

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

redatta ai sensi del D. Lgs 254/2016

Bilancio di Sostenibilità 2018



Alcune delle immagini inserite nel presente documento sono foto inviate da ragazzi che hanno partecipato ai premi fotografici a loro dedicati, organizzati nel 2018 da BPER Banca:

- Contest fotografico di Teen! Space #VERSOSCUOLA (1° ed)
- Premio fotografico 2018 “CAMMINI: EMOZIONI E PERCORSI” (9° ed) organizzato in collaborazione con QN-Quotidiano Nazionale.

Di seguito i nomi degli autori:

FOTO DI COPERTINA: Beatrice Perticaroli

FOTO pag. 9: Simone Caruso

FOTO pag. 10: Giulia Andreini

FOTO pag. 13: Lorenzo Albertini

FOTO pag. 24: Andrea Cremaschi

FOTO pag. 33: Giada Gastaldo

FOTO pag. 34: Tommaso Rota

FOTO pag. 38: Salvatore Sircana

FOTO pag. 44: Virginia Toso

FOTO pag. 45: Filippo Altobello

FOTO pag. 49: Marta Bonetti

FOTO pag. 51: Anna Volpari

FOTO pag. 55: Cristian Casalgrande

FOTO pag. 69: Tommaso Mariani

FOTO pag. 70: Davide Vertuani

FOTO pag. 90: Alessandro Pio Magistro

FOTO pag. 98: Francesco Cintori

FOTO pag. 103: Alice Malini

FOTO pag. 112: Emanuela Tortomasi

FOTO pag. 121: Enrico Barbetti

FOTO pag. 126: Alice Chiara Cazziniga

FOTO pag. 127: Elena Carducci

FOTO pag. 138: Marta Marini

FOTO pag. 151: Simone Gramellini

Indice

Nota metodologica 7

1 Profilo del Gruppo BPER 10

- 1.1 Il Gruppo BPER
- 1.2 La storia
- 1.3 Modello di business e strategie d'impresa
 - L'impegno per i Sustainable Development Goals (SDGs)
- 1.4 Mission e valori
 - Il Global Compact: i 10 principi delle Nazioni Unite
- 1.5 Governance
 - 1.5.1 Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni
- 1.6 Autonomia e integrità nella condotta aziendale
 - 1.6.1 Lotta alla corruzione e alle pratiche commerciali sleali
 - 1.6.2 Collaborazione con le istituzioni
 - 1.6.3 Codice etico
 - 1.6.4 Modello di Organizzazione e Gestione
 - 1.6.5 Diritti Umani
 - 1.6.6 Antiriciclaggio
 - 1.6.7 Rapporto con i fornitori

2 Gli stakeholder del Gruppo e l'analisi di materialità 45

- 2.1. Stakeholder
- 2.2. Analisi di materialità

3 Tutela della stabilità finanziaria 51

- 3.1. Valore economico generato e distribuito
- 3.2. La trasparenza fiscale

4 I nostri clienti 55

- 4.1 Ascolto dei clienti
- 4.2 Innovazione di servizio
- 4.3 Gestione della relazione con i clienti
- 4.4 La trasparenza verso i clienti
- 4.5 Privacy e protezione dei dati

5 Sviluppo di un portafoglio etico e green 70

- 5.1. Offerta adeguata e responsabile
- 5.2 Prodotti e servizi etici
 - 5.2.1 Prodotti e servizi con finalità sociali
 - 5.2.2 Prodotti e servizi con finalità ambientali
- 5.3 Investimenti ESG
- 5.4 Banca Etica e Etica Sgr

6 I nostri dipendenti 90

- 6.1 Mobilità e gestione del cambiamento
 - Piano Industriale 2019-2021
- 6.2 Valorizzazione dei dipendenti
 - 6.2.1 Formazione e sviluppo dei dipendenti
 - 6.2.2. Valutazione e sviluppo delle competenze
 - 6.2.3. Politiche remunerative
- 6.3 Identità aziendale e comunicazione interna
- 6.4 Diversità e valorizzazione del talento femminile
- 6.5 Il Piano Welfare
- 6.6 Salute e sicurezza
- 6.7 Sportello di ascolto
- 6.8 Diritti umani e tutela dei diritti dei lavoratori
- 6.9 Relazioni di lavoro
- 6.10 Indicatori di performance

7 Gli impatti ambientali 112

- 7.1 Gestione degli impatti ambientali diretti
 - 7.1.1. Acquisto e impiego responsabile delle risorse
 - 7.1.2 Gestione dei rifiuti
 - 7.1.3 Consumo di energia
 - 7.1.4. Interventi di efficientamento energetico
 - 7.1.5. Emissioni prodotte
- 7.2. Riduzione Impatti ambientali indiretti

8 Il rapporto con la comunità 127

- 8.1 Supporto economico alla comunità
 - 8.1.1 Liberalità
 - 8.1.2 Investimenti nella comunità
 - 8.1.3 Iniziative commerciali nella comunità e prodotti e servizi innovativi a contenuto sociale e ambientale
- 8.2 Responsabilità nei settori controversi
 - 8.2.1 Linee guida sugli armamenti
 - 8.2.2 Lotta al gioco d'azzardo patologico

Rendiconto obiettivi 2018 e individuazione obiettivi 2019-2021 138

GRI Content Index 143

Lettera agli stakeholder



Il 2018 è stato un anno intenso e di grandi soddisfazioni, in cui due parole chiave ci hanno guidato nell'attività quotidiana: radici e futuro. Alle radici si richiamano i valori sempre attuali di un cammino iniziato oltre 150 anni fa, mentre il futuro è affidato al grande lavoro svolto con impegno da tutti coloro che operano nel Gruppo BPER, grazie al quale l'esercizio si è chiuso con l'utile più elevato della nostra storia.

I notevoli risultati ottenuti in termini di redditività, solidità patrimoniale e qualità del credito consentono di guardare con fiducia alle prossime sfide da affrontare per la crescita e lo sviluppo sostenibile. In questa ottica uno degli obiettivi primari è quello di saper cogliere ogni opportunità per la creazione di valore a beneficio di tutti gli stakeholder. Un esempio concreto? Quest'anno la ricchezza generata dal Gruppo BPER è aumentata di oltre il 30%, raggiungendo quasi i due miliardi di euro, di cui il 75% è stato redistribuito in varie forme alla collettività.

L'anno appena trascorso è stato intenso anche per altri motivi: ha costituito il periodo di preparazione di alcune importanti operazioni straordinarie, poi definite nei primi mesi dell'anno in corso, e del nuovo Piano Industriale BPER 2021, che comprende per la prima volta, oltre agli obiettivi economici, anche alcuni progetti di sostenibilità del Gruppo. La loro realizzazione rappresenta una sfida economica e sociale, che si può vincere solo con un atteggiamento perseverante e dinamico, ponendosi obiettivi concreti e misurabili.

Nel Bilancio, dunque, sono descritti i progetti in questo importante ambito, accompagnati dalla rendicontazione sugli obiettivi che ci siamo posti in passato e dalla condivisione di quelli futuri. Questa, a nostro avviso, è la modalità giusta di lavorare: procedendo a piccoli passi ma con grande determinazione, consapevoli di avere intrapreso un sentiero su cui non camminiamo da soli.

Nelle pagine che seguono viene descritto, tra l'altro, quanto è stato fatto per le pari opportunità in azienda, per il miglioramento della qualità del lavoro e della vita dei colleghi, per la mobilità sostenibile e l'efficientamento energetico, oltre a dare conto delle numerose collaborazioni con scuole, università e altre istituzioni. Qui torna il discorso sul futuro: l'attenzione del nostro Gruppo ai territori, che si concretizza anche nel sostegno a progetti e iniziative meritevoli in vari ambiti sociali, è sempre più focalizzata sul mondo giovanile. Nel Bilancio di Sostenibilità sono state inserite, non a caso, immagini inviate da giovani che hanno partecipato a concorsi fotografici da noi organizzati o sostenuti: un veicolo potente per comunicare progetti educativi e di crescita culturale in tutto il Paese.

Nel futuro dei giovani, d'altra parte, è contenuto anche il nostro futuro. Buona lettura.

Alessandro Vandelli
Amministratore Delegato

Modena 14 Giugno 2019

Ai nostri stakeholder.

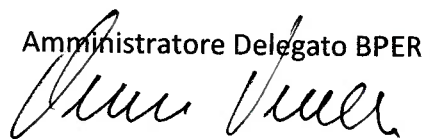
Sono lieto di confermare che BPER Banca riafferma il suo supporto ai Dieci Principi del Global Compact delle Nazioni Unite nelle aree dei Diritti Umani, Lavoro, Ambiente, Anti-corrruzione.

Nella Communication on Progress di quest'anno, riportiamo le nostre azioni volte al continuo miglioramento dell'integrazione del Global Compact e dei suoi Dieci Principi nella strategia, cultura e operatività quotidiana della nostra azienda. Ci impegniamo, inoltre, a condividere queste informazioni con i nostri stakeholder attraverso i nostri canali primari di comunicazione.

Cordialmente

Alessandro Vandelli

Amministratore Delegato BPER Banca



Highlights

11.648
totale
dipendenti

99,6%
dipendenti
assunti a tempo
indeterminato

54
ore medie annue
di formazione

44%
donne sul totale
dipendenti

9%
dipendenti
a part time

Consiglio di
Amministrazione
47% donne
53% uomini

N. Clienti
2.294.363

Clienti
da più di 10 anni
63%

Finanziamenti con
finalità ambientali
180,1 milioni
di euro

Fatturato (margine di
intermediazione)
2,04 miliardi
di euro

Totale valore
economico generato
1,98 miliardi
di euro

Totale valore
economico distribuito
1,49 miliardi
di euro (75%)

9 impianti
fotovoltaici
517.691 kWh
prodotti

88%
energia
elettrica
rinnovabile

CO₂e risparmiata
31.341 t
che corrisponde
a piantare un bosco
grande circa 64 campi
da calcio

Liberalità
1.401.474
euro

Spese totali per
sponsorizzazioni, eventi,
progetti, prodotti con
ricadute sociali e/o
ambientali
5.824.634 euro

56.000
ragazzi coinvolti
in progetti

Nota Metodologica

Il presente documento costituisce la seconda edizione della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche “Bilancio di Sostenibilità”) del Gruppo BPER Banca (di seguito anche “Gruppo” o “Gruppo BPER”) relativamente all’esercizio 2018.

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

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo BPER Banca è stato redatto nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo BPER Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto e copre i temi ritenuti rilevanti e previsti dall’art. 3 del decreto legislativo 254/2016 con riferimento all’esercizio 2018 (dal 1° gennaio al 31 dicembre). In particolare, la definizione degli aspetti rilevanti per il Gruppo BPER Banca e per i suoi stakeholder è avvenuta in base a un processo strutturato conforme agli standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Initiative - GRI e lo standard AA1000APS di AccountAbility, entrambi focalizzati sul principio di materialità. Tale processo ha tenuto in considerazione anche le richieste del sopracitato D. Lgs n. 254/2016.

Il presente Bilancio di Sostenibilità 2018 è stato redatto in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” inclusi i “Financial Services Sector Disclosures”, definiti rispettivamente nel 2016 e nel 2013 dal GRI – Global Reporting Initiative, secondo l’opzione “In accordance – Core”.

Nella stesura del documento sono state considerate anche le Linee guida ABI (Associazione Bancaria Italiana) e gli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01. È parte integrante del presente documento la sezione “GRI Content Index” al fine di dare completa evidenza della copertura degli indicatori GRI associati ad ogni tematica emersa come materiale.

Dal 2017 BPER Banca ha aderito allo United Nations (UN) Global Compact, per cui nel Bilancio di Sostenibilità sono state inserite anche le informazioni richieste ai fini della redazione della Communication on Progress (COP). Per quanto riguarda i dati economici, il perimetro di rendicontazione coincide con l’area di consolidamento nel Bilancio Consolidato del Gruppo BPER Banca¹. Relativamente alle informazioni qualitative e ai dati quantitativi degli aspetti sociali e ambientali, sono state incluse nel perimetro di rendicontazione la società madre e le sue società figlie consolidate integralmente all’interno del Bilancio consolidato del Gruppo BPER Banca. Eventuali variazioni a tale perimetro sono opportunamente segnalate nel documento.

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

Nel 2018 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, al perimetro di consolidamento, alla struttura organizzativa, all’assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento del Gruppo.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, ove possibile, è stato introdotto il confronto con i dati relativi agli anni 2016 e 2017. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali. Si segnala che i dati e le informazioni relativi a Nuova Carife, acquisita in data 30 giugno 2017, sono inclusi nei dati ambientali e sociali di Gruppo a partire dal 1 luglio 2017. Eventuali eccezioni sono opportunamente segnalate nel testo. Per garantire l’affidabilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente segnalate nel documento.

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

La presente rendicontazione è stata sottoposta al vaglio del Comitato Controllo e Rischi del 4 marzo 2019 e successivamente è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione il 5 Marzo 2019.

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

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

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

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

Lotta alla corruzione attiva e passiva

Già da tempo il tema della lotta alla corruzione attiva e passiva risulta essere presidiato nell’ambito del Modello Organizzativo 231/01 adottato dalla Capogruppo e dalle principali società controllate². Si segnala, inoltre, che il Gruppo ha predisposto la “Policy di Gruppo sul Governo del Rischio di non conformità alla normativa anticorruzione” che individua principi e regole per identificare e prevenire potenziali atti di corruzione, proteggendo l’integrità e la reputazione del Gruppo. Tale policy fornisce allo stesso tempo un’informativa generale sulle misure che ciascuna Società del Gruppo deve adottare per identificare, mitigare e gestire tali rischi. La Policy è stata approvata dal CdA il 20 dicembre 2018.

Tematiche sociali e attinenti al personale

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

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

Anche le tematiche relative ai clienti sono ben presidiate: BPER Banca S.p.A. (in relazione all’erogazione dei servizi di Contact Center per il Gruppo BPER Banca) e Modena Terminal S.r.l. sono dotati della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015; BPER Banca S.p.A. possiede anche la certificazione UNI EN ISO 15838:2010 che definisce per il Contact Center il monitoraggio di KPI specifici e impone il raggiungimento di obiettivi minimi attesi per ciascun canale e servizio. Il Gruppo BPER Banca è dotato anche di un Regolamento di Gruppo relativamente al processo di gestione in materia di reclami e di un Regolamento di Gruppo del processo di sviluppo e approvazione dell’offerta commerciale.

Rispetto al tema “sviluppo del portafoglio etico e sostenibile”, esso è presidiato attraverso Linee Guida di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti delle banche del Gruppo BPER Banca con gli Operatori della difesa e le Imprese produttrici di armamenti e iniziative per contrastare il Gioco d’Azzardo Patologico.

Si segnala, inoltre, che il Gruppo si è dotato della “Policy di Gruppo del governo del rischio di non conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali”, al fine di prevedere linee guida di indirizzo comuni a livello di Gruppo, coerenti con i principi e i valori di Gruppo. Tale policy è stata approvata dal CdA il 20 Dicembre 2018.

Diritti Umani

Si segnala che il tema risulta già presidiato all’interno del Codice Etico, nell’ambito del

² Le Società dotate di un Modello Organizzativo 231/01 sono le seguenti: BPER Banca, Banco di Sardegna, Banca di Sassari, Cassa di Risparmio di Bra, Cassa di Risparmio di Saluzzo, BPER Services, Sardaleasing, Emilia Romagna Factor, BPER Credit Management. Si segnala, inoltre, che dal 2019 anche la Società Nadia adatterà il Modello Organizzativo 231/01.

Modello Organizzativo 231/01, vincolante per gli azionisti, i componenti degli Organi Sociali, l'Alta Direzione, i dipendenti, compresi i dirigenti nonché per tutti coloro che, pur esterni a BPER Banca, operano, direttamente o indirettamente, per la Società³. Inoltre, nonostante il tema dei diritti umani non sia emerso dall'analisi di materialità come significativo considerato il contesto operativo e normativo del Gruppo BPER Banca, nel corso del 2018 è stata avviata una due diligence interna sui diritti umani che ha evidenziato un generale presidio dei temi investigati, con un adeguato impegno nel promuovere comportamenti coerenti con quanto indicato nel Codice Etico.

Ambiente

Nel 2018 è proseguito l'impegno del Gruppo verso le tematiche ambientali, che ha avviato nel tempo processi di monitoraggio dei consumi finalizzati alla riduzione degli stessi sia dal punto di vista della gestione delle materie prime che dell'energia, grazie all'uso efficiente delle risorse e ad una gestione ottimale dei rifiuti.

A riguardo si segnala che nel corso dell'anno è stata redatta la policy "Impegni del Gruppo BPER verso l'ambiente", approvata dal CdA il 17 gennaio 2019.

La policy individua gli impegni in materia ambientale atti a ridurre gli impatti diretti e indiretti del Gruppo BPER Banca, in particolare sotto il profilo del risparmio delle risorse (in materia di consumi energetici e rifiuti) e dell'attenzione verso i cambiamenti climatici.

Si segnala invece che i consumi idrici, in considerazione del settore di business, non sono stati ritenuti significativi ai fini di assicurare la comprensione dell'attività d'impresa.

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 è reso pubblico anche sul sito web

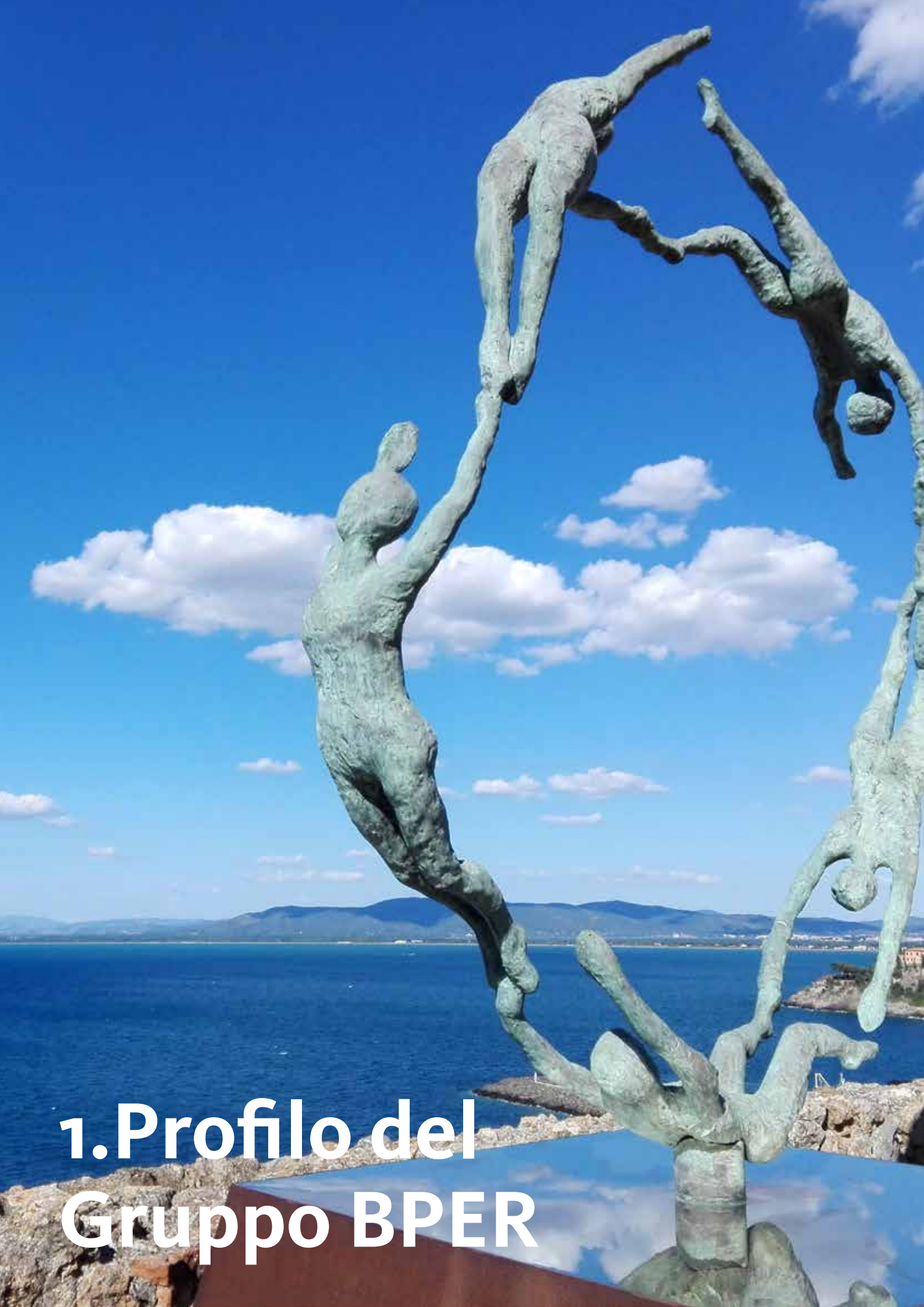
<https://istituzionale.bper.it/>

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a:

Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI, rsi@bper.it



³ BPER Banca, nella sua qualità di Capogruppo, richiede che nessuna delle società appartenenti al Gruppo ponga in essere comportamenti o assuma decisioni pregiudizievoli per l'integrità e reputazione del Gruppo o delle sue componenti. Pertanto, tutte le società del Gruppo sono tenute a recepire nel proprio Codice Etico gli stessi valori espressi dal Codice Etico della Capogruppo, conformando ad essi i propri comportamenti nel rispetto delle leggi e di ogni normativa vigente.



1. Profilo del Gruppo BPER

1.1 Il Gruppo BPER

“

*Fin dal passato siamo orientati al futuro.
Nella nostra storia, da sempre, c'è l'impegno
a costruire un domani solido.*

”

”

Il Gruppo BPER nasce nel 1992 per iniziativa di BPER Banca⁴ (allora Banca popolare dell'Emilia Romagna). L'obiettivo di fondo è quello di creare una realtà, in cui ogni banca possa mettere a frutto le sinergie di un grande Gruppo, mantenendo però autonomia operativa e radicamento territoriale.

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

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

Il Gruppo BPER è presente oggi in 18 regioni italiane, con una rete di 1.218 sportelli sul territorio nazionale, oltre ad uno sportello nel Gran Ducato del Lussemburgo della controllata BPER Bank of Luxembourg S.A., chiaro esempio della vocazione internazionale del Gruppo BPER.

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

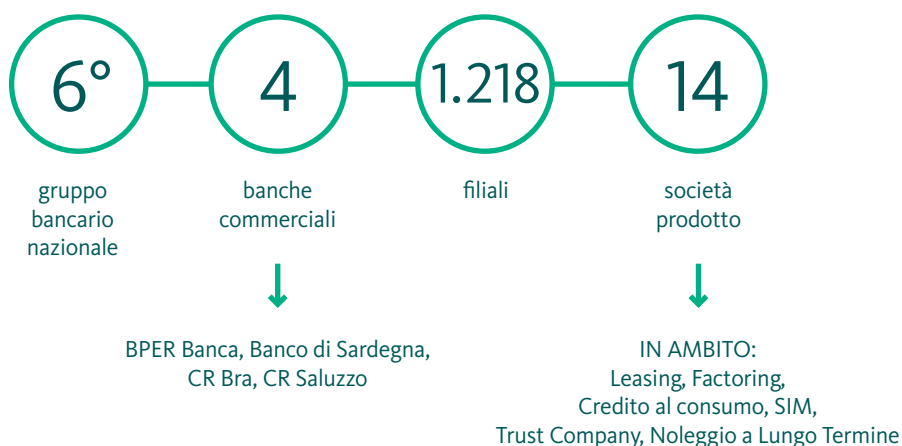
Attraverso una solida rete di partnership è in grado di offrire assistenza ai propri clienti in Europa e nel resto del mondo.

Il Gruppo BPER Banca è iscritto dal 7 agosto 1992, sotto il n. 5387.6, nell'Albo di cui all'art. 64 del Decreto Legislativo n. 385 del 1° settembre 1993.

⁴ BPER Banca S.p.A. con sede in Modena, via San Carlo, 8/20; Capogruppo del Gruppo bancario BPER, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 5387.6 www.bper.it – <https://istituzionale.bper.it>.

IL NOSTRO GRUPPO

Offriamo i nostri servizi a oltre **2 milioni** di clienti



Sul versante italiano, il Gruppo BPER copre la maggior parte del territorio nazionale grazie a società fortemente radicate nel territorio di appartenenza:

Banche territoriali

BPER Banca

Cassa di Risparmio di Bra

Cassa di Risparmio di Saluzzo

Banco di Sardegna

Società di prodotto

Asset Management

Optima Sim

Parabancari credito al consumo

Sardaleasing (BPER Leasing)

Emilia Romagna Factor (BPER Factor)

Banca di Sassari (Divisione Consumer)

La struttura distributiva di BPER Banca, Capogruppo del Gruppo BPER, è oggi articolata in dieci Direzioni Territoriali, a loro volta suddivise in trentuno Aree Territoriali.

- Direzione Territoriale Lombardia e Triveneto con sede a Milano, che comprende le Aree Territoriali Milano, Padova e Verona
- Direzione Territoriale Emilia Ovest con sede a Reggio Emilia, che comprende le Aree Territoriali Reggio Emilia e Parma
- Direzione Territoriali Tosco-Emiliana con sede a Bologna, che comprende le Aree Territoriali Bologna città, Bologna provincia e Toscana
- Direzione Territoriale Ferrara con sede a Ferrara, che comprende le Aree Territoriali Basso Ferrarese e Alto Ferrarese
- Direzione Territoriale Emilia Centro con sede a Modena, che comprende le Aree Territoriali Carpi, Modena-Sassuolo e Vignola
- Direzione Territoriale Romagna con sede a Ravenna, che comprende le Aree Territoriali Cesena, Ravenna e Rimini
- Direzione Territoriale Lazio con sede a Roma, che comprende le Aree Territoriali Roma e Aprilia

- Direzione Territoriale Adriatica con sede a Lanciano, che comprende le Aree Territoriali Campobasso, Lanciano, L'Aquila e Pescara
- Direzione Territoriale Campania con sede ad Avellino, che comprende le Aree Territoriali Napoli-Caserta, Avellino-Benevento, Foggia, Salerno nord e Salerno sud
- Direzione Territoriale Mezzogiorno con sede a Crotone, che comprende le Aree Territoriali Sicilia, Puglia, Basilicata, Calabria nord e Calabria sud.

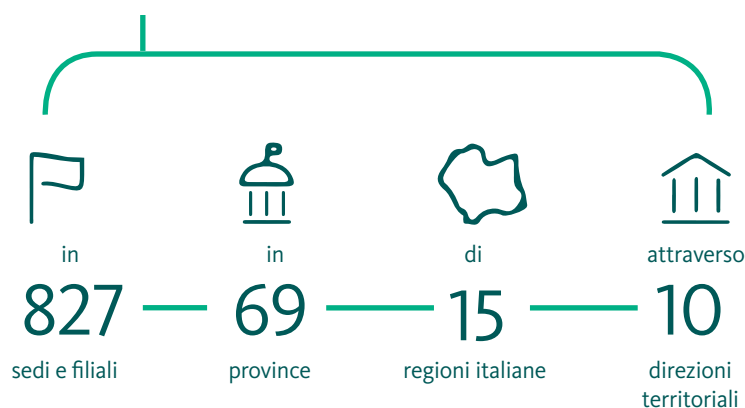
La struttura distributiva del Banco di Sardegna è articolata in cinque Aree Territoriali, (Area Sud, Area Nord, Area Ovest, Area Est e Area Penisola).

BPER Banca opera prevalentemente in Italia con una rete di 827 sportelli dislocata in quindici regioni. L'Istituto è quotato dal settembre 2011 nel FTSE Mib, il più significativo indice azionario di Borsa Italiana.

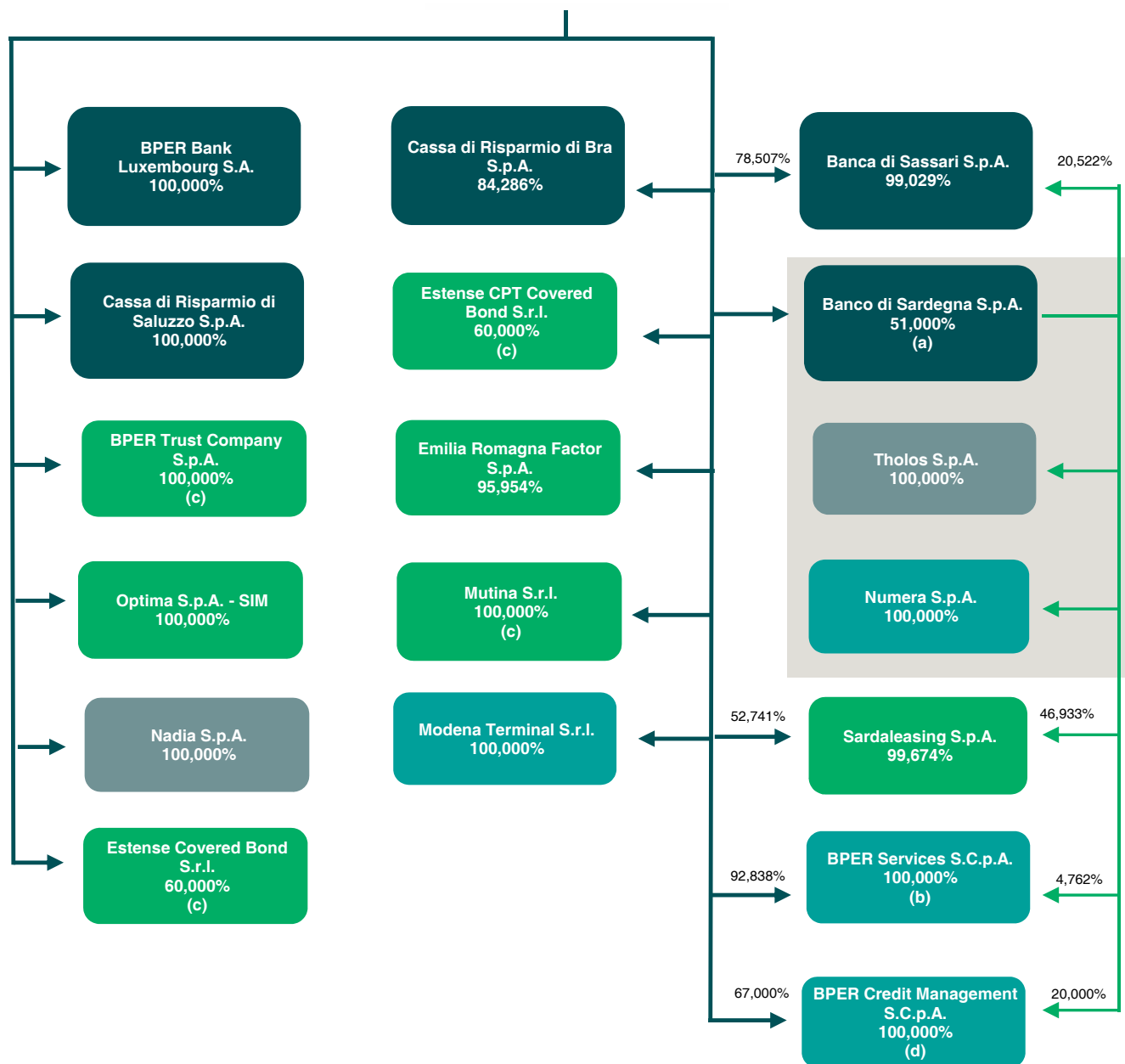
L'obiettivo di BPER Banca è rispondere alle sfide di mercati sempre più competitivi, combinando la solidità di una banca nazionale di primo piano alla conoscenza reale dei territori in cui i clienti vivono e operano. Una banca vocata alle famiglie e alle piccole e medie imprese, in coerenza con gli obiettivi di sostegno attivo e prossimità ai bisogni e ai progetti espressi dal tessuto socio-economico dei territori d'insediamento.

LA RETE BPER BANCA

Oggi accogliamo i nostri clienti



BPER: Banca



a) Corrispondente al 50,940% dell'intero ammontare del capitale sociale costituito da azioni ordinarie, privilegiate e da azioni di risparmio, queste ultime prive del diritto di voto.

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

- Banca di Sassari S.p.A. (0,400%)
- Optima S.p.A. SIM (0,400%)
- Sardaleasing S.p.A. (0,400%)
- Cassa di Risparmio di Bra S.p.A. (0,400%)
- BPER Credit Management S.C.p.a. (0,400%)
- Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A. (0,400%).

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

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

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

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

- **dalla Capogruppo:**

- Adras S.p.A. (100%)
- Italiana Valorizzazioni Immobiliari S.r.l. (100%)
- Sifa S.p.A. (51%)
- Banca Farnese S.p.A. in liquidazione (65,13%)

- **da Italiana Valorizzazioni Immobiliari S.r.l.:**

- Costruire Mulino S.r.l. (100%)
- Frara S.r.l. (100%).

Banco di Sardegna

Da sempre la Banca del Territorio: la sua storia si lega strettamente all'evoluzione dell'economia e della società sarda e affonda le sue radici nell'agricoltura e nel credito agrario. Leader nell'Isola con una presenza nell'80% dei comuni sardi, 336 sportelli in Sardegna ed oltre 600.000 clienti.

Per garantire risultati sostenibili nel tempo promuove uno stile di crescita basato sulla fiducia e sulla soddisfazione dei clienti, sul senso di appartenenza dei collaboratori e sulla vicinanza ai bisogni delle famiglie e delle imprese, lavorando in un contesto di innovazione continua, sempre coerente con valori di semplicità, trasparenza ed efficienza.

Vincitrice nel 2018 del 'Premio Creatori di Valore' dei Milano Finanza Global Awards 2018.

Banca di Sassari

Società prodotta del Gruppo BPER che presidia il comparto della monetica, dei prestiti personali, della cessione del quinto e del money transfer per le banche del Gruppo.

La Banca di Sassari ha assunto la configurazione di società prodotta il 23 maggio 2016 dopo la cessione della propria rete di sportelli bancari al Banco di Sardegna. A fine 2018 possiede un portafoglio di carte di pagamento pari a quasi 2,2 milioni di unità tra carte di credito (560.000), carte di debito (1.200.000) e carte prepagate (400.000). Dal 2016 gestisce i prestiti personali collocati dalle banche del Gruppo BPER e, nell'ambito delle cessioni del quinto, gestisce l'erogazione sulla rete degli sportelli delle banche del Gruppo avvalendosi anche di una propria rete di Agenti. Dal 1995 è, prima banca in Italia, Agente di Western Union ed opera oggi con una rete di circa 1.400 sportelli bancari.

Cassa di Risparmio di Bra

Il 7 luglio del 1842 il Monte di Pietà, fondato a Bra nel 1763, promosse l'istituzione della Cassa di Risparmio di Bra. Il 24 dicembre 1991 la Cassa di Risparmio di Bra, ente creditizio pubblico, ha adottato il modulo della società per azioni (S.p.A.). In seguito, vi fu la divisione tra la S.p.A., finalizzata all'attività bancaria, e la Fondazione Cassa di Risparmio di Bra.

Nel 2013, BPER Banca acquisì il controllo della Cassa di Risparmio di Bra con una partecipazione di controllo pari al 67,00% del capitale della Cassa. Il Socio maggioritario, nel 2018, sottoscrisse un aumento di capitale determinando una partecipazione di controllo pari al 84,29% del capitale della Cassa ed una conseguente riduzione dell'interessenza della Fondazione al 15,71%.

Attualmente la Cassa di Risparmio di Bra S.p.A. opera mediante una rete distributiva di 28 sportelli localizzati nelle province di Cuneo, Asti, Alessandria e Torino.

Cassa di Risparmio di Saluzzo

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

Banca locale, ben radicata sul territorio di riferimento, opera con 27 filiali dislocate nelle Province di Cuneo (in particolare nel saluzzese) e di Torino (pinerolese). L'Istituto da sempre opera prevalentemente con le famiglie e con le piccole imprese; ed è punto di riferimento per gli imprenditori agricoli, artigiani, commercianti in coerenza con la sua attività di banca del territorio.

BPER Services

La società ha scopo consortile ed ha per oggetto lo svolgimento, a favore delle imprese appartenenti al Gruppo BPER, di attività e servizi quali: studio, progettazione, realizzazione e sviluppo di sistemi e applicazioni informatiche, servizi di elaborazione e trasmissione dati, servizi di supporto operativo e di assistenza agli utenti (Service Desk), servizi amministrativi, contabili e di back office (Operations).

BPER Credit Management

BP

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

La struttura organizzativa snella, i nuovi modelli di funzionamento, l'elevata professionalità delle risorse umane della società, hanno consentito una maggiore efficacia delle strategie di gestione delle esposizioni deteriorate. A pochi anni dalla sua costituzione la Società è riuscita a conseguire ambiziosi traguardi sia in ambito gestionale che in termini patrimoniali.

Nel primo triennio di attività, infatti, il tasso medio di recupero è aumentato notevolmente e, complessivamente, il portafoglio sofferenze delle Consorziato si è ridotto di quasi 2 miliardi di euro con la sola attività di recupero interno.

Sardaleasing

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

La Società può, inoltre, svolgere attività di credito ai consumatori nella esclusiva forma tecnica del leasing.

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

Il prodotto finanziario viene distribuito attraverso il canale bancario del Gruppo, offrendo pertanto alla clientela del Gruppo uno strumento in più per gli investimenti con un appeal fiscale molto importante. Altro canale importante sono gli agenti e i mediatori creditizi.

Emilia Romagna Factor

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

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

Optima SIM

Società di Intermediazione Mobiliare con socio unico. Presta il servizio di gestione di portafogli su delega delle banche del Gruppo.

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

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

Al 31 dicembre 2018, il totale dei portafogli gestiti, siano essi in delega o in proprio, ammonta a circa 3,4 miliardi di euro.

Modena Terminal

Dal 1983, Società fortemente impegnata nell'erogazione di servizi di custodia, di conservazione, di logistica e di movimentazione di merci nazionali, comunitarie ed estere. Sita in area doganale, dispone di un'area cortiliva di oltre 25.000 mq, di un magazzino per deposito merci varie e di un magazzino frigorifero atto alla conservazione di derrate alimentari (tradizionalmente, forme di Parmigiano Reggiano).

La Modena Terminal, in quanto autorizzata ad operare in tutti i suoi locali in regime di "magazzino generale" può emettere fede di deposito e nota di pegno sulle merci depositate. È certificata ISO 9001.

Numera

Società del Gruppo BPER attiva nell'ambito dello Sviluppo software e dei Servizi ICT, le cui aree di expertise più rilevanti sono rappresentate dai pagamenti elettronici e dalla gestione documentale elettronica.

In tali ambiti la Società vanta le più importanti certificazioni di settore, la PCI-DSS per i pagamenti e l'accreditamento AgID quale Conservatore dei Documenti Elettronici.

Nadia e Tholos

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

BPER Bank Luxembourg

BPER Bank Luxembourg S.A. è la sussidiaria lussemburghese del Gruppo BPER. È stata costituita nel 1996 e da oltre 20 anni si occupa di gestione di clientela Private e Personal. È inoltre dedicata alla gestione della tesoreria per clienti privati e istituzionali e agli impieghi per la clientela prevalentemente "Corporate".

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

Il Gruppo BPER può inoltre contare su una solida rete di partnership con istituzioni finanziarie e studi di consulenza esteri. Tali rapporti consentono di fornire un supporto operativo efficace a tutte le aziende impegnate in processi di internazionalizzazione. Per informazioni: www.bperestero.it

La presenza sul territorio



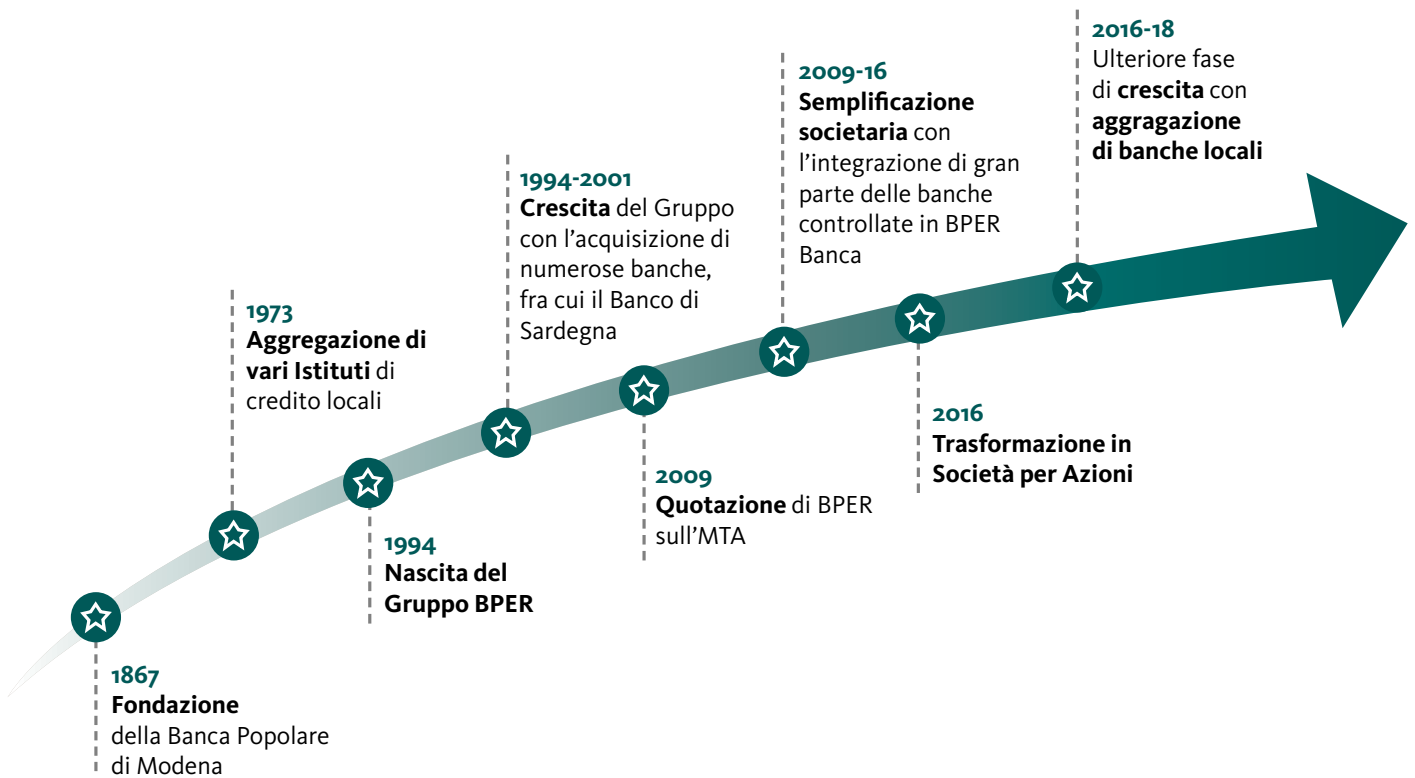
BPER:
Gruppo

1.2 La storia

Nel 2017 BPER Banca ha compiuto 150 anni. Nella sua storia è possibile rintracciare una forte connessione con le vicende economiche e sociali del territorio in cui è sempre stata radicata. Dai documenti di archivio emergono i principi fondativi dell'Istituto: solidarietà, solidità, radicamento, prudenza, sviluppo. La produzione di valore economico con un trend di crescita costante ha consentito via via a una piccola banca locale di diventare uno dei principali Gruppi bancari del Paese.

