalla funzione Coordinamento Strutture Logistiche, 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. Per Credem Banca il Rischio reputazionale è presidiato e valutato tramite un metodo di attenuazione e controllo che permette il monitoraggio a livello organizzativo e produce una stima della “Reputational Loss” espressa in termini di minor ricavi attesi; il presidio è garantito dalla funzione ERISK.

Macrotemi

Temi materiali

Rischi

|        |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| People | <ul style="list-style-type: none"><li>Inclusione ed eque opportunità</li><li>Benessere e digital working place</li><li>Competenze e conoscenze</li><li>Salute e Sicurezza</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla Banca)</li><li>Rischio di non conformità alla normativa sulla salute e sicurezza dei Dipendenti e sulla disciplina giuslavoristica</li></ul> |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prosperity | <ul style="list-style-type: none"><li>Sicurezza dei dati</li><li>Soddisfazione dei Clienti</li><li>Innovazione, tecnologia e cultura digitale</li><li>Finanza sostenibile</li><li>Sostenibilità economica</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela dei dati personali e trasparenza nella distribuzione di servizi bancari e finanziari</li><li>Rischio Operativo: Conduct Risk</li><li>IT Risk</li><li>Rischio strategico</li><li>Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti</li><li>Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale riveniente dalla clientela (cause interne alla Banca, rapporti tra banca e Clienti)</li></ul> |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Modalità di presidio

Il presidio dei rischi è affidato alla funzione Direzione Prevenzione e Sicurezza che garantisce il rispetto delle normative vigenti e svolge il ruolo di Presidio Specialistico nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.

La responsabilità e la gestione delle Persone del Gruppo compete alla funzione PEOPLE (che svolge altresì il ruolo di 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 effettuati dalla funzione Personale della Capogruppo, che riveste il ruolo di Presidio Specialistico Integrato nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.

Per Credem Banca il Rischio reputazionale è presidiato e valutato tramite un metodo di attenuazione e controllo che permette il monitoraggio a livello organizzativo e produce una stima della “Reputational Loss” espressa in termini di minor ricavi attesi; il presidio è garantito dalla funzione ERISK.

Il rischio di non conformità alle norme in materia di riservatezza dei dati personali è gestito tramite presidio specialistico effettuato dal Data Protection Officer. Il Conduct Risk è presidiato dalle funzioni di primo livello della rete commerciale (funzione Controlli Preventivi e Monitoraggio Reti, Controllo Rischi Operativi e Controlli Presidi Credito) e da ERISK, come funzione di secondo livello. La funzione Analytics & Fraud Audit assicura la funzionalità (efficacia ed efficienza) del sistema dei controlli interni a presidio del rischio di frode interna nelle diverse fasi di prevention, detection e investigation, anche attraverso la collaborazione e il supporto degli altri uffici di AUDIT e delle strutture del Gruppo coinvolte; effettua altresì controlli su potenziali comportamenti anomali da parte dei Dipendenti per verificare il rispetto del Codice di Comportamento Interno e della normativa generale e specifica di riferimento (analoghe attività sono previste sugli Agenti a mandato). Il Responsabile della funzione Internal Audit svolge anche il ruolo di Responsabile del sistema interno di segnalazione in materia di Whistleblowing. Il rischio di non conformità alle norme in materia di product governance, trasparenza dei servizi bancari e finanziari è gestito tramite il presidio di secondo livello da parte della funzione COMPLIANCE. L'Information Technology Risk è presidiato dalla funzione Information Security Governance con il supporto della funzione di Architettura Operativa e Sicurezza Logica e le evidenze sono integrate nella rendicontazione dei Rischi Operativi e del Risk Appetite Framework. Il processo di istituzione prodotti prevede articolati iter deliberativi e il coinvolgimento delle seguenti funzioni:

- 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 dar corso all'iter istruttorio finalizzato al processo deliberativo; 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, Amministrazione per gli aspetti fiscali, di bilancio e segnalazioni di vigilanza, Business Unit Finanza per la valutazione dei rischi di liquidità e finanziari, strutture di programmazione e controllo, ecc);
- ERISK, ANTIRICICLAGGIO, COMPLIANCE e Data Protection Officer (quali presidi di II livello), che esprimono un parere sulla proposta di delibera, sull'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; e sullo sviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali o sociali.

Per Credem Banca il Rischio reputazionale è presidiato e valutato tramite un metodo di attenuazione e controllo che permette il monitoraggio a livello organizzativo e produce una stima della “Reputational Loss” espressa in termini di minor ricavi attesi; il presidio è garantito dalla funzione ERISK.



Prospero Minghetti, *Apollo sul carro del Sole con il corteo delle Ore*, 1832-1833, particolare, Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia.



1.10  
Etica e identità



Alessandro Tiarini, *Deposizione di Cristo*, 1615 circa, particolare, collezione d'arte Credem, Reggio Emilia.

L'attività del Gruppo è finalizzata al raggiungimento di uno scopo sostenibile e socialmente generativo: **fare le cose bene per fare stare bene tutti i nostri stakeholder.**

Il valore delle Persone trova una concreta espressione nei **comportamenti**, che sintetizzano **principi** coerenti con la **cultura aziendale**, ispirata a integrità, diligenza, concretezza. I **valori aziendali** rappresentano la sintesi

dell'identità organizzativa:

- **Passione:** approccio al lavoro e al vissuto professionale caratterizzato da **motivazione e coinvolgimento personale**;
- **Responsabilità:** abbracciare ogni ambito del lavoro con proattività e competenza.

I **valori aziendali** sono declinati in **competenze**, a loro volta associate a specifici **comportamenti**:

| Valori         | Competenze           | Comportamenti                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Passione       | Buon senso           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Proporre soluzioni condivisibili e percorribili</li></ul>                                                                                                                      |
|                | Iniziativa           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Attivarsi per migliorare la situazione, superando, se necessario, il proprio ambito professionale</li></ul>                                                                    |
|                | Pensiero positivo    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenere un atteggiamento costruttivo</li></ul>                                                                                                                               |
|                | Gioco di squadra     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Collaborare in modo costruttivo, considerando i diversi punti di vista</li><li>• Vivere gli errori (propri e altrui) come occasioni di apprendimento e miglioramento</li></ul> |
|                | Leadership           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Energia e capacità di coinvolgimento interpersonale</li><li>• Trasferire feedback costruttivi e sostanziali (di apprezzamento e miglioramento)</li></ul>                       |
| Responsabilità | Integrità            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assumersi la responsabilità delle proprie decisioni, azioni e relative conseguenze</li></ul>                                                                                   |
|                | Coerenza             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fare quel che si dice e dire quel che si fa</li></ul>                                                                                                                          |
|                | Onestà intellettuale | <ul style="list-style-type: none"><li>• Agire e comunicare con sincerità e lealtà</li></ul>                                                                                                                            |

Dal 2020 i **comportamenti** delle Persone del Gruppo sono oggetto di **autovalutazione** e **valutazione** da parte dei responsabili, estesa anche a colleghi e collaboratori in via facoltativa. La valutazione rientra tra gli **obiettivi di performance** delle Persone delle Gruppo, cui è legata l'erogazione delle componenti variabili di remunerazione e che comprende anche **parametri di natura non finanziaria**.

Il **Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi** contribuisce al **successo sostenibile** del Gruppo:

- **Compliance**, funzione di controllo di secondo livello che concorre 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**; Nel 2020, oltre il consueto presidio dell'evoluzione normativa, particolare effort è stato dedicato alle seguenti attività:

- supporto alla definizione dei processi di contingency per l'emergenza COVID-19;
- trasparenza, contrasto all'usura, diritti degli Azionisti, antitrust e pratiche commerciali scorrette;
- framework europeo ESG (Ambiente, Società, Governance).
- **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, nonché la sua conformità rispetto alla normativa di settore. Nel 2020, nell'ambito delle consuete attività di presidio sull'operatività della clientela, è stata effettuata un'attività di monitoraggio sui nuovi prodotti istituiti e sui finanziamenti garantiti dallo Stato per l'emergenza COVID-19. Tutti i Dipendenti del Gruppo hanno fruito del corso obbligatorio su *Antiriciclaggio 2020: le novità della IV e V Direttiva UE*;



- **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 a evitarne la ricorrenza.  
Nel 2020 le verifiche si sono focalizzate su:
  - **rischi emergenti derivanti dalla situazione emergenziale correlata alla pandemia**, con attività finalizzate a valutare l'adeguatezza dei nuovi processi di vendita e di relazione a distanza con la clientela, oltre agli impatti sul rischio di credito. Particolare attenzione è stata posta sul rischio cyber, effettuando attività di analisi sulla sicurezza dei sistemi di accesso da remoto utilizzati dai Dipendenti e verificando la corretta gestione delle problematiche identificate nell'ambito di simulazioni di attacchi informatici e incidenti di sicurezza IT;
  - **antiriciclaggio**, mediante attività di ispezione sui singoli punti vendita, individuati con un criterio risk based in base agli indicatori del rischio riciclaggio, nonché analisi trasversali aventi ad 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;
  - **raccolta amministrata**, attraverso un'importante campagna di monitoraggio volta a presidiare i rischi connessi alla concentrazione degli asset e per comprendere meglio le risultanze delle numeriche sull'operatività effettuata in autonomia dalla clientela dei canali evoluti. È stato effettuato anche un assessment degli indicatori in uso con l'implementazione di nuovi segnalatori a presidio delle suddette tematiche;
  - **frodi interne**, attraverso azioni di governo e mitigazione del rischio articolate in:
    - I. **misure di prevention**: sono state erogate pillole formative alle reti del private banking e della consulenza finanziaria per

- sensibilizzare i manager su segnali deboli che possono determinare una condotta non lecita;
- II. **attività di detection**, per anticipare la rilevazione della frode, con particolare riferimento al sistema di indicatori di rischio e alle campagne di controllo su schemi comportamentali a rischio in grado di intercettare operazioni che possono celare comportamenti fraudolenti;
  - III. **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;
- **governance**: attraverso verifiche tese al miglioramento dei processi relativi alle parti correlate e all'applicazione delle disposizioni previste per gli Amministratori indipendenti;
  - **risk culture**, attraverso consulenze specifiche in tema antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo, rischi operativi e di credito, indirizzate ai responsabili di filiale, centri small business e titolari di centri imprese;
- **Risk Management**, funzione preposta al processo di **gestione dei rischi** e a garantire la separazione tra la definizione della loro strategia di gestione, misurazione, controllo e verifica dell'adeguatezza del loro sistema di misurazione e gestione.  
Nel 2020 la funzione ha partecipato a gruppi di lavoro interfunzionali sul presidio dei rischi ESG<sup>1</sup> e ha intensificato il monitoraggio del rischio attraverso **prove di stress su eventi specifici avversi** e movimenti congiunti di un insieme di variabili economico-finanziarie in **ipotesi di scenari avversi**. L'emergenza epidemiologica ha intensificato la frequenza delle prove - **da annuali a mensili** - che si sono focalizzate sulla modalità di applicazione degli scenari a fini contabili, quantificazione della risk tolerance, quantificazione dell'adeguatezza patrimoniale in condizioni avverse, quantificazione dell'adeguatezza di liquidità e simulazione dell'avvicinamento del Gruppo *al point of non*

- viability*, per valutare la coerenza della soglie e tra i relativi processi di escalation. Alle suddette prove, sono state integrate attività di forecasting mensile, sia in condizioni baseline, che adverse. Le analisi di scenario sono state condivise con il Consiglio di Amministrazione e hanno contribuito alla definizione della strategia del Gruppo.
- 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 la 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.
- Policy e regolamenti interni contribuiscono ad assicurare **etica e integrità** nella gestione del business:
- **Codice di Comportamento Interno**: definisce **principi etici, valori aziendali e norme di comportamento** inerenti Dipendenti e Collaboratori esterni, operazioni personali, organizzazione interna e relazione con la clientela;
  - **Codice etico**: parte integrante del MOG 231/2001, esplicita i **principi e le norme di comportamento** che disciplinano i rapporti interni e le relazioni con gli stakeholder;
    - **Codice etico e di condotta per i Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede e gli agenti**: include principi volti a garantire **correttezza, moralità e onestà**;
  - **Sistema interno di segnalazione delle violazioni** (c.d. **Whistleblowing**): definisce specifiche procedure per la **segnalazione di fatti o atti che possono costituire una violazione di norme**:
    - disciplinanti l'attività bancaria;
    - disciplinanti l'attività finanziaria;
    - in materia di prevenzione del riciclaggio e del

- finanziamento del terrorismo;
- in materia di responsabilità amministrativa delle Società e degli enti o violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01;
  - disciplinanti l'attività svolta da compagnie assicurative e intermediari assicurativi ai sensi del Codice delle Assicurazioni Private;
  - della disciplina in materia di concorrenza tra imprese.
- La Capogruppo, unitamente alle altre Società del Gruppo sensibili all'esigenza di **assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali**<sup>1</sup>, 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 dal Decreto.
- Nel 2020, nell'ambito della *Parte Speciale* del MOG, sono individuate le aree potenzialmente esposte al rischio di realizzazione delle fattispecie di reato, le attività a rischio, i processi aziendali impattati, i rischi potenziali di commissione dei reati (secondo un approccio "risk based"), unitamente ai presidi (protocolli di controllo) atti a evitare il verificarsi di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01 e delle sanzioni applicabili.  
Nel MOG 231 è stata introdotta l'attribuzione alle fattispecie di reato di un indice di rischio potenziale (IR) correlato a:
- impatto potenziale delle violazioni suscettibili di sanzioni pecuniarie e/o interdittive;
  - probabilità di accadimento;
  - professional judgement, una rivalutazione case-by-case che identifica la business relevance del reato in analisi. La rivalutazione è finalizzata ad abbattere del 60% l'IR in caso di fattispecie di reato "non Business Relevant".
- Il MOG 231 è stato integrato con l'adozione di un Codice Etico volto a comunicare i principi e le norme di comportamento del Gruppo nelle relazioni con tutti gli stakeholder, interni ed esterni.**

1. Fattori ESG (Environmental, Social, Governance).

1. Sono escluse dal perimetro Credemholding e Credem CB.



La Parte Generale del MOG e il Codice Etico sono pubblicati in un'apposita sezione del sito internet dedicata al D.Lgs. 231/2001.

**Incidenti confermati di corruzione e azioni intraprese.**

Nel 2020, in continuità con gli anni precedenti, non è stato riscontrato alcun caso di non conformità che abbia determinato il verificarsi di reati corruttivi.

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 Codice di Comportamento Interno, il Codice etico, il 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) e il **Sistema Disciplinare** idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

**Trasparenza**

Per garantire il presidio sulla trasparenza dei servizi bancari e finanziari, il Gruppo è dotato di una policy che recepisce gli indirizzi di **integrità ed etica gestionale nei confronti dei Clienti** finalizzati a garantire:

- **chiarezza delle informazioni e facilità di accesso;**
- **comprensibilità dei diritti e dei costi legati ai servizi;**
- **comparabilità tra le diverse offerte di mercato disponibili.**

Sulla intranet aziendale è presente il **portale Trasparenza** che contiene:

- istruzione operative (processi di vendita e di governance);

- espositori dedicati per filiali e centri imprese;
- fogli informativi e informazioni pubblicitarie in vigore;
- i contenuti del portale Credito al Consumo;
- merchandising per filiali, centri small business e centri imprese;
- formazione: corso online *La Banca e il Cliente*.

Per **garantire un'informazione completa e accessibile**, sul **sito internet** della Capogruppo è presente la **sezione Trasparenza**, che contiene:

- fogli Informativi riguardanti le caratteristiche dei servizi Credem;
- Key Information Documents relativi agli strumenti derivati Over The Counter (OTC) negoziati dalla Banca;
- guide della Banca d'Italia, per aiutare il consumatore nella scelta dei servizi;
- avvisi, ivi inclusa la relazione annuale sul **rating di legalità**;<sup>1</sup>
- operazioni a premio promosse da Credem;
- una sezione dedicata alle segnalazioni (numero verde e email dedicati, pagina Facebook aziendale, disponibilità del consulente in filiale, indicazioni utili per inoltrare un reclamo e la rendicontazione annuale dei medesimi) e aperta ad accogliere consigli e suggerimenti.

**Meccanismi per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica e all'integrità dell'organizzazione**

Il sistema di segnalazione delle violazioni - **Whistleblowing**<sup>2</sup> - riconduce a un sistema normativo interno<sup>3</sup> che definisce:

- perimetro di riferimento;
- ruoli e responsabilità;
- misure di protezione volte a garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto segnalante e segnalato;
- le modalità previste per l'inoltro delle segnalazioni;
- un elenco esemplificativo degli atti o fatti che possono costituire una violazione oggetto di segnalazione.

Il sistema è caratterizzato dalla presenza di un responsabile del sistema unico per tutte le Società

del Gruppo (responsabile Funzione Internal Audit di Credem) e di un responsabile supplementare (Compliance Officer di Credem).

Ciascun Dipendente, Stagista, Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede o Agente in attività finanziaria in forza presso il Gruppo Credem, può segnalare eventuali condotte illecite delle quali è venuto a conoscenza.

Le segnalazioni possono essere effettuate utilizzando un **canale digitale dedicato** (piattaforma Whistleblowing), attraverso **modalità cartacea o elettronica**, tramite e-mail indirizzata a una casella dedicata.

Le indicazioni ricevute vengono esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti, che differiscono dalle ordinarie linee di reporting, per **assicurare che il soggetto preposto alla ricezione, esame e 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**.

Il segnalante può verificare personalmente, attraverso l'uso di codici personali (username e password dedicate erogate dalla piattaforma stessa), la presa in carico e l'evoluzione della propria segnalazione.

In collaborazione con l'**Academy Credem** è stata **realizzata una video-pillola formativa obbligatoria: a dicembre 2020 è stata fruita dal 93% dei Dipendenti/Collaboratori**.

Per ciascuna Società viene redatta una **relazione annuale con il riepilogo delle segnalazioni ricevute**, indirizzata al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale, OdV 231/2001 e al Comitato Consiliare Rischi di Gruppo.

**Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio e rispettivi esiti.**

Nel 2020, in continuità con gli anni precedenti, non è stata intrapresa nessuna azione legale nei confronti della Capogruppo in materia di concorrenza sleale.

**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 2020, in continuità con gli anni precedenti, non è stata comminata alcuna sanzione associata a eventi di non-conformità con leggi e regolamentazioni ambientali.

38

1. Indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale.

2. Il sistema interno di segnalazione delle violazioni è stato adottato da Credem, Banca Euromobiliare, Euromobiliare Asset Management SGR, Credem Private Equity, Credemvita, Credemeasing, Credemfactor, Avvera, Euromobiliare Fiduciaria, Credemtel, Magazzini Generali delle Tagliate ed Euromobiliare Advisory SIM,

3. Regolamento di Gruppo, Sistema interno di segnalazione delle violazioni, manuale operativo.

# 1.11

## Diritti umani

Nel 2020 il Gruppo ha sottoscritto la Guida sui Diritti Umani realizzata dal World Business Council for Sustainable Development, un'organizzazione globale di aziende che condividono obiettivi di sostenibilità.  
La sottoscrizione è finalizzata a:

- aumentare la conoscenza e consapevolezza dei diritti umani nella realtà aziendale;
- diffondere la leadership;
- coinvolgere e interagire in modo consapevole con gli stakeholder di riferimento.

La Guida rappresenta un ulteriore tassello per garantire il rispetto delle diversità culturali, sociali, ideologiche, di genere e di età, contrastando intimidazioni e molestie sul luogo di lavoro e trova puntuale riscontro nella regolamentazione interna indirizzata ai seguenti stakeholder del Gruppo:

- **Dipendenti e Collaboratori:** per promuovere una cultura d'impresa inclusiva, favorendo il rispetto e la valorizzazione di ogni Persona e garantendo pari opportunità in tutte le fasi dell'esperienza professionale (assunzione, crescita, formazione, compensation), quali:
  - salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
  - conciliazione tra vita privata e professionale, in particolare mediante un articolato piano di welfare (Salute e benessere, Supporto personale, Tempo libero, Worklife balance, Potere d'acquisto, Protezione);
  - formazione, per favorire l'acquisizione di competenze e di comportamenti abilitanti al raggiungimento di obiettivi individuali e di squadra;
  - retribuzione adeguata, per garantire merito, trasparenza ed equità.
- **Clienti:** l'impegno per il rispetto dei diritti umani è garantito anche nei confronti dei Clienti, attraverso:
  - principi di sana e corretta gestione del rischio;

- tutela della privacy e della sicurezza dei dati;
- lotta al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo;
- servizi con finalità sociali e ambientali e investimenti socialmente responsabili, caratterizzati da metodologie di screening che includono anche il rispetto dei diritti umani.
- **Fornitori:** per promuovere la sostenibilità della catena di fornitura, il Gruppo esige l'adozione di standard di condotta coerenti e compatibili con i propri principi etici. Tali obblighi costituiscono condizione imprescindibile per l'instaurazione e/o prosecuzione dei rapporti contrattuali.

Il Modello di Organizzazione e Gestione predisposto ai sensi del D.lgs. 231/01 è stato 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 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 a diversi ambiti di operatività e produce, direttamente o indirettamente, impatti sugli stakeholder:

### Registro degli stakeholder e aree di impatto

| Stakeholder                | Aree di impatto                                                                 | Indice      |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Clienti                    | • Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine                            | 140         |
| Clienti/Persone del Gruppo | • Privacy dei dati personali e sensibili                                        | 90 - 91     |
| Infosfera                  | • Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani   | 99 - 103    |
| Persone del Gruppo         | • Contrasto alle molestie del personale                                         | 140         |
|                            | • Libertà di associazione sindacale                                             | 57; 128     |
|                            | • Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione                    | 71; 72; 140 |
|                            | • Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro              | 68 - 70     |
| Fornitori                  | • Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura | 106 - 107   |



Fondazione Nazionale della Danza, progetto Danza e Fragilità, in partnership con Credem.



# Armonia

Mitigare l'impatto ambientale e climatico, muoversi e agire in armonia con il Pianeta.

I nostri passi:

**-11,9%**

Consumi energetici interni all'organizzazione (GJ)

**-55,6%**

Consumi energetici esterni all'organizzazione (GJ)

**-29,4%**

Emissione dirette SCOPE 1 (tCO<sub>2</sub>eq)

**-14,8%**

Emissioni indirette SCOPE 2 location based (tCO<sub>2</sub>eq)

**-49,3%**

Emissioni indirette SCOPE 3 (tCO<sub>2</sub>eq)



2.1

Obiettivo Carbon Neutral

Le emissioni del Gruppo Credem sono costituite da:

- emissioni dirette di gas a effetto serra (SCOPE 1), riconducibili ad **attività interne all'organizzazione** (emissioni risultanti dal consumo di gas per il riscaldamento degli ambienti e di carburante per la flotta auto aziendale);
- emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 2), riconducibili a **consumi energetici interni per utilizzo degli edifici** (emissioni risultanti dalla generazione di elettricità acquistata). A tal proposito si segnala che il **100% dell'energia elettrica acquistata dal Gruppo proviene da fonti rinnovabili certificate**;
- altre emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 3), riconducibili ad **attività aziendali**, ma che provengono da fonti che non sono di proprietà o che non sono controllate da Credem (in tale contesto il Gruppo calcola e fornisce disclosure delle emissioni generate dalle trasferte con mezzi di trasporto pubblici e auto private dei Dipendenti e dal consumo di carta).

Credem ha pianificato un percorso per raggiungere la **Carbon Neutrality entro il 2025**, caratterizzato dai seguenti step:

- 2021: quantificazione della **carbon footprint**, che esprime in CO<sub>2</sub> equivalente il totale delle emissioni di gas a effetto serra associate direttamente o indirettamente all'organizzazione (SCOPE 1, 2 e 3), attraverso un processo di carbon assessment finalizzato ad affinare l'inventario delle emissioni generate e la contestuale redazione di una carbon reduction roadmap;
- 2020-2023: definizione di specifici target di riduzione degli impatti ambientali<sup>1</sup>:
  - consumi energetici interni all'organizzazione (GJ): -10%
  - consumi energetici esterni all'organizzazione (GJ): -12 %

- emissioni dirette SCOPE 1 (tCO<sub>2</sub>eq): - 12 %
- emissioni indirette SCOPE 2 location based (tCO<sub>2</sub>eq): - 19 %
- emissioni indirette SCOPE 3 (tCO<sub>2</sub>eq): - 10%;
- entro il 2025: compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> residue con un numero equivalente di **carbon credits**, mediante un progetto di afforestazione; l'United Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) ha istituito la certificazione e vendita di crediti di carbonio:
  - n. 1 carbon credit equivale a una tonnellata di CO<sub>2</sub> rimossa dall'atmosfera. È previsto l'acquisto di un lotto di crediti di carbonio certificati Verified Carbon Standard (VCS), emessi dal principale standard internazionale VERRA, soggetti ad audit da parte di un ente terzo indipendente e riconosciuti dall' UNFCCC.

Il raggiungimento della Carbon Neutrality è in linea con l'**Accordo di Parigi sul clima**<sup>2</sup>, con l'**Agenda ONU 2030**<sup>3</sup> e favorisce il raggiungimento di obiettivi:

- **ambientali**: attraverso la riduzione di gas serra, la produzione di ossigeno e la protezione della biodiversità;
- **sociali**: attraverso la creazione di nuove possibilità di istruzione, educazione e occupazione collegate ai progetti di afforestamento e di sviluppo sociale nei Paesi in via di sviluppo in cui viene realizzato il progetto;
- **economici**: attraverso un chiaro e deciso impegno green che favorisce la fidelizzazione di nuovi segmenti di business e che è oggetto di attenzione crescente da parte degli stakeholder del Gruppo.

Nel 2020 il Gruppo ha partecipato al **CDP (ex Carbon Disclosure Project)**, **sistema di divulgazione a livello globale per la gestione degli impatti ambientali** del settore privato, in grado di fornire informazioni e dati ambientali a Investitori e Mercato.



Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia, giardino, Direzione generale Credem.

Gli impatti vengono mappati attraverso questionari ad hoc.

Credem ha completato il questionario in ambito Climate Change, che incentiva a comunicare efficacemente le strategie aziendali di misurazione delle emissioni e di gestione dei rischi e delle opportunità associate agli effetti del cambiamento climatico e permette di confrontare le imprese del medesimo settore di business, anche a livello internazionale. CDP conferisce alle società partecipanti uno scoring dalla A alla D, per misurare la completezza della divulgazione, la consapevolezza e gestione dei rischi ambientali e la crescente implementazione di politiche, obiettivi e KPIs correlati:

- **A: Leadership**
- **B: Management**
- **C: Awareness**
- **D: Disclosure.**

Il Gruppo Credem, nel primo anno di partecipazione, ha ottenuto lo score **C - Awareness**, che attesta **consapevolezza e conoscenza** dei temi e sugli impatti inerenti il climate change.

1. Si considerino i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target al 2023.

2. L'Accordo di Parigi è un accordo tra gli Stati membri della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, riguardo alla riduzione di emissione di gas serra, e alla finanza, a partire dall'anno 2020.

3. L'Agenda è stata istituita nel 2015 dall'ONU e ha definito 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile da attuare entro il 2030, per garantire un percorso di sviluppo sostenibile al Pianeta e alle Persone.



2.2

L'analisi del rischio climate change

Il cambiamento climatico sta guidando alcune delle più profonde trasformazioni globali. Sono già visibili gli impatti su prodotti e servizi, catene di fornitura, perdita di valore di beni causati da eventi naturali più frequenti e gravi legati al clima, nonché da cambiamenti a livello di policy e legislazione. Investitori, Regolatori e altri stakeholder richiedono sempre più spesso informazioni trasparenti sugli impatti del cambiamento climatico. In tale contesto anche il Gruppo Credem è impattato dal rischio climate change, che include:

- **rischi fisici**, legati al verificarsi di eventi catastrofici acuti (tempeste, inondazioni, incendi) o cronici (cambiamenti di temperatura), che impongono un prezzo in termini di sofferenza umana e di distruzione del capitale fisico, indebolendo la capacità di rendimento degli investimenti, la capacità di rimborso e di servizio del debito di imprese e famiglie e riducendo il valore degli attivi conferiti in garanzia;
- **rischi di transizione**, originati dalla transizione verso un'economia low-carbon e climate-resilient (rischi di policy, legali, tecnologici, di mercato e reputazionali).

Nel 2020 è stata avviata una prima analisi settoriale relativa ai rischi ambientali indiretti per valutare l'esposizione al rischio climate change, in termini di rischi fisici e di transizione, dei portafogli crediti<sup>1</sup> e investimenti (di proprietà e gestioni patrimoniali)<sup>2</sup>.

A seguito dell'analisi è emersa una maggiore esposizione al rischio fisico del portafoglio crediti rispetto agli investimenti e un'esposizione media al rischio di transizione, sia per il portafoglio crediti che per gli investimenti.

Nel 2021 si proseguirà con un approfondimento dell'analisi relativa all'esposizione ai rischi ambientali indiretti, con la definizione della governance e di una strategia in ambito climate change e l'integrazione dei rischi legati al cambiamento climatico nei processi di risk management del Gruppo, in linea con le raccomandazioni delle Autorità di Vigilanza.



Fondazione Nazionale della Danza, *Improvvisazione*, Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia.

2.3

Consumi energetici ed emissioni di gas a effetto serra

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

Parallelamente sono state definite politiche per agire sulla leva dei consumi: a integrazione del piano annuale di efficientamento energetico, è stato definito un piano straordinario pluriennale. Con riferimento alla definizione delle politiche attive sulla leva dei consumi, nella rendicontazione 2019 era stato definito un target di riduzione dei consumi dell'8% da raggiungere nel 2024 (rispetto alla baseline del 2019); questo obiettivo è stato rivisto e potenziato con una **riduzione del 10% da raggiungere nel 2023**, grazie agli interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico, al potenziamento dello smart working, alla razionalizzazione rete fisica di vendita e al contenimento delle percorrenza della flotta auto aziendale.

Con riferimento agli interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico inseriti nel piano straordinario sono stati raggiunti i seguenti obiettivi:

- implementazione del **Building Energy Management System (BEMS)**, che ha introdotto un'automazione di alto livello all'interno degli edifici anche con logiche di **machine learning**, in grado di veicolare, controllare e ottimizzare

il funzionamento degli impianti più energivori e **monitorare in tempo reale i consumi energetici**. Il progetto ha riguardato un pilota di n. 40 filiali e l'immobile direzionale di Milano ed è caratterizzato da una successiva estensione ad altre n. 100 filiali nel corso del prossimo quinquennio;

- è stata eseguita la prima tranche del progetto di **relamping** costituito da n. 20 interventi di sostituzione di impianti di illuminazione fluorescenti esistenti con altri a LED (a cui se ne aggiungeranno altri 30 nella primo semestre 2021). Sull'intero perimetro è possibile stimare un risparmio, rispetto alla baseline del 2019, di 2.200 GJ con una conseguente riduzione di emissioni di 200 Tonn. CO<sub>2</sub> eq (metodo location based) - dati che inizieranno a consolidarsi al termine del 2021 (e che pertanto non fanno parte della presente rendicontazione).

Nell'ultimo triennio il **piano ordinario annuale** di efficientamento ha consentito di realizzare n. 96 interventi (n. 31 nel 2020) inerenti:

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

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 m<sup>2</sup>. L'impianto è stato progettato per erogare una potenza di picco nominale di 400 kW e nel 2020 ha permesso l'autoproduzione di 402.457 kWh di energia elettrica, prevalentemente a uso dei magazzini stessi.

46

1. Il perimetro di analisi include i crediti (prestiti, mutui, leasing e factoring) erogati ai clienti-imprese dalla Capogruppo, Credemleasing, Credemfactor e Banca Euromobiliare, al 31.12.2019.

2. L'analisi degli investimenti ha distinto, da un lato, investimenti di proprietà e investimenti garantiti dalla società, dall'altro, gestioni patrimoniali e fondi comuni di investimento: la prima tipologia ha incluso investimenti della capogruppo e di Credemvita al 31.12.2019, la seconda tipologia ha incluso investimenti gestiti da Credemvita, Euromobiliare Asset Management SGR e Euromobiliare Advisory SIM, al 31.12.2019.



Le iniziative e gli obiettivi descritti in ambito immobiliare, unitamente alle altre iniziative riguardanti i processi organizzativi (remote working, razionalizzazione della rete fisica di vendita e trasferte per missioni di lavoro), hanno contribuito alle seguenti riduzioni di consumi energetici rispetto alla baseline 2019:

- -11,9% dei consumi energetici interni all'organizzazione (rispetto a un target 2020 del -8%) riconducibili al potenziamento del remote working, alla razionalizzazione della rete fisica di vendita (con impatti sui consumi degli edifici) e al contenimento delle percorrenze chilometriche della flotta auto aziendale e a interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico;
- -55,6 % dei consumi energetici esterni all'organizzazione (rispetto a un target 2020 del -12%) riconducibili perlopiù al contenimento delle percorrenze chilometriche delle auto private dei Dipendenti per trasferte /missioni, ma anche alla riduzione delle trasferte in aereo e treno.

Conseguentemente, rispetto al 2019, si sono registrate le seguenti riduzioni di emissioni di CO<sub>2</sub>eq:

- -29,4% emissioni Scope 1 (rispetto a un target 2020 del -9%) riconducibili al potenziamento del remote working e alla razionalizzazione della rete fisica di vendita (con impatti sui consumi degli edifici), al contenimento delle percorrenze chilometriche della flotta auto aziendale, a interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e ed alla riduzione delle perdita di gas fluorurati (FGAS) inerenti gli impianti di climatizzazione;
- -14,8% emissioni Scope 2 - metodologia location based (rispetto a un target 2020 del -10%) riconducibili perlopiù al potenziamento del remote working e alla razionalizzazione delle rete fisica di vendita (con impatti sui consumi degli edifici), ma anche a interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico;
- -49,3% emissioni di Scope 3 (rispetto a un target 2020 del -10%) riconducibili perlopiù al contenimento delle percorrenze chilometriche delle auto private dei Dipendenti per trasferte/missioni, ma anche alla riduzione delle trasferte in aereo, treno e alla riduzione dei consumi di carta.

M'illumino di Meno

Il 6 marzo 2020 Credem ha aderito alla XVI edizione di **M'illumino di meno**, la giornata del **risparmio energetico** e degli **stili di vita sostenibili**, ideata da Rai Radio2 e Caterpillar e dedicata:

- ad aumentare gli alberi, le piante e il verde;
- al risparmio energetico, attraverso l'invito a spegnere le luci per testimoniare l'interesse per il futuro dell'umanità.

