

# Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

redatta ai sensi del D. Lgs 254/2016

## Bilancio di Sostenibilità 2017



# Indice

<b>Lettera agli stakeholder</b>	4
<b>Highlights</b>	5
<b>Nota metodologica</b>	6
<b>Profilo del Gruppo BPER</b>	9
<b>1.1. Il Gruppo BPER</b>	10
BOX: La storia	18
BOX: I 150 anni di BPER Banca	22
1.2. Evoluzione del brand della Capogruppo	23
1.3. Modello di business e strategie d'impresa	24
BOX: L'impegno per i Sustainable Development Goals (SDGs)	25
1.4. Mission e valori	28
Il Global Compact: i 10 principi delle Nazioni Unite	29
1.5. Governance	30
1.5.1. Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni	33
1.6. Autonomia e integrità nella condotta aziendale	36
1.6.1. Lotta alla corruzione	36
1.6.2. Collaborazione con le istituzioni	37
1.6.3. Codice Etico	38
1.6.4. Modello di Organizzazione e Gestione	39
1.6.5. Antiriciclaggio	41
1.6.6. Rapporto con i fornitori	42
<b>2. Stakeholder</b>	44
<b>3. Analisi di materialità 2017</b>	47
<b>4. Tutela della Stabilità finanziaria e Redistribuzione della ricchezza</b>	51
4.1. Valore economico generato e distribuito	53
<b>5. I nostri clienti</b>	54
5.1. Ascolto dei clienti	60
5.2. Innovazione del servizio	64
5.3. Privacy e protezione dei dati	65
5.4. Trasparenza nella relazione con i clienti	65
BOX: Regole comportamentali per la comunicazione commerciale	67
<b>6. Sviluppo di un portafoglio etico e green</b>	68
6.1. Credito responsabile e adeguatezza dell'offerta	69
6.1.1. Prodotti e servizi etici	70

6.1.2.Sostegno all'efficientamento energetico	74
6.2.Banca Etica e Etica Sgr	77
<b>7.I nostri dipendenti</b>	<b>81</b>
7.1.Mobilità e gestione del cambiamento	85
7.1.1.Piano Industriale 2015-2017	85
7.2.Valorizzazione dei dipendenti	86
7.2.1.Formazione e sviluppo dei dipendenti	86
7.2.2.Valutazione e sviluppo delle competenze	89
7.2.3.Politiche remunerative	90
7.3.Identità aziendale e comunicazione interna	94
7.4.Diversità e valorizzazione del talento femminile	95
7.5.Welfare aziendale	96
7.6.Salute e sicurezza	98
7.7.Diritti umani e tutela dei diritti dei lavoratori	101
7.8 Relazioni di Lavoro	102
7.9.Indicatori di performance	103
<b>8.Gli impatti ambientali</b>	<b>108</b>
8.1.Gestione degli impatti ambientali diretti	111
8.1.1.Acquisto e impiego responsabile delle risorse	111
8.1.2.Gestione dei rifiuti	113
8.1.3.Consumi risorse idriche	115
8.1.4.Consumo di energia	116
8.1.5.Interventi di efficientamento energetico	119
8.1.6.Emissioni prodotte	120
8.1.7.Emissioni risparmiate	122
8.2.Riduzione Impatti ambientali indiretti	123
<b>9.Il rapporto con la comunità</b>	<b>124</b>
9.1.Supporto economico alla comunità	127
9.1.1.Liberalità	127
9.1.2.Investimenti nella comunità	127
9.1.3.Iniziative commerciali nella comunità e prodotti e servizi innovativi a contenuto sociale e ambientale	133
9.2.Responsabilità nei settori controversi	133
9.2.1.Linee guida sugli armamenti	133
9.2.2.Lotta al gioco d'azzardo patologico	134
<b>Rendiconto obiettivi 2017 e individuazione obiettivi 2018-2020</b>	<b>137</b>
<b>GRI Content Index</b>	<b>140</b>
<b>Relazione della società di revisione</b>	<b>144</b>

# Lettera agli stakeholder



Il contesto europeo e mondiale ci pone oggi di fronte a profondi cambiamenti in termini di governance aziendale, che riguardano nuove tematiche e ambiti in forte evoluzione. Tra queste tematiche emerge con grande chiarezza la sostenibilità, intesa non più come fiore all'occhiello per le aziende più virtuose, ma come vero driver di sviluppo globale, capace di creare competitività e di attrarre finanziamenti. Gestire la sostenibilità in azienda significa gestire a 360 gradi rischi e opportunità, includendo le nuove sfide legate ad aspetti ambientali e sociali.

Le banche, e il mondo finanziario in generale, hanno un compito fondamentale nella transizione verso un'economia innovativa, inclusiva e sostenibile. Come l'acqua nel campo – per usare una metafora – sono in grado di “irrigare” e quindi di far crescere questo cambiamento epocale.

Il nostro Gruppo bancario, ben consapevole del ruolo da svolgere, ha avviato un percorso di integrazione della sostenibilità all'interno dei valori aziendali, con l'obiettivo strategico di creare benefici per tutti gli stakeholder in un'ottica di medio-lungo periodo.

A guardar bene, però, questo percorso ormai strutturato parte da lontano. E affonda le sue radici in una storia di valori e persone su cui abbiamo riflettuto, nel corso del 2017, con una serie di eventi e iniziative per ricordare i 150 anni dell'Istituto, che hanno messo al centro, in diretto rapporto con le comunità servite, temi quali l'inclusione, la riduzione delle disuguaglianze e una prospettiva di futuro sostenibile.

Sul piano dell'attività bancaria specifica il 2017 è stato un anno di grandi sfide operative: ricordo l'integrazione riuscita di Nuova Cassa di Risparmio di Ferrara nel Gruppo BPER, il grande lavoro svolto per migliorare la qualità del credito, l'avvio del nuovo Piano Industriale, oggi in fase avanzata di elaborazione.

A tutto ciò si è aggiunta la redazione del primo Bilancio consolidato di Sostenibilità, come richiesto dal decreto 254 del 2016. La previsione normativa, infatti, richiede di redigere e depositare, insieme con il bilancio di esercizio, una Dichiarazione di carattere non finanziario che illustri le azioni intraprese in alcuni ambiti ben delineati: impatti ambientali, gestione del personale, ritorni su società e territorio, diritti umani e lotta alla corruzione.

Il Bilancio consolidato di sostenibilità, dunque, diviene oggi a pieno titolo parte integrante della rendicontazione di Gruppo. La sua pubblicazione, anno dopo anno, permetterà di monitorare e valutare nel tempo le performance di sostenibilità e di comunicarle a tutti i portatori di interesse.

E' un risultato importante, di cui andare fieri. Ma non avrebbe potuto essere raggiunto, al termine di un percorso così complesso, senza l'impegno di tutti i colleghi che operano nelle varie strutture delle Società del Gruppo. È a loro che va il mio più vivo ringraziamento, unito alla convinzione che continueremo a operare in un ambiente coeso e motivato. Un ottimo punto di partenza per pianificare le sfide del futuro.

*Alessandro Vandelli*  
Amministratore Delegato

# Highlights

Totale dipendenti: **11.686**

Ore medie annue di formazione: **48**

Donne sul totale dipendenti: **44%**

Part time: **9%**

Assunzioni 2017: **53%** donne

Consiglio di Amministrazione: **33%** donne, **67%** uomini

N° clienti: **2.251.495**

Credito erogato: **47.814.808.000** euro

Fatturato (margine di intermediazione): **1.980.657.000** euro

Totale valore economico redistribuito: **1.293.525** euro (85%)

Totale valore economico direttamente generato: **1.508.856** euro

9 impianti fotovoltaici per un totale di: **541 kWp**

**83%** energia elettrica rinnovabile

CO<sub>2e</sub> risparmiata: **33.842** t, che corrisponde a piantare un bosco di quasi **48** ettari (**68** campi da calcio)

Risparmio di CO<sub>2e</sub> derivato dal collocamento di Etica Azionario (Etica Sgr): **253.129** t, pari al piantumare un bosco di **360** ettari

Erogazioni liberali: **1.116.756** euro

Spesa totale per sponsorizzazioni, eventi, progetti, prodotti con ricadute sociali e/o ambientali: **7.876.016** euro

# Nota Metodologica

Il presente documento costituisce la prima 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 2017.

Il Gruppo BPER Banca redigerà il Bilancio di Sostenibilità consolidato con cadenza annuale. L’obiettivo principale del documento è infatti 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 2017 (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 2017 è stato redatto secondo le linee guida “G4 Sustainability Reporting Guidelines” e le “Financial-Services-Sector-Disclosures” entrambe definite nel 2013 dal GRI – *Global Reporting Initiative*, secondo l’opzione “Core”. Nella stesura del documento sono state considerate anche le linee guida UNI EN ISO 26000 per la Responsabilità Sociale delle organizzazioni, 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” in cui è riportata la tabella GRI 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 risulta essere il medesimo del Bilancio consolidato del Gruppo BPER Banca<sup>1</sup>. 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.

Con riferimento all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, BPER Banca S.p.A. aveva predisposto un bilancio di sostenibilità su base individuale, sottoposto in via volontaria ad un esame limitato in conformità all’ISAE 3000 Revised da parte di un revisore indipendente.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, è stato introdotto il confronto con i dati relativi all’anno 2016 ancorché non pubblicati precedentemente; per garantire l’affidabilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente segnalate nel documento.

La presente rendicontazione è stata sottoposta al vaglio del Comitato Controllo e Rischi del

<sup>1</sup> 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.

6 marzo 2018 e successivamente stata approvata dal Consiglio di Amministrazione l'8 marzo 2018.

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 operazioni straordinarie intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala l'acquisizione di Nuova Carife in data 31 giugno e la successiva fusione per incorporazione della stessa in BPER Banca avvenuta il 20 novembre 2017 (con efficacia economica e fiscale in data 1 luglio 2017). I dati e le informazioni relativi alla stessa sono inclusi nei dati ambientali e sociali di Gruppo a partire dal 1 luglio 2017. Eventuali eccezioni sono opportunamente segnalate nel testo.

Con riferimento alle attività di Responsabilità Sociale di Impresa, viene posta particolare attenzione agli aspetti riguardanti il rischio operativo, il rischio reputazionale e il rischio di non conformità relativamente ai 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 intrapreso un percorso di miglioramento continuo nell'ambito dello sviluppo di politiche e dell'analisi dei rischi generati o subiti inerenti i 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 società controllate<sup>2</sup>. Si segnala inoltre che è in fase di approvazione una politica anticorruzione di Gruppo che preveda linee guida di indirizzo comuni e sia uno strumento di ulteriore presidio della tematica.

#### 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.

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) e Modena Terminal S.r.l. sono dotati della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001; 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 "business 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.

Si segnala inoltre che è in fase di predisposizione una policy di Gruppo in tema di privacy e protezione dei dati dei clienti, al fine di prevedere linee guida di indirizzo comuni a livello di Gruppo, coerenti con i principi e i valori di Gruppo.

<sup>2</sup> 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, Carife SEI.

## Diritti Umani

Si segnala che il tema risulta già presidiato all'interno del Codice Etico, 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 Società<sup>3</sup>. Inoltre, nonostante il rispetto dei diritti umani non sia stato ritenuto significativo, considerato il contesto operativo e normativo del Gruppo BPER Banca, ha intenzione di implementare un assessment sui diritti umani, orientato verso dipendenti e fornitori.

## Ambiente

Nel 2017 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.

Si segnala che è in fase di predisposizione una policy ambientale di Gruppo in materia di consumi energetici, rifiuti e in via residuale consumi idrici. Tale policy consentirà di definire linee guida comuni a tutte le Società per la riduzione degli impatti ambientali in merito alle sopracitate tematiche.

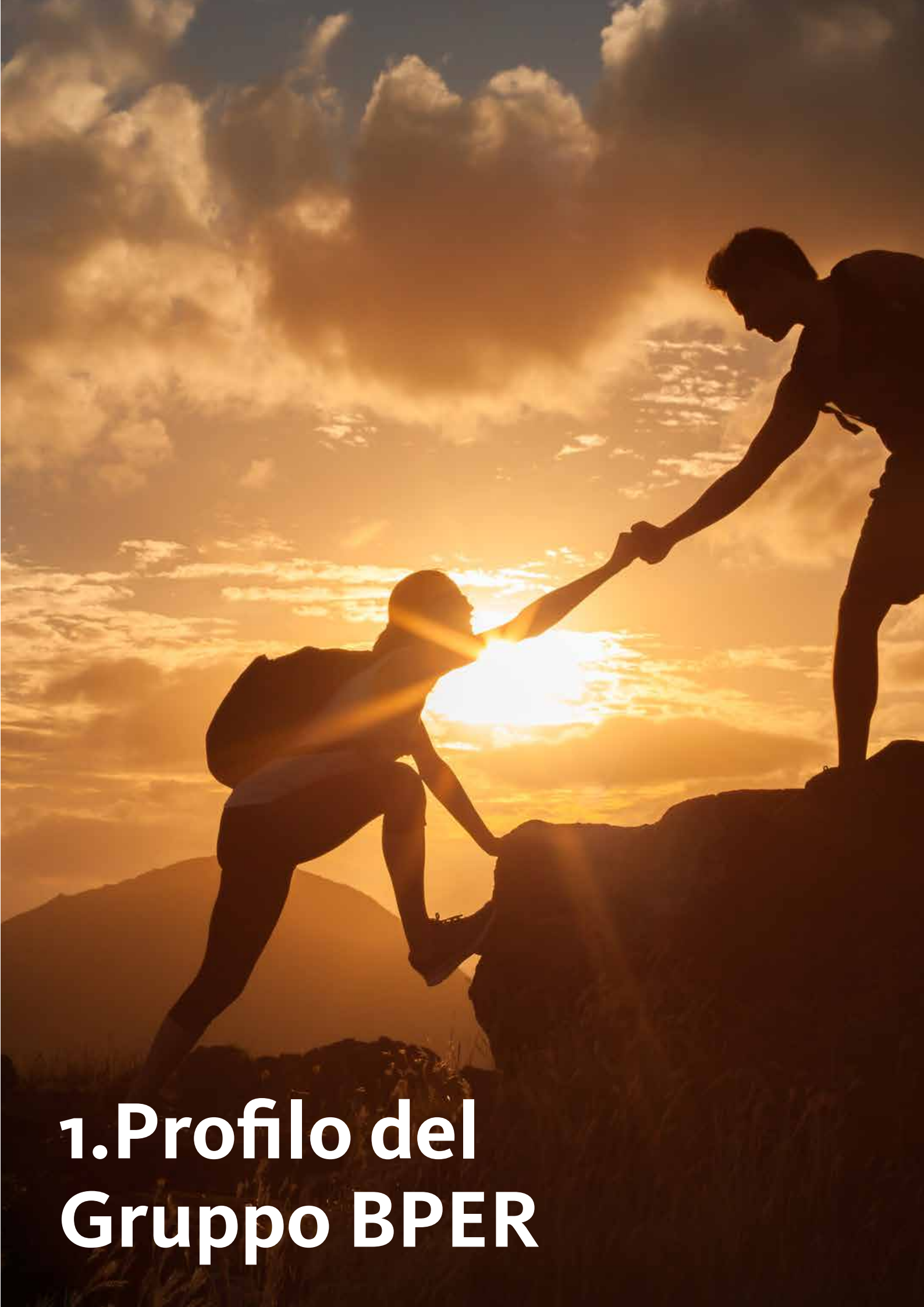
Si segnala invece che i consumi idrici, in considerazione del settore di business, non sono stati ritenuti significativi ai fini di assicurare la comprensione dell'attività d'impresa: tuttavia, all'interno del presente documento è stata rendicontata una stima dei consumi dell'anno.

Lo sviluppo e l'implementazione di tali attività potranno ragionevolmente richiedere un periodo di circa 12 mesi, entro aprile 2019.

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 è reso pubblico anche sul sito web [www.gruppobper.it](http://www.gruppobper.it). Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a: Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI, [rsi@bper.it](mailto:rsi@bper.it).

<sup>3</sup> 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

“

*Radici profonde ma sguardo lontano. Per servirti sempre meglio abbiamo alle spalle un grande Gruppo ma rimaniamo quelli di sempre, vicini ai tuoi bisogni e ai tuoi progetti.*

”

Il Gruppo BPER nasce nel 1992 per iniziativa di BPER Banca<sup>4</sup> (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 (Europe) International S.A.

Forte di quattro Banche commerciali, tutte autonome e ben radicate nei diversi territori di appartenenza, il Gruppo comprende anche numerose Società prodotte (risparmio gestito, 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.

Un chiaro esempio di questa vocazione internazionale è dato dalla citata Banca popolare dell'Emilia Romagna (Europe) International S.A., sussidiaria di BPER: si tratta di una banca di diritto lussemburghese e attiva da oltre 20 anni nei campi del Wealth management, del Private Banking, della gestione di tesoreria e degli impieghi a clientela, oltre che nella gestione di un diversificato portafoglio investimenti di proprietà. I principali servizi offerti dalla Banca alla propria clientela sono i conti correnti, la custodia e amministrazione di attivi mobiliari, la negoziazione e intermediazione di strumenti finanziari e derivati, la stipula di contratti fiduciari, le gestioni patrimoniali in monte ed individuali, i servizi di wealth management ed il servizio di paying agent per emissioni di titoli obbligazionari per conto della clientela. I mercati di riferimento della Banca sono quelli private (High Net Worth Individuals) e Corporate.

<sup>4</sup> 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. 53876 [www.bper.it](http://www.bper.it) – [www.gruppobper.it](http://www.gruppobper.it).

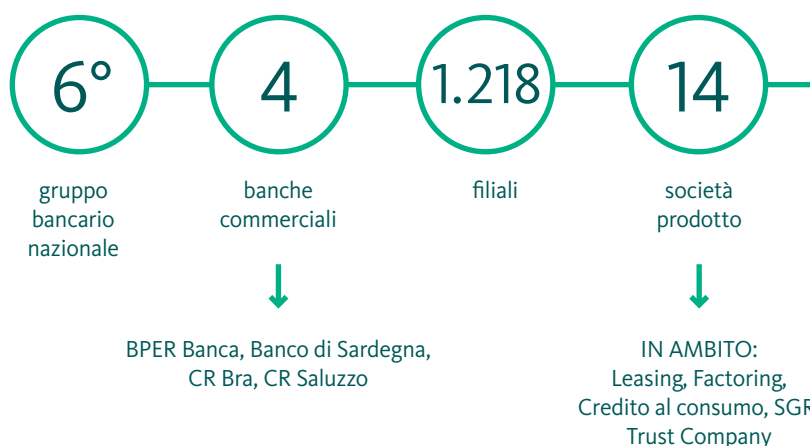
Il Gruppo BPER Banca è iscritto dal 7 agosto 1992, sotto il n. 5387,6, nell'Albo di cui all'art. 64 del Decreto Legislativo n. 385 del 1° settembre 1993.

BPER Banca S.p.A. 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.

## IL NOSTRO GRUPPO

Offriamo i nostri servizi a oltre 2 milioni di clienti



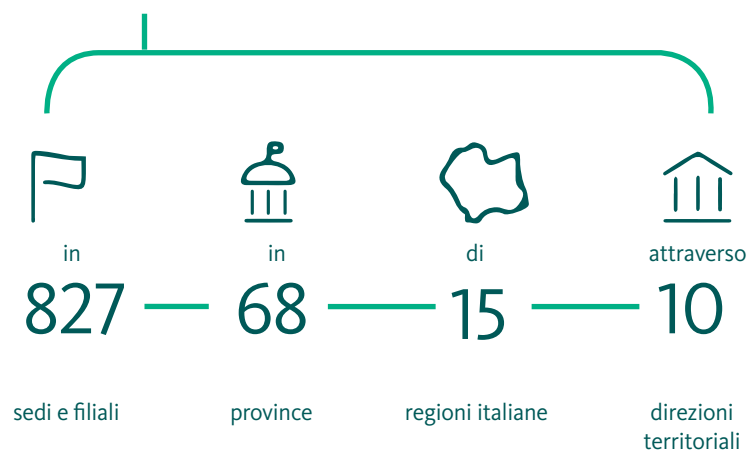
La struttura distributiva del Banco di Sardegna è suddivisa in cinque Aree Territoriali, (Area Sud, Area Nord, Area Ovest, Area Est e Area Penisola).

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

- Direzione Territoriale Lombardia e Trivento 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 Crotona, che comprende le Aree Territoriali Sicilia, Puglia, Basilicata, Calabria nord e Calabria sud.

## LA RETE BPER BANCA

Oggi accogliamo i nostri 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

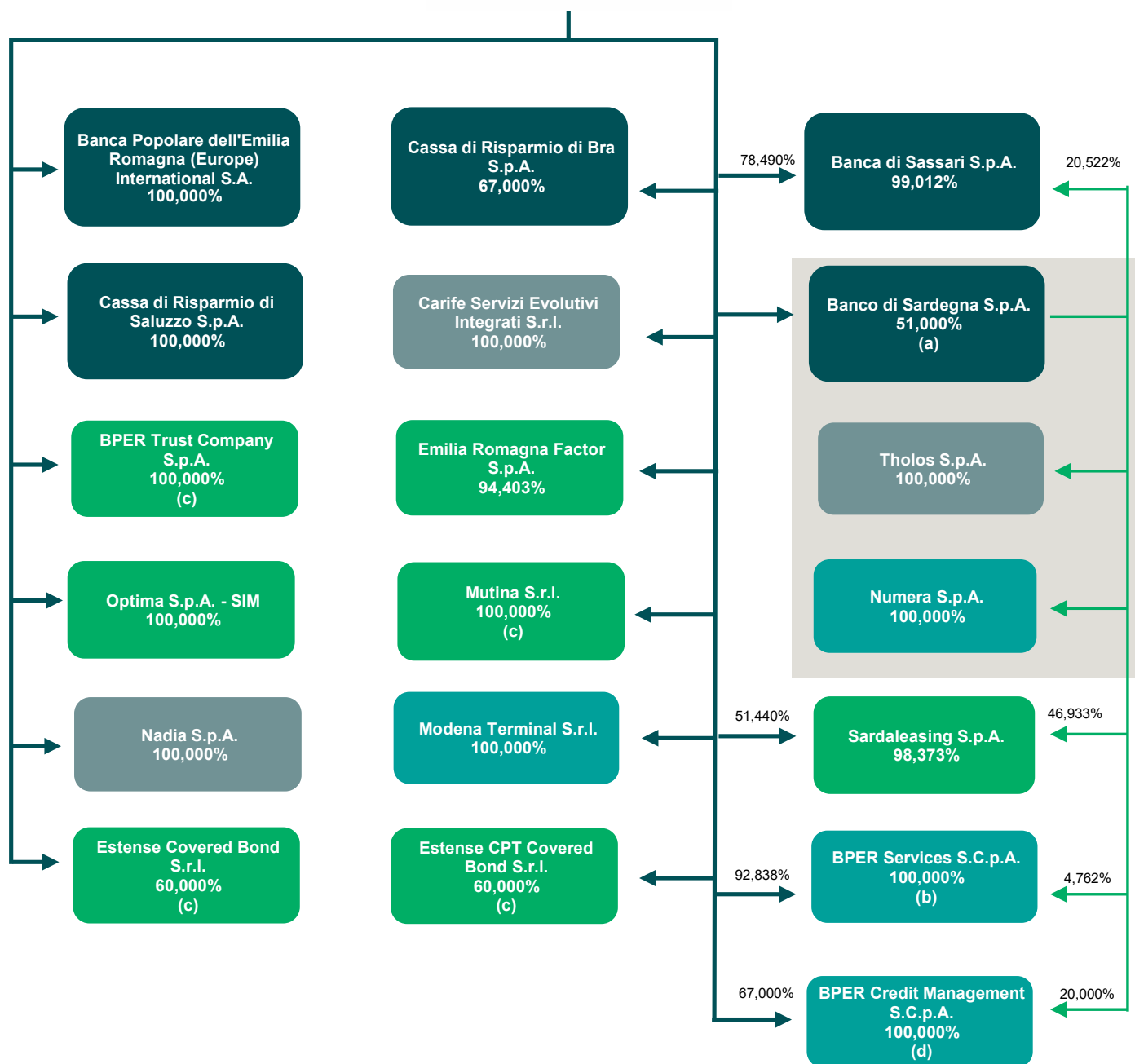
Sardaleasing (BPER Leasing)

Emilia Romagna Factor (BPER Factor)

Banca di Sassari (Divisione Consumer)

# BPER:

## Banca



a) Corrispondente al 50,901% 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 nel Bilancio Consolidato, 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%);
- Polo Campania S.r.l. (100%);
- Sifa S.p.A. (51%);
- Banca Farnese S.p.A. in liquidazione (65,13%).

#### - da Nadia S.p.A.:

- Galilei Immobiliare S.r.l. (100%).

#### - 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, 327 sportelli in Sardegna ed oltre 630.000 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 2016 del 'Premio Creatori di Valore' dei "Milano Finanza Global Awards 2016" e nel 2017 del premio riservato alle 100 Eccellenze Italiane 2017 che con il loro lavoro contribuiscono a valorizzare il proprio Paese nel mondo, consegnato nella Sala della Regina di Palazzo Montecitorio.

## Banca di Sassari

Società prodotto 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 prodotto il 23 maggio 2016 dopo la cessione della propria rete di sportelli bancari al Banco di Sardegna. A fine 2017 possiede un portafoglio di carte di pagamento pari a oltre 2 milioni di unità tra carte di credito (545.000), carte di debito (1.130.000) e carte prepagate (364.000). 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 Monte di Pietà di Bra, nacque nel 1763; il 7 luglio del 1842 il Monte, promosse l'istituzione della Cassa di Risparmio di Bra. Nel 1847 la Cassa di Risparmio di Bra, fu autorizzata dall'allora governo Sardo ad estendere le operazioni dalla sola città di Bra al territorio di tutta la "provincia" di Alba.

Con il passare del tempo, e con l'allargamento della competenza territoriale, il Monte di Pietà braidese fu assorbito interamente dalla Cassa. Il 24 dicembre 1991 la Cassa di Risparmio di Bra, ente creditizio pubblico, ha adottato il modulo della società per azioni (S.p.A.). A seguito di questo, vi fu la divisione tra la citata società per azioni, finalizzata all'attività bancaria, e la Fondazione Cassa di Risparmio di Bra; quest'ultima mantenendo la natura di ente pubblico, amministra la partecipazione nella s.p.a. (come socio di maggioranza). Attualmente opera mediante una rete distributiva di 28 sportelli localizzati nelle province di Cuneo, Asti, Alessandria e Torino.

Il 7 febbraio 2013, BPER Banca acquista il controllo della Cassa di Risparmio di Bra: l'operazione determina in capo a BPER Banca la titolarità di una partecipazione di controllo pari al 67% del capitale della Cassa.

## 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, che 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 e ha per oggetto lo svolgimento a favore delle imprese consorziate delle seguenti attività: studio, progettazione, realizzazione e sviluppo di sistemi e applicazioni informatiche e organizzative, nonché di servizi di elaborazione e trasmissione dati; fornisce servizi di back office, di tipo amministrativo, contabile e di supporto operativo nonché servizi relativi alla gestione degli acquisti. I principali consorziati sono banche e società del Gruppo BPER.

## BPER Credit Management

BPER 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 due anni dalla sua nascita la Società è riuscita a conseguire ambiziosi traguardi sia in ambito gestionale che in termini patrimoniali: nel suo secondo esercizio il *cash in* dei recuperi è stato superiore di circa il 40% rispetto all'anno precedente.

## 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 del Gruppo BPER. 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 30 novembre 2017, il totale dei portafogli gestiti, siano essi in delega o in proprio, ammonta a € 3.543 milioni.

## 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'ampia area cortiliva di oltre 25.000 mq. sulla quale si affacciano gli uffici, il magazzino per deposito merci varie ed il 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. E' certificata ISO 9001.

## Numera

Società del Gruppo BPER attiva nell'ambito dello Sviluppo software e dei Servizi ICT - due aree di expertise rilevanti: i pagamenti elettronici e la 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. È certificata ISO 14001.

## Nadia, Carife Servizi Evolutivi Integrati, 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 ad uso funzionale delle Società del Gruppo.

Il Gruppo BPER può inoltre contare su una solida rete di partnership e partecipazioni, alcune di controllo, in istituzioni finanziarie straniere. Tali rapporti consentono, attraverso appositi "Italian desk", di fornire un supporto operativo efficace a tutte le aziende impegnate in processi di internazionalizzazione.

- SINTESI 2000 SHANGHAI OFFICE
- Banca popolare dell'Emilia Romagna (Europe) International S.A.



## LA PRESENZA SUL TERRITORIO

**BPER:**  
Banca



**CRB** CASSA  
DI RISPARMIO  
DI BRA  
BPER: Gruppo



 Cassa  
di Risparmio  
di Saluzzo s.p.a.