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

Ecco le tappe del percorso fatto.



Una promessa da mantenere: Vicina. Oltre le attese.

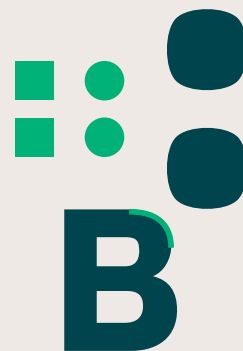
1867 **BANCA POPOLARE
DI MODENA**

2015 **BPER:**
Banca

Ogni trasformazione volta a una crescita deve avere solidi radici e quelle di BPER Banca affondano in oltre 150 anni di storia e in valori consolidati quali concretezza, lealtà e responsabilità, radicamento territoriale. Dal lancio nel 2015 del brand BPER Banca ad oggi i risultati non hanno tardato ad arrivare.

L'identità di BPER Banca nasce da un insieme eterogeneo di banche territoriali e racconta la storia di un grande gruppo, dei suoi valori e dei suoi obiettivi. Il nostro payoff "**Vicina. Oltre le attese.**" è l'essenza della nostra identità, e racchiude in poche parole la nostra storia e la visione futura.

Il fulcro dell'esperienza BPER Banca è il dialogo rappresentato peraltro anche nel simbolo ortografico dei due punti presente nel logotipo. I due punti nell'ortografia rappresentano l'apertura del **dialogo**, la capacità di instaurare un discorso per condividere pensieri, progetti e costruire percorsi per raggiungere i risultati desiderati. Tutta la comunicazione di BPER Banca si fonda su questo principio: vogliamo essere a fianco delle persone fornendo messaggi utili, trasparenti e aperti.



Fin dall'inizio ci siamo concentrati su un percorso di crescita dell'**awareness**, abbiamo lavorato sullo sviluppo del senso di appartenenza dei dipendenti, sulla spiegazione del nuovo posizionamento ai clienti, sullo storytelling di marca digitale e social.

Questo impegno costante nella produzione e condivisione di contenuti di valore e coerenti con il brand nel 2018 ha generato oltre 270 mila interazioni con la fan base di Facebook, portando BPER Banca ad essere la banca con il maggior numero di volumi tra reazioni, commenti e condivisioni.

Sempre nella logica di apertura al dialogo tra la banca e le persone, a novembre 2017 è stato rilasciato il nuovo sito **bper.it**, totalmente rinnovato con logiche di user experience evolute e possibilità di entrare in contatto con la banca in ogni pagina, attraverso form, chat bot, chat on line.

Con il progetto **Si può fare insieme**, nel 2018 alla sua seconda edizione, abbiamo raccontato storie di nostri clienti soddisfatti che sono diventati protagonisti di piccoli documentari che testimoniano come la loro attività sia potuta decollare e crescere grazie anche a un rapporto con la banca positivo e di reciproca fiducia.

Altro pilastro su cui si fonda il progetto della comunicazione di BPER è quello dell'**educazione finanziaria**: fornire contenuti affini ai temi nel nostro DNA e alle nostre aree di competenza è il modo tangibile scelto per rendere le persone maggiormente consapevoli delle loro scelte, fornire strumenti che riducano le asimmetrie informative ed eliminare i gap di conoscenza.

Oggi, a quasi 4 anni dal rebranding, abbiamo raggiunto gli importanti traguardi di consolidamento del livello di notorietà che ci eravamo prefissati, ma il percorso non è finito perché i nostri obiettivi di crescita ci spingono a guardare sempre oltre le attese.



1.3. Modello di business e strategie d'impresa

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

BEST WAY - Piano Industriale 2019 -2021

I 3 pilastri supportati da 3 leve trasversali

Crescita e sviluppo
del business



Incremento dell'efficienza
e semplificazione



Accelerazione
del de-risking



Trasformazione **digitale** della relazione con i clienti e dei processi interni

Le **persone** al centro dello sviluppo futuro

BPER come modello di riferimento per la **Società**

Creazione di valore per gli stakeholder

Le 3 iniziative del Piano per rispondere al meglio ai bisogni dei territori:



BPER Banca per l'ambiente

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

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

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

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

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



BPER Banca per la comunità

• **#LaBancaCheSaLeggere**

Promozione della cultura e della lettura come chiavi di arricchimento sociale

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

☆ **+20% incremento annuo eventi**

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

☆ **10.000 libri donati**

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

☆ **66.000 studenti coinvolti**

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

☆ **Redazione e distribuzione di 3.000 libri**



Sostenibilità nella value chain

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

☆ **200 fornitori valutati**

• Gestione di **rating ESG unsolicited per BPER Banca** e richiesta di rating soliciid;

- Standard Ethics Rating

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

- Rating CDP

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

*Baseline 2016 (vedi pag. 121)

** Normativa UNI EN ISO 14001:2015 (Il Sistema non sarà certificato)

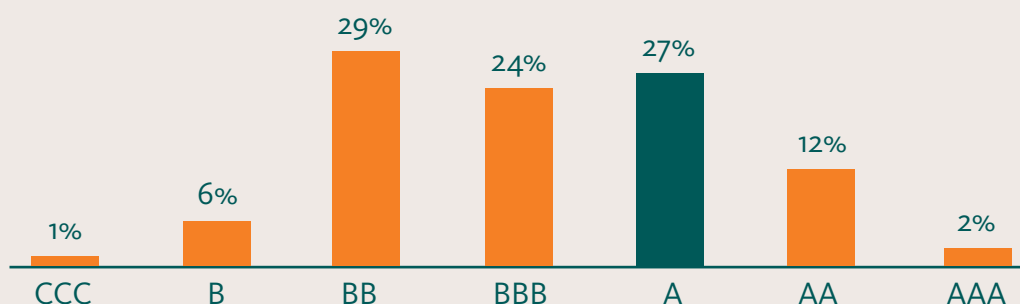
*** Nove anni di eventi - 22 incontri all'anno - 700 partecipanti in media per evento. Totale: oltre 138.000 presenze

Rating ESG



Il rating ESG (o rating di sostenibilità) è un giudizio sintetico che certifica la solidità di un emittente, di un titolo o di un fondo dal punto di vista delle performance ambientali, sociali e di governance. A testimonianza dell'impegno e del continuo miglioramento del Gruppo in tale ambito, si segnala che nel 2018 il rating che MSCI ESG Rating ha assegnato a BPER Banca è passato da «BBB» ad «A».

INDUSTRY RATING DISTRIBUTION 2018



L'impegno per i Sustainable Development Goals (SDGs)

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

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

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

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

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

SDG di riferimento	Principali azioni
	<p>Goal 1: “Sviluppo di prodotti che consentono maggiore accessibilità dal punto di vista dell’inclusione finanziaria, incluse iniziative di microcredito”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target 1.4: assicurare un equo accesso alle risorse economiche, ai servizi primari, alle risorse naturali, alle nuove tecnologie e ai servizi finanziari, tra cui la microfinanza. <p>Tra le principali iniziative a supporto del Goal 1 si segnala: Convenzione con l’Ente Nazionale per il Microcredito, Convenzione di segnalazione e collaborazione con PerMicro Spa, Resto al Sud, prodotti/servizi con finalità sociali (maggiori dettagli alle pagine 74; 78).</p>
	<p>Goal 4: “Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target 4.4: aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti con competenze specifiche per il mondo lavorativo e imprenditoriale • Target 4.7: assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l’altro, l’educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l’uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile. <p>Lo sviluppo da parte della Capogruppo del progetto di edutainment “GRANDE!”, dedicato ai bambini, la collaborazione con la Fondazione per l’Educazione Finanziaria e per il Risparmio (FEduF) e l’impegno di tutte le banche territoriali in progetti originali di educazione finanziaria per classi di ogni ordine e grado sono solo alcuni esempi dell’impegno del Gruppo in questo ambito (maggiori dettagli alle pagine 133; 134).</p>
	<p>Goal 5: “Raggiungere l’uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target 5.5: garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità per la leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica. <p>Il progetto di pari opportunità “A pari merito”, il Piano Welfare e l’adesione di BPER Banca a “Valore D” (maggiori dettagli da pagina 99) dimostrano come il Gruppo abbia intrapreso un percorso virtuoso.</p>
	<p>Goal 7: “Assicurare a tutti l’accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target 7.2: aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale • Target 7.3: raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell’efficienza energetica <p>Oltre ad acquistare energia rinnovabile e a produrre autonomamente energia pulita attraverso impianti fotovoltaici (maggiori dettagli a pagina 120), il Gruppo BPER si è impegnato a sviluppare servizi di finanziamento per progetti legati all’energia rinnovabile (biogas, idroelettrico, solare ed eolico), che contribuiscano al successo nel business ed allo stesso tempo al benessere del pianeta e delle persone (maggiori dettagli da pagina 82 in poi).</p>



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

- Target 8.1: sostenere la crescita economica pro capite
 - Target 8.2: raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l’innovazione
 - Target 8.3: promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione di posti di lavoro dignitosi, l’imprenditoria, la creatività e l’innovazione, e che incoraggino la formalizzazione e la crescita delle piccole-medie imprese, anche attraverso l’accesso a servizi finanziari
 - Target 8.4: scollegare progressivamente la crescita economica dall’utilizzo di risorse
 - Target 8.5: continuare a garantire un’occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e un’equa remunerazione per lavori di equo valore
 - Target 8.10: incoraggiare l’utilizzo di servizi bancari da parte di tutti.
- (Maggiori dettagli alle pagine 71-89; 91-111; 114-120).



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

- Target 9.4: aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell’ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità
- Target 9.5: potenziare la ricerca scientifica, promuovere le capacità tecnologiche dei settori industriali in tutti i paesi, in particolare nei paesi in via di sviluppo, anche incoraggiando, entro il 2030, l’innovazione e aumentando in modo sostanziale il numero dei lavoratori dei settori ricerca e sviluppo ogni milione di persone e la spesa pubblica e privata per ricerca e sviluppo.

Il Gruppo BPER persegue questo obiettivo attraverso la creazione e commercializzazione di prodotti come Innovfin (maggiori dettagli a pagina 75) e finanziamenti mirati a favorire l’efficientamento energetico (maggiori dettagli da pagina 81 in poi).



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

- Target 11.4: rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo
- Target 11.6: ridurre l’impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell’aria e alla gestione dei rifiuti.

Il Gruppo BPER persegue questo obiettivo attraverso le attività di sostegno alla cultura e le attività di mobility management interne, a supporto della mobilità sostenibile dei dipendenti del Gruppo (maggiori dettagli alle pagine 102; 117; 130-132).



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

- Target 13.2: integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici.

Il Gruppo BPER persegue quest’obiettivo tramite la riduzione degli impatti ambientali diretti derivanti dalle operazioni del Gruppo (maggiori dettagli a pagine 113-126) ed i finanziamenti dedicati alla Green Economy (maggiori dettagli da pagina 81 in poi). Esempi di iniziative sono: Prestito Valore Casa, il Piano energetico, progetti di dematerializzazione, supporto alla mobilità elettrica.



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

- Target 16.5: ridurre la corruzione e la concussione in tutte le loro forme
- Target 16.6: sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli.

Anche a livello di Governance il Gruppo BPER è attivo contro la corruzione ed opera ai fini di una sempre maggiore trasparenza e responsabilità attraverso strumenti quali Codice etico, MOG, Whistleblowing, Codice interno di autodisciplina (maggiori dettagli da pagina 36).

1.4 Mission e valori

“

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

”

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

Mission

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

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

Valori



RESPONSABILITÀ



LEALTÀ



CONCRETEZZA



Il Global Compact: i 10 principi delle Nazioni Unite

BPER Banca nel 2017 ha aderito al UN Global Compact e rendiconta all'interno di questo Bilancio di Sostenibilità le attività realizzate per promuovere i 10 Principi (Communication on Progress), nel rispetto degli impegni assunti.

Il Global Compact delle Nazioni Unite è l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo.

Nasce nel 2000, per volontà dell'ex segretario delle Nazioni Unite Kofi Annan, con l'obiettivo di promuovere un'economia globale sostenibile: rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

Oggi aderiscono al Global Compact oltre 18.000 aziende provenienti da 160 paesi nel mondo. Per informazioni:

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

I 10 principi	Indicatori di performance	GRI Standards
Diritti umani	Principio 1 - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	413-2 (Comunità locali)
	Principio 2 - Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	Diritti Umani: 408-1 (Lavoro minorile) Diritti Umani: 409-1 (Lavoro forzato od obbligatorio)
Lavoro	Principio 3 - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	Stakeholder engagement: 102-41 (Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro) Diritti Umani: 407-1 (Libertà di associazione e contrattazione collettiva) Relazioni sindacali: 402-1
	Principio 4 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	Diritti Umani: 409-1 (Lavoro forzato od obbligatorio)
	Principio 5 - Alle imprese è richiesta l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	Diritti Umani: 408-1 (Lavoro minorile)
	Principio 6 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	Profilo dell'organizzazione: 102-8 (Informazioni su dipendenti e altri lavoratori) Occupazione: 401-1, 401-3 Formazione e istruzione: 404-1, 404-3; Diversità e pari opportunità: 405-1, 405-2
Ambiente	Principio 7 - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	Economico: 201-2 (Performance economica) Ambiente: 301-1 (Materiali); 302-1 (Energia); 305-1, 305-2 (Emissioni)
	Principio 8 - Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	Ambiente: 301-1, 301-2 (Materiali); 302-1, 302-3, 302-4 (Energia); 305-1, 305-2, 305-4, 305-5 (Emissioni); 307-1 (Compliance ambientale)
	Principio 9 - Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	Ambiente: 302-4 (Energia), 305-5 (Emissioni)
Lotta alla corruzione	Principio 10 - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma incluse l'estorsione e le tangenti	Etica e Integrità: 102-16, 102-17, Società: 205-1, 205-3 (Anticorruzione); 415-1 (Politiche pubbliche)

1.5 Governance

BPER Banca S.p.A. è una società per azioni, quotata, Capogruppo dell'omonimo Gruppo bancario che, ai sensi di quanto previsto dall'art. 61 del D.lgs. 1° settembre 1993, n. 385, emana, nell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento, disposizioni alle componenti del Gruppo per l'esecuzione delle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia e dalle altre Autorità di Vigilanza nell'interesse della stabilità del Gruppo.

In quanto Capogruppo, BPER Banca richiede a tutte le società del Gruppo di non porre in essere comportamenti o assumere decisioni pregiudizievoli per l'integrità e reputazione del Gruppo o delle sue componenti.

Le società del Gruppo⁵ recepiscono nel proprio Codice Etico gli stessi valori espressi dalla Capogruppo, conformando ad essi i propri comportamenti nel rispetto delle leggi e di ogni normativa vigente. Ne consegue che tutte le organizzazioni del Gruppo si relazionano con i territori di appartenenza con l'obiettivo di creare valore sociale anche al di là delle attività di business.

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

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

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

L'Amministratore Delegato e il Direttore Generale

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

Tra le sue responsabilità figurano:

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

Il Direttore Generale, con la collaborazione e l'assistenza dei Vicedirettori generali, coadiuva l'Amministratore Delegato nel dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo, ed attua le disposizioni impartite dall'Amministratore Delegato nell'esercizio dei poteri ad esso attribuiti.

⁵ Escluse quelle società che non dispongono di un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

La diversità all'interno degli Organi sociali

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

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

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

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

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

Si evidenzia come, a partire dal 2020, verrà meno l'efficacia della legge Mosca poiché essa prevede un "periodo di scadenza" (tre mandati dall'entrata in vigore). Al fine di salvaguardare gli effetti positivi derivanti dall'applicazione di tale legge anche successivamente al venir meno della sua efficacia, il Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (CAD) è stato integrato con una raccomandazione volta ad applicare criteri di diversità, anche di genere, per la composizione sia del Consiglio di Amministrazione che del Collegio Sindacale, promuovendo così il mantenimento volontario degli effetti della Legge Golfo-Mosca.

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

La componente femminile nel nuovo Consiglio di Amministrazione ha subito un netto aumento, passando dal 33% del 2017 al 47% nel 2018.

Consiglio di Amministrazione



DONNE
47%



UOMINI
53%

Composizione del Consiglio di Amministrazione

	31.12.2016		31.12.2017		31.12.2018	
	n°	%	n°	%	n°	%
Diploma di maturità	2	12%	2	13%	0	0%
Laurea	15	88%	13	87%	15	100%
<30	0	0%	0	0%	0	0%
30-50	3	18%	2	13%	1	7%
>50	14	82%	13	87%	14	93%

Composizione Comitati endoconsiliari al 31.12.2018

	Consiglieri indipendenti (TUF)	Consiglieri esecutivi	Partecipazione a Comitati	Genere	Età
Pietro Ferrari ⁶				M	63
Giuseppe Capponcelli	x		-	M	61
Alessandro Vandelli ⁷		x	Comitato Esecutivo	M	59
Riccardo Barbieri		x	Comitato Esecutivo	M	54
Massimo Belcredi	x		Comitato per le Nomine	M	56
Mara Bernardini	x		Comitato per le Nomine, Comitato per le Remunerazioni	F	61
Luciano Filippo Camagni		x	Comitato Esecutivo	M	63
Alessandro Robin Foti	x		Comitato Controllo e Rischi	M	55
Elisabetta Gualandri	x		Comitato Controllo e Rischi, Comitato degli Amministratori Indipendenti, Comitato per le Remunerazioni	F	63
Roberta Marracino	x		Comitato per le Nomine, Comitato per le Remunerazioni	F	51
Ornella Rita Lucia Moro	x		Comitato Controllo e Rischi	F	57
Mario Noera		x	Comitato Esecutivo	M	66
Marisa Pappalardo	x		Comitato degli Amministratori Indipendenti	F	58
Rossella Schiavini		x	Comitato Esecutivo	F	52
Valeria Venturelli	x		Comitato degli Amministratori Indipendenti, Comitato Controllo e Rischi	F	49

Composizione del Comitato Esecutivo*

	31.12.2016		31.12.2017		31.12.2018	
	n°	%	n°	%	n°	%
Maschi	4	100%	5	100%	4	80%
Femmine	0	0%	0	0%	1	20%
Diploma di maturità	2	50%	2	40%	0	0%
Laurea	2	50%	3	60%	5	100%
<30	0	0%	0	0%	0	0%
30-50	0	0%	0	0%	0	0%
>50	4	100%	5	100%	5	100%

*Si precisa che il Comitato Esecutivo è un organo costituito nell'ambito del Consiglio di Amministrazione. Alla data di chiusura dell'esercizio 2016, il Comitato era composto da 4 Amministratori, a seguito della nomina a Presidente del Consiglio di Amministrazione di uno dei suoi componenti, intervenuta il 20 dicembre 2016, che ne ha comportato la decadenza da componente di tale organo, ai sensi dell'art. 29 comma 2 dello Statuto. Prima di tale data il Comitato risultava composto da 5 Amministratori (tutti di genere maschile, 4 dei quali in possesso di laurea e appartenenti alla fascia d'età oltre i 60 anni).

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

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

Il processo di autovalutazione

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

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

A tal fine, gli organi aziendali delle Banche del Gruppo si sottopongono, in adempimento alle disposizioni normative e regolamentari vigenti, a periodici processi di autovalutazione, con l'obiettivo di:

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

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

Il Comitato Controllo e Rischi è stato incaricato della supervisione delle questioni di sostenibilità, come suggerito dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana.

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

La funzione RSI, oltre ad occuparsi della redazione del presente Bilancio di Sostenibilità consolidato, svolge le attività di:

- formazione e consulenza per le aziende del Gruppo sui temi della sostenibilità e della rendicontazione di sostenibilità
- monitoraggio e controllo della gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti
- gestione di progetti ed eventi afferenti al tema RSI
- gestione attività di educazione finanziaria
- partecipazione (in rappresentanza del Gruppo BPER) a Gruppi di Lavoro promossi da ABI (Sostenibilità e Climate Change), Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio, Forum per la Finanza Sostenibile, Sodalitas, Associazione Aziende Modenesi per la RSI, Impronta Etica, Centro Servizi per il Volontariato, sui temi della Sostenibilità, della Finanza Sostenibile, del Welfare, dell'inclusione finanziaria, della rendicontazione non finanziaria
- verifica dell'operatività delle filiali, in stretta relazione con le stesse, al fine di monitorare la piena ottemperanza alle Linee Guida di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti con gli operatori della difesa e le imprese produttrici di armamenti e la redazione del "Report Armamenti"
- gestione delle docenze nell'ambito del corso "Etica in BPER" all'interno e all'esterno dell'Istituto di credito
- collaborazione per l'implementazione di attività di sensibilizzazione ai dipendenti su temi ambientali e sociali
- gestione delle iniziative per contrastare il Gioco d'Azzardo Patologico.

1.5.1 Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni

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

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

Il sistema dei controlli interni è pervasivo nella struttura organizzativa della banca e coinvolge gli Organi Aziendali, le funzioni aziendali di controllo nonché le strutture di linea. Per fare questo il Gruppo BPER individua nel Risk Appetite Framework (RAF) lo strumento di presidio del profilo di rischio che il Gruppo intende assumere nell'implementazione delle proprie strategie aziendali. Il RAF formalizza, attraverso un insieme coordinato e rappresentativo di metriche, gli obiettivi di rischio, le eventuali soglie di tolleranza e i limiti operativi in condizioni di normale operatività e di stress, che il Gruppo intende rispettare nell'ambito del perseguimento delle proprie linee strategiche, definendone i livelli in coerenza con il massimo rischio assumibile.

Al fine di garantire una efficace e pervasiva trasmissione degli obiettivi di rischio, il Gruppo articola il proprio risk appetite complessivo, declinando i limiti gestionali che disciplinano l'operatività delle strutture organizzative assegnatarie, in un quadro strutturato coerente con le politiche di governo e controllo dei singoli rischi.

Infine, il Gruppo monitora periodicamente le metriche RAF al fine di presidiare tempestivamente eventuali superamenti delle soglie di tolleranza identificate e/o dei risk limits assegnati che vengono tempestivamente segnalati agli Organi Aziendali che sono rendicontati anche in merito alle azioni di rientro nelle modalità previste dalla normativa interna (Policy/Regolamenti).

Il RAF assume la rilevanza di strumento gestionale che, oltre a consentire una concreta applicazione delle disposizioni normative, permette di attivare un governo sinergico delle attività di pianificazione, controllo e gestione dei rischi ed elemento abilitante per:

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

Per quanto concerne gli obiettivi collegati al Bilancio 2018 si evidenzia come:

- è stata regolarmente aggiornata la mappa dei rischi a cui BPER Banca ed il Gruppo nel suo complesso sono esposte
- è stato aggiornato il Risk Appetite Framework in coerenza con le richieste di Vigilanza
- sono state prodotte le valutazioni preventive legate alle Operazioni di maggior rilievo
- è stato regolarmente attuato il framework di rischio operativo con lo svolgimento dei processi di Risk Self Assessment e Loss data collection (che hanno previsto evoluzioni sia dall'alto metodologico che di strumenti)
- sono state svolte le attività legate al framework di rischio reputazionale; nel dettaglio sono state svolte specifici reputational risk self assessment che, insieme alle risultanze delle attività reputational data collection, hanno permesso di individuare le aree maggiormente esposte a tale rischio per poterne indirizzare gli interventi di presidio.

Inoltre, il Gruppo ha preso parte al progetto realizzato da ABI che ha visto, tra gli altri un approfondimento dell'approccio adottato dai player del mondo bancario, e non, per la gestione dei rischi connessi a temi ESG allo scopo di supportare possibili ambiti di arricchimento del processo di rendicontazione.

In tale percorso, l'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI e la Funzione Risk Management hanno partecipato ad un confronto strutturato con i referenti dell'iniziativa per comprendere al meglio gli approcci organizzativi adottati dalle imprese per l'efficace gestione dei rischi ESG e di analisi degli stessi.

Da qui, è stata poi intrapresa un'attività parallela che ha permesso di esaminare nell'ambito della analisi di rischio reputazionale i fattori di rischio ESG.

Tabella fattori di rischio ESG

Tema D. Lgs. 254/2016	Fattori di rischio ESG	Descrizione rischio ESG subito	Presidi/azioni di mitigazione
Ambientale	Efficienza energetica (fonti rinnovabili e non rinnovabili)	Rischio di subire impatti sugli utili legato all'impiego di risorse naturali non rinnovabili, inefficienza energetica e mancato riciclo (più costi)	Policy: Impegni del Gruppo BPER verso l'ambiente (pag. 114); Progetti inseriti nel Piano industriale 19-21 (BPER Banca per l'ambiente; pag. 20)
Ambientale	Climate change (catastrofi naturali, eventi atmosferici)	Rischio di subire perdite derivanti dalla riduzione delle continuità operativa derivante da catastrofi naturali (es. inondazioni, nevicate abbondanti, variazioni estreme della temperatura)	Business Continuity Plan (pag. 32)
Sociale	Finanziamento attività con criticità sociali	Rischio di credito derivante dalla mancata valutazione di aspetti sociali significativi per il settore di appartenenza della controparte nella valutazione del merito creditizio	Accordi con l'Ente Nazionale Microcredito e con Per Micro (pag. 74)
Sociale	Rischio informatico	Rischio di subire delle perdite causate da vulnerabilità dei processi operativi gestionali e della business continuity derivanti da strumenti e infrastrutture ICT, e dell'architettura del sistema informatico, sia ad uso dell'azienda che utilizzato dai clienti	Policy di Gruppo per la sicurezza informatica e relative procedure (pag. 68)
Sociale	Rischio di mancata tutela dei dati personali e della privacy	Rischio di subire perdite derivanti dal mancato rispetto delle norme in materia di data privacy	Policy di Gruppo per il governo del rischio di non conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali e relative procedure (pag. 69)
Personale	Rischio legato alla salute e sicurezza sul lavoro	Rischio di subire perdite legate a incidenti/cause legali derivanti da situazioni di infortunio sul lavoro in relazione alle attività svolte, ai luoghi, e alle attrezzature di lavoro utilizzate	Policy di Gruppo per il governo del rischio di non conformità alla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e relative procedure (pag. 103)
Personale	Rischio di perdita del patrimonio di conoscenze ed esperienze	Rischio di flessione degli utili a causa di profili professionali non adeguati e perdita di risorse chiave, in particolare di quelle ritenute maggiormente distintive e critiche per lo sviluppo del business	Linee Guida di Gruppo per la gestione delle Risorse Umane e relative procedure (pag. 91, 94)
Personale	Rischio di violazione delle pari opportunità	Rischio di subire perdite derivanti dalla violazione di norme in materia di pari opportunità	Linee Guida di Gruppo per la gestione delle Risorse Umane e relative procedure; Progetti inseriti nel Piano industriale 19-21 (pag. 91, 93, 99)

Personale	Rischio di conflittualità tra le parti sociali	Rischio di subire perdite derivanti dalla violazione di norme in materia di relazioni sindacali	Linee Guida di Gruppo per la gestione delle Risorse Umane e relative procedure (pag. 91, 103)
Diritti umani	Rischio di violazione dei diritti umani	Rischio di perdite dovute a sanzioni e/o controversie legali derivanti da dichiarazioni o comportamenti discriminatori verso una parte della società	Codice Etico; Linee Guida di Gruppo per la gestione delle Risorse Umane (pag. 38, 41, 91, 106)
Diritti umani	Rischi derivanti da operato non corretto su rispetto dei diritti umani presso imprese fornitrici	Rischio di perdite dovute a sanzioni e/o controversie legali derivanti da operato non corretto su rispetto dei diritti umani presso imprese fornitrici	Regolamento di Gruppo del processo di acquisto e ciclo passivo e relative procedure; Progetto inserito nel Piano industriale Sostenibilità nella value chain (pag. 20, 43)
Corruzione	Cambiamenti, violazione normativa e rischio compliance	Rischi di perdite dovute a sanzioni e/o controversie legali derivanti dal mancato rispetto delle procedure in materia di anticorruzione, di previsione dei reati ai sensi del D.lgs. 231/01, riciclaggio, abuso di mercato, e dei conflitti di interesse nell'esercizio dell'attività bancaria e di intermediazione	Policy di Gruppo governo del rischio di non conformità alla normativa anticorruzione (pag. 36)
Corruzione	Rischio di riciclaggio, frode e/o finanziamento del terrorismo	Rischi di perdite dovute a sanzioni e/o controversie legali derivanti da attività potenzialmente manifestabili sotto forma di ipotesi di reato, supporto diretto e indiretto ad attività di riciclaggio, frode e finanziamento del terrorismo	Regolamento dell'Unità Organizzativa preposta al presidio delle normative specifiche delle Società del Gruppo con sede in Italia in materia di antiriciclaggio (pag. 41)
Corruzione	Mancata formazione del personale	Rischi di perdite dovute a sanzioni e/o controversie legali dovuti ad una mancata formazione ed informazione del personale e dei contractor per quanto riguarda lo svolgimento di attività dell'azienda in ambito di rispetto delle normative di riferimento in materia di anticorruzione	Policy di Gruppo governo del rischio di non conformità alla normativa anticorruzione (pag. 36)

Per l'esercizio 2019 si conferma l'obiettivo di un aggiornamento della mappa dei rischi e del risk appetite framework secondo le indicazioni degli Organi Aziendali e della Vigilanza. Proseguiranno inoltre le attività legate ai framework di rischio operativo e reputazionale oltre alle attività collegate alle Operazioni di maggior rilievo.

Per maggiori approfondimenti sulla gestione dei rischi e sulla Business Continuity si rimanda alla sezione "Principali rischi e incertezze" del Bilancio Consolidato, disponibile sul sito internet <https://istituzionale.bper.it>, nella sezione "Investor Relations".

Identificazione dei rischi

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

ai seguenti temi:

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

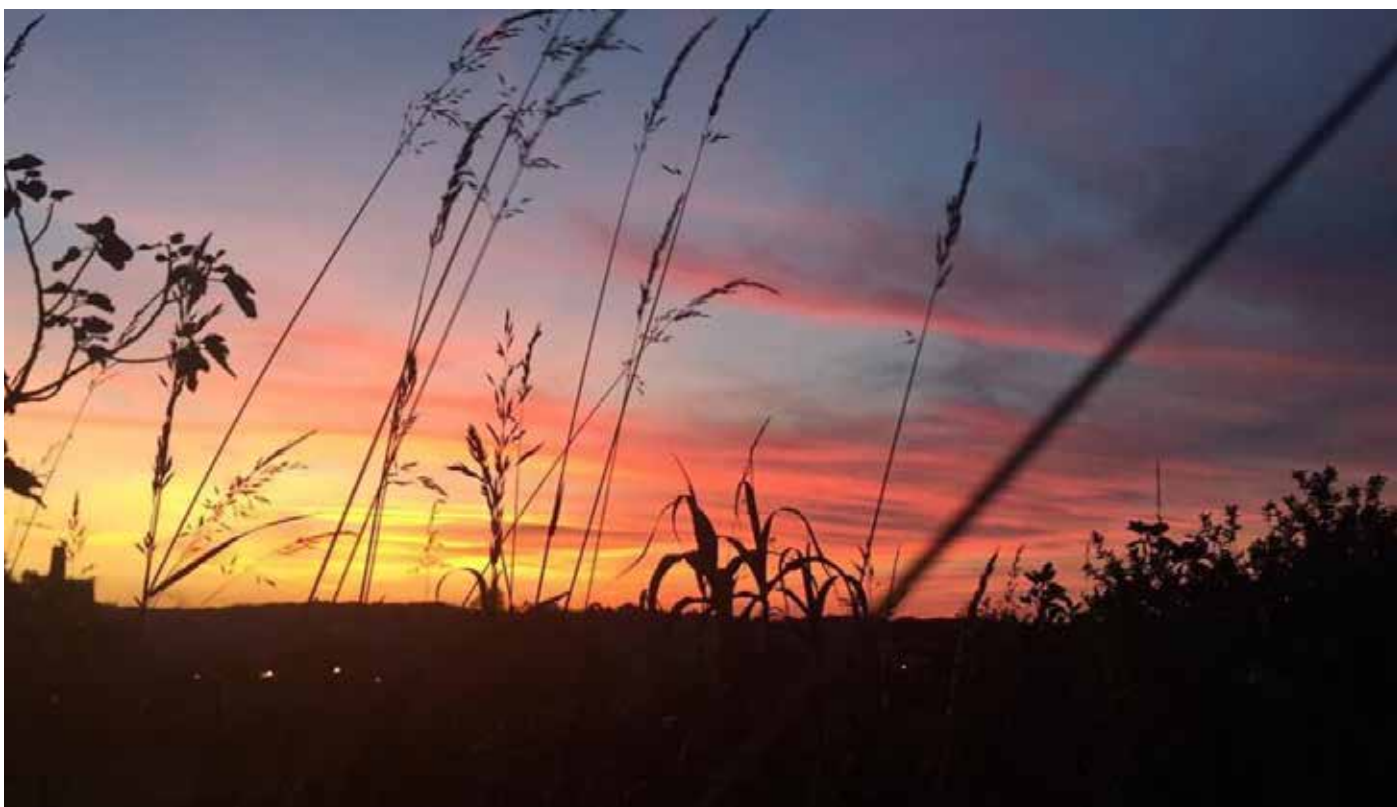
Il Gruppo BPER pone particolare attenzione all'identificazione dei rischi di impresa rilevanti sia in ottica attuale che in ottica prospettica. La Normativa di Vigilanza prudenziale, emanata con Circolare Banca d'Italia n. 285 del 2013, prevede infatti che le banche effettuino in autonomia un'accurata identificazione dei rischi di primo e secondo pilastro ai quali sono o potrebbero essere esposte, tenuto conto della propria operatività e dei mercati di riferimento. Tale attività è il frutto di un processo ricognitivo integrato e continuo svolto a livello accentrato dalla Capogruppo che prevede, qualora ritenuto necessario in relazione all'evoluzione e/o variazioni del modello di business, anche il coinvolgimento delle singole entità legali ricomprese nel perimetro di consolidamento del Gruppo, al fine di valorizzarne il ruolo in relazione alle singole specificità operative. In questo senso è riconosciuta alla Mappa dei Rischi valenza gestionale e di governo dei rischi, facendone cardine del Sistema dei Controlli interni.

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

In coerenza con il RAF definito dalla Capogruppo, per ogni singolo rischio identificato come rilevante, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo definisce, con apposita "policy di governo" gli obiettivi di rischio, i relativi limiti di esposizione ed operativi ed il "processo di assunzione e di gestione del rischio".

Il rischio operativo

Con riferimento alla Responsabilità Sociale di Impresa, si conferma la particolare attenzione agli aspetti riguardanti il rischio operativo ed il rischio reputazionale. Il Gruppo BPER applica i framework di gestione di tali rischi, coerenti con le normative e le best practice di riferimento, per un presidio e un monitoraggio continuo in grado di evidenziare eventuali anomalie.



Per quanto concerne il governo del rischio operativo sono stati declinati i principi, gli obiettivi, le modalità e le responsabilità per il suo governo all'interno di una specifica policy, mentre gli ambiti operativi sono disciplinati in una normativa di livello inferiore. Il framework di gestione si basa sui seguenti assunti:

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

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

Il rischio reputazionale

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

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



Il Gruppo BPER, nel corso del 2018, ha proseguito nella attuazione di quanto previsto nel framework di gestione del rischio reputazionale definito nel corso del 2016 svolgendo sia attività di raccolta di eventi con impatto reputazionale e sia l'attività di risk assessment progressivamente ampliato anche alle controllate secondo un principio di rilevanza. I principali elementi che costituiscono il Framework di gestione del rischio reputazionale sono descritti e formalizzati in una specifica policy di governo, che prevede un governo accentrato sulla Capogruppo di tale rischio a fronte di una assunzione decentrata sulle singole Legal Entity e che dettaglia le responsabilità delle Unità Organizzative della Capogruppo e delle Società del Gruppo coinvolte, sia in condizioni di normale operatività sia in presenza di cosiddetti "eventi reputazionali critici".

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

- identificazione e valutazione del rischio basate su Reputational Data Collection e Reputational Self Assessment
- monitoraggio del rischio di esposizione del Gruppo al rischio reputazionale mediante il monitoraggio di una serie di Key Risk Indicator reputazionali; gestione degli eventi reputazionali critici (escalation); gestione di eventi reputazionali particolarmente critici, attraverso l'attivazione del processo di escalation funzionale e la definizione delle attività di risposta e mitigazione nel breve e nel lungo periodo
- reporting: predisposizione di adeguata reportistica, con riferimento ai diversi processi/ sotto processi che costituiscono il Framework, al fine di veicolare in forma sintetica gli esiti delle attività di gestione del rischio a tutti gli organi e le funzioni interessate.

Operazioni di maggior rilievo

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

1.6 Autonomia e integrità nella condotta aziendale

Il Gruppo BPER ed i suoi stakeholder reputano l'integrità nella condotta aziendale un valore fondamentale su cui devono basare tutte le operazioni e decisioni delle società che lo compongono. Il tema è risultato essere il più importante sia per il Gruppo che per gli stakeholder nell'analisi di materialità 2018 (Cfr. Cap. 2 Par. 2.2 Analisi di materialità).

1.6.1 Lotta alla corruzione e alle pratiche commerciali sleali

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

Le attività e le strutture organizzative sono soggette alle verifiche connesse all'attuazione del Modello 231/2001⁸, mentre l'Organismo di Vigilanza riferisce agli Organi Sociali in merito alla sua adozione ed efficace attuazione, alla vigilanza sul suo funzionamento e alla cura del suo aggiornamento.

In linea con i principi sopracitati, riportati nella Policy in materia di Anticorruzione, e in coerenza con i valori e le prescrizioni contenute all'interno del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001, il Gruppo non tollera:

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

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

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

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

Nell'anno 2018 non risultano casi di corruzione riguardanti il personale del Gruppo.

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

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

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

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

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

⁸ Si veda nota 2.

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

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

Nell'anno 2018 non sono stati segnalati casi di pratiche commerciali sleali.

1.6.2 Collaborazione con le istituzioni

Il Gruppo BPER individua e regola i canali di comunicazione con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione a tutti i livelli: locale, nazionale ed internazionale.

Sono state individuate funzioni aziendali preposte ed autorizzate, le quali solamente hanno la possibilità di assumere impegni nei confronti della Pubblica Amministrazione, assumendo ai propri compiti con integrità, indipendenza, correttezza e trasparenza.

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

Nello specifico, è vietato:

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

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

Nello specifico è vietato:

- offrire a questa tipologia di soggetti omaggi che non siano regalie di valore simbolico rientranti nelle normali pratiche di cortesia, anche in occasione di festività. In ogni caso gli omaggi in questione tali da ingenerare nei terzi l'impressione che essi siano finalizzati ad ottenere vantaggi indebiti, illegali o immorali
- esaminare o proporre strumentalmente opportunità di impiego di dipendenti della Pubblica Amministrazione (o parenti ed affini) e/o opportunità commerciali di qualsiasi altro genere che potrebbero indebitamente avvantaggiarli, al di fuori dell'ordinario trattamento riservato alla clientela
- effettuare spese di rappresentanza ingiustificate e non previste contrattualmente e che abbiano fini diversi dalla promozione dell'immagine aziendale
- fornire o promettere di fornire, sollecitare ed ottenere informazioni e/o documenti riservati o che possano compromettere l'integrità o la reputazione di una o di entrambe le parti
- favorire, nei processi d'acquisto, fornitori e sub-fornitori solo perché indicati dai dipendenti stessi della Pubblica Amministrazione come condizione per lo svolgimento successivo delle attività
- esibire intenzionalmente documenti falsi o contenenti dati falsi o alterati, sottrarre

o omettere documenti, omettere informazioni dovute, allo scopo di orientare indebitamente a favore della banca o della propria clientela le decisioni della Pubblica Amministrazione

- tenere una condotta ingannevole che possa indurre la Pubblica Amministrazione in errore nella valutazione tecnico-economica dei prodotti e servizi offerti/forniti, o influenzare indebitamente la decisione della Pubblica Amministrazione.

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



1.6.3 Codice Etico

Il Codice Etico è stato da ultimo aggiornato il 27 marzo 2018 allo scopo di implementarne ed arricchirne i contenuti, con l'obiettivo di rendere il documento un presidio sempre più completo, efficace e coerente con la realtà aziendale.

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

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

Il Codice Etico delle Banche e Società del Gruppo si conforma ai principi indicati nelle "Linee Guida dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) per l'adozione di Modelli Organizzativi sulla

responsabilità amministrativa delle banche” - adottate nel febbraio 2004 - e successivi aggiornamenti.

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

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

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

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

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

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

1.6.4 Modello di Organizzazione e Gestione

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

Al 31 dicembre 2018, le seguenti società del Gruppo BPER sono dotate di un proprio Modello Organizzativo Gestionale ai sensi del D.lgs. n. 231/01: BPER Banca, Banco di Sardegna, Banca di Sassari, Cassa di Risparmio di Bra, Cassa di Risparmio di Saluzzo, BPER Services, Sardaleasing, Emilia Romagna Factor e BPER Credit Management. Ulteriori società del Gruppo stanno valutando l’adozione di analogo Modello, sulla base dell’attività svolta e della clientela servita. Si segnala in tal senso che dal 2019 anche la Società Nadia adotterà il Modello Organizzativo 231/01.

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

L’adozione del Modello persegue i seguenti obiettivi fondamentali:

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

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

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

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

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

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

Per vigilare continuativamente sull'idoneità ed efficacia del Modello e sulla sua osservanza, nonché proporre la modifica e l'aggiornamento, nelle Società che lo hanno adottato è stato nominato l'Organismo di Vigilanza (ex artt. 6 e 7 del D. Lgs. n. 231/01), organismo dotato di autonomia e indipendenza nell'esercizio delle sue funzioni, nonché di adeguata competenza e professionalità. L'Organismo di Vigilanza (O.d.V.) opera secondo un regolamento proprio ("Regolamento dell'Organismo di Vigilanza") che costituisce parte integrante del MOG. Ad oggi, gli Organismi di Vigilanza presenti nel Gruppo hanno natura collegiale e sono costituiti da tre componenti.

Al fine di coinvolgere il personale nel costante aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione e raccogliere anche eventuali proposte di variazione e implementazione di esso, tutte le Banche del Gruppo, nonché BPER Services e BPER Credit Management si sono dotate di una procedura informatica interna, mediante la quale le Unità Organizzative sono chiamate a collaborare in modo proattivo, segnalando i mutamenti organizzativi che le interessano nonché nuove aree potenzialmente sensibili ai sensi della D.Lgs. 231/01 e le modifiche o integrazioni da apportare ai protocolli di prevenzione di loro pertinenza. Tale interrelazione raggiunge risultati ritenuti dall'O.d.V. assai soddisfacenti, in quanto vede il coinvolgimento attivo di oltre l'80% delle Unità Organizzative destinatarie dei contenuti specifici del Modello.

Segnalazioni all'Organismo di Vigilanza e procedura di Whistleblowing

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

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

Per la gestione di tale unico Modello, accentrato in Capogruppo per tutte le società del Gruppo rientranti nel perimetro di applicazione del processo, è stata prevista un'unica funzione incaricata della gestione delle segnalazioni, individuata nella funzione di revisione interna. Il soggetto identificato come Responsabile del Sistema Interno di Segnalazione con valenza per tutte le società destinatarie è individuato nel Responsabile della Direzione Revisione Interna.