Il Gruppo ha partecipato per il secondo anno consecutivo all'iniziativa:

- **incrementando la propria foresta:** in Campania n. 55 alberi di ulivo sono stati piantumati da contadini locali contribuendo alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica delle Comunità locali;
- dalle ore 18.00 alle ore 20:00 **la Direzione generale di Credem ha spento l'illuminazione** (eccetto quella necessaria a garantire adeguate condizioni di sicurezza).

Emissioni da fughe di gas come HFC da apparati di climatizzazione degli edifici

Il progressivo miglioramento del processo di mappatura delle emissioni generate ha consentito di rendicontare le emissioni conseguenti a fughe di gas refrigeranti HFC (idro-fluorocarburi) da impianti di climatizzazione. Attraverso le società addette ai servizi di manutenzione è stato condotto uno specifico censimento delle perdite di gas frigorigeni avvenute nel 2019, equivalenti a 639,9 Tonn. CO<sub>2</sub>eq., e nel 2020, equivalenti a 278 Tonn. CO<sub>2</sub>eq.

Emissione di sostanze nocive per lo strato di ozono

Al termine del 2020 residuano n. 8 impianti contenenti gas HCFC e CFC (nello specifico R22). Non sono tuttavia state rilevate perdite o fughe di gas. L'obiettivo è azzerare la presenza dei suddetti impianti entro il 2021. Per gli impianti di spegnimento automatico non sono presenti dispositivi contenenti Halon, altri gas rientranti nelle categorie CFC e HCFC o inseriti nel protocollo di Montreal.



Fondazione Nazionale della Danza, progetto *Danza e Fragilità*, in partnership con Credem.



## 2.4

# Gestione della flotta aziendale e mobilità sostenibile

Il **servizio mobilità** opera per coniugare le esigenze di mobilità professionale dei Dipendenti con parametri di efficienza, economicità, misurazione e contenimento degli impatti ambientali. Il parco auto aziendale è composto da n. 363 auto:

- n. 326 diesel a uso promiscuo;
- n. 1 ibrida benzina a uso promiscuo;
- n. 30 diesel destinate a unità organizzative per uso specifico di servizio;
- n. 6 elettriche.

Nel 2020 sono state attivate le seguenti **analisi** relative alla **mobilità sostenibile**:

- valutazione inerente l'adozione di **biciclette elettriche a pedalata assistita** nelle sedi direzionali di Credem e delle Società del Gruppo e altre sedi ubicate in centri storici per soddisfare la necessità di spostamenti di breve percorrenza. L'indagine è stata aperta a tutte le Persone del Gruppo e ha consuntivato:
  - una preponderante disponibilità all'utilizzo del mezzo (97%, il 37% con cadenza settimanale);
  - la necessità di avere a disposizione punti di ricarica e parcheggi per il deposito del mezzo.
- valutazione inerente l'inserimento in carlist di veicoli con alimentazione alternativa (**auto ibride plug-in**), la cui batteria può essere ricaricata con una presa domestica o una colonnina pubblica. L'indagine è stata rivolta ai referenti delle auto aziendali a uso di servizio e ha consuntivato che:
  - il 64% dei tragitti supera i 100 km a tratta;
  - il 64% delle auto sono depositate in parcheggi pubblici (strisce blu o garage in affitto) e il 36% in aree cortilive delle filiali o adiacenti.

A valle delle suddette analisi sarà valutato il progressivo inserimento di biciclette elettriche a pedalata assistita e di auto ibride plug-in in

sostituzione delle attuali alimentate a gasolio, anche attraverso un costante monitoraggio del rapporto costo-beneficio e delle nuove tendenze del mercato automobilistico.

Sulla piattaforma di **carpooling aziendale** – Jojob – sono iscritti n. 316 Dipendenti, che nel 2020 hanno effettuato n. 6.852 viaggi e percorso n. 208.070 km: il servizio ha consentito un risparmio di oltre 14 tonnellate di CO<sub>2</sub>. Si è altresì proceduto a confermare le limitazioni di cilindrata e potenze delle vetture in car-list.

Anche nel 2020 tutte Persone del Gruppo hanno utilizzato **Hangouts**, un servizio di Google Workspace, 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 n. **301.770 accessi** per le riunioni virtuali e il **98%** della formazione **è stata erogata online** con conseguenti benefici sugli impatti ambientali legati agli spostamenti fisici ottimizzati.

## 2.5

# Materiali utilizzati e rifiuti prodotti<sup>1</sup>

La gestione degli acquisti di materiale da ufficio e del loro smaltimento al termine dell'utilizzo è affidata alla funzione **Coordinamento Strutture Logistiche**, che unitamente alla funzione **Information Technology** presidia progetti e iniziative finalizzati alla riduzione dell'utilizzo di carta e toner/ 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, a optare per stampe fronte/retro;
- l'adozione di best practices finalizzate a coprire il fabbisogno di breve periodo, per ridurre le scorte di materiale economale, riducendo sprechi e rischi correlati al macero di articoli in giacenza non più utilizzabili per cambi normativi o di prodotto.

Nel 2020 la dematerializzazione dei documenti e la vendita di servizi online ha consentito di **ridurre del 30% il consumo di carta**.

**L'utilizzo di carta riciclata è passato** dal 73,54% del 2019 al **92,82%**, conseguito attraverso un cambio di strategia aziendale che ne ha esteso l'utilizzo alla maggior parte degli utenti aziendali: per il 2021 è stata pianificata la completa estensione alla Capogruppo e a tutte le Società del Gruppo. Per i **toner** maggiormente utilizzati è stato attivato un processo interno di **economia circolare** che garantisce il loro recupero e restituzione al produttore per la rigenerazione e il successivo riutilizzo, riducendo significativamente la produzione di rifiuti.

I rifiuti speciali (toner e cartucce per stampanti che non rientrano in un processo di economia circolare), vengono conferiti al committente incaricato che li avvia, ove possibile, al mercato del riciclo. Nel 2020 i rifiuti prodotti sono stati **smaltiti tramite riciclo (100%)**.

Anche nel 2020 il **materiale hardware è stato inserito in un ciclo di economia circolare**, promuovendo una campagna di riuso attraverso la cessione del materiale a enti/stakeholder e/o il disassemblaggio per recuperare parti di ricambio e/o materie prime:

- n. 680 notebook dismessi e in giacenza sono stati ricondizionati e inseriti nuovamente nel ciclo di economia circolare aziendale;
- n. 115 desktop sono stati donati al Territorio, in concomitanza dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

È proseguito il progetto **Plastic Free** finalizzato alla progressiva riduzione del consumo di plastica mediante:

- l'installazione di n. **9 nuovi erogatori a rete idrica filtrata** presso le sale ristoro, previste in ogni unità aziendale costituita da almeno 40-50 Persone;
- la progressiva **estensione della distruzione delle borracce** acquistate a tutte le Persone del Gruppo, anche al personale neoassunto.

Attualmente nel Gruppo sono presenti n. 15 erogatori a rete idrica filtrata e sono state distribuite n. 4.965 borracce.

1. La Società Gestimlux è esclusa dal perimetro di rendicontazione. L'approvvigionamento avviene tramite canali autonomi e non è presidiato dalla funzione Coordinamento Strutture Logistiche. La controllata è ubicata in Lussemburgo e i costi di spedizione sarebbero anti-economici.



## 2.6

### La foresta Credem

Anche nel 2020 Credem ha incrementato la foresta aziendale nata nel 2018 per sensibilizzare tutti gli stakeholder sull'importanza della salvaguardia e tutela del patrimonio ambientale.

Progetti di afforestazione e/o di protezione delle foreste esistenti contribuiscono infatti alla riduzione della CO<sub>2</sub>: gli alberi, attraverso la fotosintesi clorofilliana, sequestrano l'anidride carbonica e rilasciano ossigeno nell'aria.

La foresta è stata creata in Italia e, nel 2020, estesa all'Africa, in alcune zone del Kenya e del Camerun.

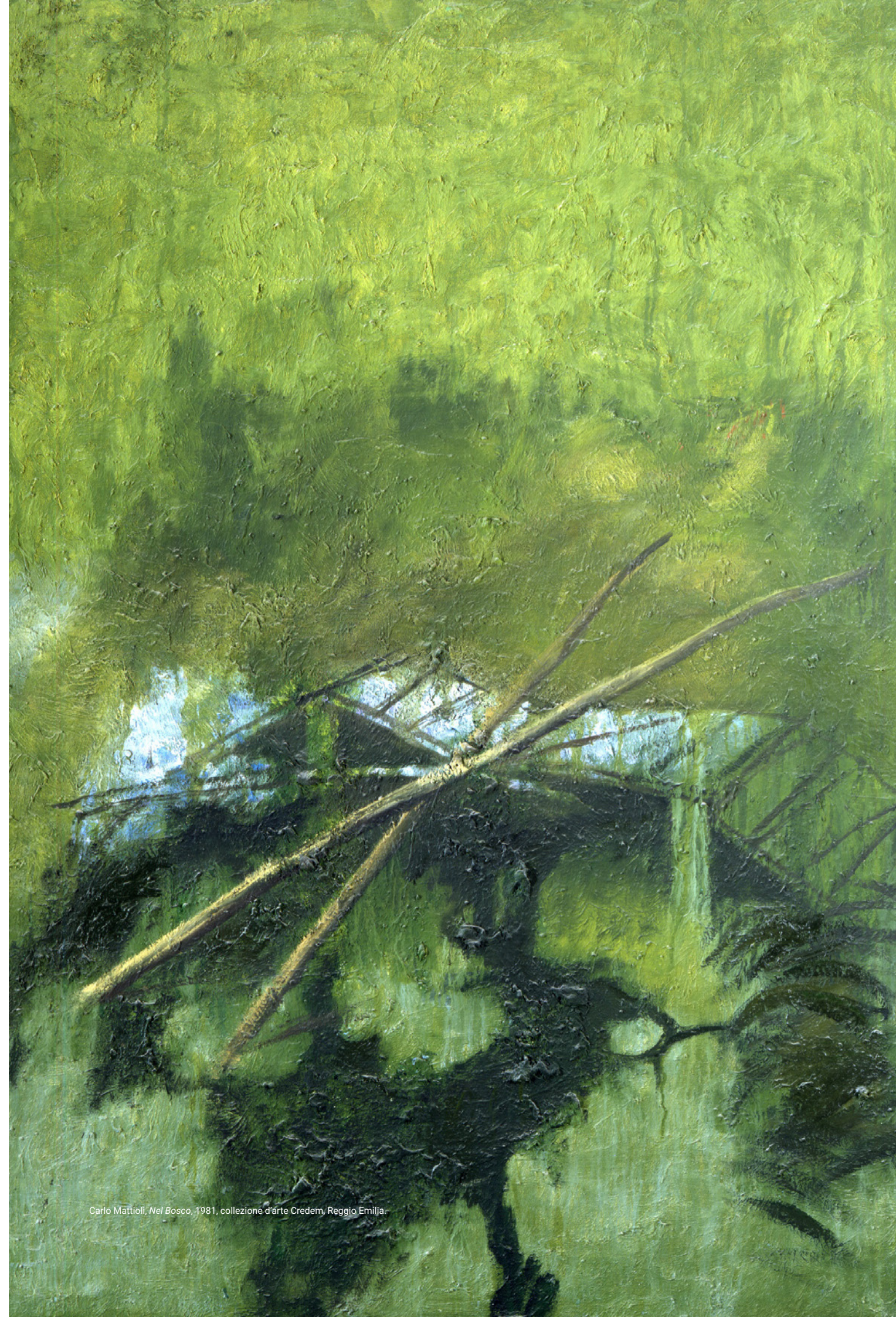
Gli alberi piantati sono correlati a progetti agroforestali dall'alto valore ambientale e sociale ubicati:

- nella valle dell'Alcantara, in collaborazione con l'Associazione Carpe Diem - Insieme per l'autismo Onlus - per favorire 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, per favorire il recupero sociale e produttivo dei beni liberati dalle Mafie;

- a Scafati, in Campania, in collaborazione con l'Associazione Libera e il Fondo Agricolo "Nicola Nappo", per promuovere legalità, giustizia e lotta alle Mafie;
- in Kenya e in Camerun, in collaborazione con Africa IPM Alliance, organizzazione di ricerca e formazione che promuove interventi di agricoltura sostenibile e con GIC-AFR, Onlus che favorisce l'imprenditorialità femminile nel settore dell'agricoltura.

**Nel 2020, la foresta ha raggiunto un totale di n.1.687 alberi che nei loro primi 10 anni di vita assorbiranno n. 96.900 kg di CO<sub>2</sub>, tutelando biodiversità e riqualificazione ambientale.**



Carlo Mattioli, *Nel Bosco*, 1981, collezione d'arte Credem, Reggio Emilia.



# Coinvolgimento

Essere parte del Gruppo, apprezzare e valorizzare le capacità, le competenze e le doti di tutte le Persone.

I nostri passi:



Certificazione Equal Salary

93%

Dipendenti in smart working

98%

Formazione e-learning



### 3.1

## Le nostre Persone

La gestione e lo sviluppo delle Persone rispondono all'esigenza di:

- avere un'identità di Gruppo diffusa e condivisa;
- garantire lo sviluppo di capacità e competenze;
- attrarre, trattenere e valorizzare Persone di valore;
- stimolare la motivazione al raggiungimento dei risultati e, conseguentemente, premiare capacità e valore.

#### Il processo di reclutamento

Il processo di reclutamento favorisce l'inserimento di Persone di qualità, attraverso la rilevazione del potenziale e l'analisi delle competenze e delle conoscenze funzionali ai bisogni e agli obiettivi del Gruppo.

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. Le dimensioni chiave della performance professionale sono:

- **Pensiero**, che si concretizza nella capacità di avere una visione d'insieme e autonomia nella presa di decisioni;
- **Relazione**, che si traduce nell'orientamento al Cliente, nell'efficacia comunicativa e nella predisposizione alla collaborazione e alla gestione delle Persone;
- **Azione**, identificativo dell'orientamento al risultato, organizzazione, metodo e flessibilità.

Il reclutamento dei neoassunti (under 30 diplomati o neo-laureati) avviene tramite:

- l'adozione di specifiche metodologie di rilevazione del potenziale;
- l'analisi delle competenze e delle conoscenze, i cui parametri sono definiti da una specifica policy di riferimento.

Il reclutamento del personale esperto prevede invece la peculiare analisi delle competenze professionali e attitudinali (ad esempio 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 (KPIs)**, coerenti con l'area di responsabilità e il livello decisionale delle Persone e articolati su quattro aree:

- **Redditività**, per misurare l'incremento dei ricavi e il presidio dei costi di competenza;
- **Clienti**, per misurare il numero dei Clienti esterni, la capacità di fidelizzazione e il livello di soddisfazione dei Clienti interni;
- **Rischi e processi**, per misurare l'efficienza di processo, il rispetto dei livelli di servizio condivisi, la prudente gestione del rischio di competenza e il rispetto delle normative interne ed esterne che governano lo svolgimento dei processi operativi;
- **Persone**, per misurare il percorso di skill assessment, la formazione normativa obbligatoria e la valutazione dei comportamenti.

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

Almeno una volta ogni 2 anni la funzione PEOPLE 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 caratteristiche individuali e opportunità aziendali: una volta all'anno tutti i Responsabili del Gruppo incontrano il gestore PEOPLE dedicato per una overview complessiva delle Persone di riferimento.

#### Job Rotation

La Job Rotation viene regolarmente pianificata per favorire lo sviluppo professionale e una migliore conoscenza e visione complessiva dell'azienda. Nel 2020 ha coinvolto il 28% delle Persone del Gruppo: sono stati affidati nuovi incarichi al 30% delle Donne e al 27% degli Uomini.

#### Relazioni industriali

Le **relazioni industriali**, continuative e regolari, vertono sulle principali tematiche organizzative e di politica commerciale.

L'istituzione della **Delegazione Sindacale di Gruppo** ha consentito di estendere la relazione a tutte le Persone del Gruppo, incluse quelle appartenenti a Società nelle quali non sono costituite Rappresentanze Sindacali Aziendali.

Nel corso del 2020 i principali argomenti di confronto hanno riguardato la pandemia da COVID-19: nelle fasi di maggiore criticità gli incontri si sono svolti con cadenza settimanale o quindicinale e le Organizzazioni Sindacali sono state informate sulle misure organizzative adottate per rafforzare gli strumenti di **tutela della salute delle Persone**, in particolare:

- intenso ricorso allo svolgimento dell'attività in remote working;
- gestione della consulenza alla clientela a distanza o previo accesso in filiale con appuntamento;

- adozione di tutti i presidi e i dispositivi di protezione previsti dalla legge e dai protocolli di categoria.

Anche nel 2020 si è svolto il consueto **incontro annuale** con le Organizzazioni Sindacali: sono stati analizzati ambiti di interesse condiviso (prospettive strategiche, profilo strutturale, qualità delle risorse umane e interventi specifici). Il confronto è stato esteso alla **Dichiarazione Non Finanziaria**, per una valorizzazione e condivisione delle politiche ambientali e sociali del Gruppo.

Durante l'incontro sono stati esplorati anche i seguenti temi:

- **formazione**, attraverso un Organismo Paritetico per la formazione che si riunisce con cadenza quadrimestrale;
- **politiche commerciali**, attraverso una Commissione bilaterale che tocca le segnalazioni riguardanti ambiti normati dall'accordo nazionale sulle politiche commerciali;
- altri argomenti legati alla contrattazione di secondo livello, (**Banca del Tempo, Lavoro agile**, ecc.).

#### 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 (KPIs) su base annuale** (Schede KPIs). Sono soggette alla valutazione tutte le Persone che nel corso dell'anno hanno prestato servizio per una durata tale da consentire una corretta e compiuta rilevazione dell'attività svolta.





Fondazione Nazionale della Danza, *Improvvisazione*, Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia.

## 3.2 L'indagine di clima

Anche nel 2020 il Gruppo ha effettuato un'**indagine di clima** annuale volta alla rilevazione del benessere organizzativo e della soddisfazione delle Persone attraverso un'analisi dettagliata inerente la vita aziendale, il ruolo professionale, il rapporto con il management e con i colleghi, la crescita professionale, la cultura e valori aziendali. L'indagine di clima effettuata a fine 2019 e consuntivata nel 2020 ha riscontrato la **partecipazione dell'81,1% del personale dipendente**, in **aumento del 3%** rispetto allo scorso anno. Gli **items** più significativi riguardano:

- 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%);
- orgoglio nel rappresentare l'azienda nei confronti di Clienti, Colleghi e Fornitori (77,6%);
- capacità di delega (74,9%);
- possibilità di svolgere un lavoro appassionante e coinvolgente (73,9%);
- disponibilità reciproca e collaborazione (72,2%);
- soddisfazione complessiva (65,3%).

I principali ambiti di miglioramento sono riconducibili a:

- gestione dell'errore;
- velocità dei processi decisionali;
- percezione della meritorietà;
- valorizzazione della diversità;
- opportunità di crescita professionale;
- reperibilità delle informazioni.

A seguito dell'analisi dei risultati sono state sviluppate iniziative finalizzate a rispondere alle aspettative emerse:

- investimento sulla **diversità**, con la costituzione di una **community** dedicata, iniziative di carattere formativo e informativo e la creazione dei **Diversity Coach**, che sono:

- ambasciatori della cultura inclusiva per l'area aziendale di riferimento;
  - portavoce di esigenze specifiche;
  - garanti della realizzazione delle iniziative;
  - partecipanti attivi ai tavoli di lavoro con la Direzione Centrale.
- accurato processo di analisi della **parità di condizioni retributive per Donne e Uomini**, confluito nella **certificazione Equal Salary** da parte della Equal Salary Foundation. L'indagine ha analizzato la parità di genere da molteplici angolazioni, rispetto alle quali l'aspetto retributivo ha rappresentato una risultante oggettiva e rilevante, ma non esclusiva;<sup>1</sup>
  - introduzione, nel sistema premiante, di un questionario di valutazione relativo ai **comportamenti** professionali, che incrocia il punto di vista personale, del Responsabile e dei Peers<sup>2</sup>;
  - ampliamento delle sperimentazioni di modelli organizzativi **"Teal"**<sup>3</sup>;
  - valorizzazione della **trasparenza** sui criteri di **meritorietà** alla base della scelta delle Persone, degli incrementi retributivi e dell'assegnazione di incarichi: per ciascuna promozione, aumento di inquadramento, attribuzione di incarichi manageriali o responsabilità progettuali, sono state diffuse comunicazioni specifiche, a garanzia della trasparenza dei provvedimenti adottati e delle motivazioni sottostanti;
  - potenziamento dell'infrastruttura di **remote working**, che durante l'emergenza epidemiologica dovuta alla pandemia da COVID-19, ha consentito a tutte le Persone del Gruppo di lavorare da remoto fino a n. 5 giorni settimanali su 5;
  - conferma, incremento e valorizzazione delle iniziative di **welfare aziendale**<sup>4</sup>;
  - aumento della conoscenza e condivisione sulle iniziative di sostenibilità, con conseguenti benefici sul clima aziendale, attraverso la frequente pubblicazione di comunicazioni sulla intranet aziendale e nel Portale dedicato **Futuro**

1. Cfr. *Inclusione ed eque opportunità*.  
2. Cfr. *Etica e identità*.  
3. Cfr. *Teal Organization*.  
4. Cfr. *Benessere e digital working place*.



**Sostenibile:** le iniziative sono state frutto di una progettualità maturata nell'ambito di un gruppo di lavoro interfunzionale permanente che si riunisce con cadenza mensile.

Per stimolare il coinvolgimento su temi strategici:

- la intranet aziendale è stata regolarmente aggiornata attraverso la pubblicazione di numerosi video della Direzione generale e documenti di allineamento sui principali eventi della vita aziendale (risultati di bilancio, operazioni straordinarie, misure per contenere e contrastare la pandemia);
- sono state predisposte survey specifiche sui seguenti temi di interesse generale:

- **modalità di gestione del remote working:** la survey ha coinvolto oltre 4.500 Persone e ha indagato n. 3 macro temi:

- remote working durante l'emergenza;
- smart working del futuro;
- organizzazione del lavoro. I principali benefici rilevati sono riconducibili alla riduzione degli spostamenti, minor impatto sull'ambiente, conoscenza di nuovi strumenti, flessibilità per la gestione familiare e maggior autonomia e fiducia. La quasi totalità delle Persone considera l'esperienza positiva, non ha riscontrato particolari difficoltà nel cambio di modalità lavorativa e ha dichiarato di voler continuare a utilizzare il remote working anche a emergenza conclusa. I punti di attenzione riguardano le relazioni interpersonali, la solitudine e l'isolamento dovuti all'impossibilità di svolgere l'attività professionale sul luogo di lavoro.

- **efficacia della Intranet aziendale:** la survey ha coinvolto quasi 2.000 Persone, che hanno confermato il massiccio utilizzo dello strumento in azienda e un livello di gradimento soddisfacente. Dall'indagine è emerso l'apprezzamento e il crescente utilizzo della suite Google Workspace.

- è stato organizzato uno specifico momento di coinvolgimento aperto a tutte le Persone del

Gruppo: il **Direttore generale** si è reso disponibile per rispondere a domande, dubbi e perplessità riguardanti la vita aziendale e i principali temi strategici. Sul social network interno i Dipendenti hanno formulato circa 130 quesiti, riscontrati in forma scritta e pubblica.

L'indagine di clima ha altresì consentito di misurare il livello di soddisfazione delle Persone nelle diverse funzioni di riferimento, che hanno sviluppato iniziative specifiche per intervenire direttamente sulle evidenze e peculiarità di ciascuna area aziendale.

A dicembre **2020** è stata diffusa la **nuova indagine di clima** che ha consuntivato:

- una partecipazione dell'86,9%, in crescita del 5,8% rispetto alle precedenti alle edizioni;
- una crescita dell'indice di soddisfazione complessivo di 4,8 punti;
- n. 1.162 suggerimenti da parte delle Persone del Gruppo, che hanno fornito ulteriori chiavi di lettura per l'interpretazione del questionario.

Nel corso del 2021 i risultati saranno oggetto di analisi approfondite per definire politiche e azioni correlate.

Nel 2020 è decollato il **PEOPLE Tour virtuale**, finalizzato a creare momenti di incontro e confronto tra la funzione PEOPLE e le Persone del Gruppo attraverso un dialogo interattivo sui seguenti temi:

- azioni e reazioni all'emergenza epidemiologica;
- diversità e inclusione;
- sostenibilità;
- progettualità e proiezioni sul next normal.

Gli incontri, che proseguiranno e si concluderanno nel 2021, hanno registrato una massiccia partecipazione e **generato un proficuo e vivace dibattito** esteso ad ambiti trasversali della vita e cultura aziendale.

### 3.3 Competenze e conoscenze

L'**Academy Credem** progetta, realizza ed eroga soluzioni formative interne e individua corsi esterni per supportare le Persone:

- nell'acquisizione delle competenze richieste dal ruolo aziendale e nella crescita personale;
- nello sviluppo e condivisione dei comportamenti adeguati e funzionali al raggiungimento degli obiettivi individuali e di squadra.

La **formazione** erogata è diversificata e basata su un processo di definizione delle esigenze che origina dall'ascolto di tutte le Persone del Gruppo (Dipendenti, Collaboratori e Management) e si conclude con la verifica dell'apprendimento e del livello di soddisfazione.

Alla formazione tradizionale si affiancano strumenti di sviluppo personale e professionale, tra cui il **coaching individuale**, un'attività di sviluppo personale di elevata qualità e



Scuola Credem, Reggio Emilia.



intensità, per supportare la crescita delle Persone e il miglioramento della performance su aree di lavoro pre-identificate.  
Un ruolo importante è rivestito da:

- i **percorsi di ruolo**, che prevedono un set formativo predefinito di conoscenze e competenze necessarie per ricoprire adeguatamente il ruolo specifico;
- 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 assumono nuovi ruoli attraverso un percorso strutturato di tutorship.

Sono disponibili in via continuativa **pillole formative** volte al miglioramento del benessere personale e un catalogo formativo trasversale, che mette a disposizione una serie di iniziative orientate allo sviluppo di **soft skills**, che possono coinvolgere simultaneamente professionalità provenienti da contesti differenti.  
L'autoformazione e la formazione permanente costituiscono i pilastri del **Modello di Formazione 4.0**, che include la nuova piattaforma formativa E-Learning, attraverso la quale è possibile accedere in autonomia al catalogo formativo, a prescindere dalla natura obbligatoria o volontaria dei corsi.  
Il percorso di Leadership 2020-2021 **(R)Evolution**, dedicato a tutti i ruoli manageriali, a partire dal Top Management, pone al centro il benessere psicologico delle Persone, controcanto, feedback, gestione dell'errore, leadership diffusa.  
Per valorizzare l'importanza dei comportamenti aziendali e non solo delle competenze tecniche, dal 2020 i **comportamenti** delle Persone sono stati oggetto di **autovalutazione e valutazione**, che incrocia il punto di vista personale, del Responsabile e dei Peers<sup>1</sup>. La valutazione rientra tra gli **obiettivi di performance** individuali, ai quali è legata l'erogazione delle componenti variabili di remunerazione e che comprende anche **parametri di natura non finanziaria**.  
Anche nel 2020 è proseguita l'attività sulle competenze **extra-professionali**, attraverso interventi formativi ad hoc e la creazione di community sui social aziendali, affinché le Persone possano condividere e valorizzare passioni e

competenze personali, facendole evolvere in patrimonio condiviso.  
L'investimento annuo in formazione ha superato 1,2 EM e consentito di erogare **oltre 36.500 giorni di formazione** (oltre 5,5 giorni pro-capite<sup>2</sup>), la maggior parte dei quali in modalità online, anche per effetto dell'emergenza epidemiologica, attraverso una pronta rimodulazione della formazione, originariamente pianificata in aula.  
Il 60% della formazione erogata è riconducibile a tematiche normative obbligatorie e il restante 40% allo sviluppo di competenze manageriali (Leadership), di ruolo, digitali e linguistiche.  
La formazione linguistica è aperta a tutte le Persone del Gruppo previa iniziativa personale: tra il 2019 e il 2020 ha coinvolto quasi 1.600 Persone mediante una piattaforma interattiva online con corsi della durata di n. 8 mesi. Oltre 800 Persone hanno superato con successo l'esame finale, ottenendo la certificazione secondo gli standard europei del **Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)**.  
Dalla intranet aziendale è possibile accedere al servizio **Emilio People**, l'assistente digitale che risponde automaticamente a ogni domanda inerente la formazione: accesso alla piattaforma Formazione, catalogo corsi, calcolo KPI, ecc. Oltre alle risposte predefinite, l'assistente costruisce riscontri rapidi, completi e strutturati attraverso il riferimento a documenti e comunicazioni presenti sulla intranet aziendale.



Area People, Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia, febbraio 2020.

### 3.4

## Teal organization

Il modello organizzativo **Teal** prevede l'evoluzione da una struttura gerarchica a un sistema fluido, caratterizzato da un modello di leadership distribuito e orizzontale che valorizza il merito, garantisce agilità operativa (anche nella gestione del cambiamento), favorisce la trasparenza e il rispetto delle regole interne e dei valori aziendali, aumenta l'imprenditorialità.

Nel 2020 le sperimentazioni, inizialmente aperte ad alcune Società del Gruppo (Credemassicurazioni, Credemvita, Euromobiliare Advisory SIM), sono state estese alle funzioni:

- People Management;
- Compliance;
- Legale;

- Centro Servizi;
- Organizzazione.

L'obiettivo è estendere il **paradigma Teal a tutto il Gruppo entro il 2023**, incentivando:

- **self management e leadership diffusa**, per rendere i processi decisionali decentrati, favorendo i processi di consultazione. L'incentivazione delle pratiche di ascolto diffuse favorisce il senso di responsabilità del singolo, migliorando l'auto attivazione;
- **lifelong learning**: formazione permanente che consente di migliorare conoscenze e competenze non soltanto nell'ambito lavorativo, ma in una prospettiva personale, civica e sociale;

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



- **team fluidi**, che prevedono il superamento di alcune figure professionali (capo ufficio, coordinatore) e la nascita di nuovi ruoli:
  - **competence leader**, riconosciuto per competenze e modalità di approccio al lavoro e con i colleghi; non è un coordinatore di Persone e non si sostituisce ad altri membri nel processo decisionale;
  - **team leader**, un facilitatore che si fa garante del raggiungimento degli obiettivi e della gestione delle risorse; è responsabile dei risultati del Gruppo e si concentra sulla creazione di valore.
- **proposito evolutivo**: i membri del team sono e saranno incentivati ad agire comportamenti coerenti con l'evoluzione del Gruppo e della cultura aziendale.

Nel 2020 è stata costituita una **community aziendale** dedicata per:

- sviluppare percorsi personalizzati, promuovere il cambiamento culturale, stimolare fiducia reciproca, ascolto e collaborazione trasversale;
- avvalersi di un supporto consulenziale in modalità coaching;
- coinvolgere colleghi che, nell'ambito della propria funzione, hanno intrapreso o intraprenderanno un percorso *Teal*.

Gestione dell'errore

La **gestione dell'errore** rappresenta un'opportunità di crescita e di creazione di valore, stimola e incentiva le Persone a **sperimentare, innovare**, mettersi in discussione e guardare i fatti da prospettive diverse. Sulla intranet aziendale è presente il portale **Sbagliando si eccelle**, che raccoglie:

- interviste al Top Management inerenti la presa di decisione, la responsabilità individuale, il coraggio di esporsi e di sperimentare, l'apertura al cambiamento;
- la possibilità di iscrizione a una **newsletter** dedicata, con il supporto di una psicoterapeuta e psicologa aziendale, per aumentare la consapevolezza, imparare a reagire e a superare efficacemente la situazione di disagio contingente;
- la community **Google+**, affinché tutte le Persone possano condividere la propria esperienza, gli errori commessi e le modalità attraverso le quali sono riusciti a trarne insegnamento.

3.5

Politica di remunerazione

Il **Comitato Remunerazioni** supporta il Consiglio di Amministrazione attraverso la formulazione di pareri in merito:

- alla remunerazione del personale più rilevante<sup>1</sup> di Credem Banca e delle Società del Gruppo;
- ai sistemi incentivanti di breve e medio termine e periodo;
- al raggiungimento degli obiettivi.

La politica di remunerazione si focalizza su principi di valorizzazione del merito e di motivazione al risultato, coerenti con la cultura aziendale e finalizzati a:

- stimolare le Persone al raggiungimento di risultati incrementali;
- attrarre e fidelizzare le Persone, le competenze chiave e i talenti;
- sostenere e accompagnare le Persone nell'assunzione crescente di responsabilità e sfide professionali;
- assicurare la conformità delle prassi retributive alle disposizioni di legge e agli orientamenti delle Autorità di Vigilanza.

La valorizzazione dei risultati attesi avviene attraverso i seguenti strumenti:

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

Processo per la determinazione della remunerazione

La remunerazione del personale dipendente è costituita da una componente **fissa** e da una componente **variabile**. Il consolidato approccio della politica retributiva,

basata sul **merito**, 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 Persone alla componente variabile avviene sulla base del risultato finale della prestazione individuale, misurata secondo principi di balanced scorecard tradotti nelle **Schede KPIs**, ovvero una lista di Key Performance Indicators (KPIs), e tenendo in considerazione la complessità del ruolo ricoperto, il curriculum personale e l'andamento storico della performance. Le Schede KPIs del Personale Più Rilevante<sup>1</sup> sono caratterizzate dai seguenti indicatori:

- **Comportamenti Manageriali**, per valutare la sensibilità rispetto alle priorità aziendali;
- **Indagine di clima annuale**, che misura e consuntiva la soddisfazione dell'intera popolazione aziendale.

I patti stipulati fra Azienda e Persone (Patti di Non Concorrenza, Patti di Prolungamento del Termine di Preavviso) sono identificati nella componente variabile della remunerazione, anche se non legati ad alcun sistema premiante/forma di incentivazione. Per i ruoli commerciali, è previsto anche 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) al verificarsi di specifici eventi negativi (inclusi livelli di risultato inferiori a determinate soglie di indicatori reddituali, patrimoniali e di liquidità).

1. Come precisato nel 25° Aggiornamento della Circolare Banca d'Italia 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.



Rapporto tra i compensi totali annui.

Nel 2020, 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 è pari a 20,52, mentre per il 2019 è stato pari a 20,21 e per il 2018 pari a 20,72.

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.



Area People, Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia, febbraio 2020.