 Banco di Sardegna  
BPER: Gruppo



**BPER:**  
Gruppo





## La storia

BPER Banca nel 2017 ha compiuto i 150 anni di vita. Nella sua storia e nelle sue evoluzioni è possibile rintracciare una forte connessione con le vicende economiche e sociali del territorio in cui è sempre stata radicata. Dai documenti presenti negli archivi della Banca è possibile estrapolare i valori guida del Gruppo: termini e concetti come solidarietà, solidità, radicamento, prudenza, sviluppo si riscontrano esplicitamente nei testi e danno evidenza di come questi elementi siano sempre stati condivisi dai soci e dagli amministratori della Banca, fin dalle sue origini. I valori fondativi di BPER Banca sono stati la base del successo dell'Istituto emiliano: la produzione di valore economico, caratterizzato da un trend di crescita costante, ha portato una piccola banca popolare locale a diventare uno dei principali gruppi bancari del Paese. Il 12 giugno 1867 viene fondata la Banca Popolare di Modena su iniziativa della Società Operaia di Mutuo Soccorso. Dal 1973 ha inizio un lungo percorso di crescita che vede la Banca aggregare numerosi istituti di credito del territorio emiliano-romagnolo fino ad assumere una dimensione rilevante nella regione.

# Storia



## Giugno 1867

Manifesto affisso dal comitato promotore per comunicare alla cittadinanza l'avvenuta nascita della Banca Popolare.



## Anni venti

Nei primi decenni del Novecento prosegue l'espansione in Provincia: con l'apertura della filiale di Carpi nel 1925 sono già 9 le sedi fuori dal capoluogo.

Nel Dopoguerra sostiene nuovi progetti di utilità sociale, ma anche le molte microimprese che nascono in tutta la provincia.



## 1967

Il 15 ottobre viene celebrato il centenario della fondazione della Banca Popolare di Modena con una manifestazione al Teatro comunale. L'immagine presenta il bozzetto della scenografia.

## 15 ottobre 1866

Lettera di convocazione della Società Operaia di Mutuo Soccorso per discutere della nascita della Banca Popolare.



## 1882

L'assemblea dei soci viene convocata per approvare la trasformazione in Società Cooperativa. Negli anni venti sostiene opere come l'elettrificazione ferroviaria e le bonifiche agrarie e contribuisce a salvare l'Università di Modena dalla chiusura.



1866

1882

1950

1967

1973

## 1950

All'interno del nuovo Mercato bestiame cittadino, largamente finanziato anche dalla Banca Popolare, trova posto uno sportello bancario, embrione della prima filiale cittadina che aprirà nel 1956. Negli anni del boom edilizio, con i primi mutui, aiuta i cittadini a realizzare il sogno di una casa di proprietà.



## Dal 1973

ha inizio un percorso di crescita che vede la Banca aggregare numerosi Istituti di credito del territorio emiliano-romagnolo, fino ad assumere una dimensione rilevante nella regione. Il 1 maggio 1992, attraverso la fusione con la ultracentenaria Banca Popolare di Cesena, fondata nel 1873, si assiste alla nascita della Banca popolare dell'Emilia Romagna.



1979

## 1979

Il momento della votazione durante l'assemblea straordinaria del 1979, anno in cui avviene una decisiva espansione verso Reggio Emilia e Parma attraverso l'incorporazione della Banca Popolare di Castelnuovo Sotto e della Banca Popolare Bedoniese.



## 1984

Dopo la fusione con la Banca Cooperativa di Bologna, va in pensione il nome Banca popolare di Modena e nasce il marchio Banca popolare dell'Emilia.



1992

## 1992

I vertici dei due istituti al momento della firma ufficiale della fusione tra Banca popolare dell'Emilia e Banca Popolare di Cesena.

Il Gruppo BPER nasce nel **1994** per iniziativa di BPER Banca.

Fra il 1994 e il 2000 vengono acquisiti o incorporati i seguenti Istituti: Cassa Rurale di Sicignano negli Alburni, Banca Popolare del Materano, Banca CRV – Cassa di Risparmio di Vignola, Banca Popolare di Crotone, Credito Commerciale Tirreno, Banca Popolare della Val d'Agri, Banca Del Monte di Foggia, Banca Popolare del Sinni, Banca Popolare di Castrovillari e Corigliano Calabro, Banca Popolare di Salerno, Banca Popolare dell'Irpinia. L'opera di espansione del Gruppo prosegue nel nuovo millennio, ed anno dopo anno vengono realizzate importanti acquisizioni ed operazioni che porteranno BPER Banca ad essere il sesto Gruppo bancario nazionale.



2001

## 2001

Viene portata a termine l'importante acquisizione del Banco di Sardegna e, attraverso la sua sub-holding, di Banca di Sassari e di altre società controllate, fra cui Sardaleasing.

## 2003

Banca Popolare dell'Irpinia, Banca Popolare di Salerno e l'ex Credito Commerciale Tirreno (già confluito in Banca popolare dell'Emilia Romagna nel 1997) si fondono, dando vita a Banca della Campania, primaria realtà creditizia della Regione.



2004

## 2004

Acquisto del pacchetto di maggioranza di Eurobanca del Trentino e di ABF Factoring (società di factoring).

## 2005

Acquisto del controllo totalitario di ABF Leasing (società specializzata nel leasing).



2006

## 2006

Banca della Campania incorpora Banca del Monte di Foggia.

**2008**

Banca Popolare del Materano e Banca Popolare di Crotone si fondono dando vita a Banca Popolare del Mezzogiorno.



2008

**2009**

Attraverso OPA totalitaria entra a far parte del Gruppo BPER Meliorbanca, istituto specializzato in corporate e private banking. Il titolo Banca popolare dell'Emilia Romagna viene ammesso alla contrattazione sul mercato MTA di Borsa Italiana, segmento Blue Chip.



**2010**

Banca popolare dell'Emilia Romagna incorpora Eurobanca del Trentino.  
Banca popolare dell'Emilia Romagna incorpora Banca CRV - Cassa di Risparmio di Vignola.

2011

**2011**

Fusione per incorporazione di ABF Factoring S.p.A. in Emilia Romagna Factor S.p.A.

**2012**

Fusione per incorporazione di Meliorbanca in Banca popolare dell'Emilia Romagna.



2013

**2013**

Incorporazione di Cassa di Risparmio della provincia dell'Aquila, Banca Popolare di Lanciano e Sulmona e Banca Popolare di Aprilia in Banca Popolare dell'Emilia Romagna. Banca popolare dell'Emilia Romagna acquista il controllo della Cassa di Risparmio di Bra.

**2014**

Incorporazione di Banca Popolare del Mezzogiorno, Banca della Campania e Banca Popolare di Ravenna in Banca popolare dell'Emilia Romagna.



**BPER:**  
Banca

**2015**

Banca popolare dell'Emilia Romagna cambia e diventa BPER Banca.

**2016**

Le filiali della Banca di Sassari sono entrate a far parte della rete del Banco di Sardegna, assumendone marchio e nome. BPER Banca acquisisce Cassa di Risparmio di Saluzzo.

2016

**26 Novembre 2016**

BPER Banca si trasforma in S.p.A.



2017

**12 giugno 2017**

BPER Banca compie 150 anni.

**2017**

Il 30 giugno 2017 BPER Banca acquisisce Nuova Cassa di Risparmio di Ferrara. Nel novembre 2017 viene incorporata in BPER Banca la Nuova Cassa di Risparmio di Ferrara.

# 150 ANNI DI VALORI

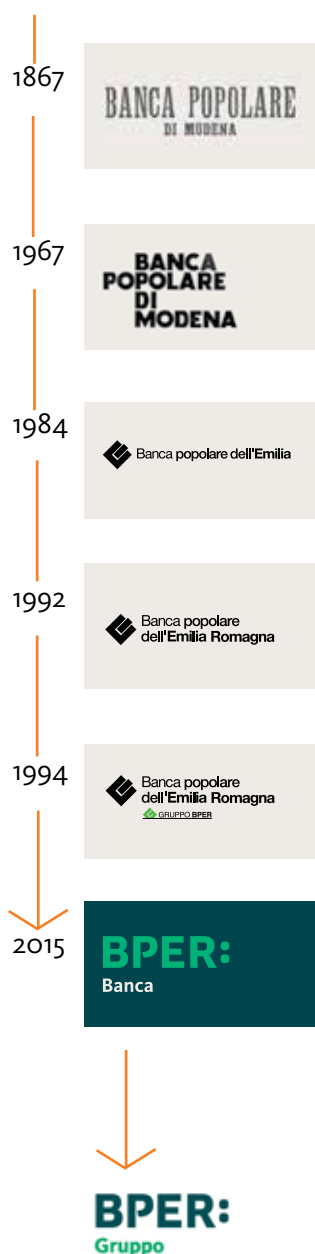
Storia illustrata  
di BPER Banca

## I 150 anni di BPER Banca

L'anniversario di BPER Banca è stato celebrato con una serie di iniziative ed eventi culturali aperti alla cittadinanza. Con un obiettivo condiviso: un'economia sostenibile e inclusiva, in cui banche, operatori dei mercati e investitori sappiano integrare sempre più i fattori sociali e ambientali nei propri processi decisionali. Il cuore dei festeggiamenti ha avuto luogo a Modena il 10, 11 e 12 giugno: tre giornate durante le quali si sono susseguiti eventi culturali che hanno emozionato e coinvolto l'intera comunità: il concerto di Paolo Fresu e Paola Turci (10 giugno), l'incontro con l'autore Alessandro D'Avenia con "L'arte di essere fragili", tratto dal best seller Mondadori (11 giugno), la prima nazionale del recital con Michele Placido e Ramin Bahrami "Parole e Musica" (11 giugno), la lectio magistralis del premio Nobel per l'Economia 2015, Angus Deaton (12 giugno al BPER Forum Monzani). Nel ricco programma di iniziative annuali vanno inseriti altri due importanti eventi di rilievo nazionale: oltre a due tournée dell'ensemble Spira mirabilis, di cui BPER Banca è stata partner, l'Istituto ha iniziato un importante progetto di valorizzazione del proprio patrimonio artistico, con lo scopo di assicurare non solo maggiore fruibilità ai dipinti di una collezione molto importante ma anche di avviarne una più matura modalità di tutela (vedi [Lagalleria.collezioneearchiviostorico](#) - capitolo 9). Per ripercorrere la storia di BPER Banca, che è anche quella del territorio e dell'intero Paese, si è scelta una modalità originale: il primo libro illustrato che applica la visual history alle vicende di una banca e dei suoi territori. "150 anni di valori. Storia illustrata di BPER Banca", questo il titolo del volume a cura di Paolo Battaglia, propone oltre mille immagini tratte dagli archivi dell'Istituto e delle banche entrate via via a far parte del Gruppo, oltre che dall'archivio storico della Fondazione Fotografia di Modena. Un progetto editoriale che si propone di presentare la vita di un istituto di credito sotto una luce nuova e che non si limita a rimanere sulla carta, ma è diventata anche una mostra temporanea omonima, allestita tra giugno e luglio presso la Chiesa di San Carlo a Modena. L'anniversario rimarrà per sempre impresso anche sul francobollo celebrativo, emesso dal Ministero dello Sviluppo Economico, nell'ambito della serie tematica "Le eccellenze del sistema produttivo ed economico", 150 anni dopo la fondazione della Banca, ovvero il 12 giugno. Nel 2017 si è consolidata, infine, la presenza di BPER Banca accanto a uno dei Premi letterari più importanti d'Italia: quest'anno l'Istituto è sponsor della 71esima edizione del Premio Strega, oltre che del Premio Strega Giovani e del Premio Strega Ragazze e Ragazzi, che sostiene da alcuni anni.



## 1.2 Evoluzione del brand della Capogruppo



Nel 2017, il grande impegno profuso da BPER Banca nella promozione capillare del brand è stato valorizzato tramite diverse campagne promozionali e di contenuto. La comunicazione è stata declinata su tutti i punti di contatto, tradizionali e digitali, e ha stimolato una forte crescita della brand awareness e della consideration verso il brand.

Tutta la strategia di contenuto di marca del 2017 ha avuto come cuore la volontà della banca di proporsi come l'interlocutore in grado di offrire la giusta soluzione per le esigenze delle persone, nel rispetto della trasparenza e della consistenza dell'offerta. Spesso, i consumatori percepiscono le banche distanti dalle sfide e dai problemi quotidiani di famiglie, imprenditori e aziende. BPER Banca vuole dissipare questo luogo comune, e la proposition "scegliere insieme per crescere insieme" centra in pieno l'obiettivo, rispecchiando la forza di BPER Banca in quanto banca nazionale e la sua conoscenza capillare dei diversi territori italiani. Allo stesso modo, la promessa incarna alla perfezione lo spirito della nostra offerta: "Vicina. Oltre le attese". I due punti nel logo, che evocano la capacità di BPER Banca di aprire un dialogo con i propri clienti, sono l'elemento portante della comunicazione e si rispecchiamo quotidianamente nell'identità aziendale, interna ed esterna, mentre l'uso di fotografie naturali e spontanee evidenzia ancora di più la comprensione e l'approccio sincero e attento alle esigenze dei clienti.

L'educazione finanziaria rimane il focus dell'impegno di BPER Banca nell'esprimere la propria identità come banca che sostiene l'economia reale. Fornire contenuti particolarmente vicini alla nostra area di competenza significa contribuire alla diffusione della conoscenza di temi economico/finanziari, per rendere le persone maggiormente consapevoli delle loro scelte. Numerose sono le iniziative che vengono realizzate mettendo a disposizione, senza finalità commerciali, la nostra esperienza e consulenza sui temi della gestione del risparmio e del bilancio familiare, con un occhio particolare alle nuove generazioni.

Inoltre, una robusta campagna online supportata da una social media strategy con contenuti volti principalmente ad offrire approfondimenti utili per scegliere in modo consapevole, ha fatto leva sul valore di BPER Banca per rafforzare il posizionamento del brand fra clienti e non clienti.

## 1.3. Modello di business e strategie d'impresa

### Becoming BPER

Il Piano Industriale 2015/2017 "Becoming BPER" aveva come obiettivo quello di creare e distribuire valore agli azionisti in modo sostenibile.

Obiettivi	
<b>Solidità</b>	Diventare una banca più solida, garantendo livelli di redditività e politiche di dividendi sostenibili nel tempo, mantenendo un'efficace gestione di liquidità e capitalizzazione, nel rispetto dei vincoli definiti dal RAF di Gruppo
<b>Semplicità</b>	Progettare una banca più semplice, più veloce e più efficiente, grazie alla razionalizzazione organizzativa, alla semplificazione dei processi ed al supporto di un'offerta omnichannel integrata
<b>Specializzazione</b>	Aumentare la specializzazione e la qualità di servizi e prodotti del Gruppo BPER, attraverso una maggiore focalizzazione sui segmenti ad alto valore aggiunto e la creazione di un'unità specializzata nella gestione dei NPL
<b>Selettività</b>	Allocazione selettiva delle risorse chiave della banca (dipendenti, capitale, tecnologia) in maniera strategica sui diversi segmenti di business e tra le differenti aree territoriali in funzione del potenziale
<b>Stakeholder</b>	Creare rilevante valore per tutti gli stakeholder in modo sostenibile e duraturo nel tempo

#### Comunità

BPER Banca è membro attivo in tutte le comunità nelle quali è presente (es. più di 45€Mrd di credito erogato)

#### Azionisti

Attenzione alle aspettative degli azionisti privati e istituzionali anche grazie ad un aumento della pay-out policy

#### Regolatore

I requisiti regolamentari sono stati considerati quali elementi core di sviluppo del Piano industriale



#### Clienti

Soddisfazione della clientela come pilastro strategico chiave per la definizione delle iniziative di Piano

#### Dipendenti

Coinvolgimento ad ogni livello del personale del Gruppo:

- questionario con il contributo di oltre 7.500 dipendenti
- social collaboration e focus groups
- forte coinvolgimento e rilevante apporto del Senior Management



## 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.

Anche l'Italia è impegnata nel perseguimento degli SDG e il 2017 ha visto diversi sviluppi in questo senso:

- il 5 gennaio il Ministero dell'Ambiente ha presentato il documento "Posizionamento italiano rispetto agli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030"; un'analisi della situazione italiana rispetto agli SDGs;

- il 13 marzo il Ministero dell'Ambiente ha presentato la bozza della Strategia nazionale per lo sviluppo sostenibile e pochi giorni dopo l'ha discussa e messa in consultazione per raccogliere suggerimenti da parte della società civile. Il documento definisce un programma in linea con l'Agenda 2030 che orienta le politiche del Paese e invita ad affrontare in maniera strutturale problematiche ambientali, economiche e sociali;

- il 7 giugno la Presidenza del Consiglio si è impegnata ad assumere il coordinamento della Strategia di sviluppo sostenibile.

- il 10 novembre è stata presentata la Strategia Energetica Nazionale;

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

E' in quest'ottica che anche il Gruppo BPER 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.

Di seguito 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> <p>Le attività effettuate dal Gruppo BPER mirano a raggiungere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 (maggiori dettagli a pagina 70-74).</li> </ul>
	<p>Goal 4: “Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Target 4.4: aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti con competenze specifiche per il mondo lavorativo e imprenditoriale;</li> <li>• 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.</li> </ul> <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 al 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 a pagina 129).</p>
	<p>Goal 5: “Raggiungere l’uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p>Il progetto Pari Opportunità, il Progetto Welfare e l’adesione di BPER Banca a “Valore D” (maggiori dettagli a pagina 95) dimostrano come il Gruppo abbia intrapreso un percorso per giungere alla parità di genere.</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"> <li>• Target 7.2: aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale;</li> <li>• Target 7.3: raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell’efficienza energetica</li> </ul> <p>Oltre ad acquistare energia rinnovabile per l’83% dei volumi acquistati e a produrre autonomamente energia pulita attraverso impianti fotovoltaici (maggiori dettagli a pagina 116), 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 a pagina 72-76).</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 a pagina 70-76, 82, 111).



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 72) e finanziamenti mirati a favorire l’efficientamento energetico (maggiori dettagli a pagina 75).



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 a pagina 117,127)



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 pagina 111-123) ed i finanziamenti dedicati alla Green Economy (maggiori dettagli a pagina 75).



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

- Target 16.5: ridurre sostanzialmente la corruzione le sue forme;
- Target 16.6: sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli.

Anche a livello di Governance il Gruppo BPER è attiva contro la corruzione ed opera ai fini di una sempre maggiore trasparenza e responsabilità (maggiori dettagli a pag 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 157 paesi nel mondo.

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

I 10 principi	Indicatori di performance	
<b>Diritti umani</b>	Principio 1 - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	G4-SO2 (Comunità locali)
	Principio 2 - Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	Diritti Umani: G4-HR5 (Lavoro minorile) Diritti Umani: G4-HR6 (Lavoro forzato od obbligatorio)
<b>Tutela del lavoro</b>	Principio 3 - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	Profilo dell'organizzazione: G4-11 (Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro) Diritti Umani: G4-HR4 (Libertà di associazione e contrattazione collettiva) Lavoro: G4-LA4 (Relazioni tra lavoratori e management)
	Principio 4 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	Diritti Umani: G4-HR6 (Lavoro forzato od obbligatorio)
	Principio 5 - Alle imprese è richiesta l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	Diritti Umani: G4-HR5 (Lavoro minorile)
	Principio 6 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	Profilo dell'organizzazione: G4-10 (Dipendenti per tipologia) Economico: G4-EC5 Pratiche di lavoro e lavoro decente: G4-LA1, G4-LA3 (Occupazione); G4-LA9, G4-LA11 (Formazione e Istruzione); G4-LA12 (Diversità ed eque opportunità); G4-LA13 (Equa remunerazione per uomini e donne)
<b>Ambiente</b>	Principio 7 - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	Economico: G4-EC2 (Performance economica) Ambiente: G4-EN1 (Materiali); G4-EN3 (Energia) G4-EN8 (Acqua); G4-EN15, EN16
	Principio 8 - Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	Ambiente: G4-EN1, EN2 (Materiali); G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6 (Energia); G4-EN8 (Acqua); G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19 (Emissioni); G4-EN29 (Compliance ambientale); G4-EN34 (Meccanismi di gestione dei reclami ambientali)
	Principio 9 - Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	Ambiente: G4-EN6 (Energia), G4-EN19 (Emissioni)
<b>Politiche anticorruzione</b>	Principio 10 - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	Etica e Integrità: G4-56, G4-57, G4-58 Società: G4-SO3, G4-SO5 (Anti-corruzione); G4-SO6 (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.

Tutte le società del Gruppo<sup>5</sup> 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.

Per informazioni e approfondimenti circa la struttura e funzionamento degli organi sociali, le pratiche di governance effettivamente applicate, nonché l'attività dei Comitati endoconsiliari 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 [www.bper.it](http://www.bper.it) – Area Istituzionale > 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 invece, con la collaborazione e l'assistenza dei Vice direttori 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.

### La diversità all'interno degli Organi sociali

La legge n. 120/2011 (cd. Golfo-Mosca) ha modificato l'articolo 147-ter TUF, prevedendo l'obbligo per le società quotate che almeno un terzo dei componenti degli Organi di amministrazione e Controllo appartenga al genere meno rappresentato.

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

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.

## Consiglio di Amministrazione

 **DONNE**  
33%

 **UOMINI**  
67%

### Composizione del Consiglio di Amministrazione

	31.12.2016		31.12.2017	
	n°	%	n°	%
Diploma di maturità	2	12%	2	13%
Laurea	15	88%	13	87%
Altro	0	0%	0	0%
<30	0	0%	0	0%
30-50	3	18%	2	13%
>50	5	29%	3	20%
Oltre i 60	9	53%	10	67%

### Composizione Comitati endoconsiliari al 31.12.2017

	Consiglieri indipendenti	Consiglieri esecutivi	Partecipazione a Comitati	Genere	Età
Luigi Odorici			Strategie	M	69
Alberto Marri		x	Strategie	M	63
Giosuè Boldrini		x	Strategie	M	73
Alessandro Vandelli		x	Strategie	M	59
Mara Bernardini	x		Nomine Remunerazioni (Pres)	F	60
Ettore Caselli		x	Strategie (Pres)	M	75
Pietro Cassani				M	49
Piero Ferrari		x		M	62
Alfonso Roberto Galante	x			M	50
Elisabetta Gualandri	x		Remunerazioni Amm. Indipendenti (Pres) Controllo e rischi (Pres)	F	62
Costanzo Jannotti Pecci			Remunerazioni	M	65
Roberto Marotta	x		Nomine Amm. Indipendenti	M	70
Roberta Marracino	x		Controllo e rischi	F	50
Valeriana Maria Masperi	x		Nomine (Pres) Controllo e rischi	F	67
Valeria Venturelli	x		Amm. Indipendenti Controllo e rischi	F	48

## Composizione del Comitato Esecutivo

	31.12.2016		31.12.2017	
	n°	%	n°	%
Maschi*	4	100%	5	100%
Femmine	0	0%	0	0%
Diploma di maturità	2	50%	2	40%
Laurea	2	50%	3	60%
Altro	0	0%	0	0%
<30	0	0%	0	0%
30-50	0	0%	0	0%
>50	1	25%	1	20%
Oltre i 60	3	75%	4	80%

\*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).

### 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 al Servizio Gestione Immobiliare,



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 delle attività relative al Microcredito;
- gestione dei 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, Associazione Aziende Modenesi per la RSI, Impronta Etica, Centro Servizi per il Volontariato di Modena, ecc., 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";
- gestire le 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;
- monitoraggio delle attività in tema di Rating di legalità.

### 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.

Il RAF assume dunque 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.

Per maggiori approfondimenti sulla gestione dei rischi e sulla Business Continuity si rimanda alla sezione "Principali rischi e incertezze" del Bilancio di Esercizio, disponibile sul sito internet [www.bper.it](http://www.bper.it), nella sezione "Investor Relations".

## Identificazione dei rischi

Il Gruppo BPER pone particolare attenzione all'identificazione dei rischi di impresa rilevanti sia in ottica attuale che in ottica prospettica come da Normativa di Vigilanza prudenziale, emanata con Circolare Banca d'Italia n. 285 del 2013.

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 di BPER 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".

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

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

## Il rischio operativo

Per rischio operativo si intende il rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio giuridico; nell'ambito dei rischi operativi, il Gruppo BPER prevede le seguenti sottocategorie di rischio:

- rischio operativo: rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni (tra cui quelli di natura climatica/catastrofale);
- rischio giuridico/legale diverso da quello di non conformità: inteso come il rischio di perdite derivanti da violazioni di leggi o regolamenti, da responsabilità contrattuale o extracontrattuale ovvero da altre controversie; tra queste ci sono ad esempio anche i rischi connessi alle normative sugli impatti ambientali, sulla rendicontazione di sostenibilità, sulla salute e sicurezza dei lavoratori;
- rischio informatico: inteso come il rischio di incorrere in perdite economiche, di reputazione e di quote di mercato in relazione all'utilizzo di tecnologia dell'informazione e della comunicazione (Information and Communication Technology).

Il Gruppo BPER ha così definito ed aggiornato specifici 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 stati definiti in una normativa di livello inferiore.

## Rischio di non conformità

Il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (di legge o di regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina); all'interno di questa categoria vengono trattati l'attività di rischio e i conflitti di interessi nei confronti di soggetti collegati, così come richiesto da normativa (inoltre nel processo di determinazione del capitale interno complessivo si tiene conto di eventuali superamenti dei limiti prudenziali fissati).

## 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 2017, ha proseguito nell'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 Banca 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/ sottoprocessi 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.

## 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 2017 (Cfr. Cap. 3 – Analisi di materialità 2017).

### 1.6.1 Lotta alla corruzione

Il Gruppo BPER è attivo nel contrasto alla corruzione:

- attiva (offerta);
- passiva (accettazione);
- la corruzione in cui venga coinvolto un soggetto pubblico (“corruzione pubblica”) o perpetrata nei rapporti tra soggetti privati (“corruzione privata”);
- la corruzione finalizzata a far compiere un atto contrario ai propri doveri di ufficio (“corruzione propria”);
- la corruzione avente per scopo il compimento di un atto del proprio ufficio (“corruzione impropria”);
- la corruzione “antecedente” o “successiva” al compimento degli atti di ufficio.

Per corruzione si intende l'offerta o l'accettazione, in via diretta o indiretta, di denaro o di altra utilità in grado di influenzare il ricevente, al fine di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa.

Il tema è gestito da un ampio corpo normativo interno in cui si segnalano riferimenti nei seguenti documenti, descritti in seguito:

- Codice Etico del Gruppo BPER;
- Codice interno di Autodisciplina del Gruppo BPER;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato da ciascuna Società del Gruppo ai sensi del D.Lgs. 231/2001<sup>6</sup>;
- Linee Guida “Governo di Gruppo”;
- Linee Guida di Gruppo - Sistema dei controlli interni;
- Policy di Gruppo per il Governo del rischio di non conformità;
- Whistleblowing - Sistema Interno del Gruppo BPER per la Segnalazione di violazioni della normativa bancaria, finanziaria e di frodi;
- Linee Guida per la gestione delle Risorse Umane.

Durante il periodo considerato dal presente Bilancio tutte le operazioni sono state monitorate rispetto al rischio corruzione. Per una gestione più coerente del tema nel 2018 si prevede l'approvazione della Policy di Gruppo a mitigazione del rischio di corruzione.

Inoltre una seria ed efficace lotta alla corruzione passa in primo luogo da una presa di coscienza e di posizione da parte di coloro che operano all'interno del Gruppo. Tutte le società che dispongono di un Modello di Organizzazione e Gestione recepiscono il relativo obbligo di comunicazione delle politiche e procedure anticorruzione al proprio personale. Un'attenta opera di formazione su questo tema è fondamentale per soddisfare le aspettative degli stakeholder in questo ambito: BPER Banca, ad esempio, predispone annualmente un piano nel quale individua il numero di ore di formazione sul tema che devono essere erogate ai dipendenti, tramite le diverse modalità delle lezioni frontali, della formazione on line e dei gruppi interni di formazione. Le lezioni frontali sono erogate direttamente da risorse del Servizio Antiriciclaggio di Gruppo.

Per quanto riguarda invece il Banco di Sardegna, in data 28 novembre 2017 la corruzione fra privati è stato oggetto di un corso di formazione, tenuto dal Sostituto Procuratore

<sup>6</sup>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, Carife SEI.

del Tribunale di Cagliari, rivolto al Direttore e Vice Direttore Generale, ai Dirigenti, ai Responsabili dei Servizi/Uffici Centrali e ai Responsabili delle filiali di dimensioni più rilevanti.

Nel 2017, sono stati erogati dal Gruppo 23 corsi di formazione sulla corruzione a 2.629 fruitori, per un totale di 142.693 ore di formazione. Nel 2016 i corsi erogati sono stati 30, con 1.859 fruitori per un totale di 173.941 ore di formazione.

Come per l'anno precedente, non è stato segnalato nessun caso di corruzione, concorrenza sleale, pratiche monopolistiche o di coinvolgimento dell'antitrust.

## 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, assolvendo ai propri compiti con integrità, indipendenza e correttezza. Con l'obiettivo di non ostacolare le loro attività istituzionali, i rapporti tra BPER Banca e la Pubblica Amministrazione sono improntati alla massima collaborazione, di 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 non devono avere caratteristiche tali da far supporre a 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

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 di ciascuna Banca e Società 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 reputazionale che la società persegue.

Il Codice Etico viene, di norma, pubblicato sul sito internet della Società. Il Codice è, inoltre, scaricabile da ciascuna intranet aziendale. L'obiettivo è di rendere il Codice accessibile a tutti.