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

1.6.5 Diritti Umani

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

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

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

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

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

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

1.6.6 Antiriciclaggio

Ad oggi, rientrano nel perimetro societario del Servizio Antiriciclaggio, oltre alla Capogruppo, le tre Banche territoriali, la Banca di Sassari e quattro Società non bancarie di diritto italiano (BPER Trust Company, Emilia Romagna Factor, Optima SIM e Sardaleasing). La "Funzione Antiriciclaggio" delle Banche e delle Società non bancarie è esercitata centralmente dal Servizio Antiriciclaggio sul quale, tra il 2011 e il 2014, sono venute a concentrarsi le diverse attività di controllo, di presidio e di valutazione della conformità previste dalla normativa di riferimento e come indicato nel Regolamento del servizio preposto al presidio delle tematiche di antiriciclaggio⁹.

Il Servizio svolge una funzione di controllo specialistica per la Capogruppo, le Banche e le Società del Gruppo che risultano destinatarie della normativa di riferimento e riferisce direttamente all'Amministratore Delegato della Capogruppo. La funzione di Internal Audit, attribuita all'Unità Organizzativa "Revisione Interna", ha sede nella Capogruppo per tutte le Banche e Società del Gruppo.

Il presidio del comparto antiriciclaggio e antiterrorismo è basato su:

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

Come richiesto dalla normativa vigente, l'Istituto elabora annualmente un Piano delle attività che descrive le attività intraprese, quelle pianificate sulla base delle disfunzioni accertate e le relative azioni correttive da intraprendere. Tale documento illustra gli obiettivi formativi del Gruppo, definiti dal Servizio Antiriciclaggio in collaborazione con l'Ufficio Ricerca, Selezione e Formazione del Personale della Capogruppo. Il citato report viene elaborato dal medesimo Servizio e sottoposto all'esame del CdA che ne prende visione e ne approva i contenuti.

Nell'ambito del processo di gestione aziendale, e in conformità a quanto richiesto dalla

⁹ Regolamento dell'Unità organizzativa preposta al presidio delle normative specifiche delle Società del Gruppo con sede in Italia in materia di antiriciclaggio (non comprende BPER Bank Luxembourg).

normativa vigente, BPER Banca previene e contrasta, nel continuo, le operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e governa i rischi di non conformità rispetto alle norme – tanto esterne quanto di autoregolamentazione – in materia di antiriciclaggio e di antiterrorismo.

Per assicurare l'efficacia dei presidi antiriciclaggio, la banca si è dotata di idonee procedure informatiche, tra le quali: l'applicativo "Gianos" per la profilatura e la gestione del rischio della clientela e la rilevazione/segnalazione delle operazioni potenzialmente sospette, un questionario elettronico per gli adempimenti di adeguata verifica e di monitoraggio della clientela, strumenti per la registrazione e la conservazione delle informazioni ed applicativi finalizzati ai controlli a distanza dei flussi finanziari. Le procedure di controllo consentono, tra l'altro, la verifica dei nominativi, al fine di escluderne l'inclusione nelle c.d. "black list", e di individuare l'eventuale esposizione politica della clientela.

Con riferimento, infine, ai procedimenti sanzionatori passati in giudicato nel corso del triennio 2016-2018 si segnala una sanzione¹⁰ che si riferisce a vicende avvenute nel periodo 17/12/2004-03/03/2006 ed è stata a suo tempo irrogata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per omessa segnalazione di operazione sospetta ai sensi del DL 197/91 ss.mm. e ii.

1.6.7 Rapporto con i fornitori

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

I rischi relativi alla catena di fornitura vengono attentamente governati attraverso analisi preliminari e richieste documentali che permettano di valutare ogni singolo fornitore nella maniera più approfondita possibile. I rischi reputazionali legati a questo ambito vengono mappati assieme all'ufficio preposto e monitorati periodicamente. In ogni caso, il livello di rischiosità complessiva prospettata è stato classificato come basso.

Queste le principali categorie merceologiche di fornitura:

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

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

La selezione dei fornitori, come previsto dal Regolamento di Gruppo del processo di acquisto e ciclo passivo, avviene a cura del Servizio Acquisti sulla base di un'analisi approfondita e articolata delle possibili controparti, che contempla una valutazione dei requisiti di idoneità

¹⁰ Sono riportate le multe significative relative al 2017, ovvero di valore superiore a 100.000 EUR.

professionale economica e tecnica ritenuti necessari per ogni specifica fornitura.

Nello specifico:

- ai fornitori principali per fatturato, strategicità o complessità della fornitura viene richiesta la qualifica in apposito repository documentale
- in casi specifici possono essere richieste specifiche certificazioni anche sociali o ambientali
- ai fornitori principali viene associato un rating con evidenza dei principali indicatori economici e patrimoniali
- è continua la valutazione qualitativa delle prestazioni di fornitura.

Spesa effettuata da fornitori locali nel 2018¹¹

Area geografica	Spesa (€)	Spesa (%)
Acquisti locali nord	326.747.194	77%
Acquisti locali sud e isole	14.599.184	17%
Acquisti locali estero	1.449.624	100%

Considerando come “locale” l’area geografica di appartenenza delle Società del Gruppo (sede legale della Società), la tabella è da intendersi nel seguente modo:

- degli acquisti effettuati dalle società aventi sede legale al nord il 77% sono locali
- degli acquisti effettuati dalle società aventi sede legale al sud e isole il 17% sono locali
- degli acquisti effettuati dalle società aventi sede legale all’estero (BPER Lux) il 100% sono locali.

Si segnala che, per quanto riguarda Banco di Sardegna e Banca di Sassari, la maggior parte degli acquisti è centralizzata e viene effettuata da BPER Banca; per tale ragione la quota di acquisti locali al sud e nelle isole non risulta particolarmente elevata.

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

A fronte della volontà del Gruppo¹² nel rafforzare l’approccio responsabile lungo la catena di fornitura, in collaborazione con il Consorzio ABC (Consorzio di assicurazioni e banche del quale BPER Banca fa parte e che si occupa di supportare la funzione acquisti nei vari ambiti di attività), si è realizzato un progetto per assegnare un rating di sostenibilità ai fornitori. Il progetto ha previsto un sistema di valutazione realizzato tramite audit documentale a valle del quale il singolo fornitore ha ricevuto l’indice e un report utilizzabili per la propria attività commerciale, ottenendo maggiore visibilità sul Portale ABC. In particolare, l’indice è stato tradotto in 3 fasce di Rating, in analogia al Rating di Legalità (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) con l’obiettivo di premiare le aziende che adottano volontariamente, anche in misura parziale, comportamenti socialmente responsabili per le seguenti aree: generale, ambiente, lavoro, diritti umani, corruzione, consumatori, comunità locale.

¹¹ Si evidenzia che l’allocazione territoriale degli acquisti locali effettuati nell’area geografica “sud e isole” è stata in parte il risultato di stime. A seguito dell’aggiornamento della metodologia di rendicontazione relativa ai dati 2018, i dati 2017 non sono riportati in quanto non comparabili. Per i dati precedentemente pubblicati relativi alla distribuzione territoriale degli acquisti si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

¹² Relativamente al perimetro di applicazione di SAP: BPER Banca, Banca di Sassari, Banco di Sardegna, CR Bra, NADIA, BPERServices.

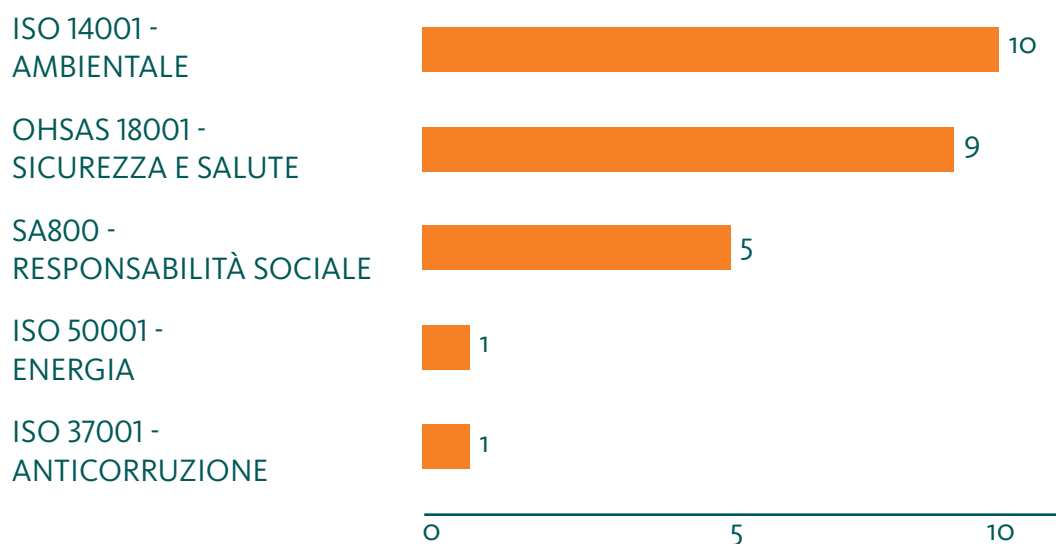
Delle 31 aziende coinvolte, 23 hanno risposto al questionario. Di queste, 17 hanno raggiunto la soglia minima per essere segnalate quali aziende sensibili ai temi della R.S.I. con questo livello di dettaglio:

- 13 hanno raggiunto un punteggio sufficiente per la fascia base (R.S.I. +)
- 4 si sono posizionate nella fascia media (R.S.I. ++)

Fra i principali dati emersi, si evidenzia che 7 aziende su 23 hanno fornito un bilancio sociale o di sostenibilità e 16 su 23 un Codice Etico.

Per quanto riguarda le certificazioni, su un totale di 26 certificazioni in area Responsabilità Sociale rilevate, è stata rilevata la seguente distribuzione:

N. Certificazioni



Nel Piano Industriale 2019-2021 è stato inserito un progetto che prevede di estendere il rating di sostenibilità ai primi 200 fornitori del Gruppo (vedi pag. 20).





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

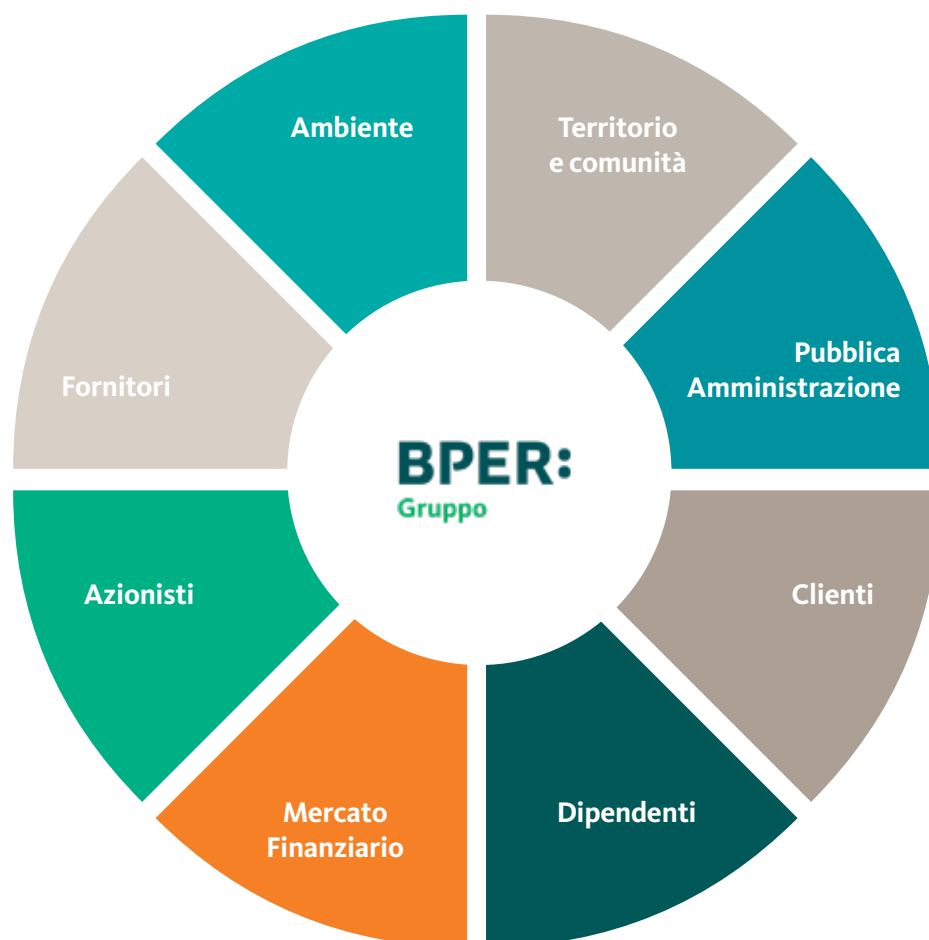
2.

2.1 Stakeholder

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

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

Nello schema sottostante si segnala che è stata aggiornata la mappa degli stakeholder pubblicata nel Bilancio di Sostenibilità 2017 riconducendo la categoria "investitori" allo stakeholder "Mercato finanziario".



Per strutturare le proprie strategie sulla base dei bisogni dei diversi stakeholder il Gruppo BPER li analizza e li segmenta attraverso un processo strutturato, coinvolgendo le diverse funzioni aziendali: questo è necessario poiché a volte gli interessi sono molteplici e differenziati (economici, sociali, ambientali), oppure uno stakeholder può appartenere contemporaneamente a più categorie (ad esempio un dipendente che è anche cliente e azionista di una delle banche del Gruppo).

Negli anni sono stati dunque avviati percorsi di ascolto in grado di portare a sintesi istanze diverse, ma tutte orientate al bene del Gruppo.

Il Gruppo BPER adotta una molteplicità di strumenti e canali per attivare un dialogo a due vie con i diversi stakeholder, per ascoltare le loro istanze e per cogliere le loro aspettative rispetto all'operato dell'azienda.

2.2 Analisi di materialità

L'analisi di materialità, come richiesto dal D. Lgs 254/16, ha definito attraverso una ricerca interna e varie attività di ascolto dei propri stakeholder svolte negli anni 2016 e 2017 gli aspetti rilevanti da rendicontare (Material Topic). Un argomento è stato ritenuto "materiale" se in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance di un'organizzazione e dei suoi stakeholder. L'analisi è stata realizzata sulla base di un processo strutturato conforme agli standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Initiative - GRI e lo standard AA1000APS di AccountAbility, entrambi focalizzati sul principio di materialità. Tale processo ha tenuto in considerazione anche le richieste del sopracitato D. Lgs 254/2016.

Il Gruppo BPER aggiorna l'analisi di materialità con cadenza biennale, fatto salvo l'accertamento annuale che non si siano verificati cambiamenti significativi rispetto agli impatti economici ambientali e sociali del Gruppo e al contesto di riferimento. Per tale motivo, nel 2018 non sono state svolte attività di ascolto mirate. Ciò premesso, il Gruppo prevede per il 2019 un percorso di stakeholder engagement strutturato per l'ascolto diffuso e diretto degli stakeholder e dei territori, anche in logica multi-stakeholder. Inoltre, si segnala che anche per il 2018 vi è stato un passaggio con il Comitato Controllo e Rischi e con il Collegio Sindacale che ha permesso di riconfermare la validità dei temi risultati rilevanti per il 2017.

Di seguito si riporta una sintesi di quanto realizzato per la materialità nel corso del 2017.

Per determinare la rilevanza dei temi per il Gruppo, sono state realizzate interviste con 22 referenti del Top Management di BPER Banca e delle Società del Gruppo ai quali è stato chiesto di classificare i 10 temi più rilevanti (tra quelli individuati da un benchmark sulle maggiori realtà del settore) secondo il punto di vista dell'importanza che rappresentano all'interno del Gruppo BPER. Ai temi individuati come rilevanti dal Top Management sono stati aggiunti i temi indicati dal D.lgs. 254/16.

Per valutare invece la **rilevanza dei temi per gli stakeholder**, il Gruppo BPER si è basato sulle iniziative di ascolto diretto o indiretto con cui periodicamente si propone di intercettare i temi di maggiore interesse per gli stakeholder interni ed esterni coinvolgendo:

- **CLIENTI:** nel 2017 i clienti di BPER Banca e del Banco di Sardegna sono stati coinvolti tramite interviste di customer satisfaction in cui sono state inserite domande relative alla sostenibilità economica, ambientale e sociale. Inoltre, nel 2016 sono stati organizzati Focus con clienti del Terzo Settore ai fini di ottimizzare prodotti e servizi dedicati
- **TERRITORIO / COMUNITÀ:** è stata condotta una Media Analysis su tutti gli articoli della rassegna stampa giornaliera prodotta dall'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI, da cui è stato possibile rilevare quali temi sono stati oggetto di maggiore interesse nel corso del 2016 e 2017
- **DIPENDENTI:** nel 2017 è stata fatta un'indagine di clima a livello di Gruppo; all'interno del questionario somministrato sono state inserite alcune domande inerenti le attività di Responsabilità Sociale implementate. Inoltre, erano inserite anche domande sul Piano Industriale in fase di definizione

- **ALTRI STAKEHOLDER:** a Clienti, Enti pubblici, Associazioni di categoria, Associazioni ambientaliste e di carattere sociale, Fornitori, Investitori e studenti universitari è stato erogato un questionario on line in cui è stato richiesto di scegliere i tre argomenti ritenuti più importanti.

Inoltre, è stata realizzata l'analisi di documenti e Linee Guida sulla rendicontazione di sostenibilità nel settore finanziario¹³. Di seguito i temi che risultano rilevanti per il Gruppo BPER e per i suoi stakeholder, sui quali è stata focalizzata l'analisi di materialità 2017. Alcuni temi materiali, come mostrato di seguito, sono composti da più sotto-temi:

Topic del GRI	Aspetto del GRI	Perimetro dell'impatto	Tipologia di impatto
Performance economica	Performance economica	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Tutela della stabilità finanziaria	N.A.	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Risk management e approccio prudenziale	Compliance ambientale Compliance socioeconomica Marketing ed etichettatura Relazioni con le parti sociali	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Gestione degli impatti ambientali	Materiali Energia Emissioni Compliance ambientale Scarichi e rifiuti	Gruppo; Fornitori di energia elettrica	Causato dal Gruppo e direttamente connesso alle sue attività
Soddisfazione del Cliente	N.A.	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Qualità del servizio	Marketing ed etichettatura Privacy del cliente	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Trasparenza verso i clienti	Marketing ed etichettatura Privacy del cliente	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Integrità nella condotta/ compliance	Anticorruzione Politiche pubbliche Comportamento anti-competitivo Compliance socioeconomica Marketing ed etichettatura Compliance ambientale	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Adeguatezza dell'offerta	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo
Credito responsabile	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo
Business sostenibile	Portafoglio prodotti	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Supporto alla comunità	Comunità locali	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Radicalamento nel territorio e impatti economici diretti	Presenza sul mercato Pratiche di approvvigionamento	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Processi di governance e processi decisionali	N.A.	Capogruppo	Causato dal Gruppo

¹³ Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know? – Banks, Diverse Financials and Insurance; Linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori del Global Reporting Initiative (GRI); Analisi di performance ambientale: Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI-G4; GRI G4 Financial Services Sector Disclosures

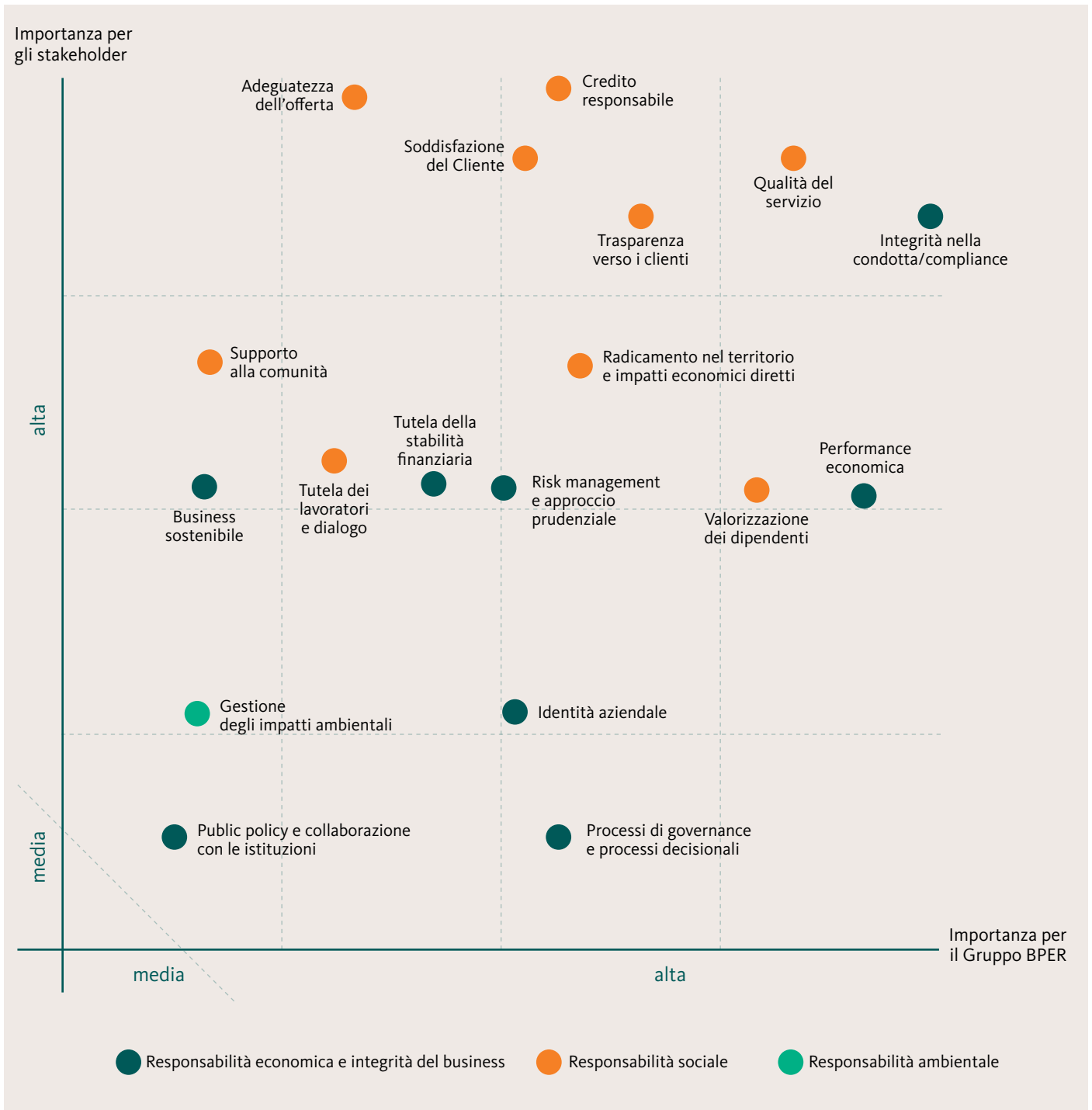
Public policy e collaborazione con le istituzioni	N.A.	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Identità aziendale	N.A.	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Tutela dei lavoratori e dialogo	Occupazione Diversità e pari opportunità Salute e sicurezza sul lavoro ¹⁴ Relazioni con le parti sociali	Dipendenti del Gruppo BPER	Causato dal Gruppo
Valorizzazione dei dipendenti	Occupazione Formazione e istruzione	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo



¹⁴ In considerazione del settore di business, la tematica salute e sicurezza, all'interno della tematica "tutela dei lavoratori e dialogo", è risultata rilevante solo in merito ai dipendenti del Gruppo e non alle altre categorie residuali di lavoratori presso le sedi dell'organizzazione. Il Gruppo BPER approfondirà nel corso del 2019 l'analisi rispetto alla significatività degli altri lavoratori non dipendenti, in particolare con riferimento ai lavoratori somministrati, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso le sedi del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto.

Gli esiti delle rilevazioni condotte, sia interne che esterne, hanno portato all'elaborazione della Matrice di Materialità 2017, che è stata infine validata dal Top Management. Il presente documento si focalizza sulle tematiche identificate come "materiali" dando evidenza delle criticità e delle aspettative emerse nel corso delle iniziative di engagement.

Matrice di materialità



3. Tutela della Stabilità finanziaria



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

Alta solidità



CET₁ (Common Equity Tier 1)

È l'indice che misura la solidità bancaria. Più alto è questo valore rispetto a quello assegnato dalla BCE più la banca è solida. Il valore del Gruppo BPER è ampiamente superiore al minimo che viene richiesto per il 2018.

CET₁ Phased in del
Gruppo BPER al 31.12.2018



14,3%

Minimo richiesto
da BCE per il 2018



8,125%

Utile netto

402 milioni di euro

Alta liquidità



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

Bassa rischiosità



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

Leva Finanziaria

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

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

6,0%

Leverage phased in
al 31.12.2018

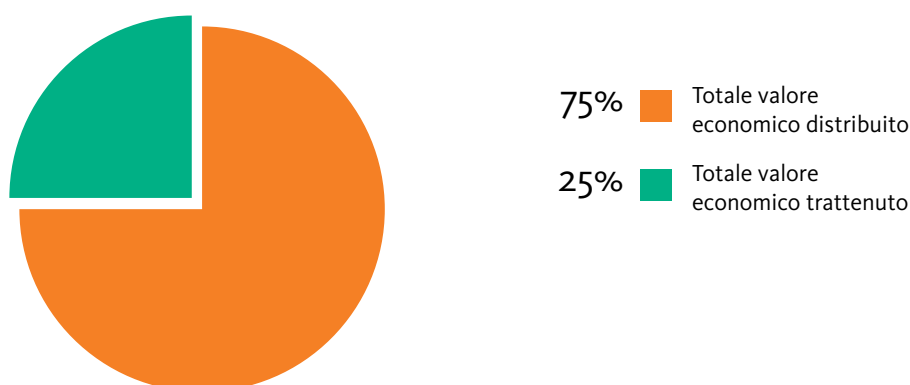
3.1 Valore economico generato e distribuito

Il Gruppo BPER opera sul mercato al fine di creare una ricchezza sostenibile a lungo termine per i propri stakeholder e per tutto il territorio in cui opera. L'obiettivo che si persegue in questo capitolo è quello di descrivere come il valore economico generato dal Gruppo, che nel 2018 è stato pari a 1.979.715.000 euro, sia stato redistribuito in gran parte ai propri portatori di interesse.

Migliaia di euro	2017	%	2018	%
Totale valore economico direttamente generato	1.508.856	100%	1.979.715	100%
Valore economico distribuito ai fornitori	(440.230)	29,18%	(472.364)	23,86%
Valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori	(783.478)	51,92%	(821.494)	41,50%
Valore economico distribuito ad azionisti	(53.338)	3,53%	(106.407) ¹⁵	5,38%
Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione centrale e periferica	(9.907)	0,66%	(86.589)	4,37%
Valore economico distribuito alla collettività ¹⁶	(6.522)	0,44%	(4.842)	0,24%
Totale valore economico distribuito	(1.293.525)	85,73%	(1.491.696)	75,35%
Totale valore economico trattenuto	215.331	14,27%	488.019	24,65%

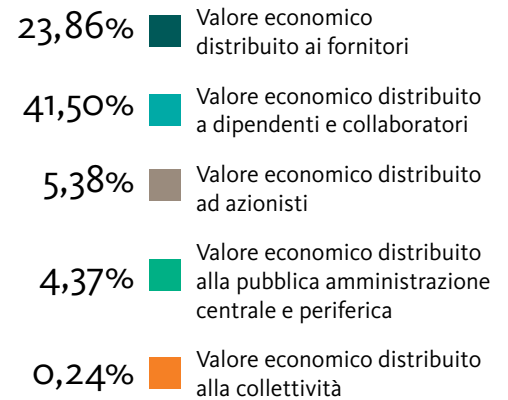
A fronte di un aumento in percentuale del valore economico trattenuto, si evidenzia come il valore distribuito sia aumentato per gli azionisti. Per quest'ultimi, il dato è stato deliberato dal CdA del 7 febbraio 2019 per un importo pari a 13 centesimi ad azione, rispetto agli 11 centesimi distribuiti nel 2018.

Inoltre, il valore generato nel 2018 risulta superiore al dato 2017 principalmente per la riduzione delle rettifiche su attività finanziarie dovuta a vari interventi effettuati a livello di Gruppo e mirati alla riorganizzazione delle strutture del credito (concessione e recupero), alla revisione di processi e procedure creditizie atte ad agire sia sul miglioramento della qualità dello stock dei crediti in essere, sia sulla riduzione dei flussi d'ingresso al portafoglio deteriorato, con un miglioramento del profilo di rischio del portafoglio. In questo senso l'adozione delle indicazioni principali della NPL Guidance di EBA ha comportato effetti positivi sull'intero portafoglio crediti.



¹⁵ La quota attribuita agli azionisti corrisponde alla destinazione dell'utile netto di esercizio a dividendo che il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo proporrà all'Assemblea degli Azionisti.

¹⁶ A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, sono stati inclusi all'interno della voce "Valore economico distribuito alla collettività", oltre alle erogazioni liberali, anche gli investimenti nelle comunità (si veda cap. 8 "I rapporti con la Comunità"). Per tale ragione, i dati 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>



3.2 La trasparenza fiscale

Con il Provvedimento dell'Agenzia delle entrate del 25 luglio 2018 BPER Banca è stata ammessa al regime di adempimento collaborativo al termine di un percorso iniziato nel dicembre 2017 con la presentazione dell'istanza a cui ha fatto seguito una fase di istruttoria per la verifica dell'adeguatezza del proprio Tax Control Framework. Come previsto dalla norma, BPER Banca è inserita nell'elenco delle società ammesse al regime, pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate. L'istituto dell'adempimento collaborativo, introdotto in Italia nel 2015, nasce con l'obiettivo di instaurare un rapporto di fiducia tra il contribuente e l'Amministrazione che consenta di aumentare il livello di certezza sulle questioni fiscali rilevanti: ciò avviene attraverso un confronto costante e preventivo finalizzato alla valutazione di possibili rischi fiscali. I principali vantaggi derivanti dal nuovo regime possono essere così sintetizzati:

- interlocutore unico all'interno dell'Amministrazione finanziaria
- procedura abbreviata di interpello preventivo nell'ambito della quale l'Agenzia delle entrate si impegna a rispondere ai quesiti delle imprese entro quarantacinque giorni
- applicazione di sanzioni ridotte alla metà, e comunque in misura non superiore al minimo edittale, con sospensione della riscossione fino alla definitività dell'accertamento, per i rischi comunicati in modo tempestivo ed esauriente, laddove l'Agenzia delle entrate non condivida la posizione dell'impresa
- esonero dal presentare garanzie per i rimborsi.



4. I nostri clienti

4.

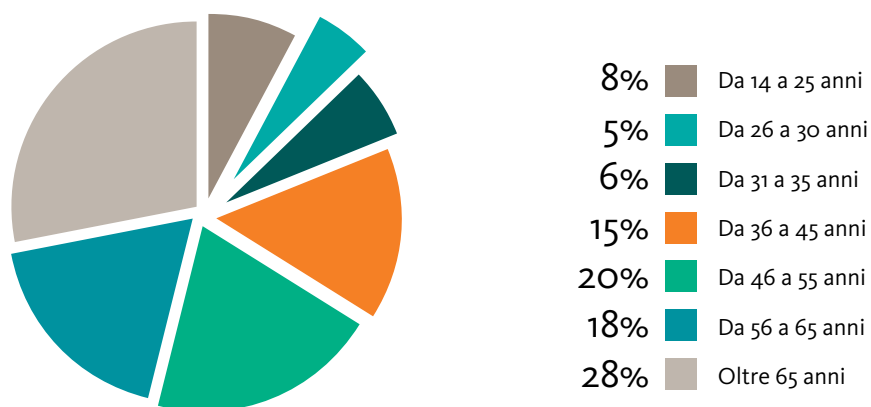


Il Gruppo BPER basa i suoi successi sul rapporto di fiducia instaurato con la propria clientela, improntato su correttezza e trasparenza. Nella filosofia aziendale, il cliente è prima di tutto una persona con i propri sogni e progetti, ma anche con problemi e situazioni difficili. La mission è quella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

I clienti del Gruppo BPER sanno di poter contare su serietà e competenza che, nel corso degli anni, sono diventate un carattere distintivo: oltre il 63% dei clienti¹⁷ intrattiene da più di 10 anni un rapporto con il Gruppo.

Distribuzione clienti per età

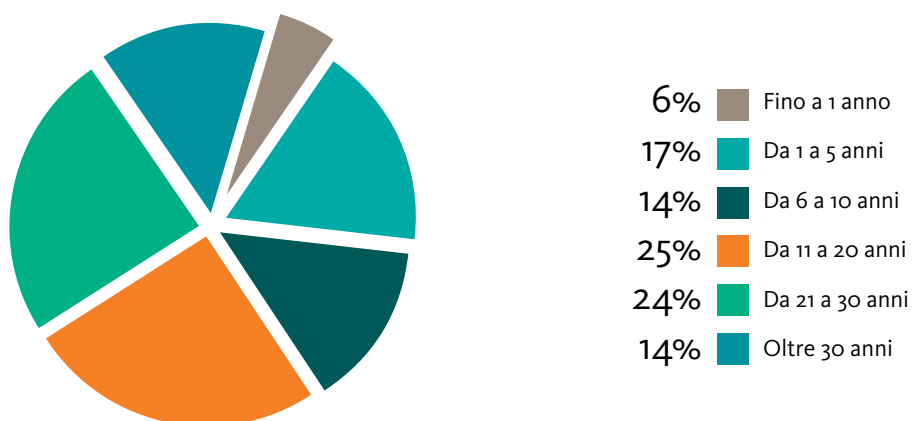
	31.12.2017	31.12.2018
Da 14 a 25 anni	135.369	148.641
Da 26 a 30 anni	95.418	98.769
Da 31 a 35 anni	108.556	110.051
Da 36 a 45 anni	308.752	301.713
Da 46 a 55 anni	398.695	399.845
Da 56 a 65 anni	347.638	357.475
Oltre 65 anni	527.641	539.749



¹⁷ I dati relativi al capitolo "I nostri clienti" includono, per il 2016 e il 2017 le seguenti banche: BPER Banca, Banco di Sardegna, CR Bra. Il dato relativo al 2018 include anche la Cassa di Risparmio di Saluzzo.

Distribuzione clienti per anzianità di rapporto

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



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

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

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

Il Gruppo BPER dispone di risorse e procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi e delle attività.

Ad esempio, la Capogruppo in adempimento agli obblighi previsti dalle Disposizioni di Vigilanza, ha implementato un proprio sistema di Whistleblowing strutturato in modo da garantire la trasmissione di segnalazioni di eventuali comportamenti illegittimi riguardanti violazioni di norme disciplinanti l'attività finanziaria.

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

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

Le informazioni offerte non sono orientate alla mera promozione dei prodotti e dei servizi, ma si focalizzano sull'erogazione di informazioni chiare e di elevata utilità per i clienti.

A tal fine, anche il personale di filiale svolge un ruolo importante. Esso infatti deve:

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

Rivolgendo l'attenzione sia alle persone sia alle aziende, il Gruppo BPER è costantemente orientato ad ampliare l'offerta dei prodotti, in modo da poter andare incontro alle molteplici esigenze del mercato. Due esempi di questo tipo di supporto sono rappresentati dai servizi Global Advisory e Cubo Strategico.

Global Advisory

Il servizio di consulenza evoluta riservato alla clientela Private che, grazie a una visione integrata, è in grado di definire le strategie migliori per pianificare il futuro del cliente e della sua famiglia.

Global Advisory utilizza una piattaforma informatica realizzata ad hoc per offrire una consulenza specializzata su temi finanziari, immobiliari, successori, di protezione e previdenziali.

Cubo Strategico

L'iniziativa che BPER Banca riserva ad un gruppo di aziende selezionate in base a parametri patrimoniali-finanziari.

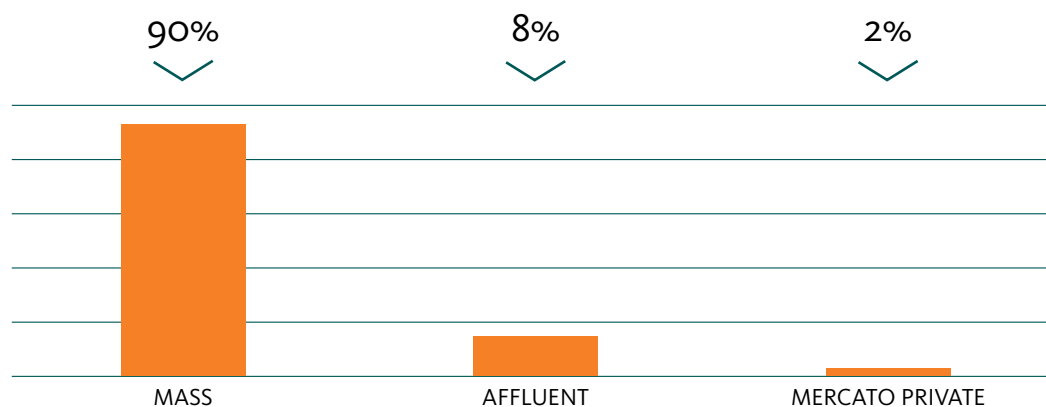
L'offerta prevede una consulenza globale a supporto della crescita delle imprese, attraverso la proposta di una gamma di prodotti e servizi a valore aggiunto in ambito Internazionalizzazione, Wealth Advisory, Finanza d'Impresa e Investment Banking.

Portafoglio clienti per business line: tipologia di settore (mln €)¹⁸

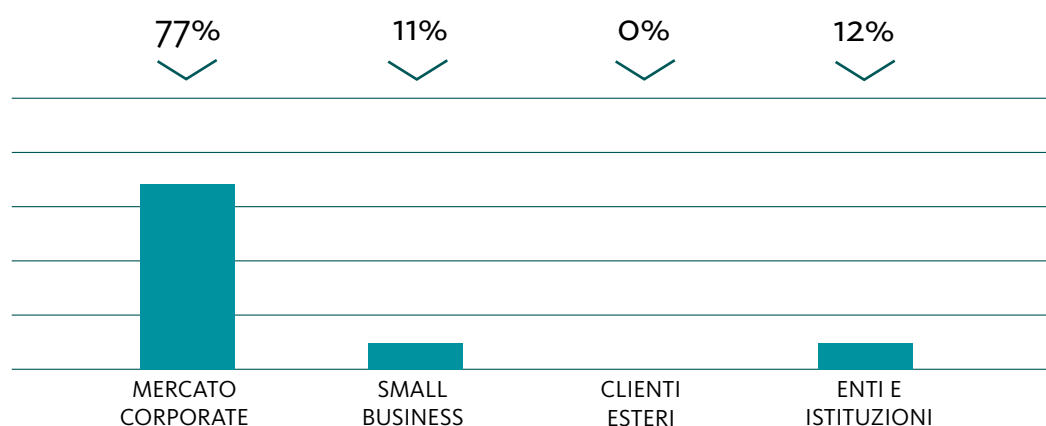
	31.12.2016				31.12.2017				31.12.2018			
	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Mass	12.121,82	90%		0%	13.348,53	90%		0%	13.425,42	90%	-	0%
Affluent	1.069,50	8%		0%	1.191,27	8%		0%	1.242,18	8%	-	0%
Mercato private	207,326	2%		78%	293,114	2%		0%	350,119	2%	-	0%
Totale privati	13.398,65			0%	14.832,91	100%		0%	15.017,72	100%	-	0%
Mercato corporate		0%	25.790,70	78%		0%	26.013,41	77%	-	0%	24.147,39	77%
Small business		0%	3.855,63	12%		0%	4.214,18	12%	-	0%	3.588,36	11%
Totale imprese		0%	29.646,33	90%		0%	30.227,59	89%	-	0%	27.735,75	88%
Clienti esteri		0%	98,031	0%		0%	84.377	0%	-	0%	64,909	0%
Enti e istituzioni		0%	3.133,15	10%		0%	3.464,76	10%	-	0%	3.747,44	12%
Totale	13.398,66	100%	32.877,51	100%	14.832,91	100%	33.776,73	100%	15.017,72	100%	31.548,09	100%

¹⁸ A seguito dell'aggiornamento della metodologia di rendicontazione relativa al portafoglio clienti, da quest'anno i dati sono riportati in valore monetario. Il totale dei clienti (in numero) per business line pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2017 è pari a: Retail Banking 1.922.069, Area bancaria commerciale e Corporate 329.426 al 31.12.17. Per i dati di dettaglio precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

Clienti per tipologia di settore (Retail banking)

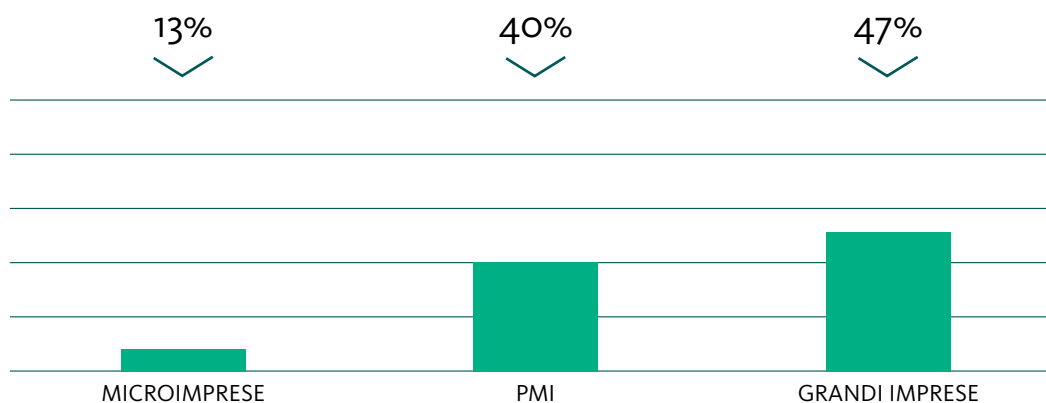


Clienti per tipologia di settore (Area bancaria commerciale e Corporate)



Portafoglio clienti imprese per dimensione¹⁹

	31.12.2016		31.12.2017		31.12.2018	
	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Microimprese	3.855,63	13,01%	4.214,18	13,94%	3.588,36	12,94%
PMI	12.834,86	43,29%	12.840,30	42,48%	11.018,26	39,73%
Grandi imprese	12.955,85	43,70%	13.173,11	43,58%	13.129,13	47,34%
Totale imprese	29.646,34	100%	30.227,60	100%	27.735,75	100%

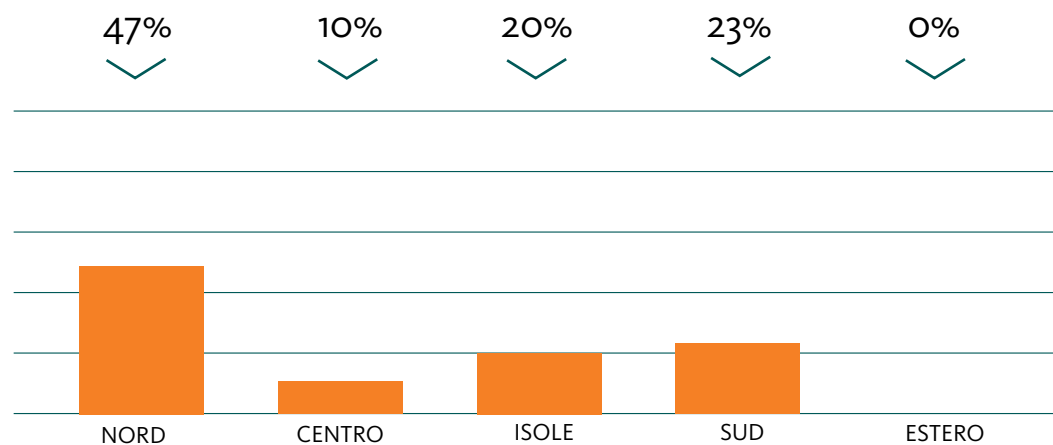


¹⁹ A seguito dell'aggiornamento della metodologia di rendicontazione relativa al portafoglio clienti, da quest'anno i dati sono riportati in valore monetario. Il totale dei clienti imprese (in numero) pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2017 è pari a: Microimprese 205,006 (77%), PMI 49,706 (19%) e Grandi Imprese 10,646 (4%) al 31.12.17.