3.6  
Benessere e digital working place

Il **Welfare** aziendale assicura lo sviluppo di politiche finalizzate al **benessere** di tutta la popolazione aziendale, 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. Sulla intranet aziendale è presente un **Portale**

dedicato, che raccoglie le principali iniziative correnti e collegamenti rapidi per raggiungere le aree tematiche di interesse:

- Salute e benessere;
- Potere d'acquisto;
- Protezione;
- Supporto personale;
- Tempo libero;
- Worklife balance.

| Salute e Benessere     | Dettaglio attività                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Partecipanti |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Smettere di fumare     | Corso di supporto per risolvere il problema del tabagismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | n. 23        |
| Benessere alimentare   | Conferenze sul tema con esperti del settore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | n. 268       |
| Benessere psicologico  | Tre iniziative, in collaborazione con un team di psicologi e psicoterapeuti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Video-corso "Come restare lucidi nei momenti delicati";</li><li>• Newsletter mensile sul benessere psicologico;</li><li>• Estensione del servizio di supporto psicologico telefonico.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | n. 5.711     |
| Prevenzione in azienda | In partnership con l'Associazione Nazionale Tumori (ANT) e Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT), progetti di prevenzione su tutto il Territorio nazionale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | n. 453       |
| Dipendenza da gioco    | Supporto specialistico dedicato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | N.D.         |
| Benessere in movimento | In partnership con Technogym, leader sul mercato nel settore del wellness, strumenti per il benessere fisico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | n. 461       |
| Supporto catastrofi    | Sosteniamo le Persone coinvolte in eventi calamitosi attraverso: <ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitazioni creditizie per le prime necessità, in attesa di eventuali disposizioni di legge;</li><li>• Disponibilità posti letto (per dipendenti e nucleo familiare) in immobili di proprietà Credem fino a esaurimento o in hotel convenzionati;</li><li>• Permessi retribuiti per le assenze dal lavoro dovute all'evento;</li><li>• Supporto psicologico;</li><li>• Supporto legale: la funzione Legale rende disponibile un primo supporto relativo alle richieste di intervento, accesso alle agevolazioni, pratiche di ricostruzione e qualsiasi altra documentazione d'interesse;</li><li>• Consulenza assicurativa.</li></ul> | N.D.         |
| Disturbi del sonno     | Collaborazione con una startup specializzata (Shape Me) che consente di condividere le competenze di uno psicologo e psicoterapeuta per la gestione e prevenzione dei disturbi del sonno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | n. 51        |
| Balbuzie               | Pillole video realizzate da un'esperta del settore per comprendere le dinamiche alla base di questa problematica e per fornire concreto supporto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | n. 13        |
| Speciale COVID-19      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Video pillole e webinar per affrontare la pandemia dal punto di vista psicologico e sociale;</li><li>• Numero verde dedicato al supporto psicologico e al supporto medico;</li><li>• Consigli per lo smart working e per un corretto stile di vita a casa;</li><li>• Supporto ai genitori con seminari dedicati, piattaforma lezioni aggiuntive per studenti;</li><li>• Coaching online Technogym con un personal trainer;</li><li>• Convenzioni per consegne a domicilio e strumenti per smart working;</li><li>• Specifiche coperture assicurative e rimborso costi sostenuti per vaccino influenzale.</li></ul>                                                                                       | n. 6.170     |



| Supporto Personale           | Dettaglio attività                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Partecipanti                                                    |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Ordini online                | Sono attive le seguenti iniziative: <ul style="list-style-type: none"><li>• collaborazione con Mail Boxes Etc nelle città di Reggio Emilia, Milano, Firenze, Napoli, Roma e Andria per il ritiro della corrispondenza nei punti di raccolta prestabiliti;</li><li>• installazione di due Amazon Locker presso due filiali Credem di Reggio Emilia;</li><li>• stirApp: servizio che consente di prenotare lavaggio e stiratura.</li></ul>       | n. 1.847 (non sono disponibili i dati relativi a Amazon Locker) |
| Essere genitori              | Sostegno ai neogenitori affinché realizzino un'esperienza di maternità e paternità serena e consapevole                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | n. 243                                                          |
| Consulenza legale            | Servizio di consulenza che permette di porre quesiti a professionisti dedicati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | n. 144                                                          |
| Consulenza fiscale           | Accordo con il Centro di Assistenza Fiscale (CAF) Italia 2000 per supportare compiutamente la compilazione del 730 e altri adempimenti fiscali                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | n. 643                                                          |
| Esperto risponde             | Diffusione della conoscenza del piano welfare aziendale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | n. 872                                                          |
| Spesa a domicilio            | Attivata una sperimentazione con Easy Coop e Cicalia, due leader di settore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | n. 129                                                          |
| Orientamento studio e lavoro | Servizio dedicato a coloro che stanno supportando o che dovranno supportare i propri figli (o nipoti, amici, fratelli, ecc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. 70                                                           |
| 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"><li>• AlTuoFianco: disponibilità di un tutor personalizzato;</li><li>• PrivataAssistenza: i Dipendenti potranno ottenere condizioni agevolate sul costo delle prestazioni e dei servizi erogati dalla prima Rete Nazionale di assistenza domiciliare.</li></ul> | n. 22                                                           |
| La farmacia a casa           | Convenzione siglata tra Credem e Pharmap e che consente di ricevere farmaci presso il proprio domicilio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | n. 16                                                           |
| StirApp                      | Sconto per i Dipendenti sul servizio che permette di prenotare lavaggio e stiratura con ritiro e consegna a domicilio in massimo 48 ore                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | n. 25                                                           |
| Supporto didattica online    | Redooc: corsi, lezioni ed esercizi per bambini                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | n. 169                                                          |

| Tempo libero           | Dettaglio attività                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Partecipanti |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Proteo                 | Associazione dei Dipendenti del Gruppo Credem che organizza eventi per il tempo libero e offre agli associati numerosi sconti e agevolazioni. Nel 2020, causa COVID-19, non è stato possibile organizzare i consueti eventi su tutto il Territorio nazionale, che riprenderanno appena la situazione sanitaria lo consentirà. Il contributo annuo con cui l'azienda finanzia l'associazione è oltre la metà del totale delle quote versate dai soci | n. 5.762     |
| Biblioteca             | La biblioteca aziendale permette di consultare e prenotare oltre n. 3.200 testi a disposizione. È disponibile anche il servizio di Medialibrary grazie al quale è possibile leggere libri tramite eReader, tablet, PC portatili o smartphone                                                                                                                                                                                                        | n. 142       |
| Volontariato d'Impresa | "Un giorno per gli altri" è il progetto che riconosce un giorno di permesso retribuito a coloro che desiderano collaborare con associazioni di volontariato. L'azienda ha coinvolto n. 44 associazioni presenti su tutto il Territorio nazionale e nel 2020 ha permesso a tutte le Persone di svolgere una giornata di solidarietà e impegno civile tramite iniziative a distanza                                                                   | n. 306       |

| Work Life Balance | Dettaglio attività                                                                                                                                                             | Partecipanti |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 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 | n. 5.902     |
| Part Time         | Dedicato in particolare ai colleghi che si trovano a gestire situazioni di difficoltà personale e familiare                                                                    | n. 330       |

| Potere d'acquisto        | Dettaglio attività                                                                                                                                                                                                                       | Partecipanti |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Car pooling              | Jojob è la piattaforma dedicata ai Dipendenti che desiderano condividere il tragitto casa-lavoro e suddividere le spese                                                                                                                  | n. 487       |
| Noleggio a lungo termine | Accordi vantaggiosi con partner qualificati del settore                                                                                                                                                                                  | n. 15        |
| Condizioni dipendenti    | Condizioni agevolate di conto corrente e 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 | n. 5.466     |
| 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                                                                                                     | n. 1.269     |

| Protezione                | Dettaglio attività                                                                                                                                                                                                                                                                          | Partecipanti |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Fondo Pensione            | Permette di costruire una pensione complementare ad integrazione della pensione di base. L'iscritto usufruisce di un contributo aziendale e beneficia dei vantaggi fiscali che lo Stato riconosce alle forme di previdenza complementare nonché dei potenziali rendimenti dell'investimento | n. 5.705     |
| 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                   | n. 5.151     |
| Polizze incentivi e Kasko |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | n. 171       |

Dal 2020 tutte le Persone del Gruppo possono destinare il **premio Welfare** (erogato al raggiungimento di specifici indicatori di prestazione) a talune Università per incrementare le proprie **competenze e conoscenze**.

Le Business School delle Università **L. Bocconi**, **Cattolica del Sacro Cuore** e **Politecnico** di Milano, enti di formazione di eccellenza, sono i primi partner del progetto sperimentale: i programmi di formazione sono disponibili sul portale del Welfare aziendale, indirizzati al settore finanziario e coerenti con il modello di business del Gruppo.

**Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine**  
I lavoratori part-time fruiscono dei medesimi benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno.  
Al personale a tempo indeterminato sono riservate alcune forme agevolate di finanziamento.

## Da Remote a Smart working

L'emergenza epidemiologica ha determinato un'accelerazione e rivisitazione del *modo di lavorare*, con una **fruizione incrementale del digitale** e la progressiva evoluzione da remote a **smart working**. Il Gruppo aveva già abbracciato il concetto di **digital working place**: nel 2019 oltre il 90% dei Dipendenti era in possesso di PC portatili e il 100% di smartphone aziendali; inoltre, più del 30% usufruiva del lavoro agile.

Durante la pandemia è stato incrementato l'acquisto di PC portatili dell'8% e incentivato il remote working, n. 5 giorni su 5, per il 93% dei Dipendenti del Gruppo. Nel 2020, le politiche aziendali sono state implementate per:

- riorganizzare gli **spazi fisici di lavoro**, con l'obiettivo di **ridurre le postazioni fisse**; l'attività lavorativa sarà progressivamente svincolata



dalla postazione fissa e caratterizzata da una pianificazione alternata di giorni in smart working e in presenza sul luogo di lavoro, con la possibilità di prenotare postazioni e salotti attraverso un software dedicato;

- individuare zone in cui attivare aree di **co-working**, con l'obiettivo di identificare spazi da allestire e ampliare rispetto ad altri scarsamente utilizzati che potranno essere razionalizzati;

- potenziare la formazione:

- sono stati pubblicati una serie di Tricks, strumenti per conoscere e approfondire le funzionalità di **Google Suite**;
- sulla intranet aziendale è stata istituita una sezione ad hoc, **Il portale dello Smartworker**, che raccoglie spunti, suggerimenti e la regolamentazione correlata alla nuova modalità di lavoro;

- tutti i Dipendenti del Gruppo hanno fruito di **Smartworking: lavorare bene(ssere) in 4 parole**, un **corso di formazione** dedicato al lavoro agile.

- monitorare l'utilizzo dello smart working anche nel periodo post emergenziale e comprendere quali attività ne hanno tratto beneficio rispetto alla presenza fisica sul luogo di lavoro, attraverso **statistiche periodiche, indagini quantitative, autovalutazioni**.

L'emergenza sanitaria ha condizionato la possibilità di erogare servizi di welfare in presenza. Sono pertanto state intensificate le iniziative finalizzate a garantire supporto medico e psicologico, integrate le coperture assicurative, predisposte piattaforme ad hoc per studenti (indirizzate ai familiari dei Dipendenti del Gruppo).



Lavinia Fontana, *Sacra Famiglia con i Santi Caterina, Elisabetta e Giovannino*, 1591, particolare, collezione d'arte Credem, Reggio Emilia. Prima opera di un artista Donna a entrare nella collezione di pittura antica.

### 3.7

## Inclusione ed eque opportunità

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.

All'interno della funzione PEOPLE Management è stato costituito un gruppo di lavoro liquido costituito dal Responsabile e da Persone appartenenti alle aree della Gestione, Selezione, Formazione, Amministrazione e Comunicazione interna: attraverso il confronto continuo viene stimolata la progettualità su diversità e inclusione e pianificate iniziative nate dall'ascolto di bisogni ed esigenze di cui si fanno portavoce i 120 Diversity Coach del Gruppo.

Il principio della **meritorietà, caposaldo strategico**, 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 professionale.

L'attenzione all'equilibrio di genere è sintetizzata dalla progressiva crescita del numero delle dipendenti Donne: **nel 2020 aumenta di 1 punto percentuale rispetto al 2019**, attestandosi al 37% del totale della forza lavoro.

Il trend positivo è confermato anche dai seguenti insight:

- **selezione**: nel 2020 **le Donne rappresentano circa la metà dei neoassunti** (43%);
- **sviluppo del potenziale**: la percentuale di Talenti, Donne high-performer alle quali vengono riservati assessment, iniziative formative e percorsi di crescita dedicati, ammonta al 5,2%<sup>1</sup>, sostanzialmente in linea rispetto al 2019;
- **passaggio di competenze chiave**: aumentano dell'1% rispetto al 2019 le Donne Expert che svolgono anche il ruolo di tutor a neoassunti.

L'**offerta formativa** sul **valore della diversità di genere** comprende corsi dedicati e video pillole su stereotipi e pregiudizi.

Sono stati organizzati **workshop interni** a partecipazione volontaria con la collaborazione di Facilitatori Google (#IamRemarkable) per contribuire alla valorizzazione delle **Donne** e dei **Gruppi a minor rappresentanza** e molteplici iniziative per sostenere la professione 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 mamme.

Dal 2019 Credem aderisce alla **Carta Donne in Banca**, promossa dall'**Associazione Bancaria Italiana** per stimolare la progettualità e la comunicazione sulla diversità di genere e favorire il benchmarking di sistema.

**Nel 2020 il Gruppo ha ottenuto la Certificazione Equal Salary**, che ha rilevato l'assenza di un *gender pay gap* ed esteso l'analisi a tutti gli aspetti della parità di genere.

La certificazione è stata conferita da **Equal Salary Foundation** a seguito di uno studio rigoroso condotto da Price Waterhouse Coopers, caratterizzato da una metodologia riconosciuta dalla Commissione Europea e articolata in due fasi principali:

- verifica di dati oggettivi (retribuzioni, posizione organizzativa delle Persone, altro);
- verifica qualitativa di documenti e policy aziendali, analizzati anche tramite *on site auditing*, e una mirata attività di ascolto su un campione di popolazione aziendale tramite survey online, focus group e interviste individuali.

Nel corso dell'anno sono state avviate iniziative volte alla diffusione di una cultura aziendale basata sui valori dell'inclusività:

- **conciliazione dei tempi di lavoro e vita privata attraverso l'incentivo al lavoro agile**;

1. Il corrispondente sviluppo del potenziale relativo agli Uomini ammonta al 3,8% nel 2020.



- **estensione del supporto alla genitorialità ai Padri**, attraverso l'organizzazione di seminari su tutto il territorio nazionale e focus group dedicati;
- seminari dedicati al **caregiver**, assistenza alle famiglie, adolescenza a supporto delle Persone.

Su questi presupposti sono state avviate le seguenti macro-iniziative:

- **community interna sui social aziendali**, per stimolare la partecipazione attiva e il libero scambio di opinioni;

- prosecuzione del **progetto di sviluppo professionale dedicato all'ascolto delle Persone** in uno specifico segmento generazionale con la definizione di un referente;
- organizzazione di eventi/webinar finalizzati alla condivisione e confronto con realtà diverse dal sistema bancario;
- creazione di un **portale dedicato alla Diversity** per garantire il continuo aggiornamento su politiche, progettualità e raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## 3.8 Salute e sicurezza

Il Servizio **Tutela aziendale** garantisce la **protezione delle Persone** che lavorano nel Gruppo nonché dei dati e dei beni delle Società che lo compongono. La funzione **Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro** opera in modo proattivo affinché la **politica aziendale** possa **garantire condizioni di equilibrio ottimali tra dinamiche di business e presidio della salute, sicurezza e benessere delle Persone** nei luoghi di lavoro, attraverso le seguenti attività:

- **valutazione dei rischi**: con l'ausilio di check-list, modelli gestionali informatici o consulenze specifiche vengono individuati e valutati molteplici scenari di rischio, definendo misure correttive e di miglioramento. Il coinvolgimento dei lavoratori avviene tramite la consultazione dei Rappresentanti per la Sicurezza e attraverso canali di comunicazione dedicati (ad es. Portale);
- **verifica degli standard normativi in materia di conformità dei luoghi di lavoro, attrezzature, impianti**: il monitoraggio viene effettuato mediante sopralluoghi e check-list di valutazione finalizzati a individuare eventuali criticità/anomalie;
- **coordinamento della sorveglianza sanitaria obbligatoria**: è l'insieme delle attività di

medicina del lavoro prevista per i lavoratori videoterminalisti (circa un 30 % della popolazione aziendale). I servizi sono affidati a medici consulenti che, previo coordinamento da parte della funzione preposta, applicano i protocolli sanitari, partecipano al processo di valutazione dei rischi ed erogano la consulenza di settore;

- **coordinamento della gestione dei rischi interferenziali**, ovvero supporto e consulenza ad altre funzioni aziendali nel presidio di tutti gli adempimenti correlati agli appalti di lavoro;
- **pianificazione e coordinamento della gestione delle emergenze**, tramite il presidio delle figure incaricate della gestione delle emergenze, la definizione dei piani di controllo e la pianificazione delle esercitazioni nei luoghi di lavoro. In caso di infortuni, accadimenti pericolosi o incidenti si procede all'analisi dell'evento e, laddove necessario, alla individuazione delle relative azioni correttive.

Dall'inizio del periodo emergenziale dovuto alla pandemia da COVID-19, si sono tenute n. **24 sedute** del **Comitato di Crisi**, con l'obiettivo di assicurare la business continuity, tutelando la salute di tutti

gli stakeholder e garantendo efficienza operativa, nel rispetto delle misure di sicurezza governative e regionali, nonché dei protocolli di settore. Il Comitato di Crisi supporta il Consiglio di Amministrazione nel governo della gestione della continuità operativa in caso di situazioni critiche e ha il compito di garantire la capacità di decisione, tramite:

- il presidio della situazione e la gestione dell'emergenza;
- l'erogazione dei servizi critici nel periodo di crisi;
- il ripristino delle strutture aziendali e delle funzionalità organizzative e logistiche per il ritorno alla normalità.

Il **Portale Sicurezza**, pubblicato sulla intranet aziendale, raccoglie tutte le informazioni di riferimento.

La funzione **Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro** garantisce il supporto nella **progettazione** della formazione in materia di Sicurezza sul lavoro, suddivisa in:

- formazione interna, erogata dall'Academy Credem;
- formazione esterna e/o caratterizzata da competenze specialistiche, affidata a enti di formazione accreditati.

I corsi vengono erogati a tutta la popolazione aziendale in presenza e in modalità e-learning (in particolare durante l'emergenza epidemiologica), attraverso un catalogo formativo dedicato e conforme ai requisiti normativi. I fabbisogni sono diversificati in base a ruolo, mansione o luogo di lavoro. Tutti i corsi prevedono la verifica dell'apprendimento con test di valutazione.

Gli interventi adottati durante l'emergenza epidemiologica sono stati indirizzati in via prioritaria alla **tutela della salute delle Persone**, attraverso:

- presidi anti-contagio obbligatori richiesti dai protocolli di sicurezza in tutte le sedi di lavoro (mascherine, gel igienizzanti, guanti, schermi protettivi, ecc.);
- creazione del portale **Gestione Emergenza - Coronavirus**, che include comunicazioni e

istruzioni operative per contenere i rischi di contagio;

- remote working, che ha rappresentato la principale azione di prevenzione per ridurre la probabilità di contagio nella popolazione aziendale: è stato esteso a tutte le Persone del Gruppo e privilegiato in tutti i contesti, compatibilmente con le esigenze operative. Per garantire ai Clienti lo standard di servizio erogato sono stati potenziati i canali digitali, che hanno garantito la continuità del dialogo e della relazione e consentito di ridurre le trasferte operative. Tutti i Dipendenti sono stati dotati di PC portatile e di telefono cellulare aziendali. I sistemi informatici sono stati potenziati per consentire lo svolgimento dell'attività professionale, formazione e relazione a distanza;
- istituzione di un numero verde per attivare un servizio di consulenza medica, caratterizzato da informazioni e approfondimenti sui comportamenti da adottare per prevenire il contagio e da consulti inerenti la salute personale;
- istituzione di un servizio di supporto psicologico telefonico, fruibile da tutte le Persone del Gruppo ed esteso ai loro famigliari, per tutelare e promuovere il benessere mentale durante il periodo di emergenza;
- istituzione di una polizza sanitaria a copertura dei rischi da COVID-19;
- webinar sulla intranet aziendale, con cadenza regolare, dedicati alle modalità per affrontare le diverse fasi della pandemia;
- rimborso del costo del vaccino antinfluenzale per la stagione 2020-2021 (vaccino e somministrazione) fruibile da tutte le Persone del Gruppo ed esteso ai loro famigliari per tutelare e promuovere la salute durante il periodo di emergenza;
- supporto ai genitori attraverso video pillole, per una più efficace gestione dei figli durante la situazione emergenziale;
- consulenza, attraverso il *Medico Competente*, per questioni relative al COVID-19 e/o per fruire di consulenze specialistiche erogate da virologi/infettivologi.



# Equilibrio



Promuovere il benessere dei Clienti, della Comunità e del Territorio, innovare senza rinunciare alla tradizione e all'identità del Gruppo.

## I nostri passi:

**1.271.418** Clienti: +6% (vs. 2019)

**+121%** Incremento portafoglio ESG (vs. 2019)

**+198%** Partecipanti ad attività di educazione finanziaria (vs. 2019)

**299** Assunzioni



## 4.1

# Sostenibilità economica

### I nostri Azionisti: una visione di lungo termine

Il maggior azionista della Capogruppo è **Credemholding SpA**, con una quota di partecipazione del 78,6%; il flottante rappresenta il 21,4%. La Società, 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 nonché la sottoscrizione di obbligazioni e altri strumenti finanziari emessi dalle partecipate. Il 76,3% delle azioni di Credemholding SpA sono vincolate da un **sindacato di blocco** che impegna i Soci aderenti a garantire un diritto di prelazione verso gli altri partecipanti al sindacato in caso di cessione della propria partecipazione, a **garanzia della stabilità degli assetti proprietari e di politiche, obiettivi e risultati correlati orientati al medio-lungo**.

### Qualità e flessibilità del capitale umano

I valori aziendali, **Passione e Responsabilità**, rappresentano la sintesi dell'identità organizzativa. Il capitale umano si distingue per **visione d'insieme, autonomia** nella presa di decisioni, predisposizione alla **collaborazione, orientamento al risultato**, organizzazione, **metodo e flessibilità**. La ricerca di continue contaminazioni culturali e professionali, l'ibridazione di conoscenze e competenze, anche nel 2020 ha garantito l'**assunzione di n. 299 Persone**<sup>1</sup>, di cui **n. 165 di età inferiore ai 30 anni** (n. 79 Donne e n. 86 Uomini).

### Margine di contribuzione: 410,3 milioni di euro

Rappresenta la differenza tra i ricavi di vendita e i costi: misura la capacità del Gruppo di generare valore attraverso la propria attività.

### Return on Equity (ROE): 6,9% (calcolato come Utile Netto sul Patrimonio Netto medio del 2020)

Indica la redditività del capitale del Gruppo e offre una visione sintetica dei risultati economici conseguiti rispetto al capitale impegnato dagli Azionisti. Credem si caratterizza per una redditività e solidità patrimoniale ai vertici del sistema e da un'abbondante posizione di liquidità. Anche per il 2021 la **Banca Centrale Europea** ha confermato il requisito di Pillar 2 (P2R) di Credito Emiliano all'1%, il più basso in Italia e tra le banche commerciali in Europa, a riprova della **capacità di gestione dei rischi e della solidità del Gruppo, ai vertici del sistema**.

### Diversificazione delle fonti di ricavo garantita da un modello di business polifunzionale

Ha consentito di assorbire più efficacemente gli impatti derivanti dall'attuale contesto economico.

### Vocazione al Wealth management

Il Wealth management è un servizio di **consulenza sugli investimenti evoluto, diversificato, indipendente** e caratterizzato da un **ecosistema di competenze**: garantisce soluzioni efficaci nella gestione del **patrimonio personale e familiare** e nel **passaggio generazionale**, valutando le implicazioni di carattere **legale, fiscale, assicurativo** e **successorio**, anche in ambito internazionale. Un network di collaborazioni specifiche consente di estendere l'offerta anche all'ambito della **finanza straordinaria d'impresa** e alla gestione e valorizzazione del **patrimonio immobiliare e artistico**. Attenzione crescente è riservata allo **sviluppo sostenibile** e alla correlata **selezione delle società e degli emittenti**, affiancando progressivamente

ai consolidati criteri di analisi finanziaria, la dimensione **ambientale, sociale** e di **buon governo**. Nel 2020 è stata costituita una **nuova business unit Private**, nella quale operano in modo sinergico le reti di **Banca Euromobiliare** – eletta miglior Banca Private 2020 (categoria Banca Italia Medium) dalla giuria dei Private Banking Awards, l'evento annuale organizzato da Blue Financial Communication – e il canale private di **Credem** per rafforzare il posizionamento competitivo del Gruppo, accelerare la crescita e favorire il reclutamento di Private Banker e Consulenti Finanziari. Il Polo ha orientato gli investimenti in tre direzioni:

- nuova **piattaforma di advisory** che unisce funzionalità best in class sul versante non finanziario, immobiliare, fiscale e successorio;
- ulteriore rafforzamento della **digitalizzazione** attraverso investimenti finalizzati a una miglior gestione della clientela anche in modalità di remote collaboration;
- **formazione** tecnica e relazionale di Private Banker e Consulenti Finanziari, per agevolare la relazione con una clientela caratterizzata da bisogni sempre più evoluti e articolati.

### Crescita raccolta Diretta e Indiretta superiore al mercato: produzione netta superiore a 7 miliardi di euro nel solo 2020 (incremento della raccolta diretta da clientela del 16,9% a/a rispetto al +7,8% del mercato)

La **raccolta diretta** è l'aggregazione dei depositi della clientela sotto forma di libretti di risparmio, conti correnti, certificati di deposito a cui si aggiunge l'emissione di titoli obbligazionari propri riservati ai Clienti retail. La **raccolta indiretta** riguarda titoli di credito e altri valori, non emessi dalla Banca ma ricevuti dalla stessa in deposito a custodia, amministrazione o in relazione all'attività di gestione di patrimoni mobiliari.

### Costo del credito eccellente: 38 bps (corrispondente allo 0,38% degli impieghi medi del 2020)

Il presidio della qualità del credito si sostanzia in un costo del rischio significativamente inferiore rispetto alla media di sistema.

### Gross NPL ratio: 2,9% (incidenza del totale crediti deteriorati lordi sugli impieghi lordi)

Bassa incidenza di Non Performing Loan, ovvero di crediti deteriorati, grazie alla presenza e all'evoluzione continua di specifici presidi.

### Crescita degli impieghi superiore al mercato: +9,8% a/a rispetto al +3,9% del mercato

Continuo supporto allo sviluppo di Clienti e Comunità, testimoniato da una crescita degli impieghi stabilmente superiore alla media di sistema.

### Storica e diffusa cultura del rischio

Il Gruppo è caratterizzato da valori, comportamenti e attitudini che determinano l'approccio dell'organizzazione all'identificazione, valutazione, analisi e gestione dei rischi.

### Integrazione Cassa di Risparmio di Cento

Nel 2020 è stato sottoscritto un accordo con la Fondazione Cassa di Risparmio di Cento per la fusione per incorporazione dell'omonimo gruppo bancario in Credem, finalizzato a consolidare la presenza del Gruppo nelle province di **Bologna** e **Modena** e a sviluppare una significativa presenza nella provincia di **Ferrara**. La fusione è prevista per il **terzo trimestre 2021**.

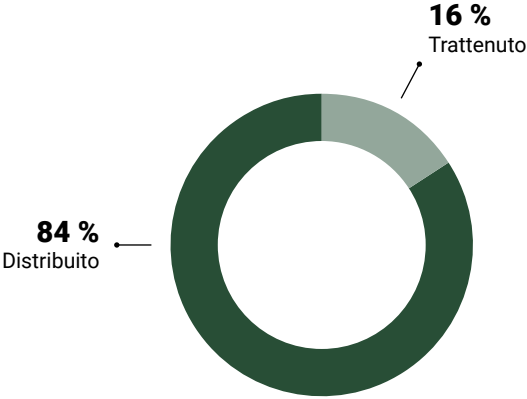


Valore economico generato e distribuito

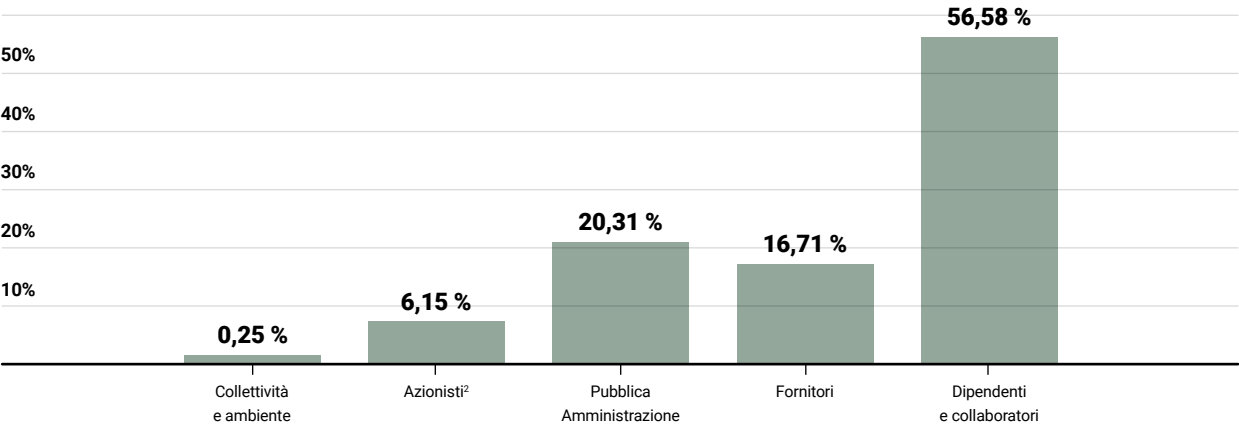
I risultati conseguiti nel 2020 testimoniano la capacità del Gruppo di remunerare i propri stakeholder e di generare valore per l’organizzazione e per la Società.  
La **Dichiarazione Non Finanziaria** evidenzia la formazione della ricchezza prodotta e la sua distribuzione ai vari stakeholder attraverso il **prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto**<sup>1</sup>.

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 2020



Valore Economico Distribuito 2020



78

1. Per ulteriori informazioni sui risultati economici del Gruppo si rimanda al Bilancio Consolidato 2020 disponibile nella sezione “Investor Relations” del sito web istituzionale.  
2. Con Raccomandazione del 15 dicembre 2020 (ECB/2020/62), la Banca Centrale Europea ha invitato le banche a non distribuire dividendi né riacquistare azioni proprie o, in alternativa, di limitare tali distribuzioni fino al 30 settembre 2021. In particolare, tenuto conto della persistente incertezza circa l’impatto economico della pandemia da Covid-19, la Banca Centrale Europea si attende che i dividendi e i riacquisti di azioni proprie restino entro il 15% dell’utile cumulato del 2019-2020, oppure non superino 20 punti base in termini di coefficiente di capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1, CET1), applicando il valore che risulta più basso. Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo dell’11 marzo 2021, in ottemperanza a tali raccomandazioni, ha deliberato di proporre all’Assemblea degli Azionisti, che si terrà in data 29 aprile 2021, la distribuzione di dividendi agli Azionisti riferiti alle annualità 2019-2020 per un ammontare complessivo pari a 66.294.990,60 euro.



Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia, cortile interno, Direzione generale Credem.



4.2

I nostri Clienti

**Passione e Responsabilità** contraddistinguono anche la relazione con i Clienti: filiali, centri imprese, centri small business, centri private, Agenti e Consulenti Finanziari promuovono questi valori. Il modello di servizio è caratterizzato da una spiccata specializzazione, 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 EM di fatturato annuo;
- i centri corporate alle imprese con fatturato superiore a 5 EM;
- 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.

Numero Clienti

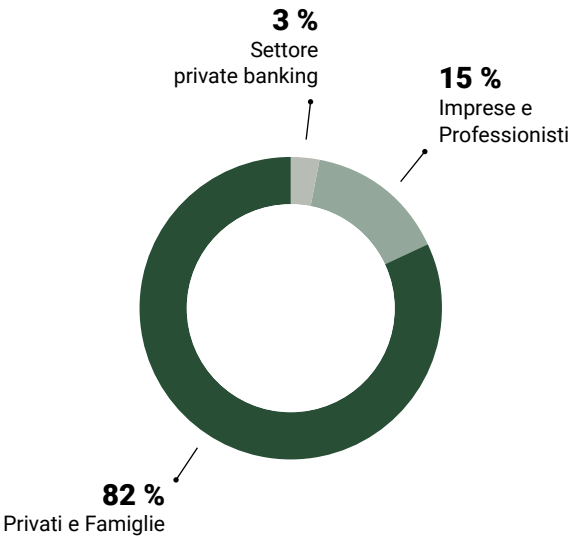
In linea con la strategia di crescita commerciale, nel 2020 il numero di Clienti delle Società Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A. ha registrato un incremento rispetto al 2019:

1.271.418

Clienti: +6% rispetto al 2019

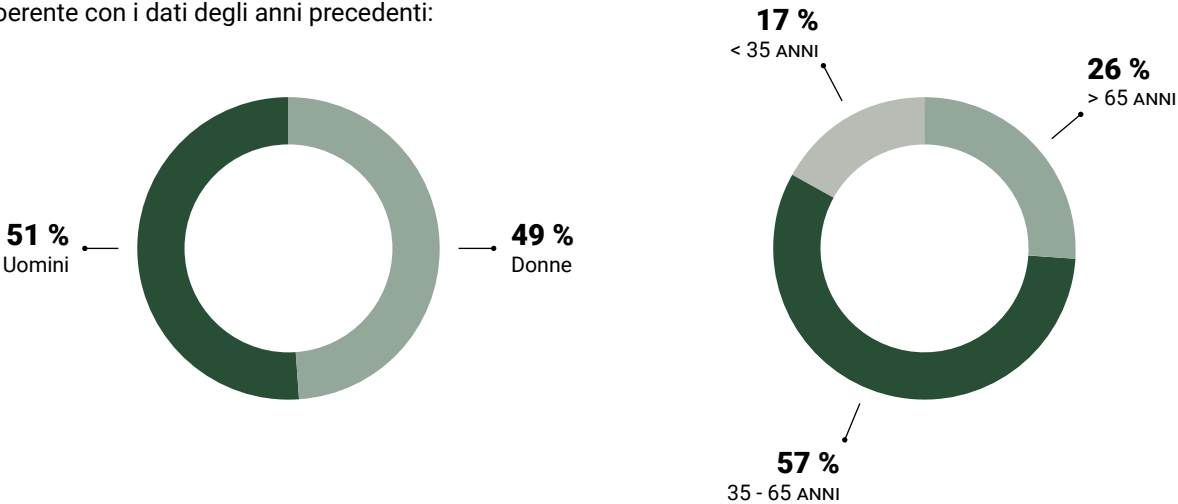
Composizione della clientela

Al 31 dicembre 2020 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**:



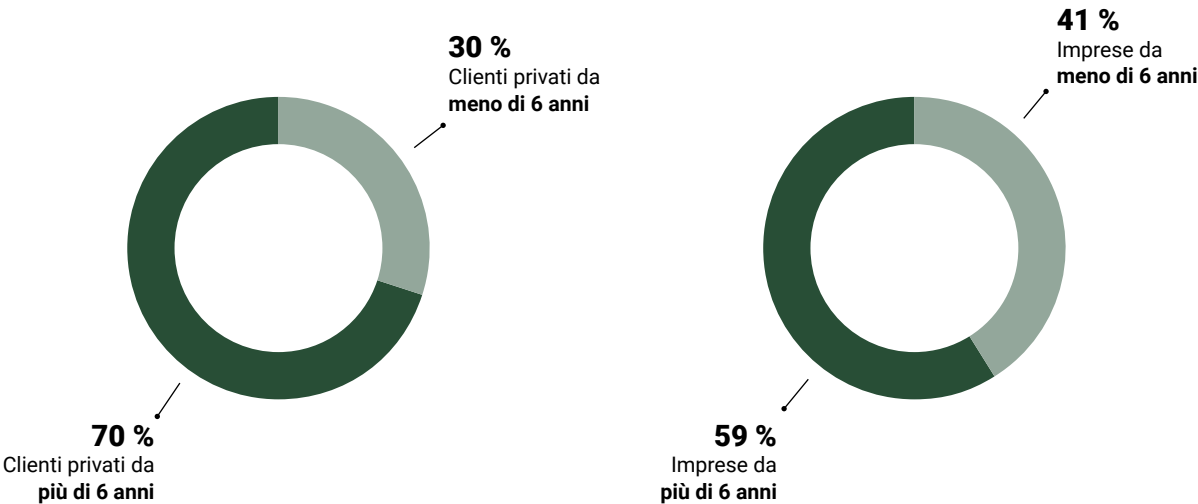
Composizione dei Clienti privati

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



Durata dei rapporti

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**:





### 4.3

## Soddisfazione dei Clienti<sup>1</sup>

La Banca ha strutturato un processo di misurazione della **customer experience**, che si traduce:

- nella rilevazione della soddisfazione dei Clienti rispetto ai differenti canali di relazione (filiale, call center, internet banking e mobile);
- nell’analisi del benchmark per la misurazione del posizionamento rispetto ai principali competitor.