Una copia in formato elettronico del Codice (consegnata su specifico supporto), 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 è oggetto di specifiche campagne di divulgazione alla clientela e ad altri stakeholder, anche a mezzo stampa, posta elettronica e le altre modalità ritenute di volta in volta più opportune. 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, in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, alle convenzioni internazionali.

Con tale Decreto è stato di fatto introdotto nel nostro ordinamento, a carico delle persone giuridiche, un regime di responsabilità amministrativa equiparabile di fatto alla responsabilità penale.

Ad oggi le società bancarie e finanziarie 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 e Emilia Romagna Factor. Ed inoltre, seppure di minore rilevanza dimensionale e complessità operativa: BPER Credit Management, Carife SEI. Per ulteriori altre società il Gruppo valuta l'adozione di analogo Modello sulla base dell'attività svolta e della clientela servita.

La realizzazione di un MOG non è un obbligo giuridico. Le Società del Gruppo BPER, in ciò guidate dall'impulso della Capogruppo, dimostrano 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;
- dipendenti (personale di prima, seconda e terza area professionale, quadri direttivi,

dirigenti);

- azionisti;

- 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 precedentemente descritto, 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 istituito l'Organismo di Vigilanza (artt. 6 e 7 del D. Lgs. n. 231/01), organismo della banca dotato di autonomia e indipendenza nell'esercizio delle sue funzioni nonché di adeguata professionalità. L'Organismo di Vigilanza (O.d.V.) opera secondo un regolamento proprio ("Regolamento O.d.V.") che costituisce parte integrante del MOG.

L'Organismo di Vigilanza di ciascuna Società è costituito da tre componenti, tranne quello di Carife Servizi Evolutivi Integrati che ha composizione monocratica.

Al fine di coinvolgere il personale nel costante aggiornamento del Modello di Organizzazione e raccogliere anche eventuali proposte di variazione e implementazione di esso, BPER Banca, Banco di Sardegna, Banca di Sassari e BPER Services si sono dotate di una procedura informatica interna, mediante la quale le Unità Organizzative sono chiamate a collaborare in modo proattivo e segnalare i mutamenti organizzativi che le interessano nonché nuove aree sensibili ai sensi della norma e modifiche (integrazioni/creazioni) ai protocolli di prevenzione esistenti. Tale interrelazione raggiunge risultati ritenuti dall'O.d.V. assai soddisfacenti, in quanto vede il coinvolgimento attivo di oltre l'80% delle Unità Organizzative in totale.

### Segnalazioni all'Organismo di Vigilanza e procedura di Whistleblowing

Il rispetto del Codice Etico e del Modello, nonché l'efficace svolgimento dei compiti di controllo dell'Organismo di Vigilanza, sono favoriti da un insieme articolato di flussi informativi verso l'O.d.V. stesso.

Frequenti sono i contatti fra gli autonomi O.d.V. del Gruppo, con attività formative comuni e idonei flussi informativi.

Tra questi va segnalato per la particolare importanza che riveste, l'obbligo per tutti i destinatari del Modello e del Codice Etico di segnalare eventuali comportamenti posti in essere in violazione delle disposizioni indicate.

Chiunque può segnalare eventuali violazioni del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza (O.d.V.), inviando una mail alla casella di posta elettronica dedicata.

Chi desidera inviare una segnalazione in forma anonima può trasmetterla per posta.

Per facilitare le segnalazioni BPER Banca, Banco di Sardegna, Banca di Sassari, Cassa di Risparmio di Bra, Cassa di Risparmio di Saluzzo, BPER Services e BPER Credit Management hanno predisposto un facsimile di modulo di segnalazione all'Organismo di Vigilanza, scaricabile dal sito internet delle Società, ove presente, ovvero dalla intranet aziendale.

All'O.d.V. pervengono segnalazioni delle quali, nell'ultimo anno, nessuna ha evidenziato gravi violazioni del Modello di Organizzazione e Gestione.

È in fase di predisposizione, altresì, un ulteriore canale di segnalazione risultato rispondente appieno ai requisiti imposti dalle recenti modifiche normative in materia di Whistleblowing.

### Procedura di Whistleblowing

La Capogruppo si è dotata tempestivamente di un sistema di Whistleblowing che, per propria volontà, ha esteso a tutte le Società bancarie e finanziarie del Gruppo, anche al di là del recepimento degli obblighi di legge.

Il Sistema di Whistleblowing è articolato in modo tale da gestire potenziali conflitti di interesse fra "segnalante" e "segnalato" ed è stato realizzato con accentramento delle eventuali segnalazioni e loro istruttoria nelle strutture identificate dal CdA per tutte le Società del Gruppo. Ogni decisione ad esito della istruttoria compete poi all'Organo Gestionale o di Supervisione Strategica delle singole società destinatarie della segnalazione



pervenuta.

Sono in corso attività volte al recepimento delle ultime modifiche normative in materia, così da ricercare una sinergica collaborazione con gli analoghi meccanismi di segnalazione previsti dal D. Lgs. n. 231/01, dalla normativa antiriciclaggio e da quella relativa al Market Abuse, nonché al Dirigente Preposto.

### 1.6.5 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.

Il Servizio svolge una funzione di controllo specialistica per la Capogruppo, le Banche e le Società del Gruppo 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 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 presente esercizio, sussiste un solo evento ascrivibile a BPER Banca, in qualità di obbligato principale ed in solido con l’incolpato, per un importo complessivo pari a 344.660,00 Euro<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Sono riportate le multe significative relative al 2017, ovvero di valore superiore a 100.000 EUR.

La relativa sanzione 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.

## 1.6.6 Rapporto con i fornitori

Il Servizio Acquisti della Banca 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 prospettica è stato classificato come basso.

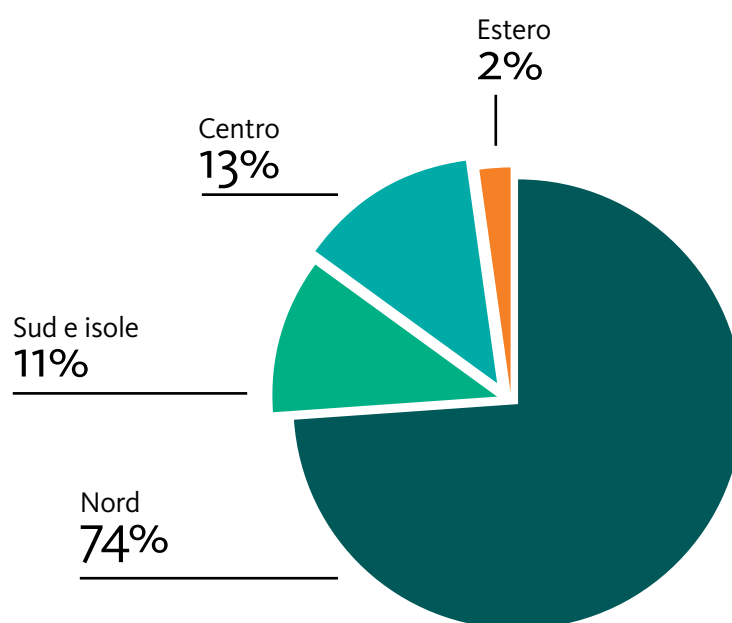
La selezione dei fornitori è basata su un'analisi approfondita e articolata delle possibili controparti che contempla una valutazione dei requisiti di idoneità professionale economica e tecnica ritenuti necessari per ogni specifica fornitura. Per garantire efficacia ed economicità devono di norma essere 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 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.

## Distribuzione territoriale dei fornitori

	2017			
	n	Spesa in €	n. %	€ %
<b>Nord</b>	4.785	368.315.704	47%	74%
Centro	1.090	54.307.022	11%	11%
Sud e isole	4.145	64.946.099	41%	13%
<b>Estero</b>	<b>142</b>	<b>12.501.442</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>10.162</b>	<b>500.070.267</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



L'acquisizione di Nuova CARIFE ha ampliato il perimetro di fornitura ed ha implicato un importante lavoro di analisi, allineamento, proroga dei contratti in essere e dei fornitori utilizzati.

Per quel che riguarda la valutazione degli impatti sociali ed ambientali della catena di fornitura è stata realizzata un'indagine sui primi 30 fornitori del Gruppo al fine di riscontrare il loro rispetto dei requisiti sociali e ambientali. Inoltre sono in corso attività 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) per approfondire la possibilità di implementare un rating di sostenibilità sui fornitori. Riferendosi a fornitori italiani ed in gran parte conosciuti, il Gruppo<sup>8</sup> 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.

<sup>8</sup> Relativamente al perimetro di applicazione di SAP: BPER, BSS, BDS, BRA e NADIA, BPERservices.



## 2. Stakeholder

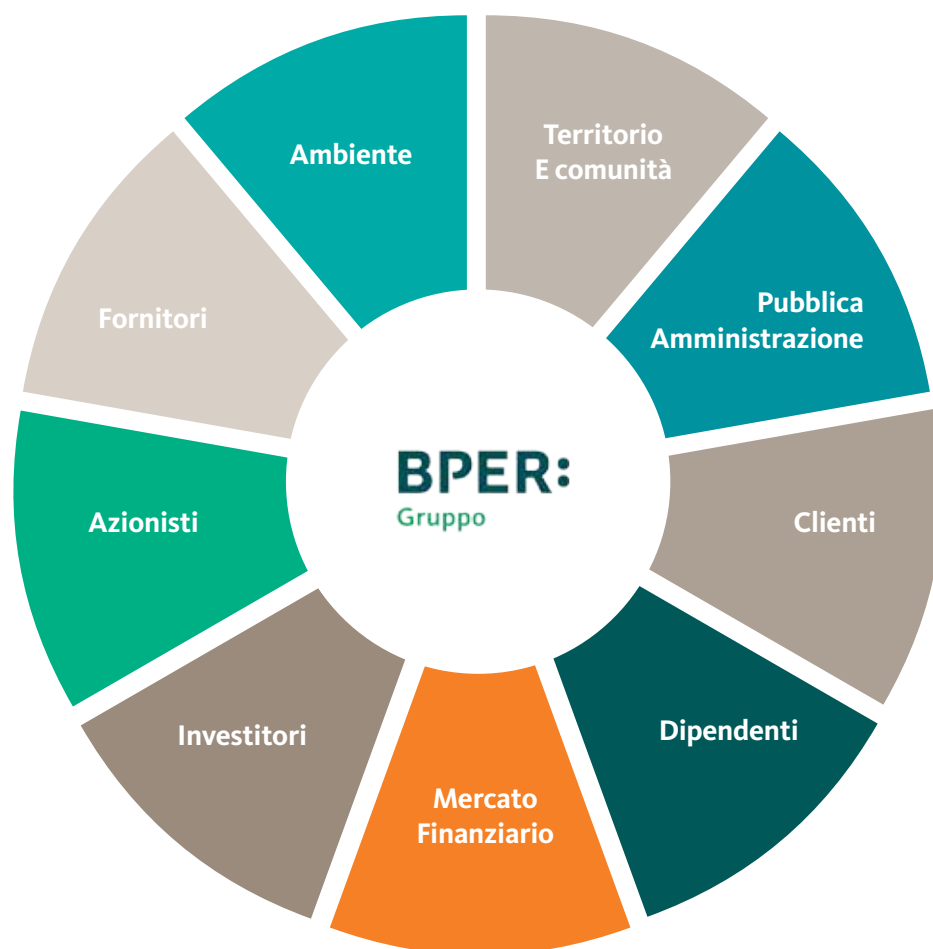
# 2.

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 influenzata. 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 e di cui essa deve tener conto, anche in assenza di potere diretto su processi e profitti, poiché essi possono sussistere modalità indirette di interazione in grado di creare impatti negativi.

Abbiamo sintetizzato in uno schema i nostri stakeholder.



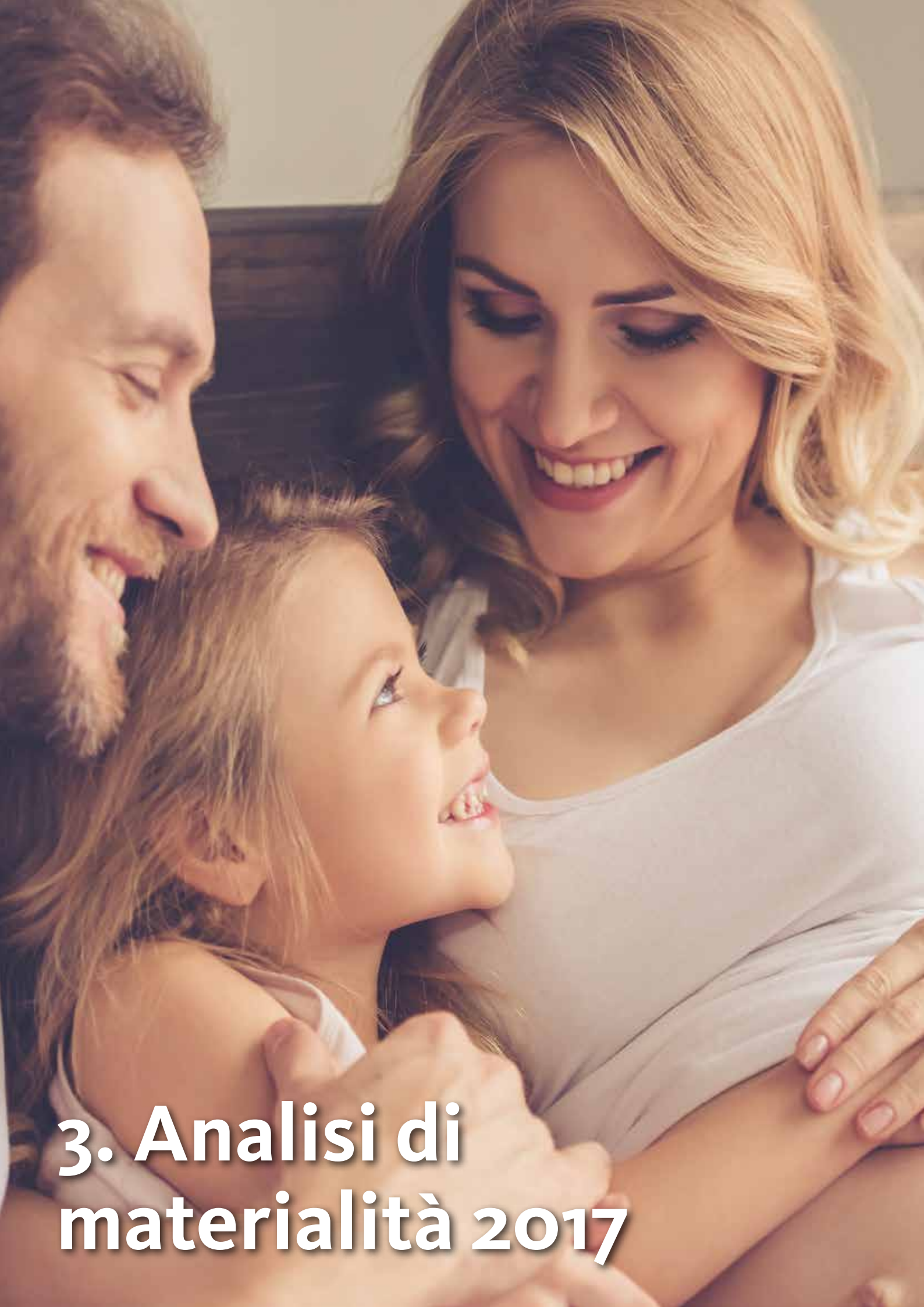
Per strutturare le proprie strategie sulla base dei bisogni dei diversi stakeholder il Gruppo BPER li analizza e li segmenta attraverso un processo strutturato, coinvolgendo le diverse funzioni aziendali: questo è necessario poiché a volte gli interessi sono molteplici e differenziati (economici, sociali, ambientali), a volte invece 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 (vedi pag. 48).



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. Nel 2016 e nel 2017, in particolare, è stato avviato un percorso di engagement strutturato che mirava a coinvolgere, in maniera progressiva, tutti gli stakeholder di BPER Banca. Su questo esempio sono state portate avanti le varie attività di ascolto degli stakeholder dell'intero Gruppo, che nel periodo considerato da questo bilancio hanno riguardato:

- **CLIENTI:** all'interno dell'indagine annuale di customer satisfaction, che nel 2017 ha coinvolto clienti di BPER banca e del Banco di Sardegna, sono state poste alcune domande relative alla sostenibilità economica, ambientale e sociale, inoltre nel 2016 sono stati organizzati Focus con clienti del Terzo Settore al fine di avviare un percorso di ascolto atto a ottimizzare prodotti e servizi dedicati e ad avviare percorsi condivisi;
- **TERRITORIO / COMUNITA':** è stata condotta un'analisi 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;
- **INVESTITORI:** l'Ufficio Investor Relations (IR) è la funzione atta a rappresentare il "punto di riferimento" per gli stakeholder esterni al Gruppo, facilitandone l'accesso verso le funzioni aziendali e fornendo le informazioni rilevanti della vita societaria. L'Ufficio IR gestisce, infatti, i rapporti con la comunità finanziaria, le agenzie di rating, gli investitori, intermediari e altri stakeholder, comunicando le scelte e le strategie del Gruppo al fine di promuoverne i valori ed alimentando la fiducia da parte del mercato e degli investitori. Nel 2016 e 2017, pertanto, l'Ufficio IR ha predisposto i comunicati stampa e le presentazioni al mercato relativi ai risultati finanziari al Piano industriale della Capogruppo e del Gruppo, ha gestito l'informativa periodica relativa all'identificazione degli shareholder e ha organizzato eventi istituzionali con analisti e investitori (presentazioni, road show, ecc);
- **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 alle attività di Responsabilità Sociale implementate. Inoltre erano inserite anche domande sul Piano Industriale in fase di definizione (2018-2020);
- **ALTRI STAKEHOLDER:** è stato erogato un questionario on line rivolto a Clienti, Enti pubblici, Associazioni di categoria, Associazioni ambientaliste e di carattere sociale, Fornitori, Investitori e studenti universitari. Nel questionario venivano presentati dieci temi relativi alla sostenibilità e veniva richiesto di scegliere i tre reputati più importanti. Per ognuno di questi tre temi veniva poi chiesto di classificare in ordine di importanza 5 obiettivi che il Gruppo avrebbe potuto perseguire nei suoi sforzi verso la sostenibilità.



### **3. Analisi di materialità 2017**

# 3.

Come richiesto dal D. Lgs 254/16 il Gruppo BPER ha definito, attraverso una ricerca interna e varie attività di ascolto dei propri stakeholder, quali fossero gli aspetti realmente rilevanti da rendicontare (Material Aspect) nel presente Report. Un argomento è ritenuto “materiale” se è in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance di un’organizzazione e dei suoi stakeholder. Questa analisi è stata realizzata seguendo le modalità indicate dalle linee guida internazionali utilizzate per la redazione del presente report (GRI G4).

Attraverso l’analisi di materialità si è potuto valutare l’allineamento tra il posizionamento strategico dell’azienda e le aspettative del proprio contesto di riferimento, per prevenire rischi e cogliere opportunità nell’ambito della Sostenibilità.

Per determinare la rilevanza dei temi per il Gruppo, sono state realizzate interviste con 22 referenti del Top Management (8 referenti di BPER Banca e 14 referenti delle varie 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 (si veda il capitolo “Gli Stakeholder”), i cui esiti vengono ulteriormente integrati attraverso il confronto con le strutture di management responsabili delle relazioni con ciascuna categoria di stakeholder. Rientrano tra queste attività:

- L’erogazione di un questionario rivolto a Studenti universitari, Enti pubblici, Associazioni di categoria, Fornitori del Gruppo e Associazioni ambientaliste e di carattere sociale;
- L’erogazione del medesimo questionario a 430 clienti, che hanno potuto esprimere la loro valutazione all’interno della piattaforma utilizzata dal Servizio Marketing Strategico;
- La valutazione dell’importanza dei temi individuati come rilevanti da parte di 826 clienti del Banco di Sardegna e di altri 808 di BPER Banca;
- L’analisi dell’indagine di clima aziendale;
- L’analisi di documenti e Linee Guida sulla rendicontazione di sostenibilità nel settore finanziario (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);
- La Media Analysis su tutti gli articoli della rassegna stampa giornaliera prodotta dall’Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI.

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:



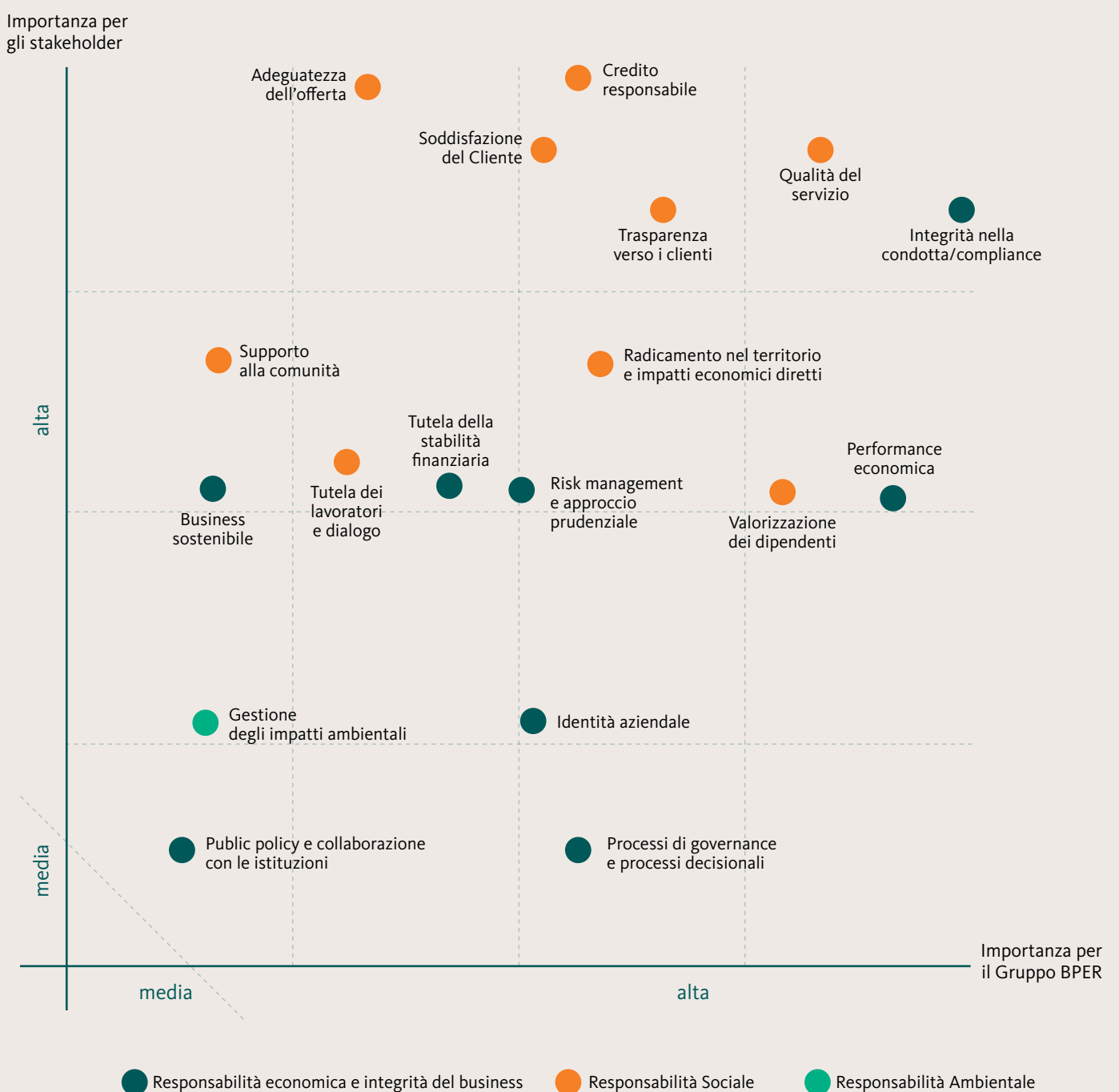
Tema materiale	Aspetto del GRI	Perimetro degli impatti	
		Interno	Esterno
Performance economica	Performance economica	Gruppo	
Tutela della stabilità finanziaria	N.A.	Gruppo	
Risk management e approccio prudenziale	Compliance ambientale Compliance sociale Compliance relativa a prodotti e servizi Gestione dei reclami relativi a tematiche ambientali Relazioni con le parti sociali	Gruppo	
Gestione degli impatti ambientali	Materiali Energia Emissioni Conformità Gestione dei reclami relativi a tematiche ambientali Portafoglio prodotti	Gruppo	Fornitori di energia elettrica
Soddisfazione del Cliente	N.A.	Gruppo	
Qualità del servizio	Etichettatura di prodotti e servizi Privacy del cliente Compliance relativa a prodotti e servizi	Gruppo	Clienti
Trasparenza verso i clienti	Etichettatura di prodotti e servizi Privacy del cliente Comunicazione di marketing Compliance relativa a prodotti e servizi	Gruppo	
Integrità nella condotta/ compliance	Anticorruzione Politiche pubbliche Comportamento anti-competitivo Comunicazione di marketing Compliance sociale Compliance relativa a prodotti e servizi Compliance ambientale	Gruppo	Fornitori
Adeguatezza dell'offerta	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	
Credito responsabile	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	
Business sostenibile	Portafoglio prodotti	Gruppo	
Supporto alla comunità	Comunità locali Gestione dei reclami relativi a impatti sulla società	Gruppo	
Radicamento nel territorio e impatti economici diretti	Presenza nel mercato Pratiche di approvvigionamento	Gruppo	
Processi di governance e processi decisionali	N.A.	Capogruppo	
Public policy e collaborazione con le istituzioni	N.A.	Gruppo	
Identità aziendale	N.A.	Gruppo	
Tutela dei lavoratori e dialogo	Occupazione Diversità e pari opportunità Relazioni con le parti sociali Pari remunerazione per uomini e donne Salute e sicurezza dei lavoratori <sup>9</sup> Gestione dei reclami relativi a pratiche di lavoro	Gruppo	

<sup>9</sup> In considerazione del settore di business, la tematica salute e sicurezza, all'interno della tematica "tutela dei lavoratori e dialogo sociale", è risultata rilevante solo in merito ai dipendenti del Gruppo e non alle altre categorie residuali di lavoratori presso le sedi dell'organizzazione.

Tema materiale	Aspetto del GRI	Perimetro degli impatti	
		Interno	Esterno
Valorizzazione dei dipendenti	Occupazione Formazione e istruzione	Gruppo	

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





## **4. Tutela della Stabilità finanziaria**

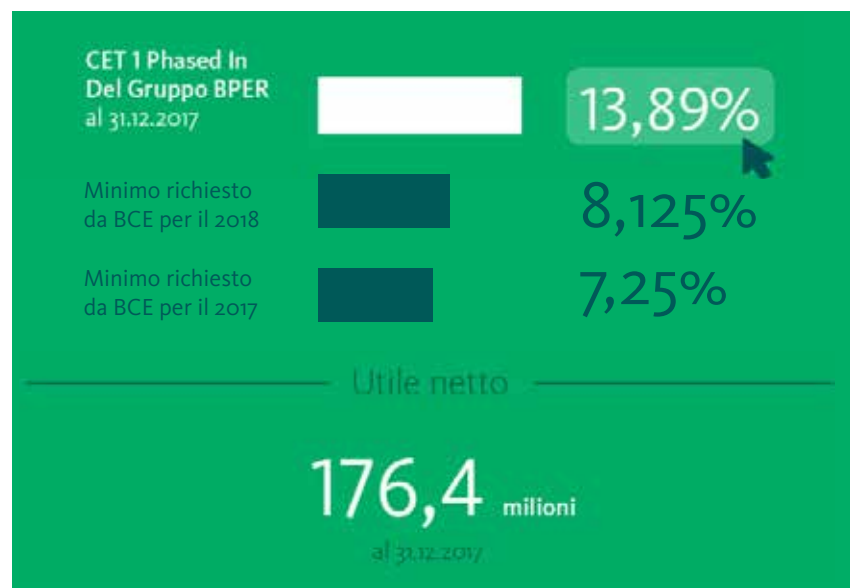
Di seguito la descrizione di alcune caratteristiche del Gruppo BPER utili a valutarne l'affidabilità.

## Alta solidità patrimoniale



### CET<sub>1</sub> (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 nostro è ampiamente superiore al minimo che ci è stato richiesto per il 2017.



## Alta liquidità



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

## Bassa rischiosità



Il nostro 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.



## 4.1 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 2017 è stata pari a 1.508.856.000 euro, sia stato redistribuito in gran parte ai propri portatori di interesse.

Migliaia di euro	2016	%	2017	%
Totale valore economico direttamente generato	1.528.596	100	1.508.856	100
Valore economico distribuito ai fornitori	(476.877)	31,20	(445.739)	29,54
Valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori	(769.149)	50,32	(783.478)	51,92
Valore economico distribuito ad azionisti	(15.814)	1,03	(53.338) <sup>10</sup>	3,53
Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione centrale e periferica	(134.973)	8,83	(9.907)	0,66
Valore economico distribuito alla collettività	(1.197) <sup>11</sup>	0,08	(1.013) <sup>11</sup>	0,07
Totale valore economico distribuito	(1.398.010)	91,46	(1.293.525)	85,73
Totale valore economico trattenuto	130.586	8,54	215.331	14,27

Il valore generato nel 2017 risulta inferiore al dato 2016 principalmente per la diminuzione del margine da interesse e per il minor contributo del risultato della finanza. Inoltre, rispetto al precedente esercizio è variato il perimetro di consolidamento con l'ingresso di Nuova Carife dal 30 giugno 2017, successivamente fusa in BPER Banca S.p.A. con efficacia contabile e fiscale 1 luglio 2017; la Cassa di Risparmio di Saluzzo nel 2016 ha contribuito al risultato economico solo per l'ultimo trimestre.