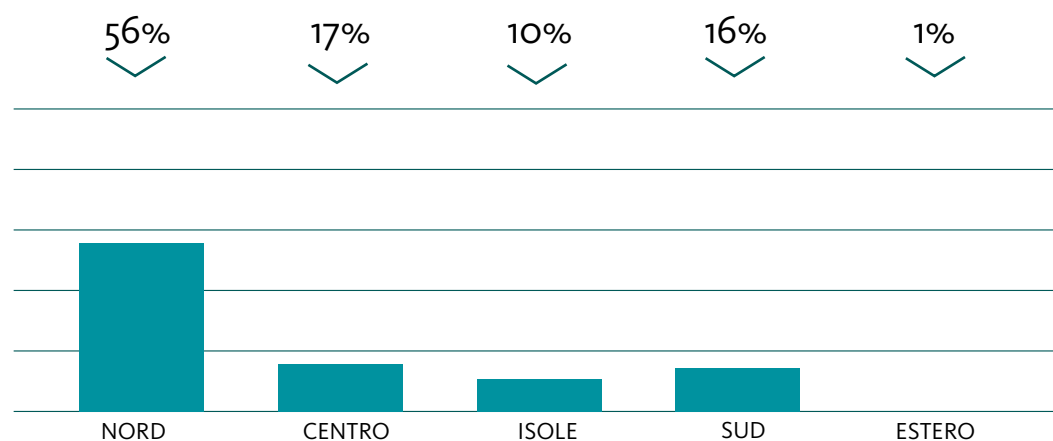
Portafoglio clienti per business line: distribuzione geografica (mln €)²⁰

	31.12.2016				31.12.2017				31.12.2018			
	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Nord	6.343,13	47,3%	17.426,13	53%	7.149,41	48,2%	18.353,64	54,3%	7.098,94	47,3%	17.784,71	56,4%
Centro	1.230,80	9,2%	5.423,84	16,5%	1.431,80	9,7%	5.525,90	16,4%	1.483,93	9,9%	5.360,10	17%
Isole	2.762,95	20,6%	3.991,88	12,1%	2.923,12	19,7%	3.917,99	11,6%	2.995,39	19,9%	3.138,58	9,9%
Sud	2.999,62	22,4%	5.819,10	17,7%	3.276,16	22,1%	5.815,38	17,2%	3.388,04	22,6%	5.132,18	16,3%
Esteri	62,16	0,5%	216,57	0,7%	52,42	0,3%	163,82	0,5%	51,42	0,3%	132,52	0,4%
Totale	13.398,66		32.877,52		14.832,91	-	33.776,73	-	15.017,72	100%	31.548,09	100%

N° clienti per distribuzione territoriale (Retail banking)



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



²⁰ A seguito dell'aggiornamento della metodologia di rendicontazione relativa al portafoglio clienti, da quest'anno i dati sono riportati in valore monetario. Il totale dei clienti (in numero) per business line pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2017 è pari a: Retail Banking 1.922.069, Area bancaria commerciale e Corporate 329.426 al 31.12.17. Per i dati di dettaglio precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>.

4.1 Ascolto dei clienti

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

Nel 2018, il Gruppo BPER ha dato corso a un nuovo e più strutturato percorso di ascolto della propria clientela Privata e dei Piccoli Operatori Economici (POE), con l'obiettivo di monitorarne con continuità il livello di soddisfazione ed i bisogni emergenti, ricavandone indicazioni preziose per alimentare un processo di miglioramento continuo del servizio e della relazione.

Il nuovo impianto prevede l'implementazione di un sistema di monitoraggio e governo del Net Promoter Score ("NPS"), un indicatore che misura la proporzione di "promotori" (clienti che consiglierebbero la banca) rispetto ai "detrattori". Questa nuova attività di ascolto prevede come principale canale di contatto l'utilizzo di survey via mail e ha l'obiettivo di raccogliere i feedback dal maggior numero di clienti possibile. Dalle prime evidenze raccolte, circa 22.000 interviste, si evince che il livello di soddisfazione della clientela è allineato tra i segmenti Family e Personal, mentre è inferiore, anche se comunque positivo, per i clienti POE. Dall'analisi dei dati raccolti è emerso che il possesso dell'Internet Banking è legato ad un livello di soddisfazione maggiore, e la soddisfazione aumenta con il numero di canali utilizzati dal cliente. Anche il numero di contatti da parte del referente accresce la soddisfazione del cliente, mentre i clienti senza referente (o che non percepiscono di averlo) sono i meno soddisfatti.

Indagine di Customer Satisfaction di Gruppo sui Privati

Banca	31.12.2018 ²¹	
	Segmento	NPS ²²
Gruppo BPER	Family	+20%
	Personal	+21%
	POE	+11%

Dal 2016 è attivo il sistema di monitoraggio della qualità di servizio a livello di filiale per la Capogruppo, denominata IESS (Indice di experience e soddisfazione di servizio). L'attività di ascolto continuativa prevede 56.000 interviste telefoniche all'anno dedicate ai clienti privati (modelli di servizio Family e Personal) e POE che frequentano la propria filiale di relazione. Le evidenze raccolte su tutti gli aspetti dell'esperienza all'interno della filiale sono esposte su un portale dedicato con aggiornamento settimanale, che consente ad ogni Manager di filiale di individuare tempestivamente i punti critici relativi al servizio offerto su cui agire. Si riportano di seguito i principali indicatori.

Indagine di Customer Satisfaction di BPER Banca sui Privati

Banca	31.12.2018		
	Segmento	Indice sintetico di CS ²³	NPS
Gruppo BPER	Family	85	+49%
	Personal	84	+46%
	POE	83	+37%

²¹ L'indagine di Customer Satisfaction relativa all'anno 2018 è stata realizzata facendo delle considerazioni differenti rispetto all'anno 2017, pertanto i due dati non sono confrontabili.

²² Il Net Promoter Score è un indicatore che misura la disponibilità dei clienti a raccomandare un prodotto, marca o servizio ed è rappresentato dalla proporzione di "promotori" al netto della quota di "detrattori". I "promotori" sono i clienti che certamente consiglierebbero il prodotto/servizio ai propri amici e colleghi (voti 9 e 10 su una scala 0-10), mentre i "detrattori" sono coloro che non lo consiglierebbero (voti 0-6). I voti 7 e 8 vengono considerati "neutrali" e non rientrano nel conteggio dell'indicatore.

²³ Indice sintetico di customer satisfaction: esprime il grado di soddisfazione del cliente utilizzando una scala da 0 a 100.

L'indagine di customer satisfaction della clientela Imprese del Gruppo BPER è stata svolta ad ottobre 2018 ed è stato ascoltato un campione di 1.600 clienti, 800 imprese con modello di servizio Corporate e 800 imprese con modello di servizio Business PMI. Le Imprese clienti sono mediamente soddisfatte, dimostrano buone intenzioni di comportamento futuro, percepiscono un'immagine istituzionale solida e valutano positivamente soprattutto il Personale (Referente), i processi di Filiale e le soluzioni di finanziamento.

Indagine di Customer Satisfaction di Gruppo sulle Imprese

Banca	31.12.2018		
	Segmento	Indice sintetico di CS	NPS
BPER Banca	Corporate	74	+10,2%
	Business PMI	73,6	+8,2%

L'indagine di customer satisfaction della clientela Private del Gruppo BPER è stata realizzata a novembre 2018 per un totale di 500 interviste. I clienti Private sono soddisfatti del servizio Private Banking del Gruppo BPER e, tra gli aspetti di immagine, riconoscono in primis alle Banche del Gruppo i caratteri di correttezza e coerenza di condotta nel tempo.

La figura del Gestore è molto apprezzata, in termini sia di professionalità sia di relazione.

Indagine di Customer Satisfaction di BPER Banca sulle Imprese

Banca	31.12.2018		
	Segmento	Indice sintetico di CS	NPS
BPER Banca	Private	76,7	+16,2%

Contact Center

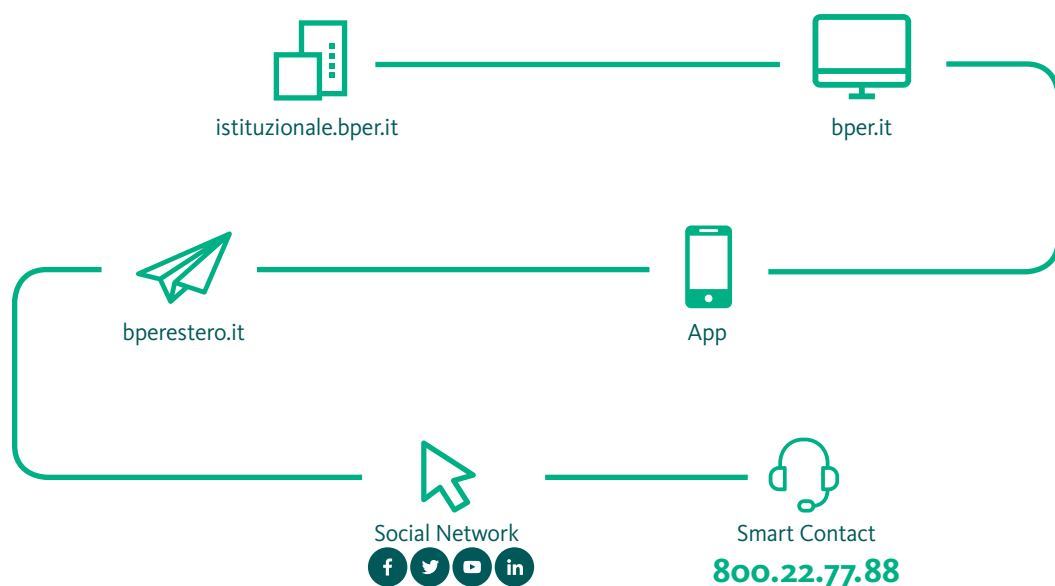
Il Contact Center del Gruppo BPER risponde solo dall'Italia nell'ottica di favorire l'occupazione nazionale e fornire un miglior servizio ai clienti. È però in grado di fornire assistenza ai clienti in 6 lingue oltre all'italiano: inglese, francese, spagnolo, romeno, portoghese e arabo.

A marzo 2017, il Contact Center di BPER Banca ha ottenuto due importanti certificazioni di qualità: UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 15838:2010. Inoltre, l'evoluzione del canale di contatto WhatsApp permette, tramite l'integrazione con la piattaforma Live Person (prima realtà del Finance a livello mondiale) di erogare un servizio di eccellenza nella relazione con i clienti a distanza tramite un profilo Business certificato.

Nel corso del 2018 è stata svolta un'indagine di clima specifica denominata "Conoscere le persone per evolvere l'organizzazione", che ha coinvolto i 3 Poli del Contact Center. L'iniziativa fa parte delle azioni messe in campo nell'ambito della Certificazione di Qualità ISO 9001. Dall'indagine di clima sono emersi ambiti di miglioramento a cui sono seguiti specifici piani di azione che hanno come obiettivo il miglioramento del servizio fornito al cliente tramite l'evoluzione positiva del clima di servizio.

I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

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



Inoltre BPER Banca e il Banco di Sardegna si sono dotate di un assistente virtuale che risponde e dà consigli a tutte le persone che scrivono sui canali digitali. Un sistema di intelligenza artificiale al servizio dei clienti.

"Dotti" e "Pinti" attualmente presenti rispettivamente solo sul sito bper.it e bancodisardegna.it rispondono attraverso una navigazione guidata.

Progetto Spoke Light del Banco di Sardegna

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

È stato avviato un progetto destinato a migliorare la vendita di servizi o prodotti complementari attraverso un miglioramento dell'offerta, semplificata e focalizzata in base alla vocazione territoriale (privati, agroalimentare, turismo), e migliorando la comunicazione mettendosi nei panni del cliente e parlando un linguaggio chiaro e semplice. Anche il layout delle filiali e le comunicazioni ad esso destinate sono state ridisegnate con questi criteri. Sono stati messi a punto anche:

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

Il progetto è partito in test con le prime 20 filiali pilota, i risultati in termini di miglioramento del cross selling (vendita di prodotti complementari) e di crescita della qualità della relazione con il cliente hanno determinato l'estensione del progetto ad altre 39 filiali. Dopo la fase formativa specifica, effettuata sulla base dei fabbisogni formativi rilevati per ciascuno dei collaboratori, è prevista la fase di roll out a inizio anno 2019.

Inoltre, al fine di migliorare la value proposition nei confronti di determinati target di clientela (ad esempio i teenager) e potenziare i canali remoti per agevolare l'accesso ai servizi bancari, è in corso lo sviluppo del nuovo sito commerciale e del mini-sito mutui.

Gestione reclami

La tempestiva e corretta gestione di reclami e lamentele rappresenta uno strumento di fondamentale importanza per una corretta gestione dei rapporti con i clienti. L'accurata analisi dei reclami permette infatti di evidenziare possibili aree di miglioramento nei servizi e fornire opportunità di recupero e fidelizzazione del cliente insoddisfatto.

4.2 Innovazione di servizio

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

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

Prestiti Digital	<p>Offerta a Distanza tramite Contact Center: il cliente Family può sottoscrivere un prestito personale tramite proposta da un operatore del Contact Center (grazie a campagne dedicate o direttamente su richiesta del cliente) e concludere la sottoscrizione del prestito firmando la proposta su Smart Web tramite il processo di Firma Digitale.</p> <p>Self: il cliente può sottoscrivere un prestito personale in autonomia, facendo una simulazione di prestito sul proprio Smart Web o tramite app Smart Mobile (sceglie la tipologia più adatta a sé e firma il contratto direttamente su Smart Web tramite Firma Digitale).</p>
Offerta a Distanza Fondi	<p>Offerta a Distanza tramite Contact Center: il cliente Family può sottoscrivere Fondi e Sicav (Arca Sgr, BPER Sicav, Etica Sgr) tramite la consulenza a distanza in materia di investimenti da parte degli operatori di Contact Center. Il servizio permette di fare investimenti in autonomia da remoto firmando digitalmente su Smart Web.</p>
Firma Digitale	<p>La Firma Digitale è il servizio che permette al cliente di acquistare i prodotti e i servizi disponibili in Smart Web e tramite Contact Center, direttamente online da remoto. Consente infatti la sottoscrizione di contratti e la vendita di prodotti a distanza. La firma dei documenti avviene in formato digitale, garantendo l'autenticità della sottoscrizione da parte del cliente e la non modificabilità del documento. Abilita l'invio delle comunicazioni da remoto durante il processo di sottoscrizione, assicura elevati livelli di sicurezza sia per la banca che per il cliente e permette la gestione dei documenti in modalità paperless (non è più necessario stampare fogli).</p>
Amazon Locker	<p>Grazie alla partnership con Amazon.it, è iniziato il programma di installazione degli Amazon Locker in alcune nostre sedi e filiali. I punti self-service per il ritiro dei pacchi spediti da Amazon.it sono situati in aree accessibili a tutti. L'installazione dei Locker nei nostri locali diventa un modo innovativo per fidelizzare i clienti, far conoscere il nostro brand e avvicinare nuovi clienti al Gruppo. A dicembre 2018 sono 42 i Locker installati.</p>
Migrazione utenze di Cassa di Risparmio Saluzzo	<p>È stato riutilizzato il processo già sviluppato l'anno scorso per la migrazione delle utenze multicanali Carife. Il processo per gestire la migrazione delle utenze multicanalità della CR Saluzzo all'internet banking e Smart Web è interamente online. In pochi passaggi il cliente della CR Saluzzo può identificarsi caricando il proprio documento, sottoscrivere il contratto di multicanalità tramite Firma Digitale e accedere alla propria utenza Smart Web (dove potrà visualizzare i contratti firmati nella sezione apposita "Documenti").</p>
Aggiornamento del documento di identità tramite Smart Web	<p>Possibilità per il cliente di inserire su Smart Web il proprio documento di identità aggiornato, caricando le foto fronte/retro e inserendo solo i dati indispensabili.</p>

Possibilità per il cliente di pagare i bollettini postali tramite App Smart Mobile sia su smartphone che su tablet.

4.3 Gestione della relazione con i clienti

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

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

Il sistema poggia su tre tipologie di presidi:

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

Le disposizioni delle Autorità di Vigilanza in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari definiscono, tra l'altro, standard generali per la redazione dei documenti informativi predisposti per la clientela (struttura dei documenti, informazioni essenziali, scelte lessicali, standardizzazione) e per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, disciplinando anche obblighi di natura organizzativa e di controllo per il rispetto della disciplina di trasparenza e per la correttezza nei rapporti con la clientela. Queste regole sulla trasparenza si affiancano a quelle previste per l'offerta di servizi di investimento, disciplinata dal Testo Unico della Finanza (TUF), o di prodotti assicurativi o alle previsioni contenute nel Codice del Consumo.

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

- del ruolo ricoperto, in qualità di Produttore o di Distributore
- delle modalità di identificazione del mercato di riferimento (target market)
- dei canali di distribuzione adeguati

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

4.4 La trasparenza verso i clienti

La trasparenza nella relazione è governata da processi interni di presidio e normative di riferimento che disciplinano i rapporti con gli stakeholder. La normativa e le regole di trasparenza bancaria sono state recepite da un processo organizzativo che prevede un iter di approvazione rigido, funzionale alla redazione e pubblicizzazione di materiale pubblicitario conforme alla legislazione.

Il processo, esteso su tutto il Gruppo BPER, è frutto di una cultura aziendale condivisa improntata alla volontà di dare ai clienti tutte le informazioni utili per orientarsi tra i prodotti bancari, finanziari e assicurativi. Un cliente consapevole è, infatti, in grado di compiere scelte a loro volta consapevoli che permettono di costruire una relazione banca/cliente duratura, solida e fiduciaria. Il rispetto delle norme tutela la banca dai rischi di contenzioso con la clientela, da quelli reputazionali e, in ultimo, dal rischio di rilievi e sanzioni delle Autorità di Vigilanza. I materiali di comunicazione seguono quindi criteri standard di impaginazione, di struttura dei documenti e di chiarezza sintattica e lessicale. Le informazioni pubblicitarie sono comprensibili per il target di riferimento e diffuse con il canale di comunicazione più adeguato.

Un esempio concreto di quanto sopra descritto è il sito bper.it, rinnovato completamente lo scorso anno. Il sito si adegua alle esigenze e alle ricerche degli utenti, mostrando i prodotti e servizi a lui più adatti. Inoltre, per essere sempre disponibili, chiari e trasparenti sono stati inseriti nel sito dei tool attraverso i quali l'utente può entrare in contatto in qualsiasi momento con la banca: esempio la chat e un form per la richiesta di appuntamento con la filiale.

Le regole di redazione dei contenuti e di promozione dei prodotti e servizi, di conseguenza, esprimono il nostro posizionamento e rispettano una puntuale strategia di brand con la massima attenzione alle persone e il rispetto per le loro scelte ed esigenze.



BPER:
Banca

Privati Imprese e Professionisti Private Banking Perché BPER Sito Istituzionale

Cerca Parla con noi Filiali Accedi

Carta Conto

La prepagata che sa fare il conto corrente.
Richiedila online.

Vai alla pagina

Ciao sono Dotti, assistente virtuale! Troviamo insieme il prodotto per:

- Cominciare
Conti e Carte
- Realizzare
Prestiti e Mutui
- Accrescere
Risparmio e Investimenti
- Proteggere
Assicurazioni e Previdenza

Le regole di comunicazione di brand e marketing

La Capogruppo utilizza standard elevati di trasparenza in tutti gli strumenti di comunicazione commerciale, come ad esempio email marketing (DEM o DM), siti web, eventi, cataloghi e brochure.

L'obiettivo è quello di aiutare le persone a scegliere consapevolmente e a comprendere il ruolo della banca nel più ampio sistema finanziario. I contenuti pubblicitari sono sviluppati per dare strumenti e informazioni utili per permettere ai clienti di orientarsi nel complesso mondo bancario. Con questa logica, dal 2017 la banca ha adottato una Procedura Organizzativa di Gruppo sugli Annunci Pubblicitari che disciplina gli ambiti e i presidi di competenza degli uffici coinvolti nei processi e definisce i requisiti per impostare la comunicazione del prodotto. La procedura è governata dalla Capogruppo, che ha un ruolo di presidio sulle attività di tutte le società e banche del gruppo.

La stessa disciplina e le stesse regole di comportamento sono trasmesse ai colleghi di filiale, e sono:

- diligenza nel perseguimento degli obiettivi commerciali, nel rispetto dei requisiti di tutela del consumatore
- conoscenza dei prodotti
- attenzione al cliente.

I prodotti e i servizi offerti dalla banca possono essere promossi da campagne di comunicazione nazionali o territoriali gestite dal Servizio Marketing Strategico della Direzione Generale.

Le Direzioni Territoriali possono suggerire campagne commerciali ad hoc da sviluppare sui propri territori, ma la strategia, il coordinamento e il presidio sulle attività locali resta in capo all'Area Comunicazione della Direzione Generale. Il presidio e il rispetto della normativa vigente e della Procedura Organizzativa di Gruppo sugli Annunci Pubblicitari sono tutelati, pur nel rispetto degli ambiti di autonomia territoriale.

Sempre per rispettare le logiche di trasparenza, la banca ha definito in modo puntuale il processo con cui gli addetti alla vendita possono contattare e promuovere i prodotti e servizi.

Aperitivi Finanziari

Per accrescere la consapevolezza dei clienti sul mondo della finanza e degli investimenti BPER Banca, in partnership con alcune Società prodotte, ha attivato incontri di cultura finanziaria denominati "Aperitivi Finanziari".

Il format ha visto l'alternarsi di momenti dedicati agli aggiornamenti sulle dinamiche dei mercati finanziari a momenti d'intrattenimento che avevano l'obiettivo di valorizzare la cultura del territorio e gli aspetti che lo caratterizzano.

Punti Cardinali

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

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

Nel decalogo sono stati definiti i Punti Cardinali della Customer Experience, dodici principi guida per la progettazione dell'esperienza di servizio del cliente di BPER Banca raccolti in un Abaco dei Punti Cardinali della Customer Experience: Coerenza, Comprensione, Customizzazione, Distintività, Valore per il Cliente, Emozionalità, Experience 360°, Chiarezza, User Experience, Misurabilità, Testing, Apprendimento Continuo. Dodici

riferimenti operativi da seguire in ognuna delle quattro fasi della progettazione degli elementi del servizio al cliente, Conosco, Penso, Progetto, Imparo, per un circolo virtuoso continuo, indirizzato a una Customer Experience di eccellenza.

New Concept

Nell'ambito del piano di rinnovamento, in atto da diversi anni, mirato a una definizione sempre maggiore dell'identità, dei valori e della promessa del brand, è proseguito nel 2018 il progetto di restyling delle filiali secondo il modello New Concept.

Non si tratta di una semplice ristrutturazione delle dipendenze, ma di un percorso innovativo orientato alla centralità delle persone, una rivisitazione radicale degli spazi che va in una direzione di apertura, di crescita e di eccellenza.

La nuova filiale della banca offre al visitatore un'esperienza coinvolgente, con un'identità fortemente caratterizzata secondo lo stile del brand BPER Banca.

Seguendo questa filosofia, le nuove dipendenze sono state ripensate per facilitare l'ascolto, per favorire un dialogo aperto e paritario; sono state quindi eliminate le barriere e i banconi, per essere vicini alle persone, per instaurare una relazione forte con i visitatori della filiale. Una relazione che parta dall'ascolto e che sia basata su un dialogo aperto e alla pari.

Si dà vita così a una dimensione diversa, una nuova dimensione, dove le persone si sentono immediatamente accolte e guidate. Dove diventa ancora più facile muoversi ed esplorare e dove si viene spronati all'interazione e alla scoperta, assicurando comunque elevati standard di sicurezza, grazie all'utilizzo di moderne soluzioni tecnologiche.

Le innovazioni introdotte riguardano tutte le dimensioni dell'esperienza del cliente: dalla comunicazione alla gestione dei flussi e dell'attesa, dalla scoperta di nuove modalità nel rapporto con la banca, all'attività di consulenza.

Il nuovo modello assume così un impatto diretto in una serie di elementi della relazione in filiale: dal presidio dell'accoglienza, all'organizzazione dei flussi in funzione del bisogno espresso, alla gestione attiva dell'attesa; sono completamente ripensati la relazionalità e il servizio al Cliente, la comunicazione è rivista in nuove modalità interattive e personalizzabili e anche l'operatività di cassa assume nuove forme.

Il ripensamento degli spazi e delle tecnologie ha un impatto considerevole anche su alcune variabili a impatto sociale e ambientale: una notevole riduzione del contante, l'eliminazione quasi totale dell'uso della carta e delle stampanti (fatti salvi gli obblighi contrattuali e di legge) grazie all'utilizzo dei presidi di nuova tecnologia e la sensibile riduzione dell'utilizzo energetico (per mq), garantito dalla eliminazione delle barriere interne ed esterne.

4.5 Privacy e protezione dei dati

Nel corso del 2018 il Gruppo BPER ha mantenuto costante il suo impegno nella tutela della privacy ovvero della riservatezza e sicurezza dei dati personali dei propri clienti e dipendenti, assicurando un alto livello di protezione da furti e perdite di dati.

Il Gruppo ritiene infatti che la protezione delle risorse informatiche e delle informazioni con esse gestite, sia un aspetto di rilevante importanza e criticità al fine di salvaguardare il valore esistente e la capacità di creare valore in futuro, in termini di competitività, profittabilità e crescita; pertanto il mantenimento di un adeguato livello di protezione costituisce un elemento significativo da considerare e preservare nel processo di sviluppo e operatività aziendale, come indicato nella Policy di Gruppo per la sicurezza informatica.

Le Banche hanno proseguito le attività di adeguamento dei processi aziendali e dei propri sistemi informativi, già avviate dai primi mesi del 2017, la conformità con il Regolamento Europeo 2016/679 - GDPR – divenuto applicabile dal 25 maggio 2018 che riconosce nuovi diritti agli interessati.

Il progetto ha interessato tutte le società del Gruppo e ha avuto come esito un aggiornamento del modello organizzativo per il governo dei dati, la designazione di una nuova figura, il Data Protection Officer (DPO), la valutazione dei rischi di protezione dei dati e di tutela delle libertà fondamentali degli interessati, l'implementazione del registro delle attività di trattamento, il rafforzamento delle misure di sicurezza e la gestione delle richieste di esercizio dei diritti individuali tra cui i diritti di accesso, portabilità,

cancellazione, limitazione e opposizione al trattamento.

Con il nuovo modello organizzativo in data 12 aprile 2018 è stato costituito l'ufficio Privacy e Data Protection ed è stato nominato un unico DPO per il Gruppo BPER, con esclusione di BPER Bank Luxembourg S.A.

In data 20 dicembre 2018 è stata deliberata dal CdA della Capogruppo la revisione della Policy in materia di trattamento dei dati personali che, in coerenza con l'aggiornamento del modello organizzativo, prevede la presenza di un unico Delegato privacy in BPER Banca e in ciascuna società italiana in perimetro, individuato nell'Amministratore Delegato (se presente) o nel Direttore Generale. Nelle Banche e Società del Gruppo viene identificata la figura del Privacy Contact Aziendale, incaricata di svolgere compiti di raccordo informativo e rappresentanza del DPO del Gruppo; per le banche italiane del Gruppo è inoltre prevista la figura del Privacy Specialist Aziendale, incaricato di svolgere compiti operativi e di raccordo informativo, in stretto contatto con l'Ufficio Privacy e Data Protection della Capogruppo.

Contestualmente, nel corso del 2018, sono stati erogati dal Gruppo 16 corsi sulla privacy a 2.125 fruitori, per un totale di 7.775 ore di formazione, a conferma dell'elevato livello di attenzione che il Gruppo ripone su queste tematiche.

Nel 2018 sono pervenuti al Gruppo BPER 12 reclami relativi alla violazione della privacy clienti.





5. Sviluppo di un portafoglio etico e green

5.



5.1 Offerta adeguata e responsabile

Integrità e sostenibilità per il Gruppo BPER costituiscono valori fondanti. Rappresentano da sempre i principi a cui tutti i membri dell'organizzazione ispirano i propri comportamenti, nella convinzione che soltanto perseguendo l'eccellenza nel servizio ai Clienti e l'attenzione al territorio in cui operiamo, possa essere generato valore per il Gruppo, per i suoi azionisti e, in generale, per tutti gli stakeholder. Seguendo questa vision, etica e sostenibilità sono dei veri e propri driver di successo e di affidabilità nel breve, medio e lungo periodo. Per lo sviluppo del proprio portafoglio di prodotti etici, con ricadute sociali o di riduzione degli impatti ambientali il Gruppo utilizza le stesse procedure individuate per la realizzazione di prodotti tradizionali.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Rating di legalità

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

Nel 2018, le Banche del Gruppo²⁴ hanno registrato 290 richieste di finanziamento da controparti dotate di rating di legalità. Solo in due casi, il rating di legalità non ha comportato benefici, prevalendo una valutazione sul merito creditizio della controparte, che, nei casi specifici, non era adeguato. Tutte le richieste accolte hanno potuto beneficiare di condizioni economiche migliorative e in 191 casi anche di una riduzione dei tempi di delibera.

5.2 Prodotti e servizi etici

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

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

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

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

A tal proposito le banche del Gruppo sono in procinto di applicare il carattere braille su tutte le carte di credito, di debito e prepagate offerte alla clientela, per consentire ai non vedenti e agli ipovedenti una maggiore riconoscibilità dello strumento.

²⁴ Il dato non comprende la Cassa di Risparmio di Saluzzo.

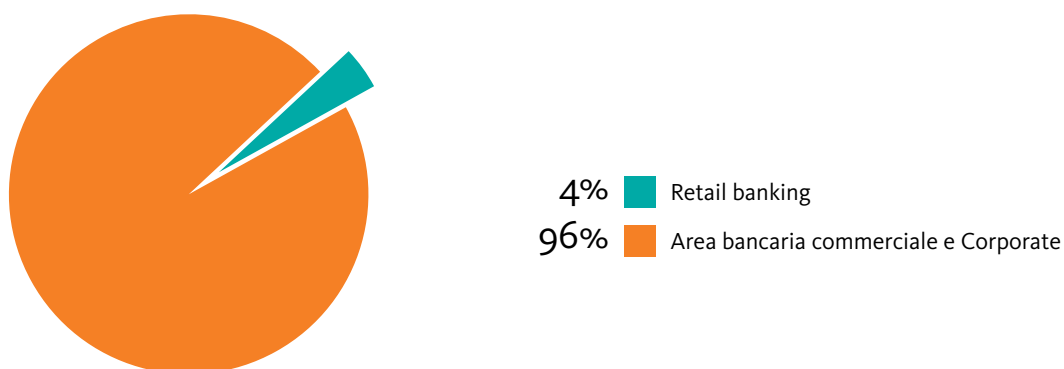
Benvenuto in banca di ABI

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

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

In questo ambito BPER Banca – sensibile, per vocazione alla crescita del territorio in cui opera e alla prosperità delle famiglie e delle imprese che vi risiedono – ha avviato, da diversi anni, un programma di educazione finanziaria rivolto ai privati e di consulenza, ad elevato valore aggiunto, indirizzato a imprese.

5.2.1 Prodotti e servizi con finalità sociali



Prodotti e servizi con finalità sociali²⁵

	Unità di misura	31.12.2017		31.12.2018	
		Totale	%	Totale	%
Retail banking	n. transazioni	712		1.090	
	Valore erogato (€)	4.504.593	1%	15.588.201	4%
Area bancaria commerciale e Corporate	n. transazioni	2.284		2.002	
	Valore erogato (€)	445.488.122	99%	398.919.810	96%
Totale	Valore erogato (€)	449.992.715		414.508.011	

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

²⁵ A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione i dati 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità riferiti al numero di pratiche. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

Microcredito

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

- supporto alla definizione della strategia di sviluppo del progetto finanziato e all'analisi di soluzioni per il miglioramento dello svolgimento dell'attività
- formazione su tecniche di amministrazione d'impresa, sotto il profilo della gestione contabile, finanziaria e del personale
- formazione sull'uso delle tecnologie più avanzate per innalzare la produttività dell'attività
- supporto alla definizione dei prezzi e delle strategie di vendita, con l'effettuazione di studi di mercato
- supporto per la soluzione di problemi legali, fiscali e amministrativi, ed erogazione delle informazioni circa i relativi servizi disponibili sul mercato
- supporto all'individuazione e diagnosi di eventuali criticità dell'implementazione del progetto finanziato.

Il Gruppo BPER ha messo a disposizione un **plafond di € 75.000.000** per promuovere l'attività.

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

Sono diverse le iniziative di supporto al Microcredito attivate in collaborazione con associazioni e Enti religiosi. Particolare attenzione merita il progetto in collaborazione con la Diocesi di Modena chiamato "La Fabbrica dei Talenti" che, accanto alle attività di Microcredito, finalizzate al pagamento delle utenze domestiche arretrate di persone in difficoltà, intende responsabilizzare i beneficiari degli aiuti coinvolgendoli in percorsi lavorativi e/o di utilità sociale in un'ottica di welfare generativo.

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

Pratiche di Microcredito Imprese erogate

su BPER Banca, Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Bra – ENM

	N. di transazioni 2017	Importi erogati 2017	N. di transazioni 2018	Importi erogati 2018
Banco di Sardegna	17	€ 164.000	163	€ 3.881.103
BPER Banca	70	€ 1.078.830	329	€ 7.672.326
Cassa di Risparmio di Bra	-	-	2	€ 40.000
Totale complessivo	87	€ 1.242.830	494	€ 11.593.429

Finanziamenti per imprese

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

Fin PMI

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

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

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

Innovfin

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

Mutuo con fondi BEI

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

Fin Sabatini

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

Finprogex

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

Fin Short Term

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

Prestito aziendale - professionale - "Fin job"

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

Special Credit

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

Fin PMI imprenditoria femminile

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

Soluzione welfare

È il servizio di BPER Banca dedicato alle piccole e medie imprese. Il payoff di BPER Banca «Vicina. Oltre le attese.» si sposa con l'idea di far percepire BPER Banca non solo come un soggetto che eroga credito o che offre servizi finanziari, ma anche e sempre di più come un partner che mette a disposizione soluzioni e competenze per stimolare bisogni e accompagnare famiglie e imprese nella ideazione e realizzazione dei progetti di crescita e miglioramento. In questo contesto, BPER Banca si candida per sostenere le imprese in tutto ciò che concerne la sensibilità verso la ricerca e lo sviluppo di migliori condizioni di lavoro. Le normative fiscali, rappresentano un passo importante per favorire la costruzione di un insieme di servizi di welfare più efficiente, di qualità e con costi sostenibili in grado di facilitare la conciliazione vita-lavoro e contribuire ad un sistema sempre più aderente ai bisogni dei cittadini. L'intesa siglata fra BPER Banca, Willis Towers Watson e SiSalute mette a disposizione una piattaforma di servizi evoluti per il welfare dedicati ai dipendenti delle piccole e medie imprese. La piattaforma, personalizzabile, semplice da usare e disponibile da pc, tablet e smartphone, mette a disposizione dei dipendenti delle imprese uno strumento per convertire in autonomia il premio aziendale. Un team di professionisti di BPER Banca, specializzati in temi commerciali e fiscali, è affiancato dagli esperti di Willis Towers Watson e SiSalute, per le rispettive competenze, garantisce una consulenza completa e di valore per le imprese interessate alla piattaforma. Il progetto contribuisce alla crescita del tessuto sociale ed economico del territorio, portando innovazione, incremento alla produttività delle imprese e un reale vantaggio economico per i suoi dipendenti. Il servizio è disponibile sul tutto il territorio nazionale da aprile 2018. Con la finalità di sviluppare competenze sempre più approfondite in materia welfare, la banca, a seguito del lancio del servizio a livello nazionale, ha attivato una campagna di formazione in collaborazione con i partner del progetto a favore dei propri dipendenti, garantendo in questo modo l'erogazione di una consulenza adeguata ed approfondita alle imprese interessate. A conferma della qualità del servizio erogato, in occasione della quinta edizione degli Italy Protection Awards, tra i premi definiti con attività di business intelligence di EMF group è stato premiato il portale di BPER Banca, SiSalute e Willis Towers Watson, che ha ricevuto il riconoscimento per l'innovazione della piattaforma dei servizi evoluti dedicati al welfare aziendale. Il posizionamento della banca è inoltre confermato da una serie di workshop gratuiti a favore delle imprese interessate al servizio.

Conti correnti

Conto di Base

Le caratteristiche del conto sono state definite dalla Convenzione stipulata tra Ministro dell'Economia e delle Finanze, Banca d'Italia, ABI, Poste Italiane e Associazione Italiana Istituti di Pagamento e di moneta elettronica.

È riservato ai nuovi clienti non bancarizzati o con esigenze di operatività limitata. Nello specifico, è destinato a clienti consumatori, residenti in Italia o nell'Unione Europea, senza discriminazioni e a prescindere dal luogo di residenza (compresi anche i consumatori senza fissa dimora e richiedenti asilo); risponde a finalità di inclusione finanziaria con operatività limitata e presenta una struttura di costi semplice, trasparente e facilmente comparabile. È facoltà della banca riservarsi di effettuare i dovuti controlli di bancabilità sul potenziale cliente in ottemperanza alle prescrizioni normative vigenti.

L'offerta è declinata nelle seguenti soluzioni:

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

Conto corrente Terzo Settore “Non onlus”

È dedicato a clienti non consumatori appartenenti al terzo settore: associazioni di volontario, cooperative sociali, associazioni di volontariato di protezione civile, associazioni di promozione sociale, associazioni sportive dilettantistiche, associazioni dei consumatori e degli utenti, società di mutuo soccorso, organizzazioni non governative e imprese sociali. In generale è rivolto a organizzazioni o enti del terzo settore che svolgono attività di interesse generale non riconducibili ad un valore economico o per le quali il riscontro economico è solo una conseguenza delle loro attività, non una finalità.

Conto corrente Terzo Settore “Onlus”

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

Prodotti specifici sono stati creati per minorenni e giovani

Conto 13-17 anni

Per i teen con abbinata una carta prepagata - BPER CARD PAY UP TEEN - ricaricabile e nominativa per clienti under 18.

Deposito a risparmio GRANDE!

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

Prestito personale GRANDE!

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

GRANDE! Vita tutela dei tuoi cari e serenità per tutta la famiglia

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

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

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

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

Carta corrente nominativa Erasmus Student Network gratuita

BPER Banca ha sottoscritto l’accordo con E.S.N. Italia (Erasmus Student Network), associazione che si occupa di offrire, tra i vari servizi, l’assistenza necessaria agli studenti internazionali che vengono in Italia e a quelli Italiani che si trasferiscono altrove per completare i loro studi.

Carte prepagate etiche

Create per supportare associazioni di rilevanza nazionale impegnate in vari settori dell’attività di raccolta fondi e dedicate alla clientela sensibile al tema della solidarietà; una parte delle commissioni di acquisto e di quelle legate alle transazioni è devoluta a favore delle associazioni partner:

- Amnesty International
- Emergency
- Telefono Azzurro.

Oltre a queste si annoverano ulteriori progetti di partnership solidali a carattere più locale, come:

- Emporio solidale il Mantello di Ferrara
- Mission Card
- We Love Sport
- Progetto profughi Reggio Emilia.

Polizza auto con scatola nera

Arca Motor Box è il dispositivo tecnologico che arricchisce la polizza auto di Arca Assicurazioni "Tutto Tondo". Con Arca Motor Box, in base al kit scelto, il cliente ha a disposizione molti servizi: può contare su un'assistenza 24 ore su 24, può ritrovare più facilmente la sua auto in caso di furto, può difendersi in caso di tentata truffa o sanzione e può usufruire di altri Servizi a Valore Aggiunto (servizi telematici innovativi a supporto del cliente che consentono anche un risparmio sul costo del servizio).

Lo scopo è offrire al cliente ancora più protezione, sicurezza e assistenza quando è al volante della sua auto. Grazie alla continua trasmissione delle informazioni ad una centrale operativa, alla possibilità di garantire la perfetta geolocalizzazione, al rilevamento delle sollecitazioni sul veicolo e alla sua memoria interna per l'elaborazione dei dati, Arca Motor Box permette di ricostruire in modo oggettivo la dinamica di un incidente.

Prestito senza barriere

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

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

Il finanziamento è complementare a tutto quanto già coperto gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale (carrozine, protesi e quant'altro possa rientrare nell'area sanitaria) o riconosciuto da eventuali Leggi Regionali.

Il prestito finanzia, ad esempio, ausili tecnici alla mobilità (stampelle, sollevatori, stabilizzatori, ecc...), ausili per la vita quotidiana (utensili ad hoc per la casa, apparecchi specifici per praticare hobby e sport, ecc...), oggetti per la cura personale, ausili informatici (riconoscimenti vocali, tastiere ad hoc, software didattici, ecc...), ausili per l'accessibilità ambientale (installazione di un sistema di domotica in casa, sensori, porte scorrevoli automatiche, ecc...), comunicatori (alfabetici, simbolici, ecc...).

Cessione del quinto

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

Resto al Sud

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

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

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

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

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

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

A copertura dell'investimento è previsto un contributo c/capitale del 35% e un finanziamento agevolato per la restante quota del 65%, con rimborso a tasso fisso in otto anni, di cui due anni di pre-ammortamento. Il Finanziamento, concesso dalle banche convenzionate, gode di garanzia eleggibile di Mediocredito Centrale dell'80% gratuita ed automatica. Vista l'importante dotazione finanziaria (1,25 miliardi di euro), si prevede che il bando resterà aperto per almeno quattro anni.

Prodotti e servizi etici del Banco di Sardegna

In coerenza con le strategie di Gruppo, il Banco di Sardegna ha ampliato il proprio portafoglio prodotti offrendo delle soluzioni specifiche. Di seguito si riportano le principali.

Mutui con Fondo di Garanzia per la Prima Casa

Il Banco aderisce al Protocollo d'Intesa, sottoscritto tra ABI e MEF, per la costituzione del Fondo di Garanzia Prima Casa, previsto dal Decreto Interministeriale del 31 luglio 2014. Tale accordo prevede la concessione di una garanzia statale nella misura del 50% della quota capitale su operazioni di mutuo ipotecario finalizzate all'acquisto, anche con accollo da frazionamento, all'acquisto con interventi di ristrutturazione di immobili da adibire ad abitazione principale del mutuatario. Lo strumento è dedicato a tutte le persone fisiche, consumatori con particolare attenzione ai cosiddetti "Soggetti Prioritari", a cui il gestore del Fondo (Consap), in presenza di più domande di ammissione alla garanzia pervenute nella stessa giornata, attribuisce priorità. Nello specifico si tratta di:

- giovani coppie
- nuclei familiari monogenitoriali con figli minori
- conduttori di alloggi di proprietà degli Istituti autonomi per le case popolari
- giovani di età inferiore ai 35 anni titolari di un rapporto di lavoro atipico di cui all'art. 1 della Legge 28 giugno 2012, n. 92.