La scelta del perimetro di indagine è orientata da temi emergenti e rilevanti individuati nel corso degli anni; nel 2020 particolare attenzione è stata dedicata:

- alla Sostenibilità d’impresa;
- alla variazione delle modalità di interazione tra Cliente e Banca a seguito dell’emergenza epidemiologica da COVID-19.

Nel corso dell’anno:

- è stata rafforzata l’analisi delle interazioni con il Cliente generate attraverso email, chat, strumenti di text analysis e text mining; questa impostazione ha consentito di mantenere elevati livelli di servizio sulle aree identificate e riconosciute come eccellenti e di impostare azioni correttive su aree di disservizio e/o individuate come migliorabili;
- è stata attivata una collaborazione “indiretta” tra differenti categorie di stakeholder (Clienti e Dipendenti): in parallelo alle tradizionali analisi di soddisfazione stanno infatti assumendo importanza crescente le attività di lettura, anche qualitativa, di fenomeni legati alla percezione del disservizio in ogni sua forma, sia esplicita (raccolta attraverso i reclami), sia implicita, individuata con strumenti innovativi che permettono di analizzare le segnalazioni inviate dai Clienti mediante diversi canali (telefonici, email, social, web).

Le attività di ascolto sono state analizzate dal **Comitato commerciale Customer Experience** e dal **Comitato Reclami** e hanno consentito di porre in

essere variazioni organizzative e di processo:

- creazione di una struttura dedicata al contatto diretto e alla gestione dei Clienti segnalati dalle filiali per azioni di recupero sui disservizi segnalati (presso il Contact Center);
- per i prodotti più comuni, individuazione di un indicatore che ingloba le segnalazioni ricevute su tutti i touchpoint della Banca, con categorizzazione delle principali lamentele ricevute. Sul suddetto indicatore le strutture di Product e Project Management attivano azioni mirate di revisione dei processi per migliorare la customer experience;
- implementazione di CredemLab, una virtual community nella quale un panel di Clienti ha la possibilità di interagire direttamente con la Banca per fornire spunti, idee, segnalare problematiche in una logica di stretta collaborazione e co-creazione.

Per fornire una lettura integrata delle differenti aree di indagine sviluppate, vengono utilizzati due **KPIs di sintesi**, indicatori che hanno lo scopo di individuare lo stato di salute generale nella relazione con la clientela, in logica attuale e prospettica (advocacy):

- **Net Promoter Score (NPS)**<sup>2</sup>, indica quanto i Clienti consigliano Credem come Banca; nel 2020 l’indice, calcolato come differenza tra la percentuale dei Clienti promotori (coloro che consigliano Credem con giudizio 9-10) e detrattori (giudizio 1-6), si è attestato a 50 punti, rispetto ai 54 del 2018 e 2019, confermandosi sui livelli di eccellenza e **ai vertici del sistema bancario**;
- **Customer Satisfaction**, sintetizza in un unico valore la soddisfazione della clientela verso Credem nel suo complesso (quindi relativa alle filiali e ai canali remoti utilizzati); il 2020 ha confermato il gradimento dei Clienti, anche per le misure di sicurezza applicate e lo sviluppo di assistenza e gestione a distanza, con un dato di **84,4 punti su 100**.

Dall’analisi dei dati sono emersi alcuni indicatori significativi:

- le nuove modalità di relazione a distanza sono state apprezzate dai Clienti: in oltre il 90% dei casi hanno valutato positivamente la propria esperienza, con un livello di soddisfazione complessiva di 89,2 punti, oltre 4 punti superiore alla media della Customer Satisfaction;
- il ruolo del consulente rimane centrale: **competenze (84,7 punti), supporto nel problem solving (85 punti) e disponibilità (87,1 punti)** si confermano pillars differenzianti;
- lo “stress” generato sui canali a distanza (causa emergenza epidemiologica da COVID-19) non ha condizionato la soddisfazione della clientela: gli sforzi effettuati per garantire supporto attraverso la digitalizzazione di molti processi e il potenziamento della relazione a distanza hanno incrementato il gradimento per il servizio Clienti Inbound<sup>1</sup>, che è salito a **86,1 punti (84,6 del 2019)**; anche il servizio Outbound<sup>2</sup>, focalizzato sulle azioni di caring, ha registrato un incremento in termini di gradimento, passando da **85,3 punti del 2019 a 87 nel 2020**;
- l’internet banking si è confermato un elemento di valore nel modello omnicanale, con un **indice di soddisfazione complessivo di 84,8 punti (+1 punto rispetto al 2019)**, e **valori di 88 punti** per la sicurezza percepita.

Nel 2021:

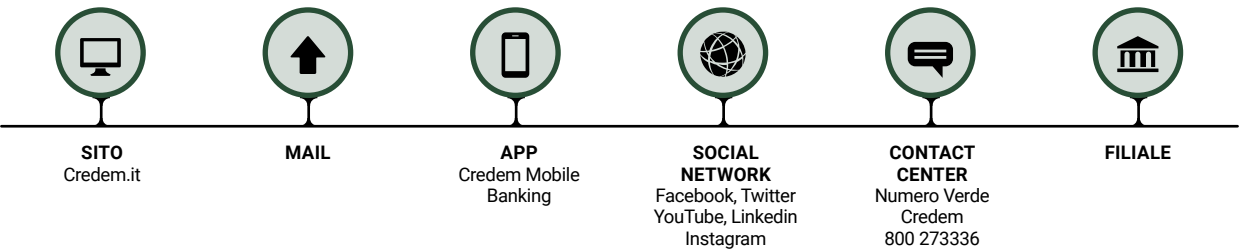
- la promessa del Wellbanking - *Fare le cose bene* –, determinerà un potenziamento dei punti di ascolto e interazione con i Clienti e un ulteriore sviluppo della community CredemLab;
- saranno rafforzate le azioni di analisi sulle cause di disservizio, ampliando le fonti di dati e strutturando gruppi di lavoro interni multi funzionali (con risorse di marketing, commerciali, assistenza, sistemi informativi, centri servizi, project management);
- il cosiddetto “next normal”, con le modifiche dei comportamenti che si stanno generando, renderà sempre meno frequenti i rapporti diretti dei Clienti presso le filiali operative: saranno pertanto avviate sperimentazioni sull’**instant feed back**, una fase di studio e test per il lancio di contatti istantanei finalizzata a monitorare con costanza soddisfazione e possibili criticità.

### Modalità di rilevazione

I dati per la soddisfazione generale e di filiale sono il risultato di un’indagine telefonica effettuata su un campione di n. 18.292 Clienti privati e n. 5.500 small business. A questi risultati sono state integrate le risultanze di un questionario online proposto a n. 598 Clienti privati su internet banking, e ulteriori n. 870 telefonate su base annua per rilevare i livelli di soddisfazione sul canale telefonico.

### I nostri punti di contatto

Le informazioni su prodotti, servizi e iniziative sono disponibili anche sui nostri canali:



1. I dati e le informazioni relative alla Soddisfazione dei Clienti si riferiscono alla Società Credito Emiliano S.p.A.  
2. 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.

1. Assistenza telefonica attivata su richiesta del Cliente.  
2. Gestione di attività telefoniche in uscita verso utenti prospect o customer base.



4.4

Innovazione, tecnologia e cultura digitale

Il **Comitato manageriale Innovazione** ha il compito di supportare il Gruppo nell'individuazione di tecnologie e capacità funzionali alle aree di business, nella valutazione di coerenza tra la capacità tecnologica e il piano industriale e nella creazione di network accademici e di ricerca. Si focalizza sui seguenti ambiti di attività:

- **Assess:** per garantire un monitoraggio costante del mercato dell'innovazione.

Il 2020 è stato caratterizzato dalla partecipazione ai programmi **Magic Wands** e **Upldea**, per fare scouting su startup coerenti con il modello di business e gli obiettivi strategici del Gruppo;

- **Change:** per preparare le Persone, i processi e l'organizzazione al cambiamento, attraverso la crescente diffusione della cultura dell'Innovazione.

Il 2020 è stato caratterizzato da:

- programmi di **Open Innovation**, in collaborazione con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, per generare prototipi di soluzioni inerenti la Smart Mobility e la Banca pensata per le giovani generazioni;
- n. 3 **Board Induction**;
- percorsi di contaminazione aziendale confluiti nella nascita e crescita di community spontanee (**Community Lean Coach**, per semplificare processi operatività e **Community Agile**, per divulgare le metodologie agili all'interno del Gruppo);
- supporto alla crescita del **Team Automation Center**, finalizzato ad automatizzare i processi di business mediante l'utilizzo di soluzioni robotiche (chatbot), riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) e workflow, con la finalità di snellire l'operatività di uffici centrali e filiali operative. I benefici qualitativi dell'automazione sono molteplici:

- definizione di processi normati da regole e procedure;

- standardizzazione;
- eliminazione di errori operativi;
- abbattimento di sprechi;
- dematerializzazione;
- tracciabilità e misurazione di KPIs di processo.

Nel 2020 l'Automation Center ha generato risparmi quantificabili nell'impiego di circa n. **31 Dipendenti** a tempo pieno e un risparmio in termini di mancati costi per un valore economico di oltre 400.000 euro.

- **Innovate:** per implementare progetti sperimentali sui temi del futuro, valutando fattibilità tecnica ed efficacia di business, pianificando gli strumenti per introdurre nuovi prodotti e servizi.

Nel 2020 sono state realizzate le seguenti attività:

- nuova **APP mobile** per Credem e la controllata Banca Euromobiliare, mediante l'utilizzo delle migliori tecnologie di mercato, la cui diffusione è prevista per il 2021; l'obiettivo è offrire ai Clienti un'esperienza semplice e facilmente fruibile per l'accesso ai servizi transazionali, funzionalità informative e dispositive e la necessità di gestione della relazione con la Banca;
- creazione di un motore di **data analytics** per la funzione CREDITI a supporto della valutazione e approvazione di nuovi affidamenti e del monitoraggio di possibili anomalie sui Clienti già affidati;
- progetti di innovazione tecnologica finalizzati a incrementare l'efficienza, con l'utilizzo di componenti di **Information Technology** e **Cloud**.

Per la realizzazione dei progetti sopracitati si sono rese necessarie circa **3.500 giornate lavorative** ed è stato effettuato un investimento pari a circa **4,5 EM**.

Innovazione e COVID-19

L'emergenza epidemiologica ha determinato un'ulteriore accelerazione di processi e progetti legati al mondo dell'innovazione:

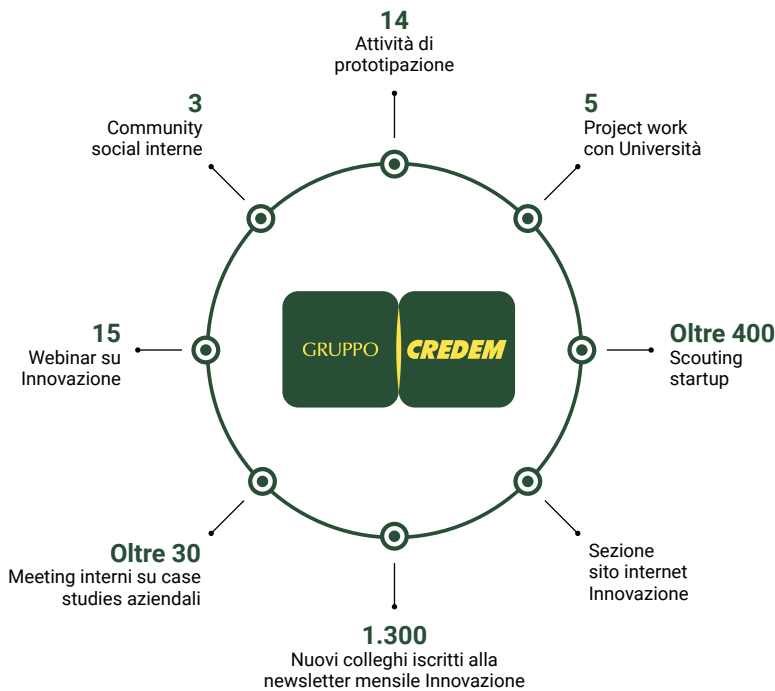
- formazione **e-learning**;
- sviluppo di **Digital Working Place** per supportare il lavoro agile;
- **Smart Working Next**, per stimolare l'evoluzione della progettualità, strutturato in due momenti di indagine:

- sono stati osservati e analizzati da remoto per 5 giorni n. **27 colleghi** appartenenti a **4 Società del Gruppo**, con ruoli e profili eterogenei, affiancati da n. **31 osservatori esterni** (figli, compagni, amici, vicini di casa o altri colleghi), raccolti oltre n. 240 contenuti multimediali (foto e video) ed effettuati 660 minuti di interviste di approfondimento face to face. I risultati della ricerca hanno permesso di identificare gli **archetipi** dei

protagonisti del remote working e ipotizzare le linee guida degli **spazi di lavoro fisici e digitali del futuro**;

- è stata elaborata una **survey quantitativa** rivolta a tutte le Persone del Gruppo, che ha totalizzato n. **4.559** risposte polarizzate sui seguenti items: riduzione degli impatti ambientali (76,8%), ottimizzazione del tempo e maggior flessibilità tra impegni lavorativi e privati (65,8%), risparmio dei costi di trasferta (65,8%), maggior concentrazione per svolgere attività specifiche (60,3%), incremento di efficienza e di performance (50%), miglior gestione della famiglia (49,3%) e incremento della fiducia da parte di colleghi e responsabili (33%).
- sviluppo di servizi digitali per i Clienti, tra i quali una nuova piattaforma di **firma digitale**, accessibile a Clienti privati e aziende in possesso di mail e numero di telefono cellulare, a supporto della digitalizzazione di tutti i processi operativi interni.

Innovazione





Accessibilità

Nel corso del 2020 sono stati sostituiti e/o installati **n. 327 Automated Teller Machine (ATM) Base** per agevolare il prelievo di contante e **n. 22 ATM Evoluti (Self Service Web ATM)**, che consentono di effettuare numerose operazioni di cassa in autonomia (visualizzare, versare e prelevare, effettuare pagamenti) riducendo i tempi di attesa allo sportello.

Gli hardware garantiscono **accessibilità e inclusione**: sono dotati di periferiche a supporto delle Persone non vedenti, funzionalità specifiche per le esigenze di utenti ipovedenti e adeguata altezza delle tastiere (fissata a una quota da terra di mt. 1,10, con tolleranza del 3%).

Nel primo semestre 2021 sono stati pianificati **oltre n. 60 interventi** finalizzati a creare specifiche aree self per installare altrettanti **ATM Evoluti** e garantire l'accessibilità n. 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

Digitalizzazione delle transazioni

Il numero di transazioni virtualizzate è passato da 39,9 EM nel 2013 a 62 EM nel 2020 (rispetto ai 64,5 EM nel 2019). La riduzione del numero di operazioni osservata nell'ultimo anno è riconducibile alla contrazione dell'operatività sui canali fisici e virtuali per effetto della pandemia da COVID-19.

A fine 2020 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 dei Clienti (privati, aziende retail e corporate), è pari all'88,9%, in incremento rispetto al dato del 2019 (pari all'86,0%).

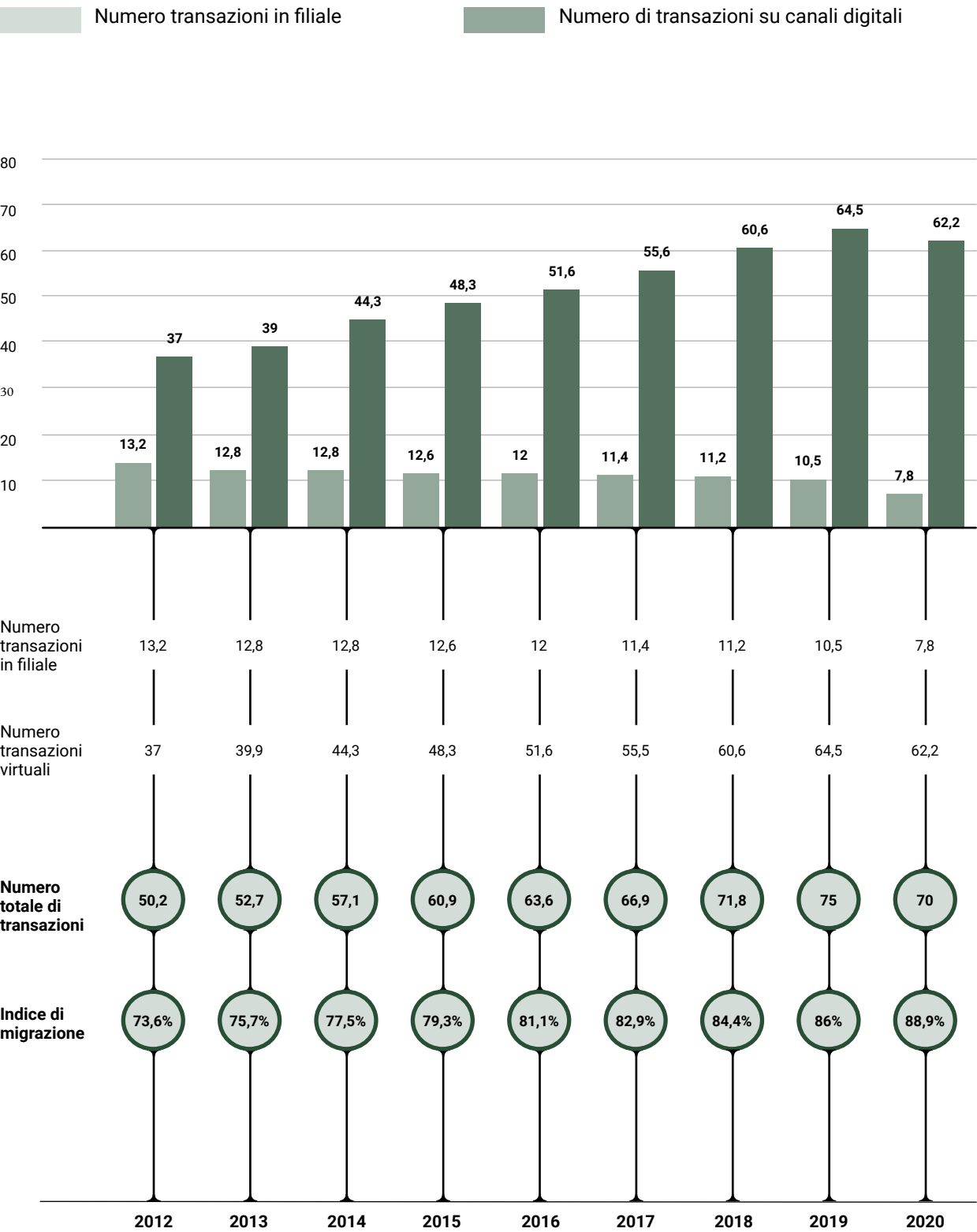
Per i titolari di internet banking la documentazione non viene stampata, ma inviata in formato digitale tramite MyBox (archivio dedicato nell'area protetta della piattaforma di internet banking) con un consistente risparmio di carta e benefici per l'ambiente.

Nel 2020 il 71,3% (+1,3% sul 2019) della documentazione inviata alla clientela è stata

inoltrata tramite l'archivio digitale MyBox.

Al percorso di digitalizzazione ha contribuito l'attivazione del sistema di videoconferenza Google Hangouts, uno strumento di facile utilizzo e disponibile su tutte le piattaforme web o mobile dei Consulenti Credem e dei Clienti per rispondere alla crescente esigenza di un contatto everywhere, e a minor impatto ambientale rispetto all'utilizzo di auto o altri mezzi di trasporto. Durante l'emergenza epidemiologica il sistema di videoconferenza ha garantito la continuità operativa del servizio, il medesimo livello di assistenza e qualità della consulenza erogata.

Evoluzione transazionale (Mln di transazioni)





4.5

Credemtel

**Credemtel** è la società del Gruppo specializzata nell'offerta di **servizi digitali** e progetti di gestione elettronica documentale, Supply Chain Finance e Corporate Banking Interbancario (CBI);

La gamma dei servizi è composta da soluzioni modulari e prevede **investimenti iniziali contenuti** con l'obiettivo di innescare un processo di digitalizzazione che consenta ai Clienti di ottimizzare e mettere in sicurezza le proprie procedure, **riducendo i rischi operativi e massimizzando l'efficienza**.

Le principali aree operative sono riconducibili a:

- **fattura elettronica**, per colloquiare con Privati e Pubblica Amministrazione;
- **gestione documentale**, per garantire che lo stesso documento sia condiviso e disponibile, all'interno e all'esterno dell'azienda. È previsto

anche il servizio di **conservazione digitale**, che consente di non mantenere la copia cartacea del documento, la **dematerializzazione dei processi** e la gestione automatica delle **Note Spese**, la loro sottoscrizione con firma elettronica e successiva conservazione digitale;

- **Business Process Outsourcing**, per esternalizzare i processi gestionali dell'azienda, ottimizzando tempi e risorse;
- **digitalizzazione dei processi**, attraverso workflow management (per gestire ogni flusso documentale aziendale), business process outsourcing e processi personalizzati;
- **invio documenti** attraverso molteplici canali: posta, posta elettronica ordinaria e certificata, servizio elettronico di recapito certificato, fax;
- **firma elettronica**: semplice, avanzata, qualificata e digitale, basata su credenziali statiche e/o dinamiche, grafometria e biometria.

La dematerializzazione e digitalizzazione consentono di:

- incrementare la **redditività delle aziende**, attraverso l'automazione dei processi e la riduzione dei costi;
- ottimizzare e mettere in **sicurezza le procedure dei Clienti**, con conseguente riduzione dei rischi operativi e massimizzazione dell'efficienza;
- consolidare un ecosistema **Sostenibile**: la dematerializzazione genera un notevole impatto ambientale positivo, sia in termini di salvaguardia di migliaia di alberi che non vengono abbattuti per produrre carta (con conseguente **riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>**), sia in termini di gestione delle risorse umane (la disponibilità della documentazione digitale diventa un fattore abilitante alla fruizione delle **attività lavorative in smart working**).

- Credemtel è in possesso delle seguenti certificazioni:**
- **EN ISO 9001** per progettazione, sviluppo, erogazione e assistenza in materia di processi e servizi informatici, corporate banking interbancario e gestione documentale;
  - **UNI CEI EN ISO/IEC 27001** per progettazione, sviluppo, manutenzione e gestione di servizi di conservazione digitale a norma;
  - **Conservatore Accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale**, a garanzia dei massimi standard di qualità e affidabilità.



Headquarter di Credemtel, Montecavolo di Quattro Castella (Reggio Emilia), Società del Gruppo Credem.



4.6

Sicurezza dei dati

Coerentemente alle novità introdotte dal General Data Protection Regulation (GDPR) – Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali – il Gruppo ha adottato una governance interna dedicata.

Il **Data Protection Officer**:

- definisce gli orientamenti, valuta le rischiosità, identifica i criteri di comportamento uniformi in materia privacy;
- gestisce le attività di compliance in materia di protezione dati personali per le società del Gruppo coerentemente agli standard di servizio condivisi;
- verifica il rispetto della normativa e presidia l'esecuzione degli adempimenti finalizzati ad assicurare il rispetto della stessa.

Nella sezione **Privacy** del sito internet aziendale è disponibile la seguente documentazione:

- **informativa** relativa al sito web (**privacy policy**);
- identificazione del **titolare del trattamento dei dati personali** e del responsabile della protezione dei dati (**Data Protection Officer**), che potranno essere contattati tramite posta, indirizzo email, posta elettronica certificata e/o un numero verde dedicato;
- **tipologia di dati trattati e finalità del trattamento** (dati di navigazione, forniti volontariamente dall'utente, Cookies);
- facoltatività di conferimento dei dati personali;
- modalità del trattamento;
- **diritti degli interessati**.

Il Gruppo adotta un **modello di gestione della sicurezza informatica** che definisce gli obiettivi, il modello organizzativo e i processi di governo, la gestione e il reporting sulla sicurezza informatica e sulla cyber security; in particolare, sono definiti i ruoli e le responsabilità inerenti la sicurezza informatica, sia in termini di specifici Organi di direzione e unità organizzative preposti alla gestione della sicurezza e del rischio informatico, sia

mediante l'attribuzione di specifiche responsabilità di sicurezza a ciascun Dipendente tramite la normativa interna e il Codice di Comportamento aziendale.

Le attività di revisione periodica del modello condotte nel corso del 2020 sono confluite in una direttrice evolutiva relativa ad aspetti organizzativi e di processo, per i quali sono stati avviati interventi con orizzonte pluriennale:

- evoluzione di **ruoli/responsabilità/accountability** inerenti il governo strategico della sicurezza delle informazioni;
- **potenziamento** dell'organico delle funzioni preposte alla sicurezza delle informazioni;
- mantenimento di **KPIs** con esplicito riferimento ai livelli di sicurezza delle informazioni per i ruoli di Top e Middle management coinvolti;
- revisione evolutiva dei **processi e controlli di sicurezza**, tra cui la rilevazione e rimedio delle vulnerabilità e l'evoluzione sicura del sistema informativo di Gruppo.

Per diffondere la cultura della protezione dei dati personali è stato predisposto un **Portale Privacy**, a disposizione di tutte le **Persone** del Gruppo, che raccoglie istruzioni operative, riferimenti normativi, formazione specifica, approfondimenti vari.

Il **trattamento dei dati personali** dei **Clienti** avviene tramite strumenti manuali, informatici e telematici, per garantirne costantemente **sicurezza e riservatezza**, anche in caso di utilizzo di strumenti innovativi e/o canali di remote banking.

Per assicurare l'**accountability** è stato adottato un framework che si compone dei seguenti documenti:

- **policy e regolamento** in materia di protezione dati personali, che forniscono linee guida e definiscono compiti e responsabilità nella gestione degli adempimenti;
- **metodologia di analisi del rischio privacy**, che definisce metodi, attività e responsabilità dei processi di valutazione del *rischio privacy*

correlato a ciascun Trattamento di dati personali identificato.

Nell'ambito del **modello di gestione della sicurezza informatica** è stato definito un articolato sistema di misure tecniche, organizzative e di formazione volte a prevenire la perdita di dati, gli usi illeciti o non corretti dei medesimi e gli accessi non autorizzati. In particolare, il Gruppo continua a investire nell'evoluzione di processi e misure tecnologiche di cyber security per mantenere efficaci la **capacità di difesa e reazione** in caso di eventuali **incidenti di sicurezza informatica**.

Le attività di revisione periodica del modello condotte nel 2020, nonché le maggiori esigenze di

presidio conseguenti la massiccia digitalizzazione dei processi attuata nel corso dell'emergenza epidemiologica, hanno dato corso ai seguenti interventi con orizzonte pluriennale:

- esecuzione di **esercitazioni realistiche di cyber attack**, per potenziare efficacia e tempestività dei processi di prevenzione e risposta agli incidenti di sicurezza;
- potenziamento delle **tecnologie di difesa** (preventiva e reattiva) della riservatezza, integrità, disponibilità dei dati;
- intensificazione delle iniziative di **formazione** in merito alla **security awareness** per il personale aziendale e, relativamente alla fruizione dei servizi online, per la clientela.

4.7

Finanza sostenibile

La **finanza sostenibile** indirizza i capitali verso attività capaci di generare un plusvalore economico, coniugando parametri tradizionali (rischio e rendimento) a fattori ambientali, sociali e di buon governo<sup>1</sup>.

Nel 2020 l'area **Wealth management**<sup>2</sup>:

- ha individuato una definizione comune della Sostenibilità del processo di investimento: *"Utilizzo responsabile delle risorse, inclusione sociale e gestione consapevole del bene comune per garantire benessere e stabilità nel presente preservando la prosperità delle generazioni future"*;
- ha potenziato l'integrazione di criteri di sostenibilità nei processi di investimento, nelle attività di governance e negli ambiti relativi alla formazione dei Dipendenti e a supporto dei servizi

di consulenza erogata alle reti del Gruppo Credem, con deadline di completamento nel 2021:

- avvio e conclusione di un beauty contest per selezionare un data provider, fornitore di analisi e dati di sostenibilità relativamente agli emittenti, alle società e in generale a tutti gli strumenti finanziari utili alla costruzione dei portafogli dei servizi e dei prodotti delle tre società di investimento<sup>2</sup>; i contenuti saranno utilizzati per **creare uno score ESG proprietario** finalizzato a integrare tali valutazioni nei processi di investimento;
- analisi di **possibili esclusioni relative al processo di investimento** e differenti strategie da applicare a prodotti e servizi dell'area;
- valutazione di potenziali membership di

1. Fattori ESG (Environmental, Social, Governance).  
2. L'area Wealth management è costituita dalle seguenti società: Euromobiliare Advisory SIM, Euromobiliare SGR e Credemvita.



settore (Principles for Responsible Banking, Principles for Responsible Investment, Principles for Sustainable Insurance, ecc.) per favorire un percorso virtuoso di gestione sostenibile e promuovere conoscenze e pratiche di investimento sostenibili;

- definizione di un modello di comunicazione e formazione: tutti i Dipendenti dell'area Wealth hanno fruito di contenuti formativi specialistici e dei seguenti corsi, che saranno inclusi nei processi di valutazione delle competenze acquisite:

1. **Economia e Finanza Sostenibili**, erogato da Raiffeisen Capital Management e accreditato da European Financial Advisor;
2. **Alta Formazione e Finanza Sostenibile**, organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore - ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società in collaborazione con Raiffeisen Capital Management.

Il portafoglio ESG viene individuato attraverso un processo di analisi e due diligence<sup>1</sup> che considera:

- un'analisi sistematica di peers group omogenei per strategia e successiva assegnazione di un global scoring quantitativo, frutto di un mix di variabili ponderate e di una serie di qualifying ratings, indicatori di base quantitativa, utili a individuare le peculiarità delle strategie adottate;
- un'analisi qualitativa e successiva assegnazione di un global scoring qualitativo per **considerare le caratteristiche non finanziarie delle Società analizzate**:
  - privilegiare Società/Emittenti con solidi principi di sostenibilità e un elevato punteggio in termini di politiche ambientali, sociali e governo di impresa;
  - considerare se e da quanto tempo sono firmatarie dei principi dell'Organizzazione delle Nazioni Unite per gli Investimenti Responsabili (PRI) e/o da quanto tempo adottano principi ESG nella valutazione degli investimenti;
  - valutare i membri del team ESG dedicato e il loro background;

- esaminare le modalità di implementazione delle analisi di sostenibilità sui prodotti;
- valutare l'approccio ESG utilizzato: criteri di esclusione, integrazione, Best-in-Class, Themes, Impact;
- nel caso vengano utilizzati ratings/scores ESG, lo sviluppo proprietario o tramite provider esterni.

### Euromobiliare Advisory SIM

- **Global Equity ESG**, 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;
- **linea obbligazionaria bilanciata ESG**, investe in azioni e obbligazioni su mercati azionari e obbligazionari internazionali attraverso i migliori fondi di investimento specializzati su tematiche ambientali, sociali e di governance aziendale.

### Euromobiliare Asset Management SGR

Nel 2020 Euromobiliare SGR conta n. 7 organismi creati per consentire la raccolta e gestione collettiva del pubblico risparmio (OICR) con criteri ESG.

### Credemvita e Credemassicurazioni

Il fondo Credemvita - Simple Life Global Equity ESG investe fino al 100% in strumenti finanziari di tipo azionario, nel rispetto della natura a benchmark del portafoglio. La strategia è realizzata tramite investimenti indiretti, anche per l'intero portafoglio, e investimenti diretti con elevati standard relativi a tematiche ambientali, sociali e di governance aziendale.

**Nel 2020 la composizione del portafoglio ESG del Gruppo ammonta a 1.566,6 EM, pari al 5,6% del totale e in crescita del 121% rispetto al 2019.**



Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia, Sala dei tendaggi, Direzione generale Credem.