Il dato relativo al valore economico distribuito ai fornitori nel 2017 è inferiore allo scorso anno principalmente per il contributo straordinario al fondo di risoluzione non pagato nel 2017 (40 milioni nel 2016) mentre le spese per il personale sono aumentate nel corrente esercizio a causa dell'ingresso di Nuova Carife nel Gruppo.

Il valore economico distribuito agli azionisti è stato deliberato dal CdA dell'8 febbraio 2018 per un importo pari a 11 centesimi ad azione, rispetto ai 6 centesimi distribuiti nel 2017.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Tale dato comprende solo le erogazioni liberali escludendo tutte le attività di sponsorizzazione; vedi cap. 9 "I rapporti con la Comunità".



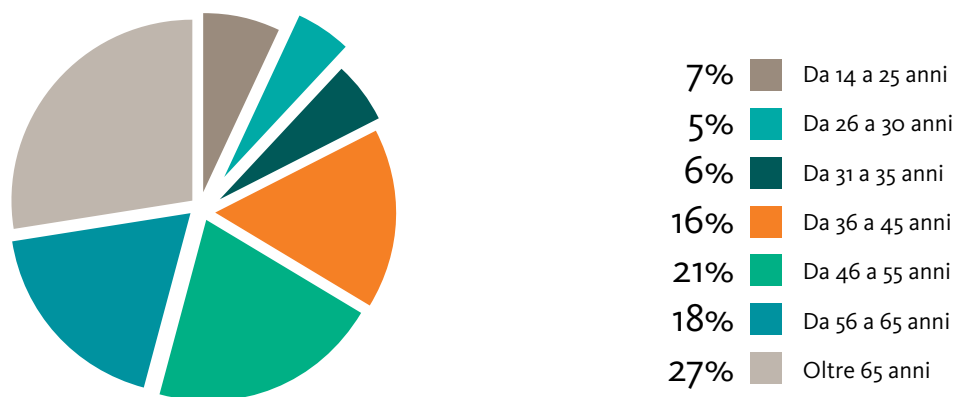
# 5. I nostri clienti

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 realizzare i suoi progetti 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 62% dei clienti intrattiene da più di 10 anni un rapporto con il Gruppo<sup>12</sup>.

#### Distribuzione clienti per età

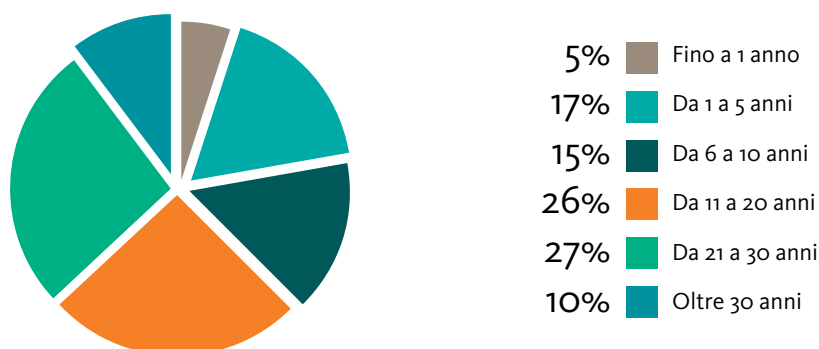
N°	31.12.2017
Da 14 a 25 anni	135.369
Da 26 a 30 anni	95.418
Da 31 a 35 anni	108.556
Da 36 a 45 anni	308.752
Da 46 a 55 anni	398.695
Da 56 a 65 anni	347.638
Oltre 65 anni	527.641



<sup>12</sup> Il perimetro dei dati riportati in questo capitolo è relativo a BPER Banca, Banco di Sardegna e CRBra.

## Distribuzione clienti per anzianità di rapporto

N°	31.12.2017
Fino a 1 anno	116.397
Da 1 a 5 anni	381.746
Da 6 a 10 anni	341.595
Da 11 a 20 anni	577.805
Da 21 a 30 anni	606.637
Oltre 30 anni	227.315



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 Etico 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 l'istituzione del sistema di Whistleblowing permette al personale, tra le altre cose, di effettuare una segnalazione nel caso venga a conoscenza (o abbia il ragionevole sospetto) del fatto che si siano verificati comportamenti illegittimi in violazione alle disposizioni in materia di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, oppure che ci sia la possibilità che tali comportamenti si verifichino in futuro.

Per prevenire i rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo associato al cliente, BPER Banca ha aumentato le richieste di informazioni per il questionario di adeguata verifica.

Nel questionario sono state introdotte due sezioni funzionali all'esecuzione del processo di verifica “rafforzata”: una sezione destinata a raccogliere le dichiarazioni del cliente e un'altra riservata alle valutazioni dell'operatore da attivare, a cura dell'operatore stesso, ogniqualvolta si ravvisi un rischio più elevato, anche se non si tratta di clienti per i quali la normativa imponga il questionario.

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.

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.

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.

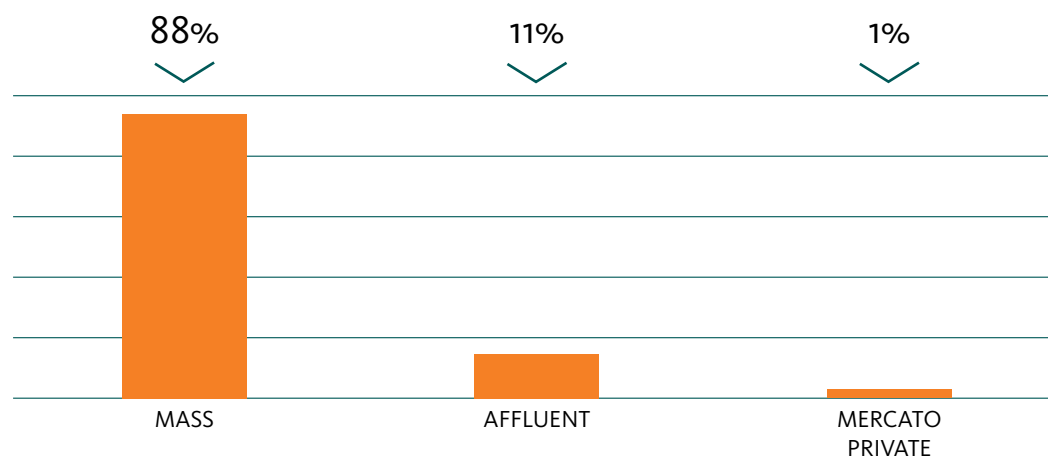
#### Numero clienti per tipologia di settore per business line

N°	31.12.2017			
	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Mass	1.689.553	88%	0	0%
Affluent	213.801	11%	0	0%
Mercato private	18.715	1%	0	0%
Totale privati	1.922.069	100%	0	0%
Mercato corporate	0	0%	35.096	11%
Small business	0	0%	230.262	70%
Totale imprese	0	0%	265.358	81%
Clienti esteri	0	0%	307	0%
Enti e istituzioni	0	0%	63.761	19%

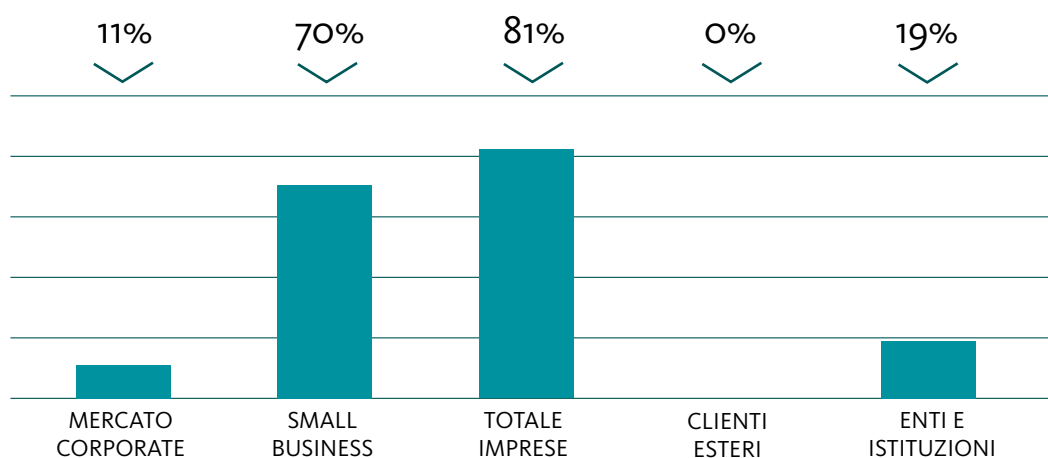
## Global Advisory

## Cubo Strategico

### Clienti per tipologia di settore (Retail banking)



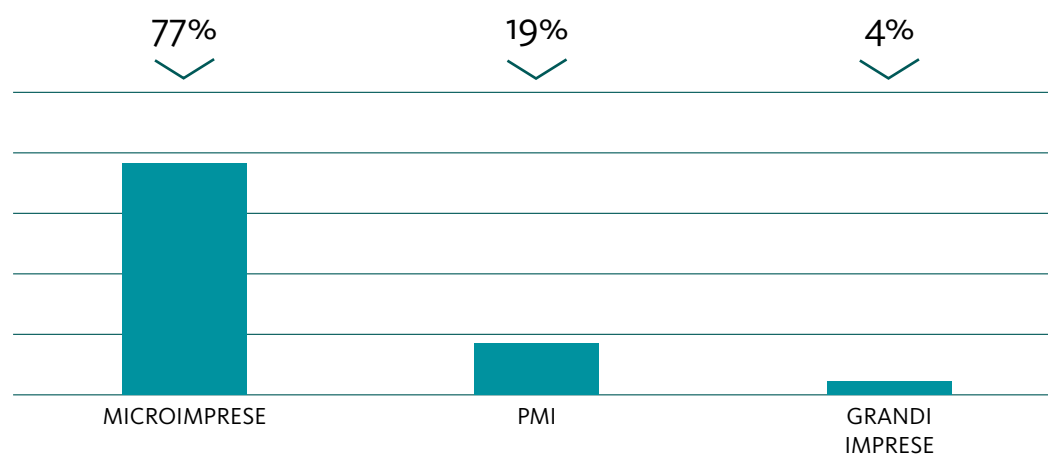
### Clienti per tipologia di settore (Area bancaria commerciale e Corporate)



### Numero clienti per dimensione per business line

N°		31.12.2017	
		Area bancaria comm.le e corporate	%
Gruppo BPER	microimprese	205.006	77%
	pmi	49.706	19%
	grandi imprese	10.646	4%
	Totale	265.358	-

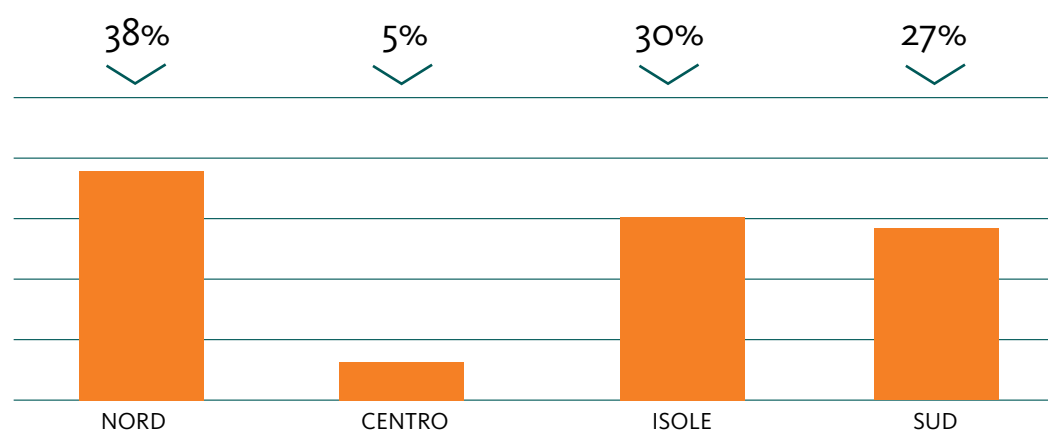
### N° clienti per dimensione (Area bancaria commerciale e Corporate)



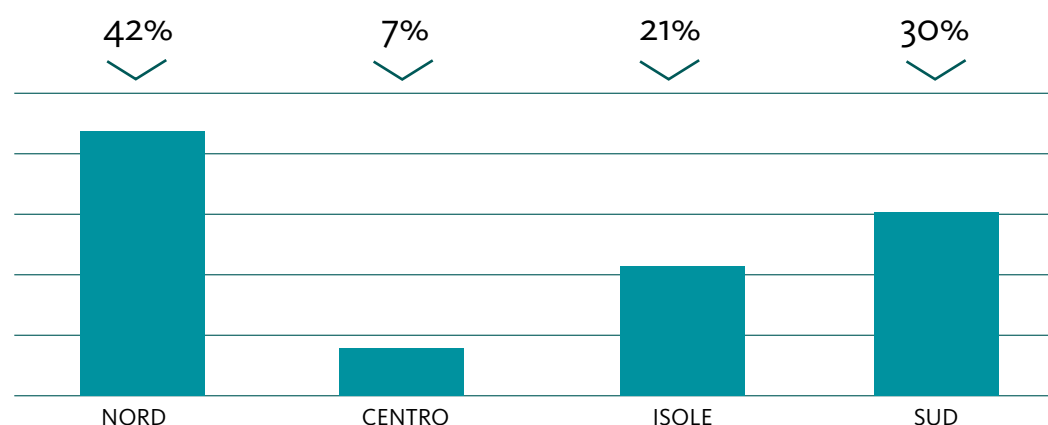
## Numero clienti per distribuzione territoriale per business line

N°		31.12.2017			
		Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e corporate	%
Gruppo BPER	nord	733.417	38%	137.304	42%
	centro	98.568	5%	22.354	7%
	isole	571.063	30%	69.170	21%
	sud	519.021	27%	100.598	30%
	estero	0	0%	0	0%
TOTALE		1.922.069	-	329.426	-

## N° clienti per distribuzione territoriale (Retail banking)



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



### 5.1 Ascolto dei clienti

Il Gruppo BPER considera la qualità della relazione con i clienti e la loro soddisfazione, importanti fattori di sostenibilità per il futuro. Da questo principio nasce l'esigenza di costruire un sistema di monitoraggio della qualità percepita dai clienti che abbracci tutti i segmenti di clientela e i diversi momenti della relazione banca-cliente. L'attività di ascolto di BPER Banca include sia metodologie quantitative che qualitative. Mentre le indagini quantitative di customer satisfaction per i diversi canali e segmenti vengono effettuate in modalità continuativa nel corso degli anni, le attività di ricerca qualitativa (es. focus group, semiotiche, interviste in profondità, ecc.) sono principalmente attività legate a progettualità di sviluppo di nuovi prodotti e servizi. Nel corso del 2017, BPER Banca si è dotata di un nuovo strumento, una panel community denominata "La Piazza - Le tue idee, la tua banca". Si tratta di uno spazio popolato, in modo continuativo, da un campione massimo di 5.000 clienti dai 18 ai 70 anni di età. Mediante questa piattaforma digitale vengono realizzate attività di ascolto e collaborazione come test della comunicazione, test pre o post lancio di nuovi prodotti/servizi, studio dei comportamenti di acquisto e consumo e forum/blog condivisi in cui scambiarsi opinioni, esperienze e dialogare con gli altri partecipanti e con i moderatori. Ciò permette di avere a disposizione il punto di vista più prezioso, quello del cliente, che è invogliato a partecipare grazie a un sistema di premi e incentivi.

In linea con gli anni precedenti, è stata effettuata la rilevazione periodica di customer satisfaction della clientela di BPER Banca servita con i modelli di servizio Privati e POE (Piccoli Operatori Economici) realizzata a giugno-luglio 2017. Sono state effettuate interviste a 5.000 clienti in modalità telefonica.

Banca	31.12.2017		
	Segmento	Indice sintetico di CS <sup>13</sup>	NPS <sup>14</sup>
BPER Banca	Privati	76,6	+19,9%
	POE	72,4	+4,9%

<sup>13</sup> Indice sintetico di Customer satisfaction: esprime il grado di soddisfazione del cliente utilizzando una scala da 0 a 100.

<sup>14</sup> 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

Per quanto riguarda il target “Privati”, il quadro complessivo di soddisfazione è positivo, anche se mostra una flessione rispetto alla rilevazione precedente. Le valutazioni di soddisfazione risultano comunque superiori a quelle registrate tra i clienti degli istituti competitor rilevati sul territorio nazionale. Si conferma la percezione di BPER Banca come banca seria e affidabile, coerente nella propria condotta nel tempo e che agisce come banca solidale e vicina alla gente. La clientela POE, che presenta aspettative più complesse, dichiara un livello di soddisfazione sostanzialmente invariato rispetto al 2016 e riconosce a BPER Banca i valori di correttezza e trasparenza, e la capacità di mantenere attiva la relazione con il cliente.

## SODDISFAZIONE CLIENTE BPER Banca



- PRIVATI: percepiscono BPER Banca come seria e affidabile, coerente nella propria condotta nel tempo, solidale e vicina alla gente
- POE: riconoscono a BPER Banca i valori di correttezza e trasparenza e la capacità di mantenere attiva la relazione con il cliente.

Relativamente agli aspetti di servizio, da parte di entrambi i target, il Personale e il Referente di filiale ottengono ottimi voti, significativamente superiori al Benchmark; anche il canale di Internet Banking è molto apprezzato, nonostante una leggera diminuzione della valutazione media sul lato “Privati”. La soddisfazione per il Conto Corrente è invece in calo per tutti i modelli di servizio, dovuta a una maggiore necessità da parte della clientela di avere ben chiari i costi applicati e di poter personalizzare i servizi e le condizioni.

L'indagine di Customer Satisfaction della clientela Privati e POE di Banco di Sardegna è stata realizzata ad aprile-maggio 2017. Le interviste telefoniche a clienti completate sono 3.740.

Banca	31.12.2017		
	Segmento	Indice sintetico di CS	NPS
Banco di Sardegna	Privati	76,1	+15,3%
	POE	67,8	-13,4%

## SODDISFAZIONE CLIENTE Banco di Sardegna



- PRIVATI: riconoscono il Banco di Sardegna come solido, corretto e coerente nel tempo
- POE: chiedono maggiore personalizzazione in base alle esigenze

Il livello di soddisfazione dei clienti Privati di Banco di Sardegna è buono anche se in diminuzione rispetto al 2014. La soddisfazione dei clienti POE è sostanzialmente stabile ma comunque in area di attenzione in termini assoluti. Sul piano dell'immagine, il Banco di Sardegna conferma un'immagine istituzionale solida, in particolare sui fattori della correttezza e coerenza nel tempo. L'immagine di servizio risulta più problematica sulla clientela POE, in particolare sui fattori della possibilità di personalizzazione in base alle esigenze, la capacità di supportare la strategia aziendale

e l'offerta di prodotti a condizioni vantaggiose. Con riferimento ai diversi elementi di servizio, i fattori maggiormente apprezzati restano Personale e Referente di filiale e il servizio di Internet Banking, sia per i Privati che per i POE, mentre calano leggermente le valutazioni di Ambiente e Processi di Filiale, pur restando in area di piena soddisfazione.

## VALUTAZIONE PERSONALE E REFERENTI DI FILIALE



Nel corso del 2017 è stato anche compiuto l'ascolto della clientela Private a livello di Gruppo. La soddisfazione complessiva è risultata in aumento rispetto all'anno precedente, e in particolare per i clienti del Banco di Sardegna. Il Gestore è l'elemento cardine della relazione per la sua professionalità e per l'attenzione che riserva ai clienti. Questi elementi raggiungono livelli molto elevati di soddisfazione e risultano in crescita.

Banca	31.12.2017		
	Segmento	Indice sintetico di CS	NPS
BPER Banca	Private banking	77,7	+13,9%

Un'altra importante attività è il sistema di monitoraggio della qualità di servizio a livello di filiale, denominato IESS (Indice di experience e soddisfazione di servizio) che esplora tutti gli aspetti dell'esperienza all'interno della filiale. Il principale obiettivo è quello di fornire al personale di filiale uno strumento utile a individuare in modo tempestivo punti critici su cui poter agire. Per questo motivo si tratta di un'attività di ascolto continuativa che prevede 52.000 interviste telefoniche all'anno dedicate ai clienti privati e POE di BPER Banca, di tutte le filiali. Le evidenze raccolte sono esposte su un portale dedicato con aggiornamento settimanale. Si riportano di seguito i principali indicatori.

Banca	31.12.2017		
	Segmento	Indice sintetico di CS	NPS
BPER Banca	Privati e POE che frequentano la filiale	85	+47%

### Contact Center

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.

La UNI EN ISO 9001:2015 garantisce l'efficienza e l'efficacia dei processi impiegati presso il Contact Center e la conseguente soddisfazione del cliente esterno e interno, richiedendo il continuo monitoraggio di tutti i fattori che potrebbero far deviare il servizio rispetto agli obiettivi definiti e l'implementazione di controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le eventuali opportunità per ciascuna attività.

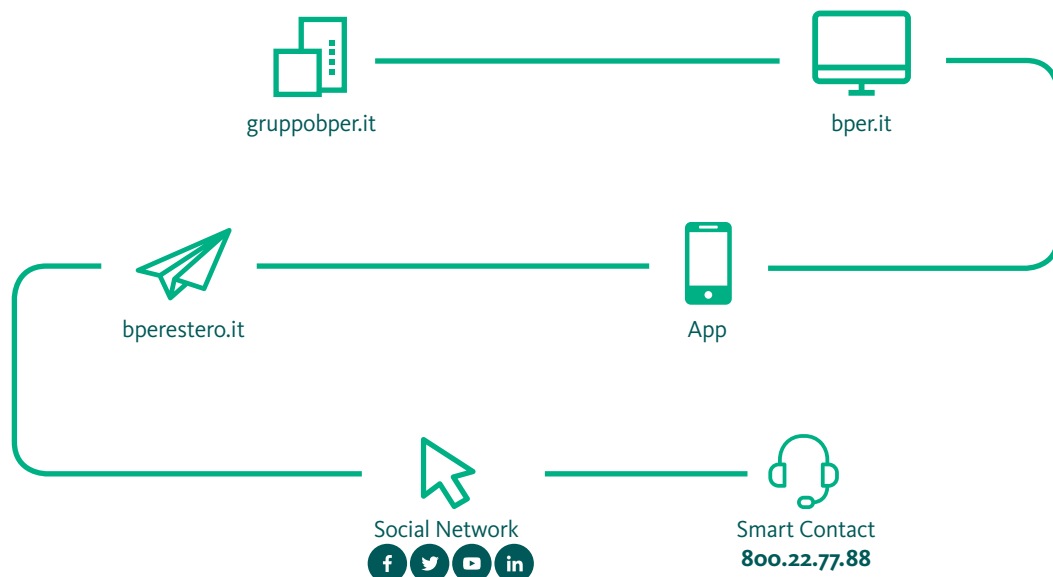
La UNI EN ISO 15838:2010 invece è una norma di prodotto che definisce il monitoraggio di indicatori di performance specifici per il Contact Center e impone il raggiungimento di obiettivi minimi attesi per ciascun canale e servizio. Il Contact Center di BPER Banca risponde solo dall'Italia nell'ottica di favorire l'occupazione nazionale e fornire un miglior servizio ai clienti. È, però, in grado di erogare assistenza ai clienti in 6 lingue oltre all'italiano:

- inglese;
- francese;
- spagnolo;
- romeno;
- portoghese;
- arabo.

Nel corso del 2017 è stato ampliato il servizio di contatto tramite Live Chat e WhatsApp per permettere ad un sempre maggiore numero di clienti di entrare in contatto con la Banca anche in mobilità. A febbraio 2017 il Contact Center ha internalizzato il servizio di assistenza ai clienti possessori di carte di credito e prepagate, precedentemente affidato ad un outsourcer esterno. A marzo 2017 è stato attivato il servizio di compravendita titoli telefonica che permette ai clienti possessori di Trading On Line di effettuare le operazioni in titoli anche tramite il canale telefonico, mentre a giugno è stata attivata l'Offerta a distanza di Fondi Comuni che permette ai clienti di effettuare investimenti in fondi anche tramite la consulenza specializzata di un team dedicato di colleghi del Contact Center e la sottoscrizione tramite Smartweb.

## I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

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



### Gestione reclami

La tempestiva e corretta gestione di reclami<sup>15</sup> 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.

Nel 2017 sono pervenuti al Gruppo BPER 6.580 reclami, il 98% dei quali relativi ai servizi bancari ed un restante 2% relativo a quelli finanziari.

<sup>15</sup> La Banca si è dotata di un "Regolamento del processo gestione reclami".

## Numero reclami

	31.12.2016	31.12.2017
Relativi a servizi bancari	6.056	6.426
Relativi a servizi finanziari	148	151
Reclami per perdita di dati	0	0
Reclami per violazione della privacy clienti	7	0
Di cui da parti esterne	3.227	0
Di cui da enti regolatori	0	0

## 5.2 Innovazione del 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.

### Nuove modalità di sottoscrizione di prestiti personali

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.

Self: il cliente può sottoscrivere un prestito personale in autonomia, facendo una simulazione di prestito sul proprio Smart Web (sceglie la tipologia più adatta a sé e firma il contratto direttamente su Smart Web tramite Firma Digitale).

### Nuove modalità di sottoscrizione di Fondi

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. Le iniziative commerciali intraprese dagli addetti del Contact Center sono mirate sulla clientela target sia in modalità outbound (su iniziativa del Contact Center) che in inbound (su iniziativa del Cliente). La sottoscrizione dei fondi proposti avviene con l'inserimento di un pin OTP sulla pagina dedicata nel proprio Smart Web, dove il cliente riceve le proposte di consulenza e gli ordini effettuati.

### Firma digitale

La Firma Digitale è il nuovo servizio che permette al cliente di acquistare i prodotti e i servizi disponibili in Smart Web e tramite Contact Center, direttamente online da remoto. Permette 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).

### Amazon Locker

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.



## Wizard Carife

È stato ideato e realizzato un processo integralmente online per i clienti Nuova Carife al fine di gestire la migrazione delle utenze multicanalità Nuova Carife all'Internet Banking Smart Web di Gruppo. In pochi passaggi il cliente ex Carife 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").

## ATM, carte e POS

È stata conclusa l'installazione di numerosi ATM evoluti in area self che permettono il prelievo e il versamento di assegni e contanti a qualsiasi ora del giorno e della notte, anche con sportello chiuso. È stato inoltre installato un ATM pilota "drive through" che permette di effettuare le operazioni senza la necessità di abbandonare la propria autovettura. Da citare anche l'imminente estensione universale della funzionalità di CBILL, il servizio per il pagamento delle bollette di Consorzio CBI, che permette di pagare i bollettini anche tramite ATM. Infine, sul canale POS ha visto la luce quest'anno un sistema incentivante (loyalty) che permette al singolo merchant di realizzare e presidiare campagne mirate alla propria clientela (elemento unico in Italia). Sul fronte carta di credito, le attività si sono concentrate principalmente nello studiare un Servizio di Card Control che permetta al titolare della carta di sentirsi più sicuro e protetto da azioni fraudolente grazie alla possibilità di impostare blocchi e/o avvisi sulla carta tramite app mobile.

## 5.3 Privacy e protezione dei dati

Nel corso del 2017 BPER Banca 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. Dai primi mesi del 2017 la Banca ha attivato un cantiere progettuale di adeguamento dei processi aziendali e dei propri sistemi informativi per garantire la conformità con il Regolamento Europeo 2016/679 - GDPR - che sarà applicabile dal 25 maggio 2018 e che riconoscerà nuovi diritti agli interessati. Il progetto coinvolge tutte le società del Gruppo e sta attuando interventi di aggiornamento del modello organizzativo per il governo dei dati, la designazione di una nuova figura il Data Protection Officer, 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.

Nel corso del 2017 non si sono registrati perdite di dati per errori materiali o furti e perdite di dati dei clienti, a conferma dell'elevato livello di attenzione prestato dall'Istituto alla tutela della privacy.

## 5.4 Trasparenza nella relazione con i clienti

Il Gruppo BPER è da sempre attento al rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela. Il rapporto di fiducia instaurato con i clienti costituisce la base del successo della Banca.

Ogni fase della relazione tra intermediario e cliente è definita da regole puntuali sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sulla correttezza delle relazioni con la clientela. I processi e le normative definiscono e disciplinano la modalità di relazione con i clienti in tutte le fasi del rapporto. Il legislatore e l'Autorità di Vigilanza – che costituiscono le fonti e i riferimenti normativi – regolamentano la trasparenza bancaria. La Banca d'Italia, nello specifico, è l'autorità garante per la redazione e la pubblicizzazione dei materiali informativi e pubblicitari, e ha emanato disposizioni specifiche per la redazione dei documenti informativi. Le regole sono recepite nella documentazione contrattuale ed espresse concretamente nella relazione e nei messaggi trasmessi a clienti e clienti prospect. Tali regole sono applicate dal Gruppo BPER con la consapevolezza che un'informazione

completa, chiara ed esauriente sui prodotti e sui servizi bancari e finanziari e sui servizi di investimento, garantisce innanzitutto la soddisfazione del cliente e, al tempo stesso, consente di prevenire i rischi di contenzioso con la clientela, nonché il rischio di rilievi e sanzioni da parte delle competenti Autorità di Vigilanza. Nessun prodotto o servizio offerto dal Gruppo è vietato o oggetto di contenzioso.