Finanziamenti FIN TUR

Finanziamenti concessi secondo varie forme tecniche (a breve e a medio/lungo termine) hanno la caratteristica di prevedere piani di rimborso personalizzati che tengono conto della stagionalità degli incassi delle imprese che operano nel settore turistico e presentano l'indubbio vantaggio di evitare le crisi di liquidità che le imprese che operano in mercati stagionali spesso affrontano. Questi strumenti presentano un importante rilievo socio-economico per il settore turistico, contribuendo a generare positive ricadute sia sulle aziende dirette beneficiarie dei finanziamenti sia per l'indotto.

Finanziamenti LEB

Nel 2018 è proseguito il perfezionamento delle facilitazioni creditizie di vario genere (BT, MT e MLT) concesse alle Imprese di elevato standing per favorire il rafforzamento patrimoniale e la corretta esecuzione degli investimenti; mediante la concessione di finanziamenti LEB (Limited Edition BCE), le aziende beneficiarie possono accedere al credito a tassi e condizioni particolarmente vantaggiosi. Le diverse forme tecniche disponibili permettono di finanziare numerose esigenze aziendali: dal finanziamento del circolante, all'import, all'export in genere, fino alla concessione di finanziamenti a BTe MT destinati a mera liquidità aziendale. Nella seconda parte del 2018, mediante l'iniziativa BIG Leb, in sintonia con quanto implementato dalla Capogruppo, è stata promossa l'offerta commerciale di finanziamenti LEB per tranche di importo rilevante a condizioni particolarmente vantaggiose. La snellezza operativa unita a tassi di mercato altamente competitivi ne hanno fatto uno strumento di indubbio impatto socio economico.

Fondo R&I

Istituito in collaborazione con il MIUR e la BEI per promuovere investimenti in Ricerca e Innovazione nelle Regioni del Sud Italia: Sardegna, Abruzzo, Molise, Campania, Calabria, Puglia, Sicilia e Basilicata. Il Fondo è stato assegnato al Banco di Sardegna dalla BEI,

ad esito di una gara internazionale, con una dotazione di 62 milioni di euro. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di contribuire a ridurre il divario esistente in materia di Ricerca e Innovazione tra il Sud d'Italia e il resto del Paese.

Il Banco, in qualità di responsabile del Fondo stesso, gestirà la valutazione dei progetti per la concessione delle risorse disponibili sotto forma di finanziamenti e investimenti in Equity, a cui potranno essere associate ulteriori risorse di co-finanziamento da parte del Banco o da soggetti da esso attivati.

I beneficiari potranno essere grandi, medie e piccole imprese, centri di ricerca, università e istituti pubblici e privati. Gli ambiti d'investimento riguardano diversi settori: aerospazio, agrifood, economia del mare; chimica verde, design, creatività e made in Italy, energia, fabbriche intelligenti, mobilità sostenibile, salute, comunità intelligenti, sicure e inclusive; tecnologie ambientali e tecnologie legate al patrimonio culturale.

Fondi per calamità naturali

A seguito degli eccezionali eventi meteorologici che, a partire da inizio ottobre, hanno colpito la Sardegna, il Banco ha stanziato un plafond di 50 milioni di Euro a favore di imprese e famiglie per porre in essere velocemente e con snellezza operativa una serie d'interventi finanziari a sostegno per dare una risposta immediata e fronteggiare situazioni di emergenza e difficoltà che possono influire sull'andamento dell'attività commerciale ed economica.

Progetto Start Cup

Nell'ambito delle iniziative a sostegno delle Start Up il Banco è stato partner e sponsor premio organizzato dalla PNcube, associazione che riunisce gli incubatori e le business plan competition accademiche italiane con l'obiettivo di stimolare la nascita e accompagnare al mercato nuove imprese ad alto contenuto di conoscenza di provenienza universitaria. Start Cup consente ai primi tre progetti classificati di accedere al Premio Nazionale dell'Innovazione (PNI) giunto nel 2018 alla sua sedicesima edizione. Oltre a sponsorizzare il progetto il Banco ha contribuito all'attività di scouting e mentoring e che alla valutazione dei business plan.

Valore casa Ollolai

Il Banco, a Novembre 2018 ha deciso di affiancare l'iniziativa, partita dal Comune di Ollolai e prevista nella L.R. 8 del 2015, con uno strumento creditizio studiato ad hoc, teso a facilitare i progetti di coloro che decidono di credere in un nuovo corso dei centri storici della Sardegna, contrastando il progressivo spopolamento e rivitalizzando la comunità. Il progetto permetterà di accedere a un prestito fino a 50 mila euro a condizioni vantaggiose e senza garanzie ipotecarie a coloro che vorranno ristrutturare case acquistate a un euro. Alcuni Enti pubblici territoriali, sulla base dell'esperienza maturata con tale iniziativa, hanno manifestato interesse a replicare l'intervento.

Moratorie ABI PMI a favore di famiglie e delle imprese

Nell'ambito delle politiche di sostegno al territorio, il Banco di Sardegna ha supportato le imprese nel periodo di crisi economica. Da giugno 2014 ha aderito, in continuità con il Gruppo, alla proroga della moratoria ABI PMI, dando continuità in particolare, fra i vari strumenti previsti, alla sospensione del pagamento della quota capitale e all'allungamento della durata dei mutui, consentendo una maggiore liquidità al mondo imprenditoriale. Operazioni simili sono state portate avanti nel 2018, anche con caratteristiche differenti alla moratoria ABI, c.d. moratoria interna, per consentire alle imprese di superare periodi di difficoltà finanziaria.

SFIRS Fondo Regionale di Garanzia

Prosegue la concessione dei finanziamenti assistiti dal Fondo di Garanzia Regionale (L.R. n.1/2009). I Soggetti beneficiari sono le imprese in possesso dei parametri dimensionali per l'accesso agli Aiuti di Stato destinati alla PMI. Si tratta di finanziamenti concessi attraverso varie forme tecniche, assistiti dalla garanzia della Regione Sardegna concessa gratuitamente al beneficiario. Anche questo è un importante strumento che consente

l'accesso al mercato creditizio a condizioni competitive per le PMI che presentano adeguati requisiti economico-patrimoniali; favorisce infine, la nascita e la crescita delle stesse contribuendo allo sviluppo economico su base regionale.

Prodotti dedicati ai giovani (under 28)

Particolare attenzione è stata rivolta al target giovani (età compresa 18-27 anni). Presenza di conto corrente con condizioni particolarmente vantaggiose (**Banco Young**), a tale riguardo dal mese di Novembre 2018 è stata avviata la commercializzazione del nuovo conto corrente di offerta Modulare “**lo Conto**” che prevede l’azzeramento del canone del modulo base per gli Under 28.

CONTO ANCH’IO

Conto corrente dedicato esclusivamente ai minori di età compresa tra i 13 ed i 17 anni che vogliono cominciare a utilizzare i primi strumenti bancari. Offre una carta bancomat che consente di prelevare dall’ATM ed effettuare pagamenti presso gli esercenti, mentre con il Servizio Smart Web Info è possibile controllare le movimentazioni del rapporto.

Accordi con le Università degli Studi di Sassari e Cagliari

Si tratta di due iniziative che ribadiscono lo stretto rapporto tra il Banco e la realtà accademica sarda, insieme, pur in un contesto socio-economico particolarmente delicato, per facilitare i giovani nella gestione della loro vita universitaria in Italia e all’estero attraverso:

- Carta UNISS: l’accordo ha consentito l’emissione di una carta prepagata da parte del Banco, da consegnare gratuitamente agli studenti dell’Università degli Studi di Sassari. La carta è nominativa e viene utilizzata non solo come ordinario strumento di pagamento, ma anche per la fruizione di tutti i servizi connessi alla frequenza dei corsi universitari quali ad esempio il pagamento delle tasse universitarie, l’accredito delle borse di studio.
- Carta UNICA: anche in questo caso si è stipulato un accordo con l’Università di Cagliari per l’emissione di una carta prepagata da parte del Banco, da consegnare gratuitamente agli studenti dell’Università degli Studi di Cagliari. La carta ha la funzione di ordinario strumento di pagamento, anche delle tasse universitarie, oltre che l’accredito delle borse di studio.

Mutui agevolati per acquisto prima casa residenti in Sardegna

Il Banco concede un finanziamento per acquisto, costruzione e recupero della prima casa di abitazione, agevolato da contributo in conto interessi della Regione Autonoma della Sardegna (L.R. 32/85) destinato a beneficiari con i seguenti requisiti:

- reddito familiare annuo non superiore a € 46.063,90 con eccezione degli interventi di recupero e di acquisto con recupero di abitazioni situate nei “centri storici” o nei “centri matrice”
- cittadinanza europea o di stato extracomunitario purché in regola con le disposizioni in materia di immigrazione e soggiorno
- aver dimorato in Sardegna, con residenza anagrafica, continuativamente da oltre un quinquennio
- non titolarità di diritti di proprietà, usufrutto, uso o abitazione su alloggio adeguato nel territorio della Sardegna nei tre anni precedenti la data di presentazione della domanda alla Regione.

5.2.1 Prodotti e servizi con finalità ambientali

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

	Unità di misura	31.12.2017		31.12.2018	
		Totale	%	Totale	%
Retail banking	n. transazioni	87		63	
	Valore erogato (€)	2.420.970	5%	1.535.750	1%
Area bancaria commerciale e Corporate	n. transazioni	15		16	
	Valore erogato (€)	51.252.500	95%	178.558.772	99%
Totale	Valore erogato (€)	53.673.470		180.094.522	

Project Finance

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

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

Il Gruppo BPER detiene, al 31/12/2018, un portafoglio in essere di project finance per un debito residuo pari a circa 445 mln che comprende 44 operazioni sia nel settore delle energie rinnovabili che nel settore delle infrastrutture e reti.

Principali aree di intervento: energia (rinnovabile), infrastrutture in ambito di concessioni pubbliche, ambientale e reti.

Fotovoltaico: nel 2017 in Italia sono stati prodotti 24.811 Gwh da fonte fotovoltaica registrando una crescita dell'11% sul 2016 (21.757 Gwh). L'aumento della produzione è dovuto da un lato alla maggiore capacità installata, 409 MW (+11% sul 2016) dall'altro a fattori climatici come il maggior irraggiamento. Gli impianti solari fotovoltaici hanno potuto beneficiare dei cinque sistemi di incentivazione denominati "Conto Energia" che si sono succeduti dal 2006 al 2012.

Idroelettrico: in Italia, l'energia idroelettrica è la principale risorsa alternativa alle fonti fossili e garantisce circa il 18,2% del fabbisogno energetico nazionale. Il volume complessivo di potenza idroelettrica installata è di 18.702 MW a fine 2017 con un valore delle nuove installazioni pari a circa 95 MW, volumi lievemente superiori rispetto al 2016. Le Regioni che hanno installato di più nel 2017 sono le stesse del 2016, la Lombardia (26,35 MW), il Piemonte (21,8 MW) e il Trentino (9,08 MW).

Il valore del mercato delle nuove installazioni è stato pari nel 2017 a circa 443 milioni di euro, in larga parte appunto attribuibile agli impianti di piccola taglia. È interessante notare come in questo caso la differenza di costo in €/kW tra grandi e piccoli impianti sia estremamente significativa. Con gli impianti sotto i 500 kW che costano oltre 2,5 volte quelli compresi tra 5 e 10 MW.

Biomassa: la potenza cumulata, sommando tutte le diverse tipologie di biomassa utilizzate per la produzione elettrica, ha superato, al termine del 2017, i 4,2 GW, con una crescita complessiva quindi di «soli» 50 MW nel 2017, rispetto ai 40 MW del 2016. La stabilità dei prezzi (non si intravedono eventi che possano influenzare in modo significativo il prezzo della biomassa per bioenergie) e un'offerta sul territorio nazionale pari a circa 60 Mton/anno, con prospettiva di crescita di ulteriori 30 Mton/anno sono in grado di soddisfare la domanda di biomassa per bioenergie che risulta essere in lieve crescita. Le linee guida della SEN 2017 (Strategia Energetica Nazionale) prevedono infatti l'installazione di nuova

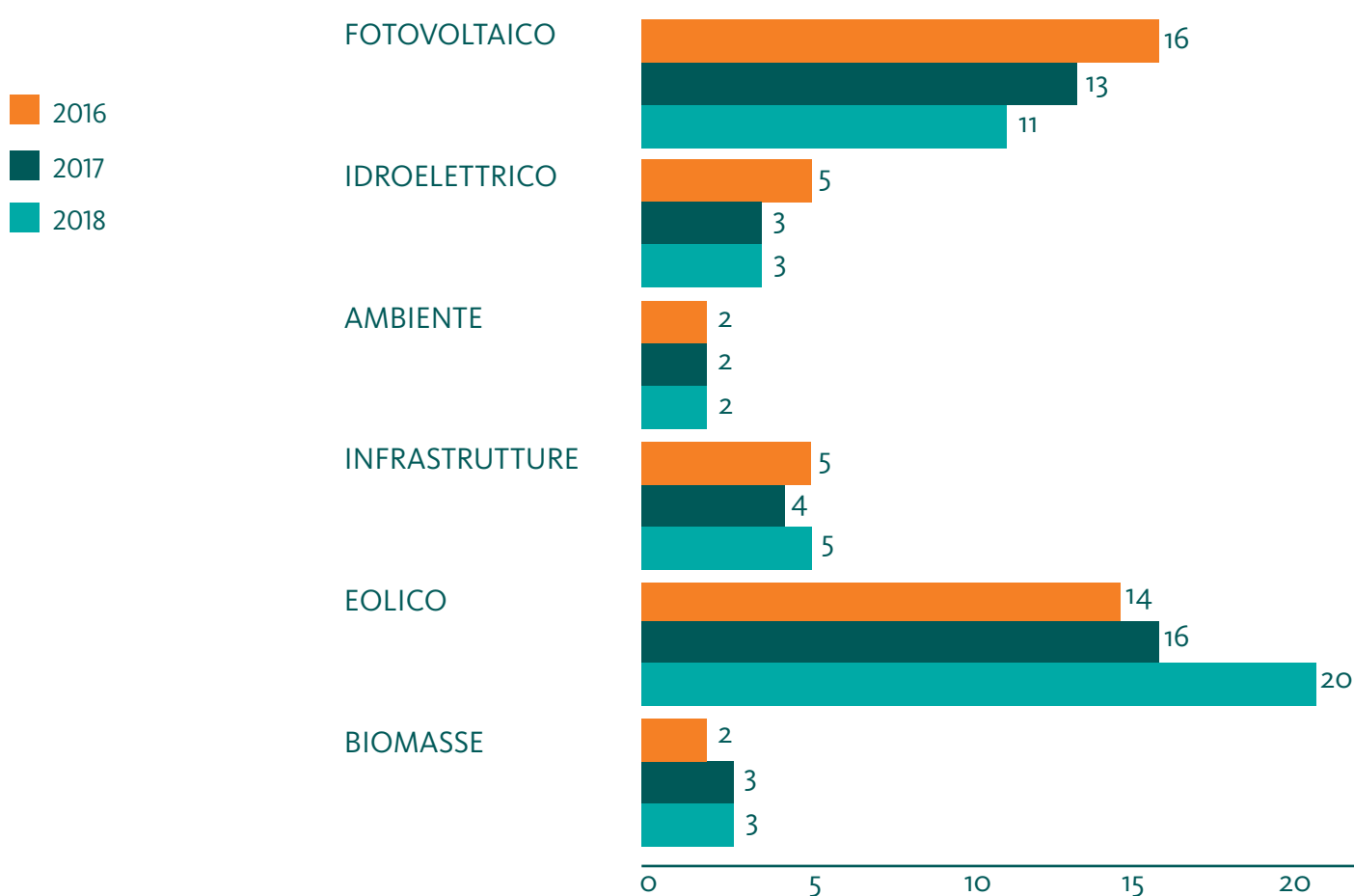
²⁶ A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione i dati 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

capacità a biomassa solo di piccolissima taglia (<300kW) ed il mantenimento (revamping) degli impianti esistenti di grande taglia (>5MW).

Eolico: il volume complessivo di potenza eolica installata è giunto a oltre 9.811 MW a fine 2017 con un valore di nuove installazioni pari a circa 359 MW (+23,8% rispetto al 2016). È opportuno ricordare come, considerata la conformazione del territorio nazionale e la relativa ventosità, la quasi totalità della potenza connessa (99%) è localizzata nelle regioni del Sud Italia.

Il valore del mercato delle nuove installazioni è stato pari a poco più di 534 milioni di euro. La larga maggioranza è rappresentata da impianti di taglia superiore ai 5 MW, con un controvalore di oltre 280 milioni di euro (circa il 54% del totale). Il costo in €/kW nel corso del 2017 si è attestato nel range compreso tra i 1.840 € per gli impianti di piccola taglia e i 1.300 € per gli impianti di taglia maggiore.

N. contratti di project finance in essere



NUMERO OPERAZIONI AL 31/12/18	44
DEBITO RESIDUO AL 31/12/18	445 MLN €
IMPORTO EROGATO NELL'ANNO 2018	174 MLN €

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

Lo strumento PF4EE si compone di:

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

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

All’interno di tale progetto BPER Banca prevede, per le imprese coinvolte, l’erogazione di servizi di consulenza specialistica relativa alle principali agevolazioni pubbliche disponibili territorialmente e il supporto nella realizzazione di diagnosi energetiche e nell’identificazione delle possibili soluzioni grazie al coinvolgimento di partner selezionati.

Gli ambiti finanziabili sono molteplici:

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

A fini commerciali il progetto è stato denominato BPER LIFE4ENERGY.

Grazie a questa iniziativa BPER Banca si è aggiudicata il Premio Innovazione ABI per la Green Finance 2018. Il Premio è destinato alle banche attive nell’introduzione di variabili ambientali nelle politiche di credito e nelle strategie di investimento e rappresenta il riconoscimento al Gruppo BPER per la crescente attenzione all’innovazione e allo sviluppo di soluzioni dedicate alle imprese che coniugano crescita economica e sostenibilità ambientale.

Trattasi di operazioni di finanziamento, anche in pool con altre banche, finalizzate a dotare le società beneficiarie delle risorse necessarie a coprire i costi di progetto e i fabbisogni IVA generati durante il periodo di costruzione dell’impianto di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (eolici, fotovoltaici, idroelettrico, a biomassa...).

Le società per poter beneficiare della concessione del credito, devono essere titolari di tutte le autorizzazioni ed i permessi necessari alla costruzione e gestione dell’impianto oltre che beneficiare di una tariffa incentivante erogata dal GSE (gestore dei servizi energetici nazionale), che differisce per tipologia di fonte rinnovabile e dimensione dell’impianto, e la cui durata sia superiore alla quella del finanziamento.

Per quanto riguarda, invece, le “infrastrutture” si tratta di operazioni di finanziamento dei costi di costruzione di opere pubbliche tra cui ospedali e parcheggi.

La struttura di tali operazioni prevede un concedente pubblico che eroga un contributo pubblico per la realizzazione dell’opera, al quale va sommato il contributo privato finanziato dalle banche.

Fin helios aziende

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

Finanziamento Fondo regionale Multiscopo Comparto Energia

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

Finanziamento Titolo VI aiuti per la tutela dell'ambiente POR Puglia 2020

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

Prestito Valore Casa

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

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

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

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

Polizza casa con garanzia Terremoto

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

Mutui Green, al via il progetto europeo per finanziare il risparmio energetico

Il progetto, finanziato con i Fondi Europei di Horizon 2020, è promosso da un Consorzio a matrice internazionale composto dall'European Mortgage Federation - Covered Bond Council (EMF-ECBC), dal Royal Institute of Chartered Surveyors (RICS), E.ON, l'Università Ca'Foscari di Venezia e l'Università Goethe di Francoforte. Un programma che coinvolge decine di stakeholder e banche, compresi soggetti italiani o operanti in Italia (Abi, Enea, Crif, Green building council, Rics, Mps, Bpm, BPER Banca, Crédit Agricole, Société Générale, Volksbank, Friulovest Banca, Unicredit), oltre a diverse istituzioni pubbliche e società specializzate nel settore energia e Real Estate.

L'obiettivo è quello di creare un "mutuo green" standardizzato che incentivi i privati a effettuare interventi di efficientamento energetico sugli immobili di proprietà o ad acquistare immobili già ad alta efficienza.

L'incentivo dovrà essere legato a condizioni economiche preferenziali. L'iniziativa è basata sull'assunto che l'efficientamento energetico può avere un effetto di mitigazione del rischio per la banca legato all'incremento del valore dell'immobile.

BPER Banca è stata selezionata per partecipare all'iniziativa promossa da ABI, BEI e Unicredit in ragione della competenza settoriale specifica, della collaborazione ai tavoli tecnici ABI in materia di energie rinnovabili e del Real estate e, soprattutto, in quanto banca pilota per l'Italia, selezionata dalla Commissione Europea e dalla BEI (Banca Europea per gli Investimenti), per il prodotto di finanziamento LIFE4ENERGY.

Finanziamenti Agrari

Confermando la propria vocazione di banca legata al territorio e la forte sensibilità ai temi del rispetto dell'ambiente, anche per il 2018 sono stati riproposti i finanziamenti agrari a medio lungo termine a tassi agevolati.

Non è stato previsto un plafond per consentire massima accessibilità alla clientela.

I beneficiari sono gli imprenditori agricoli e le imprese agroindustriali. Le finalità sono investimenti produttivi documentati fra i quali energie rinnovabili nell'ambito del fabbisogno aziendale e della tutela ambientale.

Nell'ultimo trimestre del 2018 è stata posta, inoltre, particolare attenzione al comparto dell'agricoltura Biologica e Biodinamica tramite azioni tattiche con impatti nel breve periodo.

Sardaleasing

Negli ultimi 11 anni (dal 2007 al 2018) Sardaleasing ha finanziato impianti di produzione di energia rinnovabile (fotovoltaici, eolici, idroelettrici, a biogas, ecc...) per un importo pari a 229.602.305 euro.

Per il 2018 l'importo è stato pari a 3.882.433 euro, per una potenza installata per i nuovi contratti Energy pari a KwP 4.096,88.

Con l'azzeramento degli incentivi statali alla produzione e distribuzione di energia prodotta da Impianti FV, si è sostanzialmente arrestato lo sviluppo del prodotto Energy finanziato tramite lo strumento del leasing.

Infatti, in tre anni (2016/2018) il comparto Energy si è ridotto (in termini di volumi) su base cumulata di oltre il 70% rispetto alla produzione del 2015.

Finanziamenti del Banco di Sardegna

Settore caseario

Confermate anche per il 2018 tutte le attività e le iniziative poste in essere per il sostegno delle imprese dell'intero comparto. Fra queste di particolare rilevanza l'introduzione e la messa a regime del pegno rotativo (di cui al D.M. 26 luglio 2016): forma tecnica di finanziamento destinato a migliorare la correlazione fra il volume del finanziamento concesso e il valore della produzione data in garanzia. Ciò contribuisce a migliorare l'equilibrio economico finanziario delle aziende che presentano scostamenti temporali importanti nei flussi dei ricavi rispetto ai costi, legati alla stagionatura del prodotto. La delicatezza del comparto economico e le turbolenze del mercato vengono calmierate grazie a questi importanti strumenti finanziari con evidenti ricadute economiche e sociali sull'intero territorio.

Settore agricolo

Risultano sempre a pieno regime le diverse attività finalizzate alla promozione dei finanziamenti destinati agli operatori agricoli, grazie all'accordo sul Piano di sviluppo rurale sottoscritto con la Regione Sardegna per favorire l'accesso al credito delle imprese agricole e il primo insediamento dei giovani in agricoltura. Gli strumenti previsti sono il prestito agrario di conduzione, che prevede un contributo in conto interessi, per operazioni di credito a BT e finanziamenti alle imprese agricole per la realizzazione di impianti mini-eolici della potenza massima di kWp 60 con garanzia regionale del Fondo SFIRS.

5.3 Investimenti ESG

Cosa significa investire responsabilmente? Significa rispettare l'ambiente e i diritti umani, investire nell'economia reale e premiare imprese e Stati che adottano pratiche virtuose (senza rinunciare alle opportunità di rendimento, in un'ottica di medio-lungo periodo). Le imprese che hanno eccellenti forme di governance e che si dimostrano sensibili ai temi ambientali e sociali hanno una vision di lungo periodo e minimizzano i rischi, fattori questi che incidono in maniera diretta sulle performance di business e quindi dei relativi titoli emessi. BPER Banca è partner di commerciale di Etica Sgr e Banca Etica. Etica Sgr ha sviluppato un processo di analisi ESG, cioè degli aspetti sociali, ambientali e di governance, degli emittenti (vedi paragrafo successivo).

Il Gruppo detiene un portafoglio etico al 31/12/2018 che ammonta a € 154.630.011 pari allo **0,91%** sul totale portafoglio investito (sono stati considerati Green Bond, Fondi azionari di Etica Sgr e le partecipazioni in Etica Sgr e Banca Etica). A testimonianza dell'impegno sugli investimenti etici, il Gruppo si pone come obiettivo quello di incrementare del **20%** gli investimenti SRI al 2021.

FONDO SÌ

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

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

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

5.4 Banca Etica e Etica Sgr

Il gruppo Banca Etica nel 2019 compie 20 anni. Banca Etica, nata dai movimenti della società civile che negli anni Novanta avevano raccolto il capitale sociale necessario tra migliaia di persone e organizzazioni, oggi è una realtà solida e in crescita, con la presenza, a fianco della banca, della società di Gestione del Risparmio Etica SGR. Il gruppo Banca Etica gestisce attualmente circa 5 miliardi di risparmio (1,5 miliardi di euro come banca e 3,5 miliardi come Etica Sgr), mettendoli al servizio di iniziative con elevato impatto sociale ed ambientale. Attualmente quello di Banca Etica è l'unico gruppo italiano interamente dedicato alla finanza etica. Come precedentemente indicato BPER Banca è socia di Banca Etica e di Etica Sgr.

Banca Etica

Banca Etica è operativa su tutto il territorio nazionale con 17 filiali e una rete di circa 30 “banchieri ambulanti” (promotori finanziari). A questa rete operativa si affianca un network di circa 70 gruppi locali di soci volontari che promuovono sui territori i valori della finanza etica. La banca è inoltre presente in Spagna, oltre che con un folto gruppo di soci, con una filiale di Fiare-Banca Etica a Bilbao e due uffici rispettivamente a Madrid e Barcellona. Banca Etica continua ad avere come interlocutori principali le organizzazioni del Terzo Settore, che costituiscono la maggioranza degli enti affidati e le cui attività sono attentamente seguite anche grazie ad alcuni importanti partenariati (Iris Network, Osservatorio ISNET sull’Impresa Sociale, EURICSE).

Negli ultimi anni, inoltre, la banca ha rafforzato l’attenzione anche sulle esperienze del profit responsabile, dalle Società Benefit B-CORP alle start-up innovative, a quelle organizzazioni che oggi vengono definite ibride.

Fin dal 1999, ogni realtà che propone un affidamento a Banca Etica viene valutata, oltre che sul piano economico-finanziario, anche sul piano del proprio profilo di responsabilità sociale e ambientale, con una procedura oggi evoluta nella nuova Valutazione d’Impatto, realizzata grazie all’opera dei soci volontari i quali, sulla base dei questionari compilati dal cliente, valutano l’orientamento dell’ente richiedente alla generazione di bene comune.

L’approccio al credito realizzato da Banca Etica è esplicitamente riconosciuto dal 2016 nel Testo Unico Bancario (art. 111-bis), mentre la Legge di Stabilità per il 2018 ha emendato il Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica, facendo salva la possibilità per le amministrazioni pubbliche di acquisire o conservare partecipazioni, comunque non superiori all’1% del capitale, in società bancarie di finanza etica e sostenibile.

Essendo attenta all’opportunità offerta da nuovi strumenti finanziari per realizzare iniziative in linea con i propri valori, anche nel 2018 Banca Etica ha portato avanti il proprio impegno sul crowdfunding, sia nella sua modalità reward (mediante bandi volti a selezionare progetti innovativi, i quali possono raccogliere fondi attraverso la pagina dedicata sul portale “Produzioni dal Basso” e beneficiare del contributo del Fondo microcredito di Etica SGR) che equity (grazie alla partnership siglata con il portale “Stars-Up”).

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

Anche su quest’ultimo tema, Banca Etica ha sviluppato i propri interventi attraverso iniziative di microfinanza, attraverso affidamenti a 165 organizzazioni impegnate nell’accoglienza ai migranti, per un totale di 47 milioni di euro impiegati in progetti ai quali hanno avuto accesso circa 12.000 migranti.

Nel 2018, Banca Etica ha inoltre deciso di erogare un fido per sostenere l’avvio del progetto “Mediterranea Rescue”, decidendo altresì di ospitare sulla propria pagina reward crowdfunding di “Produzioni dal Basso” la campagna di raccolta fondi a sostegno dell’iniziativa.

Etica SGR

Etica Sgr sin dalla nascita, nel 2000, offre al mercato esclusivamente fondi comuni di investimento sostenibili e responsabili. L’attività core è la selezione ESG degli emittenti, processo che avviene attraverso un doppio screening. In prima analisi vengono applicati dei criteri negativi di esclusione, che permettono di scartare tutti gli emittenti coinvolti in attività controverse (ad esempio per le imprese, armi, gioco d’azzardo, energia nucleare, pesticidi, attività lesive dei diritti umani) o che hanno violato norme e convenzioni internazionali. In seconda analisi, la selezione applica i criteri positivi di valutazione, che permettono di analizzare imprese e Stati in modo dettagliato sulla base di parametri ambientali, sociali e di governance. Solo gli emittenti aventi un profilo qualitativo e un punteggio quantitativo adeguato possono entrare a far parte dell’Universo Investibile di Etica Sgr.

Con le società in cui investono i fondi, Etica Sgr instaura una comunicazione costruttiva, paziente e di lungo periodo. Si tratta dell’attività di engagement, di cui Etica Sgr è pioniera in Italia. Questa strategia di investimento responsabile si realizza attraverso il dialogo tra Etica Sgr e il management delle imprese in cui investono i fondi e l’azionariato attivo, che rappresenta l’esercizio dei diritti di voto connessi alla partecipazione al capitale sociale di queste aziende.

Nell’idea di investimento responsabile di Etica Sgr, l’obiettivo di ottenere **potenziali**

performance finanziarie positive va associato a quello di generare **effetti positivi per l'ambiente e la società**.

Scegliere di investire in fondi SRI vuol dire considerare anche **l'impatto ESG** (ambientale sociale e di governance). Un'iniziativa rilevante in questo senso è sicuramente il **Report di Impatto**, documento che illustra i risultati degli investimenti azionari dei fondi di Etica Sgr dal punto di vista ESG rispetto al mercato di riferimento. All'interno del Report di Impatto, strumento fondamentale in termini di trasparenza con i clienti, si rendicontano anche i risultati dell'attività di engagement.

I risultati dello studio hanno mostrato per esempio che le società in cui investono i fondi di Etica Sgr presentano emissioni medie di CO₂ **inferiori del 70%** rispetto al mercato di riferimento e che il numero di società che hanno definito obiettivi di riduzione delle emissioni sono superiori del 49% rispetto al mercato di riferimento. È anche emerso che le aziende in cui investono i fondi di Etica Sgr hanno creato in media 1.689 posti di lavoro (+202% rispetto al mercato).

Moderna da vent'anni, Etica Sgr non rinuncia all'innovazione e al miglioramento continuo. A fine 2018 è stato lanciato **Etica Impatto Clima**, un nuovo fondo bilanciato dedicato agli investimenti a favore dello sviluppo di un'economia "low carbon" e a basso impatto per il cambiamento climatico. Il fondo investe in titoli caratterizzati da un elevato profilo di sostenibilità, focalizzandosi su emittenti particolarmente performanti o comunque fortemente impegnati nella decarbonizzazione, cioè nella riduzione delle emissioni di anidride carbonica.

Nel 2018, il Gruppo Banca Etica ha lanciato "Valori.it", testata giornalistica edita dalla Fondazione Finanza Etica e promossa da Banca Etica ed Etica SGR che eredita il lavoro di inchiesta e informazione critica sui temi della finanza e dell'economia prima realizzato dalla rivista cartacea e oggi disponibile attraverso strumenti digitali, nuovi media e piattaforme social.

La messa in pratica dei principi della finanza etica ha presupposto, nel tempo, una relazione dialettica con il mondo bancario sugli aspetti della sostenibilità sociale ed ambientale. La condivisione da parte di BPER Banca di questa sensibilità ha fatto sì che essa diventasse prima socia di Banca Etica e successivamente di Etica Sgr impegnandosi così nella collocazione dei suoi fondi tra la propria clientela.

Collocamento dei fondi del sistema Etica svolta dal Gruppo BPER nel periodo 01/01/2018 – 31/12/2018

Denominazione del Fondo	Raccolta netta
Azionario	12.596.910,38
Bilanciato	63.034.541,98
Impatto Clima	13.297.827,45
Obb. Breve Termine	-25.373.222,82
Obbligazionario Misto	10.253.421,55
Rendita Bilanciata	96.146.784,31
TOTALE	169.956.262,85

Fondi Valori Responsabili di Etica Sgr

Chi li sottoscrive può scegliere di devolvere lo 0,1% del capitale sottoscritto (1 euro ogni mille) a favore di un fondo che garantisce progetti di microcredito in Italia, attualmente gestito da Banca Popolare Etica. I beneficiari delle somme raccolte sono:

- persone che si trovano in situazioni di grave disagio sociale ed economico
- persone che vogliono avviare attività imprenditoriali
- cooperative sociali che hanno bisogno di ricapitalizzarsi.

I collocamenti fatti da BPER hanno consentito di versare nel Fondo 150.343 euro.



6. I nostri dipendenti

6.



Le persone sono le risorse più preziose delle aziende del Gruppo e ne rappresentano il vero vantaggio competitivo. I cambiamenti degli ultimi anni ed il conseguente intensificarsi delle esigenze di produzione e di funzionamento non hanno ridotto l'elevata attenzione rivolta alla gestione delle Risorse Umane, in particolare nello sviluppo di percorsi tesi a valorizzarne e accrescere le competenze professionali e personali.

Il rapporto che lega l'azienda e il dipendente è caratterizzato da tre elementi base, che da sempre ispirano le politiche di gestione del Gruppo: un elemento di natura contrattuale, che genera obbligazioni che legano reciprocamente le due parti; l'aspetto di natura tecnico-professionale, volto ad identificare profili idonei per le singole posizioni organizzative e percorsi formativi capaci di sviluppare i diversi potenziali di crescita e, infine, l'aspetto personale, per il quale l'azienda si pone nella condizione di favorire anche il percorso di maturazione personale e di realizzazione sociale del dipendente (Linee Guida di Gruppo per la gestione delle Risorse Umane).

Il Gruppo promuove una ricerca continua del miglior trade-off tra tutte queste valutazioni. Le politiche e le pratiche a supporto dei lavoratori per preservarne dignità ed incolumità psico-fisica sono connaturate allo stile gestionale dell'azienda. Il rispetto della persona, prima ancora che una regola di funzionamento o una norma da rispettare, è una volontà aziendale.

Dipendenti per tipologia contrattuale²⁷

	31.12.2016		31.12.2017		31.12.2018	
	M	F	M	F	M	F
A tempo determinato	7	8	8	9	3	1
A tempo indeterminato	6.666	4.897	6.552	5.070	6.517	5.084
Apprendistato	21	36	19	28	17	26
TOTALE DIPENDENTI INTERNI PER GENERE	6.694	4.941	6.579	5.107	6.537	5.111
di cui dipendenti part time	1%	17%	1%	19%	1%	19%
TOTALE DIPENDENTI INTERNI	11.635		11.686		11.648	
Lavoratori somministrati	108	150	97	156	128	185
Lavoratori autonomi	0	0	0	0	2	1
Stage	0	0	0	0	3	5
TOTALE FORZA LAVORO PER GENERE	6.802	5.091	6.676	5.263	6.670	5.302
TOTALE FORZA LAVORO	11.923		11.939		11.972	

²⁷ I dati dei dipendenti relativi all'esercizio 2016 ove riportati nel seguente documento non includono il personale in aspettativa.

Nel 2018 il Gruppo BPER conta su una forza lavoro di quasi 12.000 persone, il 99,6% dei dipendenti risulta essere assunta con contratti a tempo indeterminato, il 9% risulta avere un contratto part-time.

Contratti part time



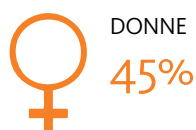
L'Azienda è costantemente in evoluzione e tale dinamica oltre che organizzativa è gestionale: l'attenzione alla congruità degli organici, necessaria per una corretta gestione dei costi che essi generano, si concretizza anche nel ricorso a forme contrattuali che garantiscano agilità e flessibilità nelle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

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

Secondo la natura della necessità di personale da coprire e della relativa tipologia di ingresso individuata, si è fatto ricorso alle seguenti opportunità contrattuali offerte dalla normativa vigente:

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

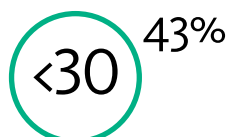
Nuove assunzioni per genere



	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
Nuove assunzioni per fascia d'età						
<30	31	47	43	49	32	30
30-50	46	36	39	44	44	35
>50	3	0	3	1	2	0
Cessazioni per fascia d'età						
<30	3	2	6	6	7	2
30-50	29	26	38	18	49	30
>50	64	39	421	180	66	27

Nel 2018 sono entrate a far parte del Gruppo BPER 143 nuove risorse, dato in diminuzione del 20% rispetto all'anno precedente, di cui 45% donne e 55% uomini. Un'alta percentuale, circa il 43% dei nuovi assunti, appartiene alle classi d'età più giovani (<30 anni). Il tasso di turnover risulta essere pari all'1,6%, in diminuzione rispetto all'anno precedente.

Nuove assunzioni per età



6.1 Mobilità e gestione del cambiamento

Tra il Gruppo BPER e le sue risorse, in un rapporto virtuoso, esiste coincidenza di obiettivi di medio lungo termine: entrambi vogliono crescere. La crescita dei risultati aziendali, infatti, non può che passare attraverso la crescita di coloro che li generano.

La crescita e l'evoluzione gestionale si traducono nell'opportunità, per le persone, di “muoversi” all'interno dell'organizzazione e di acquisire conoscenze e competenze. Trasferimenti, cambi di mansione, spostamenti sul territorio sono spesso occasione per il dipendente per progredire nel suo percorso di crescita e di carriera, oltre ad essere funzionali al presidio delle posizioni organizzative il cui funzionamento consente alle strutture di operare. Prassi aziendali, normativa interna ed esterna forniscono le regole di comportamento con cui le aziende del Gruppo, tramite i gestori delle risorse umane, operano in questi momenti di cambiamento, coniugando i valori aziendali con la ricerca di efficienza ed efficacia. Ogni “evento gestionale” che caratterizza la vita professionale di un dipendente (un trasferimento, un premio, un provvedimento disciplinare, un colloquio gestionale, una nomina a posizione di responsabilità) viene tracciato in modo puntuale. Per le attività normate da regolamenti interni ed esterni, il rigore e il controllo, da parte di funzioni interne o di controllori esterni, sono stringenti. Ad esempio, in applicazione del D.Lgs 231/01, vengono effettuate valutazioni particolari per l'identificazione delle attività sensibili rispetto a taluni rischi al fine di predisporre protocolli specifici per prevenire la loro insorgenza o per mitigarne gli effetti.

Gli alti organi di governo offrono indirizzi e linee guida per la gestione delle risorse umane quando gli eventi gestionali singoli, per importanza, assumono un rilievo tale da richiedere l'intervento di un deliberante dell'Alta Direzione: le assunzioni di risorse con profilo e RAL elevati e le nomine a posizioni di alta responsabilità sono due esempi significativi. L'Alta Direzione viene inoltre coinvolta nella definizione dell'esito di procedure disciplinari che si risolvono con l'irrogazione di provvedimenti espulsivi.

Sono previsti in corso d'anno più momenti di incontro tra l'Alta Direzione e la dirigenza (5 riunioni di cui 4 per le Trimestrali e 1 a fine d'anno), incontri tra la Direzione Generale e le Direzioni Territoriali a cui partecipano tutti i responsabili di filiale, ed incontri annuali di singole direzioni centrali.

Dal 2012, per agevolare la mobilità del personale e valorizzarne competenze e aspettative professionali, BPER Banca ha attivato un “Mobility Center” ad hoc, strutturando maggiormente l'attività già esistente. Il periodo di preavviso per cambiamenti organizzativi è 50 giorni per le riorganizzazioni di gruppo e 45 giorni per le riorganizzazioni aziendali secondo gli artt. 21 e 17 del CCNL 31/3/2015.

Piano Industriale 2019-2021

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

1. Forte coinvolgimento del personale
 - Lancio di iniziative per il riconoscimento e la valorizzazione della diversità e l'inclusione di tutto l'organico (es. genere, età, nazionalità)
 - Continuo dialogo con il personale e mantenimento di forti relazioni industriali
 - Evoluzione del welfare aziendale
 - Introduzione di un sistema di incentivazione (LTI) legato al raggiungimento degli obiettivi del piano
2. Formazione e sviluppo dell'organico
 - Disegno ad hoc di percorsi di formazione e di coaching
 - Particolare attenzione allo sviluppo di competenze digitali e di leadership
 - Definizione di percorsi di formazione specifici per la crescita di figure chiave (es. gestori Privati e Corporate)
 - Valorizzazione delle competenze dei dipendenti provenienti da Unipol Banca
3. Programmi di flessibilità
 - Attivazione di modelli di lavoro flessibili:
 - Decentramento di alcune attività in hub territoriali (hub working)
 - Evoluzione dello smart working

6.2 Valorizzazione dei dipendenti

6.2.1 Formazione e sviluppo dei dipendenti

Il Gruppo BPER continua a riservare grande attenzione alla formazione e all'aggiornamento professionale. Le attività formative erogate nel 2018, progettate seguendo le linee guida strategiche del Piano Industriale hanno avuto come obiettivo l'aggiornamento delle conoscenze tecniche e lo sviluppo delle competenze manageriali delle diverse professionalità presenti in azienda, oltre ad accompagnare i progetti di cambiamento che stanno trasformando il Gruppo.

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

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

L'Ufficio Ricerca Selezione e Formazione annualmente identifica, in collaborazione con il Servizio Gestione e Sviluppo Risorse Umane e i Responsabili di Servizio/Direzione/Divisione della Capogruppo, i fabbisogni di formazione e addestramento del personale, sia in ambito conoscenze tecniche che in ambito competenze comportamentali e manageriali. Tale analisi dei bisogni formativi determina l'articolazione e la tipologia dei corsi di formazione successivamente pubblicati nel Catalogo corsi annuale, poi messo a disposizione di tutti i colleghi per la scelta e l'impostazione del loro percorso formativo annuale condiviso con il Responsabile dell'Unità Organizzativa di appartenenza.

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

Inoltre, in caso di richieste di specifica formazione esterna (seminari e corsi erogati dall'ABI, formazione presso l'Università Bocconi, ecc...), l'Ufficio Ricerca, Selezione e Formazione ne effettua la valutazione e rilascia l'autorizzazione (o il diniego) alla partecipazione.