1. La policy è applicata dalla Società Euromobiliare Asset Management SGR.



## 4.8

# Il welfare per le imprese Clienti

L'esperienza e i risultati maturati a seguito dello sviluppo di politiche di Welfare aziendale hanno favorito l'estensione del servizio alle piccole e medie imprese Clienti mediante una piattaforma dedicata che prevede supporto e servizio di consulenza in tutte le fasi di attivazione del piano e una rete di specialisti dedicati. Attraverso un portale dedicato, la Banca mette a disposizione delle imprese Clienti un'ampia gamma di servizi per favorire la salute e il benessere dei lavoratori, sostenere il reddito e accrescere il loro potere di spesa, con conseguenti benefici su clima e produttività aziendale.

Dal 2017, anno di prima attivazione, le aziende che hanno fruito dei servizi di Welfare sono oltre 40, coinvolgendo oltre 3.000 Dipendenti.

### Prodotti e servizi con finalità sociali e ambientali

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 Clienti<sup>1</sup> di richiedere la sospensione, per un periodo massimo di n. 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 e finalizzato a sostenere le esigenze di liquidità delle imprese.

Anche nel 2020 è proseguito il sostegno per **calamità naturali** (verificatesi in Calabria, Veneto e in diverse province di Liguria e Piemonte) attraverso la sospensione dei mutui ipotecari su immobili ubicati nelle zone colpite 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 nei comuni colpiti. In concomitanza con l'emergenza epidemiologica, è stata introdotta una misura agevolativa a sostegno delle famiglie e imprese riconducibili alla prima *zona rossa* in Lombardia e Veneto (marzo 2020): ai Clienti impattati dalle restrizioni normative è stata concessa la possibilità di sospendere fino a un massimo di n. 6 mesi eventuali mutui e/o finanziamenti in essere. Sono state introdotte e rese prontamente operative tutte le iniziative normative e di sistema legate all'emergenza COVID-19:

- Decreto Cura Italia: possibilità di prorogare le scadenze delle esposizioni debitorie delle Piccole Medie Imprese Clienti;
- Decreto Liquidità: possibilità di concedere finanziamenti assistiti dalla garanzia dello Stato Italiano;
- ampliamento dei termini di ammissibilità relativi all'Accordo per il Credito 2019 e al Fondo di Solidarietà.

Per fornire ulteriori strumenti di supporto ai Clienti sono stati sottoscritti:

- la Convenzione ABI nazionale per l'Anticipo Cassa Integrazione Guadagni (CIG), che ha permesso l'anticipazione delle misure di sostegno al reddito nazionale introdotte dal Decreto Cura Italia a causa dell'emergenza COVID-19;
- l'Accordo ABI - Associazione dei Consumatori, per concedere la moratoria su mutui ipotecari/chirografari a privati consumatori non rientranti nel perimetro dell'iniziativa del Fondo di Solidarietà.

### Ecobonus

L'Ecobonus è un'agevolazione prevista dal Decreto Rilancio che eleva al 110% l'aliquota di detrazione delle spese sostenute dal 1° Luglio 2020 al 31

Dicembre 2021 per specifici interventi di efficienza energetica, interventi antisismici, di installazione di impianti fotovoltaici o delle infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici. Tra le novità introdotte è prevista la possibilità (in alternativa alla fruizione diretta della detrazione) di optare per un contributo anticipato sotto forma di sconto dai fornitori dei beni o servizi o per la cessione del credito corrispondente alla detrazione spettante.

Credem ha definito un'offerta dedicata per accompagnare privati, imprese e condomini che comprende:

- consulenza specializzata per supportare i Clienti nelle principali scelte e nella verifica di rispondenza della documentazione ai requisiti di legge;
- finanziamento dedicato per sostenere le spese relative ai lavori da eseguire e soggette a futuro credito di imposta;
- acquisto del credito di imposta, che permette la liquidazione del corrispettivo di cessione a seguito del trasferimento del credito nel cassetto fiscale della Banca.

### Credem4Green

Per ampliare l'offerta green e sostenere i Clienti attraverso l'erogazione della liquidità necessaria per affrontare le spese che contribuiscono alla tutela dell'ambiente, Credem ha creato i prodotti di prestito personale "Credem4Green", finanziamenti per supportare investimenti in energie rinnovabili, interventi di ristrutturazione, efficientamento energetico dell'abitazione e acquisto di mezzi di trasporto a ridotto impatto ambientale. I suddetti prestiti possono altresì finanziare specifici interventi che rientrano nelle tipologie ammesse alle agevolazioni fiscali previste dal Decreto Rilancio, si possono richiedere per importi da 3.000€ fino a 75.000€ e sono caratterizzati da spese di istruttoria ridotte rispetto allo standard.

In ambito **energie rinnovabili** sono disponibili i servizi **Mutuo Chirografario 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 servizio creato per imprese e professionisti e finalizzato all'installazione di impianti fotovoltaici e altre fonti di energia rinnovabili.

### Sostegno al tessuto imprenditoriale

Nel corso degli anni il Gruppo ha sviluppato e consolidato accordi per individuare strumenti adeguati ad accompagnare le imprese nello sviluppo del loro business e a finanziare progetti di crescita:

- con il **Fondo Europeo per gli Investimenti** (FEI), per sostenere gli investimenti in innovazione e ricerca, consentire alle piccole e medie imprese l'accesso al credito con maggiore facilità, favorire gli investimenti da parte delle aziende del settore agricolo e agroindustriale operanti nelle regioni aderenti ad AGRI Italy (Calabria, Campania, Emilia Romagna, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria e Veneto) e sostenere le aziende attive nei settori culturali e creativi;
- 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), per 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 Piccole Medie Imprese che vogliono acquistare, attraverso finanziamenti e leasing, nuovi impianti, macchinari e attrezzature, ed effettuare investimenti in tecnologia digitale;
- con l'Istituto di Servizi per il **Mercato Agricolo Alimentare** (ISMEA), 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 il termine del contratto di lavoro parasubordinato o assimilato, con assenza di un nuovo rapporto di lavoro da almeno tre mesi.



## 4.9

# La Banca - Assicurazione

I servizi di protezione rispondono a dinamiche legate al cambiamento dei nuclei familiari, alla perdita del potere di acquisto delle fasce più deboli della popolazione, alla disoccupazione e precarietà lavorativa, agli impatti crescenti del cambiamento climatico.

### Servizi a valenza sociale e ambientale

- Protezione delle Persone<sup>1</sup>;
- Polizze per tutelare l'attività delle Piccole Medie Imprese<sup>2</sup>;
- Polizze Terremoto.

### Risultati 2020

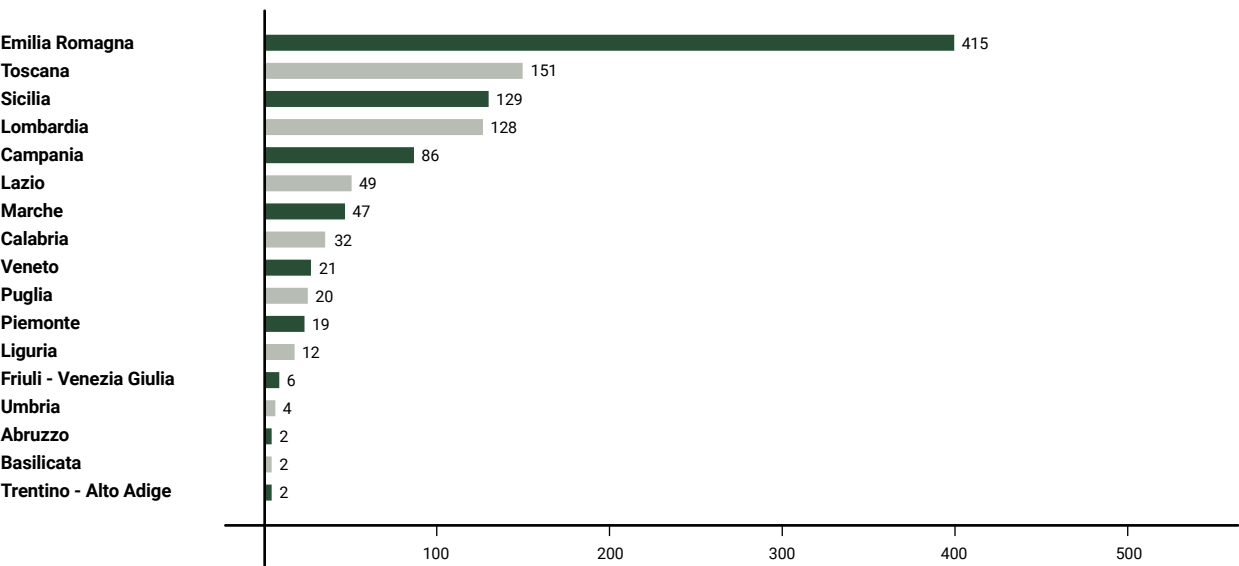
Nel 2020 i **premi emessi** dal collocamento di servizi a valenza sociale e ambientale ammontano a **22,9 EM**, pari al **46%** della raccolta complessiva di Credemvita SpA; gli **indennizzi** correlati ammontano a **4 EM**.

### Focus: polizze a valenza ambientale

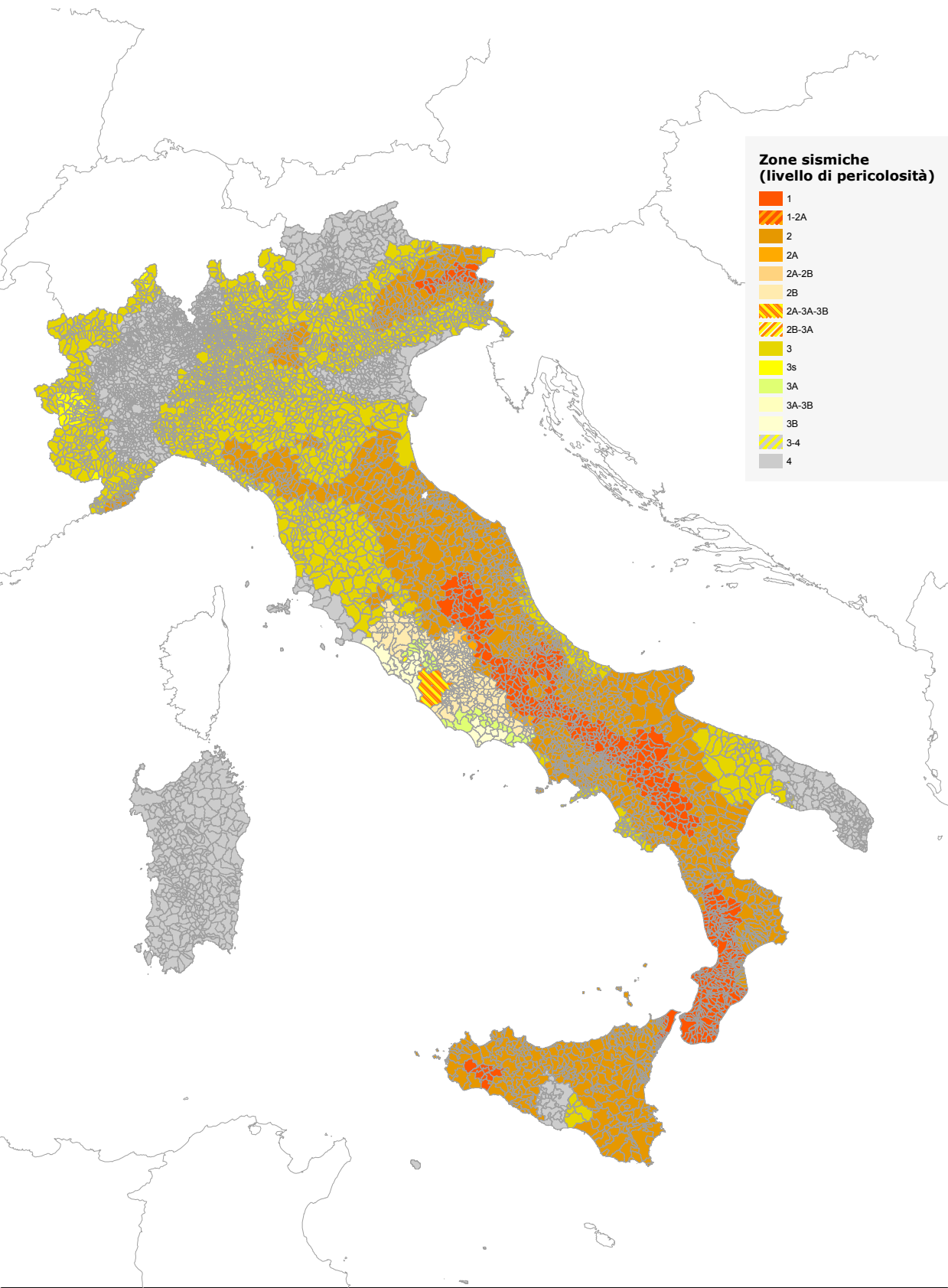
I cambiamenti climatici sono causa di fenomeni meteorologici avversi e calamità naturali che si stanno intensificando anche in Italia, con eventi disastrosi a cascata multirischio: frane, alluvioni, incendi boschivi, nubifragi, fenomeni meteorologici estremi, ondate di calore, siccità e desertificazione. Il nostro Paese è inoltre soggetto a fenomeni di origine vulcanica e **terremoti**. I danni conseguenti a suddetti fenomeni sono maggiori nelle zone più esposte, fragili e vulnerabili, ad alto rischio idrogeologico e sismico. Attraverso i propri prodotti e servizi, il Gruppo contribuisce alla tutela delle Persone, e dei loro beni, che abbiano subito danni conseguentemente a eventi di suddetta natura.

Di seguito sono rappresentati il collocamento da parte del Gruppo delle polizze Terremoto in Italia, suddiviso per regione, e la mappa di classificazione sismica dell'Italia<sup>3</sup>:

### Collocamento polizze Terremoto del Gruppo per area geografica nel 2020



### Mappa classificazione sismica Italia



1. Protezione persona, protezione salute, protezione reddito, protezione infortuni, protezione infortuni & malattia.  
2. Protezione commerciante, protezione artigiano e protezione professionista.  
3. Protezione civile, mappa classificazione sismica per provincia, dicembre 2020.



## 4.10

## Magazzini Generali delle Tagliate

I **Magazzini Generali delle Tagliate (MGT)** supportano la Banca nell'individuazione di soluzioni personalizzate in caso di "anticipo merci" per la definizione di finanziamenti specifici rivolti ai professionisti che operano nel settore della produzione di **Grana Padano** e **Parmigiano Reggiano**, prodotti tipici del Territorio emiliano. MGT custodisce **oltre n. 500.000 forme di Parmigiano Reggiano** presso gli stabilimenti di Montecavolo (RE) e di Castelfranco Emilia (MO), strutturati per garantire una fase di stagionatura ideale per le forme che vengono conservate, grazie a strutture idonee e modernamente attrezzate, dotate di tecnologie avanzate e controllate da personale qualificato.

I parametri di **umidità, temperatura e pulizia** sono costantemente monitorati al fine di garantire una stagionatura di qualità, in grado di valorizzare al meglio il prodotto del territorio. I Magazzini Generali delle Tagliate sono stati i primi in Italia a scegliere il sistema **"Qualità Totale"**: la certificazione di qualità ISO 9002 concorre a **garantire l'elevato standard** e la sicurezza alimentare del Parmigiano Reggiano e Grana Padano.

- **Importo complessivo dei prestiti erogati nel 2020: 187 EM;**
- **Numero di aziende supportate: n. 142, il 92% delle quali con operatività in Emilia-Romagna.**



Magazzini Generali delle Tagliate, Montecavolo di Quattro Castella (Reggio Emilia), impianti di stagionatura del formaggio, Società del Gruppo Credem.

## 4.11

## La sintonia con il contesto socio-economico

## L'impatto sulla Comunità e sul Territorio

Il **Territorio** è il luogo in cui il Gruppo identifica i propri stakeholder e che contribuisce a far crescere i **capitali** dai quali dipende la sua capacità di creare valore:

- **conoscenza e innovazione**, attraverso la presenza di Università e centri di ricerca;
- **Persone con un livello di istruzione e competenze adeguati**;
- **approvvigionamento di risorse**;
- **fiducia, reputazione, relazione con gli stakeholder**.

I rapporti tra Credem, gli stakeholder e la Comunità sono caratterizzati da integrità, reciprocità di interessi e coerenza con la **cultura aziendale (missione e valori)**, il **Codice di Comportamento Interno** e il **Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001 (MOG)**.

Nella valutazione delle proprie attività di *partnership* sono privilegiati i seguenti ambiti di intervento:

- **istruzione e formazione**: contributi a favore di Scuole, Università, Enti di formazione e organizzazioni che promuovono **competenze e conoscenze**;
- **salute e prevenzione**: attività a sostegno della prevenzione, della ricerca medico-scientifica e del **benessere della Comunità**;
- **arte e cultura**: iniziative volte a **preservare e accrescere il patrimonio** artistico, storico e culturale del Territorio;
- **sviluppo economico**: sostegno ad attività che promuovono la **crescita dell'imprenditoria**.

**Di seguito sono descritte le principali iniziative che hanno caratterizzato l'annualità 2020:**

## Istruzione e Formazione

Nel 2020 il Gruppo ha incrementato il perseguimento di scopi di utilità sociale promuovendo l'**educazione finanziaria** nel più ampio concetto di educazione alla cittadinanza economica consapevole e attiva, in collaborazione con la **Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEduF)**. È stata realizzata una serie di **digital live talk**, rivolti agli Studenti delle scuole secondarie di secondo grado, ai Clienti e Dipendenti del Gruppo. Gli argomenti proposti hanno tenuto conto del particolare contesto economico generato dall'emergenza connessa alla pandemia da COVID-19 e hanno riguardato temi relativi alla gestione del denaro, del risparmio e del credito alla luce della finanza comportamentale.

- **Il contributo**: 28.000 Euro di contributo monetario;
- **I risultati**: n. 691 partecipanti;
- **L'impatto**: maggior diffusione della cultura finanziaria nella Comunità con conseguente crescita del livello di inclusione finanziaria e sociale.

Credem ha partecipato al **Festival dello Sviluppo Sostenibile 2020**, promosso dall' **Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS)**, in collaborazione con **FEduF**, attraverso la presentazione del libro *"Un mondo sostenibile in 100 foto"*, che ha consentito di fare il punto sulla Sostenibilità ambientale, economica e sociale attraverso un articolato percorso fotografico.

## Una finestra di ascolto sui giovani

**Opinion Leader 4 Future** è un programma triennale nato nel 2020 dalla collaborazione tra l'Alta Scuola in Media, Comunicazione e Spettacolo (Almed) dell'Università Cattolica del Sacro Cuore e Credem per stimolare il dibattito, il dialogo e il confronto analizzando la rilevanza e il ruolo degli opinion



leader nel panorama informativo nazionale e internazionale con la finalità di favorire lo sviluppo della conoscenza dei meccanismi di comunicazione e di formazione delle opinioni a livello di contesto generale su tematiche che riguardano la vita della società:

- sono stati organizzati n. 10 **seminari accademici virtuali**, coinvolti n. 30 esperti, ricercatori e professori universitari e strutturato uno spazio internet dedicato (<https://almed.unicatt.it/almed-opinion-leader-4-future>);
- è stata effettuata un'analisi di taglio generazionale, con una prima focalizzazione sulla **Generazione Z**, che comprende bambini e ragazzi di età compresa tra i 10 e i 25 anni, attraverso uno studio quali-quantitativo su un campione complessivo di oltre 700 ragazzi, dal quale è emerso che **le caratteristiche che contraddistinguono l'opinion leader sono il rispetto per gli altri, gentilezza ed empatia**; gli opinion leader più influenti sono rappresentati da esperti di settore, amici, ma anche genitori e giornalisti. L'interazione con gli opinion leader avviene nel 90% dei casi attraverso lo smartphone. L'offline mantiene un'ampia rilevanza (72%) e identifica la TV come principale canale informativo, alla quale seguono il passaparola e i legami familiari. Il 54% dei ragazzi ha affermato di confrontare più fonti per accertarsi della veridicità delle notizie (pratica del fact checking) e il 37% considera maggiormente credibili le notizie che provengono da fonti istituzionali: il recente periodo di emergenza sanitaria ha accresciuto la capacità critica della Generazione Z;
- è stato avviato un approfondimento sui **temi del risparmio e dell'educazione finanziaria**, per comprendere attraverso quali canali sia possibile attivare percorsi di sensibilizzazione in area economica e finanziaria e definire contenuti digitali efficaci (sintesi, iconicità, immediatezza e capacità di ingaggio): l'osservatorio attivato sulla popolazione universitaria ha coinvolto i giovani della laurea magistrale in *Comunicazione per l'impresa, i media e le organizzazioni complesse*.

Nel 2021 la partnership si focalizzerà sull'interattività e l'interconnessione delle Persone e sullo studio delle generazioni Y (Persone nate tra

il 1981 -1996), X (nate tra il 1965 e 1980) e "baby boomers" (nate tra 1946 - 1964). Saranno inoltre attivati progetti su tematiche verticali: i meccanismi di informazione e di influencing relativi all'impegno sociale delle aziende e alle politiche di diversity e il monitoraggio della copertura informativa durante la pandemia da COVID-19, con particolare attenzione all'attività degli opinion leader.

- **Il contributo:** 24.000 euro di contributo monetario (72.000 euro su base triennale);
- **I risultati:** n. 290 studenti coinvolti nelle ricerche e n. 200 nel ciclo seminariale;
- **L'impatto:** definizione delle modalità di individuazione degli opinion leader e delle strategie di approccio, con focus sui temi finanziari.

### Sinergia CREDEM - UNIMORE

Anche nel 2020 è proseguito il sostegno al **Corso di Laurea triennale in Digital Marketing**, organizzato in collaborazione con l'**Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia** e altre **imprese del territorio reggiano**.

Il corso si propone di:

- formare giovani laureati da impiegare in ruoli di digital marketing, capaci di lavorare per obiettivi, in team interfunzionali e di contribuire alla definizione delle scelte strategiche in termini di comunicazione e marketing;
- preparare potenziali candidati per il Gruppo;
- supportare la crescita del digitale e dell'innovazione;
- potenziare competenze e attrattività del sistema produttivo territoriale.

Credem, in qualità di impresa partner, ha:

- contribuito alla selezione dei primi 80 candidati (su un totale di n. 280 candidature), in fase di avvio del primo anno accademico;
- partecipato attivamente all'attività di formazione, coinvolgendo testimoni e referenti aziendali, docenti esterni specializzati e provenienti dal settore del Digital Marketing, tutor per i lavori di gruppo, in aula e presso le aziende;
- definito e proposto le candidature dei docenti

per le attività pratiche (c.d. "Practitioners") e di Teamwork, con un contributo diretto alla definizione dei contenuti;

- definito e agito un sistema di monitoring delle performance individuali e di team;
- assicurato occasioni di stage, proponendo brief e gestendo il tutoring diretto degli studenti in azienda da parte degli expert coinvolti nella formazione.
- **Il contributo:** 50.000 Euro di contributo monetario (150.000 euro su base triennale);
- **I risultati:** n. 48 ore di lezioni Practitioners; n.5 ragazzi in stage presso Credem;
- **L'impatto:** formazione correlata alle esigenze dell'impresa con impatti sulla crescita di competenze e occupazionale del Territorio.

### Save the Children

Anche nel 2020 Credem ha fornito il proprio sostegno a Save the Children per supportare n. **26 Punti Luce**, spazi ad alta densità educativa, che sorgono nei quartieri e nelle periferie maggiormente svantaggiate delle città italiane con l'obiettivo di offrire opportunità formative ed educative gratuite a bambini e ragazzi di età compresa tra i 6 e i 17 anni. In Italia la situazione di emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da COVID-19 ha reso necessario l'avvio di modelli di attività a distanza, che hanno coinvolto bambini, adolescenti e nuclei familiari più vulnerabili attraverso la consegna di tablet, materiale didattico e da gioco, sostegno allo studio e riduzione del gap di apprendimento, organizzazione di incontri ludico-ricreativi online per garantire continuità operativa ai Punti Luce.

Da giugno a settembre 2020 è stata avviata la campagna nazionale **"Riscriviamo il futuro"**, che ha permesso di allestire n. **74 Spazi Futuro** nei n. 22 Punti Luce di 17 città italiane, "isole educative di prossimità" all'aperto, per consentire ai bambini di recuperare quanto venuto meno nei mesi precedenti, non soltanto in termini educativi, ma anche di socialità, attività motoria e relazionale. Negli **Spazi Futuro** sono stati svolti laboratori sportivi, artistici e di educazione ambientale, attività di accompagnamento allo studio, momenti di educazione ai new media, visite, attività di lettura e

scrittura e programmi di sostegno genitoriale.

- **Il contributo:** 152.000 euro di contributo monetario;
- **I risultati:** n. 1.020 beneficiari raggiunti; n. 590 frequentatori regolari dei Punti Luce; n. 172 doti educative<sup>1</sup> erogate;
- **L'impatto:** opportunità formative ed educative rivolte ai bambini in situazioni di difficoltà; contrasto alla povertà e promozione dell'inclusione sociale.

### Salute e Prevenzione

Durante il periodo di crisi epidemiologica il Gruppo ha contribuito al sostegno delle seguenti organizzazioni impegnate sul fronte dell'emergenza:

- **AUSL di Reggio Emilia**, per finanziare l'acquisto di materiale medico-sanitario;
- **Ospedale Niguarda di Milano**, attraverso la donazione di attrezzature sanitarie;
- **Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia**, attraverso la donazione di dispositivi di prevenzione e sicurezza e iniziative di supporto al personale medico-sanitario;
- **Protezione Civile**, per supportare l'emergenza sanitaria su tutto il territorio nazionale. La campagna di raccolta fondi è stata aperta a Clienti, Dipendenti ed Esponenti del Gruppo. Credem ha raddoppiato l'ammontare raccolto e lo ha devoluto per le suddette finalità;
- **Banco Alimentare**, per contribuire al recupero delle eccedenze alimentari dai diversi canali della produzione agricola, industria alimentare, grande distribuzione e ristorazione e la redistribuzione a circa n. 7.640 strutture caritative in Italia, che supportano più di n. 1.500.000 di Persone in condizioni di fragilità.

- **Il contributo:** 2.000.000 euro di contributo monetario;
- **I risultati:** fornitura di: n. 201.600 mascherine, n. 50 letti elettrici con posizione Trendelenburg e anti Trendelenburg per agevolare le condizioni dei pazienti o ridurre le complicanze, n. 3 ventilatori polmonari e n. 1.002.000 kit tampone; sostegno economico per garantire il funzionamento di n. 11 strutture alberghiere

1. La dote educativa è un piano individuale e personalizzato di aiuto che si concretizza nella fornitura di beni e servizi educativi per i bambini che vivono in condizioni di povertà estrema.



- convertite temporaneamente in COVID Hotel. Supporto al Banco Alimentare per la distribuzione di n. 4.971.428 pasti su tutto il territorio nazionale;
- **L'impatto:** aiuto e supporto concreti al personale medico e alle organizzazioni sanitarie impegnate nella gestione dell'emergenza COVID-19. Supporto al Banco Alimentare per mitigare l'indigenza alimentare, stimolando produzioni e consumi responsabili.

Partnership per la ricerca medico-scientifica

Nel 2020 è stato avviato un percorso quinquennale di sostegno al progetto di ricerca scientifica della **Fondazione Italiana Linfomi** per la cura dei linfomi, patologie oncologiche che ogni anno in Italia colpiscono circa n. 15.000 nuovi pazienti. Il progetto è focalizzato sullo studio clinico del **linfoma follicolare**, che rappresenta circa il 20% dei linfomi maligni e consentirà di individuare nuovi marcatori diagnostici e prognostici di rischio, per permettere la diversificazione e personalizzazione delle terapie dei pazienti.



Save The Children, in partnership con Credem.

- **Il contributo:** 30.000 euro di contributo monetario (150.000 Euro nel quinquennio 2020-2024);
- **I risultati:** avvio del protocollo FIL FOLL19, attivo su tutto il territorio nazionale;
- **L'impatto:** miglioramento della qualità e della speranza di vita dei pazienti; finanziamento alla ricerca scientifica.

Arte e Cultura

Dalla fine degli anni '70 **il Gruppo conserva e accresce un patrimonio artistico** che testimonia l'attenzione nei confronti della storia, della cultura e dell'arte. **Palazzo Spalletti Trivelli**, dimora storica e sede della Direzione generale, ubicato a Reggio Emilia, 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 d'arte orientale annoverata tra le più importanti collezioni private in Italia;
- una collezione d'arte grafica del Novecento, che oltre al Palazzo di Reggio Emilia, qualifica le numerose sedi e filiali della Banca sul territorio nazionale.

Il presidio e la valorizzazione del patrimonio sono affidati ad una Curatrice artistica - Dipendente del Gruppo - che, in sinergia con gli indirizzi aziendali, attiva ogni iniziativa utile per favorire la partecipazione degli stakeholder e delle scuole del Territorio.

Nel 2020 la **collezione d'arte Credem** è stata arricchita da due nuovi dipinti - *Natura morta con alzata e cristalli, piatto di frutta e porcellane* di Cristoforo Munari (Reggio Emilia 1667 - Pisa 1720); *Natura morta con cacciagione, fiori e sporta di vimini* di Candido Vitali (Bologna, 1680 - 1753) - e dalla litografia *Marinaretto* di Antonio Bueno (Berlino 1918 – Fiesole 1984).

Nel corso dell'anno Credem ha avviato una campagna di restauro e dotazione di nuove

cornici, vetri invisibili e anti-riflesso per circa n. 40 opere della collezione d'arte grafica, tra le quali, in particolare, una serigrafia della serie *Ladies and Gentleman* di Andy Warhol (Pittsburgh 1928 - New York), *Sole* di Alexander Calder (Lawnton 1898 - New York 1976), *Cretto nero* di Alberto Burri (Città di Castello 1915 - Nizza 1995). L'adesione all'Associazione Bancaria Italiana e, in particolare, al gruppo di lavoro Relazioni Culturali, ha dato corso alle seguenti iniziative:

- adesione al **Museo Virtuale delle Banche operanti in Italia** (MUVIR), nato con l'obiettivo di realizzare una grande esposizione digitale permanente di dipinti, sculture, fregi, fotografie, ceramiche, monete e arredi, custoditi nei palazzi e nelle collezioni private delle banche italiane. Le oltre 300.000 opere che il settore bancario italiano contribuisce a tutelare, conservare e valorizzare sono messe a disposizione del pubblico e degli studiosi;
- adesione alla **XIX edizione di Invito a Palazzo**, iniziativa che consente al pubblico di visitare i palazzi e le collezioni d'arte di proprietà delle banche in tutta Italia. L'edizione 2020 si è tenuta dal 3 al 9 ottobre ed è stata ripensata da Credem in forma interamente virtuale. In occasione dell'evento, nel circuito **Museo Virtuale della Banche operanti in Italia**, è stato presentato un video su Palazzo Spalletti Trivelli e le collezioni d'arte della Banca. Contestualmente, sul canale Facebook aziendale si è tenuta l'iniziativa **10 Guide x 10 Opere**: sono state illustrate in video pillole n. 10 opere d'arte, rappresentative della storia del Palazzo e delle collezioni in esso custodite. L'iniziativa ha totalizzato n. **123.500 visualizzazioni**.

Nel 2020, sino alla sopraggiunta chiusura determinata dall'epidemia da COVID-19, è proseguito il 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 a Reggio Emilia 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 sono state allestite due mostre temporanee:

- *Capolavori di carta. I grandi maestri del Novecento nella collezione d'arte grafica Credem* (23 gennaio – 9 febbraio 2020). L'esposizione è stata il primo progetto di valorizzazione della collezione di grafiche d'arte della Banca: in un percorso articolato lungo le sale della filiale Credem di Varese, che occupa due piani di Villa Grassi, elegante edificio d'inizio Novecento, sono state esposte circa n. 20 grafiche di grande formato di artisti internazionali e italiani quali Andy Warhol, Alexander Calder, Giorgio De Chirico, Emilio Tadini, Mimmo Rotella, Enrico Baj e Renato Guttuso.
- *Giannetto Cimurri. Il "masseur" e le bici dei suoi campioni* (18 gennaio 2020 - 30 giugno 2021). Al piano terra e nell'interrato di Palazzo Spalletti Trivelli a Reggio Emilia è in corso un'esposizione di n. 36 biciclette selezionate tra le oltre 130 della collezione di Giannetto Cimurri (1905-2002), storico massaggiatore reggiano della nazionale italiana di ciclismo. La mostra documenta, attraverso maglie rosa e maglie gialle, manifesti delle più importanti gare ciclistiche mondiali, foto inedite di lavoro, amicizia e sport, gli anni d'oro del ciclismo italiano del secondo Dopoguerra.
- **Il contributo:** 176.000 euro di contributo monetario;
- **I risultati:** n. 411 stakeholder coinvolti;
- **L'impatto:** arricchire e valorizzare il patrimonio artistico del Gruppo ed estendere la fruizione alle giovani generazioni e alle Comunità locali.

## 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. Il tratto identitario della Fondazione è il corpo di ballo di *Aterballetto*, che riunisce danzatori di profonda qualità tecnica ed espressiva.

Nel biennio 2019/2020 la Fondazione, in partnership con Credem, ha definito il progetto sperimentale **Così Diverso, Così Eguale**, rivolto alle *Fragilità*, fisiche e psicologiche.

La danza ha rappresentato il punto di partenza per attestare la possibilità di superare il concetto di disabilità come elemento limitante di virtuosismo, capacità e talento.

Il progetto si è concluso nel 2020 con il debutto della coreografia **Feeling Good**, caratterizzata da danzatori abili e diversamente abili, inserita in un contesto europeo condiviso con istituzioni italiane, greche, svedesi e olandesi.

Le rappresentazioni sono avvenute il 6, 7 e 8 febbraio 2020 a Den Haag (L'Aia), nella cornice dell'Holland Dance Festival.

- **Il contributo:** 20.000 euro di contributo monetario (40.000 Euro su base biennale);
- **I risultati:** n. 275 partecipanti;
- **L'impatto:** inclusione sociale, sensibilizzazione alla cultura delle diversità e dell'inclusione.



Mostra Gianetto Cimurri. Il masseur e le bici dei suoi campioni, Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia.



## 4.12

### La catena di fornitura

Il presidio strategico e operativo della catena di fornitura individua soluzioni idonee a soddisfare i bisogni e le aspettative del Gruppo attraverso le seguenti attività:

- ricerca e valutazione di Fornitori in grado di rispondere alle esigenze aziendali attraverso il costante monitoraggio dei mercati e dei prodotti/ servizi erogati;
- gestione delle fasi di acquisto e negoziazione per garantire il miglior rapporto costo-qualità, la gestione delle gare on e offline e dei correlati documenti di valutazione;
- periodica valutazione dei Fornitori con l'attribuzione del *vendor rating*<sup>1</sup>;
- aggiornamento annuale dell'albo Fornitori.