La Capogruppo, nel corso dell'anno, si è dotata di nuovi strumenti e applicativi informatici che consentono di predisporre i documenti previsti dalla normativa, secondo criteri che garantiscano la completezza, la comprensibilità e la correttezza delle informazioni, così da consentire ai clienti di comprendere le caratteristiche e tutti i costi dei servizi in modo da adottare decisioni ponderate e consapevoli.

La banca imposta i documenti adeguandosi alle indicazioni della normativa, con attenzione ai criteri di impaginazione, alla struttura dei documenti e alla chiarezza sintattica e lessicale. Le informazioni devono essere calibrate rispetto alla conoscenza finanziaria della clientela individuata come target del prodotto, e diffuse con il canale di comunicazione più adeguato.

Un esempio concreto di quanto sopra descritto è il nuovo sito bper.it, che è stato studiato e realizzato per guidare l'utente nella scelta e individuazione dei prodotti e servizi a lui più adatti. Inoltre, per garantire sempre disponibilità, chiarezza e trasparenza sono stati inseriti nel sito specifici tool, tramite i quali l'utente può entrare in contatto in qualsiasi momento con la banca, come ad esempio la chat e la richiesta di appuntamento con la filiale.

Le regole di pubblicità cui BPER Banca aderisce con convinzione hanno, quindi, un valore che non è solo formale: sono un simbolo chiaro e percepibile della correttezza della relazione tra banca e clienti. Il 100% dei prodotti bancari e finanziari sono sottoposti a stringenti regole di comunicazione definite dalle diverse autorità di vigilanza e pedissequamente rispettate dalle banche del Gruppo BPER.

Obiettivo primario è quello di informare compiutamente i clienti su tutti i diritti e gli obblighi che derivano dall'acquisto, dalla distribuzione di prodotti finanziari e assicurativi e dal rapporto con l'intermediario.

Gli obblighi informativi non assumono in questo modo un valore solo formale, ma si concretizzano sempre più nella correttezza sostanziale delle relazioni tra intermediari e clienti. Come risultato di questi impegni, sia quest'anno sia l'anno precedente non sono state comminate sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti in merito all'uso di prodotti o servizi, né sono stati notificati casi di non conformità riguardanti l'etichettatura di prodotti e servizi o la comunicazione commerciale al Gruppo BPER.

**BPER:**  
Banca

Privati Imprese e Professionisti Private Banking Perché BPER Area Istituzionale

Cerca Parla con noi Filiali

Accesso Clienti

**Prestiti BPER Banca.**  
**Realizza i tuoi desideri.**  
Un aiuto concreto, rapido e flessibile.

Scopri di più

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

## Regole comportamentali per la comunicazione commerciale

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; inoltre la stessa Capogruppo rispetta con precisione e disciplina le regole espresse dalla procedura. 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.



## 6. Sviluppo di un portafoglio etico e green

# 6.



## 6.1 Credito responsabile e adeguatezza dell'offerta

Etica e sostenibilità per BPER Banca non rappresentano semplicemente dei limiti a cui attenersi per operare nella legalità e ridurre i rischi reputazionali, ma dei veri e propri driver in grado di apportare benefici concreti al business sul breve, medio e lungo termine. Per lo sviluppo del proprio portafoglio di prodotti etici, con ricadute sociali o di riduzione degli impatti ambientali BPER Banca utilizza le stesse procedure individuate per la realizzazione di prodotti tradizionali.

Un importante ruolo all'interno del 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 e conseguente commercializzazione di ogni tipologia di prodotto deve tenere inoltre in considerazione le linee guida del Codice Etico.

La definizione dell'offerta commerciale del Gruppo BPER è normata da un Regolamento di Gruppo ("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 i seguenti:

- 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, allo scopo di:

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, anche 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

La legalità è il punto di partenza di qualsiasi strategia di Responsabilità Sociale.

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 2017, BPER Banca ha registrato 206 richieste di finanziamento da controparti dotate di rating di legalità. Solo in un caso, il rating di legalità non ha comportato benefici, prevalendo una valutazione sul merito creditizio della controparte, che, nel caso specifico, non era adeguato.

Tutte le richieste accolte hanno potuto beneficiare di condizioni economiche migliorative e in 137 casi anche di una riduzione dei tempi di delibera.

### 6.1.1 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 del Gruppo BPER che determinano importanti ricadute sociali.

Per le fasce economicamente svantaggiate, la Capogruppo ha aderito alle iniziative nate dalla collaborazione tra Ministero dell'Economia e delle Finanze, Banca d'Italia, Poste Italiane e Associazioni dei Prestatori di Servizi di Pagamento, per l'offerta di conti correnti a basso costo.

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.

A vantaggio delle persone diversamente abili, BPER Banca ha definito il "Prestito senza Barriere" per finanziare le esigenze di spesa e di consumo per chi presenta necessità di cure o attrezzature particolari. Inoltre, grazie all'orientamento alla multicanalità, già dal 2015, la Banca offre 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.

## Prodotti e servizi con finalità sociali per linea di business



19% Retail banking  
81% Area bancaria commerciale e corporate

### Prodotti e servizi con finalità sociali

	Unità di misura	31.12.2016	31.12.2017
Retail banking	n.	33	32
	Valore erogato (€)		84.152.709
Area bancaria commerciale e corporate	n.	6	35
	Valore erogato (€)	124.500.408	369.851.910

### 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, la Capogruppo ha 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.

L'attività con l'ENM è in fase di strutturazione e lancio, essendo terminata la fase di prototipo.

#### Pratiche di Microcredito Imprese erogate su BPER Banca e Banco di Sardegna - ENM

	N. Pratiche Erogate 2017	Importi erogati 2017
Banco di Sardegna	17	€ 164.000
BPER Banca	70	€ 1.078.830
<b>Totale complessivo</b>	<b>87</b>	<b>€ 1.242.830</b>

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 progetto BeAtlas

BeAtlas è il progetto sperimentale di innovazione sociale di BPER Banca dedicato alle comunità di stranieri in Italia.

#### Finanziamenti per imprese

Il radicamento nell’operatività del 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 Centrale Europea per gli Investimenti. Tali collaborazioni permettono alle banche del Gruppo di offrire alle aziende soluzioni specifiche per agevolare il loro sviluppo con un’attenzione particolare ai progetti che hanno finalità ambientali. Di seguito alcuni esempi:

- 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;
- 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, e copre il 100% del costo del progetto;
- Il 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 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 emesso con la garanzia SACE, dedicato all’internazionalizzazione e agli investimenti sui mercati esteri dell’impresa. È un finanziamento che stimola la crescita delle imprese sui mercati esteri;
- Fin Short Term, prestito chirografario a breve termine con la garanzia SACE, è dedicato alle imprese che vogliono internazionalizzarsi e aprirsi a nuovi mercati.



## Soluzione welfare

È il progetto 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 la 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 propone di sostenere le imprese in tutto ciò che concerne la sensibilità verso la ricerca e lo sviluppo di migliori condizioni di lavoro. Le novità introdotte di recente nella normativa fiscale, 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. Si tratta di uno dei primi accordi siglati in Italia da un istituto di credito, insieme a società specializzate in welfare e servizi alla salute. 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, affiancato dagli esperti di Willis Towers Watson e SiSalute per le rispettive competenze, permette di garantire una consulenza completa e di valore per le imprese interessate alla piattaforma. La gamma di beni e servizi può essere personalizzata sulla base delle preferenze dell'impresa e dei suoi dipendenti. La combinazione tra professionalità della Banca ed esperienza e capacità tecniche dei due partner garantisce alle imprese la migliore qualità ed innovazione in ambito di welfare; 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 portale, operativo da agosto 2017, è stato proposto in fase test ad alcune aziende clienti tramite filiali di BPER Banca localizzate in Lombardia, Veneto ed Emilia Romagna e, a partire dal 2018, il servizio sarà esteso a tutto il territorio nazionale. Per consentire la diffusione del progetto sull'intera rete commerciale di BPER Banca, sono stati attivati corsi formativi per i referenti imprese e il personale coinvolto nell'iniziativa, in modo da garantire la completezza formativa.

### Crowdfunding civico

Nel 2017 è stata implementata la piattaforma di Crowdfunding Civico dedicata alle raccolte fondi on line di Enti Pubblici, Associazioni, ONG e Università che intendono finanziare progetti civici a favore del territorio. La piattaforma Crowdfunding Civico di BPER Banca ha ottenuto il premio per l'innovazione di MF Awards nella Categoria Servizi Digitali finanziari/Crowdfunding.

### Conti correnti

Per favorire l'accesso ai servizi finanziari delle fasce economicamente svantaggiate, le banche del Gruppo hanno aderito alle iniziative nate dalla collaborazione tra Ministero dell'Economia e della Finanza, Banca d'Italia, Poste Italiane e Associazioni dei Prestatori di Servizi di Pagamento per l'offerta di conti correnti a basso costo: il Conto di Base ordinario, il Conto di Base ISEE e il Conto di Base Pensionati.

Il Conto Terzo Settore, inoltre, è il conto corrente dedicato ad associazioni, enti, imprese sociali e organizzazioni appartenenti al Terzo Settore. Può essere richiesto e utilizzato sia dalle associazioni onlus sia da quelle non onlus.

Conti dedicati sono stati invece definiti per le diverse fasce di età dei giovani dai 13 ai 28 anni. Ai giovani, inoltre, sono riservati prestiti specifici per gli studi o altre esigenze, come "Prestito PC Zero", "Prestito Libri Zero", "Prestito Grande" (dedicato ai minori), "Prestito Giovani".

### Prestito senza barriere

Il Prestito Senza Barriere è il prestito dedicato alle persone con disabilità, per finanziare le esigenze di spesa di chi necessita di cure o attrezzature particolari.

Il Prestito Senza Barriere finanzia, ad esempio, le spese per stampelle, sollevatori o stabilizzatori, apparecchi specifici per hobby o sport, software didattici, riconoscimenti vocali, sensori o porte scorrevoli automatiche.

È complementare rispetto a quanto coperto dal Servizio Sanitario Nazionale o riconosciuto da Leggi Regionali.

### Prestito libri zero

È il prestito personale dedicato agli studenti di scuole primarie, secondarie e università per acquistare libri di testo, dizionari, e-book, enciclopedie elettroniche e prodotti editoriali. In caso di minori, il prestito viene intestato ai genitori.

### Carte prepagate “etiche”

Il Gruppo BPER ha realizzato diversi progetti di carte prepagate “etiche”, create per supportare associazioni di rilevanza nazionale impegnate in vari settori nell’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.

Tali progetti hanno coinvolto:

- Amnesty International
- Emergency
- Telefono azzurro
- Emporio solidale Il Mantello di Ferrara

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

- Mission card ( Missioni dei Frati Cappuccini dell’Emilia Romagna)
- Progetto We Love Sport (legato al mondo delle Associazioni sportive)
- Progetto Profughi di Reggio Emilia

### Protocollo Assofin

Le banche del Gruppo aderiscono al Protocollo di Intesa sottoscritto tra Assofin e le Associazioni dei Consumatori, finalizzato a promuovere la buona prassi nella concessione della cessione del quinto dello stipendio/pensione.

Il Protocollo nasce per favorire maggiore trasparenza nei rapporti con la clientela, aumentare la tutela dei consumatori e prevenire casi di sovra-indebitamento, 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 delle seguenti 3 voci:

- spese di istruttoria comprensive degli oneri fiscali corrispondenti ai costi effettivamente sostenuti in fase di istruttoria della pratica e gli oneri fiscali;
- commissioni di intermediazione alla rete, addebitate al cliente;
- tasso annuo nominale.

### Finanziamenti per eventi calamitosi

BPER Banca ha attivato un apposito plafond per finanziamenti a sostegno delle imprese clienti che hanno subito danni per eventi calamitosi nelle zone operative della Banca.

Si tratta di finanziamenti che hanno l’obiettivo di sostenere parzialmente il fabbisogno finanziario in attesa dell’eventuale definizione di operazioni strutturate a medio e lungo termine, nonché di eventuali facilitazioni di natura pubblica, per riparazione, ripristino, riacquisto di beni danneggiati dall’evento calamitoso.

## 6.1.2 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. Ad esempio, per i Privati il "Prestito Valore Casa" è stato attivato per sostenere 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 antisismici e messa in sicurezza degli edifici ricadenti in zone ad alto rischio sismico.

#### Prodotti e servizi con finalità ambientali

Gruppo BPER	2016	2017
Valore erogato in €	4.594.000	7.507.076
Debito residuo in €	43.198.617	42.584.907

#### Un fiore all'occhiello: Private Finance For Energy Efficiency (PF4EE)

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.

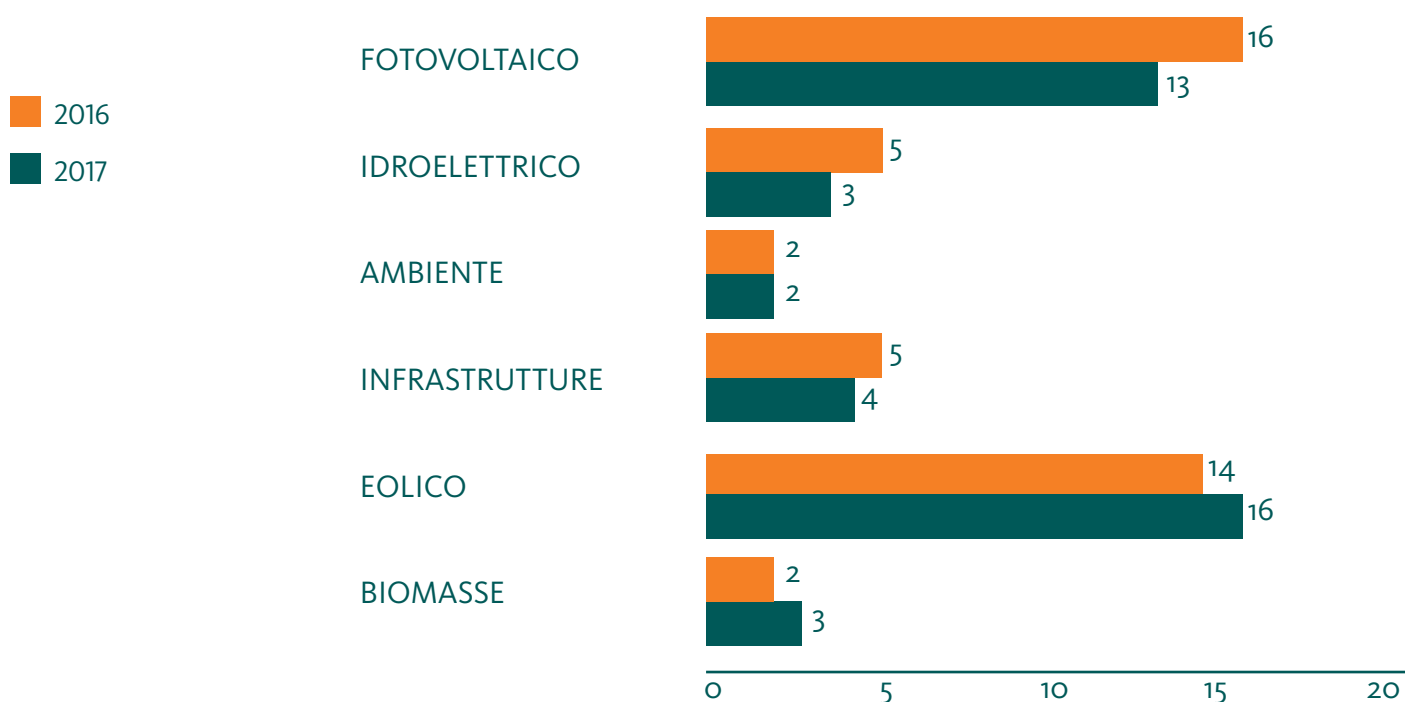
A fini commerciali il progetto è stato denominato BPER LIFE4ENERGY.

## Project Financing

Il project financing è una metodologia di finanziamento applicabile a progetti dotati di autonoma capacità di generazione ricavi, che consente di garantire le ragioni di credito dei finanziatori con i flussi di cassa attesi dal progetto (i.e. incentivi sulla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili oltre alla vendita dell'energia stessa). Si tratta, per quanto riguarda BPER Banca, di finanziamenti di progetti finalizzati alla realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili (eolico, fotovoltaico, idroelettrico, biomasse e biogas) o per iniziative infrastrutturali in regime di concessione (porti, ospedali, parcheggi, infrastrutture varie, reti di distribuzione gas ecc.) o di "ristrutturazione" di impianti già in essere al fine dell'ottenimento della tariffa incentivante.

Il Gruppo BPER detiene, al 31/12/2017, un portafoglio in essere di Project Finance per un importo erogato pari a circa 593 mln che comprende 41 operazioni sia nel settore delle energie rinnovabili che nel settore delle infrastrutture e reti.

### N. contratti di Project Financing in essere



### Sardaleasing

Negli ultimi 10 anni (dal 2007 al 2017) Sardaleasing ha finanziato impianti di produzione di energia rinnovabile (fotovoltaici, eolici, idroelettrici, a biogas, etc) per un importo pari a 229.602.305 euro.

Per il 2016 l'importo è stato pari a 10.994.212,6 euro, per una potenza installata pari a 3950,32kWp.

Per il 2017 l'importo è stato pari a 1.252.840 euro, per una potenza installata pari a 687,91 kWp

### Fin helios aziende

È il finanziamento dedicato alle aziende che vogliono investire in impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica destinata all'autoconsumo o alla vendita.

L'energia solare fotovoltaica ha il vantaggio, infatti, di essere un'energia pura e inesauribile, prodotta nel punto di consumo e facile da integrare nel contesto urbano.

Il finanziamento può essere richiesto da imprese di qualsiasi forma giuridica e operative in qualsiasi settore economico.

L'importo finanziabile varia dai 5.000 euro ai 4 milioni di euro.

## 6.2. Banca Etica e Etica Sgr

### Banca Etica e BPER Banca

BPER Banca è socia e partner di Banca Popolare Etica e di Etica Sgr. Si tratta di un legame consolidato dalla particolare attenzione alle tematiche di Sostenibilità e di Responsabilità Sociale.

Etica Sgr nasce nel 2000 con la convinzione che investire in emittenti virtuosi anche da un punto di vista ambientale, sociale e di governance (ESG) offra valore aggiunto sul piano dei rendimenti.

La coerenza tra mission e operatività è fondante per la società: il patrimonio dei fondi è investito esclusivamente in titoli di Stati e imprese che rispettano l'ambiente e i diritti umani. Attraverso l'attività di engagement e azionariato attivo, Etica Sgr esercita attivamente i diritti di voto collegati al possesso dei titoli in cui i fondi investono, con l'obiettivo di sollecitare le imprese e accompagnarle nel percorso di raggiungimento di una condotta più responsabile.

L'utilizzo di criteri ESG, codificati in una metodologia trasparente e certificata secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, permette di gestire i rischi in modo più efficace, cogliendo interessanti opportunità di investimento.

Etica Sgr offre inoltre consulenze alle istituzioni che desiderano pianificare i propri investimenti nel rispetto di criteri sociali, ambientali e di governance.

BPER Banca dispone di prodotti a valenza etica, grazie all'accordo con Etica SGR. Nel perseguire il proprio oggetto sociale e gestire i rapporti con gli interlocutori, Etica SGR mira ad essere efficace ed efficiente economicamente, ma anche responsabile ed attenta alla governance, al sociale e all'ambiente.

Sono esclusi dalle scelte di investimento, infatti, gli stati retti da regimi dittatoriali e dove è ancora prevista la pena di morte, nonché le imprese che producono armi, energia nucleare, tabacco o che sono coinvolte in pratiche lesive della dignità dell'uomo o degli animali.

I sottoscrittori di fondi Etica devolvono 1 euro ogni mille a un fondo che:

- fa da garanzia a progetti di microcredito in Italia per concedere piccoli prestiti a:
  - 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;
- attraverso il crowdfunding finanzia iniziative ad alto impatto sociale e ambientale promosse dalla rete di Banca Etica.

## Banca Etica

Il gruppo Banca Etica è ad oggi l'unico gruppo italiano interamente dedicato alla finanza etica. Attualmente gestisce oltre € 4 miliardi di risparmio di clientela italiana (di cui € 3 miliardi in capo a Etica Sgr), mettendolo al servizio di iniziative di impatto sociale e ambientale ad alto valore, sia attraverso gli strumenti del credito, sia attraverso una selezione etica nei fondi comuni di investimento.

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 e 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 nel collocamento dei suoi fondi tra la propria clientela.

La Banca è operativa su tutto il territorio nazionale grazie alla presenza di 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.

Dal 2014 Banca Etica ha aperto una succursale nella città di Bilbao, in Spagna, dando così concretezza al lavoro di sensibilizzazione sull'uso responsabile del denaro, realizzato da persone e organizzazioni della società civile spagnola. Banca Etica è nata dal terzo settore. I soci fondatori della banca sono, infatti, 20 organizzazioni non profit e ha nel tempo aperto il suo credito a quelle iniziative economiche e sociali che generano "bene comune", inteso come contributo concreto al miglioramento delle comunità in cui queste operano. Grazie a questo nuovo approccio, a cui è stato dato il nome di "laboratorio di nuova economia", la banca si è aperta anche ad altre esperienze in campo economico, cercando di sostenere le imprese, profit o non profit, che dimostrano la capacità di realizzare in modo integrato valore economico, sociale e ambientale, a beneficio degli individui e delle comunità.

Il contributo dei soggetti privati al welfare e al bene comune continua a vedere in prima fila gli Enti del Terzo Settore, soprattutto all'indomani della loro riforma, seguita con grande attenzione da Banca Etica anche attraverso il consolidamento di importanti partnership con IRIS Network, Osservatorio ISNET sull'Impresa Sociale e EURICSE.

Consapevole del ruolo che anche l'impresa profit deve svolgere in funzione di una società più equa e inclusiva, Banca Etica ha posto sempre più attenzione sulle esperienze del profit responsabile, dalle Società Benefit e B-CORP alle nuove start-up innovative, sia tecnologiche che sociali.

Tanto nel mondo profit che in quello non profit, stanno emergendo progettualità nuove, condivise in contesti collaborativi multi-stakeholder il cui sostegno, soprattutto in fase di avvio, richiede soluzioni differenziate anche sul piano dell'accesso alle risorse finanziarie. Per questo motivo, anche nel 2017, Banca Etica ha sviluppato la propria iniziativa sul crowdfunding, mediante bandi volti a selezionare progetti innovativi sul piano sociale e ambientale, i quali possono raccogliere fondi attraverso la pagina dedicata sul portale reward "Produzioni dal Basso", e beneficiare del contributo del Fondo microfinanza di Etica SGR.

Le nuove sfide degli strumenti finanziari alternativi vedono Banca Etica impegnata anche sul fronte dell'equity crowdfunding, grazie alla partnership

siglata con il portale “Stars-Up”.

Il benessere delle comunità rimane tuttavia fortemente condizionato dalla tutela del lavoro. Forte di questa consapevolezza, Banca Etica ha continuato anche nel 2017 a supportare progetti di workers buy-out, arrivando a sostenere oltre 30 imprese recuperate dai propri dipendenti, per un totale di oltre 14 milioni di euro di crediti erogati a tutela di oltre 800 posti di lavoro.

Il contributo di Banca Etica alla resilienza e alla qualità della vita delle comunità è stato riconosciuto anche a livello istituzionale: dopo l'introduzione (nel 2016) di una specifica definizione legislativa per gli “operatori bancari di finanza etica e sostenibile” (art. 111-bis TUB), 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. Si tratta di un orientamento e di una progettualità connaturate in tutte quelle realtà che vivono lo spirito cooperativo, non solo come una modalità organizzativa, ma come l'essenza stessa della loro missione. Questo impegno civile, prima ancora che economico, fa sì che spesso Banca Etica e BPER si siano trovate a lavorare su ambiti comuni come la promozione della legalità, il contrasto al gioco d'azzardo, l'inclusione finanziaria della fasce più deboli della popolazione, una maggiore responsabilizzazione del mondo bancario sulle conseguenze della produzione e commercializzazione di armi.

## L'etica abbatte le emissioni di CO<sub>2</sub>

Dal 2009 Etica Sgr aderisce ai Principles for Responsible Investment (PRI) delle Nazioni Unite e nel 2015 è stata la prima società di gestione del risparmio italiana ad aderire al Montréal Carbon Pledge, l'iniziativa dei PRI che prevede un impegno concreto sul fronte del cambiamento climatico, attraverso la misurazione e la rendicontazione dell'impronta di carbonio dei propri investimenti azionari. Con la collaborazione del CDP (già Carbon Disclosure Project), partner scientifico dell'analisi, che ha fornito i dati relativi alle emissioni delle aziende in portafoglio, in termini di CO<sub>2</sub>e<sup>16</sup>, Etica Sgr ha calcolato, per il terzo anno, la "carbon footprint" del proprio fondo Etica Azionario a fine 2016.

Dallo studio è emerso che € 100 investiti in Etica Azionario generano in media 27 kg<sup>17</sup> di CO<sub>2</sub>e in un anno, contro i 501 kg di CO<sub>2</sub>e generati dal medesimo investimento nel mercato di riferimento (mercato azionario mondiale)<sup>18</sup>. Per rendere più chiaro il paragone, basti pensare che la produzione di 1 kg di pane richiede 1 kg di CO<sub>2</sub>e. Può essere utile prendere in considerazione anche l'impronta di carbonio necessaria alla produzione di alcuni oggetti di uso comune<sup>19</sup>: uno smartphone vale 57 kg di CO<sub>2</sub>e, un notebook 250 kg di CO<sub>2</sub>e e una lavatrice ben 315 kg di CO<sub>2</sub>e.

Un altro dato interessante emerso dallo studio è che l'81% delle aziende presenti nel portafoglio del fondo Etica Azionario ha intrapreso iniziative legate alla riduzione delle emissioni inquinanti; ciò ha generato risparmi pari a 3.355 tonnellate di CO<sub>2</sub>e. Tale riduzione può essere equiparata alla quantità di CO<sub>2</sub><sup>20</sup> assorbita in un anno<sup>21</sup> da una foresta di 11,66 km quadrati.

Etica Sgr nel 2017 ha pubblicato anche la prima edizione del Report di Impatto, che illustra gli impatti in ambito sociale, ambientale e di governance degli investimenti del fondo Etica Azionario, attraverso l'analisi di specifici indicatori coerenti con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals o SDG) delle Nazioni Unite, confrontati con il mercato di riferimento<sup>22</sup>.

I risultati sono significativi. Rispetto al mercato, le società in cui investe il fondo Etica Azionario che hanno definito obiettivi di riduzione delle emissioni sono il 51% in più, sono stati generati in media il 75% in più di posti di lavoro e le società con almeno il 20% di donne nei CdA sono il 30% in più<sup>23</sup>. Questi sono solo alcuni dei numerosi risultati del Report di Impatto, che testimoniano l'impegno concreto della Sgr nel prendere parte a un cambiamento globale.

In termini generali, l'analisi ha messo in luce che le società in cui investe Etica Azionario hanno un impatto positivo più elevato, rispetto al mercato di riferimento, del 43% in ambito ambientale, del 28% in ambito sociale e del 21% in tema di governance.

<sup>16</sup> Il CO<sub>2</sub>e è l'unità standard per misurare l'impronta di carbonio che rappresenta l'impatto di ogni gas serra (compresi ozono, metano e ossidi di azoto) in termini di quantità di CO<sub>2</sub> necessaria per creare gli stessi effetti climateranti.

<sup>17</sup> Elaborazione di Etica Sgr su dati CDP: [www.cdp.net](http://www.cdp.net).

<sup>18</sup> Come indice di mercato per il confronto è stato utilizzato l'ETF iShares MSCI ACWI (ACWI US). Dati al 31/12/2015.

<sup>19</sup> Fonte dati: EPA (US Environmental Protection Agency); BCFN Foundation; [www.lastoriadellecose.com](http://www.lastoriadellecose.com).

<sup>20</sup> Elaborazioni Etica Sgr su dati carbon avoided per emittente forniti da CDP.

<sup>21</sup> Fonte: EPA (US Environmental Protection Agency). Rif: <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>.

<sup>22</sup> ETF iShares MSCI ACWI1, fondo che replica un indice di titoli azionari a livello globale.

<sup>23</sup> Dati al 30/12/2016.