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

Ore totali di formazione erogate

	2016			2017			2018		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	7.317	619	7.936	7.909	940	8.849	8.443	882	9.324
Quadri direttivi	107.621	40.322	147.943	134.212	61.189	195.401	152.899	72.952	225.851
Aree professionali	154.467	141.519	295.986	174.849	181.068	355.917	191.571	206.357	355.917
TOTALE	269.405	182.459	451.864	316.971	243.197	560.168	352.913	280.190	633.103

Nel 2018 sono state erogate oltre 633.000 ore di formazione al personale, valore in aumento del 13% rispetto al 2017. Il numero di ore medie per dipendente risulta essere pari a 54.



ORE DI FORMAZIONE TOTALI
633.103

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE
54

Ore medie di formazione erogate

	2016	2017	2018
Dirigenti	33	39	42
Quadri direttivi	41	53	60
Aree professionali	38	46	52
TOTALE	39	48	54

Ore medie di formazione erogate per genere e categoria nel 2018



UOMINI



DONNE

DIRIGENTI	42	44
QUADRI DIRETTIVI	60	61
AREE PROFESSIONALI	51	53

Le principali iniziative di formazione sviluppate nel 2018 includono:

Exemplae

Il progetto Exemplae coinvolge tutta la popolazione dirigenziale del Gruppo. Dopo una prima fase di assessment sulle competenze manageriali sono iniziate numerose palestre formative su tutte le capacità indagate. Inoltre, il progetto prevede la partecipazione a eventi esterni su temi di analisi dello scenario e innovazione.

Iniziativa a favore della rete distributiva

La rete distributiva è stata coinvolta in continue iniziative formative volte a rafforzare le capacità necessarie a ricoprire adeguatamente il proprio ruolo. Particolare attenzione è stata riservata all'ambito credito, con iniziative riferite alla gestione dei Non Performing Exposures e al rapporto con il cliente Impresa. È proseguita la formazione sulla piattaforma di Global Advisory, che permette di offrire al cliente una consulenza a 360° e non solo finanziaria.

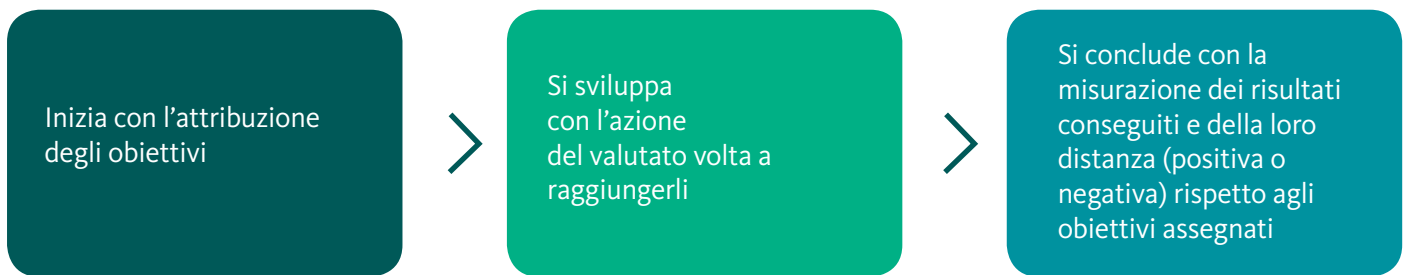
Iniziativa di formazione volte al rispetto degli standard normativi

Anche nel 2018 si è avuta grande attenzione per le tematiche normative e regolamentari, quali la privacy, gli abusi di mercato, la cyber security, l'antiriciclaggio, la normativa MiFID, il credito mobiliare ai consumatori, la trasparenza, l'aggiornamento del MOG ex D.lgs. n. 231/01 e l'Accordo Stato Regioni relativo alla Legge n. 81/06.

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

6.2.2. Valutazione e sviluppo delle competenze

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



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

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

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

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

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

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

Nel 2018 infatti il 91,5% della popolazione aziendale ha ricevuto valutazioni delle proprie performance suddivise come di seguito per le varie categorie professionali: il 99% dei dirigenti, il 93% dei quadri e il 91% del restante personale dipendente. Il dato risulta abbastanza equilibrato anche guardando la suddivisione per genere: infatti l'89% delle donne riceve valutazioni delle performance rispetto al 94% degli uomini.

Dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance²⁸

	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	100%	90%	99%	95%	100%	95%
Quadri direttivi	90%	97%	99%	99%	93%	91%
Aree professionali	97%	94%	96%	93%	93%	88%
TOTALE	98%	95%	97%	95%	94%	89%

Con riferimento invece agli avanzamenti di carriera avvenuti nel 2018, si segnala un totale pari a 1.357, valore in sensibile aumento rispetto all'anno precedente. Il 78% degli avanzamenti di carriera, sono avvenuti fra i vari livelli all'interno delle categorie aree professionali.

Avanzamenti di carriera

	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
Da quadri direttivi a dirigenti	11	3	10	2	2	0
Da aree professionali a quadri direttivi	40	34	80	38	71	22
Tra aree professionali	309	234	242	158	503	550
Tra quadri direttivi	111	52	97	45	140	68
Tra dirigenti	15	1	10	1	1	0

Il 2017 ha visto il Gruppo impegnato nello sviluppo di un importante progetto di sviluppo manageriale. Tale progetto prevede che tutti i Dirigenti del Gruppo siano destinatari di attività di diagnosi delle capacità e del potenziale tramite sessioni di assessment, nella forma "executive" per i dirigenti che occupano posizioni di elevata responsabilità e complessità. Per ogni risorsa è previsto un colloquio di feedback per la restituzione degli esiti e l'acquisizione del miglior livello di consapevolezza, condizione questa che favorirà il buon esito dell'attività di sviluppo che verrà erogata a seguire.

²⁸ Il calcolo della percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione, viene fatto sulla base del n. di dipendenti totali presenti al momento della chiusura del processo di valutazione delle performance; il periodo di chiusura è variabile a seconda della società.



6.2.3 Politiche remunerative

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

Le finalità della politica retributiva del Gruppo BPER sono così sintetizzabili:

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

L'obiettivo della Relazione sulla Remunerazione 2018 è di rendere la massima trasparenza delle politiche adottate dal Gruppo BPER al fine di accrescere la consapevolezza nei nostri azionisti relativamente ai sistemi di remunerazione e incentivazione.

Alla luce dei risultati positivi ottenuti e dell'elevato consenso raccolto in seno all'Assemblea 2017, è stato scelto di confermare l'impianto della struttura remunerativa adottato lo scorso anno, seppur introducendo alcuni affinamenti volti a garantire un graduale miglioramento, una più puntuale programmazione e una sempre maggiore semplificazione, anche traendo spunto dalle verifiche ex post sui risultati degli anni precedenti.

Nello specifico, le principali novità introdotte e contenute nella Relazione 2018 riguardano:

- l'introduzione di obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale nella valutazione qualitativa dell'Amministratore Delegato e delle figure apicali impegnate in progettualità di CSR – Corporate Social Responsibility
- l'attivazione di piani LTI (incentivi di lungo termine) per alcune figure specialistiche, per poi valutarne l'eventuale estensione alle figure apicali in connessione con il Piano industriale
- l'ampliamento del perimetro MBO a manager e professionisti dell'Area Crediti in coerenza

con i piani strategici di gestione dei crediti non performing e dell'Area Affari al fine di garantire un presidio completo del mondo business

- l'avvicinamento progressivo dei sistemi incentivanti ai risultati di competenza di ogni figura coinvolta, attraverso l'utilizzo mirato dei meccanismi di moltiplicatore connesso alla redditività aziendale e una diversa ponderazione degli obiettivi quantitativi e qualitativi.

Viene confermato, anche per l'anno 2018, l'utilizzo di azioni virtuali (Phantom Stock) per l'erogazione di parte del bonus.

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

L'impegno sul fronte della comunicazione, con l'obiettivo di offrire un'informativa sempre più completa, fruibile e trasparente è stato confermato per il 2018, anche tramite un attento e puntuale ascolto delle parti interessate e la cura della disclosure tramite:

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

6.3 Identità aziendale e comunicazione interna

Sempre centrali rimangono le attività di comunicazione interna e di coinvolgimento dei dipendenti nella promozione della cultura e dei valori aziendali e nella diffusione degli obiettivi e delle politiche del Gruppo.

Si ricorda come il 2017 sia stato caratterizzato dalla realizzazione della prima indagine di opinione a livello di Gruppo che ha riguardato gli oltre 11.000 colleghi.

Tra i risultati riscontrati ce n'è uno di forte rilevanza per questo documento: l'87% dei rispondenti ha riportato di essere spronato dalla propria organizzazione ad operare eticamente nei confronti dei clienti a riprova di come la sostenibilità e la correttezza siano valori profondamente radicati in ogni aspetto del Gruppo.

Da questa survey è stato possibile raccogliere molte indicazioni sulle quali sono state indirizzate le azioni per migliorare e soddisfare le esigenze delle persone che lavorano nel Gruppo BPER.

Nel 2018 infatti oltre 100 colleghi di rete e di ufficio centrale, identificati come campione rappresentativo del personale, hanno partecipato a una serie di workshop per approfondire e raccogliere proposte e idee di azioni migliorative in diversi ambiti quali Comunicazione, Sviluppo organizzativo, Gestione della performance e Benefit, mobility management, pari opportunità.

Tra le diverse campagne di comunicazione interna realizzate si segnalano quella sul Welfare Aziendale, sulla Qualità del servizio e sul Cyber risk.

6.4 Diversità e valorizzazione del talento femminile

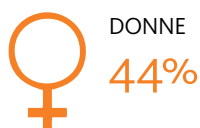
In ambito pari opportunità, sono da tempo attive una serie di attività a supporto del riconoscimento e della valorizzazione della diversity nel Gruppo BPER. I percorsi formativi ciclici sulla leadership rivolti al management aziendale sono stati rivisti con l'introduzione di tematiche di genere al fine di sensibilizzare il management stesso verso una più corretta

valorizzazione e allocazione dei talenti. Le politiche gestionali sono state implementate con l'introduzione di obiettivi specifici sulle tematiche di genere assegnati ai singoli gestori e, integrate con una attività di monitoraggio specifica.

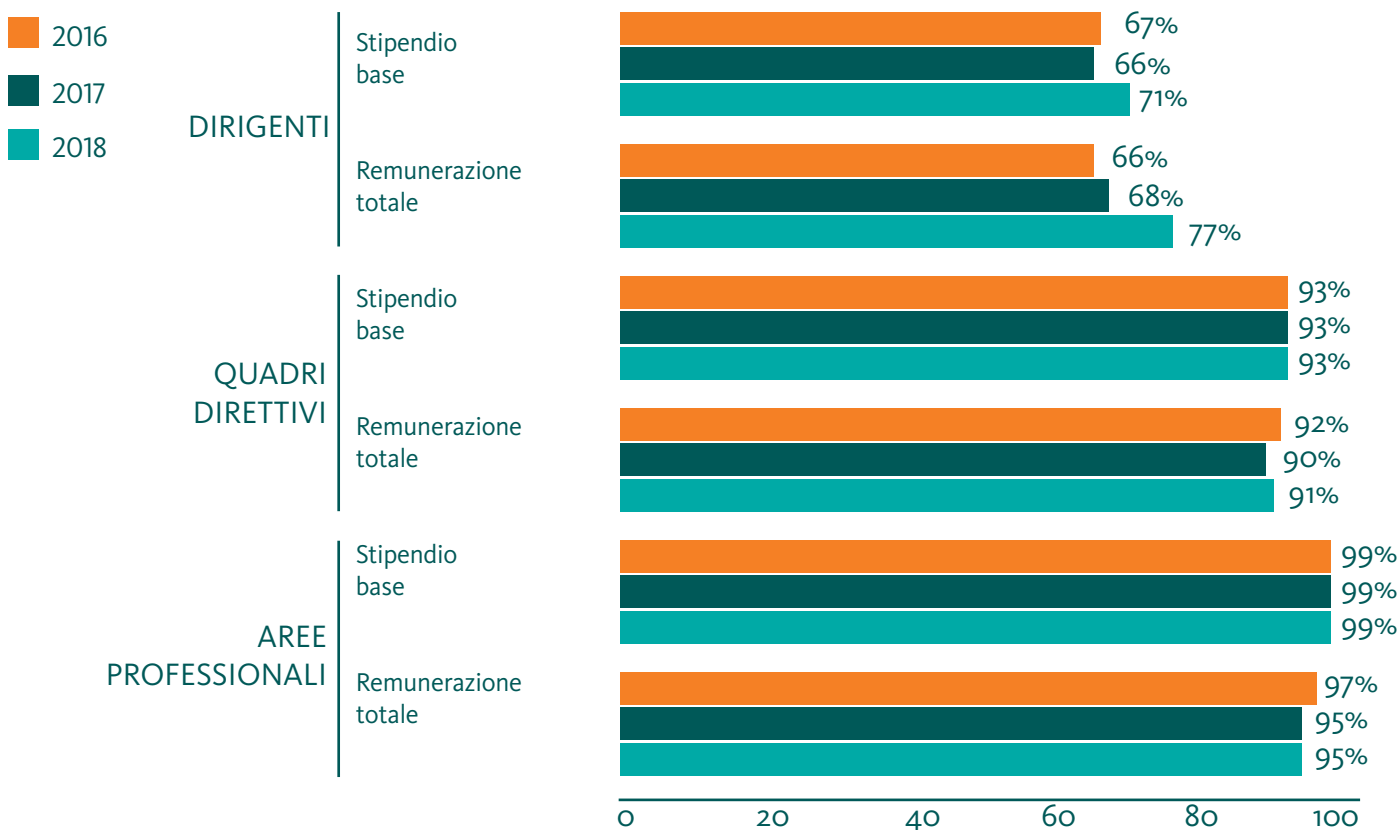
Sempre in tema di diversity il 2018 è stato caratterizzato da un'approfondita fase di assessment, condotta in collaborazione con ValoreD, volta a generare una nuova fase del progetto pari opportunità e che avrà vita nel triennio 2019-2021.

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

Forza lavoro complessiva



Rapporto remunerazione uomo/donna²⁹



All'interno del Gruppo BPER risulta esserci una sostanziale parità di genere nel rapporto tra il valore medio degli stipendi dei dipendenti donna e uomo.

Il rapporto tra la remunerazione totale percepita in media dalle lavoratrici donne e la remunerazione degli uomini vede un'oscillazione che va dal 93% al 99% per le categorie di quadri direttivi e aree professionali.

In sinergia con il progetto "Welfare" è stato creato un portale che raccoglie l'offerta di servizi dedicati al work-life balance messi a disposizione dall'azienda e un'area esclusiva per la maternità dove le neomamme possono:

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

Il Gruppo fornisce inoltre anche possibilità di contratti part time: risulta infatti che il 19% delle dipendenti donne ha attivi tali contratti che permettono ulteriormente di agevolare

²⁹ Lo stipendio base corrisponde alla RAL e la remunerazione all'imponibile contributivo.

l'equilibrio fra vita lavorativa e vita privata.

Dal 2014, infine, BPER Banca è entrata a far parte, in qualità di socio ordinario, di Valore D, la prima Associazione di grandi imprese creata in Italia per sostenere la leadership femminile in azienda. Ed è con Valore D che nel 2018 BPER Banca ha dato avvio al progetto "A pari merito" a partire da un processo di ascolto e di approfondimento con il coinvolgimento delle persone di BPER Banca.

A PARI MERITO



A PARI MERITO

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

6.5 Il Piano Welfare

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

Il Piano Welfare Aziendale è l'insieme dei beni e dei servizi che l'azienda mette a disposizione dei dipendenti e delle loro famiglie e sono i medesimi sia per i lavoratori a tempo pieno che per quelli a tempo parziale.

Vantaggi per i dipendenti:

- aumento del potere d'acquisto dovuto all'esenzione da tasse e contributi delle somme destinate al Piano Welfare e alla maggiorazione sul valore del Premio Aziendale eventualmente convertito in Welfare
- miglior clima aziendale e benessere sul lavoro
- miglioramento della conciliazione vita-lavoro.

Il Piano Welfare del Gruppo BPER comprende:

- i benefit offerti dall'azienda di cui l'azienda sostiene il costo: fondo pensione integrativo³⁰, previdenza complementare³¹ costituita secondo lo schema della contribuzione definita alla quale contribuisce anche il dipendente, polizza sanitaria e dentaria, Long Term Care, polizza infortuni, buoni pasto e regalo, condizioni al personale, ecc...
- i benefit messi a disposizione dal datore di lavoro che il dipendente può acquistare per sé o per i suoi familiari utilizzando il cd. Credito Welfare (costituito dal premio aziendale destinato dal dipendente al welfare e da altre erogazioni welfare): rimborso spese di istruzione e assistenza familiari, zainetti sanitari, versamenti integrativi al fondo pensione per sé o per i familiari, rimborso abbonamenti mezzi pubblici, acquisto buoni spesa e benzina, voucher per attività ricreative, sportive, culturali e legate al tempo libero e vacanze, ecc...

Sono previsti inoltre agevolazioni e provvidenze ai lavoratori studenti e ai diversamente abili, borse di studio per i figli dei dipendenti, una mensa aziendale di ristorazione e un asilo aziendale a Modena, un servizio di biblioteca e un CRAL aziendale, oltre alla realizzazione di eventi di sensibilizzazione in tema di salute (giornate di prevenzione) e tutela dell'ambiente (Bike to work, M'illumino di meno, ecc...).

³⁰ Si tratta un piano pensionistico attuato secondo lo schema della prestazione definita a copertura del quale vi è una Riserva Totale di € 129.930.888. Il totale delle prestazioni erogate anno 2018 è stato pari a € 6.533.000. Non vi è patrimonio separato di cui all'art. 2117 del c.c. La riserva è mera posta contabile indicata nel passivo del bilancio della banca. Ogni anno la riserva viene adeguata e certificata da società attuariale in base al principio contabile internazionale IAS 19, nonché verificata dalla società di revisione.

³¹ Percentuale media di destinazione a fondo pensione da parte dei dipendenti è 2,20%, pari a € 6.955.000 nel 2018. La percentuale media di versamento da parte dell'azienda è del 3,6%, pari a € 11.812.046 nel 2018. L'adesione è volontaria e 8.066 dei dipendenti sono iscritti al fondo pensione, corrispondente al 97% del personale.

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

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

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

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

- il 46% (+26% rispetto al 2017) ha destinato almeno una parte del Premio Aziendale al Welfare per circa il 41% dell'importo (+28%)
- la fascia di età che aderisce di più al Welfare è quella dei 40-50 anni (50/52%), ma è stato riscontrato un forte aumento tra i giovani (in media adesione al 35% con +65/70% sul 2017 nella fascia 26-35 anni)
- fisiologicamente c'è un'adesione maggiore tra i dipendenti con figli rispetto a quelli senza (56% contro 31%) ma, rispetto al 2017, è stato registrato un forte aumento anche tra quest'ultimi (+52%)
- le adesioni sono ancora fortemente caratterizzate dal dato geografico (54% al Nord, 40% al Centro e 32% al Sud), ma nel 2018 il Centro e il Sud sono comunque cresciuti sul 2017 rispettivamente per un +50% e +23%.

Per quanto riguarda gli utilizzi del Credito Welfare, si confermano come maggiormente apprezzate le aree tradizionali: istruzione e famiglia (48% degli utilizzi), zainetti sanitari (22%) e previdenza complementare (20%). Tuttavia, è stato riscontrato un forte aumento del comparto dei voucher legati al mondo dei viaggi, sport, cultura e tempo libero (+60% sul 2017) e un ottimo risultato per i due nuovi servizi del 2018, rimborso abbonamenti mezzi pubblici e acquisto buoni spesa e benzina (5% del totale degli utilizzi con il 22% dei dipendenti che ha acquistato buoni spesa e benzina). Nel 2018 sono confluiti nel Piano Welfare 9,2 milioni di euro, (di cui 4 mln € solo da Premio aziendale convertito).

In merito alle iniziative di carattere sociale, nel corso dell'anno BPER Banca ha preso parte alle seguenti iniziative:

- in collaborazione con la Fondazione ANT sono state organizzate giornate di prevenzione sui tumori alla tiroide e melanomi
- "Tutti al lavoro in bicicletta – Bike to Work", iniziativa nazionale promossa dalla Federazione Italiana Amici della Bicicletta – FIAB Onlus e da Rete Città Sane OMS per promuovere la mobilità sostenibile e lo stile di vita sano. Sono stati numerosi i dipendenti che hanno aderito all'iniziativa recandosi al lavoro in bicicletta.

Attività sulla Mobilità Sostenibile

Nel Gruppo BPER, come previsto dalla normativa, è stato nominato il Responsabile della mobilità aziendale, denominato "Mobility Manager", con il compito di coordinare le iniziative per ottimizzare gli spostamenti sistematici del personale, promuovere il trasporto collettivo e introdurre forme innovative di trasporto meno inquinanti, per ridurre l'uso individuale dell'auto privata.

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

In questa prima fase abbiamo focalizzato i progetti di mobilità su chi lavora e abita nel comune di Modena. Sono stati ascoltati numerosi colleghi con una Survey e alcuni Focus Group e, insieme allo studio del territorio, è stato predisposto il primo Piano Spostamenti Casa Lavoro (PSCL), presentato al Comune di Modena.

Il Piano presenta le iniziative che saranno attivate, a Modena o nel resto d'Italia, nel corso del 2019 ed è in continua evoluzione: diffusione in ambiti geografici sempre più ampi, corrispondenti alle città dove vivono o lavorano più colleghi.



6.6 Salute e sicurezza

Salute e sicurezza sul luogo di lavoro sono due diritti fondamentali di cui ogni essere umano deve poter disporre.

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

- perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori facendo propria la definizione della salute data dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità
- perseguire, sulla base di quanto prescritto dall’art. 28 del D. Lgs. n. 106/09, la valutazione sia dei “fattori di rischio” che delle “condizioni di rischio”
- perseguire un “principio di precauzione” sulla base di quanto prescritto dall’art. 15 del D. Lgs. n. 81/08, e dall’art. 2087 del codice civile, mirando alla predisposizione di misure aziendali volte a migliorare il “benessere” dei lavoratori al di là delle previsioni normative.

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

Le Società del Gruppo provvedono annualmente all’aggiornamento della valutazione dei rischi in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori, la quale viene poi formalizzata

all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi.

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

In particolare, per l'anno 2018 sono proseguiti i sopralluoghi di valutazione dei rischi Safety e Security nella rete delle filiali, e sono state implementate le attività relative a rischio esposizione a videoterminali e rischio stress lavoro correlato. Il Sistema per la gestione delle tematiche relative alla salute e sicurezza, descritto all'interno del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi), è regolato da una policy aziendale di 2° livello alla quale faranno seguito strumenti normativi più dettagliati. Prevede l'identificazione e l'implementazione di un processo basato sulla definizione dei criteri di valutazione dei rischi e della conseguente adozione delle misure di prevenzione e protezione. Il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro è composto dagli obiettivi prescritti dai principi sopra esposti, in particolare:

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

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

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

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

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

Secondo tali indicazioni il Servizio Prevenzione e Protezione di BPER Banca ha implementato all'interno dell'azienda un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute (non certificato). All'interno del M.O.G. ex D. Lgs. n. 231/01 sono richiamate tutte le normative interne in termini di salute e sicurezza, pertanto al personale è richiesta una scrupolosa osservanza di tutte le prescrizioni elencate. Per assicurare il massimo rispetto da parte dei dipendenti dei principi e delle regole di comportamento prescritti nel "Modello", nella normativa interna e all'interno del Codice Etico, la società valuta le trasgressioni sotto il profilo disciplinare, adottando se necessario le sanzioni previste nel Modello medesimo.

Di fondamentale importanza per la gestione della salute e sicurezza è inoltre la figura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il quale annualmente provvede a verificare il raggiungimento dei risultati previsti e formalizzati all'interno del DVR mediante la redazione di report specifici e la definizione di piani di lavoro periodici. Sulla base dei risultati derivanti da specifiche valutazioni (ad esempio sopralluoghi nelle filiali, monitoraggi ambientali, valutazione rischio rapina) il Gruppo provvede ad aggiornare il piano delle attività da realizzare.

I lavoratori possono inoltre segnalare i pericoli attraverso la procedura BHELP e attraverso mail all'Ufficio Safety ed utilizzare (per la segnalazione dei pericoli) la figura del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (figura sindacale di garanzia prevista dalla normativa) mantenendo l'anonimato ed espletando ugualmente l'obbligo di segnalazione di cui agli art.li 19 e 20 del D.Lgs. 81/08.

I dipendenti vengono coinvolti nello sviluppo, implementazione e valutazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute sul lavoro attraverso la formazione, l'informazione e questionari specifici relativi a determinate categorie di rischio,

nonché attraverso l'Ufficio Safety (che raccoglie segnalazioni e/o contributi dei lavoratori in merito a problematiche riguardanti la sicurezza del lavoro) e la riunione periodica ex art. 35 D. Lgs. 81/08 e le altre riunioni svolte periodicamente con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. L'accesso alle informazioni è gestito tramite l'intranet aziendale.

È presente anche un sistema di deleghe e responsabilità che ha l'obiettivo di coinvolgere e responsabilizzare gli organi di direzione sulla base del principio di effettività: ciascun delegato è responsabile dell'adozione delle misure preventive e di miglioramento specifiche del proprio ambito di competenza. I delegati in questione sono i responsabili di: Direzione Risorse Umane di Gruppo, Direzione Real Estate, Direzione Organizzazione di Gruppo, Servizio Acquisti di Gruppo e Chief Information Officer (per quanto riguarda l'ambito security).

Il Gruppo inoltre provvede a calcolare e valutare gli indici di frequenza e di gravità relativi agli infortuni occorsi al personale, secondo i principi previsti dalla normativa. Nel 2018 si sono registrati 135 infortuni. Il tasso di infortunio totale è stato quindi pari a 1,58.



TASSO DI INFORTUNIO

1,58

Gli incidenti sul lavoro vengono valutati singolarmente dall'Ufficio Safety (dal responsabile del Servizio prevenzione e Protezione) per valutare la presenza di eventuali "near miss" e adottare opportune misure preventive tramite l'azione dei dirigenti prevenzionistici e delle loro strutture. L'andamento degli incidenti viene valutato annualmente dal medico competente e discusso nella riunione annuale obbligatoria ex art. 35 D. Lgs. 81/08 con il Datore di lavoro e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

I corsi erogati nel 2018 sono quelli obbligatori previsti dall'accordo Stato-Regioni del 2016 oltre a quelli specifici relativi ai rischi gestiti nei piani di gestione emergenze. Nello specifico hanno riguardato: Formazione generale Preposti, Formazione Particolare Dirigenti, Addetti all'Antincendio per siti a basso rischio di Incendio, Addetti all'Antincendio per siti a medio rischio di Incendio, Addetti al Primo Soccorso, Aggiornamento Primo Soccorso, Esposti a rischio rapina, Aggiornamento Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), Aggiornamento Lavoratori, Preposti e Dirigenti.

Il 2018 ha visto l'implementazione di procedure e tecnologie antirapina, grazie a una specifica valutazione di tale rischio. Nel corso del 2019 verranno monitorati e affrontati i fenomeni di esposizione a violenze fisiche e verbali nell'ambito di rapporti commerciali. Si sta inoltre portando avanti il modello cashless e cashlight che riduce gli impatti negativi connessi alle attività commerciali.

6.7 Sportello di ascolto

È proseguita anche nel 2018 l'attività dello "Sportello di Ascolto" per la gestione del malessere sul lavoro, gestito da specialisti esterni al Gruppo, nell'ambito delle misure di prevenzione relative al rischio Stress Lavoro Correlato.

Lo sportello, attivo dal 2016, ha la finalità di offrire ai dipendenti di BPER Banca:

- uno spazio di ascolto: il lavoratore non resta da solo nella ricerca di soluzioni
- l'acquisizione di consapevolezza rispetto alle proprie fonti di stress
- l'acquisizione di alcuni strumenti per aumentare la propria capacità di affrontare e superare una situazione difficile.

	Dipendenti		
	2016	2017	2018
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro ³³	-	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escluso i decessi)	-	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro registrati	125	120	135
Ore lavorate	16.945.229	16.209.943	17.055.024
Moltiplicatore	200.000	200.000	200.000

	Dipendenti		
	2016	2017	2018
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro gravi (escluso i decessi)	-	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrati ³⁴	1,5	1,5	1,6

Si segnala che, sul totale degli infortuni registrabili del 2018, il 37% sono imputabili a cadute e scivolamenti, il 39% a incidenti sulla strada e il 24% a urti e casistiche assimilabili.

Inoltre, si segnala che nel 2018 si sono verificati 3 casi di malattia professionale, di cui 2 di natura fisica e 1 di natura psicologica. Non si segnala nessuna casistica, invece, per il biennio precedente.

6.8 Diritti umani e tutela dei diritti dei lavoratori

Nel corso del 2018, l'azienda ha improntato modalità di gestione del personale al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori previsti dalla legge, dal CCNL e dai regolamenti aziendali. Vengono, inoltre, adottate opportune azioni correttive per assicurare pari opportunità a tutti i lavoratori senza distinzione di età, sesso, convinzioni religiose e politiche, nonché per garantire il rispetto di quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo BPER. Anche nel corso del 2018, le relazioni industriali del Gruppo BPER si sono sviluppate secondo canoni di correttezza e lealtà nei confronti delle organizzazioni sindacali, nel rispetto dei diversi ruoli che le parti ricoprono all'interno del Gruppo.

L'approccio aziendale è dunque orientato al pieno rispetto dei diritti umani. L'attenzione alle pari dignità e pari opportunità si riscontra in tutte le fasi della carriera, dalla selezione al termine del rapporto contrattuale. L'equità è garantita dai valori aziendali, ma anche dal crescente livello di attenzione che normativa vigente e organizzazioni sindacali dedicano al diversity management. Qualsiasi tipologia di

³² Dal presente Bilancio di Sostenibilità è stato deciso di procedere con la rendicontazione dei dati relativi agli infortuni utilizzando il nuovo Standard GRI 403, pubblicato dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2018 in sostituzione della versione pubblicata nel 2016, utilizzata nel Bilancio di Sostenibilità 2017.

³³ Nel Bilancio di Sostenibilità 2016 di BPER Banca S.p.A., veniva indicata un decesso non attribuibile a cause lavorative.

³⁴ Tasso di infortunio = (n. di infortuni sul lavoro registrati/n. totale ore lavorate) * 200.000.

diversità (genere, età, etnia ecc...) sono considerate dall'azienda una fonte di ricchezza. L'assetto valoriale coincide con la "regola di funzionamento". Il dialogo tra azienda e dipendente consente a quest'ultimo di segnalare alle competenti strutture di gestione il verificarsi di condizioni di difficoltà o disagio e, se insorgessero, di sopruso o vessazione. Le Direzioni del Personale, nel rispetto della riservatezza delle informazioni che hanno acquisito, intervengono con le modalità più opportune a tutelare il dipendente. Altrettanto significativi sono i progetti riferiti al malessere sul lavoro ed allo stress lavoro-correlato, fortemente incentrati sulle condizioni in cui vengono erogate le prestazioni lavorative e il riflesso sullo stato di salute psico-fisico dei dipendenti. Da non scordare inoltre l'indagine di clima di Gruppo realizzata nel 2017, di cui si è già parlato in questo capitolo, che ha ispirato interventi ed azioni concrete, alcune delle quali sono state innestate come progetti nel nuovo piano industriale. Ovviamente è dedicata una particolare attenzione alla gestione dei procedimenti disciplinari nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e nello specifico di quanto previsto dallo Statuto dei lavoratori (Legge 300/70).

6.9 Relazioni di lavoro

L'Azienda impronta le negoziazioni con le Organizzazioni Sindacali nell'ottica di mantenere forti relazioni industriali, sempre ispirate da rispetto e lealtà. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, per favorire un clima di reciproca fiducia e un dialogo solido nella ricerca di un corretto sistema di Relazioni Sindacali quanto più possibile concertative. Anche in quest'ottica, per valorizzare il rapporto fra l'azienda e i rappresentanti dei lavoratori è stato sottoscritto il Protocollo in materia di Relazioni Sindacali di Gruppo BPER Banca del 14/08/2015 rinnovato il 22/02/2018 e il 18/12/2018. La partecipazione, a titolo personale, di dipendenti e amministratori ad organizzazioni politiche, avviene fuori dall'orario di lavoro e senza alcun collegamento con la funzione svolta in Azienda. Il Gruppo si astiene, inoltre, da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici e non ammette l'erogazione di contributi diretti o indiretti, in denaro, in natura, o in altra forma a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti. Non si sono registrate ore di sciopero legate a vertenze sindacali nel corso del 2018.

Oltre il 78% dei dipendenti del Gruppo BPER Banca è iscritto ad un'organizzazione sindacale italiana.

In data 2/08/2018 è stato sottoscritto con le delegazioni sindacali di Gruppo un Verbale di Accordo in tema di Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro attraverso il quale sono state recepite integralmente le previsioni dell'Accordo nazionale sottoscritto in data 08/02/2017 tra ABI e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali di categoria. BPER Gruppo con il predetto accordo intende favorire l'applicazione dei principi del Protocollo sullo Sviluppo Sostenibile del sistema bancario del 16/06/2004 attraverso l'individuazione di azioni e comportamenti atti a favorire lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili, rispettose della dignità dei lavoratori e delle esigenze della clientela. In conformità agli impegni declinati nell'Accordo Nazionale, le politiche commerciali del Gruppo BPER vogliono favorire rapporti con la clientela volti a creare relazioni durature, positive e costruttive, basate sulla fiducia e sulla capacità di rispondere alle esigenze della clientela con competenza, trasparenza ed efficienza, nel pieno rispetto delle norme vigenti e dei valori etici.

6.10 Indicatori di performance

Distribuzione dei dipendenti per genere

	31.12.2016		31.12.2017		31.12.2018	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	220	21	206	20	203	20
Quadri direttivi	2.505	1.113	2.519	1.179	2.564	1.194
Aree professionali	3.969	3.807	3.854	3.908	3.770	3.897
TOTALE	6.694	4.941	6.579	5.107	6.537	5.111

Distribuzione territoriale dei dipendenti

	31.12.2016		31.12.2017		31.12.2018	
	M	F	M	F	M	F
Nord	3.184	2.330	3.262	2.595	3.238	2.615
Centro	322	273	315	268	318	262
Isole	1.403	1.443	1.277	1.355	1.274	1.345
Sud	1.774	888	1.714	882	1.694	882
Esteri	11	7	11	7	13	7
Totale	6.694	4.941	6.579	5.107	6.537	5.111

Dipendenti suddivisi per funzione aziendale e genere

Funzione aziendale	31.12.2016		31.12.2017		31.12.2018	
	M	F	M	F	M	F
Distribuzione ³⁵	3.994	3.345	3.791	3.428	3.681	3.358
Business unit ³⁶	1.153	707	1.148	657	1.264	711
Staff ³⁷	527	398	531	381	530	407
Servizi operativi ³⁸	934	464	955	477	1.035	603
Altro	86	27	154	164	27	32
Totale	6.694	4.941	6.579	5.107	6.537	5.111

³⁵ Distribuzione: Sportelli e altri canali distributivi.

³⁶ Business Unit: Finanza, credito, commerciale, presidio del mercato.

³⁷ Staff: risorse umane, organizzazione, pianificazione strategica, affari legali e generali, internal audit, risk management, compliance, comunicazione, marketing.

³⁸ Servizi operativi: amministrazione e controllo, sistemi informativi, logistica.

Diversità della forza lavoro

	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018
DIRIGENTI			
Cittadinanza non italiana	0	0	0
Appartenenti a categorie protette	5	4	4
QUADRI DIRETTIVI			
Cittadinanza non italiana	5	5	0
Appartenenti a categorie protette	176	182	192
AREE PROFESSIONALI			
Cittadinanza non italiana	23	22	0
Appartenenti a categorie protette	652	665	663

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per genere e regione³⁹

	31.12.2016				31.12.2017				31.12.2018			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Nord	139	3%	96	2%	140	2%	309	5%	105	2%	102	2%
Uomini	67	2%	53	2%	70	2%	235	7%	55	2%	71	2%
Donne	72	3%	43	2%	70	3%	74	3%	50	2%	31	1%
Centro	7	1%	5	1%	4	1%	18	3%	5	1%	6	1%
Uomini	5	2%	4	1%	1	0%	11	3%	5	2%	5	2%
Donne	2	1%	1	0%	3	1%	7	3%	-	0%	1	0%
Sud	3	0%	22	1%	2	0%	92	4%	8	0%	37	1%
Uomini	-	0%	17	1%	-	0%	79	5%	4	0%	30	2%
Donne	3	0%	5	1%	2	0%	13	1%	4	0%	7	1%
Isole	11	0%	38	1%	32	1%	249	9%	22	1%	35	1%
Uomini	6	0%	21	1%	13	1%	139	11%	12	1%	16	1%
Donne	5	0%	17	1%	19	1%	110	8%	10	1%	19	1%
Eestero	3	17%	2	11%	1	6%	1	6%	3	15%	1	5%
Uomini	2	18%	1	9%	1	9%	1	9%	2	15%	-	0%
Donne	1	14%	1	14%	-	0%	-	0%	1	14%	1	14%
Totale	163	1%	163	1%	179	2%	669	6%	143	1%	181	2%
Uomini	80	1%	96	1%	85	1%	465	7%	78	1%	122	2%
Donne	83	2%	67	1%	94	2%	204	4%	65	1%	59	1%

Il dato non include Nuova Carife per i mesi da luglio a novembre 2017.

³⁹ Le percentuali riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale dei dipendenti suddiviso per genere e regione.

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale
per fascia di età⁴⁰

	31.12.2016				31.12.2017				31.12.2018			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Totale	163	1%	163	1%	179	2%	669	6%	143	1%	181	2%
< 30 anni	79	25%	5	2%	92	32%	12	4%	62	26%	9	4%
30 – 50 anni	81	1%	55	1%	84	1%	55	1%	79	1%	79	1%
> 50 anni	3	0%	103	2%	3	0%	602	12%	2	0%	93	2%

Il dato non include Nuova Carife per i mesi da luglio a novembre 2017.

Distribuzione dei dipendenti per età

	31.12.2016			31.12.2017			31.12.2018		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	0	51	190	0	43	183	0	45	178
Quadri direttivi	0	1.426	2.192	0	1.492	2.206	0	1.578	2.180
Aree professionali	321	4.851	2.604	287	4.906	2.569	239	4.934	2.494
TOTALE	321	6.328	4.989	287	6.441	4.958	239	6.557	4.852

Numero delle cessazioni in base al motivo

	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
Riduzioni da piano industriale	30	17	379	158	8	6
-di cui fondo di solidarietà	1	0	250	113	1	4
-di cui esodi incentivati	28	18	129	45	7	2
Dimissioni volontarie	37	35	50	24	65	32
Termine di contratto	1	1	0	1	3	2
Quiescenza	7	9	16	12	23	8
Altro	21	5	20	9	22	12
TOTALE	96	67	465	204	121	60

Il dato non include Nuova Carife per i mesi da luglio a novembre 2017.

⁴⁰ Le percentuali riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale dei dipendenti suddiviso per fascia di età.

Tasso di rientro al lavoro e tasso di retention dopo congedo parentale, suddiviso per genere

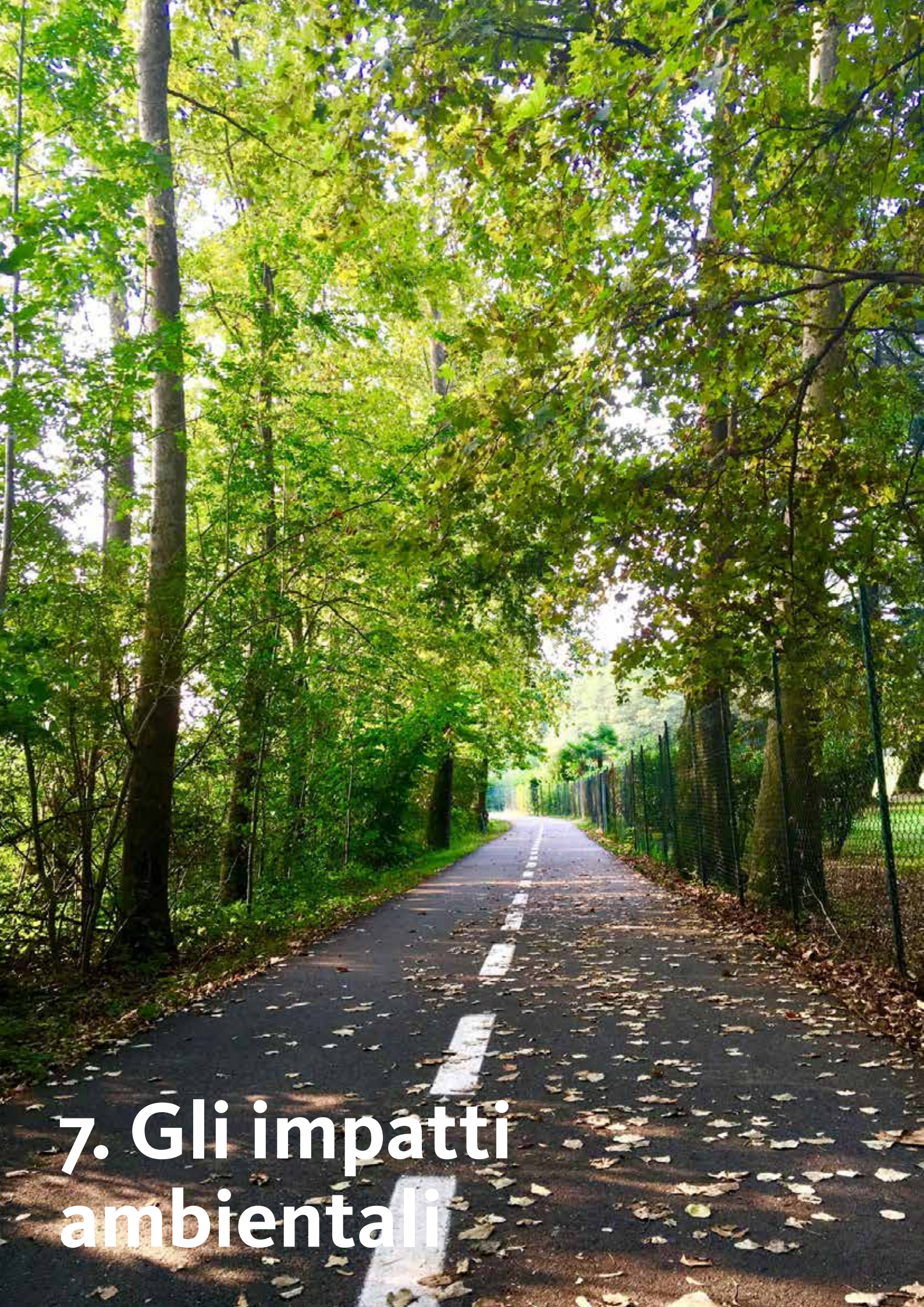
Numero di persone	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2018	4	225	229
di cui status al 31.12.2018			
ancora in congedo	-	120	120
rientrati e ancora impiegati	4	105	109
di cui dimessi	-	-	-
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2018	100%	100%	100%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2017	3	253	256
di cui status al 31.12.2017			
ancora in congedo	-	118	118
rientrati e ancora impiegati	3	135	138
di cui dimessi	-	-	-
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2017	100%	100%	100%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2017 al netto dei dimessi	3	253	256
di cui status al 31.12.2018			
ancora in congedo	-	25	25
rientrati e ancora impiegati	3	225	228
di cui dimessi	-	3	3
Tasso di retention al lavoro al 31.12.2018	100,00%	98,68%	98,70%

A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità, includendo anche i dati relativi alle Società Numera S.p.A. e Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A.. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

Numero dei dipendenti che hanno ricevuto permessi

	2016	2017	2018
	TOTALE	TOTALE	TOTALE
Congedi parentali obbligatori e facoltativi (inclusi allattamento) e cura figli	805	781	872
Studio	53	45	50
Altro	9.789	9.071	9.587
TOTALE	10.647	9.897	10.509

Il dato non include Nuova Carife per i mesi da luglio a novembre 2017.