I rapporti con i Fornitori sono disciplinati dal **Codice etico**, parte integrante del MOG 231, e dagli standard etici correlati, richiamati con specifica clausola ex D.lgs. 231/01<sup>2</sup> nei contratti di fornitura sottoscritti: Credem offre opportunità di collaborazione basate su competenza, attitudini e capacità, senza alcuna discriminazione, adottando criteri oggettivi di valutazione e adoperandosi affinché la collaborazione sia priva di pregiudizi e ciascun Collaboratore possa esplicitare la propria attività scevro da 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 imprese situate sul Territorio nazionale**.

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

La catena di fornitura della Capogruppo è costituita da n. **3.193** Fornitori: il 97% opera nel medesimo Territorio del Gruppo (Italia), perseguendo una strategia di sviluppo che pone al centro il costante impegno per 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;
- Fornitori segnalati dai responsabili delle varie tipologie di spesa per i quali, nell'anno di validità dell'Albo, è previsto un fatturato annuo superiore a € 100.000.

Nel 2020 i nominativi inclusi sono stati n. **210**.

#### Il vendor rating

Il *vendor rating* è il processo con cui viene misurata l'effettiva performance che il Fornitore è stato in grado di erogare e si concretizza con l'assegnazione di un giudizio numerico sintetico (*vendor rating*), calcolato con frequenza annuale per 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 per la Banca, elevato livello di complessità del mercato e di importo superiore a € 100.000 annui;
- di importo superiore a € 500.000.

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 risoluzione.

Nei casi in cui si propenda per la continuazione viene esercitato un presidio supplementare sui rischi correlati.

Nel 2020, per le attività di valutazione dei Fornitori finalizzate all'assegnazione del vendor rating, sono stati valutati n. 94 Fornitori; i Fornitori posti sotto *osservazione* sono stati n. 6.

#### Proporzione di spesa verso Fornitori locali

Per la fornitura di prodotti e servizi la Capogruppo predilige realtà con sede nello stesso mercato di operatività, che comprende le Comunità in

prossimità delle quali hanno luogo le attività aziendali sul perimetro nazionale.

Nel 2020 il **97%** della supply chain è riconducibile a **Fornitori locali**<sup>1</sup>, che rappresentano il **94,9%** della spesa complessiva per forniture e approvvigionamenti.



Fondazione Nazionale della Danza, *Improvvisazione*, Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia.

1. Cfr. sezione *Vendor rating*.  
2. 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>.

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



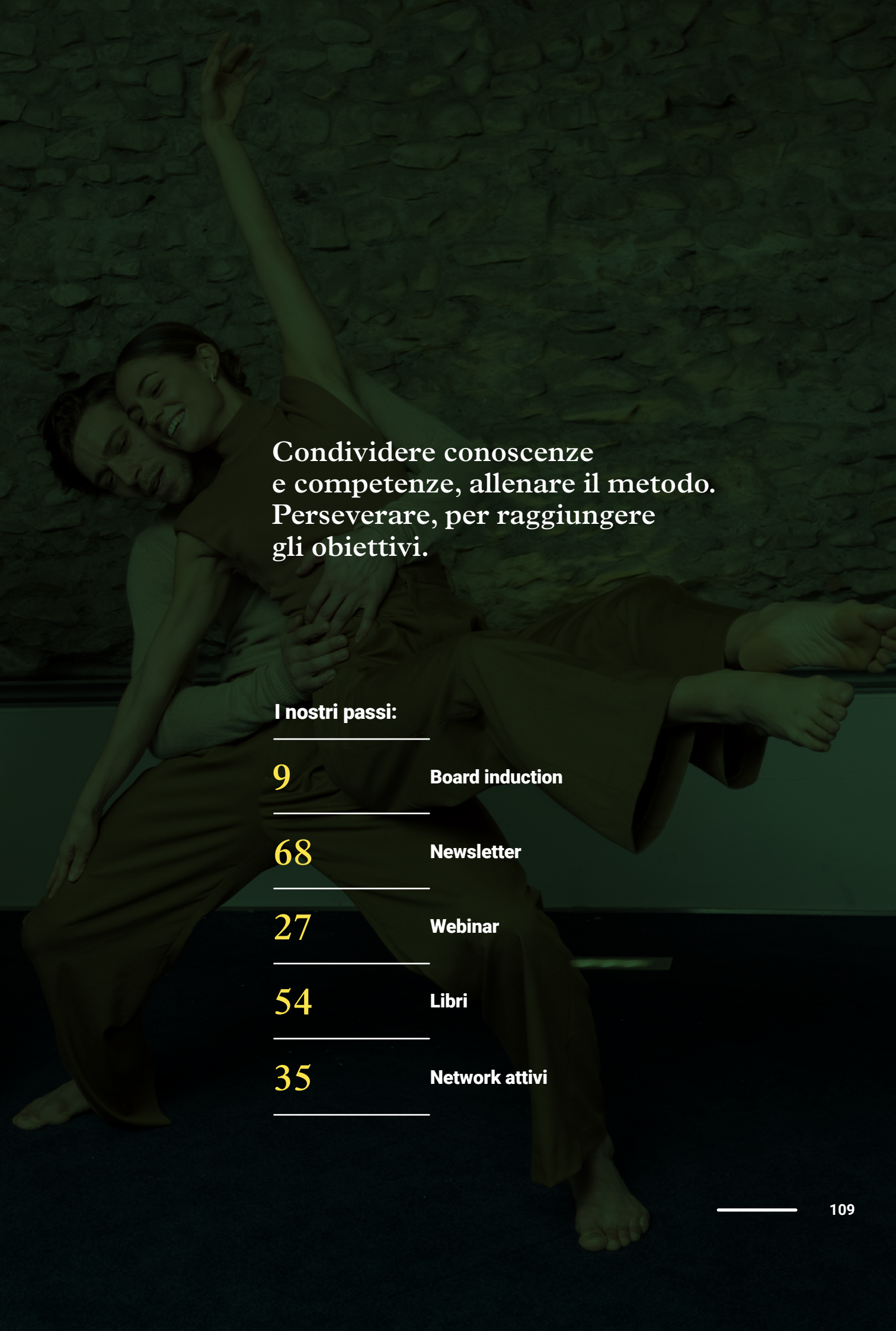
# Preparazione



Condividere conoscenze  
e competenze, allenare il metodo.  
Perseverare, per raggiungere  
gli obiettivi.

I nostri passi:

|    |                 |
|----|-----------------|
| 9  | Board induction |
| 68 | Newsletter      |
| 27 | Webinar         |
| 54 | Libri           |
| 35 | Network attivi  |





# 5.1

## La sostenibilità come cultura d'impresa

**L'apprendimento permanente (Lifelong Learning)** include tutte le attività intraprese nel corso della vita aziendale per migliorare abilità e competenze delle Persone con una prospettiva personale, professionale, civica e sociale. Nel corso del 2020 il Gruppo ha attivato molteplici iniziative di formazione e sensibilizzazione, interne ed esterne, per consolidare e favorire una **cultura aziendale sostenibile**:

### 01. Board induction

Sono state effettuate n. **9 sessioni di board induction** correlate alla matrice di materialità:

- Cyber Risk;
- Finanza sostenibile;
- Economia circolare;
- Innovation (n.3 moduli);
- Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR);
- Bioeconomia e fiscalità sostenibile;
- Cambiamenti nel mondo del lavoro - Rapporto sullo sviluppo mondiale.

### 02. Newsletter

È proseguita la diffusione della **newsletter** trimestrale sulla **Sostenibilità** indirizzata al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale e alle Persone del Gruppo e regolarmente pubblicata sul sito internet della Capogruppo, nella sezione Sostenibilità, per favorire la diffusione e fruibilità dei seguenti contenuti:

- Dichiarazione Non Finanziaria;
- Relazione tra COVID-19 e reporting di Sostenibilità;
- Apertura del Welfare aziendale alle Università.

Altre newsletter correlate alla Sostenibilità sono state pubblicate dalle seguenti funzioni aziendali:

- **Innovazione**, con cadenza mensile;
- **People**, con cadenza trimestrale;
- **Welfare**, con cadenza settimanale.

### 03. E-learning

L'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS), in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR), ha predisposto un corso online sull'**Agenda ONU 2030**, di cui, anche nel 2020, è proseguita la fruizione da parte di tutti i Dipendenti del Gruppo.

### 04. I nostri webinar sostenibili<sup>1</sup>

- *Pianificazione Strategica e Sostenibilità: la creazione di valore condiviso* - ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società Università Cattolica di Milano
- *Sostenibilità nel business* - ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società Università Cattolica di Milano
- *Sostenibilità: come far leva sui temi ESG per far ripartire il business?* - Ernst & Young SpA
- *La Sostenibilità come professione* - CSR Manager Network
- *Sostenibilità nel business: come pianificare un percorso strategico* - ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società Università Cattolica di Milano
- *Natura Based Solutions* – Carbonsink
- *ESG Digital Governance: la piattaforma integrata ESG* - CSR Manager Network
- *Siamo pronti per la fase 2? Proposta per affrontare la fase di transizione all'insegna della sostenibilità sociale* - CSR Manager Network- CSR Manager Network
- *Collana di autoformazione sullo smart working* - CSR Manager Network
- *Aziende alla prova del COVID-19: la crisi letta dai big data* - CSR Manager Network
- *Gli orientamenti europei in tema di Sostenibilità* - CSR Manager Network
- *Le novità del questionario Carbon Disclosure Project 2020* – Carbonsink
- *Analisi di materialità e stakeholder engagement nell'ambito della rendicontazione socio-ambientale* - CSR Manager Network
- *Climate Risk webinar* - Oliver Wyman Group
- *I livelli di impatto sociale che generano cambiamento sistemico. Il lavoro di Ashoka* - CSR Manager Network

- *EASP and VNU Webinar Transparency through Non-Financial Reporting - best practice and challenges* - CSR Manager Network
- *Misurare e comunicare l'impegno nell'economia circolare attraverso indicatori di circolarità* - CSR Manager Network
- *Ethical Claims: la ISO /TS 17033 rafforza la credibilità dei nostri messaggi* - CSR Manager Network
- *Le cooperative sociali come motore di sostenibilità efficace* - CSR Manager Network
- *Obiettivo parità di genere. Strumenti per una gestione efficace: EDGE certification* - CSR Manager Network
- *La percezione del rischio climatico delle società quotate al FTSE MIB, Edizione 2020* – Carbonsink, FEEM
- *Progetto ESG Transition, corso di Alta Formazione di Finanza Sostenibile* - ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società Università Cattolica di Milano
- *Reporting Matters 2020* – ISVI in collaborazione con World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- *Modelli di gestione della Sostenibilità e loro integrazione con la Corporate Governance* – CSR Manager Network
- *Circolarità: casi studio* - CSR Manager Network
- *Workshop Energy Transition* – Osservatorio Startup del Politecnico di Milano

### 05. Le nostre letture sostenibili<sup>1</sup>

- AA.VV., *I volti della sostenibilità*, Egea, Milano, 2020
- Aielli M., *Contenere i costi. Una via per crescere senza rinunce*, Egea, Milano, 2012
- Associazione Bancaria Italiana, *Rilevazione BusinEsSG – DNF 2020. Integrazione della dimensione ESG nel business bancario: focus su reporting non finanziario*, 2020
- Assonime, *Report on Corporate Governance in Italy: the implementation of the Italian Corporate Governance Code*, 2020

- Baldwin R., *Rivoluzione globotica. Globalizzazione, robotica e futuro del lavoro*, Bologna, Il Mulino, 2020
- Banca Centrale Europea, *Guida sui rischi climatici e ambientali. Aspettative di vigilanza in materia di gestione dei rischi e informativa*, 2020
- Banca Mondiale, *Rapporto sullo sviluppo mondiale 2019. Cambiamenti nel mondo del lavoro*, Banca Mondiale, Washington DC, 2019
- Basaglia S., Paolino C., *Clima aziendale. Crescere dando voce alle persone*, Egea, Milano, 2015
- Bhimani A., Caglio A., Ditillo A., Morelli M., *Performance Management. Controllo di gestione: modelli e strumenti per competere oggi*, Egea, Milano, 2010
- Biffi A., *Project Based Enterprise. Pensare e agire per progetti*, Egea, Milano, 2010
- Bruni L., Smerilli A., *Benedetta economia. Benedetto di Norcia e Francesco d'Assisi nella storia economica europea*, Città Nuova Editrice, Roma, 2020
- Calabrò A., *Oltre la fragilità. Le scelte per costruire la nuova trama delle relazioni economiche e sociali*, Bocconi Editore, Milano, 2020
- Caselli S., Gabbi G., *Il credito e la crescita. Banche e finanza per le imprese*, Egea, Milano, 2020
- Caporarello L., Magni M., *Team Management. Come gestire e migliorare il lavoro di squadra*, Egea, Milano, 2015
- Capua I., *Salute circolare. Una rivoluzione necessaria*, Egea, Milano, 2019
- Carbonsink, FEEM, *La percezione del rischio climatico delle società quotate al FTSE MIB*, Edizione 2020
- Casiraghi C., *Leadership etica. Il mondo moderno incontra l'attualità di frate Francesco*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna (RN), 2020
- Chieffi D., *La reputazione ai tempi dell'infosfera. Cos'è, come si costruisce, come si difende*, FrancoAngeli, Milano, 2020
- Comitato per la Corporate Governance, *Codice di Corporate Governance*, 2020
- Corporate Reporting Forum, *Creazione di valore e Sustainable Business Model*, 2020

1. Webinar fruiti dalla funzione Relazioni Istituzionali e Sostenibilità.

1. Libri approfonditi dalla funzione Relazioni Istituzionali e Sostenibilità e a disposizione del Gruppo mediante il servizio di consultazione erogato dalla Biblioteca aziendale.



- Cuomo S., Mapelli A., *La flessibilità paga. Perché misurare i risultati e non il tempo*, Egea, Milano, 2012
- Eikenberry K., Turmel W., *Smart Leader. Come guidare un team di lavoro in remoto*, Guerini Next, Milano, 2019
- Falco G., Leone F., Moretti M., Reeves M., *Unlock. Come trarre vantaggio dalle avversità*, Egea, Milano, 2019
- Floridi L., *Il verde e il blu. Idee ingenue per migliorare la politica*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2020
- Forti G., *La cura delle norme. Oltre la corruzione delle regole e dei saperi*, Vita e Pensiero, Milano, 2018
- Gino F., *Talento ribelle. Perché infrangere le regole paga (nel lavoro e nella vita)*, Egea, Milano, 2019.
- Giovannini E., Speroni D., *Un mondo sostenibile in 100 foto*, Editori Laterza, Bari, 2019
- Granelli A., *Per una educazione liberale dei manager nell'era digitale*, Mind Edizioni, Milano, 2019
- Greco A., Tombari U., *Fondazioni 3.0. Da banchieri a motori di un nuovo sviluppo*, Bompiani, Milano, 2020



Renato Guttuso, *Lo studio*, 1978, particolare, collezione d'arte Credem, Reggio Emilia.

- Iacci P., *L'età del paradosso. Perché chiediamo tutto e il contrario di tutto nelle imprese e nella società*, Egea, Milano, 2019
- Il Cortile dei Gentili, *Demografia, economia, democrazia*, Ecra, Roma, 2020
- Kaplan S., *L'impresa a 360°. Dai compromessi con gli stakeholder alla trasformazione organizzativa*, Egea, Milano, 2020
- Kotler P., Sarkar C., *Brand activism. Dal purpose all'azione*, Ulrico Hoepli Editore, Milano, 2020
- Levy Orelli R., Maestrello G., *Sostenibilità e Management. La relazione tra gli MBO dei manager e gli obiettivi sociali e ambientali delle imprese*, Rirea, Roma, 2020
- Lupo G., *I giorni dell'emergenza. Diario di un tempo sospeso*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2020.
- Manzoni B., Raffaglio M., *HR Management. Far crescere le persone per far crescere il business*, Egea, Milano, 2014
- McAfee A., *Di più con meno. La sorprendente storia di come abbiamo imparato a prosperare usando meno risorse*, Egea, Milano, 2020
- McGrath R. G., *La fine del vantaggio competitivo. Ripensare la strategia per stare al passo con il mercato*, ROI Edizioni, Macerata, 2019
- Montefusco A., *Change Management. Le regole per il governo del cambiamento*, Egea, Milano, 2011
- Morelli M., Zoni L., *Innovare i sistemi di controllo. Affrontare la crisi e sostenere la crescita*, Egea, Milano, 2013
- Origlia M.C., *Questione di merito. Dieci proposte per l'Italia*, Edizioni Guerini e Associati, Milano, 2020
- Palmieri F., *Il questionario MIFID Due. Non solo norme ma anche opportunità commerciali*, FrancoAngeli, Milano, 2019
- Panzarani R., *Viaggio nell'innovazione. Dentro gli ecosistemi del cambiamento globale*, Edizioni Guerini e Associati, Milano, 2019
- Pedrini M., Rossi F., *La sostenibilità come professione. Competenze ed esperienze per lo sviluppo delle imprese*, Egea, Milano, 2020
- Pirotti G. B., Venzin M., *Resilience. Sette principi per una gestione aziendale sana e prudente*, Egea, Milano, 2014
- Pirozzi M., *La prospettiva degli stakeholder. La gestione delle relazioni per aumentare il valore e il tasso di successo dei progetti*, FrancoAngeli, Milano, 2020
- Prandelli E., Verona G., *Human Digital Enterprise. Creare e co-creare valore in un contesto omnidata*, Egea, Milano, 2020
- Rigby D., Elk S., Berez S., *Fare agile nel modo giusto. Per una trasformazione senza caos*, Egea, Milano, 2020
- Riva P., *Ruoli di Corporate Governance. Assetti organizzativi e DNF*, pp. 503 - 608, Egea, Milano, 2020
- Secchi R., *Supply Chain Management e Made in Italy. Lezioni da nove casi di eccellenza*, Egea, Milano, 2012
- Sobrero R., *Sostenibilità e comunicazione non convenzionale*, Egea, Milano, 2020
- Tortuga, *Ci pensiamo noi. Dieci proposte per far spazio ai giovani in Italia*, Egea, Milano, 2020
- Valdani E., Arbore A., *Strategie e giochi competitivi. Gestire il presente, immaginare il futuro*, Egea, Milano, 2014



06. Network

La definizione di partnership con il settore pubblico, la società civile, università e imprese, l'allineamento della nuova agenda globale con gli obiettivi aziendali, le competenze e la capacità di innovare e di progredire tecnologicamente, sono elementi fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi definiti dall'Agenda ONU 2030.

Principali affiliazioni e collaborazioni:

Principles of Governance

ACAMS - Association of Certified Anti-Money Laundering Specialist  
ASviS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile  
CSR MANAGER NETWORK  
EticaNews

Planet

ABI Lab Green Banking  
FAI - Fondo Ambiente Italiano

Prosperity

ABC - Procurement & Cost Management  
ABI - Associazione Bancaria Italiana  
ADSI – Associazione Dimore Storiche Italiane  
AI HUB – Artificial Intelligence Hub  
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  
DAMA – Associazione Italiana di Data Management  
FEDUF – Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio  
FEI - Fondo Europeo per gli Investimenti  
FIG - Fondo Interbancario di Garanzia  
FITD - Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi  
FNG SIM - Fondo Nazionale di Garanzia  
Fondazione Giustizia  
Forum per la Finanza Sostenibile  
ISDA - International Swaps and Derivatives Association  
ISMEA - Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare  
ITFA – International Trade and Forfaiting Association  
MCC - Medio Credito Centrale  
PRI.BANKS - Associazione Banche Private Italiane  
SGFA – Società di Gestione Fondi per l'Agroalimentare  
UPA - Utenti Pubblicità Associati



# Performance

Verificare i progressi, misurare il raggiungimento degli obiettivi e la realizzazione delle idee.



6.1

# Principali indicatori di prestazione

Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto <sup>[1]</sup>

| Voci<br>(€/000)                                                                                                                                      | 2020      | 2019      | 2018      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 10. Interessi attivi e proventi assimilati                                                                                                           | 552.239   | 586.920   | 587.106   |
| 20. Interessi passivi e oneri assimilati                                                                                                             | (66.177)  | (106.745) | (99.701)  |
| 40. Commissioni attive                                                                                                                               | 695.881   | 718.606   | 629.729   |
| 50. Commissioni passive (al netto spese per reti esterne)                                                                                            | (82.160)  | (85.862)  | (61.345)  |
| 70. Dividendi e proventi simili                                                                                                                      | 473       | 258       | 1.058     |
| 80. Risultato netto dell'attività di negoziazione                                                                                                    | 25.495    | 20.256    | 11.122    |
| 90. Risultato netto dell'attività di copertura                                                                                                       | 2.641     | (11.519)  | 1.141     |
| 100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:                                                                                                    | 22.707    | 23.770    | 36.146    |
| a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato                                                                                               | 16.656    | 11.633    | 1.881     |
| b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva                                                             | 6.048     | 12.044    | 33.931    |
| c) passività finanziarie                                                                                                                             | 3         | 93        | 334       |
| 110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico                               | (317)     | (157)     | 12        |
| a) attività e passività finanziarie designate al fair value                                                                                          | -         | -         | -         |
| b) attività e passività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value                                                                         | (317)     | (157)     | 12        |
| 115. Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39                        | 128.431   | 142.726   | 144.782   |
| 130. Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:                                                                           | (102.819) | (61.959)  | (62.307)  |
| a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato                                                                                               | (103.944) | (62.835)  | (64.169)  |
| b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva                                                             | 1.125     | 876       | 1.862     |
| 135. Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39                                           | (411)     | (1.203)   | (749)     |
| 140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni                                                                                     | (741)     | (266)     | 121       |
| 160. Premi netti                                                                                                                                     | 474.760   | 392.479   | 535.533   |
| 170. Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa                                                                                          | (489.075) | (408.857) | (563.318) |
| 230. Altri proventi/oneri di gestione                                                                                                                | 124.179   | 123.479   | 121.493   |
| 250. Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")                                                              | -         | -         | -         |
| 280. Utili (perdite) da cessione di investimenti                                                                                                     | 2.087     | 1.993     | 1.724     |
| 320. Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte                                                                         | -         | -         | -         |
| A. Totale valore economico generato                                                                                                                  | 1.287.193 | 1.333.919 | 1.282.547 |
| 190.b Altre spese amministrative (al netto imposte indirette e elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-) | 179.976   | 229.418   | 251.396   |
| Valore economico distribuito ai Fornitori                                                                                                            | 179.976   | 229.418   | 251.396   |
| 190.a) Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne – ad es. agenti, promotori finanziari) (-)                                       | 609.493   | 606.116   | 603.987   |
| Valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori                                                                                            | 609.493   | 606.116   | 603.987   |

| Voci<br>(€/000)                                                                                                                                                                                                                        | 2020                  | 2019      | 2018      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|-----------|
| 340. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi                                                                                                                                                                                | -                     | -         | -         |
| Valore economico distribuito a terzi                                                                                                                                                                                                   | -                     | -         | -         |
| Utile attribuito agli Azionisti                                                                                                                                                                                                        | 66.295 <sup>[2]</sup> | -         | 66.319    |
| Valore economico distribuito ad azionisti                                                                                                                                                                                              | 66.295                | -         | 66.319    |
| 190.b Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)                                                                                                                                                                        | 108.543               | 107.269   | 103.352   |
| 190.b Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)                                                                                                                                           | 40.508                | -         | -         |
| 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) | 69.738                | 106.567   | 68.421    |
| Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione centrale e periferica                                                                                                                                                       | 218.789               | 213.836   | 171.773   |
| 190.b Altre spese amministrative: Elargizioni/liberalità                                                                                                                                                                               | 2.699                 | 1.195     | 982       |
| 190. b Altre spese amministrative: progetti ambientali                                                                                                                                                                                 | 21                    | -         | -         |
| Utile assegnato al fondo di beneficenza                                                                                                                                                                                                | -                     | -         | -         |
| Valore economico distribuito a collettività e ambiente                                                                                                                                                                                 | 2.720                 | 1.195     | 982       |
| B. Totale valore economico distribuito                                                                                                                                                                                                 | 1.077.273             | 1.050.565 | 1.094.457 |
| 200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri                                                                                                                                                                                  | 13.476                | 15.282    | 2.587     |
| a) impegni e garanzie rilasciate                                                                                                                                                                                                       | 4.761                 | 500       | (460)     |
| b) altri accantonamenti netti                                                                                                                                                                                                          | 8.715                 | 14.782    | 3.047     |
| 210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali                                                                                                                                                                          | 41.157                | 42.532    | 18.160    |
| 220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali                                                                                                                                                                        | 45.247                | 39.409    | 34.989    |
| 250. Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")                                     | (6.453)               | (3.689)   | (3.315)   |
| 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)                                                           | (18.941)              | (11.490)  | 15.328    |
| Risultato destinato a riserve                                                                                                                                                                                                          | 135.434               | 201.310   | 120.341   |
| C. Totale valore economico trattenuto                                                                                                                                                                                                  | 209.920               | 283.354   | 188.090   |

1. Per effetto dell'entrata in vigore del V aggiornamento della Circolare n. 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, risponendo anche le voci relative all'anno 2018 rispetto a quanto pubblicato nella DNF 2018.

2. Con Raccomandazione del 15 dicembre 2020 (ECB/2020/62), la Banca Centrale Europea ha invitato le banche a non distribuire dividendi né riacquistare azioni proprie o, in alternativa, di limitare tali distribuzioni fino al 30 settembre 2021.  
In particolare, tenuto conto della persistente incertezza circa l'impatto economico della pandemia da Covid-19, la Banca Centrale Europea si attende che i dividendi e i riacquisti di azioni proprie restino entro il 15% dell'utile cumulato del 2019-2020, oppure non superino 20 punti base in termini di coefficiente di capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1, CET1), applicando il valore che risulta più basso.  
Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo dell'11 marzo 2021, in ottemperanza a tali raccomandazioni, ha deliberato di proporre all'Assemblea degli Azionisti, che si terrà in data 29 aprile 2021, la distribuzione di dividendi agli Azionisti riferiti alle annualità 2019-2020 per un ammontare complessivo pari a 66.294.990,60 euro.



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

Confini

| Macro-tema               | Tema materiale                             | Descrizione del tema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dove avviene l'impatto                                                  | Coinvolgimento del Gruppo                                                       |
|--------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Principles of Governance | Etica e identità                           | Capacità di operare nel rispetto di leggi, regolamenti e principi etici. Lotta alla corruzione attiva e passiva. Capacità di identificarsi e trasmettere agli stakeholder con il proprio operato la mission e i valori aziendali, fulcro e sintesi dell'identità del Gruppo, e di garantire massima trasparenza di servizi e attività.                                                                                                    | Gruppo Credem                                                           | Generato dal Gruppo                                                             |
| Planet                   | Impatti ambientali                         | Capacità di gestione e razionalizzazione degli impatti ambientali generati dall'attività d'impresa (consumi energetici, emissioni di gas a 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 |
| Prosperity               | 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                                                             |
| Prosperity               | Sicurezza dei dati                         | Capacità del Gruppo di tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei Clienti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gruppo Credem                                                           | Generato dal Gruppo                                                             |
| Prosperity               | Soddisfazione dei Clienti                  | Allineamento della qualità del servizio alle aspettative dei Clienti e capacità di migliorare la customer experience.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Gruppo Credem                                                           | Generato dal Gruppo                                                             |
| Prosperity               | Innovazione, tecnologia e cultura digitale | Capacità di sviluppare politiche innovative e servizi tecnologicamente all'avanguardia, in grado di apportare benefici agli stakeholder. Capacità di definire politiche volte a promuovere l'accesso a prodotti e servizi finanziari.                                                                                                                                                                                                     | Gruppo Credem                                                           | Generato dal Gruppo                                                             |
| Prosperity               | 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                                                             |
| People                   | Benessere e digital working place          | 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                                                             |
| People                   | Competenze e conoscenze                    | 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. 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                                                             |
| People                   | Inclusione ed eque opportunità             | 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                                                             |
| People                   | Salute e sicurezza                         | Capacità del Gruppo di tutelare la salute e sicurezza dei propri Clienti e Dipendenti, tramite misure di prevenzione, educazione, formazione sanitaria e monitoraggio degli incidenti sul luogo di lavoro.                                                                                                                                                                                                                                | Gruppo Credem                                                           | Generato dal Gruppo                                                             |

Disclosure 102-6  
Mercati serviti <sup>[1]</sup>

|                                                             | 2020          | 2019         | 2018         |
|-------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|
| <b>Clienti</b>                                              |               |              |              |
| per tipologia [%]                                           |               |              |              |
| Privati e famiglie                                          | 82,2          | 82,7         | 83,1         |
| Imprese e professionisti                                    | 14,8          | 14,3         | 14,0         |
| Private banking                                             | 3,0           | 3,0          | 2,9          |
| <b>Totale</b>                                               | <b>100,0</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Clienti privati</b>                                      |               |              |              |
| per durata del rapporto [%]                                 |               |              |              |
| Fino a 1 anno                                               | 5,4           | 6,2          | 7,1          |
| Da 1 a 5 anni                                               | 24,4          | 26,0         | 26,8         |
| Da 6 a 10 anni                                              | 21,2          | 19,1         | 17,9         |
| Da 11 a 20 anni                                             | 27,6          | 28,9         | 30,4         |
| Oltre 20 anni                                               | 21,3          | 19,8         | 17,8         |
| <b>Totale</b>                                               | <b>100,00</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| per età [%]                                                 |               |              |              |
| Fino a 25 anni                                              | 4,5           | 4,6          | 4,9          |
| Da 26 a 30 anni                                             | 5,5           | 5,6          | 5,8          |
| Da 31 a 35 anni                                             | 6,9           | 6,9          | 6,9          |
| Da 36 a 45 anni                                             | 17,1          | 17,4         | 17,9         |
| Da 46 a 55 anni                                             | 21,9          | 22,0         | 22,0         |
| Da 56 a 65 anni                                             | 18,5          | 18,1         | 17,6         |
| Oltre 65 anni                                               | 25,7          | 25,4         | 24,9         |
| <b>Totale</b>                                               | <b>100,0</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| per genere [%]                                              |               |              |              |
| Uomini                                                      | 51,4          | 51,4         | 51,2         |
| Donne                                                       | 48,6          | 48,6         | 48,8         |
| <b>Totale</b>                                               | <b>100,0</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Clienti imprese</b>                                      |               |              |              |
| per durata del rapporto [%]                                 |               |              |              |
| Fino a 1 anno                                               | 9,0           | 10,4         | 11,0         |
| Da 1 a 5 anni                                               | 31,8          | 32,7         | 34,0         |
| Da 6 a 10 anni                                              | 24,8          | 23,0         | 22,0         |
| Oltre 10 anni                                               | 34,4          | 33,9         | 33,0         |
| <b>Totale</b>                                               | <b>100,0</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| imprenditoria femminile <sup>[2]</sup>                      |               |              |              |
| Imprese di imprenditori donne [N.]                          | 33.334        | 31.379       | 29.616       |
| <b>Imprese di imprenditori donne sul totale imprese [%]</b> | <b>17,8</b>   | <b>17,9</b>  | <b>17,4</b>  |
| per fatturato <sup>[2]</sup> [%]                            |               |              |              |
| € 0 - 25 mln                                                | 98,1          | 98,1         | 98,2         |
| € 25 - 50 mln                                               | 0,9           | 0,9          | 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          |
| <b>Totale</b>                                               | <b>100,0</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

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

|                                                       | 2020                |                       |               | 2019                |                       |               | 2018                |                       |               |
|-------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------------|---------------|
| Transazioni per tipologia e modalità di effettuazione | Fisico<br>[N./1000] | Digitale<br>[N./1000] | Digitale<br>% | Fisico<br>[N./1000] | Digitale<br>[N./1000] | Digitale<br>% | Fisico<br>[N./1000] | Digitale<br>[N./1000] | Digitale<br>% |
| Versamento                                            | 3.898               | 55                    | 1,39%         | 5.295               | 74                    | 1,38%         | 5.644               | 69                    | 1,21%         |
| Pagamento effetti riba non prenotati                  | 163                 | 14                    | 7,84%         | 197                 | 16                    | 7,51%         | 213                 | 15                    | 6,58%         |
| Pagamento MAV e RAV                                   | 121                 | 293                   | 70,81%        | 206                 | 345                   | 62,61%        | 230                 | 327                   | 58,71%        |
| Domiciliazione/revoca Utenze <sup>[1]</sup>           | -                   | -                     | 81,48%        | 5                   | 20                    | 80,00%        | 30                  | 26                    | 46,43%        |
| Accensione bonifico corrente                          | 12                  | 27                    | 69,40%        | 15                  | 24                    | 61,54%        | 16                  | 21                    | 56,76%        |
| Pagamento F24                                         | 394                 | 2.180                 | 84,68%        | 535                 | 2.296                 | 81,10%        | 561                 | 2.213                 | 79,78%        |
| Bonifico                                              | 1.170               | 11.659                | 90,88%        | 1.468               | 10.630                | 87,87%        | 1.491               | 9.492                 | 86,42%        |
| Prelievo                                              | 1.250               | 12.480                | 90,90%        | 1.825               | 15.502                | 89,47%        | 1.918               | 15.227                | 88,81%        |
| Prenotazione effetti riba da cassa effetti            | 199                 | 2.657                 | 93,03%        | 258                 | 2.780                 | 91,51%        | 294                 | 2.678                 | 90,11%        |
| Attivazione/riattivazione mandato SDD                 | 31                  | 748                   | 96,00%        | 45                  | 753                   | 94,36%        | 45                  | 648                   | 93,51%        |
| Ricarica CARTAEGO                                     | 40                  | 998                   | 96,17%        | 46                  | 746                   | 94,19%        | 44                  | 596                   | 93,13%        |
| Presentazione MAV                                     | 1                   | 71                    | 98,34%        | 3                   | 85                    | 96,59%        | 4                   | 89                    | 95,70%        |
| Revoca mandato SDD                                    | 21                  | 571                   | 96,41%        | 25                  | 573                   | 95,82%        | 28                  | 539                   | 95,06%        |
| Pagamento stipendi                                    | 134                 | 4.452                 | 97,08%        | 133                 | 4.356                 | 97,04%        | 132                 | 3.904                 | 96,73%        |
| Presentazione riba                                    | 99                  | 5.760                 | 98,31%        | 136                 | 6.112                 | 97,82%        | 162                 | 5.642                 | 97,21%        |
| Pagamento fatture                                     | 1                   | 255                   | 99,61%        | 0,4                 | 257                   | 99,84%        | 1                   | 226                   | 99,56%        |
| Pagamento bollettino postale                          | -                   | 534                   | 100,00%       | -                   | 440                   | 100,00%       | -                   | 433                   | 100,00%       |
| Pagamento bollo auto                                  | -                   | -                     | 100,00%       | -                   | 21                    | 100,00%       | -                   | 52                    | 100,00%       |
| Pagamento CBILL                                       | -                   | 272                   | 100,00%       | -                   | 91                    | 100,00%       | -                   | 28                    | 100,00%       |
| Ricarica cellulare                                    | -                   | 825                   | 100,00%       | -                   | 792                   | 100,00%       | -                   | 938                   | 100,00%       |
| Presentazione RID                                     | -                   | 4.864                 | 100,00%       | -                   | 6.122                 | 100,00%       | -                   | 6.123                 | 100,00%       |
| Movimentazione SDD                                    | -                   | 13.455                | 100,00%       | -                   | 12.447                | 100,00%       | -                   | 11.340                | 100,00%       |
| Rilascio carnet assegni                               | 219                 | -                     | 0,00%         | 290                 | -                     | 0,00%         | 315                 | -                     | 0,00%         |
| Riscossione bollette varie                            | -                   | -                     | 0,00%         | 8                   | -                     | 0,00%         | 128                 | -                     | 0,00%         |
| Totale                                                | 7.753               | 62.170                | 88,91%        | 10.485              | 64.462                | 86,01%        | 11.226              | 60.600                | 84,37%        |

Disclosures 418-1  
Reclami della clientela riguardanti la violazione della privacy

|                                                                    | 2020            | 2019 | 2018 |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|
| Reclami <sup>[1]</sup>                                             |                 |      |      |
| per violazione della privacy [N.]                                  |                 |      |      |
| Reclami ricevuti per violazioni della privacy del Cliente          | 19              | 18   | 13   |
| di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione | 19              | 18   | 13   |
| di cui ricevuti da parte degli enti regolatori                     | -               | -    | -    |
| Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei Clienti        | -               | -    | -    |
| Totale                                                             | 19 <sup>2</sup> | 18   | 13   |

Reclami registrati

|                                             | 2020                 | 2019  | 2018  |       |       |       |
|---------------------------------------------|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Reclami <sup>[1]</sup>                      |                      |       |       |       |       |       |
| per servizio [N.]                           |                      |       |       |       |       |       |
| Reclami servizi bancari                     | 3.220 <sup>[3]</sup> | 2.119 | 1.803 |       |       |       |
| Reclami Servizi di investimento             | 289                  | 266   | 314   |       |       |       |
| Reclami Servizi Assicurativi <sup>[4]</sup> | 156                  | 81    | 84    |       |       |       |
| Reclami PSD2 <sup>[5]</sup>                 | 270                  | 215   | 83    |       |       |       |
| Reclami altri servizi                       | 84                   | 89    | 60    |       |       |       |
| Totale                                      | 4.019 <sup>6</sup>   | 2.770 | 2.344 |       |       |       |
| di cui riferiti a Credem Banca              | 3.840                | 2.572 | 2.175 |       |       |       |
|                                             |                      |       |       |       |       |       |
|                                             | N.                   | %     | N.    | %     | N.    | %     |
| per motivo                                  |                      |       |       |       |       |       |
| Merito di credito e simili                  | 409                  | 10,2% | 274   | 9,9%  | 201   | 8,6%  |
| Frodi e smarrimenti                         | 119                  | 2,9%  | 72    | 2,6%  | 70    | 3,0%  |
| Esecuzione operazioni                       | 2.326                | 57,9% | 1.382 | 49,9% | 1.219 | 52,0% |
| Condizioni                                  | 118                  | 2,9%  | 69    | 2,5%  | 89    | 3,8%  |
| Comunicazioni ed informazioni al Cliente    | 356                  | 8,9%  | 327   | 11,8% | 217   | 9,3%  |
| Applicazione delle condizioni               | 167                  | 4,2%  | 178   | 6,4%  | 138   | 5,9%  |
| Segnalazione a centrale rischi              | 96                   | 2,4%  | 85    | 3,1%  | 70    | 3,0%  |
| Anatocismo                                  | 19                   | 0,5%  | 23    | 0,8%  | 28    | 1,2%  |
| Aspetti organizzativi                       | 90                   | 2,2%  | 60    | 2,2%  | 66    | 2,8%  |
| Disfunzioni apparecchiature                 | 34                   | 0,8%  | 37    | 1,3%  | 12    | 0,5%  |
| Personale                                   | 101                  | 2,5%  | 85    | 3,1%  | 94    | 4,0%  |
| Altro                                       | 184                  | 4,6%  | 178   | 6,4%  | 140   | 6,0%  |
| Totale                                      | 4.019                | 100%  | 2.770 | 100%  | 2.344 | 100%  |

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

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.. Dal 2019, 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. In n. 3 casi la funzione Reclami ha valutato l'opportunità di trasmettere la doglianza del cliente alla funzione Data Protection Office per le eventuali valutazioni di pertinenza.