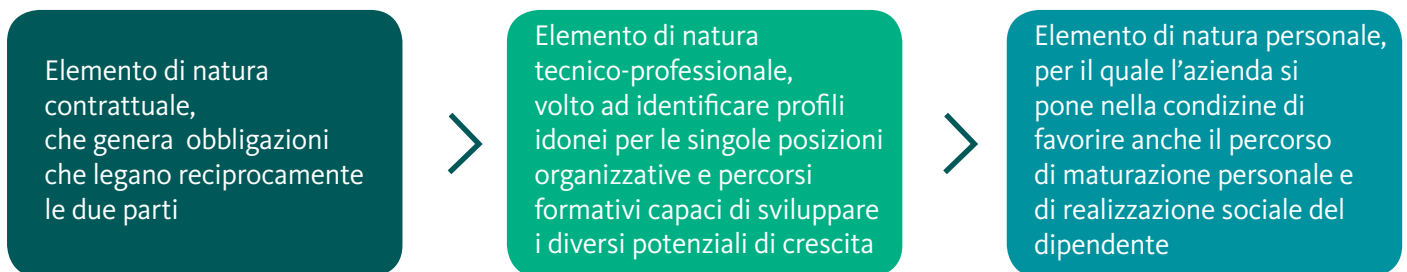
# 7. I nostri dipendenti

# 7.



I successi raggiunti dal Gruppo BPER sono il risultato dell'armonizzazione di tutte le risorse che lo caratterizzano: risorse di valore, legate da un obiettivo condiviso di eccellenza e soddisfazione del cliente. La più preziosa di queste risorse è sicuramente rappresentata dalle persone. Lo sviluppo di percorsi professionali tesi a valorizzare e accrescere le competenze professionali e personali è stato un punto fermo della gestione delle risorse umane, che ha orientato gli sforzi del Gruppo attraverso i cambiamenti degli ultimi anni.

Il rapporto che lega l'azienda e il dipendente<sup>24</sup> è caratterizzato da tre elementi base, che da sempre ispirano le politiche di gestione del Gruppo:



Il soddisfacimento dell'esigenza tecnico-produttiva e organizzativa, non è disgiunto dalla valutazione delle esigenze personali e familiari del dipendente, né dalle opportunità che consentano di alimentare il percorso di crescita professionale, sia sotto il profilo tecnico, sia sotto quello comportamentale. 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.

La gestione delle risorse umane, specialmente in casi di eventi gestionali importanti, avviene sulla base degli indirizzi e linee guida fornite dagli organi di governo aziendale. Il Vertice è sempre coinvolto, per importanza, nella definizione di eventi gestionali singoli, che si risolvono con l'irrogazione di provvedimenti espulsivi. Sono previsti in corso d'anno più momenti di incontro tra i vertici aziendali e la dirigenza, incontri tra la Direzione Generale e le Direzioni Territoriali a cui partecipano tutti i responsabili di filiale, ed incontri annuali di singole Direzioni Centrali.

La gestione del rapporto di lavoro, sotto ogni profilo, vuole garantire il rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, sulla base di quanto previsto dal Codice Etico di BPER Banca.

L'approccio aziendale è 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 diversità (genere, età, etnia, ecc.) è considerata dall'azienda una fonte di ricchezza.

<sup>24</sup> I dati dei dipendenti relativi all'esercizio 2016 ove riportati nel seguente documento non includono il personale in aspettativa.

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. Di particolare rilievo l'indagine di clima di Gruppo realizzata nel 2017: sviluppata su 16 item, ha fornito indicazioni che, opportunamente approfondite, stanno ispirando interventi ed azioni concrete, alcune delle quali è ragionevole prevedere si innesteranno come progetti nel nuovo piano industriale 2018/2020.

Viene 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).

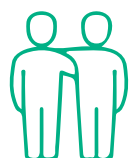
Nel 2017 il Gruppo BPER conta quasi 12.000 persone, di cui 44% donne e 56% uomini, sostanzialmente in linea con i dati dello scorso anno. Il 97% della forza lavoro risulta essere assunta con contratti a tempo indeterminato, il 9% con contratto a tempo parziale.

Nell'ottica di un trattamento equo di tutte le risorse del Gruppo, i benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno sono i medesimi che vengono garantiti anche ai dipendenti a tempo parziale, così come avviene anche per i lavoratori delle sedi centrali rispetto ai lavoratori presso unità organizzative esterne.

#### Dipendenti per tipologia contrattuale

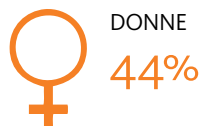
	31.12.2016		31.12. 2017	
	M	F	M	F
A tempo determinato	7	8	8	9
A tempo indeterminato	6.666	4.897	6.552	5.070
Apprendistato	21	36	19	28
<b>TOTALE DIPENDENTI INTERNI PER GENERE</b>	<b>6.694</b>	<b>4.941</b>	<b>6.579</b>	<b>5.107</b>
di cui dipendenti part time	1%	17%	1%	19%
<b>TOTALE DIPENDENTI INTERNI</b>	<b>11.635</b>		<b>11.686</b>	
Lavoratori somministrati	108	150	97	156
Lavoratori autonomi	0	0	0	0
<b>TOTALE FORZA LAVORO PER GENERE</b>	<b>6.802</b>	<b>5.091</b>	<b>6.676</b>	<b>5.263</b>
<b>TOTALE FORZA LAVORO</b>	<b>11.923</b>		<b>11.939</b>	
Dipendenti distaccati presso altre società	868	552	885	578
Dipendenti di altre società distaccati presso questa società	860	551	881	577

**Totale dipendenti part time**



9%

## Forza lavoro complessiva



Coerentemente con le previsioni del Piano industriale triennale di Gruppo, nel 2017 il reclutamento di risorse dall'esterno è stato fortemente incentrato 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;
- Contratti di apprendistato professionalizzante per le esigenze di tipo junior;
- Nei restanti casi di sostituzioni temporanee si è proceduto con l'impiego di contratti a termine, prevalentemente somministrazione di lavoro e, marginalmente, contratti a tempo determinato.

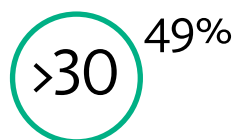
## Nuove assunzioni per genere



	31.12.2016		31.12.2017	
	M	F	M	F
Nuove assunzioni per fascia d'età				
<30	31	47	43	49
30-50	46	36	39	44
>50	3	0	3	1
Cessazioni per fascia d'età				
<30	3	2	6	6
30-50	29	26	38	18
>50	64	39	421	180

Nel 2017 sono entrate a fare parte del Gruppo BPER 179 nuove risorse (a cui se ne aggiungono 512 provenienti da Carife), in aumento del 9,8% rispetto all'anno precedente. Il tasso di nuovi assunti si colloca quindi intorno all'1,53%, ed è distribuito equamente fra uomini e donne, con una leggera prevalenza femminile. Circa il 51% del nuovo personale assunto appartiene alle classi di età più giovani (<30 anni). Il tasso di turnover risulta invece essere pari al 5,72% nel 2017, in considerevole aumento rispetto all'anno precedente.

## Nuove assunzioni per età



## 7.1 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 del Gruppo 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 al Gruppo di operare. Prassi aziendali, normativa interna ed esterna forniscono le regole di comportamento con cui il Gruppo, tramite i gestori delle risorse umane, opera in questi momenti di cambiamento, coniugando i valori aziendali con la ricerca di dosi crescenti 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 e sottoposto ad attività di controllo.

Per le attività normate da regolamenti interni ed esterni, il rigore e il controllo sono stringenti. Le attività di audit possono essere svolte dalle funzioni interne preposte o da parte di auditor esterni. In applicazione del D. Lgs. 231/01, vengono effettuate valutazioni 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. Il Gruppo impronta le negoziazioni con le Organizzazioni Sindacali nell'ottica di mantenere forti relazioni industriali sempre ispirate da rispetto e lealtà.

Per quanto riguarda le attività che non hanno una normativa specifica, il controllo è quello operativo normalmente svolto a cura del responsabile della struttura.

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.

### 7.1.1 Piano Industriale 2015-2017

I progetti relativi alle risorse umane previsti nel Piano industriale 2015-2017 sono stati portati a termine. In particolare:

- nel corso del 2017 sono stati introdotti nuovi strumenti di controllo e orientamento per una più efficace gestione del Fonti Impieghi (reimpiego delle risorse disponibili verso posizioni in carenza di organico) e corretto orientamento della pianificazione risorse a livello di Gruppo;
- nell'ambito del cantiere Human Resources (HR), il progetto dedicato agli interventi sull'organico ha prodotto risultati coerenti rispetto agli obiettivi. Per gestire le difficoltà generate dal fisiologico sfasamento spazio/temporale tra la liberazione delle "risorse rilasciate" ed il loro utilizzo su nuove posizioni di lavoro, accanto alle strutture di gestione, è nata la Workforce Unit, un ufficio dedicato all'efficientamento delle risorse, da qualche mese pienamente operativo;
- l'evoluzione dell'assetto organizzativo (progetto Delaying, inizio 2017) e della struttura distributiva (progetto Footprint, 2016) hanno continuato ad impegnare le strutture di gestione per le loro inevitabili fasi di assestamento condotte con l'intento di intercettare la migliore linea di compromesso tra mantenimento del presidio di funzionamento, salvaguardia degli standard di qualità abituali e vitalità dei percorsi professionali;
- la manovra esodi (pre-pensionamenti) ha visto il suo picco di uscite a fine 2016; il 2017 ha confermato la buona qualità delle scelte a suo tempo operate per la

sostituzione dei colleghi che aderirono alla manovra, prevedendo, in alcuni casi, la nomina di altri dipendenti anche per posizioni importanti;

- l'attività di diagnosi e sviluppo delle competenze e del potenziale delle risorse, da anni curata da gestori certificati all'utilizzo degli strumenti necessari, si è arricchita, evolvendo nel percorso di "sviluppo manageriale" dedicato a tutti i dirigenti del Gruppo ed avente l'obiettivo di costruire piani di successione che garantiscano al Gruppo stesso la produzione delle competenze utili per la sua prosperità; nel 2017 ne è stata completata l'attività di progettazione e modellizzazione e sono stati condotti assessment sull'intera popolazione dirigenziale. Nel 2018 il progetto continuerà focalizzandosi maggiormente sulle iniziative di sviluppo. Gestori dedicati a questa importante fascia di "clientela interna" sono da qualche mese correttamente incardinati nella loro posizione dedicata;
- l'operazione Carife incorporava più sfide gestionali contemporanee: oltre alla fusione, sono state affrontate la diminuzione del numero dei dipendenti, di quello delle filiali, la mutazione della struttura distributiva delle dipendenze, così come del loro assetto organizzativo, nonché la necessità di sincronizzare tutti questi fronti. Superato il momento della fusione di fine novembre 2017, ora il cambiamento è nella sua fase di metabolizzazione: indispensabile l'opera della gestione risorse per continuare ad orientare i comportamenti di tutti i dipendenti (non solo di quelli della ex Carife).

Nel corso del 2017, il Gruppo è stato impegnato nella gestione degli interventi di avvicendamento realizzati sulle numerose uscite di fine 2016. Vanno consolidandosi i presidi dei nuovi ruoli assegnati e si affiancano all'ulteriore dinamica di sostituzione delle uscite in corso d'anno, come noto, in parte, compensate da nuove assunzioni.



## 7.2 Valorizzazione dei dipendenti

### 7.2.1 Formazione e sviluppo dei dipendenti

Il Gruppo BPER continua a riservare grande attenzione alla formazione e all'aggiornamento professionale. Le attività formative erogate nel 2017, progettate seguendo le linee guida strategiche del Piano Industriale 2015-17, 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 del Gruppo.

L'attività di gestione è svolta mantenendo sempre l'attenzione allo sviluppo delle

competenze del dipendente. Il corretto ed equilibrato inserimento della risorsa nel suo ruolo, procura alla stessa l'occasione per mettere a frutto il bagaglio che possiede nonché per rafforzare il proprio potenziale professionale. Questo "vissuto esperienziale" spesso si abbina alla formazione (tecnica, normativa e comportamentale), così come a quella di diagnostici che misurano il livello delle competenze (possedute) e del potenziale (da sviluppare). Alla diagnosi segue 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, 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 copertura di ruolo.

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 ricoperti dalle persone, oltre che rispetto ai mutamenti di scenario esterno. L'erogazione delle tante iniziative formative programmate annualmente è garantita, oltre che da qualificati formatori esterni, da più di duecento docenti interni, ovvero dipendenti 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 di e-Learning accessibile a tutti i dipendenti, utilizzata soprattutto per erogare contenuti formativi specialistici.

La formazione del personale riveste un ruolo determinante anche ai fini della prevenzione e dell'adeguato presidio dei rischi di non conformità, in termini di 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		
	M	F	Totale	M	F	Totale
<b>Dirigenti</b>	7.317	619	7.936	7.909	940	8.849
Quadri direttivi	107.621	40.322	147.943	134.212	61.189	195.401
Aree professionali	154.467	141.519	295.986	174.849	181.068	355.917
<b>TOTALE</b>	<b>269.405</b>	<b>182.459</b>	<b>451.864</b>	<b>316.971</b>	<b>243.197</b>	<b>560.168</b>

Nel 2017 sono state erogate oltre 560.000 ore di formazione al personale, valore in aumento del 24% rispetto al 2016. Il numero di ore medie per dipendenti risulta essere pari a 48.



ORE DI FORMAZIONE TOTALI

**560.168**

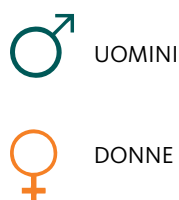
ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE

**48**

## Ore medie di formazione erogate

	2016	2017
Dirigenti	33	39
Quadri direttivi	41	53
Aree professionali	38	46
<b>TOTALE</b>	<b>39</b>	<b>48</b>

## Ore medie di formazione erogate per genere e categoria



DIRIGENTI	38	47
QUADRI DIRETTIVI	53	52
AREE PROFESSIONALI	45	47

Le principali iniziative di formazione sviluppate nel 2017 includono:

### Executive program in corporate finance and credit analysis

Il master, progettato ed erogato da SDA Bocconi, ha coinvolto tutte le risorse del Credito Anomalo, del Credito Ordinario e alcune figure chiave della filiera Corporate, per un totale di 240 partecipanti. Gli argomenti trattati spaziano dall'analisi del merito creditizio alla valutazione dei piani di risanamento con approfondimenti sulla normativa della gestione della crisi di impresa. SDA Bocconi ha rilasciato la certificazione delle competenze solo a chi ha superato il 75% dei test di valutazione somministrati al termine di ciascun modulo.

### Iniziativa a favore della rete distributiva

Sono state sviluppate continue iniziative formative a favore della rete distributiva volte a rafforzare le capacità necessarie a ricoprire adeguatamente il proprio ruolo. La direzione invece (Hub Manager, Branch Manager e Area Manager) partecipa a un percorso manageriale, "Sapere Performare", che ha come obiettivo l'efficientamento delle risorse a disposizione e la guida della squadra a seguito delle trasformazioni e riorganizzazione portate dal progetto Footprint.

### Iniziativa di formazione volte agli standard normativi

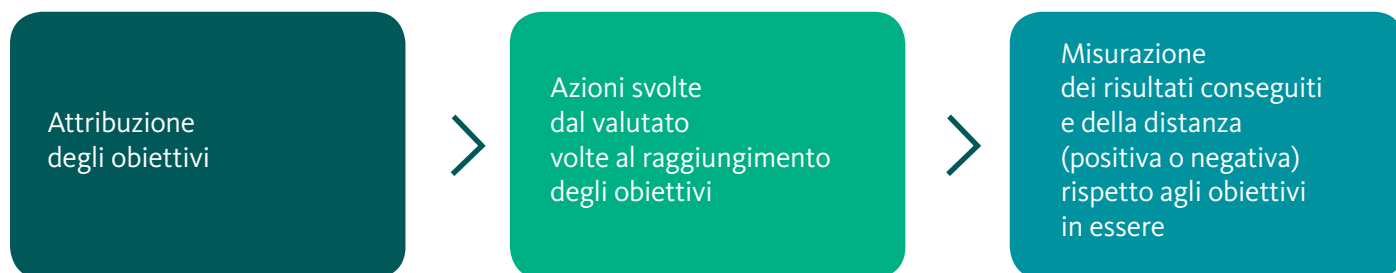
Erogazione di corsi su tematiche normative e regolamentari, quali l'anticiclaggio, la normativa MiFID, la trasparenza, l'aggiornamento del MOG ex D. Lgs. n. 231/01 e l'Accordo Stato Regioni relativo alla Legge n. 81/06.

Al fine della realizzazione dei numerosi progetti formativi sviluppati nell'anno e condivisi con le Organizzazioni Sindacali, le diverse aziende del Gruppo 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.



## 7.2.2. Valutazione e sviluppo delle competenze

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



Nel processo sono sempre coinvolti un valutatore (normalmente il responsabile della struttura), un valutato (collaboratore addetto alla struttura) ed un supervisore (normalmente il superiore gerarchico del valutato). 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 coincide con il colloquio di fine anno.

La valutazione è un diritto riconosciuto dal contratto al lavoratore: l'arricchimento del "minimo contrattuale" della semplice prassi valutativa, consente al Gruppo 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 servono domani;
- pianificare i percorsi di carriera.

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 2017 infatti oltre il 96% della popolazione aziendale ha ricevuto valutazioni delle proprie performance suddivise come di seguito per le varie categorie professionali: il 99% dei dirigenti, il 99% dei quadri e il 95% delle aree professionali. Il dato risulta equilibrato anche guardando la suddivisione per genere: infatti il 95% delle donne ricevono valutazioni delle performance rispetto al 97% degli uomini.

### Dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance<sup>25</sup>

	2016		2017	
	M	F	M	F
Dirigenti	100%	90%	99%	95%
Quadri direttivi	90%	97%	99%	99%
Aree professionali	97%	94%	96%	93%
<b>TOTALE</b>	<b>98%</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>

<sup>25</sup> 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.

Con riferimento invece agli avanzamenti di carriera avvenuti nel 2017 si segnala un totale pari a 683, valore in diminuzione rispetto all'anno precedente. La maggior parte degli avanzamenti di carriera sono avvenuti fra vari livelli all'interno delle categorie aree professionali e quadri direttivi, il 59% e il 21% rispettivamente.

#### Avanzamenti di carriera

	2016		2017	
	M	F	M	F
Da quadri direttivi a dirigenti	11	3	10	2
Da aree professionali a quadri direttivi	40	34	80	38
Tra aree professionali	309	234	242	158
Tra quadri direttivi	111	52	97	45
Tra dirigenti	15	1	10	1

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.

### 7.2.3. Politiche remunerative

Il Gruppo BPER ha predisposto un solido processo di governance al fine di regolare le attività di definizione, implementazione e gestione delle politiche retributive. Tale processo prevede il coinvolgimento, a diversi livelli e in funzione delle proprie aree di competenza, di molteplici organi di controllo (Assemblea dei soci, Consiglio di Amministrazione, Comitato per le Remunerazioni, Comitato Controllo e Rischi) e funzioni aziendali (Direzione Risorse Umane, Pianificazione e Controllo, Risk Management, Investor Relations, Compliance, Revisione Interna).

Le politiche retributive adottate dal Gruppo sono definite al fine di sostenere le strategie di business garantendo un coerente ed efficace allineamento, per quanto concerne i sistemi di incentivazione, tra interessi del personale e creazione di valore per gli azionisti. Il Gruppo, al fine di garantire la competitività delle proprie politiche retributive, fondamentale al fine di attrarre, motivare e trattenere le risorse migliori, monitora costantemente le tendenze e le prassi generali di mercato definendo, conseguentemente, livelli retributivi equi e competitivi mantenendo comunque alta l'attenzione all'impatto sui costi aziendali.

In tale direzione, il Gruppo si avvale periodicamente di benchmark retributivi condotti su panel di aziende operanti nel proprio settore di riferimento e adottando criteri di analisi che consentano di condurre un confronto con ruoli e posizioni assimilabili, rilevandone il relativo posizionamento retributivo rispetto alla remunerazione fissa, variabile e complessiva. Inoltre, la remunerazione standard per i neoassunti è coerente con il contratto collettivo nazionale, e non presenta differenze legate al genere.

La politica retributiva del Gruppo definisce, in funzione di ciascuna categoria di personale, pacchetti retributivi differenziati e competitivi, in termini di componenti fisse, variabili e benefit.

Il Consiglio di Amministrazione, nel rispetto delle proprie deleghe di supervisione

strategica, è responsabile dell'elaborazione delle Politiche retributive del Gruppo<sup>26</sup>, con il supporto del Comitato per le Remunerazioni e delle Funzioni aziendali competenti. Nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività in materia di remunerazione, il Consiglio di Amministrazione è investito della responsabilità di:

- determinare, sentito il parere del Collegio Sindacale, la remunerazione dei Consiglieri investiti di particolari cariche;
- approvare il processo di identificazione del personale più rilevante, verificandone la piena conformità alle previsioni normative in materia, e l'elenco dei ruoli inclusi in tale categoria come esito del processo stesso, con il supporto del Collegio Sindacale;
- approvare le politiche retributive di Gruppo, con particolare riferimento al personale più rilevante, da sottoporre a successiva approvazione finale dell'Assemblea degli azionisti;
- approvare i piani di incentivazione basati su strumenti finanziari, da sottoporre a successiva approvazione finale da parte dell'Assemblea degli azionisti;
- verificare la corretta attuazione delle politiche retributive di Gruppo.

Il Comitato per le Remunerazioni, attenendosi ai principi di cui alle Disposizioni di Vigilanza, esercita funzioni consultive, istruttorie e propositive di supporto all'attività del Consiglio di Amministrazione e, per quanto di competenza, del Comitato Esecutivo, ferme l'autonomia decisionale e le responsabilità di tali organi nell'assunzione delle deliberazioni di rispettiva competenza.

Nello specifico, il Comitato per le Remunerazioni riveste un ruolo di supporto relativamente alle politiche di remunerazione e incentivazione, con particolare riguardo alla determinazione dei criteri per i compensi del personale più rilevante di Gruppo, esprimendosi altresì in merito al raggiungimento degli obiettivi di performance cui sono legati i piani di incentivazione e sull'accertamento delle altre condizioni necessarie per l'erogazione dei compensi. Inoltre verifica la coerenza delle decisioni intraprese e la



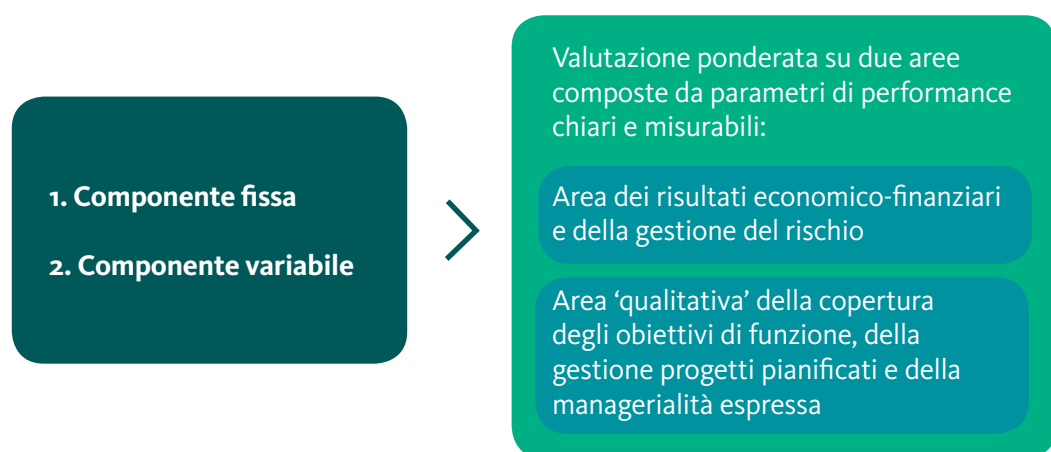
<sup>26</sup> Per maggiori approfondimenti si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione; [www.gruppobper.it](http://www.gruppobper.it).

Approfondimenti: per maggiori informazioni relativamente al processo di remunerazione si può consultare la Relazione sulla Remunerazione presente sul sito corporate del Gruppo BPER.

corretta applicazione delle politiche in materia di remunerazione e incentivazione rispetto a quanto approvato dall'Assemblea degli azionisti.

Il Comitato per le Remunerazioni svolge anche un ruolo di supporto sulle proposte per la determinazione dei compensi degli esponenti aziendali delle società facenti parte del Gruppo, nonché consultivo per la determinazione dei criteri di remunerazione del restante personale più rilevante del Gruppo. Il Comitato Controllo e Rischi, nell'espletamento delle proprie funzioni, accerta, ferme restando le competenze del Comitato per le Remunerazioni, che gli incentivi sottesi al sistema di remunerazione e incentivazione della Banca e del Gruppo siano coerenti con il Risk Appetite Framework (RAF), in particolare esamina se gli incentivi forniti dal sistema di remunerazione tengono conto dei rischi, del capitale e della liquidità.

Per quanto riguarda l'Amministratore Delegato, l'emolumento corrisposto è definito dal Consiglio di Amministrazione nel rispetto del totale dei compensi deliberati dall'Assemblea degli azionisti per la remunerazione del Consiglio di Amministrazione. In quanto consigliere investito di particolari cariche, l'Amministratore Delegato percepisce un emolumento fisso per la particolare carica ed è inoltre destinatario dei sistemi di incentivazione. La remunerazione dell'Amministratore Delegato di BPER Banca è composta da una componente fissa e da una componente variabile, definita coerentemente con il limite al rapporto tra remunerazione variabile e fissa deliberato dall'Assemblea e pari a 1:1.



L'adozione di parametri di performance di natura qualitativa garantisce l'allineamento del sistema di remunerazione alla mission ed ai valori del Gruppo, sostenendo l'orientamento alla costruzione del valore nel lungo periodo. Il sistema di incentivazione si basa su un bonus pool che rappresenta l'ammontare massimo di premi erogabili e che, per l'Amministratore Delegato, viene definito a livello di Gruppo. Al fine di scoraggiare l'assunzione di rischi eccessivi che possano portare ad un deterioramento delle condizioni di "salute" del Gruppo e altresì in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa di Banca d'Italia, l'erogazione del bonus pool, qualunque sia l'entità di questo, è improrogabilmente assoggettata al rispetto di determinati indicatori cancello, o "entry gate", legati a indicatori di solidità patrimoniale, di liquidità e di redditività corretta per il rischio. A fronte del raggiungimento di tutti i sopracitati indicatori cancello, il piano prevede la valutazione dei risultati aziendali in funzione dei quali viene modificato il bonus pool attraverso un meccanismo di moltiplicatore/ demoltiplicatore. Successivamente alla verifica del superamento degli entry gate ed alla determinazione del bonus target (e del bonus pool) l'effettiva assegnazione del bonus e la relativa entità, nell'ambito dei limiti massimi, della remunerazione variabile sono definite mediante un processo di valutazione delle performance individuali che prevede l'analisi di una pluralità di indicatori quantitativi e qualitativi. La valutazione qualitativa dell'Amministratore Delegato viene approvata dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Comitato per le Remunerazioni. Una volta misurati i risultati individuali, il sistema prevede la valutazione di parametri collegati alla correzione per il rischio e derivati da quelli contenuti all'interno del RAF. Tali parametri fungono da correttivo rispetto all'incentivo maturato a fronte del raggiungimento degli obiettivi previsti dalla scheda obiettivi individuale dell'Amministratore Delegato. L'erogazione del bonus dell'Amministratore Delegato, coerentemente con quanto appena citato, risulta strutturata come segue:

- il differimento del 60% del bonus in quote annuali uguali, in 3, 4 o 5 esercizi in base all'ammontare del bonus, soggette a condizioni di malus previste per il restante personale più rilevante;
- l'erogazione del 50% del bonus con assegnazione di phantom stock della Capogruppo, con un periodo di mantenimento (di indisponibilità) di 2 anni per la quota immediata e di 1 anno per le quote differite.

Le componenti variabili sono sottoposte a meccanismi di correzione ex-post (malus e claw-back) al fine di riflettere i livelli di performance, al netto dei rischi effettivamente assunti o conseguiti, e patrimoniali tenendo conto dei comportamenti individuali. Le quote differite sono soggette a regole di malus che portano all'azzeramento della quota in caso di mancato raggiungimento delle soglie di accesso (c.d. entry gate) previste per l'esercizio precedente l'anno di erogazione di ciascuna quota differita. Il suddetto meccanismo di "malus", con il conseguente impedimento a corrispondere le quote differite del "bonus", agisce anche al verificarsi dei casi previsti per l'attivazione di clausole di claw-back. Per l'Amministratore Delegato non sono attualmente previste clausole di Change of Control. Rispetto agli anni precedenti, con la politica retributiva del 2017 il Gruppo BPER introduce un'importante novità per quanto riguarda sia il personale della rete che i Private Banker: tali categorie di personale, infatti, sono state inserite all'interno del perimetro dei beneficiari del sistema MBO di Gruppo raggiungendo una percentuale di copertura del sistema MBO superiore al 60% della popolazione del Gruppo. Al fine di garantire una maggiore coerenza con il ruolo ricoperto, unicamente per tali categorie di personale è stato definito un ulteriore indicatore di performance, legato alla capacità della propria struttura di generare ricavi, ad integrazione degli attuali entry gate del sistema MBO. Una volta verificato il superamento degli indicatori entry gate e pertanto l'apertura dei cancelli per il sistema MBO, l'entità dei bonus target e del bonus pool è legata ad un indicatore di reddito misurato rispetto agli obiettivi di budget. In funzione dei risultati relativi a tale indicatore il sistema quantifica il bonus target. Successivamente a tale misurazione, la determinazione del bonus individuale risulta legata al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali. Ciascuna scheda obiettivi risulta composta da KPI sia quantitativi che qualitativi, con peso relativo pari a 80% e 20% rispettivamente, alle cui risultanze viene successivamente applicato un fattore correttivo legato a parametri di conformità. L'inclusione all'interno del perimetro dei destinatari del sistema MBO è

stato esteso anche ad un perimetro significativo di risorse che operano su crediti non performing.