7. Gli impatti ambientali



In linea con l'Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite la Commissione Europea, l'8 marzo 2018, ha emanato il **Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile** come strategia per la realizzazione di un sistema finanziario che sostenga le attività e gli impegni dell'Unione per il clima e lo sviluppo sostenibile. Il Piano contribuisce inoltre agli obiettivi di sviluppo sostenibili indicati nella comunicazione della Commissione "Il futuro sostenibile dell'Europa: prossime tappe. L'azione europea a favore della sostenibilità". Anche la Strategia Energetica Nazionale si inserisce nel contesto europeo indicando obiettivi sfidanti per l'aumento della competitività del paese attraverso la progressiva decarbonizzazione del sistema energetico. Le banche sono attori di primo piano in questo percorso di transizione sia direttamente, attraverso l'efficiamento dell'ampio parco immobiliare, sia indirettamente attraverso il finanziamento di progetti con impatti ambientali positivi.

Per soddisfare gli obiettivi preposti dalla Commissione Europea occorrono ingenti investimenti supplementari che è possibile realizzare solo con l'aiuto del settore finanziario. Il riorientamento del capitale privato verso investimenti più sostenibili necessita dunque di un cambiamento di ampia portata delle modalità operative del sistema finanziario. È importante soprattutto riconoscere che tenere conto degli interessi di sostenibilità sul più lungo termine è ragionevole dal punto di vista economico e non comporta necessariamente un ritorno inferiore per gli investitori.

Per individuare un percorso condiviso sulla finanza sostenibile la Commissione Europea ha istituito nel 2016 l'HLEG (High Level Expert Group), gruppo di lavoro composto da esperti che ha lavorato sulla definizione degli orientamenti a lungo termine nella finanza per integrare i fattori economici, sociali e ambientali nelle decisioni finanziarie. Il 31 gennaio 2018 il gruppo ha pubblicato la sua relazione finale, nella quale propone otto azioni prioritarie, oltre a diverse raccomandazioni trasversali e iniziative mirate, per realizzare un'azione significativa in materia di finanza sostenibile in Europa. Il Piano d'azione della Commissione europea si fonda sulle raccomandazioni contenute in questa relazione. Nello specifico, il Piano mira a raggiungere tre sfide attraverso 10 specifiche azioni relative. Le 3 sfide:

1. riorientare i flussi di capitali verso investimenti sostenibili al fine di realizzare una crescita sostenibile e inclusiva
2. gestire i rischi finanziari derivati dai cambiamenti climatici, l'esaurimento delle risorse, il degrado ambientale e le questioni sociali
3. promuovere la trasparenza e la visione a lungo termine nelle attività economico-finanziarie.

Sono già state avviate iniziative sotto forma di proposte legislative, misure di secondo livello, misure non legislative che riguardano:

- la redazione di una "tassonomia" a livello europeo per definire ciò che è sostenibile e identificare gli ambiti in cui gli investimenti sostenibili possono incidere maggiormente
- creare norme e marchi per i prodotti finanziari sostenibili (obbligazioni verdi)
- misure volte a migliorare l'efficacia e l'impatto degli strumenti di sostegno agli investimenti sostenibili nell'UE e nei paesi partner
- integrare la sostenibilità nella fornitura di consulenza sugli investimenti
- elaborare indici di sostenibilità
- integrare meglio la sostenibilità nei rating e nella ricerca
- chiarire gli obblighi degli investitori istituzionali e dei gestori di attività
- integrare la sostenibilità nei requisiti prudenziali
- rafforzare la comunicazione in materia di sostenibilità e l'elaborazione delle norme

contabili

- promuovere un governo societario sostenibile e attenuare la visione a breve termine nei mercati dei capitali.

Nel suo discorso sullo stato dell'Unione del 2017, Jean-Claude Juncker ha esplicitato l'ambizione dell'Europa di assumere un ruolo guida nella lotta contro il cambiamento climatico. In questo modo può diventare meta prescelta per gli investimenti sostenibili. Tra gli attori in campo attivi su queste tematiche troviamo anche la Federazione Bancaria Europea che ha creato un gruppo di lavoro ad hoc: la Task Force on Green Finance. Il punto di vista della task force è molto chiaro: considerare il rischio ambientale e di cambiamento climatico in capo al settore bancario non è un esercizio di compliance o un problema reputazionale. Significa considerare un rischio che ha un impatto connesso alla redditività delle banche.

Questo è anche il punto di vista del Gruppo BPER a cui si affianca un'ulteriore considerazione: si avverte oggi l'esigenza di raccontare in modo più completo il percorso attraverso cui costruire valore e come redistribuirlo sul territorio di appartenenza non solo attraverso performance economiche ma anche valorizzando le politiche ambientali di Gruppo.

Come in precedenza sottolineato il ruolo dell'industria finanziaria risulta cruciale secondo due diversi punti di vista:

- riduzione degli impatti diretti delle società attraverso interventi di efficientamento energetico
- riduzione degli impatti indiretti delle società attraverso una diversa allocazione dei capitali.

In questo senso opera il Gruppo BPER, consapevole che una gestione aziendale attenta e responsabile verso l'ambiente non solo porta ad un incremento della reputazione, ma contribuisce alla creazione di valore per gli azionisti.

L'impegno del Gruppo, già espresso in termini generali nel Codice Etico, è formalizzato nel documento "Impegni del Gruppo BPER verso l'ambiente".

Nell'arco del 2018, come per il 2017 e 2016, non sono state comminate sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale né sono pervenuti reclami.

7.1 Gestione degli impatti ambientali diretti

Il Gruppo BPER, al fine di garantire una gestione sostenibile delle risorse ambientali impiegate nelle proprie attività, ha avviato un processo di monitoraggio dei consumi finalizzato alla riduzione degli stessi sia dal punto di vista della gestione delle materie prime che dell'energia grazie all'uso efficiente delle risorse e ad una gestione ottimale dei rifiuti. Tale sistema consente di misurare costantemente le performance interne, valutarne gli scostamenti e identificarne le criticità.

Le attività più rilevanti dal punto di vista della riduzione degli impatti ambientali sono relative ai seguenti ambiti:

- efficientamento dei processi di utilizzo della carta per ridurre i consumi
- acquisto di prodotti con marchio di qualità ambientale
- interventi di efficientamento energetico
- produzione di energia rinnovabile.

Nello specifico, per ridurre i propri impatti diretti sull'ambiente e contemporaneamente avviare azioni di cost saving, BPER Banca ha inserito nel Piano Industriale 2019-21 il progetto "Riduzione spesa no core banking" con un cantiere dedicato all'efficientamento energetico (obiettivo di efficientamento del 10% rispetto alla baseline dei consumi 2016), in linea con gli obiettivi della Strategia Energetica Nazionale, a cui si aggiunge un cantiere sulla dematerializzazione dei servizi.

Il Banco di Sardegna ha avviato un progetto di efficientamento energetico analogo già dal 2014 (progetto "Switch off") per monitorare ed efficientare la spesa energetica dell'Istituto.

7.1.1 Acquisto e impiego responsabile delle risorse

Un gruppo bancario, data la natura dei suoi servizi e prodotti, annovera tra le proprie materie prime principalmente la carta e i toner. Nel corso degli anni sono state attivate numerose iniziative al fine di impiegare le risorse in modo più efficace ed efficiente possibile.

Si riconferma anche per il 2018 un utilizzo di carta riciclata negli uffici e nelle filiali delle banche del Gruppo che si attesta al 93%. Del restante 7% della carta da ufficio e del materiale pubblicitario, circa il 50% possiede una certificazione internazionale che garantisce che i materiali lignei e/o cartacei usati per la realizzazione dei prodotti provengano da foreste gestite in modo responsabile. Si è inoltre perseguita una politica di dematerializzazione sia per il risparmio di materie prime che per aumentare la “resilienza in termini di continuità operativa”(a fronte della dematerializzazione di un documento si cerca di garantirne la replicabilità in qualunque momento essendo archiviato su supporto digitale).

Di seguito i progetti per la riduzione del consumo di carta:

- “Edicola Digitale”: prevede la diffusione di alcuni quotidiani in formato digitale. Ad oggi utilizzano l’Edicola digitale 66 collegi e 33 uffici centrali. Inoltre nel 2017 alle filiali è stato fornito l’accesso ai siti web delle testate locali sull’intranet: il risparmio stimato di giornali cartacei è pari a circa 90 giornali al giorno per un totale di quasi 33.000 quotidiani/anno. Obiettivo del 2019 è quello di sostituire il quotidiano cartaceo in tutti gli uffici centrali
- sostituzione stampanti con blocco stampa notturna ed eliminazione fax in tutte le filiali
- dematerializzazione F24 con reinternalizzazione della lavorazione in filiale: l’aggiornamento della procedura di digitalizzazione F24 consente di evitare la lavorazione da parte del service esterno con conseguente risparmio di carta, che in più non viene spedita: riduzione stimata dell’uso di carta pari a 20.000 fogli (1,5 t)
- estratto conto BPER CARD on line
- sostituzione comunicazioni via posta ordinaria con PEC (coinvolge 5.000 fornitori): ha permesso il risparmio di quasi 6.500 lettere
- promozione dell’utilizzo della FEA (Firma Elettronica Avanzata): modalità che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta: è stato possibile ridurre il consumo di circa 323 t di carta nel 2016, 883 t nel 2017 e di 1.205 t nel 2018. L’utilizzo della FEA incide anche sulla riduzione dell’utilizzo dei toner
- razionalizzazione delle spese postali⁴.

L’impegno verso la dematerializzazione coinvolge tutte le società del Gruppo. Un esempio molto concreto è la piattaforma WIP (Webfactor Interactive Platform) di Emilia Romagna Factor. Tale strumento migliora l’interazione tra i clienti e la Società tanto che oltre il 70% della clientela ne fruisce. Attraverso WIP le aziende clienti possono gestire online tutte le operazioni.

In merito alla gestione dei toner è importante indicare che è stato ultimato il processo di razionalizzazione del parco stampanti.

Ad oggi il numero di toner acquistati è notevolmente ridotto grazie alla politica di acquisto delle stampe a “costo copia” applicata a tutte le maggiori aziende del Gruppo.

Per monitorare l’utilizzo complessivo dei toner attualmente si considera il dato dei toner smaltiti.

Nel 2018 si è consolidato il rapporto con un fornitore di stampanti certificate secondo lo standard ENERGY STAR che garantisce un minor utilizzo di energia elettrica rispetto alle stampanti attuali.

Ad oggi queste stampanti sono installate presso tutti gli uffici centrali e le Direzioni Territoriali della Capogruppo.

⁴ Mediante sollecito all’adozione della Posta On-Line su Smartweb, mediante l’introduzione di nuovi processi di gestione delle raccomandate e mediante una più efficace gestione degli accorpamenti in fase di invio delle comunicazioni postali e della gestione dei c.d. “resi”.

Materie prime acquistate⁴²

	2016	2017	2018
Totale carta da ufficio impiegata	1.219.500 kg	1.187.127 kg	1.141.049 kg
di cui carta certificata unicamente FSC	213.435 kg	68.771 kg	39.825 kg
di cui carta certificata unicamente FSC (%)	17,5%	5,8%	3,5%
di cui carta riciclata	974.362 kg	1.084.967 kg	1.061.554 kg
di cui carta riciclata (%)	79,9%	91,4%	93%
di cui carta altre certificazioni esclusa FSC	31.703 kg	33.389 kg	39.670 kg
di cui carta altre certificazioni esclusa FSC (%)	2,6%	2,8%	3,5%



CARTA RICICLATA

93%

CARTA CERTIFICATA

7%

Riduzione utilizzo carta grazie alla firma elettronica avanzata



➔ 1206,5 t

7.1.2. Gestione dei rifiuti

Nella gestione dei propri rifiuti, il Gruppo persegue la minimizzazione degli impatti attraverso una gestione oculata dei beni da smaltire e privilegiando, ove possibile, il loro recupero.

La Capogruppo nel 2018 ha azzerato i rifiuti ritenuti pericolosi.

Presso tutte le sedi del Gruppo viene effettuata la raccolta differenziata per le diverse categorie di rifiuti. Dati i grandi quantitativi di carta utilizzati, il Gruppo BPER ha deciso di affidarne lo smaltimento a società specializzate che ne curano l'immediato reinserimento nella filiera di produzione. L'intera quantità dei rifiuti di carta è avviata così al recupero.

Per migliorare la raccolta differenziata negli uffici della Capogruppo è in corso un progetto che prevede l'eliminazione dei cestini sotto alle scrivanie. Spesso infatti, per pura comodità, si preferisce utilizzare impropriamente il cestino per smaltire qualsiasi tipologia di rifiuto, pur essendo disponibili nelle vicinanze gli appositi contenitori per carta e plastica.

Presso alcuni direzionali è dunque stata disposta l'eliminazione di tutti i cestini in dotazione alle postazioni di lavoro: al loro posto sono stati forniti agli uffici contenitori per carta e plastica.

⁴² A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione dei dati, i dati relativi al 2017 e 2016 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>.

Anche per l'organico e l'indifferenziata, sono stati forniti appositi contenitori che sono stati posizionati nei pressi di spazi comuni (printer room, antibagni, salette caffè o simili).

Nel corso del 2018, a seguito della chiusura di alcune filiali, parte del mobilio dismesso, ancora in buono stato, è stato donato all'Associazione "Emporio Solidale Vignola".

Rifiuti per metodo di smaltimento - 2018

Metodo di smaltimento	Unità di misura	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Riciclo	t	4	2.083	2.087
Compostaggio	t	-	-	-
Recupero di energia	t	-	3	3
Incenerimento	t	-	-	-
Discarica	t	-	10	10
Deposito sul posto	t	1	8	9
Altro	t	-	5	5
TOTALE	t	5	2.109	2.114

Rifiuti cartacei inviati al recupero



7.1.3 Consumo di energia

La flotta

La razionalizzazione e l'ammodernamento della flotta del Gruppo prosegue da qualche anno con criteri "green", soprattutto per quello che riguarda la Capogruppo: le vetture che di volta in volta giungono a fine vita vengono sostituite con nuove vetture bi-fuel (benzina-metano), ibride, elettriche o con motorizzazioni diesel meno inquinanti. Per ridurre gli spostamenti tutte le società del Gruppo sono impegnate a potenziare l'utilizzo delle videoconferenze.

Nell'ambito delle diverse attività implementate per ridurre ed agevolare gli spostamenti casa-lavoro ed interni dei dipendenti, BPER Banca ha stipulato in via sperimentale un accordo con Share'ngo, una delle più conosciute società di car sharing europee, presente in Italia con una flotta di 1500 auto elettriche modello ZD.

L'obiettivo dell'Istituto è quello di mettere a disposizione dei propri dipendenti di Modena quattro auto brandizzate, da utilizzare principalmente per gli spostamenti tra le sedi di lavoro. Nel caso non fossero disponibili le auto a uso esclusivo, è possibile usare qualunque altra vettura Share'ngo, alle medesime condizioni, anche nelle città di Milano, Roma e Firenze.

Nel 2018 il parco veicoli del Gruppo BPER è composto da 200 auto ad uso aziendale e 245 auto ad uso promiscuo.

Nel Regolamento di gestione dell'assegnazione delle auto ad uso promiscuo è stato inserito un vincolo legato alle emissioni di CO₂ dei mezzi. Infatti, non è prevista l'assegnazione di auto cosiddette "spider", "cabriolet", "supersportive" o con potenza ed emissioni di CO₂ superiori ai seguenti limiti: potenza non superiore a 190 kw ed emissioni di CO₂ non superiori a 180 g/km per auto di fascia pari o superiore a C e 135 kw - 140 g/km per le auto di categoria A e B.

Consumo parco macchine aziendale (Gj)⁴³

		2016	2017	2018
Uso aziendale	Gasolio	16.080	6.420	7.046
	Benzina	2.001	1.398	1.251
	GPL	600	145	127
	Metano	917	413	434
Uso promiscuo⁴⁴	Gasolio	12.026	24.565	10.360
	Benzina	629	203	154
	GPL	34	0	0
	Metano	77	0	0

Attività 2018

- Dismissione di 6 auto e sostituzione con auto ibride
- Acquisto di biciclette a uso aziendale
- Avvio sperimentale con Share'ngo dell'utilizzo esclusivo da parte di BPER Banca di 4 auto elettriche.



Attività previste per il 2019

- ulteriore sostituzione auto con ibride
- car pooling
- 4 colonnine elettriche a favore delle auto dei dipendenti e aziendali
- car policy
- acquisto di bici elettriche.

Nel 2018 il Gruppo BPER ha avviato un progetto pilota in collaborazione con DKV Euro Service per l'utilizzo della carta carburante DKV CARD CLIMATE, una carta eco-sostenibile che certifica che il parco veicolare viaggia completamente a impatto zero: per ogni litro acquistato, infatti, BPER investe un contributo aggiuntivo in progetti di protezione ambientale certificati da *myclimate*.

⁴³ Fonti dei fattori di conversione: 2016 e 2017: "UK Government GHG conversion factors for company reporting"; 2016 (per gasolio, GPL e metano) e US Energy Information Administration (per la benzina); 2018: "Linee guida ABI 2018".

⁴⁴ Si segnala che per le auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei consumi complessivi come indicato dalle Linee Guida ABI 2018.

DKV Euro Service e *myclimate* offrono una certificazione che attesta la compensazione totale delle emissioni di CO₂. *Myclimate* è uno dei principali offerenti di misure di compensazione e soddisfa gli standard più rigorosi (CDM, Gold Standard, Plan Vivo). Il progetto ha permesso di compensare nel 2018 43,49 t CO₂.

Consumo di energia elettrica e termica

Il consumo di energia complessivo (elettrico e termico) del Gruppo BPER relativo al 2018 è calato del 14% rispetto al 2017 ed è pari a 347.972 GJ di cui il 62% proveniente da energie rinnovabili. Per quel che riguarda il consumo di energia elettrica la % di rinnovabili si attesta al 88%.

Consumo di energia⁴⁵

GJ	2016	2017	2018
Riscaldamento	85.084	109.651	81.298
di cui gas naturale	79.742	106.932	78.332
di cui gasolio	4.565	2.137	2.123
di cui aria propanata	778	582	843
Energia elettrica acquistata	225.196	256.145	238.427
di cui da fonti rinnovabili	218.126	212.950	210.945
Energia elettrica autoprodotta	1.868	1.866	1.864
di cui fonti rinnovabili	1.868	1.866	1.864
Energia elettrica rinnovabile prodotta e venduta/ceduta in rete	242	363	280
Teleriscaldamento	3.519	5.605	7.290
di cui non rinnovabile	3.519	5.605	3.374
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	32.364	33.144	19.373
Totale consumi di energia	347.789	406.048	347.972
% Rinnovabili sul totale	63%	53%	62%

Intensità energetica

Per dare una visione sintetica rispetto all'utilizzo di energia, si è calcolato l'indice di intensità energetica rispetto ai metri quadrati lordi degli immobili del Gruppo e al numero dei dipendenti.

	Unità di misura	2016	2017	2018
Totale consumi energia	GJ	347.789	406.048	347.972
Totale mq ⁴⁶	mq	703.782	712.082	717.478
Intensità energetica per dipendente ⁴⁷	GJ/uomo	29,6	34,7	29,9
Intensità energetica per mq	GJ/mq	0,49	0,57	0,48

⁴⁵ Fonti dei fattori di conversione: 2016 e 2017: "UK Government GHG conversion factors for company reporting", 2016 e US Energy Information Administration; 2018: "Linee guida ABI 2018".

⁴⁶ mq lordi complessivi degli immobili del Gruppo BPER.

⁴⁷ Calcolato sul numero di dipendenti al 31 dicembre 2018.

Produzione energie rinnovabili

All'interno delle società del Gruppo, negli scorsi anni sono stati installati 9 impianti fotovoltaici.

Impianti a energia rinnovabile al 31/12/2018

Tipologia	Società	Potenza installata (kWp)	kWh prodotti
Impianto FTV – centro servizi Ed C.	BPER Banca	111	110.608
Impianto FTV – Carpi Ag	BPER Banca	10	4.982
Impianto FTV – Modena – via Ramelli	BPER Banca	5	4.982
Impianto FTV – Asilo BPER Banca	BPER Banca	5	4.982
Impianto FTV- Pianoro	BPER Banca	19	15.714
Impianto FTV- Vignola	BPER Banca	10	9.965
Impianto FTV- Via Principi 12	Cassa di Risparmio di Bra	20	11.200
Impianto FTV- Via Sarti	Cassa di Risparmi di Bra	20	16.700
Impianto FTV	Modena Terminal	338	338.557
TOTALE		538	517.691

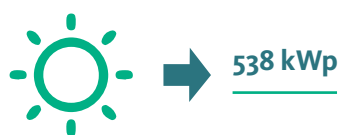
Nel 2018 la produzione di energia rinnovabile è stata pari a 517.691 kWh, nel 2017 è stata di 518.253, mentre nel 2016 è stata di 173.037 kWh.

Lo scostamento è dato dal fatto che non è stato possibile risalire alla produzione 2016 di alcuni impianti.

Impianti a energia rinnovabile al 31/12/2018

		Unità di misura	31.12.2017	31.12.2018
Gruppo BPER	Numero di impianti	n.	9	9
	Potenza installata	kWp	541	538
	Produzione	kWh	518.253	517.691

**Impianti
fotovoltaici**





7.1.4 Interventi di efficientamento energetico

Come precedentemente indicato il Piano energetico della Capogruppo si pone l'obiettivo di ridurre la spesa energetica di BPER Banca del 10% al 2021, pari a circa 4.200.000 kWh risparmiati.

Pur essendo il piano inserito come cantiere di Piano Industriale (2019-21) i progetti di efficientamento hanno preso l'avvio nel 2018.

Negli anni precedenti si è provveduto all'implementazione di un sistema di monitoraggio dei consumi energetici gas ed elettricità per tutti i siti di BPER Banca basato sulle letture delle fatture delle forniture con l'obiettivo di monitorare i trend e definire la base dati su cui effettuare benchmarking da cui estrapolare e possibilmente generalizzare le best practice applicative.

Forti di quest'attività di monitoraggio nel 2018 si sono individuate le seguenti attività e si sono avviati i diversi cantieri relativi a:

- implementazione sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) su 115 filiali
- implementazione o integrazione sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) nei 13 Centri Direzionali
- condizionamento e modifica del layout di sala dei data Centre del Centro Servizi di Modena
- implementazione di un'applicazione dedicata che consente lo spegnimento di personal computer, stampanti ecc... nelle ore di non utilizzo
- avviamento di un progetto di sensibilizzazione sui dipendenti del Gruppo per diffondere buone pratiche comportamentali di risparmio energetico con contest per le 200 filiali più energivore escluse dal BEMS
- efficientamento energetico tecnologico: implementazione delle migliori tecnologie disponibili (BAT) dando priorità a quelle che godono di incentivi economici.

La principale attività di efficienza energetica riguarda la telegestione di 70 Filiali campione dell'azienda. I risultati, seppur in diminuzione rispetto all'anno precedente,

hanno permesso di ridurre i consumi superflui e fuori fascia dei siti, con una riduzione dei consumi che si attesta sul 17% rispetto alla baseline (2015) e di garantire una gestione ottimale e monitorata delle filiali, permettendo di avere riscontro a distanza e su di un unico portale. La valutazione è stata effettuata sulla variazione dei consumi complessivi annuali delle sedi coinvolte.

Per quel che riguarda il Banco di Sardegna è importante sottolineare come nel 2018 il progetto di riduzione dei consumi energetici “Switch Off” abbia prodotto un risparmio di energia elettrica pari a circa il 22%. Il progetto, avviato a metà 2014 ha coinvolto circa 150 tra stabili e dipendenze partendo dalle più energivore. Le dipendenze coinvolte sono controllate e monitorate a distanza attraverso un sistema di gestione dei carichi elettrici con rilievo costante dei consumi dei singoli siti.

Il progetto Switch Off ha coinvolto tutte le dipendenze con consumo annuo ≥ 30.000 kWh; nel 2019 il Banco di Sardegna amplierà il progetto ad altre 25 filiali.

A questi progetti di più ampio respiro si sommano gli interventi che altre società del Gruppo hanno fatto su illuminazione, efficientamento e riduzione degli sprechi. In totale il Gruppo BPER nel 2016 ha ridotto i propri consumi di 2.439,5 MWh, nel 2017 li ha ridotti di 2.641,6 MWh, mentre nel 2018 sono stati ridotti di 4.384,2 MWh.

Sensibilizzazione del personale

Nel 2018 BPER Banca ha partecipato a diversi eventi di sensibilizzazione tra i quali M'illumino di meno e Bike to work. Inoltre, come precedentemente indicato, è in fase di progettazione un intervento di sensibilizzazione del personale dal titolo “Piantiamola”, che coinvolge i colleghi in una gara al risparmio energetico. Il progetto verrà implementato nel gennaio del 2019.



7.1.5. Emissioni prodotte

Al fine di monitorare ed identificare in modo oggettivo l'andamento delle performance di emissione, sono state calcolate le emissioni di Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

In particolare, lo Scope 1 indica le emissioni di CO₂e direttamente causate dal Gruppo, derivanti dal consumo di combustibile utilizzato per il riscaldamento, dei carburanti della flotta auto e dalle perdite di gas refrigerante. Lo Scope 2, invece, indica le emissioni indirette di CO₂ derivanti dal consumo di energia elettrica e calore acquistati.

Infine, per il calcolo dello Scope 3, ovvero delle altre tipologie di emissioni indirette, sono state considerate le emissioni derivanti dai viaggi di lavoro in treno ed aereo e dalla produzione della carta acquistata.

Scope 1⁴⁸

	2016	2017	2018
Totale Scope 1 (t CO ₂ e)	9.726	11.105	7.589

Fonte dei fattori di emissione: ISPRA con trasformazione in CO₂ equivalente secondo la procedura riportata nelle Linee Guida ABI versione 13.12.2018 per i dati 2018, versione 2017 per i dati 2017 e versione 2016 per i dati 2016. Inoltre, si segnala che a seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati relativi alle emissioni di CO₂e di Scopo 1 del Gruppo BPER includono da quest'anno anche le emissioni derivanti da gas refrigeranti. A fine comparativi i dati 2016 e 2017 sono stati conseguentemente riesposti. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>.

Scope 2⁴⁹

	2016	2017	2018
Tot. Scope 2 (t CO ₂ e) energia elettrica acquistata - Location Based	21.412	22.947	21.364
Tot. Scope 2 (t CO ₂ e) energia termica acquistata - Location Based	214	341	206
Tot. scope 2 (t CO ₂ e) energia elettrica acquistata - Market Based	925	5.760	3.664
Tot. scope 2 (t CO ₂ e) energia termica acquistata - Market Based	214	341	206

Lo standard di rendicontazione utilizzato da quest'anno (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scopo 2: "Location-based" e "Market-based".

L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (coefficiente di emissione utilizzato per l'Italia pari a 321,3 gCO₂/kWh, Fonte per il triennio: ISPRA 2018 con trasformazione in CO₂ equivalente secondo la procedura riportata nelle Linee Guida ABI. L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. In assenza di specifici accordi contrattuali tra le Società del Gruppo ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per questo approccio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale che per l'Italia è pari a 480 gCO₂e/kWh per il 2018 e il 2017 (Fonte: European Residual Mixes 2017, AIB) e 471 gCO₂e/kWh per il 2016 (Fonte: European Residual Mixes, 2016). A fini comparativi i dati 2016 e 2017 sono stati conseguentemente riesposti, riportando il dettaglio "Location-based" e "Market-based". Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

Scope 3⁵⁰

	2018
Aerei (t CO ₂ e)	354
Treni (t CO ₂ e)	103
Carta acquistata (t CO ₂ e)	920
Totale Scope 3 (t CO ₂ e)	1.377

⁴⁸ A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione e al fine di rispondere in maniera più esaustiva e completa alle richieste dell'indicatore GRI i dati 2016 e 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità comprendendo i gas refrigeranti. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>.

⁴⁹ A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione i dati 2016 e 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>.

⁵⁰ Fonte dei fattori di emissione: "UK Government GHG conversion factors for company reporting", 2018.

Gas climalteranti

Nel calcolo del totale delle emissioni climalteranti non possiamo prescindere da valutazioni in merito all'utilizzo di gas refrigeranti per il condizionamento degli uffici del Gruppo e, in particolar modo, per le celle frigorifere di Modena Terminal. Modena Terminal, infatti, gestisce magazzini celle frigorifere che nel 2018 hanno impattato per il 43% sulle emissioni relative a gas refrigeranti. (270 kg su 660 totali) del Gruppo. Gli impianti di Modena Terminal sono:

- impianto per la produzione del freddo, -25°C con carica totale di 3.750 kg di gas refrigerante
- impianto per la produzione del freddo -25°C con carica totale di 1.500 kg di gas refrigerante
- per il condizionamento nel magazzino di stagionatura formaggi, carica totale di 58,1 kg di gas refrigerante
- per il condizionamento nel magazzino di stagionatura formaggi, carica totale di 118 kg di gas refrigerante.

Emissioni da gas climalteranti⁵¹

Tipologia di Gas	2016		2017		2018	
	t	t CO2e	t	t CO2e	t	t CO2e
R-407C	0,59	897,31	0,21	322,87	0,19	337,06
R-410A	0,24	417,86	0,36	617,55	0,17	346,61
R-22	0,02	39,82	0,02	39,82	0	
R-427A	0,28	598,64	0,72	1.539,36	0,16	342,08
R-507A	0,24	792,00	0,18	594,00	0,06	239,1
R-422D	0,02	63,89	-		0,03	92,79
R-404A	0,05	147,35	-		-	-
R-407	0,02	40,71	-		-	-
R-410	0,00	2,07	-		-	-
Ammoniaca					0,05	0
TOTALE	1,46	3.000	1,49	3.114	0,66	1.358

Intensità di emissione

	2016	2017	2018
	t CO2e		
Scope 1 + Scope 2 Location Based			
Intensità di emissione per mq	0,05	0,05	0,04
Intensità di emissione per dipendente	2,7	2,9	2,5
Scope 1 + Scope 2 Market Based			
Intensità di emissione per mq	0,02	0,02	0,02
Intensità di emissione per dipendente	0,93	1,47	0,98

⁵¹ Fonte dei fattori di emissione: "ASHRAE Standard 34, UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, Greenhouse Gas Inventory Guidance (EPA), Refrigerants Environmental Data (Linde)". Fonte dei fattori di emissione per il 2018: "IPCC 4th Assessment Report, 2007".

Emissioni risparmiate

Emissioni risparmiate 2016

Modalità	Quantità	CO ₂ e risparmiata
Energia rinnovabile utilizzata	61.043.977 kWh	33.208 t
Energia risparmiata	2.439.554 kWh	768 t
Carta risparmiata	323 t	220,6 t
TOTALE		34.196,6 t
Patrimonio Etica azionario BPER + collocato	36.278.458 euro	171597,1 t

Emissioni risparmiate 2017

Modalità	Quantità	CO ₂ e risparmiata
Energia rinnovabile utilizzata	59.571.700 kWh	32.407 t
Energia risparmiata	2.641.600 kWh	832 t
Carta risparmiata	883 t	603,1 t
TOTALE		33.842 t
Patrimonio Etica azionario BPER + collocato	46.263.008 euro	219.286,6 t

Emissioni risparmiate 2018⁵²

Modalità	Quantità	CO ₂ e risparmiata
Efficientamento energetico (in kWh)	4.152.260 kWh	1.993 t
Riduzione consumo carta (in t)	1206,5 t	973 t
Acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili (in kWh)	58.595.906 kWh	28.126 t
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili (in kWh)	517.691 kWh	249 t

Nel 2018, grazie agli interventi di efficientamento energetico, l'utilizzo di energia rinnovabile e la riduzione del consumo di carta il Gruppo BPER ha evitato di immettere in atmosfera **31.341 t** di CO₂e, che equivale a piantare 44.773 alberi. Quindi è come se avessimo piantumato una foresta di 45 ettari (circa 64 campi da calcio).



31.341 t di t CO₂e = **44.773 alberi piantumati**

⁵² Le emissioni risparmiate relativamente all'efficientamento energetico, all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili e all'energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili sono state calcolate con la metodologia Market Based utilizzando i fattori di emissione "European Residual Mixed 2017, AIB". Le emissioni risparmiate relativamente alla riduzione del consumo di carta sono state calcolate utilizzando i fattori di emissione "UK Government GHG conversion factors for company reporting, 2018".

7.2. Riduzione impatti ambientali indiretti

Al mondo finanziario e in particolare alle imprese e istituzioni, viene richiesta una condotta ben più sfidante della riduzione dei propri impatti diretti: quella di destinare capitali ad attività e tecnologie a bassa emissione di CO₂. Il Gruppo deve quindi, da un lato, promuovere la misurazione e la diminuzione degli impatti ambientali generati dagli investimenti, e dall'altro, saper cogliere le opportunità connesse al climate change, legate cioè al finanziamento di soluzioni di mitigazione e adattamento. L'impegno attivo delle banche del Gruppo e delle altre aziende che forniscono servizi finanziari si concretizza nella commercializzazione di prodotti detti low carbon, prodotti orientati all'efficiamento energetico e nel finanziamento di impianti per la produzione di energie rinnovabili. Calcolare gli impatti indiretti è molto complesso e il processo per farlo, nell'intero mondo finanziario, è in fase di analisi e di studio.

Diversi sono i prodotti collocati che hanno un impatto positivo sull'ambiente (vedi cap. 5) che ad oggi non siamo in grado di rendicontare in termini di emissioni di CO₂.





8. Il rapporto con la comunità

8.



Il Gruppo BPER, soprattutto attraverso le sue quattro banche territoriali, promuove da sempre iniziative e progettualità ad alto ritorno sociale.

La propensione all'ampliamento del proprio network di riferimento, la volontà di lavorare in partnership e la ricerca continua delle best practice di settore si evince anche dalle numerose partecipazioni attivate con enti e associazioni tra i quali: Global Compact Network Italia, Impronta Etica, Fondazione Sodalitas, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e il Risparmio (FEduF), Associazione Aziende Modenesi per la Responsabilità Sociale, Valore D, Gruppi di lavoro ABI sulla sostenibilità e sul climate change e il CSR Manager Network.

Le Banche del Gruppo sono associate all'Associazione Bancaria Italiana e la Capogruppo è iscritta a Confindustria, nelle sezioni delle principali province/regioni di insediamento delle banche del Gruppo.

Spesso, parlando di iniziative sociali e liberalità ci si riferisce alle erogazioni liberali profuse dagli istituti bancari a organizzazioni territoriali impegnate in diversi settori del sociale. Questo non spiega adeguatamente quanto viene effettivamente realizzato dal Gruppo ed è per questo motivo che si è deciso di rappresentare e catalogare i diversi progetti implementati utilizzando il modello "a piramide" del London Benchmarking Group.

Tale presentazione permette di descrivere a 360°, attraverso la divisione in quattro macro-categorie, l'impegno profuso in progetti sociali ed ambientali.

5.824.634 euro
nel 2018



Gli importi riportati di seguito in relazione alle quattro categorie, a parte la voce “liberalità”, sono stime in difetto in quanto, a causa dell’elevato numero dei progetti implementati a livello di Gruppo, ad oggi non è stato possibile raccogliere informazioni sulla loro totalità. Il dato 2017 si discosta dal dato 2018 poiché contiene anche i fondi stanziati per gli eventi celebrativi dei 150 anni della Capogruppo. Si riportano i dati complessivi relativi alle diverse categorie sopraindicate:

Rapporto con la comunità (Euro)

	2016	2017	2018
Liberalità	1.350.766	1.116.756	1.401.474
Investimenti nella comunità	3.502.999	5.509.016	3.440.878
Iniziative commerciali nella comunità	1.065.659	873.703	982.282
Prodotti e servizi innovativi ⁵³	985.005	376.541	-
TOTALE	6.903.336	7.876.016	5.824.634

Ogni azienda può avere impatti positivi o negativi sulla comunità all’interno della quale opera. Possono infatti verificarsi alcune situazioni in cui si vengono a creare condizioni sfavorevoli a fronte di decisioni strategiche di Gruppo.

Nel 2018 non è stato presentato al Gruppo BPER alcun reclamo relativo ad impatti negativi sulla comunità.

8.1 Supporto economico alla comunità



8.1.1 Liberalità

Il Codice Etico della Capogruppo indica che:

“BPER Banca si propone di essere Banca che crea valore per il Contesto Sociale in cui opera, agendo secondo finalità a scopo non esclusivamente lucrativo”

Tale affermazione, valida per tutte le aziende del Gruppo, trova la sua realizzazione nelle attività sviluppate per il supporto al territorio.

Nel corso dell’ultimo triennio la devoluzione di somme benefiche è stata a favore di molteplici iniziative in campo scientifico, assistenziale e solidale. La numerosità degli enti beneficiati rende difficile elencare la totalità delle attività sostenute.

In conformità con quanto previsto dal Codice Etico, non sono stati erogati contributi a favore di partiti o rappresentanti politici.

Le società del Gruppo identificano le attività da sostenere in base alle diverse esigenze manifestate nei territori dove operano, con riferimento a scuole, università, ospedali ed associazioni sanitarie, culturali, artistiche, turistiche, sportive, enti ecclesiastici e parrocchie, comuni ed enti locali e altro ancora.

⁵³ L’importo degli investimenti totali sui prodotti e servizi innovativi a contenuto sociale non è facilmente determinabile. I prodotti sono descritti nel capitolo I nostri Clienti.

Per quel che riguarda le erogazioni liberali di maggior rilievo, la Capogruppo prevede una valutazione/approvazione da parte del Comitato Esecutivo. I contributi sono stanziati sulla base di percentuali definite dal Comitato Esecutivo stesso per le diverse tematiche (sociale, culturale, sanitario, ecc...).

Di particolare rilievo sono state le elargizioni a favore della promozione della cultura, dell'acquisto di strumenti diagnostici e per stanziamenti di Borse di Studio.

Il Gruppo da anni riconosce a studenti delle scuole secondarie meritevoli e in situazioni economiche non favorevoli, importanti contributi stanziando Borse di Studio a loro favore. Inoltre, al fine di promuovere la ricerca nel campo della sostenibilità BPER Banca ha promosso una borsa di studio a favore dei laureati della Regione Emilia Romagna che hanno realizzato tesi di laurea meritevoli sui temi della Responsabilità Sociale d'Impresa. La Capogruppo ha ricercato, nel corso del 2018, un nuovo modello di supporto alle realtà associative impegnate in particolare nel coinvolgimento dei giovani sui temi dell'educazione, della cultura e dell'ambiente attraverso la promozione della prima **call di crowdfunding** sulla piattaforma di "Produzioni dal basso".

Quattro associazioni tra le 160 partecipanti sono riuscite a raggiungere il proprio obiettivo. In tal modo BPER Banca ha donato il 50% della somma indicata come target dai progettisti consentendo a questi di poter realizzare il proprio progetto.

Ricette, multiculturalità, abilità speciali, musica, teatro ed economia circolare i temi riconosciuti dal pubblico come meritevoli di essere sostenuti e successivamente premiati. L'Associazione "Renken" di Torino, "Helpcode Italia" di Genova, "Onlus SONG del Coro Manos Blancas" e la "Cooperativa Sociale La Lumaca" di Modena hanno potuto così realizzare i propri progetti.

8.1.2 Investimenti nella comunità



#LaBancaCheSaLeggere

Da sempre il Gruppo BPER opera nella ferma convinzione che l'inclusione e la riduzione delle disuguaglianze sociali passano anche attraverso la diffusione di eventi culturali aperti alla cittadinanza e fruibili da tutti. Per questo #LaBancaCheSaLeggere è più di uno slogan e vuole rappresentare la capacità non solo di promuovere la diffusione della cultura, ma anche di leggere e interpretare le realtà in cui la stessa opera.

Alla politica di supporto a diversi teatri di livello nazionale si affianca un'importante attività legata alla realizzazione di eventi culturali, artistici e musicali in tutti i territori in cui il Gruppo opera.

Da ricordare la partecipazione agli eventi promossi dall'ABI quali "Invito a Palazzo", che apre al pubblico i più bei palazzi delle banche italiane e il "Festival della Cultura Creativa", dedicato a bambini e ragazzi.

In campo letterario è da citare l'importante attività della Capogruppo a sostegno di Premi di rilevanza nazionale quali, solo per citarne alcuni, il Premio Strega nelle sue varie articolazioni (Premio Strega Ragazze e Ragazzi e Premio Strega Giovani), il Premio Estense, il Premio di poesia Laudomia Bonanni, il Premio Flaiano, il Premio Nazionale di Divulgazione Scientifica Giancarlo Dosi.

Nel 2018, inoltre, BPER Banca ha promosso il premio letterario "Sognalib(e)ro", nato su iniziativa del Comune di Modena, in collaborazione con il Ministero della Giustizia, che ha visto otto carceri italiane partecipare con i detenuti in attività sia di recensione di libri di autori rilevanti, sia di scrittura di testi propri.

A queste attività si affianca ormai da anni la realizzazione di cicli di presentazioni di importanti novità editoriali nell'ambito della Rassegna "Incontri con l'autore" presso il BPER Forum Monzani di Modena. Attraverso questa iniziativa, che vede aumentare annualmente il consenso da parte della cittadinanza (superate le 20.000 presenze annue) si cerca di far conoscere e incontrare a un pubblico affezionato e attento scrittori, attori, performer, musicisti, scienziati, sportivi, figure eminenti della società civile di fama nazionale e internazionale.

Lo sviluppo e la diffusione della cultura passano anche attraverso la partecipazione a manifestazioni note a livello nazionale e locale come:

- Ravenna Festival
- Palio di Ferrara
- Festival Filosofia di Modena, con lezioni magistrali, mostre e spettacoli
- Sogno o son d'Este, progetto di proiezioni in 3D per ricreare le architetture della Casata estense
- Giffoni Film Festival, festival cinematografico per bambini e ragazzi
- Time in Jazz, festival musicale itinerante organizzato in Sardegna, che nel 2018 ha visto una preview a Modena
- Festival Letteratura di Mantova, con incontri e presentazioni di autori nazionali e internazionali.

Rilevante anche il contributo all'arte attraverso il supporto alla Mostra di Padova "Gauguin e gli Impressionisti" e alla mostra sulla famiglia di artisti De Filippo a Napoli.

La banca, inoltre, al fine di creare valore per i territori in cui opera, promuove da anni un ciclo di tavole rotonde su tematiche prevalentemente economiche, in collaborazione con QN – il Resto del Carlino.