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

4. Dal 17/01/2017, in osservanza alla normativa IVASS, i reclami assicurativi costituiscono oggetto di rilevazione autonoma.

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

6. L'aumento dei reclami ricevuti nel 2020 rispetto al dato registrato nel 2019 è riconducibile al fenomeno della gestione dei finanziamenti tramite cessione pro solvendo dello stipendio o pensione, nonché alle problematiche connesse alla pandemia da COVID-19 ed alle misure emergenziali adottate dal Governo per farvi fronte.



Prodotti e servizi con finalità sociali<sup>[1]</sup>

2020

| 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 <sup>[2]</sup> | -                    | -                  | 29                | 2,6                       |
| Sisma Emilia 2012 Ricostruzione                      | 119                  | 13,0               | 894               | 161,9                     |
| Totale                                               | 119                  | 13                 | 923               | 164,5                     |

| Sospensione/allungamento finanziamenti alle famiglie |                      |                           |                   |                           |
|------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------|
|                                                      | Operazioni dell'anno |                           | Stock a fine anno |                           |
|                                                      | Numero               | Debito residuo (mln di €) | Numero            | Debito residuo (mln di €) |
| Fondo Solidarietà (Consap)                           | 3.665                | 338,0                     | 2.163             | 207                       |
| Moratoria ABI Consumatori                            | 893                  | 22                        | 609               | 18                        |
| Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege)             | 1                    | 0,1                       | -                 | -                         |
| Totale                                               | 4.559                | 360,1                     | -                 | -                         |

| 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)                            | -                    | -                         | 28                | 3,2                       |
| DI Cura Italia                                                      | 28.088               | 2.579                     | 21.232            | 2.273                     |
| Accordo per il credito 2019 (moratoria ABI)                         | 1.394                | 342,0                     | 1.236             | 326                       |
| Totale                                                              | 29.482               | 2.921                     | 28                | 3,2                       |

Prodotti e servizi con finalità ambientali<sup>[1]</sup>

2020

| Finanziamenti alle famiglie e alle imprese |                      |                    |                   |                           |
|--------------------------------------------|----------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
|                                            | Operazioni dell'anno |                    | Stock a fine anno |                           |
|                                            | Numero               | Erogato (mln di €) | Numero            | Debito residuo (mln di €) |
| Mutuo Chirografario Energia                | -                    | -                  | 158               | 0,7                       |
| Mutuo Energia                              | -                    | -                  | 128               | 6,4                       |
| Totale                                     | -                    | -                  | 286               | 7,1                       |

2019

| 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 €) |
| Sisma Emilia 2012 Finanziamenti Tasse      | -                    |                    | 270               | 6,2                       | -                    | -                  | 302               | 9,2                       |
| Sisma Emilia 2012 Ricostruzione            | 110                  | 16,1               | 775               | 150,6                     | 212                  | 32,1               | 665               | 137,8                     |
| Totale                                     | 110                  | 16,1               | 1.045             | 156,8                     | 212                  | 32,1               | 967               | 147                       |

| 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 €) |
| Eventi atmosferici ottobre 2018                      | -                    | -                         | -                 | -                         | 3                    | 0,5                       | -                 | -                         |
| Fondo Solidarietà (Consap)                           | 5                    | 0,6                       | -                 | -                         | 3                    | 0,3                       | -                 | -                         |
| Moratoria ABI (legge stabilità 2015-2017)            | -                    | -                         | -                 | -                         | 15                   | 0,4                       | -                 | -                         |
| Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege)             | 17                   | 0,7                       | -                 | -                         | 19                   | 0,7                       | -                 | -                         |
| Totale                                               | 22                   | 1,3                       | -                 | -                         | 40                   | 1,9                       | -                 | -                         |

| 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 €) |
| Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege)                            | 34                   | 6,2                       | -                 | -                         | 43                   | 9,7                       | -                 | -                         |
| Accordo per il credito 2015 (moratoria ABI)                         | -                    | -                         | -                 | -                         | 14                   | 2,6                       | -                 | -                         |
| Accordo per il credito 2019 (moratoria ABI)                         | 26                   | 5,2                       | -                 | -                         | -                    | -                         | -                 | -                         |
| Eventi atmosferici ottobre 2018                                     | -                    | -                         | -                 | -                         | 8                    | 2,3                       | -                 | -                         |
| Totale                                                              | 60                   | 11,4                      | -                 | -                         | 65                   | 14,6                      | -                 | -                         |

2019

| 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 €) |
| Mutuo chiro Energia                        | -                    |                    | 217               | 1,3                       | -                    | -                  | 242               | 2                         |
| Mutuo Energia                              | -                    | -                  | 151               | 7,3                       | -                    | -                  | 184               | 12,9                      |
| Totale                                     | -                    | -                  | 368               | 8,6                       | -                    | -                  | 426               | 14,9                      |

2018

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



Iniziative a sostegno delle imprese<sup>[1]</sup>

|                                            | 2020    | 2019  | 2018  |
|--------------------------------------------|---------|-------|-------|
| Finanziamenti alle famiglie e alle imprese |         |       |       |
| Ismea                                      | 30,3    | 1,0   | 2,0   |
| Sace                                       | 80,0    | 83,1  | 49,1  |
| FEI – InnovFin                             | 15,9    | 38,3  | 103,4 |
| FEI – Cosme                                | 300,6   | 140,5 | 139,4 |
| FEI – Agri                                 | 2,0     | 5,4   | -     |
| MCC – Fondo di Garanzia PMI                | 2.235,9 | 266,9 | 220,3 |
| MISE – Nuova Sabatini                      | 34,0    | 15,4  | 10,0  |
| Totale erogazioni [€ mln]                  | 2.698,7 | 550,6 | 524,2 |

Percentuale di servizi oggetto di vaglio ambientale o sociale

|                            |                 |                 | 2020            | 2019            | 2018            |                 |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Euromobiliare Advisory SIM |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|                            |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| Prodotti ESG               | AuM in mln Euro | % su Totale AuM | AuM in mln Euro | % su Totale AuM | AuM in mln Euro | % su Totale AuM |
| GP Global Equity           | 166,6           | 2,58%           | 124,6           | 1,94%           | 0,0             | 0,0             |
| GP Bilanciata ESG          | 31,2            | 0,48%           | 0,0             | 0,00%           | 0,0             | 0,0             |
| GP Obbligazionaria ESG     | 114,9           | 1,77%           | 0,0             | 0,00%           | 0,0             | 0,0             |

|                                                     |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Euromobiliare SGR                                   |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| Prodotti ESG                                        | AuM in mln Euro | % su Totale AuM | AuM in mln Euro | % su Totale AuM | AuM in mln Euro | % su Totale AuM |
| Euromobiliare Cities 4 Future                       | 157,79          | 1,17%           | 162,99          | 1,27%           | -               | -               |
| Euromobiliare Science 4 Life                        | 311,82          | 2,31%           | 231,64          | 1,80%           | 20,22           | 0,18%           |
| Eurofundlux Global Enhanced Dividend ESG (GEDI ESG) | 108,69          | 0,81%           | -               | -               | -               | -               |
| Eurofundlux Euro Sustainable Corporate Bond ESG     | 68,78           | 0,51%           | -               | -               | -               | -               |
| Eurofundlux Azionario Globale ESG                   | 186,31          | 1,38%           | 162,34          | 1,26%           | 86,59           | 0,77%           |
| Euromobiliare Innovation 4 Future                   | 197,78          | 1,47%           | -               | -               | -               | -               |
| Euromobiliare Green 4 Planet                        | 104,75          | 0,78%           | -               | -               | -               | -               |

|                                          |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Credemvita                               |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
| Prodotti ESG                             | AuM in mln Euro | % su Totale AuM | AuM in mln Euro | % su Totale AuM | AuM in mln Euro | % su Totale AuM |
| Credemvita Simple Life Global Equity ESG | 117,6           | 1,4%            | -               | 0%              | -               | 0%              |

Disclosures 102-8  
Caratteristiche della forza lavoro

| al 31 dicembre 2020                                     |                     |                   |        | al 31 dicembre 2019 |                   |        | al 31 dicembre 2018 |                   |        |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------|---------------------|-------------------|--------|---------------------|-------------------|--------|
| 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                                                  | 4.012               | 122               | 4.134  | 3.921               | 151               | 4.072  | 3.816               | 237               | 4.053  |
| Percentuale                                             | 64,11%              | 1,95%             | 66,06% | 62,67%              | 2,41%             | 65,08% | 60,9%               | 3,8%              | 64,7%  |
| Centro Italia                                           |                     |                   |        |                     |                   |        |                     |                   |        |
| Numero                                                  | 647                 | 19                | 666    | 648                 | 34                | 682    | 648                 | 34                | 682    |
| Percentuale                                             | 10,34%              | 0,30%             | 10,64% | 10,3%               | 0,5%              | 10,9%  | 10,3%               | 0,5%              | 10,9%  |
| Sud Italia                                              |                     |                   |        |                     |                   |        |                     |                   |        |
| Numero                                                  | 1.427               | 31                | 1.458  | 1.447               | 43                | 1.490  | 1.451               | 63                | 1.514  |
| Percentuale                                             | 22,80%              | 0,50%             | 23,30% | 23,13%              | 0,69%             | 23,81% | 23,2%               | 1,0%              | 24,2%  |
| Lussemburgo                                             |                     |                   |        |                     |                   |        |                     |                   |        |
| Numero                                                  | 0                   | 0                 | 0      | 15                  | -                 | 15     | 15                  | -                 | 15     |
| Percentuale                                             | 0,00%               | 0,00%             | 0,00%  | 0,24%               | 0,00%             | 0,24%  | 0,2%                | 0,0%              | 0,2%   |
| Totale                                                  |                     |                   |        |                     |                   |        |                     |                   |        |
| Numero                                                  | 6.086               | 172               | 6.258  | 6.036               | 221               | 6.257  | 5.930               | 334               | 6.264  |
| Percentuale                                             | 97,25%              | 2,75%             | 100%   | 96,47%              | 3,53%             | 100%   | 94,7%               | 5,3%              | 100%   |

|                                                |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
|------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| DIPENDENTI per tipologia di contratto e genere |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
|                                                | Uomini | Donne  | Totale | Uomini | Donne  | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Tempo indeterminato                            |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| Numero                                         | 3.871  | 2.215  | 6.086  | 3.895  | 2.141  | 6.036  | 3.919  | 2.011 | 5.930  |
| Percentuale                                    | 61,86% | 35,39% | 97,25% | 62,25% | 34,22% | 96,47% | 62,6%  | 32,1% | 94,7%  |
| Tempo determinato                              |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| Numero                                         | 91     | 81     | 172    | 116    | 105    | 221    | 168    | 166   | 334    |
| Percentuale                                    | 1,45%  | 1,29%  | 2,75%  | 1,85%  | 1,68%  | 3,53%  | 2,7%   | 2,7%  | 5,3%   |
| Totale                                         |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| Numero                                         | 3.962  | 2.296  | 6.258  | 4.011  | 2.246  | 6.257  | 4.087  | 2.177 | 6.264  |
| Percentuale                                    | 63,31% | 36,69% | 100%   | 64,10% | 35,90% | 100%   | 65,2%  | 34,8% | 100%   |

|                                                |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
|------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| DIPENDENTI per tipologia di contratto e genere |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
|                                                | Uomini | Donne  | Totale | Uomini | Donne  | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Full-time                                      |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| Numero                                         | 3.938  | 1.998  | 5.936  | 4.050  | 1.862  | 5.912  | 4.050  | 1.862 | 5.912  |
| Percentuale                                    | 62,93% | 31,93% | 94,85% | 63,62% | 31,04% | 94,66% | 64,7%  | 29,7% | 94,4%  |
| Part-time                                      |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| Numero                                         | 24     | 298    | 322    | 30     | 304    | 334    | 37     | 315   | 352    |
| Percentuale                                    | 0,38%  | 4,76%  | 5,15%  | 0,48%  | 4,86%  | 5,34%  | 0,6%   | 5,0%  | 5,6%   |
| Totale                                         |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| Numero                                         | 3.962  | 2.296  | 6.258  | 4.011  | 2.246  | 6.257  | 4.087  | 2.177 | 6.264  |
| Percentuale                                    | 63,31% | 36,69% | 100%   | 64,1%  | 35,9%  | 100%   | 65,2%  | 34,8% | 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 2020 | al 31 dicembre 2019 | al 31 dicembre 2018 |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Forza lavoro esterna [N.]      |                     |                     |                     |
| Consulenti Finanziari e Agenti | 1.297               | 1.217               | 1.100               |
| Somministrati e stagisti       | 52                  | 39                  | 42                  |
| Totale                         | 1.349               | 1.256               | 1.142               |
| Forza lavoro totale [%]        |                     |                     |                     |
| Dipendenti                     | 82,27               | 83,28               | 84,58               |
| Consulenti Finanziari e Agenti | 17,05               | 16,20               | 14,85               |
| Somministrati e stagisti       | 0,68                | 0,52                | 0,57                |

Disclosure 102-41  
Accordi collettivi di contrattazione

|                                                                            | al 31 dicembre 2020 | al 31 dicembre 2019 | al 31 dicembre 2018 |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Dipendenti coperti da contrattazione collettiva                            |                     |                     |                     |
| Percentuale dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva | 100,00%             | 100,00%             | 100,00%             |

Disclosure 401-1  
Nuove assunzioni e turnover <sup>[1]</sup> del personale

dal 1/01 al 31/12 2020

dal 1/01 al 31/12 2019

dal 1/01 al 31/12 2018

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per area geografica

|               | Entrate |             | Uscite |             | Entrate |             | Uscite |             | Entrate |             | Uscite |             |
|---------------|---------|-------------|--------|-------------|---------|-------------|--------|-------------|---------|-------------|--------|-------------|
|               | Numero  | Percentuale | Numero | Percentuale | Numero  | Percentuale | Numero | Percentuale | Numero  | Percentuale | Numero | Percentuale |
| Nord Italia   | 234     | 5,66%       | 166    | 4,02%       | 242     | 5,94%       | 209    | 5,13%       | 235     | 5,82%       | 145    | 3,59%       |
| Centro Italia | 25      | 3,75%       | 35     | 5,26%       | 33      | 4,85%       | 35     | 5,15%       | 26      | 3,81%       | 20     | 2,93%       |
| Sud Italia    | 40      | 2,74%       | 82     | 0,00%       | 46      | 3,09%       | 84     | 5,64%       | 31      | 2,05%       | 44     | 2,91%       |
| Lussemburgo   | 0       | 0,00%       | 15     | 100,00%     | -       | 0,00%       | -      | 0,00%       | -       | 0,00%       | -      | 0,00%       |
| Totale        | 299     | 4,78%       | 298    | 4,76%       | 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 |             | Entrate |             | Uscite |             |
|--------|---------|-------------|--------|-------------|---------|-------------|--------|-------------|---------|-------------|--------|-------------|
|        | Numero  | Percentuale | Numero | Percentuale | Numero  | Percentuale | Numero | Percentuale | Numero  | Percentuale | Numero | Percentuale |
| Uomini | 169     | 4,27%       | 218    | 5,50%       | 181     | 4,51%       | 256    | 6,38%       | 161     | 3,94%       | 144    | 3,52%       |
| Donne  | 130     | 5,66%       | 80     | 3,48%       | 140     | 6,23%       | 72     | 3,21%       | 131     | 6,02%       | 65     | 2,99%       |
| Totale | 299     | 4,78%       | 298    | 4,76%       | 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 |             | Entrate |             | Uscite |             |
|----------------|---------|-------------|--------|-------------|---------|-------------|--------|-------------|---------|-------------|--------|-------------|
|                | Numero  | Percentuale | Numero | Percentuale | Numero  | Percentuale | Numero | Percentuale | Numero  | Percentuale | Numero | Percentuale |
| Fino a 30 anni | 165     | 26,48%      | 32     | 5,14%       | 200     | 31,70%      | 45     | 7,13%       | 193     | 31,85%      | 47     | 7,76%       |
| 31 - 50 anni   | 118     | 3,39%       | 57     | 1,64%       | 108     | 3,11%       | 43     | 1,24%       | 77      | 2,23%       | 46     | 1,33%       |
| Oltre 50 anni  | 16      | 0,74%       | 209    | 9,68%       | 13      | 0,60%       | 240    | 11,16%      | 22      | 1,00%       | 116    | 5,25%       |
| Totale         | 299     | 4,78%       | 298    | 4,76%       | 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<sup>[1]</sup> e Dipendenti

| al 31 dicembre 2020                                       |              |               |              |              |               |              |              |               |              |
|-----------------------------------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| al 31 dicembre 2019                                       |              |               |              |              |               |              |              |               |              |
| al 31 dicembre 2018                                       |              |               |              |              |               |              |              |               |              |
| DIPENDENTI per categoria professionale e fascia d'età [%] |              |               |              |              |               |              |              |               |              |
|                                                           | < 30<br>anni | 31-50<br>anni | > 50<br>anni | < 30<br>anni | 31-50<br>anni | > 50<br>anni | < 30<br>anni | 31-50<br>anni | > 50<br>anni |
| Dirigenti                                                 | 0,00%        | 20,71%        | 79,29%       | 0,00%        | 26,01%        | 73,99%       | 0,00%        | 26,26%        | 73,74%       |
| Quadri direttivi                                          | 0,17%        | 51,96%        | 47,87%       | 0,10%        | 53,53%        | 46,37%       | 0,07%        | 53,07%        | 46,86%       |
| Restante personale dipendente                             | 19,91%       | 60,89%        | 19,20%       | 20,49%       | 59,22%        | 20,29%       | 19,76%       | 58,68%        | 21,56%       |
| Totale                                                    | 9,96%        | 55,54%        | 34,50%       | 10,08%       | 55,55%        | 34,36%       | 9,67%        | 55,04%        | 35,28%       |

| al 31 dicembre 2020                                 |        |        |        |        |        |        |
|-----------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| al 31 dicembre 2019                                 |        |        |        |        |        |        |
| al 31 dicembre 2018                                 |        |        |        |        |        |        |
| DIPENDENTI per categoria professionale e genere [%] |        |        |        |        |        |        |
|                                                     | Uomini | Donne  | Uomini | Donne  | Uomini | Donne  |
| Dirigenti                                           | 93,49% | 6,51%  | 93,64% | 6,36%  | 95,53% | 4,47%  |
| Quadri direttivi                                    | 74,27% | 25,73% | 74,59% | 25,41% | 75,69% | 24,31% |
| Restante personale dipendente                       | 51,13% | 48,87% | 52,10% | 47,90% | 53,12% | 46,88% |
| Totale                                              | 63,31% | 36,69% | 64,10% | 35,90% | 65,25% | 34,75% |

| DIPENDENTI in categorie protette <sup>[2]</sup> , per categoria professionale e genere |        |        |         |        |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|--------|---------|--------|
|                                                                                        | Uomini | Donne  | Uomini  | Donne  | Uomini  | Donne  |
| Dirigenti                                                                              |        |        |         |        |         |        |
| Numero                                                                                 | 3      | 1      | 2       | 0      | 2       | 0      |
| Percentuale                                                                            | 75,00% | 25,00% | 100,00% | 0,00%  | 100,00% | 0,00%  |
| Quadri direttivi                                                                       |        |        |         |        |         |        |
| Numero                                                                                 | 90     | 28     | 87      | 26     | 89      | 29     |
| Percentuale                                                                            | 76,27% | 23,73% | 76,99%  | 23,01% | 75,42%  | 24,58% |
| Restante personale dipendente                                                          |        |        |         |        |         |        |
| Numero                                                                                 | 149    | 104    | 148     | 99     | 159     | 95     |
| Percentuale                                                                            | 58,89% | 41,11% | 59,92%  | 40,08% | 62,60%  | 37,40% |
| Totale                                                                                 |        |        |         |        |         |        |
| Numero                                                                                 | 242    | 133    | 237     | 125    | 250     | 124    |
| Percentuale                                                                            | 64,53% | 35,47% | 65,47%  | 34,53% | 66,84%  | 33,16% |

Disclosure 403-9  
Infortuni sul lavoro

| 2020                                                               |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|----|----|
| 2019                                                               |    |    |    |
| 2018                                                               |    |    |    |
| Infortuni sul lavoro                                               |    |    |    |
| Numero di incidenti                                                |    |    |    |
| Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro            | -  | -  | -  |
| Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi) | -  | -  | -  |
| Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili <sup>1</sup>    | 20 | 21 | 26 |

| Principali tipologie di infortuni sul lavoro |   |   |   |
|----------------------------------------------|---|---|---|
| Tipologia di incidente                       |   |   |   |
| Contusione                                   | 6 | 8 | 7 |
| Lussazione, distorsione, distrazione         | 5 | 7 | 5 |
| Ferita                                       | 3 | 4 | 1 |

| Indici infortunistici                                      |      |      |      |
|------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Tasso <sup>2</sup>                                         |      |      |      |
| Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro             | -    | -    | -    |
| Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi) | -    | -    | -    |
| Tasso di infortuni sul lavoro registrabili                 | 2,06 | 2,13 | 2,67 |

Non sono stati registrati infortuni relativi a “lavoratori esterni” intesi come lavoratori non dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall’Organizzazione.

130 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.

131 1. Nel numero totale degli infortuni registrabili non sono compresi gli infortuni “in itinere”: non sono presenti casi in cui il trasporto nel tragitto casa-lavoro viene gestito dall’Organizzazione.  
2. Tasso di infortuni: rapporto tra il numero totale di infortuni e il numero totale di ore lavorate, calcolato utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000.



Disclosures 401-3  
Congedo parentale

| al 31 dicembre 2020                                                   |        |       |        | al 31 dicembre 2019 |       |        | al 31 dicembre 2018 |       |        |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|---------------------|-------|--------|---------------------|-------|--------|
| Congedo parentale per genere                                          |        |       |        |                     |       |        |                     |       |        |
|                                                                       | Uomini | Donne | Totale | Uomini              | Donne | Totale | Uomini              | Donne | Totale |
| Numero di congedi parentali avviati durante l'anno                    | 27     | 247   | 274    | 17                  | 212   | 229    | 7                   | 210   | 217    |
| Rientri al lavoro a conclusione del congedo parentale                 | 26     | 225   | 251    | 16                  | 189   | 205    | 6                   | 182   | 188    |
| Permanenza del congedo al 31 dicembre                                 | -      | 21    | 21     | -                   | 22    | 22     | 1                   | 27    | 28     |
| Tasso di rientro dal lavoro <sup>[1]</sup>                            | 96,3%  | 99,6% | 99,3%  | 94,1%               | 99,5% | 99,0%  | 100,0%              | 99,5% | 99,5%  |
| Permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro dal congedo            | 16     | 187   | 203    | 6                   | 175   | 181    | 5                   | 130   | 135    |
| Tasso di mantenimento in azienda a 12 mesi dal rientro <sup>[2]</sup> | 100,0% | 98,9% | 99,0%  | 100%                | 96%   | 96%    | 50,0%               | 80,7% | 78,9%  |

Disclosures 404-1  
Ore medie di formazione  
annua per Dipendente <sup>[3]</sup>

| annua per Dipendente <sup>[3]</sup>             |         |         |         | al 31 dicembre 2020 |         |         | al 31 dicembre 2019 |         |         | al 31 dicembre 2018 |  |  |
|-------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------------------|---------|---------|---------------------|---------|---------|---------------------|--|--|
| Formazione per categoria professionale e genere |         |         |         |                     |         |         |                     |         |         |                     |  |  |
|                                                 | Uomini  | Donne   | Totale  | Uomini              | Donne   | Totale  | Uomini              | Donne   | Totale  |                     |  |  |
| Dirigenti                                       |         |         |         |                     |         |         |                     |         |         |                     |  |  |
| Ore di formazione                               | 8.267   | 658     | 8.924   | 9.199               | 773     | 9.972   | 5886                | 241     | 6.127   |                     |  |  |
| Dipendenti al 31/12                             | 158     | 11      | 169     | 162                 | 11      | 173     | 171                 | 8       | 179     |                     |  |  |
| Ore pro-capite                                  | 52      | 60      | 53      | 56,8                | 70,3    | 57,6    | 34,43               | 30,10   | 34,23   |                     |  |  |
| Quadri direttivi                                |         |         |         |                     |         |         |                     |         |         |                     |  |  |
| Ore di formazione                               | 97.127  | 33.719  | 130.847 | 137.363             | 47.658  | 185.021 | 104.284             | 33.228  | 137.512 |                     |  |  |
| Dipendenti al 31/12                             | 2.217   | 768     | 2.985   | 2.252               | 767     | 3.019   | 2.292               | 736     | 3.028   |                     |  |  |
| Ore pro-capite                                  | 44      | 44      | 44      | 61,0                | 62,1    | 61,3    | 45,50               | 45,15   | 45,41   |                     |  |  |
| Restante personale dipendente                   |         |         |         |                     |         |         |                     |         |         |                     |  |  |
| Ore di formazione                               | 68.087  | 65.989  | 134.076 | 102.017             | 89.292  | 191.308 | 84.087              | 76.175  | 160.262 |                     |  |  |
| Dipendenti al 31/12                             | 1.587   | 1.517   | 3.104   | 1.597               | 1.468   | 3.065   | 1.624               | 1.433   | 3.057   |                     |  |  |
| Ore pro-capite                                  | 43      | 43      | 43      | 63,9                | 60,8    | 62,4    | 51,78               | 53,16   | 52,42   |                     |  |  |
| Totale                                          |         |         |         |                     |         |         |                     |         |         |                     |  |  |
| Ore di formazione                               | 173.481 | 100.366 | 273.846 | 248.578             | 137.723 | 386.301 | 194.257             | 109.644 | 303.901 |                     |  |  |
| Dipendenti al 31/12                             | 3.962   | 2.296   | 6.258   | 4.011               | 2.246   | 6.257   | 4.087               | 2.177   | 6.264   |                     |  |  |
| Ore pro-capite                                  | 44      | 44      | 44      | 62,0                | 61,3    | 61,7    | 47,53               | 50,36   | 48,52   |                     |  |  |

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.ar.l.

Disclosures 301-1  
Materiali utilizzati per peso o volume

|                                                   | 2020   | 2019   | 2018   |
|---------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Consumi di materiale da ufficio                   |        |        |        |
| per tipologia di materiale                        |        |        |        |
| Carta [t]*                                        | 548,34 | 651,53 | 637,36 |
| Toner e cartucce per stampanti [pezzi]            | 10.745 | 12.044 | 10.598 |
| Intensità di utilizzo di materiale da ufficio     |        |        |        |
| per tipologia di materiale                        |        |        |        |
| Numero di Dipendenti al 31/12                     | 6.258  | 6.257  | 6.264  |
| Carta [kg/dipendente] <sup>[1]</sup>              | 87,62  | 104,13 | 101,75 |
| Toner e cartucce per stampanti [pezzi/dipendente] | 1,72   | 1,92   | 1,69   |

Metodologia di calcolo

I materiali utilizzati comprendono anche Credemassicurazioni SpA: la trascurabile quantità di materiali utilizzati dalla Società non giustifica un distinguo ed esclusione dal perimetro di rendicontazione.

\* I consumi di fogli 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);
- 75 g/m2 indica la grammatura della carta utilizzata (Fonte: Linee Guida ABI Lab 2020)

Nella rendicontazione dell’anno 2020 sono stati inclusi per la prima volta i consumi di carta relativi a bilanci, buste, brochure, modulistica, biglietti da visita - non rendicontate nelle annualità precedenti - che incidono per circa il 6% in termini di peso sul consumo di carta totale, costituito prevalentemente da carta comune, tabulati e scatole di cartone.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all’ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

Disclosures 306-2  
Rifiuti per tipo  
e metodo di smaltimento <sup>[2]</sup>

| e metodo di smaltimento <sup>[2]</sup> | 2020       |             | 2019       |             | 2018       |             |
|----------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Rifiuti generati                       |            |             |            |             |            |             |
| Per tipo e metodo di smaltimento       |            |             |            |             |            |             |
|                                        | Tonnellate | Percentuale | Tonnellate | Percentuale | Tonnellate | Percentuale |
| Riciclo                                | 355,927    | 100%        | 595,71     | 96,30%      | 591,53     | 96,80%      |
| di cui Carta e cartone                 | 353,427    | -           | 580,93     | -           | 577,89     | -           |
| di cui Toner e cartucce                | 2,5        | -           | 14,78      | -           | 13,64      | -           |
| Incenerimento per termovalorizzazione  | -          | -           | -          | -           | 11,63      | 1,90%       |
| Smaltimento in discarica               | -          | -           | 23,13      | 3,70%       | 7,69       | 1,30%       |
| Totale                                 | 355,927    | 100%        | 618,84     | 100,00%     | 610,85     | 100,00%     |

1. Per il calcolo dell’indice di intensità di utilizzo dei materiali è stato considerato il numero di Dipendenti del Gruppo Credem al 31/12/2020, escludendo la forza lavoro esterna (es. Consulenti e Agenti) che non utilizza 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.”