Il Codice Etico prevede un espresso divieto per i dipendenti di avvalersi di strategie di copertura personale o di assicurazioni sulla retribuzione o su altri aspetti di essa che possano alterare o inficiare gli effetti di allineamento al rischio insiti nei meccanismi retributivi. La strategia retributiva del Gruppo viene definita con l'obiettivo di promuovere i propri valori nell'ottica di:

- orientare i comportamenti verso le priorità aziendali e del Gruppo;
- attrarre e mantenere personale altamente qualificato;
- 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.

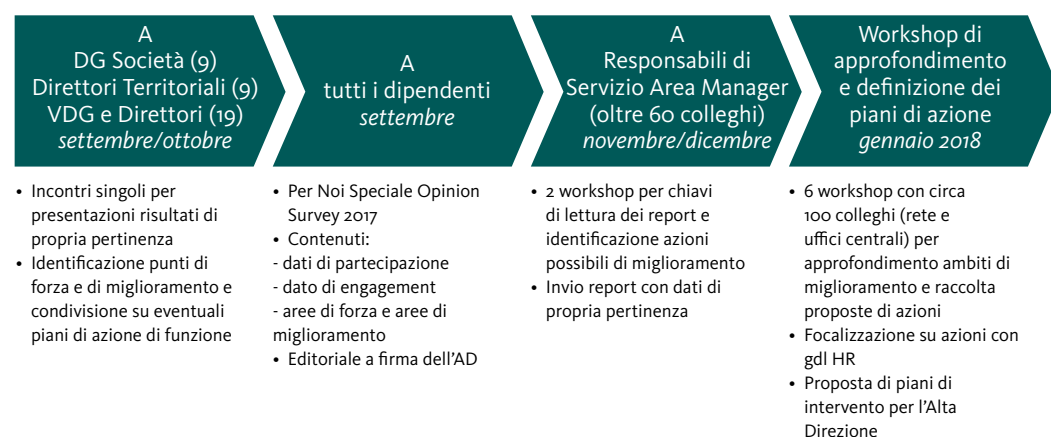
Le componenti variabili sono sottoposte a meccanismi di correzione ex-post (malus e claw-back) al fine di riflettere i livelli di performance, al netto dei rischi effettivamente assunti o conseguiti, e patrimoniali tenendo conto dei comportamenti individuali.

### 7.3. 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.

Il 2017 è stato caratterizzato dalla celebrazione dei 150 anni di BPER Banca: un'occasione per rafforzare il nuovo posizionamento e identità della Capogruppo anche nei confronti dei dipendenti. A sostegno del programma, oltre ad una pianificazione editoriale specifica che ha accompagnato internamente gli eventi celebrativi in programma, è stata realizzata "La Capsula del Tempo – La storia nelle nostre mani". È stato un progetto di narrazione partecipativa, in cui tanti colleghi hanno potuto lasciare una traccia indelebile nella storia dell'azienda scrivendo e raccontando il loro punto di vista e i loro ricordi, professionali e non, contribuendo a sostenere la diffusione di una cultura e di valori aziendali comuni. Centrale è stata anche la realizzazione della prima indagine di opinione a livello di Gruppo. L'indagine, che ha riguardato gli oltre 11.000 colleghi, si è focalizzata sulla misurazione del tasso di Engagement, cioè la motivazione delle persone a contribuire al successo dell'azienda attraverso il proprio comportamento, oltre ad una serie di altre tematiche specifiche del lavorare insieme. Da questa survey è stato possibile raccogliere molte indicazioni sulle quali indirizzare le azioni per migliorare e soddisfare le esigenze delle persone che lavorano nel Gruppo BPER.

Gli step fatti per valorizzare l'indagine di clima, diffondere le informazioni e definire dei piani d'azione:



Tra i risultati riscontrati ce ne 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.

## 7.4. Diversità e valorizzazione del talento femminile

Il Gruppo BPER crede fortemente nei valori dell'inclusione e della non discriminazione. Per il Gruppo infatti, la valorizzazione delle risorse femminili e la parità di genere rappresentano principi morali fondamentali, oltre che importanti strumenti di competitività e successo nel business, e in ragione di ciò si impegna a progredire giorno dopo giorno sulla strada delle pari opportunità attraverso politiche e progetti dedicati. Sono presenti inoltre una serie di progetti gestionali e organizzativi per valorizzare il merito e agevolare il work-life balance.

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.

### Rapporto remunerazione uomo/donna

	2016	2017
<b>DIRIGENTI</b>		
Stipendio base <sup>27</sup>	67%	66%
Remunerazione totale	66%	68%
<b>QUADRI DIRETTIVI</b>		
Stipendio base	93%	93%
Remunerazione totale	92%	90%
<b>AREE PROFESSIONALI</b>		
Stipendio base	99%	99%
Remunerazione totale	97%	95%

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.

Obiettivo principale del progetto "Pari opportunità", nato nel 2012, è attivare e sviluppare un processo di riconoscimento e valorizzazione della presenza femminile nel Gruppo BPER al fine di creare condizioni di gestione efficiente dei talenti. 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. A partire dal 2016 le politiche gestionali sono state implementate con l'introduzione di obiettivi

<sup>27</sup> Lo stipendio base corrisponde alla RAL e la remunerazione all'imponibile contributivo.

specifici sulle tematiche di genere assegnati ai singoli gestori di risorse. È in corso di elaborazione una nuova fase del progetto “Pari opportunità” che prenderà vita nel triennio 2018-2020.

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. Grazie a questo servizio, le dipendenti assenti per maternità possono essere aggiornate sulle ultime novità aziendali e consultare quotidianamente la rassegna stampa del Gruppo, collegandosi a un sito internet protetto e dedicato. È, inoltre, possibile reperire qui tutte le informazioni necessarie a preparare al meglio il rientro in ufficio così come aderire al percorso di team coaching ritagliato su misura per le neo mamme. 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 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 a 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’obiettivo di definire un piano di attività utili e concrete per intervenire su questo tema, si è deciso di partire da un processo di ascolto e di approfondimento con il coinvolgimento delle persone di BPER Banca attraverso:

- una fase di comprensione dell’as is attraverso l’analisi dei dati demografici e delle risposte dell’indagine d’opinione 2017 per genere. E’ previsto anche un momento di ascolto diretto dei colleghi attraverso 4 focus group misti per genere e età;
- una fase di generazione di proposte concrete grazie anche al coinvolgimento di oltre 30 colleghi in un workshop emersivo.

## 7.5. Welfare aziendale

Il Gruppo crede fortemente nel benessere delle proprie risorse e concretizza tale posizione sviluppando e mettendo a disposizione alle proprie persone una serie di iniziative di welfare.

Nel corso del 2017 sono stati adottati molteplici strumenti per venire incontro alle esigenze dei dipendenti del Gruppo. Tutti i dipendenti, con contratti full-time o part-time, possono accedere al Portale Welfare aziendale per ottenere informazioni relativamente a tutte le agevolazioni a favore dei dipendenti presenti in azienda:

- **POLIZZA SANITARIA/DENTARIA**
- **POLIZZA LONG TERM CARE IN CASO DI NON AUTOSUFFICIENZA**
- **CHECK-UP**
- **ACCORDO PREMORIENZA (IN CASO DI MORTE O DI INVALIDITÀ PERMANENTE DURANTE GLI ANNI DI SERVIZIO)**
- **BUONI PASTO E BUONI REGALO CONVENZIONI A CARATTERE NAZIONALE E LOCALE**
- **FONDO PENSIONE INTEGRATIVO**
- **CONDIZIONI AGEVOLATE SUI PRINCIPALI SERVIZI BANCARI**
- **AGEVOLAZIONI E PROVVIDENZE AI LAVORATORI STUDENTI E AI DIVERSAMENTE ABILI**
- **BORSE DI STUDIO PER I FIGLI DEI DIPENDENTI**
- **MENSA AZIENDALE**
- **POLO PER L’INFANZIA AZIENDALE (SCUOLA DELL’INFANZIA E ASILO NIDO) A MODENA**
- **SERVIZIO DI BIBLIOTECA**
- **CRAL AZIENDALE**

Nel 2017, 250 dipendenti hanno fruito del congedo parentale obbligatorio, di cui il 100% donne. Tutti i dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale sono rientrati durante



l'anno o sono ancora in congedo. Il tasso di retention risulta pari al 100% nel 2017. L'azienda sta valutando inoltre la possibilità di attivare ulteriori servizi per favorire un'adeguata conciliazione vita-lavoro dei propri dipendenti.

Durante il 2017 è stato ampliato il Piano Welfare offerto ai dipendenti, a cui ha aderito circa il 37% del personale, con l'intento di fornire servizi e prodotti che tengano conto delle singole necessità familiari. Il Piano Welfare si sviluppa nell'ambito dell'area assistenza sanitaria integrativa, dei servizi di assistenza ai familiari, della previdenza complementare, dell'area istruzione ed educazione e dei servizi legati al tempo libero, alla cultura e alle attività ricreative.

Per facilitare l'utilizzo ed incrementare la conoscenza dei servizi del Piano Welfare aziendale, verrà ulteriormente migliorato ed ampliato il piano di comunicazione interno attivato nel 2017.

Nel corso del 2018 si prevede un ampliamento del Portale Welfare con il completamento di due nuove sezioni:

- "Work Life-Balance" nella quale verranno esplicitate informazioni e modalità di fruizione di part-time, flessibilità di orario, permessi della legge 104, servizi di conciliazione vita-lavoro, e smart working;
- "Mobility" che si svilupperà su tematiche quali scontistiche o agevolazioni per gli abbonamenti ai mezzi pubblici (treno, autobus, metropolitana) e possibili convenzioni per grandi parcheggi.

Per quanto riguarda le iniziative di carattere sociale, nel corso dell'anno BPER Banca ha preso parte alle seguenti iniziative:

- "Bimbi in ufficio con mamma e papà", un'iniziativa ventennale promossa da "la Stampa" e dal "Corriere della Sera" proposta quest'anno nei 5 poli di Direzione a Modena con la quale è stata data l'opportunità a circa 150 bambini, di età inferiore a 10 anni, figli dei dipendenti, di conoscere il luogo di lavoro dei genitori con momenti ricreativi e di intrattenimento. Per il futuro si prevede un'estensione dell'iniziativa a livello di Gruppo;
- "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.

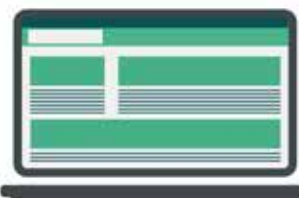


## UN FIOCCO IN AZIENDA

Un sito dedicato alle neo mamme di BPER Banca che sono in maternità



Work life  
balance



Team  
coaching



Area  
maternità

Rassegna stampa  
del Gruppo



## 7.6. Salute e sicurezza

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

La politica adottata dal Gruppo per assicurare che ogni suo dipendente possa godere di tali diritti 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 2017 sono stati avviati specifici sopralluoghi di valutazione dei rischi Safety e Security nella rete delle filiali, ed è stata avviata una specifica attività di mappatura delle vulnerabilità dei siti in relazione ai rischi di natura esogena (Terremoto, alluvione, frana ecc.)

Il Sistema per la gestione delle tematiche relative alla salute e sicurezza, descritto all'interno del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi), prevede la definizione di una politica 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. All'interno del Modello di organizzazione, gestione e controllo 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.

È presente anche un sistema di deleghe e responsabilità con 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 2017 si sono registrati 30 infortuni sul lavoro e 90 infortuni in itinere. Il tasso di infortunio totale è stato quindi pari a 1,42, in linea rispetto all'anno precedente mentre l'indice di gravità è stato pari a 32,6, in diminuzione del 19% rispetto all'anno precedente.

Durante l'anno il Gruppo ha inoltre intrapreso una serie di iniziative relative alla salute e sicurezza:

- sviluppo 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;
- sono proseguite le attività di formazione e informazione del personale in merito ai temi di Salute e Sicurezza (Corso Preposti, Corso Lavoratori, Corso Addetti Antincendio e Corso primo Soccorso);
- con l'obiettivo di andare incontro alle esigenze più specifiche di ogni dipendente, il Gruppo si è dotato di una procedura per la gestione delle eventuali situazioni di emergenza riguardanti il personale esposto a rischio di lavoro in solitudine; i lavoratori esposti a tale rischio sono stati dotati di apposito sistema "anti malore" in grado di segnalare automaticamente alla centrale operativa eventuali situazioni di emergenza occorse al dipendente.

#### **Sportello di ascolto**

Lo sportello di ascolto e sostegno psicologico 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.

## Infortuni e assenteismo dipendenti per genere

	2016		2017	
	M	F	M	F
<b>Infortuni sul lavoro</b>				
Infortuni sul lavoro	17	24	14	16
Tasso di infortunio <sup>28</sup>	0,33	0,69	0,28	0,46
Ricorsi per malattie professionali	0	0	0	0
Tasso malattie professionali	0	0	0	0
Giornate di lavoro perse	456	700,09	417	409
Indice di gravità <sup>29</sup>	8,77	20,14	8,42	11,75
Decessi <sup>30</sup>	0	0	0	0
<b>Infortuni in itinere</b>				
Infortuni in itinere	38	46	50	40
Tasso di infortunio	0,73	1,32	1,01	1,15
Ricorsi per malattie professionali	0	0	0	0
Tasso malattie professionali	0	0	0	0
Giornate di lavoro perse	1.030,97	1.287,67	1.129	799
Indice di gravità	19,83	37,04	22,77	22,95
Decessi	0	0	0	0
<b>Infortuni totali</b>				
Totale infortuni	55	70	64	56
Totale malattie professionali	0	0	0	0
Totale giornate perse	1.486,97	1.987,76	1.547	1.208
Totale decessi	0	0	0	0
Tasso di infortuni totale	1,06	2,01	1,29	1,61
Tasso malattie professionali	0	0	0	0
Indice di gravità	28,60	57,18	31,18	34,70
Tasso di assenteismo <sup>31</sup>	10.538	13.907	10.875	14.858

<sup>28</sup> Tasso di infortunio = (n. totale di infortuni/n. totale ore lavorate) \* 200.000.

<sup>29</sup> Indice di gravità = (n. totale di giornate di lavoro perse/n. totale ore lavorate) \* 200.000.

<sup>30</sup> Nel Bilancio di Sostenibilità 2016 di BPER Banca S.p.A., veniva indicata un decesso non attribuibile a cause lavorative.

<sup>31</sup> Tasso di assenteismo = (Giorni di assenza nel periodo di riferimento/ totale giorni lavorati) \* 200.000.

## 7.7. Diritti umani e tutela dei diritti dei lavoratori

La gestione del rapporto di lavoro, sotto ogni profilo, è strutturata in modo da garantire il rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, sulla base di quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo BPER. L'approccio aziendale è 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 diversità (genere, età, etnia ecc.) sono considerate dall'azienda una fonte di ricchezza.

I principi di trasparenza, indipendenza e integrità caratterizzano anche i rapporti intrattenuti dalle competenti funzioni aziendali con le organizzazioni politiche e sindacali<sup>32</sup>. Il Gruppo applica in modo rigoroso la normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire 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. 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. La quasi totalità dei dipendenti del Gruppo sono coperti da accordi di contrattazione collettiva e oltre il 75% sono iscritti ad un'organizzazione sindacale italiana. Durante il 2017 si sono registrate 8 ore di sciopero; i dipendenti hanno avuto oltre 74.000 ore di permessi sindacali.

Nel corso dell'anno 2017 non risultano segnalate violazioni del Codice Etico per ragioni di discriminazione e/o disparità di genere.

Di seguito si riportano invece le cause in essere a fine anno in materia di rapporti di lavoro.

### Cause in essere a fine anno in materia di rapporti di lavoro

	31.12.2016	31.12.2017
Previdenza e assistenza	1	0
Trattamento economico	7	2
Risoluzione rapporto di lavoro	17	16
Mansioni e qualifiche	4	5
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	18	13
Comportamenti antisindacali	0	0
Incidenti di discriminazione	0	1
Altro	0	5
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>	<b>42</b>

<sup>32</sup> Accordo in materia di libertà sindacali del 25 novembre 2015.

## 7.8 Relazioni di Lavoro

Nel corso del 2017 sono proseguite le negoziazioni relative a procedure sindacali connesse ad alcune fra le più importanti operazioni straordinarie previste dal Piano Industriale 2015-2017 e si sono svolti incontri sindacali volti all'introduzione del sistema di valorizzazione delle performance individuali e di squadra di "Management by Objectives c.d. MBO".

La sempre maggior difficoltà nella gestione e nel governo della complessità determinata da uno scenario economico, sociale e politico reso ancora più instabile ed incerto dalle difficoltà che il settore creditizio continua ad attraversare non ha impedito il proficuo confronto tra le parti grazie al quale si è giunti comunque alla sottoscrizione di intese di rilievo.

Nel complesso scenario sopra descritto è da collocarsi, oltre all'avvio della procedura sindacale di fusione per incorporazione di Nuova Carife in BPER Banca e del progetto di semplificazione organizzativa "c.d. Delaying", la sottoscrizione di due importanti intese sindacali relative a due importanti operazioni straordinarie previste dal Piano Industriale 2015/2017:

- l'ipotesi di accordo sindacale relativo all'adozione del modello distributivo Footprint che consentirà ai colleghi della Rete la valorizzazione delle proprie competenze attraverso nuovi percorsi di crescita professionale e di carriera;
- l'ipotesi di accordo sindacale relativo alla gestione del pendolarismo giornaliero per i dipendenti delle Aziende del Gruppo destinatarie dell'accordo sindacale del 14 agosto 2015 che si rivolge ai dipendenti trasferiti per iniziativa aziendale.

Tra le altre intese raggiunte con le rappresentanze sindacali a livello di Gruppo si segnala, per rilevanza, quello riguardante il verbale di accordo "Razionalizzazione della Rete sportelli del Gruppo – filiali Banco di Sardegna" con cui le Parti hanno trovato le soluzioni per affrontare le ricadute sulle condizioni di lavoro del personale dipendente coinvolto dall'operazione di razionalizzazione di 14 punti vendita del Banco di Sardegna.

Il confronto con le organizzazioni sindacali, nel corso del 2017 ha permesso di continuare l'estensione del Piano Welfare di BPER Banca e delle altre Società del Gruppo ed il potenziamento informatico del relativo portale.

Si è dato seguito inoltre alle attività relative alla formazione aziendale finanziata per gran parte attraverso l'accesso ai contributi FBA e alle attività inerenti l'utilizzo dello strumento della riduzione/sospensione volontaria dell'attività lavorativa attraverso l'accesso alle prestazioni ordinarie del Fondo di Solidarietà consentendo ai dipendenti del Gruppo di beneficiare di ulteriori permessi, con priorità alle risorse con problemi personali e di salute.



## 7.9 Indicatori di performance

### Caratteristiche dei dipendenti

Distribuzione dei dipendenti per genere

	2016		2017	
	M	F	M	F
Dirigenti	220	21	206	20
Quadri direttivi	2.505	1.113	2.519	1.179
Aree professionali	3.969	3.807	3.854	3.908
<b>TOTALE</b>	<b>6.694</b>	<b>4.941</b>	<b>6.579</b>	<b>5.107</b>

Distribuzione territoriale dei dipendenti

	2016		2017	
	M	F	M	F
Nord	3.184	2.330	3.262	2.595
Centro	322	273	315	268
Isole	1.403	1.443	1.277	1.355
Sud	1.774	888	1.714	882
Estero	11	7	11	7
<b>TOTALE</b>	<b>6.694</b>	<b>4.941</b>	<b>6.579</b>	<b>5.107</b>

Dipendenti suddivisi per funzione aziendale e genere

	2016		2017	
	M	F	M	F
Distribuzione <sup>33</sup>	3.994	3.345	3.791	3.428
Business unit <sup>34</sup>	1.153	707	1.148	657
Staff <sup>35</sup>	527	398	531	381
Servizi operativi <sup>36</sup>	934	464	955	477
Altro	86	27	154	164
<b>TOTALE</b>	<b>6.694</b>	<b>4.941</b>	<b>6.579</b>	<b>5.107</b>

<sup>33</sup> Distribuzione: Sportelli e altri canali distributivi.

<sup>34</sup> Business Unit: Finanza, credito, commerciale, presidio del mercato.

<sup>35</sup> Staff: risorse umane, organizzazione, pianificazione strategica, affari legali e generali, internal audit, risk management, compliance, comunicazione, marketing.

<sup>36</sup> Servizi operativi: amministrazione e controllo, sistemi informativi, logistica.

## Trasformazioni contrattuali

	2016		2017	
	M	F	M	F
Da apprendistato a stabilizzazione a tempo indeterminato	27	26	7	14
Da tempo determinato a tempo indeterminato	1	5	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>14</b>

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

## Distribuzione dei dipendenti per età

### Ripartizione dei dipendenti per categoria in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità

	31.12.2016			31.12.2017		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	0	51	190	0	43	183
Quadri direttivi	0	1426	2192	0	1.492	2.206
Aree professionali	321	4.851	2.604	287	4.906	2.569
<b>TOTALE</b>	<b>321</b>	<b>6.328</b>	<b>4.986</b>	<b>287</b>	<b>6.441</b>	<b>4.958</b>

## Diversità della forza lavoro

	2016	2017	2016	2017
<b>Dirigenti</b>				
Cittadinanza non italiana	0	0	2%	2%
Appartenenti a categorie protette	5	4	0%	0%
<b>Quadri direttivi</b>				
Cittadinanza non italiana	5	5	0%	0%
Appartenenti a categorie protette	176	182	5%	5%
<b>Aree professionali</b>				
Cittadinanza non italiana	23	22	0%	0%
Appartenenti a categorie protette	652	665	8%	9%



**Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per fascia di età, genere e regione**

	2016		2017	
	M	F	M	F
<b>Assunzioni</b>				
Nord	67	72	70	70
Centro	5	2	1	3
Isole	6	5	13	19
Sud	0	3	0	2
Estero	2	1	1	0
<30	31	47	43	49
30-50	46	36	39	44
>50	3	0	3	1
<b>TOTALE</b>	<b>80</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>94</b>
<b>TASSO NUOVI ASSUNTI</b>	<b>1,19%</b>	<b>1,67%</b>	<b>1,29%</b>	<b>1,84%</b>
<b>TASSO TOTALE NUOVI ASSUNTI</b>	<b>1,40%</b>		<b>1,53%</b>	
<b>Cessazioni</b>				
Nord	53	43	235	74
Centro	4	1	11	7
Isole	21	17	139	110
Sud	17	5	79	13
Estero	1	1	1	0
<30	3	2	6	6
30-50	29	26	38	18
>50	64	39	421	180
<b>TOTALE</b>	<b>96</b>	<b>67</b>	<b>465</b>	<b>204</b>
<b>TASSO TURNOVER</b>	<b>1,43%</b>	<b>1,35%</b>	<b>7,07%</b>	<b>3,99%</b>
<b>TASSO TOTALE TURNOVER</b>	<b>1,40%</b>		<b>5,72%</b>	

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

## Numero delle cessazioni, in base al motivo

	2016		2017	
	M	F	M	F
Riduzioni da piano industriale	30	17	379	158
di cui fondo di solidarietà	1	0	250	113
di cui esodi incentivati	28	18	129	45
Dimissioni volontarie	37	35	50	24
Termine contratto	1	1	0	1
Quiescenza	7	9	16	12
Altro	21	5	20	9
<b>TOTALE</b>	<b>96</b>	<b>67</b>	<b>465</b>	<b>204</b>

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

## Tasso di rientro al lavoro dopo congedo parentale, suddiviso per genere

	2016		2017	
	M	F	M	F
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale obbligatorio nel periodo di riferimento	2	286	0	250
- di cui ancora in congedo al 31.12	0	138	0	115
- di cui in forza al 31.12	2	148	0	135
- di cui dimessi al 31.12	0	0	0	0
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale obbligatorio nell'anno precedente al periodo di riferimento, che sono rientrati durante l'anno			2	286
- di cui ancora in congedo al 31.12			0	32
- di cui in forza al 31.12			2	254
- di cui dimessi al 31.12			0	0
Tasso di rientro	100%	100%	N.A.	100%
Tasso di retention	N.A. <sup>37</sup>	N.A.	100%	100%
Dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale facoltativo	23	376	32	416

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

<sup>37</sup> Nel 2016 non erano disponibili i dati per il calcolo del tasso di retention 2016.

## Numero dei dipendenti che hanno ricevuto permessi

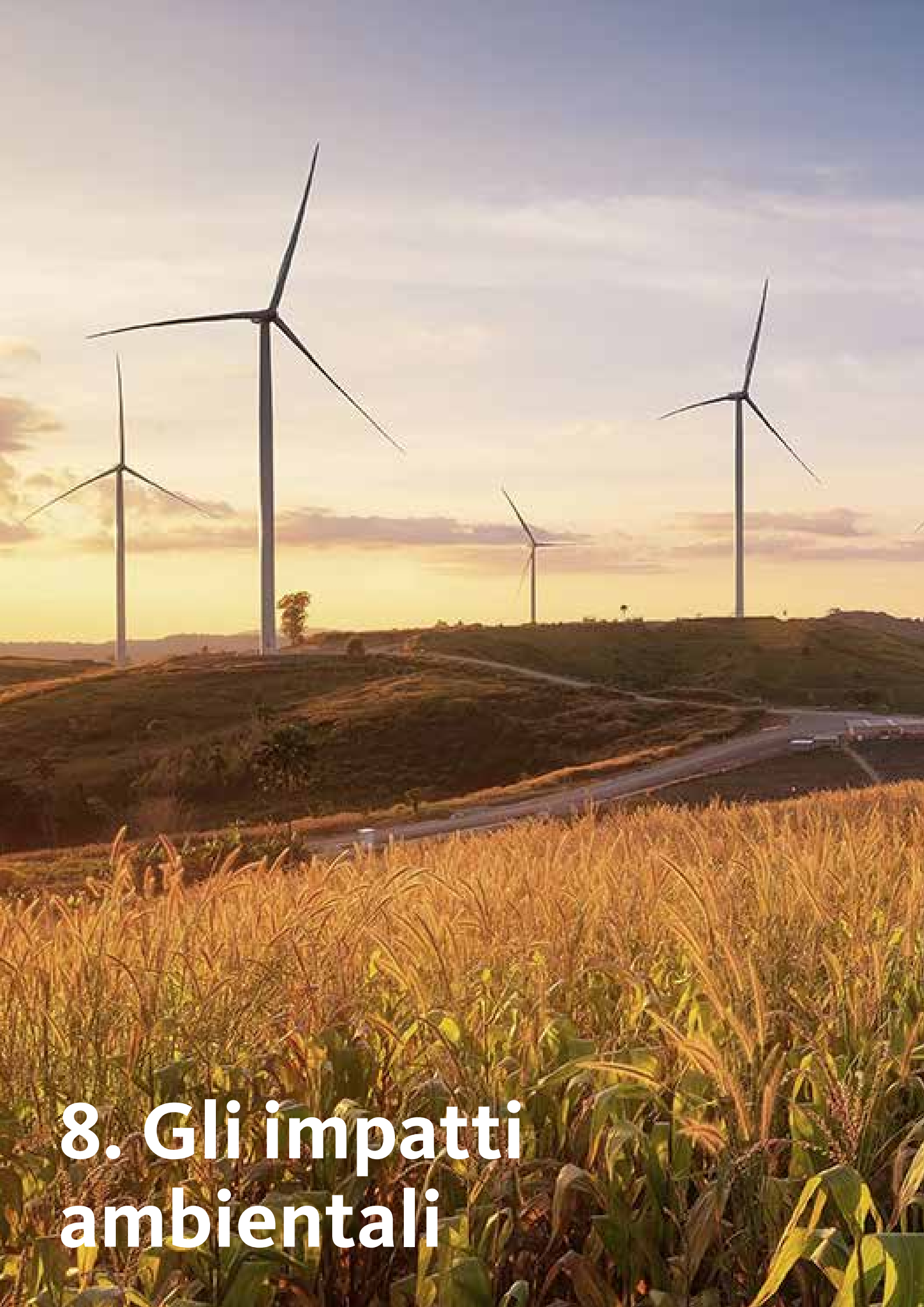
	2016		2017	
	M	F	M	F
Congedi parentali obbligatori e facoltativi (incluso allattamento) e cura figli	240	565	208	573
Studio	26	27	23	22
Altro	5.360	4.429	4.838	4.233
<b>TOTALE</b>	<b>5.626</b>	<b>5.021</b>	<b>5.069</b>	<b>4.828</b>

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

## Infortunati e assenteismo forza lavoro per area geografica

### Tasso di infortunio e tasso di assenteismo dovuti ad incidenti o malattie professionali

	2017				
	nord	centro	sud	isole	estero
<b>Infortunati sul lavoro</b>					
Infortunati sul lavoro	11	1	8	10	0
Tasso di infortunio	0,27	0,23	0,41	0,53	0,00
Ricorsi per malattie professionali	0	0	0	0	0
Tasso malattie professionali	0	0	0	0	0
Giornate di lavoro perse	106	114	308	164	135
Indice di gravità	2,6	26,1	15,6	8,7	913
Decessi	0	0	0	0	0
<b>Infortunati in itinere</b>					
Infortunati in itinere	50	3	18	19	0
Tasso di infortunio	1,2	0,7	0,9	1,0	0,0
Ricorsi per malattie professionali	0	0	0	0	0
Tasso malattie professionali	0	0	0	0	0
Giornate di lavoro perse	946	25	538	419	0
Indice di gravità	22,9	5,7	27,3	22,2	0,0
Decessi	0	0	0	0	0
<b>Infortunati totali</b>					
Totale infortuni	61	4	26	29	0
Totale malattie professionali	0	0	0	0	0
Totale giornate perse	1.051	139	847	583	135
Totale decessi	0	0	0	0	0
Tasso di infortuni totale	1,48	0,92	1,32	1,54	0,00
Tasso malattie professionali	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indice di gravità	25,4	31,8	43,0	31,0	913
Tasso di assenteismo	9.191	11.508	13.468	19.304	7.367



# 8. Gli impatti ambientali



È ormai riconosciuto come il riscaldamento globale sia un fenomeno, comprovato scientificamente, che ha un impatto significativo sulle economie, sulle società, sui mercati e sulla stabilità finanziaria. L'Accordo di Parigi, l'Agenda 2030, il Clean Energy Package sono solo un esempio di come l'Unione Europea abbia scelto di giocare un ruolo di primo piano nella lotta al cambiamento climatico individuando nuovi paradigmi su cui impostare l'economia del futuro. Anche la Strategia Energetica Nazionale si inserisce nel contesto europeo indicando obiettivi sfidanti per l'aumento della competitività del paese anche attraverso la progressiva decarbonizzazione del sistema energetico.