Nell'ambito di questa collaborazione sono stati inoltre promossi due Premi dedicati ai giovani che hanno visto ragazzi delle scuole secondarie cimentarsi nella pubblicazione di articoli ("Cronisti in classe") e giovani di età compresa tra i 14 e i 29 anni partecipare a un concorso fotografico nazionale dal quale sono state selezionate alcune delle fotografie pubblicate sul presente Bilancio di Sostenibilità (v. pag. 2).

Un progetto di giornalismo ("BFREE") è stato sviluppato anche per i ragazzi iscritti a un Master in Media Relations che hanno partecipato alla stesura di un numero di "Per Voi", magazine trimestrale del Gruppo BPER.

Altri progetti

- Push to open: progetto di orientamento universitario che ha coinvolto circa 200 studenti (verrà calcolato il Ritorno Sociale sull'Investimento, SROI)
- promozione delle attività sportive dilettantistiche attraverso la sponsorizzazione di numerose associazioni e società sportive nonché di rassegne sportive nazionali come BPER Banca Beach Volley Italia Tour
- pubblicazione del "libro strenna": ogni anno BPER Banca realizza un prestigioso volume dedicato alle eccellenze del territorio. Da alcuni anni viene promossa la Motor Valley con titoli dedicati alle più note case produttrici di automobili. Il volume del 2018 è intitolato "Lancia, 7 storie straordinarie".

Altre iniziative in ambito territoriale

Numerose le iniziative locali per la promozione dei territori e dei prodotti tipici supportate dalle Banche del Gruppo, nonché le manifestazioni fieristiche più note nelle zone di presenza. Inoltre, le banche del Gruppo, nell'ambito di collaborazioni con le università locali e altri enti, promuovono incontri e convegni su tematiche economiche e non solo che vedono la partecipazione di numerosi cittadini.

Supporto agli Empori solidali

BPER Banca è tra i principali partner degli empori solidali "Il Mantello" di Ferrara, "Eko" di Vignola (MO) e "Portobello" di Modena: iniziative volte a sostenere concretamente le famiglie che si trovano in condizione di fragilità, anche a seguito dell'impovertimento provocato dalla recente crisi economica. All'interno di tutti i progetti si promuovono, inoltre, servizi di accompagnamento alla persona, atti a valorizzare e rinforzare l'empowerment dei beneficiari.

“La Galleria. Collezione e Archivio Storico”



Il 2 Dicembre 2017, a Modena, nella sede della banca, sono state aperte le porte de “La Galleria. Collezione e Archivio Storico”; progetto culturale di BPER Banca volto alla valorizzazione, tutela, conservazione e fruibilità del patrimonio artistico e archivistico dell’Istituto.

Nel primo anno di attività sono stati più di 7.400 i visitatori registrati in Galleria, 100 le giornate di apertura al pubblico, comprese le aperture straordinarie, e 42 le visite guidate di gruppo organizzate. L’alto numero di ingressi è un successo per la proposta per l’arte che BPER Banca ha promosso con l’intento di valorizzare una tra le principali collezioni corporate a livello nazionale.

Il programma di attività del 2018 è stato ricco di progetti ed eventi, che hanno visto la presentazione al pubblico di opere d’arte appartenenti alle raccolte del Gruppo BPER, realizzando mostre che hanno dato la possibilità di ammirare capolavori di Tiziano, Jean Boulanger e Cola dell’Amatrice. Altro traguardo è stata la realizzazione del primo studio relativo all’Archivio storico dell’Istituto, dal titolo “Le Signorine della Banca Popolare di Modena”, che tratta dal punto di vista storico la presenza femminile tra il personale bancario. È inoltre allo studio il trasferimento dell’Archivio storico in una nuova sede, anche con l’obiettivo di assicurare a studiosi e ricercatori la possibilità di consultare i documenti relativi non solo alla storia dell’Istituto, ma anche del territorio in cui è stato fondato nel 1867.

Grazie alle diverse iniziative realizzate da La Galleria, sono state istituite collaborazioni e si sono consolidati i rapporti con associazioni, scuole, privati ed enti turistici.

La Galleria è visitabile a ingresso libero ogni primo weekend del mese, compreso il venerdì, e il catalogo delle opere d’arte è ora anche online, consultabile all’indirizzo www.lagalleriabper.it



Supporto alla comunità - Banco di Sardegna

Numerosi eventi culturali sono stati supportati dalla banca: per il 2018, ricordiamo il contributo alla manifestazione musicale “Voci di Maggio” e il sostegno al MURATS di Samugheo per la mostra “Tempo sospeso”. Quest’anno inoltre il Banco di Sardegna ha seguito nel suo percorso il progetto Anfiteatro di Tharros, nato dalla volontà di valorizzare una realtà territoriale di particolare pregio naturalistico e archeologico con l’allestimento di un anfiteatro all’interno della zona archeologica di Tharros.

Allo stesso modo, il Banco è presente nelle più importanti manifestazioni legate alla tradizione isolana, ad esempio la Sartiglia di Oristano e il Girotonno di Carloforte, ma anche alla promozione della cultura e della musica, come dimostra la partecipazione, in qualità di sponsor, alla trentunesima edizione del Festival Internazionale Time in Jazz, per il quale è stata realizzata una carta prepagata personalizzata con la grafica della manifestazione.

Molto significative anche le tavole rotonde organizzate, nell’ambito della manifestazione “Autunno in Barbagia” a Oliena, Ottana, Nuoro e Fonni.

È stata dedicata all’evento anche una carta prepagata e il braccialetto per i pagamenti, entrambi gratuiti, con la grafica di Autunno in Barbagia.

Il Banco di Sardegna dispone anche erogazioni a enti benefici e occasione di eventi straordinari. Per il 2018, si ricorda la partita di basket giocata il 23 settembre a La Spezia tra Dinamo Sassari e Pesaro nell’ambito dell’iniziativa benefica “Genova nel cuore”: l’incasso dell’incontro è stato devoluto in sostegno della popolazione sfollata in seguito al crollo del viadotto Morandi a Genova e la banca ha fatto una donazione di pari importo.

Per il Banco di Sardegna è importante essere vicini ai giovani e al futuro. Per questo vengono privilegiate le società sportive che investono nei settori giovanili e in attività per atleti diversamente abili.

La principale attività riguarda la collaborazione con Fondazione Dinamo per attività di beneficenza e solidarietà.

Educazione finanziaria

Il progetto GRANDE!

GRANDE! è l'iniziativa di educazione finanziaria di BPER Banca per spiegare ai bambini l'economia. Per l'anno scolastico 2017/2018 sono stati distribuiti 2.000 kit didattici a 1.802 classi (alcune classi hanno chiesto due kit) per 802 scuole, raggiungendo così circa 45.000 bambini.



La mission di GRANDE! è quella di spiegare le più semplici nozioni di economia ai bambini delle scuole primarie con una metodologia didattica ludica e interattiva. Accompagnati da Billo e Perla, i due testimonial del progetto, i bambini sono guidati nel percorso di apprendimento, tra giochi e cartoon, per sviluppare la costruzione di una cultura di "cittadinanza economica" che mette al centro lo sviluppo di valori di legalità e sostenibilità, di una corretta percezione del valore del denaro e delle proprie responsabilità civili e sociali (grande.bper.it).

Al termine del percorso didattico, le classi partecipano a un concorso laboratoriale per concretizzare tutti i concetti appresi: le classi che hanno presentato i migliori elaborati ricevono un premio dall'elevato valore educativo utile ad arricchire il bagaglio di esperienze dei bambini e delle scuole.

Il sito ospita, inoltre, le sezioni Genitori Super! e Insegnanti Mega! con contenuti utili per ogni approfondimento da parte dei genitori e degli insegnanti.



Progetto Teen!

Teen! riassume l'impegno di BPER Banca nei confronti degli adolescenti dai 13 anni in su. La mission di Teen! è quella di aiutare i ragazzi a coltivare i propri talenti e le proprie passioni, con consigli utili per valorizzarli e condividerli attraverso un uso consapevole dei social. Al centro del progetto ci sono il sito teenspace.it e la pagina Instagram [@teenspaceofficial](https://www.instagram.com/teenspaceofficial), due spazi virtuali che ospitano le testimonianze di alcuni influencer, micropillole, interviste e articoli. Con il linguaggio adatto ai più giovani e uno storytelling stimolante, l'economia entra in punta di piedi su teenspace.it per spiegare ai ragazzi l'importanza di avere conoscenze e competenze finanziarie per realizzare il proprio sogno o trovare il lavoro ideale. Instagram, in particolare, permette alla banca di parlare ai ragazzi con il loro linguaggio e sui loro canali. Inoltre, il canale Instagram è funzionale ad affrontare il tema dell'educazione finanziaria e bancaria per fornire ai ragazzi strumenti utili per il loro futuro. I talenti e le passioni possono trasformarsi in lavoro se supportati da competenze economiche adeguate. Il progetto prevede infatti l'ideazione e la creazione di contest che invitano i ragazzi a mettersi in gioco e sperimentare il proprio talento, come ad esempio la fotografia o l'ideazione di video. Ogni contest premia i tre migliori talenti, con un riconoscimento per aiutarli a sviluppare e accrescere ulteriormente le loro capacità.



Le fotografie scattate dai ragazzi nell'ambito del contest #VersoScuola sono state utilizzate anche all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità (vedi pag. 2)

FEduF – Fondazione per l’Educazione Finanziaria e per il Risparmio

Continua la collaborazione con FEduF sui temi dell’educazione finanziaria e dell’economia comportamentale. Quest’anno, nel mese dell’educazione finanziaria, BPER Banca e FEduF hanno organizzato un evento a Modena sull’economia comportamentale, offrendo a circa 500 ragazzi l’opportunità di assistere al talk proposto da Taxi 1729, società di divulgazione scientifica impegnata su questi temi.

È stato inoltre avviato nell’anno scolastico 2018/2019 il progetto di Alternanza scuola lavoro con FEduF che consentirà alle classi delle scuole secondarie di secondo grado di sfidarsi nella realizzazione di un business plan d’impresa.

Agli incontri partecipano i dipendenti della Capogruppo, appositamente formati per supportare i ragazzi delle scuole.

Da ricordare anche il progetto di Cassa di Risparmio di Bra in collaborazione con la omonima Fondazione e con FEduF. Anche nel 2018 il progetto scolastico “Noi e il risparmio” ha coinvolto i preadolescenti sul tema del risparmio (economico, energetico ed ambientale) mediante produzione di elaborati. Il Progetto, giunto alla settima edizione, è rivolto alle classi quarte delle scuole primarie del territorio e, nel 2018, ha coinvolto 320 alunni di 10 scuole, per un totale di 16 classi.



Educazione finanziaria sui social e in filiale

Sui social, in particolare sulla pagina Facebook, tre rubriche approcciano il tema dell’economia. Nella rubrica BPER U le principali pillole finanziarie hanno testimonial d’eccezione: i dipendenti BPER Banca che mettono a disposizione della rete le loro conoscenze professionali. Con la rubrica Secondo voi, BPER Banca si impegna a condividere e diffondere, attraverso il coinvolgimento dei giovani, dei video in cui è spiegato il significato di una parola con un risvolto finanziario con un tono di voce ironico e intuitivo. In ultimo, il Glossario dà una definizione prima paradossale e poi reale delle parole dell’economia. LinkedIn invece è un canale votato alla diffusione e sviluppo delle attività di employer branding: dalla bike to work day alla giornata welfare con i bambini dei dipendenti, sono tutte iniziative valorizzate grazie a LinkedIn che concorrono quindi a definire il posizionamento del brand come realtà attenta ai dipendenti. In ultimo, come riportato nella sezione dedicata al progetto Teen! Space, anche Instagram favorisce la diffusione di una cultura della cittadinanza e della consapevolezza nelle scelte economiche.



In filiale è stato rinnovato il progetto avviato nel 2017 che interpreta gli spazi delle filiali, quelle New Concept ma non solo, come spazi di aggregazione e condivisione. In particolare, nel ciclo di eventi “La cicala e la formica. Come la natura pianifica il futuro”, un entomologo utilizza la metafora della cicala e della formica per spiegare, con una similitudine efficace, l’esigenza di protezione della natura e dell’uomo. L’entomologo evidenzia l’importanza di una corretta valutazione dei rischi per pianificare il futuro di adulti e bambini. Per coinvolgere tutti, anche le famiglie, sono previsti laboratori didattici per i bambini. Circa 400 clienti hanno partecipato ai 10 appuntamenti del 2018 tenuti in diverse aree territoriali.

Nell’ambito delle attività di educazione finanziaria, da 15 anni il Banco di Sardegna, insieme all’Associazione Amici del Banco, organizza il concorso “Il Banco di Sardegna per la scuola” che, con un montepremi di 50.000 euro per le più originali idee imprenditoriali finalizzate alla valorizzazione delle risorse locali, si inserisce nel contesto più ampio dell’attenzione che il Banco riserva alle potenzialità di sviluppo del territorio. Il concorso è

riservato agli studenti delle scuole superiori dell'Isola: per ogni scuola iscritta, è previsto il supporto di un tutor individuato all'interno della banca. Inoltre, per i vincitori è prevista la possibilità di un prestito a tasso agevolato per l'avvio della start-up.

Progetti per l'ambiente

BPER Banca è impegnata nel sostegno di diversi progetti in favore della tutela ambientale, e per raggiungere l'obiettivo si è puntato ancora una volta sulle nuove generazioni.

Un esempio è il supporto di BPER Banca "La scuola per l'Appennino", programma di attività di educazione alla sostenibilità del Parco nazionale dell'Appennino Tosco Emiliano, Riserva di Biosfera UNESCO. Nell'ambito di tale progetto è in corso la realizzazione di una carta prepagata co-branding "I care Appennino".

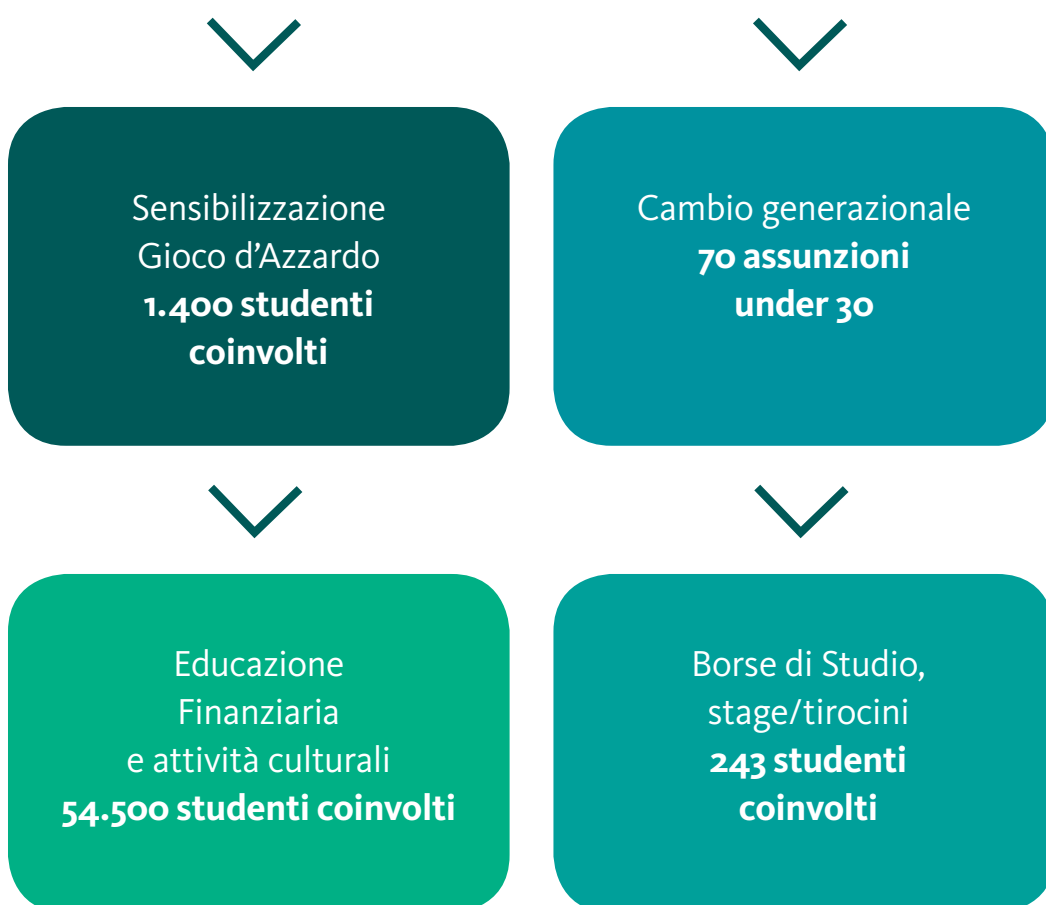
Anche il progetto "Circolare please", sull'economia circolare, propone alle scuole superiori la realizzazione di uno spettacolo teatrale nel quale mettere in scena un avvincente viaggio nell'innovativo mondo del riciclo e del risparmio delle risorse. Il suddetto progetto è stato realizzato dalla Cooperativa Sociale La Lumaca e ha partecipato ai finanziamenti erogato attraverso il bando di crowdfunding della banca.

Si ricorda infine la sponsorizzazione del car sharing⁵⁴.

FOCUS GIOVANI 2018

56.000

totale ragazzi coinvolti



⁵⁴ Per approfondimenti si rimanda al capitolo 7 "Gli impatti ambientali".

8.1.3 Iniziative commerciali nella comunità e prodotti e servizi innovativi a contenuto sociale e ambientale

In questo settore della piramide sono inserite sia le spese relative ai progetti/prodotti con rilevanti ricadute a livello ambientale e sociale, sia gli interventi di efficientamento energetico implementati dal Gruppo nel corso del 2018.

È importante sottolineare come siano stati presi in considerazione in questa rendicontazione solo i prodotti/servizi innovativi e con una diretta ricaduta sociale ed ambientale, nello specifico BPER LIFE4ENERGY e Progetto Welfare.

Per un approfondimento sui prodotti e servizi si rinvia al capitolo 5, pagina 71.



8.2 Responsabilità nei settori controversi

8.2.1 Linee guida sugli armamenti

Il rapporto tra banche ed operatori del settore difesa è da tempo oggetto di attenzione da parte della società civile italiana ed in particolare delle associazioni che si prefiggono di evitare che l'Italia e le sue aziende siano coinvolte in operazioni di produzione e compravendita di armi cosiddette “controverse”, soprattutto ove le controparti siano localizzate in Paesi oggetto di sanzioni internazionali. Per tali ragioni e in linea con i principi guida del proprio Codice Etico, a partire dal 2012 il Gruppo si è dotata delle “Linee Guida di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti delle Banche del Gruppo BPER con gli operatori della Difesa e le Imprese produttrici di armamenti”. Con tali Linee Guida le banche del Gruppo hanno adottato un'autoregolamentazione che disciplina, in maniera più severa rispetto alle norme di legge vigenti, la loro presenza in questo settore. In particolare, in relazione alle operazioni di supporto all'import/export di materiali di armamento, le banche del Gruppo hanno scelto di dotarsi di regole interne per stabilire quali operazioni considerare autorizzabili, senza prevedere un divieto assoluto. Le banche del Gruppo potranno pertanto essere presenti nelle Relazioni annuali predisposte dalla Presidenza del Consiglio ai sensi della Legge n. 185/90 (che pone precisi limiti ad esportazione, importazione e transito di determinate tipologie di armamenti), in relazione ad operazioni che, ad avviso del Gruppo stesso, minimizzano il rischio che i beni prodotti o i servizi forniti siano destinati a soggetti diversi da Governi democratici. Grazie alle Linee Guida vengono disciplinate, inoltre, altre tipologie di operazioni, nello specifico, i finanziamenti, per i quali le banche del Gruppo devono dare evidenza degli aspetti più rilevanti del rapporto esistente tra l'istituto di credito e gli operatori della difesa. Le banche del Gruppo, infatti, si obbligano a pubblicare annualmente un rendiconto attraverso il quale viene fornita evidenza delle attività intrattenute con le aziende che risultano operanti nel settore della difesa. Tale rendiconto annuale è pubblicato, assieme alle Linee guida, sul sito del Gruppo (Area Sostenibilità/Il nostro impegno/Linee guida Armamenti).

8.2.2 Lotta al gioco d'azzardo patologico

In relazione all'operatività nel settore del gioco d'azzardo e delle scommesse, il Gruppo BPER a partire dal 2013, in un'ottica di Responsabilità Sociale d'Impresa nei confronti delle comunità servite, ha messo in atto iniziative per informare, prevenire, e avviare azioni di contrasto riguardo alla pratica del gioco d'azzardo patologico (GAP).

Il Gruppo ha assunto un atteggiamento di attenzione e di vigilanza attiva per evitare che il gioco di azzardo possa diventare uno strumento di riciclaggio di denaro sporco o di ricorso ad attività usuraie. Per questo motivo la Capogruppo ha dato istruzione alle filiali di adottare comportamenti più rigorosi di quelli richiesti dalla normativa e di valutare attentamente le anomalie riscontrate nell'operatività del singolo cliente, segnalando tempestivamente le operazioni sospette.

Sono state attivate campagne di informazione per i dipendenti e per i clienti del Gruppo,

nelle quali vengono descritte le segnalazioni di alcune operazioni bancarie, che possono rivelare una dipendenza da gioco, e le indicazioni e i suggerimenti utili su come le filiali possono approcciare un cliente affetto da GAP per intervenire a tutela del cliente stesso o dei suoi familiari. Il GAP può colpire anche soggetti minorenni e per tale ragione la banca ha promosso una campagna di educazione e prevenzione presso alcuni istituti scolastici. BPER Banca ha inoltre realizzato il Vademecum “Giocatori d’azzardo patologici e servizi bancari”, un opuscolo informativo che descrive le possibili tutele attivate dalla banca per contrastare e prevenire i rischi annessi al GAP. Il documento è stato realizzato con la collaborazione dell’associazione no profit “Papa Giovanni XIII” di Reggio Emilia ed è stato distribuito sul territorio nazionale con il supporto di varie organizzazioni, quali il Coordinamento Nazionale Gruppi per Giocatori d’Azzardo (CONAGGA), il gruppo interparlamentare “Non è un gioco” e la campagna “Mettiamoci in gioco”.

A livello operativo BPER Banca ha deciso di inibire le proprie carte di credito alle operazioni di pagamento presso esercizi o siti internet che sono stati classificati nella categoria merceologica “gambling”: in sintesi con le carte di credito BPER non si può giocare d’azzardo.

Fanno eccezione le carte prepagate (utili in termini di “strumento di recupero” per i giocatori patologici) e le Carte Black, circa lo 0,1% del totale.

Particolare attenzione viene posta, in particolare, ai minorenni: le carte prepagate PAYUP TEEN, infatti, maggiormente sicure e idonee al target di riferimento, hanno blocchi di utilizzo per alcune categorie merceologiche che potrebbero essere considerate rischiose agli occhi dei genitori quali giochi e scommesse, vendite telefoniche e postali, vendite porta a porta, alcolici e tabacchi, farmaci, organizzazioni politiche.

Inoltre, un minore intestatario di una carta prepagata diversa da PAYUP TEEN viene sottoposto a controlli e, in caso di utilizzo nell’area gambling, viene inibito lo strumento di pagamento e vengono avvisati i genitori. Infine, il Gruppo BPER ha deciso di evitare la commercializzazione e la promozione alla clientela di tagliandi del tipo “Gratta e Vinci”. In questo ambito BPER Banca, assieme a Coop Lombardia, Etica Sgr e Gruppo Unipol, ha promosso e organizzato nel 2017, presso la “Fabbrica del vapore” di Milano, una mostra dal titolo “Fate il Nostro Gioco”, nata su iniziativa di Taxi1729, società di formazione e comunicazione scientifica: un percorso interattivo alla scoperta delle leggi matematiche del caso e della probabilità per prevenire la diffusione del gioco d’azzardo patologico.

Il progetto, rivolto a ragazzi e adulti, è nato con l’obiettivo di svelare le regole e le logiche sottostanti il fenomeno del gioco d’azzardo in Italia, per aiutare i partecipanti ad acquisire consapevolezza e svelarne i lati nascosti, usando la matematica come antidoto logico. I divulgatori scientifici di Taxi 1729 hanno organizzato laboratori didattici con i ragazzi. Il gioco d’azzardo colpisce le fasce più deboli della popolazione, in termini sia psicologici, sia socioeconomici. Un fenomeno sociale che ha contemporaneamente ricadute negative sul capitale finanziario, sociale, relazionale e umano del Paese. Per tale ragione BPER Banca ha deciso di sviluppare un progetto di sensibilizzazione e informazione in merito ai rischi del gioco d’azzardo organizzando incontri con numerose scuole secondarie.

In particolare nel 2018, sono stati realizzati, in partnership con alcune realtà locali, eventi dedicati al tema del gioco d’azzardo per le scuole e per la cittadinanza a Vignola, (Mo), nonché in cinque dei principali centri dell’Abruzzo, in collaborazione con il quotidiano locale Il Centro, e a Sassari, in collaborazione con Banca di Sassari.

La banca, inoltre, ha sottoscritto un accordo operativo di collaborazione tra Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Bergamo per una campagna di sensibilizzazione e supporto attivo alla cittadinanza, promuovendo la diffusione del vademecum realizzato da BPER Banca.

A favore dei dipendenti nel corso del 2018 è stata proposta una sfida su piattaforma di proprietà della banca che ha visto competere numerosi colleghi del Contact Center di BPER Banca e di Banca di Sassari su tematiche relative ai prestiti. Le attività di gioco e di sfida hanno contribuito ad accumulare punti, successivamente trasformati in una donazione a favore di due associazioni territoriali attive nel contrasto al gioco d’azzardo.



Obiettivi 2019-2021






Rendiconto obiettivi 2018 e individuazione obiettivi 2019-2021






(B): Obiettivi di BPER Banca

Gli obiettivi sono stati ritirati sul triennio del Piano Industriale (2019-2021).

Obiettivo raggiunto al:



Tema	%	Obiettivi 2018-2020	Obiettivi 2019-2021	SDGs
Governance	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redigere il Piano Industriale 2018-2020 2. Aggiornare la regolamentazione interna relativa alla protezione dei dati personali 3. Aggiornare la regolamentazione interna relativa ai temi ambientali 4. Aggiornare la regolamentazione interna relativa ai temi dell'anticorruzione 5. Aggiornare il Risk Appetite framework 6. Attuare il framework di gestione del rischio operativo 7. Attuare il framework di gestione del rischio reputazionale 8. Aumentare gli indicatori rendicontati all'interno del Bilancio di Sostenibilità consolidato 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definire un modello operativo di controllo per la gestione del tema anticorruzione 2. Revisionare il modello operativo di controllo per la gestione del tema antitrust e concorrenza sleale 3. Aggiornare Mappa rischi 4. Aggiornare il Risk Appetite framework 5. Attuare il framework di gestione del rischio operativo 6. Attuare il framework di gestione del rischio reputazionale 	
Rapporti con la Comunità e Diritti Umani	75%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementare progetti strutturati di Educazione Finanziaria per i target 0-12 anni e adulti (B) 2. Aggiornare la regolamentazione interna relativa alle modalità di supporto alla Comunità 3. Rivedere le Linee Guida Armamenti 4. Avviare progetti di Crowdfunding a supporto di organizzazioni del Terzo Settore (B) 5. Avviare un progetto di rendicontazione degli impatti sociali 6. Avviare collaborazioni con gli Enti Locali a supporto di attività di prevenzione al gioco d'azzardo patologico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserire in Piano Industriale un progetto strutturato di Educazione finanziaria per le scuole secondarie di primo e secondo grado (B) 2. Avviare progetti di supporto e diffusione della lettura nelle giovani generazioni (B) 3. Rendicontare gli "impatti sociali" dei progetti supportati dalla banca (B) 4. Implementare progetti per la sensibilizzazione contro il Gioco d'Azzardo Patologico (B) 5. Creare nuovi prodotti e servizi per non vedenti e ipovedenti 	   





<h2>Fornitori</h2>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1. Completare un modello di vendor rating (rating fornitore) ● 2. Effettuare un'analisi di fattibilità per la definizione di un rating di sostenibilità in ottica reputazionale 	<p>1. Avviare un progetto di rating di sostenibilità per i 200 principali fornitori</p>	  
<h2>Personale</h2>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1. Organizzare iniziative di carattere sociale e ambientale per i dipendenti ● 2. Avviare progetti di Mobility Management e redigere il Piano Spostamento Casa Lavoro (PSCL) ● 3. Ampliare e strutturare maggiormente soluzioni e modalità innovative di lavoro che favoriscano la conciliazione tra vita privata e quella professionale ● 4. Avviare un progetto di valorizzazione del talento femminile ● 5. Rafforzare le attività di sviluppo delle competenze manageriali ● 6. Rafforzare la comunicazione interna a supporto del miglioramento dell'engagement e del business ● 7. Definire un piano di comunicazione interna relativo a tematiche di responsabilità Sociale 	<p>1. Realizzare le attività di Mobilità sostenibile individuate dal Piano Spostamenti Casa Lavoro (B)</p> <p>2. Ampliare le iniziative di sensibilizzazione del personale sui temi di sostenibilità</p> <p>3. Avviare il progetto "A pari merito" con l'obiettivo di raggiungere il 15% di dirigenti donne</p>	 

Clienti

1. Rafforzare la cultura della centralità del cliente (Customer Centricity) attraverso il potenziamento dei sistemi di ascolto e gestione della soddisfazione della clientela
2. Potenziare il ricorso ai dati ed alle attività di insight, a supporto di una più precisa identificazione dei bisogni della clientela, proposizioni più mirate ed attinenti, sviluppo di nuovi servizi e prodotti
3. Analizzare e rinnovare la proposizione verso il segmento dei Piccoli Operatori Economici (B)
4. Consolidare il percorso di rafforzamento dei servizi di banca diretta e a distanza, in direzione di una modello distributivo e relazionale omnicanale
5. Valorizzare il posizionamento e la proposition verso il target dei minorenni, anche con l'attivazione di nuovi canali di comunicazione e ingaggio (B)
6. Potenziare i servizi consulenziali (Global advisory) a supporto delle esigenze complesse della clientela Imprese e Privati
7. Introdurre sistemi di preaccettazione del credito per la clientela Privati e Small Business
8. Implementare su tutta la rete distributiva processi, strumenti e modelli comportamentali orientati all'eccellenza nei servizi
9. Rivedere il sistema di intercettazione, gestione e prevenzione dei disservizi
10. Ampliare e migliorare la Value Proposition nei confronti di determinati target di clientela (es. teenager)
11. Potenziare i canali remoti per agevolare l'accesso ai servizi bancari

1. Ampliare il “branded content” per quanto concerne educazione al risparmio, educazione assicurativa e educazione digitale; attraverso canali proprietari digitali e anche eventi fisici sul territorio (B)
2. Evolvere il modello di servizio di cassa con introduzione di innovazione tecnologica in filiale finalizzata a favorire la dematerializzazione del contante e migliorare i processi alla clientela



<h2>Mercato finanziario</h2>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1. Sviluppare la relazione con nuovi investitori ● 2. Migliorare la comunicazione via web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ottenere lo Standard Ethics Rating (SER) per BPER Banca e raggiungere il rating EE (B) 2. Aderire al CDP (Carbon Disclosure project) e raggiungere il livello C-(B) 3. Incrementare del 20% il portafoglio SRI della Capogruppo (B) 	 
<h2>Ambiente</h2>	<ul style="list-style-type: none"> ◐ 1. Implementare il sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) su altre 115 filiali ● 2. Monitorare con cadenza quadrimestrale le diverse tipologie di rifiuti ◐ 3. Implementare o integrare il sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) sulle 13 sedi direzionali ◐ 4. Implementare interventi di efficientamento energetico presso sedi e filiali ◐ 5. Efficientare i Data Centre ◐ 6. Spegnerne ore non utilizzo di personal computer, stampanti, ecc... tramite applicazione dedicata ◐ 7. Avviare attività per ridurre l'utilizzo di carta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avviare attività di sensibilizzazione dei dipendenti sul risparmio energetico 2. Implementare un Sistema di Gestione Ambientale (B) 	 

GRI Content Index

GRI Standard	Descrizione indicatore	Pagina	Omissioni
GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
GRI 102: Informative Generali (2016)	102-1 Nome dell'organizzazione	11	
	102-2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	12-14	
	102-3 Sede principale	11	
	102-4 Paesi di operatività	17	
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	11-17	
	102-6 Mercati serviti	18; 58-60	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	12-13; 52-53	
	102-8 Caratteristiche della forza lavoro	91-92; 108-111	
	102-9 Catena di fornitura dell'organizzazione	42-44	
	102-10 Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione	7-8	
	102-11 Approccio precauzionale della gestione dei rischi	30-42	
	102-12 Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	21-23; 25; 38-39	
	102-13 Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni	128-129	
STRATEGIA E ANALISI			
	102-14 Dichiarazione della rilevanza della sostenibilità per l'Organizzazione nonché della strategia dell'Organizzazione per gestire la sostenibilità	5	
	102-15 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	30-35; 113-114	
ETICA E INTEGRITÀ			
	102-16 Descrizione dei valori, principi, degli standard e norme di comportamento	24	
	102-17 Meccanismi interni ed esterni per chiedere supporto riguardo a comportamenti non etici o illegali e su questioni relative all'integrità dell'organizzazione	39-40; 57-58	
GOVERNANCE			
	102-18 Struttura di governo	26-29	
	102-20 Posizioni con responsabilità per le tematiche economiche e sociali	29	
	102-30 Efficacia dei processi di gestione del rischio	29-35	
	102-35 Politiche di remunerazione	98-99	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	46-48	
	102-41 Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione		Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva
	102-42 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder	46-48	
	102-43 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	47-48	
	102-44 Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	46-48; 50	
ASPETTI MATERIALI IDENTIFICATIVI E PERIMETRI			
	102-45 Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	7; 14	
	102-46 Principi per la definizione dei contenuti del report	7; 47-50	
	102-47 Elenco degli aspetti identificati come materiali	48-49	
	102-48 Modifiche di informazioni inserite in report precedenti	7; 53; 73; 82; 111; 116; 123	
	102-49 Spiegazione di eventuali cambiamenti rispetto al precedente bilancio rispetto ai temi material e al perimetro	7; 48-50	
PROFILO DEL RAPPORTO			
	102-50 Perimetro di rendicontazione	7	
	102-51 Data di pubblicazione del report più recente	7	
	102-52 Periodicità della rendicontazione	La frequenza della predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria è annuale	
	102-53 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report e i suoi contenuti	9	
	102-54 Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli standard GRI	7	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	143-147	
	102-56 Verifica del rapporto da parte di un revisore esterno	148-150	

GRI Standard	Descrizione indicatore	Pagina	Omissioni
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES			
TOPIC MATERIALE: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	53-54	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 53-54	
GRI 201: Performance Economica (2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	53-54	
	201-3 Piani pensionistici e altri benefit predefiniti	101-102	
TOPIC MATERIALE: PRESENZA SUL MERCATO			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	50	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50	
GRI 202: Presenza sul mercato	202-1 Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo, per genere	La remunerazione standard per i neoassunti è coerente con il CCN e non presenta differenze legate al genere	
TOPIC MATERIALE: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	42-44	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	42-44; 50	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)	204-1 Percentuale di spesa allocata a fornitori locali nelle sedi operative significative	43	
TOPIC MATERIALE: ANTICORRUZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	36-37; 39-40	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	36-37; 39-40; 50	
GRI 205: Anticorruzione (2016)	205-1 Operazioni oggetto di valutazione per rischi connessi alla corruzione	36	
	205-3 Casi confermati di corruzione a azioni intraprese	36	
TOPIC MATERIALE: COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	36-37	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	36-37; 50	
GRI 206: Comportamento anti-competitivo (2016)	206-1 Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	37	
TOPIC MATERIALE: MATERIALI			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	115-116	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 115-116	
GRI 301: Materiali (2016)	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	115-116	
	301-2 Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato	116	
TOPIC MATERIALE: ENERGIA			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	117-122	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 117; 122	
GRI 302: Energia (2016)	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	119-120	
	302-3 Intensità energetica	119	
	302-4 Riduzione dei consumi di energia	121-122	
TOPIC MATERIALE: EMISSIONI			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	123-126	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 123; 126	

GRI Standard	Descrizione indicatore	Pagina	Omissioni
GRI 305: Emissioni (2016)	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 1)	123	
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 2)	123	
	305-3 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 3)	123 Le emissioni di Scope 3 includono le emissioni generate dalle trasferte di lavoro con altri mezzi (trasporti ferroviari e aerei) e le emissioni prodotte dal consumo di carta	
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	124	
	305-5 Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	125	
TOPIC MATERIALE: SCARICHI E RIFIUTI			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	116-117	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 116-117	
GRI 306: Rifiuti (2016)	306-2 Rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento	117	
TOPIC MATERIALE: COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	114	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 114	
GRI 307: Rispetto di normative ambientali (2016)	307-1 Mancato rispetto di leggi in materia ambientale	114	
TOPIC MATERIALE: OCCUPAZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	91-93; 99	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 91-93; 99	
GRI 401: Occupazione (2016)	401-1 Assunzioni e turnover del personale dipendente	92; 109-110	
	401-2 Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	101	
	401-3 Congedo parentale	111	
TOPIC MATERIALE: RELAZIONI CON LE PARTI SOCIALI			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	107	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 107	
GRI 402: Lavoro/ gestione delle relazioni (2016)	402-1 Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	93	
TOPIC MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	103-107	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 103-107	
GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori (2016)	403-1 Sistema di gestione sulla salute e sicurezza sul lavoro	103-105	
	403-2 Identificazione del pericolo, misurazione del rischio, indagini sugli incidenti	31; 105	
	403-3 Servizi di salute e sicurezza sul lavoro	104-105	
	403-4 Partecipazione dei lavoratori, consultazione e comunicazione sulla salute e sicurezza lavorativa	104-105	
	403-5 Corsi di formazione ai lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	105	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	106-107	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti della salute e sicurezza sul lavoro direttamente connessi ai rapporti commerciali	103-105	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	104	
	403-9 Infortuni sul lavoro	106	
	403-10 Malattie occupazionali	106	
TEMA MATERIALE: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	94-97	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 94-97	

GRI Standard	Descrizione indicatore	Pagina	Omissioni
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	404-1 Numero di ore di formazione procapite medie annue per genere e inquadramento	94-95	
	404-2 a Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle fasi di transizione	95	
	404-3 Percentuale di dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera per genere e inquadramento	97	
TOPIC MATERIALE: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	99-101	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 99-101	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	27-28	
	405-2 Rapporto tra lo stipendio base e la remunerazione delle donne e quello degli uomini	100-101	
TOPIC MATERIALE: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	106-107	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 106-107	
GRI 407: Libertà di Associazione e di Contrattazione Collettiva (2016)	407-1 Attività e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva può essere a rischio	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
TOPIC MATERIALE: LAVORO MINORILE			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	32; 41	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	32; 41; 50	
GRI 408: Lavoro minorile (2016)	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
TOPIC MATERIALE: LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	32; 41	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	32; 41; 50	
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio (2016)	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
TOPIC MATERIALE: COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	128-130	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 128-130	
GRI 413: Comunità Locali (2016)	413-2 Operatività con significativi impatti negativi, reali e potenziali, sulle comunità locali	128-129	
Indicatori Specifici di Settore – G4	FS 14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	72-73	
TOPIC MATERIALE: POLITICHE PUBBLICHE			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	107	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 107	
GRI 415: Politiche pubbliche (2016)	415-1 Contributi ai partiti politici	107	
TOPIC MATERIALE: MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	65-68	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 65-68	
GRI 417: Marketing ed Etichettatura (2016)	417-1 Tipologie di informazione di prodotto e servizio richieste dalla procedura di informazione ed etichettatura dell'organizzazione e percentuale delle categorie significative di prodotti e servizi soggette a tali requisiti	Il 100% dei prodotti bancari e finanziari è sottoposto a Stringenti regole di comunicazione definite dalle diverse autorità di vigilanza e rispettate dal Gruppo BPER	

GRI Standard	Descrizione indicatore	Pagina	Omissioni
GRI 417: Marketing ed Etichettatura (2016)	417-2 Casi di non conformità in materia di informazioni ed etichettatura dei prodotti e servizi	66	Nel 2018 non si sono verificati casi di non conformità in materia di informazioni ed etichettature di prodotti e servizi
	417-3 Casi di non conformità in materia di comunicazione commerciale	67	Nel 2018 non si sono verificati casi di non conformità in materia di comunicazione commerciale
Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale – G4	ex FS 15 Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	65-66	
	ex FS 16 Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	73	
TOPIC MATERIALE: PRIVACY DEL CLIENTE			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	68-69	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 68-69	
GRI 418: Privacy del cliente (2016)	418-1 Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti	69	
TOPIC MATERIALE: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	65-67	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 65-67	
GRI 419: Rispetto delle norme socio-economiche (2016)	419-1 Non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	67	Nel 2018 non si sono verificati casi di non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico
TOPIC MATERIALE: PORTAFOGLIO PRODOTTI			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	71-86	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 71-86	
Indicatori del Supplemento di Settore Specifico – G4	FS 6 Percentuale del portafoglio segmentato per linee di business per specifiche aree geografiche, dimensione (es. micro/pmi/grandi) e per settore	58-60	
	FS 7 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	73-74	
	FS 8 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	81-83	
TOPIC MATERIALE: TUTELA DELLA STABILITÀ FINANZIARIA			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	52-54	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 52-54	
TOPIC MATERIALE: SODDISFAZIONE DEL CLIENTE			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	61-62	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 61-62	
TOPIC MATERIALE: PROCESSI DI GOVERNANCE E PROCESSI DECISIONALI			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	26	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	26; 50	
TOPIC MATERIALE: PUBLIC POLICY E COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	37-38	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	37-38; 50	
TOPIC MATERIALE: IDENTITÀ AZIENDALE			
GRI 103: Approccio di gestione (2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	48-50	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	99	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	50; 99	

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

Al Consiglio di Amministrazione di BPER Banca S.p.A.

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

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Ancora Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Palermo Parma Roma Torino Treviso Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 – 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 – R.E.A. Milano n. 172039 | Partita IVA IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai *GRI Standards*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo BPER Banca;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di BPER Banca S.p.A. e con il personale di BPER Services S.C.p.A., Banco di Sardegna S.p.A., Banca di Sassari S.p.A., Tholos S.p.A. e Sardaleasing S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, BPER Banca S.p.A., Banco di Sardegna S.p.A., Banca di Sassari S.p.A., Tholos S.p.A. e Sardaleasing S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo BPER Banca relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai *GRI Standards*.

Altri aspetti

Con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, BPER Banca S.p.A. ha predisposto un bilancio di sostenibilità su base individuale, che è stato sottoposto in via volontaria ad un esame limitato in conformità all'*ISAE 3000 Revised* da parte di un altro revisore che, il 24 marzo 2017, ha espresso delle conclusioni senza rilievi.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Marco Benini
Socio

Bologna, 26 marzo 2019



Per informazioni

Numero Verde 800.22.77.88
(attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7)
rsi@bper.it

La **Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**
è presente sul sito
<https://istituzionale.bper.it/sostenibilita>

Ringraziamo i colleghi
che hanno collaborato a questo Bilancio di Sostenibilità,
realizzato dall'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI.
Grafica e impaginazione: mediamo.net