Disclosure 302-1  
Consumi energetici interni all'organizzazione

|                                                    | 2020    | 2019    | 2018    |
|----------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Consumi energetici interni all'organizzazione [GJ] |         |         |         |
| Utilizzo di combustibile per riscaldamento         | 30.120  | 31.657  | 34.952  |
| di cui da gas naturale                             | 30.120  | 31.657  | 34.842  |
| di cui da GPL                                      | 0       | 0       | 110     |
| Calore da teleriscaldamento <sup>[1]</sup>         | 8.770   | 8.173   | 9.380   |
| Freddo da teleraffrescamento <sup>[1]</sup>        | 207     | 270     | 255     |
| Energia elettrica                                  | 90.748  | 101.275 | 107.641 |
| di cui da fonte rinnovabile                        | 90.748  | 101.275 | 107.641 |
| Totale consumi interni per utilizzo edifici        | 129.844 | 141.375 | 152.228 |
| Auto noleggio a lungo termine                      |         |         |         |
| Diesel a uso servizio                              | 651     | 1.186   | 1.675   |
| Diesel a uso promiscuo                             | 10.182  | 17.173  | 17.694  |
| Ibrida benzina a uso promiscuo                     | 8       | 7       | 14      |
| Elettriche a uso servizio                          | 4       | 5       | 10      |
| Totale consumi interni per flotta auto             | 10.844  | 18.371  | 19.392  |
| Totale consumi interni all'organizzazione          | 140.688 | 159.746 | 171.620 |

Metodologia di calcolo

- La valutazione dei consumi per l'utilizzo degli edifici comprende talvolta anche 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. Dal calcolo del parametro del consumo di gas da riscaldamento per unità di superfirficie [Smc/m2] è stato escluso il contributo della Società Magazzini Generali delle Tagliate, in quanto l'edificio è tipologicamente dissimile agli immobili presenti nei contesti condominiali. Sono stati altresì esclusi dall'analisi alcuni edifici che utilizzano il gas anche per altri usi (produzione acqua calda sanitaria, cottura cibi) o i cui impianti di riscaldamento con caldaia a metano sono combinati con altre tecnologie (ad esempio pompe di calore).
- I consumi energetici derivanti dall'utilizzo di carburante per auto aziendali diesel a uso promiscuo sono stati stimati correlando i km totali percorsi nelle classi di cilindrata "medium" e " large" ai fattori di consumo indicati dalle Linee Guida ABI Lab, stimati come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6. Relativamente alle auto ibride si è fatto riferimento alla media dei fattori di conversione indicati dalle Linee Guida ABI Lab 2020 per la categoria di cilindrata "medium".
- Per l'allocazione dei km percorsi dalle auto ad uso promiscuo per scopi lavorativi è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI Lab 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.
- Per i fattori di conversione si è fatto riferimento alle Linee Guida ABI Lab.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

1. Per teleriscaldamento e teleraffrescamento si intende la distribuzione di energia tramite fluidi termovettori (vapore, acqua calda o liquidi refrigeranti), derivante 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.

Disclosure 302-2  
Consumi energetici esterni all'organizzazione

|                                                    | 2020   | 2019   | 2018   |
|----------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Consumi energetici esterni all'organizzazione [GJ] |        |        |        |
| Auto private dei Dipendenti                        | 15.261 | 29.534 | 35.040 |
| Treno                                              | 897    | 3.878  | 3.770  |
| Aereo                                              | 895    | 5.007  | 4.362  |
| Totale                                             | 17.053 | 38.419 | 43.172 |

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 emissioni di CO<sub>2</sub> resi disponibili dal fornitore del servizio di ticketing, con l'applicazione di fattori di conversione all'energia consumata indicati nelle Linee Guida ABI Lab.
- 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 emissione per le tratte maggiormente percorse elaborati a loro volta con la metodologia e i fattori di conversione indicati dalle Linee Guida ABI Lab tramite l'applicativo Ecopassenger (<http://ecopassenger.hafas.de>) per il calcolo dei coefficienti chilometrici.
- Le percorrenze chilometriche dei viaggi in treno eseguite con 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, ipotizzando tuttavia lo 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).

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

In considerazione dell'importante variazione della consistenza immobiliare avvenuta nel corso dell'anno 2019, la superficie utilizzata per il calcolo è stata ponderata 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 302-3  
Intensità energetica

|                                                              | 2020    | 2019    | 2018    |
|--------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Intensità energetica                                         |         |         |         |
| Consumi energetici interni per utilizzo degli edifici        |         |         |         |
| Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]          | 7.607   | 7.513   | 7.364   |
| Superficie netta [m²]                                        | 291.165 | 298.242 | 301.124 |
| Intensità energetica per persona [GJ/persona] <sup>[1]</sup> | 17,08   | 18,82   | 20,67   |
| Intensità energetica per superficie netta [GJ/m²]            | 0,45    | 0,47    | 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 ponderata 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.

1. Per il calcolo dell'indice di intensità energetica sono stati inclusi anche i lavoratori esterni che, nonostante operino in autonomia , occupano stabilmente gli spazi loro assegnati.



Disclosure 302- 4  
Riduzione del consumo di energia

|                                                        | 2020               | 2019  | 2018  |
|--------------------------------------------------------|--------------------|-------|-------|
| Interventi di efficienza energetica                    |                    |       |       |
|                                                        |                    |       |       |
| Numero interventi piano di efficientamento energetico: | 31                 | 30    | 36    |
| Ristrutturazione                                       | 5                  | 5     | 6     |
| Serramenti                                             | 1                  | 1     | 1     |
| Pompa di calore                                        | 7                  | 5     | 13    |
| Caldaia                                                | 4                  | 4     | 3     |
| Gruppo frigo e Unità Trattamento Aria                  | 3                  | 4     | 13    |
| Impianti d'illuminazione ed insegne                    | 11                 | 11    | -     |
| Totale risparmi energetici stimati [GJ] <sup>[1]</sup> | 800 <sup>[2]</sup> | 1.130 | 2.383 |

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

|                                               | 2020    | 2019    | 2018    |
|-----------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Emissioni di Scopo 1 [TCO <sub>2</sub> EQ]    |         |         |         |
|                                               |         |         |         |
| Utilizzo di combustibile per riscaldamento    | 1.345,6 | 1.430,6 | 1.624,3 |
| di cui da gas naturale                        | 1.345,6 | 1.430,6 | 1.617,0 |
| di cui da GPL                                 | 0       | -       | 7,3     |
| Fughe FGAS (da impianti di climatizzazione)   | 277,5   | 638,9   | -       |
| Utilizzo di combustibile per flotta aziendale | 815,2   | 1.382,3 | 1.454,7 |
| Auto diesel a uso servizio                    | 48,9    | 89,3    | 126,9   |
| Auto diesel a uso promiscuo                   | 765,7   | 1.292,5 | 1.326,8 |
| Auto ibrida benzina a uso servizio            | 0,6     | 0,6     | 1       |
| Totale                                        | 2.438,3 | 3.451,8 | 3.079,0 |

Metodologia di calcolo

- Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e del N<sub>2</sub>O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.
- Le emissioni di gas a 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 Lab sulla base della porzione del parco auto aziendale relativa alla fascia di cilindrata corrispondente. I fattori di emissione [kgCO<sub>2</sub>eq/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.
- Per la determinazione dei km percorsi a scopo lavorativo dalle auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI Lab.

Attraverso le Società terze preposte ai servizi di manutenzione è stato condotto uno specifico censimento delle perdite di gas fluorarti (HFC o FGAS) avvenute nel 2019 e nel 2020, e rendicontate per la prima volta (anche retroattivamente per l'annualità 2019) le emissioni espresse in Tonn. CO<sub>2</sub>eq. Il calcolo è avvenuto moltiplicando il peso del gas utilizzato dalle società di manutenzione per il rabboccamento di circuiti frigorigeni e rappresentativo delle dispersioni degli FGAS per il corrispondente fattore di conversione GWP. Per l'annualità 2018 il dato non è stato rendicontato in quanto non disponibile.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

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”. <sup>[1]</sup>

|                                                           | 2020    | 2019    | 2018     |
|-----------------------------------------------------------|---------|---------|----------|
| Emissioni di Scopo 2 [TCO <sub>2</sub> EQ] Location-Based |         |         |          |
|                                                           |         |         |          |
| Energia elettrica acquistata da rete nazionale            | 7.410,7 | 8.866,3 | 9.537,7  |
| Calore da teleriscaldamento                               | 508,7   | 487,2   | 571,4    |
| Freddo da teleraffrescamento                              | 12,0    | 16,1    | 15,5     |
| Riscaldamento condominiale                                | 397,1   | 404,4   | 405,1    |
| Totale                                                    | 8.328,5 | 9.774,1 | 10.529,7 |

|                                                         |       |       |       |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Emissioni di Scopo 2 [TCO <sub>2</sub> EQ] Market-Based |       |       |       |
|                                                         |       |       |       |
| Energia elettrica acquistata da rete nazionale          | 0     | -     | -     |
| Calore da teleriscaldamento                             | 508,7 | 487,2 | 571,4 |
| Freddo da teleraffrescamento                            | 12,0  | 16,1  | 15,5  |
| Riscaldamento condominiale                              | 397,1 | 404,4 | 405,1 |
| Totale                                                  | 917,8 | 907,8 | 992   |

Metodologia di calcolo

- Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e del N<sub>2</sub>O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265, secondo la metodologia rappresentata nelle Linee Guida ABI Lab.
- Le metodologie di calcolo adottate e i fattori di conversione utilizzati sono quelli pubblicati dalle linee Guida ABI Lab.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

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 392 GJ per energia elettrica, 135 GJ per gas metano, 273 GJ di teleriscaldamento.

1. I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni di Scopo 2: 1) Il metodo “Location-based” riflette l'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione totale nazionale di energia elettrica; 2) 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 305-3  
Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 3)

|                                                | 2020    | 2019    | 2018    |
|------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Emissioni di Scopo 3 [TCO <sub>2</sub> EQ]     |         |         |         |
| Consumi energetici da viaggi di lavoro         | 1.241,1 | 2.749,3 | 3.116,5 |
| di cui per l'utilizzo dell'aereo               | 65,3    | 361,7   | 315,1   |
| di cui per l'utilizzo del treno                | 47,4    | 204,9   | 199,2   |
| di cui da auto private Dipendenti uso servizio | 1.128,4 | 2.182,7 | 2.602,1 |
| Consumi di carta                               | 438,1   | 565,5   | 615,1   |
| Totale                                         | 1.679,2 | 3.314,8 | 3.731,6 |

Metodologia di calcolo

- Per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente relative al trasporto aereo si è utilizzato il dato indicato nel report del fornitore del servizio di ticketing con l'applicazione, quando necessario, dei fattori correttivi (t CO<sub>2</sub> eq/ t CO<sub>2</sub>), calcolati attraverso i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
- 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 CO<sub>2</sub> e alla successiva applicazione di fattori correttivi (t CO<sub>2</sub> eq/ t CO<sub>2</sub>) calcolati attraverso i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
- Per il calcolo delle emissioni di gas a effetto serra derivanti dall'utilizzo delle auto private dei Dipendenti per viaggi lavorativi, le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e del N<sub>2</sub>O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265. In mancanza dell'informazione inerente la tipologia di carburante utilizzato dalle stesse auto, è stato utilizzato il fattore di emissione per auto a benzina, ipotizzando pertanto lo scenario di applicazione di un fattore peggiorativo, ma nella situazione più probabile di utilizzo di autovetture con classi 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 Lab).
- Per il calcolo delle emissioni inerenti la 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), stimando - in questo caso - le emissioni in funzione del sistema di smaltimento effettivamente utilizzato.

Nella rendicontazione dell'anno 2020 sono stati inclusi per la prima volta i consumi di carta relativi a bilanci, buste, brochure, modulistica, biglietti da visita - non rendicontate nelle annualità precedenti - che incidono per circa il 6% in termini di peso sul consumo di carta totale, costituito prevalentemente da carta comune, tabulati e scatole di cartone.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

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

|                                                                       | 2020    | 2019    | 2018    |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Intensità di emissione Scopo 1 + Scopo 2 (Market-Based)               |         |         |         |
| Emissioni di Scopo 1 + Scopo 2 (Market-based) [tCO <sub>2</sub> eq]   | 3.078,6 | 3.720,6 | 4.071   |
| Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]                   | 7.607   | 7.513   | 7.364   |
| Superficie netta [m²]                                                 | 291.165 | 298.242 | 301.124 |
| Intensità di emissione per persona [kgCO <sub>2</sub> eq/persona]     | 404,7   | 495,2   | 552,8   |
| Intensità di emissione per superficie netta [kgCO <sub>2</sub> eq/m²] | 10,6    | 12,5    | 13,5    |

Disclosure 305-7  
Ossidi di Azoto (NO<sub>x</sub>), Ossidi di Zolfo (SO<sub>2</sub>)  
e altre emissioni significative nell'aria

|                                               | 2020    | 2019    | 2018     |
|-----------------------------------------------|---------|---------|----------|
| NO <sub>x</sub> [KG]                          |         |         |          |
| da gas naturale per riscaldamento             | 913,8   | 960,2   | 1.057,1  |
| da GPL per riscaldamento                      | 0       | 0       | 3,3      |
| da energia elettrica da fonte non rinnovabile | 0       | 0       | -        |
| da flotta auto aziendale                      | 3.986,3 | 7.567,5 | 12.693,7 |
| Totale                                        | 4.900,1 | 8.527,7 | 13.754,1 |

|                                                    |      |      |      |
|----------------------------------------------------|------|------|------|
| SO <sub>2</sub> [KG]                               |      |      |      |
| da gas naturale per riscaldamento                  | 9,1  | 9,5  | 10,5 |
| da GPL per riscaldamento                           | 0    | 0    | -    |
| da energia elettrica da fonte non rinnovabile      | 0    | 0    | -    |
| da flotta auto aziendale (escluso auto Dipendenti) | 6,4  | 13,1 | 16,2 |
| Totale                                             | 15,4 | 22,6 | 26,7 |

Metodologia di calcolo

Le emissioni di NO<sub>x</sub> e SO<sub>2</sub> inerenti la flotta auto aziendale 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 (ciclo urbano, extraurbano ed autostradale). Per il calcolo dei fattori di emissione sono state utilizzate le Linee Guida ABI Lab.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

Prelievo di acqua per fonte

|                                                        | 2020    | 2019    | 2018    |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Prelievo di acqua per fonte di approvvigionamento [m³] |         |         |         |
| Acquedotto                                             | 125.209 | 128.978 | 130.448 |
| Pozzo                                                  | 700     | 700     | 700     |
| TOTALE                                                 | 125.909 | 129.678 | 131.148 |

Metodologia di calcolo

Per la stima del volume di acqua approvvigionata tramite acquedotto è stata adottata la metodologia descritta nelle Linee Guida ABI Lab (i valori tabellati delle tariffe fisse e variabili sono stati incrementati del 10% per adeguarli alle condizioni tariffarie riscontrate nel 2020). È stata calcolata la tariffa media ponderata su base nazionale inerente gli 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 a uso esclusivo.



Indicatori di prestazione sui Diritti umani

|                                                                                          | 2020    | 2019 | 2018 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|------|
| Indicatori                                                                               |         |      |      |
|                                                                                          |         |      |      |
| Infortuni sul luogo di lavoro e in itinere¹                                              | 37      | 55   | 66   |
| Dipendenti iscritti al sindacato (% sul totale)                                          | 57,9    | 64,4 | 59,3 |
| Dipendenti in lavoro flessibile (part time e remote working) - (% sul totale)            | 93      | 37   | 20,7 |
| Segnalazioni ricevute e/o concluse per casi di discriminazione                           | 0       | 2    | 1    |
| Cause in essere per mobbing                                                              | 1²      | 0    | 0    |
| Reclami in materia di protezione di dati personali                                       | 19      | 18   | 13   |
| Rapine - numero di eventi di ogni 100 sportelli                                          | 1,2     | 2,9  | 2,6  |
| Fornitori iscritti al Supplier Gate³ (% sul totale)                                      | 6,6     | 6,5  | 7,9  |
| Liberalità per categorie vulnerabili e svantaggiate sul totale liberalita (% sul totale) | 28,5 %⁴ | 62   | 30   |

1. Infortuni "in itinere": Infortuni occorsi durante il normale percorso di andata e ritorno dal luogo di abitazione a quello di lavoro.  
2. La causa è riferita alla Società Credemleasing S.p.A, che ritiene tuttavia infondata la tesi di controparte e la contrasterà in giudizio.  
3. Tutti i Fornitori del Gruppo sono soggetti ad accertamenti inerenti l'etica del business, il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori.  
4. Il 64% delle Liberalità è stato erogato a favore di iniziative per contrastare l'emergenza epidemiologica da COVID-19.

6.2  
Indice dei contenuti GRI  
Correlazione temi materiali - GRI Standards

Temi materiali  
del Gruppo Credem

Sostenibilità economica

Etica e Identità

Sicurezza dei dati

Soddisfazione dei Clienti

Innovazione, tecnologia  
e cultura digitale

Finanza sostenibile

Competenze e conoscenze

Salute e sicurezza

Benessere e digital working place

Inclusione ed eque opportunità

Impatti ambientali

GRI Standards

201 Performance Economica

205 Anticorruzione  
206 Comportamento anticoncorrenziale  
307 Conformità ambientale  
417 Marketing ed Etichettatura

418 Privacy dei Clienti

Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standards), il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.

Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata a un aspetto previsto dai GRI Standards), il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.

Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata a un aspetto previsto dai GRI Standards), il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.

404 Formazione e istruzione

403 Salute e sicurezza sul lavoro

401 Occupazione

405 Diversità e pari opportunità  
406 Non Discriminazione

301 Materiali  
302 Energia  
305 Emissioni  
306 Scarichi idrici e rifiuti



| GRI Standards                                                                       | Disclosure                                                                | Note e pagine                                                                                                              | Omissioni |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| GRI 101: Principi di rendicontazione (2016)<br>GRI 102: Informativa generale (2016) |                                                                           |                                                                                                                            |           |
| <b>Profilo dell'organizzazione</b>                                                  |                                                                           |                                                                                                                            |           |
| 102-1                                                                               | Nome dell'organizzazione                                                  | 18                                                                                                                         | -         |
| 102-2                                                                               | Attività, marchi, prodotti e servizi                                      | 16 - 17                                                                                                                    | -         |
| 102-3                                                                               | Luogo della sede principale                                               | Reggio Emilia                                                                                                              | -         |
| 102-4                                                                               | Luogo delle attività                                                      | 14                                                                                                                         | -         |
| 102-5                                                                               | Proprietà e forma giuridica                                               | 15; 76                                                                                                                     | -         |
| 102-6                                                                               | Mercati serviti                                                           | 14 - 17; 80 - 81; 121                                                                                                      | -         |
| 102-7                                                                               | Dimensione dell'organizzazione                                            | 14; 118 - 119; 122; 127                                                                                                    | -         |
| 102-8                                                                               | Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori                        | 127 - 128                                                                                                                  | -         |
| 102-9                                                                               | Catena di fornitura                                                       | 106 - 107                                                                                                                  | -         |
| 102-10                                                                              | Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura | Nel corso del 2020 non sono stati apportati cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura. | -         |
| 102-11                                                                              | Principio prudenziale                                                     | 30 - 31                                                                                                                    | -         |
| 102-12                                                                              | Iniziative esterne                                                        | 22 - 23; 99 - 104                                                                                                          | -         |
| 102-13                                                                              | Adesione ad associazioni                                                  | 114 - 115                                                                                                                  | -         |
| <b>Strategia</b>                                                                    |                                                                           |                                                                                                                            |           |
| 102-14                                                                              | Dichiarazione di un alto dirigente                                        | 9                                                                                                                          | -         |
| 102-15                                                                              | Impatti chiave, rischi e opportunità                                      | 30 - 33                                                                                                                    | -         |
| <b>Etica e integrità</b>                                                            |                                                                           |                                                                                                                            |           |
| 102-16                                                                              | Valori, principi, standard e norme di comportamento                       | 34 - 39                                                                                                                    | -         |
| 102-17                                                                              | Meccanismi per avere suggerimenti e consulenza su questioni etiche        | 38 - 39                                                                                                                    | -         |
| <b>Governance</b>                                                                   |                                                                           |                                                                                                                            |           |
| 102-18                                                                              | Struttura della governance                                                | 18 - 21                                                                                                                    | -         |
| 102-32                                                                              | Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità        | 10 - 11; 20                                                                                                                | -         |
| 102-36                                                                              | Processo per determinare la retribuzione                                  | 65 - 66                                                                                                                    | -         |
| 102-38                                                                              | Tasso della retribuzione totale annua                                     | 66                                                                                                                         | -         |
| <b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>                                             |                                                                           |                                                                                                                            |           |
| 102-40                                                                              | Elenco dei gruppi di stakeholder                                          | 24                                                                                                                         | -         |
| 102-41                                                                              | Accordi di contrattazione collettiva                                      | 128                                                                                                                        | -         |
| 102-42                                                                              | Individuazione e selezione degli stakeholder                              | 24                                                                                                                         | -         |
| 102-43                                                                              | Modalità di coinvolgimento degli stakeholder                              | 25 - 26; 59 - 60                                                                                                           | -         |
| 102-44                                                                              | Temi e criticità chiave sollevati                                         | 24 - 26; 59 - 60                                                                                                           | -         |

| GRI Standards                      | Disclosure                                                         | Note e pagine           | Omissioni |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|
| <b>Pratiche di rendicontazione</b> |                                                                    |                         |           |
| 102-45                             | Soggetti inclusi nel bilancio consolidato                          | 10 - 11; 15             | -         |
| 102-46                             | Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi          | 10 - 11; 27; 120        | -         |
| 102-47                             | Elenco dei temi materiali                                          | 27 - 120                | -         |
| 102-48                             | Revisione delle informazioni                                       | 10 - 11                 | -         |
| 102-49                             | Modifiche nella rendicontazione                                    | 27 - 28; 120            | -         |
| 102-50                             | Periodo di rendicontazione                                         | 10                      | -         |
| 102-51                             | Data del report più recente                                        | Aprile 2020             | -         |
| 102-52                             | Periodicità della rendicontazione                                  | 10                      | -         |
| 102-53                             | Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report         | sostenibilita@credem.it | -         |
| 102-54                             | Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards | 10                      | -         |
| 102-55                             | Indice dei contenuti GRI                                           | 141 - 149               | -         |
| 102-56                             | Attestazione esterna                                               | 10; 150 - 152           | -         |



| GRI Standards                                    | Disclosure                                                                              | Note e pagine | Omissioni |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|
| GRI 200: Serie economica                         |                                                                                         |               |           |
| <b>Performance economica</b>                     |                                                                                         |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)             |                                                                                         |               |           |
| 103-1                                            | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                 | 27; 120       | -         |
| 103-2                                            | La modalità di gestione e le sue componenti                                             | 76 - 78       | -         |
| 103-3                                            | Valutazione delle modalità di gestione                                                  | 76 - 78       | -         |
| GRI-201: Performance economiche (2016)           |                                                                                         |               |           |
| 201-1                                            | Valore economico direttamente generato e distribuito                                    | 78; 118 - 119 | -         |
| <b>Pratiche di approvvigionamento</b>            |                                                                                         |               |           |
| GRI-103 Modalità di gestione (2016)              |                                                                                         |               |           |
| 103-2                                            | La modalità di gestione e le sue componenti                                             | 106 - 107     | -         |
| GRI-204: Pratiche di approvvigionamento (2016)   |                                                                                         |               |           |
| 204-1                                            | Proporzione di spesa verso Fornitori locali                                             | 107           | -         |
| <b>Anticorruzione</b>                            |                                                                                         |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)             |                                                                                         |               |           |
| 103-1                                            | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                 | 27; 120       | -         |
| 103-2                                            | La modalità di gestione e le sue componenti                                             | 37 - 39       | -         |
| 103-3                                            | Valutazione delle modalità di gestione                                                  | 37 - 39       | -         |
| GRI-205: Anticorruzione (2016)                   |                                                                                         |               |           |
| 205-3                                            | Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese                                     | 38            | -         |
| <b>Comportamento anticoncorrenziale</b>          |                                                                                         |               |           |
| GRI-206: Comportamento anticoncorrenziale (2016) |                                                                                         |               |           |
| 206-1                                            | Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche | 39            | -         |
| GRI 300: Serie ambientale                        |                                                                                         |               |           |
| <b>Materiali</b>                                 |                                                                                         |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)             |                                                                                         |               |           |
| 103-1                                            | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                 | 27; 120       | -         |
| 103-2                                            | La modalità di gestione e le sue componenti                                             | 51            | -         |
| 103-3                                            | Valutazione delle modalità di gestione                                                  | 51            | -         |
| GRI-301: Materiali (2016)                        |                                                                                         |               |           |
| 301-1                                            | Materiali utilizzati per peso o volume                                                  | 133           | -         |

| GRI Standards                         | Disclosure                                                                    | Note e pagine | Omissioni |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|
| <b>Energia</b>                        |                                                                               |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)  |                                                                               |               |           |
| 103-1                                 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                       | 27; 120       | -         |
| 103-2                                 | La modalità di gestione e le sue componenti                                   | 44; 47 - 50   | -         |
| 103-3                                 | Valutazione delle modalità di gestione                                        | 44; 47 - 50   | -         |
| GRI-302: Energia (2016)               |                                                                               |               |           |
| 302-1                                 | Energia consumata all'interno dell'organizzazione                             | 134           | -         |
| 302-2                                 | Energia consumata al di fuori dell'organizzazione                             | 135           | -         |
| 302-3                                 | Intensità energetica                                                          | 135           | -         |
| 302-4                                 | Riduzione del consumo di energia                                              | 136           | -         |
| <b>Emissioni</b>                      |                                                                               |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)  |                                                                               |               |           |
| 103-1                                 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                       | 27; 120       | -         |
| 103-2                                 | La modalità di gestione e le sue componenti                                   | 43 - 50; 52   | -         |
| 103-3                                 | Valutazione delle modalità di gestione                                        | 43 - 50; 52   | -         |
| GRI-305: Emissioni (2016)             |                                                                               |               |           |
| 305-1                                 | Emissioni dirette di GHG (Scope 1)                                            | 136           | -         |
| 305-2                                 | Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)                    | 137           | -         |
| 305-3                                 | Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)                                    | 138           | -         |
| 305-4                                 | Intensità delle emissioni di GHG                                              | 138           | -         |
| 305-6                                 | Emissioni di sostanze dannose per l'ozono (ODS, "Ozone-Depleting Substances") | 49            | -         |
| 305-7                                 | Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative  | 139           | -         |
| <b>Scarichi idrici e rifiuti</b>      |                                                                               |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)  |                                                                               |               |           |
| 103-1                                 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                       | 27; 120       | -         |
| 103-2                                 | La modalità di gestione e le sue componenti                                   | 51            | -         |
| 103-3                                 | Valutazione delle modalità di gestione                                        | 51            | -         |
| GRI-306: Scarichi e rifiuti (2016)    |                                                                               |               |           |
| 306-2                                 | Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento                                      | 133           | -         |
| <b>Conformità ambientale</b>          |                                                                               |               |           |
| GRI-307: Compliance ambientale (2016) |                                                                               |               |           |
| 307-1                                 | Non conformità con leggi e normative in materia ambientale                    | 39            | -         |



| GRI Standards                                 | Disclosure                                                                                                                  | Note e pagine    | Omissioni |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| GRI 400: Serie sociale                        |                                                                                                                             |                  |           |
| <b>Occupazione</b>                            |                                                                                                                             |                  |           |
| GRI-103: Gestione della tematica (2016)       |                                                                                                                             |                  |           |
| 103-1                                         | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                                                     | 27; 120          | -         |
| 103-2                                         | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                                 | 56 - 57; 67 - 70 | -         |
| 103-3                                         | Valutazione delle modalità di gestione                                                                                      | 56 - 57; 67 - 70 | -         |
| GRI-401: Occupazione (2016)                   |                                                                                                                             |                  |           |
| 401-1                                         | Nuove assunzioni e turnover                                                                                                 | 129              | -         |
| 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                                                                                                           | 132              | -         |
| <b>Relazioni tra lavoratori e management</b>  |                                                                                                                             |                  |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)          |                                                                                                                             |                  |           |
| 103-2                                         | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                                 | 57               | -         |
| <b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>          |                                                                                                                             |                  |           |
| GRI 103: Modalità di gestione (2016)          |                                                                                                                             |                  |           |
| 103-1                                         | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                                                     | 27; 120          | -         |
| 103-2                                         | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                                 | 67; 72 - 73      | -         |
| 103-3                                         | Valutazione delle modalità di gestione                                                                                      | 67; 72 - 73      | -         |
| GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018) |                                                                                                                             |                  |           |
| 403-1                                         | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro                                                                     | 72 - 73          | -         |
| 403-2                                         | Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti                                             | 72 - 73          | -         |
| 403-3                                         | Servizi di medicina sul lavoro                                                                                              | 72 - 73          | -         |
| 403-4                                         | Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro                   | 72 - 73          | -         |
| 403-5                                         | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro                                                       | 72 - 73          | -         |
| 403-6                                         | Promozione della salute dei lavoratori                                                                                      | 67; 72 - 73      | -         |
| 403-7                                         | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali | 72 - 73          | -         |
| 403-9                                         | Infortuni sul lavoro                                                                                                        | 131              | -         |

| GRI Standards                                              | Disclosure                                                                                                        | Note e pagine | Omissioni |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|
| <b>Formazione e istruzione</b>                             |                                                                                                                   |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)                       |                                                                                                                   |               |           |
| 103-1                                                      | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                                           | 27; 120       | -         |
| 103-2                                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                       | 61 - 62       | -         |
| 103-3                                                      | Valutazione delle modalità di gestione                                                                            | 61 - 62       | -         |
| GRI-404: Formazione e istruzione (2016)                    |                                                                                                                   |               |           |
| 404-1                                                      | Ore medie di formazione annua per Dipendente                                                                      | 132           | -         |
| 404-3                                                      | Percentuale di Dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale | 57            | -         |
| <b>Diversità e pari opportunità</b>                        |                                                                                                                   |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)                       |                                                                                                                   |               |           |
| 103-1                                                      | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                                           | 27; 120       | -         |
| 103-2                                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                       | 71 - 72       | -         |
| 103-3                                                      | Valutazione delle modalità di gestione                                                                            | 71 - 72       | -         |
| GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)               |                                                                                                                   |               |           |
| 405-1                                                      | Diversità negli Organi di governo e tra i Dipendenti                                                              | 18; 130       | -         |
| <b>Non Discriminazione</b>                                 |                                                                                                                   |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)                       |                                                                                                                   |               |           |
| 103-2                                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                       | 71 - 72       | -         |
| GRI-406: Non Discriminazione (2016)                        |                                                                                                                   |               |           |
| 406-1                                                      | Episodi di discriminazione e misure correttive adottate                                                           | 140           | -         |
| <b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b> |                                                                                                                   |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)                       |                                                                                                                   |               |           |
| 103-2                                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                       | 40; 57        | -         |
| <b>Lavoro minorile</b>                                     |                                                                                                                   |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)                       |                                                                                                                   |               |           |
| 103-2                                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                       | 40            | -         |
| <b>Lavoro forzato</b>                                      |                                                                                                                   |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)                       |                                                                                                                   |               |           |
| 103-2                                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                       | 40            | -         |
| <b>Valutazione del rispetto dei diritti umani</b>          |                                                                                                                   |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)                       |                                                                                                                   |               |           |
| 103-2                                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                                       | 40; 140       | -         |



| GRI Standards                              | Disclosure                                                                                           | Note e pagine                                                                                                                | Omissioni |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Marketing ed etichettatura</b>          |                                                                                                      |                                                                                                                              |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)       |                                                                                                      |                                                                                                                              |           |
| 103-1                                      | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                              | 27; 120                                                                                                                      | -         |
| 103-2                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                          | 38                                                                                                                           | -         |
| 103-3                                      | Valutazione delle modalità di gestione                                                               | 38                                                                                                                           | -         |
| GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016) |                                                                                                      |                                                                                                                              |           |
| 417-1                                      | Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi                          | 38                                                                                                                           | -         |
| 417-3                                      | Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing                                        | Nel corso del 2020 il Gruppo non ha registrato casi di non conformità con normative e/o codici di comunicazioni di marketing | -         |
| <b>Privacy dei Clienti</b>                 |                                                                                                      |                                                                                                                              |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)       |                                                                                                      |                                                                                                                              |           |
| 103-1                                      | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                              | 27; 120                                                                                                                      | -         |
| 103-2                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                          | 90 - 91                                                                                                                      | -         |
| 103-3                                      | Valutazione delle modalità di gestione                                                               | 90 - 91                                                                                                                      | -         |
| GRI-418: Privacy dei Clienti (2016)        |                                                                                                      |                                                                                                                              |           |
| 418-1                                      | Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti e perdita di dati dei Clienti | 123                                                                                                                          | -         |
| <b>Finanza Sostenibile</b>                 |                                                                                                      |                                                                                                                              |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)       |                                                                                                      |                                                                                                                              |           |
| 103-1                                      | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro                                              | 27; 120                                                                                                                      | -         |
| 103-2                                      | La modalità di gestione e le sue componenti                                                          | 91 - 95                                                                                                                      | -         |
| 103-3                                      | Valutazione delle modalità di gestione                                                               | 91 - 95                                                                                                                      | -         |
| Finanza Sostenibile                        |                                                                                                      |                                                                                                                              |           |
| -                                          | Prodotti e servizi con finalità sociali                                                              | 124 - 125                                                                                                                    | -         |
| -                                          | Prodotti e servizi con finalità ambientali                                                           | 124 - 125                                                                                                                    | -         |
| -                                          | Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo                       | 92                                                                                                                           | -         |

| GRI Standards                                     | Disclosure                                              | Note e pagine | Omissioni |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------|-----------|
| <b>Soddisfazione dei Clienti</b>                  |                                                         |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)              |                                                         |               |           |
| 103-1                                             | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | 27; 120       | -         |
| 103-2                                             | La modalità di gestione e le sue componenti             | 82 - 83       | -         |
| 103-3                                             | Valutazione delle modalità di gestione                  | 82 - 83       | -         |
| -                                                 | Net Promoter Score                                      | 82            | -         |
| <b>Innovazione, tecnologia e cultura digitale</b> |                                                         |               |           |
| GRI-103: Modalità di gestione (2016)              |                                                         |               |           |
| 103-1                                             | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | 27; 120       | -         |
| 103-2                                             | La modalità di gestione e le sue componenti             | 84 - 87       | -         |
| 103-3                                             | Valutazione delle modalità di gestione                  | 84 - 87       | -         |
| -                                                 | Transazioni digitali                                    | 122           | -         |



6.3

Relazione della Società di revisione



Building a better  
working world

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, c. 10, D. Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del 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. e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Credem") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2021 (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 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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 00434000594 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 00891231003  
iscritta al Registro R revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1996  
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



Building a better  
working world

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 di Credito Emiliano S.p.A. 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 al 31 dicembre 2020;

4. comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Credito Emiliano S.p.A. e con il personale della stessa abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di Gruppo

2

150

151



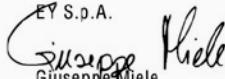


- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Credem relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 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.

Bologna, 2 aprile 2021

EY S.p.A.  
  
Giuseppe Miele  
(Revisore Legale)



Storytelling e Graphic Design,  
Editing e Impaginazione

**HOLDEN**  
**STUDIOS**  
BY SCUOLA HOLDEN

**Art Director:**

Riccardo Bianchi

**Autori:**

Fabio Picchini, Alessio Posar

Redatto e pubblicato a cura della funzione  
**Relazioni Istituzionali e Sostenibilità**

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

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