Le banche sono attori di primo piano in questo percorso di transizione sia direttamente, attraverso l'efficientamento dell'ampio parco immobiliare, sia indirettamente, cioè attraverso il finanziamento di progetti con impatti ambientali positivi.

Tutti obiettivi sfidanti non raggiungibili senza lo sviluppo di una strategia globale dell'Unione Europea, da inserire all'interno del proprio piano d'azione sui mercati dei capitali. 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.

*“Nei prossimi 20 anni l'Europa avrà bisogno di circa 180mila miliardi in aggiunta ai precedenti investimenti per potenziare l'energia pulita allo scopo di mantenere le temperature globali sotto i due gradi”,* sostengono i vice presidenti della Commissione Valdis Dombrovskis e Jyrki Katainen nell'introduzione al Rapporto “Financing a sustainable European Economy”, a cura dell'HLEG *“Da qui l'importanza di una strategia europea coerente e a lungo termine in grado di fornire raccomandazioni accurate, pratiche e operative”.*

*“Finanza sostenibile significa migliore sviluppo economico, sociale e ambientale, e migliore finanza”*

Così spiega la mission del “High-Level Expert Group on Finance” presieduto da Christian Thimann.

Tra gli attori in campo attivi su queste tematiche troviamo anche la Federazione Bancaria Europea che nel 2017 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: avvertiamo oggi l'esigenza di raccontare in modo più completo il percorso attraverso cui costruiamo valore e lo redistribuiamo sul nostro territorio di appartenenza non solo attraverso la lettura di performance economiche ma anche valorizzando le nostre politiche ambientali.

Nel “Rapporto del dialogo italiano sulla finanza sostenibile”, alla cui redazione ha partecipato anche la Banca d'Italia, viene descritto come il climate change impatti sul settore creditizio.

Inoltre, l'edizione 2017 de “The Global Risks Report” (rapporto del World Economic Forum), annovera nuovamente tra i rischi più rilevanti quello relativo al fallimento delle misure volte alla mitigazione o all'adattamento dei problemi legati al cambiamento climatico.

Nello specifico i rischi individuati sono:

- rischio fisico: distruzione o deterioramento di infrastrutture e beni materiali, minor



- produttività dei terreni agricoli, difficoltà o impossibilità di reperimento di alcune materie prime e conseguente interruzione della catena di fornitura, rischio di crisi legate all'acqua;
- rischio tecnologico: è un rischio legato alla velocità del progresso e degli investimenti nello sviluppo di tecnologie in grado supportare la transizione verso un'economia a basso impatto di carbonio (sviluppo di tecnologie low carbon relative a produzione, distribuzione e consumo dell'energia);
  - rischio legale: evoluzioni nel quadro normativo internazionale e nazionale, che potrebbero comportare l'introduzione di misure volte a ridurre l'impatto delle attività umane sul cambiamento climatico. A tutti i settori potranno applicarsi misure legali più vincolanti in termini di consumo di risorse e di inquinamento (es stranded asset<sup>38</sup>);
  - rischio reputazionale: visto il forte aumento della sensibilità collettiva su queste tematiche si è riscontrato come un'insufficiente attenzione verso l'ambiente possa provocare gravi danni reputazionali sia alle aziende sia, indirettamente, ai loro investitori;
  - rischio sociale: rischio di tenuta di alcune attività economiche che si ripercuotono sui livelli occupazionali, problemi legati all'aumento delle catastrofi naturali, aggravarsi di fenomeni quali le migrazioni involontarie e le crisi legate alla scarsità di risorse idriche.

Solo una più capillare raccolta delle informazioni e l'acquisizione di nuovi strumenti di analisi permetterà di sviluppare piani di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici che tutelino e coinvolgano tutto il sistema. Variabili come il capitale naturale e quello sociale sono infatti parametri irrinunciabili per una completa analisi dei rischi, degli impatti e delle prospettive future del nostro business.

Nel 2016 la Capogruppo ha partecipato al Gruppo di Lavoro multistakeholder su finanza sostenibile e climate change, organizzato e coordinato dal Forum per la Finanza Sostenibile, che ha portato alla realizzazione del testo "Finanza sostenibile e cambiamento climatico". La pubblicazione analizza rischi e opportunità connesse al cambiamento climatico, informazioni necessarie per facilitare l'integrazione del tema nelle politiche di investimento e nei processi di innovazione di prodotto.

<sup>38</sup> E' stato calcolato che il 60-80% delle riserve di carbone, petrolio e gas delle imprese quotate in Borsa non potrà essere bruciato, pena il mancato rispetto del limite di emissioni necessario per contenere l'aumento delle temperature al di sotto dei 2°C, e tale quota aumenta a più del 90% se si considera un obiettivo di 1,5°. Di conseguenza, i titoli di società operanti nell'ambito delle energie fossili potrebbero perdere gran parte del loro valore se l'obiettivo di mantenere le temperature globali al di sotto del 1,5°C venisse confermato da impegni e obblighi concreti, anche a livello normativo.

Infatti il ruolo dell'industria finanziaria risulta cruciale secondo due diversi punti di vista:

- a. riduzione degli impatti diretti delle società attraverso interventi di efficientamento energetico;
- b. 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.

Nell'arco del 2016 e del 2017 non sono state comminate sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale nè sono pervenuti reclami.

*“Il Codice Etico di BPER Banca contribuisce ad attuare la politica di Responsabilità Sociale del Gruppo, nella consapevolezza che le decisioni e le azioni del Gruppo determinano conseguenze, dirette e indirette, sulla società e che la considerazione delle istanze sociali e ambientali contribuisce a minimizzare l'esposizione a rischi di compliance e reputazionali, rafforzando il senso di appartenenza nei suoi interlocutori.”*  
Codice Etico della Capogruppo

Date le caratteristiche peculiari di una società di servizi, la Banca ha identificato come “material” (rilevanti) gli aspetti legati all'uso dell'energia e all'impiego delle materie prime, nello specifico per l'uso di carta e toner<sup>39</sup>.

## 8.1. 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 ed identificarne le criticità.

Nello specifico, per ridurre i propri impatti diretti sull'ambiente, e contemporaneamente avviare azioni di cost saving, BPER Banca ha inserito nel Piano Industriale 2015-17 il progetto “Go Green & Digital” mentre il Banco di Sardegna ha avviato, già dal 2014, il progetto “Switch off” per monitorare ed efficientare la spesa energetica dell'Istituto.

Le attività più rilevanti dal punto di vista della riduzione degli impatti ambientali sono relative ai seguenti ambiti:

1. riduzione dei consumi di carta ed efficientamento dei relativi processi di utilizzo;
2. acquisto di prodotti con marchio di qualità ambientale;
3. interventi di risparmio energetico;
4. produzione di energia rinnovabile.

### 8.1.1. 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.

<sup>39</sup> “Linee Guida sull'applicazione in Banca degli Indicatori Ambiente del GRI” di ABI Lab 2017.

Nel 2016 si è modificata drasticamente la politica di acquisto della materia prima utilizzata dalle società del Gruppo.

Oggi il 93% della carta utilizzata negli uffici e nelle filiali delle banche del Gruppo è infatti carta riciclata e un ulteriore 6% della carta da ufficio del materiale pubblicitario presenta un marchio di qualità ambientale, una certificazione internazionale che garantisce che i materiali lignei e/o cartacei usati per la realizzazione dei prodotti provengono da foreste gestite in modo responsabile.



CARTA RICICLATA

93%

CARTA CERTIFICATA

6%

Sempre con l'obiettivo di ridurre i consumi di carta, anche nel 2017 si è mantenuta la diffusione di alcuni quotidiani in formato digitale, oggi in uso nella quasi totalità degli uffici centrali.

E' in fase di valutazione l'estensione del servizio alle diverse filiali.

Degno di nota, in termini di digitalizzazione dei servizi, è anche la realizzazione, da parte di Emilia Romagna Factor, di una piattaforma digitale WIP che permette ai clienti di effettuare la cessione dei crediti totalmente via internet.

Importanti risultati si sono inoltre ottenuti grazie alla promozione dell'utilizzo della FEA (Firma Elettronica Avanzata), modalità che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, e alla razionalizzazione delle spese postali (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 cd."resi"). Grazie alla diffusione della Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.), è stato possibile ridurre il consumo di circa 323 t di carta nel 2016 e 883 t nel 2017.

### Riduzione utilizzo carta grazie alla firma elettronica avanzata



➔ -883t

L'utilizzo della FEA incide anche sulla riduzione dell'utilizzo dei toner.

In merito alla gestione dei toner è importante indicare che è in fase di ultimazione un 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.

Da inizio 2018 il contratto in costo/copia di BPER Banca comprenderà anche lo smaltimento dei toner, inoltre, nel 2017 si è formalizzato il rapporto con un fornitore di stampanti di ultima generazione che interesserà, da marzo 2018, tutti gli uffici centrali e le Direzioni Territoriali della Capogruppo. Le nuove stampanti sono certificate secondo lo standard ENERGY STAR.2 che garantisce un minor utilizzo di energia elettrica rispetto alle stampanti attuali.



## Materie prime acquistate

	2016	2017
Totale carta da ufficio impiegata	1.312.065 kg	1.161.917 kg
Totale carta certificata FSC	208.260 kg	64.008 kg
Carta certificata FSC <sup>40</sup>	16%	6%
Totale carta riciclata	961.849 kg	1.084.167 kg
Carta riciclata	73%	93%
Totale carta altre certificazioni	251.364 kg	250.869 kg
Carta altre certificazioni	19%	22%

*“..tutti i comportamenti tenuti dai Destinatari del Codice nell’esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità, devono essere improntati alla massima integrità, onestà, correttezza, lealtà, equità, obiettività, tutela della persona, trasparenza, riservatezza e alla responsabilità nell’uso oculato dei beni e delle risorse aziendali, ambientali e sociali.”*  
Codice Etico della Capogruppo

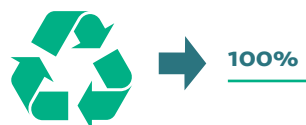
### 8.1.2. Gestione dei rifiuti

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 si è prefissata l’obiettivo di azzerare, entro il 2018, la produzione di rifiuti 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.

#### Rifiuti cartacei inviati al recupero



Il 58% dei toner utilizzati viene recuperato, inoltre le stampanti utilizzano toner rigenerati per il 75%.

Per migliorare la raccolta differenziata negli uffici della Capogruppo è in fase di prototipo un progetto che prevede l’eliminazione dei cestini sotto alle scrivanie. Si è infatti rilevato che l’elemento “critico” della filiera di produzione e smaltimento del rifiuto è rappresentato dal classico cestino in dotazione ad ogni postazione di lavoro: spesso, 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 uffici 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

<sup>40</sup> Carta con certificazione Forest Stewardship Council (FSC).

e plastica.

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).

Per ridurre drasticamente la produzione di rifiuti pericolosi, a partire da metà del 2016, la Capogruppo ha sottoscritto un contratto di manutenzione dell'hardware che delega al fornitore stesso la gestione delle attività manutentive e di smaltimento/recupero. Ciò permetterà di abbattere le quantità di rifiuti speciali pericolosi da apparecchiature elettroniche fino ad annullarli.

Dal 2016 gli acquisti di materiale elettronico da parte della Capogruppo escludono quei prodotti che daranno poi origine a rifiuti pericolosi.

La quantità di rifiuti prodotti è pari a 1.707 t, di cui mandati al recupero il 55%.

### 8.1.3 Consumi risorse idriche

Per quel che riguarda la maggior parte delle aziende del Gruppo il consumo di risorse idriche non risulta essere un tema materiale in quanto l'acqua è utilizzata solo per i servizi sanitari.

Invece per quel che riguarda Modena Terminal, azienda di logistica, il consumo delle risorse idriche nel tempo è stato ottimizzato.

Infatti sono state avviate al recupero tutte le acque utilizzate per lo sbrinamento degli impianti di produzione del freddo, che inizialmente invece venivano scaricate in pubblica fognatura. Attualmente tutte le acque non recuperate sono esclusivamente quelle usate per il raffreddamento degli impianti che vengono disperse per evaporazione. La vasca di raccolta di tutte le acque (raffreddamento e sbrinamento) di 40 metri cubi, ha anche la funzione di supporto per l'anello idranti in caso di incendio. In data 23/06/2017 è stata rilasciata a Modena Terminal, dal Dirigente Responsabile della Struttura Autorizzazioni e Concessioni ARPAE di Modena, l'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) per i seguenti titoli ambientali: Autorizzazione allo scarico di acque reflue e nulla osta in materia di inquinamento acustico. L'autorizzazione ha durata pari a 15 anni.

Il dato del consumo idrico è stato fornito solo per il 2017 a causa della bassa qualità del dato rilevato nel 2016.

#### Consumo di risorse idriche per fonte

	2017
Acqua di falda	18.252 m <sup>3</sup>
Fornitura d'acqua municipale o altre infrastrutture	9.189 m <sup>3</sup>
Fonte non specificata	354.181 m <sup>3</sup>
<b>TOTALE</b>	<b>381.623 m<sup>3</sup></b>

## 8.1.4 Consumo di energia

### La flotta

La razionalizzazione e l'ammmodernamento 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.

Ad oggi il parco veicoli è composto da 212 auto ad uso condiviso e 223 auto ad uso promiscuo.

### Consumo parco macchine aziendale (Gj)

		31.12.2016	31.12.2017
<b>Uso aziendale</b>	Gasolio <sup>41</sup>	16.080	6.420
	Benzina <sup>42</sup>	2.001	1.398
	GPL <sup>43</sup>	600	145
	Metano <sup>44</sup>	917	413
<b>Uso promiscuo</b>	Gasolio	12.026	24.565
	Benzina	629	203
	GPL	34	0
	Metano	77	0



<sup>41</sup>Il fattore di conversione applicato è stato ricavato dal D. Lgs. 28 del 3/3/2011.

<sup>42</sup> Il fattore di conversione ricavato da Italian greenhouse Gas Inventory 1990-2013. Il totale della benzina è dato dalla somma dei consumi del parco macchine a benzina più il 70% del parco macchine bifuel a metano e bifuel a gpl.

<sup>43</sup> Il fattore di conversione ricavato da Italian greenhouse Gas Inventory 1990-2013.

<sup>44</sup> Il fattore di conversione ripreso dal sito enea con l'equivalente energetico di alcuni prodotti combustibili (TABELLA A, Circolare Ministeriale n. 219/F del 2 marzo 1992) <http://www.enea.it/it/comunicare-la-ricerca/le-parole-dellenergia/unita-di-misura/contenuto-di-energiaeffettivo-ed-equivalenze-nominali>.

## Consumo di energia elettrica e termica

Il consumo di energia complessivo (elettrico e termico) del Gruppo BPER relativo al 2017 è pari a 406.048 GJ di cui il 52,8% proveniente da energie rinnovabili. Per quel che riguarda il consumo di energia elettrica la % di rinnovabili si attesta al 83%.

### Energia elettrica rinnovabile



## Consumo di energia

GJ	2016	2017
Riscaldamento	85.084	109.651
di cui gas naturale	79.742	106.932
di cui gasolio	4.565	2.137
di cui aria propanata	778	582
Energia elettrica acquistata	225.196	256.145
di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	218.126	212.950
<b>Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili</b>	<b>1.868</b>	<b>1.866</b>
Energia elettrica rinnovabile prodotta e venduta/ceduta in rete	242	363
Teleriscaldamento	3.519	5.605
di cui non rinnovabile	3.519	5.605
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	32.364	33.144
Totale consumi di energia	347.789	406.048
<b>% Rinnovabili sul totale</b>	<b>63%</b>	<b>52,8%</b>

## 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
Totale energia consumata	GJ	347.789	406.048
Totale metri quadrati <sup>45</sup>	m2	703.782	712.082
Intensità per dipendente <sup>46</sup>	GJ/uomo	29,6	34,7
Intensità energetica per m2	GJ/m2	0,49	0,57

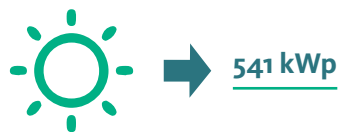
<sup>45</sup> m<sup>2</sup> lordi complessivi degli immobili del Gruppo BPER.

<sup>46</sup> Calcolato sul numero di dipendenti al 31 dicembre 2016 pari a 11.635 e al 31 dicembre 2017 pari a 11.686.

## Produzione energie rinnovabili

All'interno delle società del Gruppo, negli scorsi anni sono stati installati 9 impianti fotovoltaici:

**Impianti  
fotovoltaici**



## Impianti a energia rinnovabile al 31/12/2017

	Società	Potenza installata (kWp)	kWh prodotti
Fotovoltaico - Centro Servizi Ed. C <sup>47</sup>	BPER Banca	112	85.393
Fotovoltaico - Carpi Ag. 11	BPER Banca	10	4.955
Fotovoltaico - Asilo BPER Banca	BPER Banca	5	6.918
Fotovoltaico - Pianoro	BPER Banca	20	21.475
Fotovoltaico - Vignola	BPER Banca	10	10.972
Fotovoltaico - Modena Ag. 18	BPER Banca	6	6.500
Tipologia e indirizzo impianto - Impianto fotovoltaico - Via Principi di Piemonte 12	Cassa di Risparmio di Bra	20	13.000
Tipologia e indirizzo impianto - Impianto fotovoltaico - Via Sarti	Cassa di Risparmio di Bra	20	3.000
Impianto fotovoltaico	Modena Terminal	338	366.040
<b>TOTALE</b>	-	<b>541</b>	<b>518.253</b>

Le stime riportate in tabelle sono frutto di un calcolo proporzionale rispetto al centro servizi C in quanto gli impianti sono tutti nella stessa zona e presentano le medesime caratteristiche di irraggiamento e clima.

Nel 2017 la produzione di energia rinnovabile è stata pari a 518.253 kWh, mentre nel 2016 è stata di 173.037.

Lo scostamento è dato dal fatto che non è stato possibile risalire alla produzione 2016 di alcuni impianti.

## Impianti a energia rinnovabile al 31/12/2017

		unità di misura	31.12.2017
<b>Gruppo BPER</b>	numero di impianti	n.	9
	potenza installata	kWh	541
	kWh prodotti	kWh	173.037

<sup>47</sup> Per determinare i consumi del centro servizi C è stato applicato un coefficiente contatore pari a 25. Le letture effettuate al 31 dicembre a fine 2015 e a fine 2016 sono pari rispettivamente a: 10.087 e 14.843. Per differenza il consumo registrato nel 2016 è pari a 4.756 kWh.

## 8.1.5. Interventi di efficientamento energetico

La strategia energetica della Capogruppo, descritta all'interno del Progetto di Piano Industriale 2015/17 "Go Green and Digital", si pone l'obiettivo di aumentare il controllo e la gestione dei consumi energetici al fine di individuare interventi – di rapida implementazione e con ritorno dell'investimento stimato in 2/3 anni – che consentano di ottenere risparmi strutturali sui costi di gestione del patrimonio di BPER Banca.

Queste le azioni implementate:

1. effettuazione delle Diagnosi Energetiche, conforme alle richieste normative vigenti, delle sedi BPER individuate dai cluster e propedeutiche allo sviluppo del sistema di monitoraggio e controllo;
2. redazione di un Piano di Interventi volto alla razionalizzazione dei consumi energetici degli edifici oggetto di analisi. Questa attività ha permesso di individuare interventi altamente "esportabili" e con tempi di ritorno degli investimenti contenuti per tipologie simili come sistema edificio/impianti;
3. analisi dei consumi energetici elettrici delle filiali per individuare il cluster di applicazione del sistema Building Energy Management System (BEMS): sono state selezionate le filiali più energivore e contemporaneamente con i consumi più elevati;
4. implementazione sulle 70 filiali individuate al punto 3 di sistemi di Building Energy Management System (denominati anche BEMS o sistemi di telegestione e telecontrollo); tramite l'acquisizione dei dati ricavati dal sistema BEMS verranno effettuate le seguenti attività:
  - Monitoraggio dei consumi energetici per ciascuna filiale;
  - Normalizzazione, analisi ed elaborazione dei dati raccolti;
  - Creazione di indici di prestazione energetica e confronto con i dati storici;
  - Valutazione dei risparmi conseguiti in seguito all'implementazione del BEMS.

Nel corso del 2016 sono state completate 32 filiali, nel corso del 2017 sono state coinvolte le rimanenti.

Si è provveduto, inoltre, 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 practices applicative.

Nel 2017 questi interventi hanno portato a per BPER Banca un saving del 17,1% rispetto alla baseline di progetto.

Per quel che riguarda il Banco di Sardegna è importante sottolineare come il 2017 abbia visto la conclusione del progetto di riduzione dei consumi energetici Switch Off. 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 target iniziale di riduzione dei consumi elettrici del 10% è stato raggiunto e superato ed attualmente si attesta a circa il 20%. rispetto alla baseline di progetto

Il progetto Switch Off ha coinvolto tutte le dipendenze con consumo annuo  $\geq 30.000$  kWh.

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 2439,554 MWh, mentre nel 2017 li ha ridotti di 2.641,6 MWh

## 8.1.6. Emissioni prodotte

Al fine di monitorare ed identificare in modo oggettivo l'andamento delle performance di emissione, è stato calcolato l'indice scope 1, cioè la quantità di CO<sub>2</sub> relativa al consumo per il riscaldamento ed i carburanti, del Gruppo BPER. Lo scope 2, cioè la quantità di emissioni di CO<sub>2</sub> causate dall'utilizzo di energia elettrica non proveniente da fonti rinnovabili, è pari a 3.780 t di CO<sub>2</sub> nel 2017 e a 610,1 t di CO<sub>2</sub> nel 2016.

### Scope 1 2016

	t CO <sub>2</sub>	t CO <sub>2e</sub>	t CH <sub>4</sub>	t N <sub>2</sub> O
<b>Riscaldamento</b>				
gas naturale	3.953	3.976	0,173	0,069
gasolio	335,97	339,25	0,032	0,009
aria propanata	43,25	43,25	-	-
<b>Carburante flotta auto</b>				
gasolio	2.066,05	2.085,55	0,034	0,07
GPL	44,01	44,42	0,005	0,001
benzina	182,03	184,17	0,048	0,003
metano	53,19	53,51	0,002	0,001
<b>TOTALE</b>	<b>6.677,5</b>	<b>6.726,15</b>	<b>0,294</b>	<b>0,153</b>

### Scope 1 2017

	t CO <sub>2</sub>	t CO <sub>2e</sub>	t CH <sub>4</sub>	t N <sub>2</sub> O
<b>Riscaldamento</b>				
gas naturale	5.325	5.356	0,233	0,093
gasolio	157,26	158,74	0,015	0,004
aria propanata	32,39	32,39	-	-
<b>Carburante flotta auto</b>				
gasolio	2.277,71	2.299,83	0,033	0,08
GPL	10,48	10,51	0,001	0
benzina	110,79	112,05	0,026	0,002
metano	22,18	22,21	0,001	0
<b>TOTALE</b>	<b>7935,81</b>	<b>7991,73</b>	<b>0,309</b>	<b>0,179</b>





### Emissioni prodotte per la carta acquistata

	2016	2017
kg carta riciclata	961.849	1.084.167
kg carta non riciclata	350.216	77.750
<b>Emissioni t CO<sub>2</sub>e<sup>48</sup></b>	<b>1.312.065</b>	<b>837,9</b>

### Gas climalteranti

Nel calcolo del totale delle emissioni climalteranti non possiamo prescindere da valutazioni in merito all'utilizzo di gas ad effetto serra per il condizionamento degli uffici del Gruppo e, in particolar modo, per le celle frigorifere di Modena Terminal. Modena Terminal, infatti, gestisce magazzini e celle frigorifere che nel 2017 hanno impattato per il 60% sulle emissioni relative a gas refrigeranti. (900 kg su 1.492 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.

<sup>48</sup> UK GHG conversion factors 2016 e 2017.

## Emissioni da gas climalteranti

Tipologia di Gas	2016		2017	
	t	t CO2e	t	t CO2e
R-407C	0,588	897.314	0,212	322.720
R-410A	0,242	417.864	0,358	618.223
R-22	0,022	39.820	0,022	39.820
R-427A	0,28	598.640	0,72	1.539.360
R-507	0,24	792.000	0,18	594.000
R-422D	0,023	63.886	-	
R-404A	0,045	147.352	-	
R-407	0,023	40.710	-	
R-410	0,001	2.070	-	
<b>TOTALE</b>	<b>1,465</b>	<b>3.000</b>	<b>1,492</b>	<b>3.114</b>

### Intensità di emissione 2016

	t CO2e
Emissioni totali residue	8.609
Intensità di emissione per mq	0,012
Intensità di emissione per dipendente	0,74

### Intensità di emissione 2017

	t CO2e
Emissioni totali residue	12.942
Intensità di emissione per mq	0,02
Intensità di emissione per dipendente	1,11

## 8.1.7 Emissioni risparmiate

### Emissioni risparmiate 2016

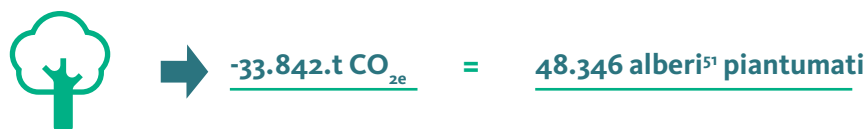
Modalità	Quantità	CO2e risparmiata
Energia rinnovabile utilizzata <sup>49</sup>	61.043.977 kWh	33.208 t
Energia risparmiata	2.439.554 kWh	768 t
Carta risparmiata	323 t	220,6 t
<b>TOTALE</b>		<b>34.196,6</b>
Patrimonio Etica azionario BPER + collocato	36.278.458 euro	171597,1 t

<sup>49</sup> Fonte del fattore di emissione: ISPRA 2017.

Modalità	Quantità	CO <sub>2e</sub> risparmiata
Energia rinnovabile utilizzata <sup>50</sup>	59.571.700 kWh	32.407 t
Energia risparmiata <sup>50</sup>	2.641.600 kWh	832 t
Carta risparmiata	883 t	603,1 t
<b>TOTALE</b>		<b>33.842 t</b>
Patrimonio Etica azionario BPER + collocato	46.263.008 euro	219.286,6 t

Nel 2017, 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 33.842 t di CO<sub>2e</sub>, che equivale a piantare 48.346 alberi. Quindi è come se avessimo piantumato una foresta di più di 48 ettari (circa 68 campi da calcio).

Riduzione  
emissioni  
di CO<sub>2e</sub>



## 8.2. 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 CO<sub>2</sub>. 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, inoltre, nella commercializzazione di prodotti detti low carbon e in prodotti orientati all'efficientamento energetico<sup>1</sup> 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. 6) che ad oggi non siamo in grado di rendicontare in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>.

Possiamo invece calcolare la CO<sub>2</sub> risparmiata attraverso l'acquisto e la collocazione da parte del Gruppo BPER dei fondi azionari di Etica Sgr<sup>52</sup> che, come evidenziato in precedenza, ha calcolato l'impronta di carbonio dei propri investimenti e ha decarbonizzato il proprio portafoglio ottenendo un risparmio di CO<sub>2e</sub>, per ogni 100 euro investiti, pari a 474 kg nel 2017 e 473 kg nel 2016.

Nel 2016 il Gruppo BPER ha veicolato il risparmio di 171.597 t di CO<sub>2e</sub> mentre nel 2017 si è evitata l'immissione in atmosfera di 219.287t di CO<sub>2e</sub>.

Considerando solo il 2017, sommando la stima di cui sopra al risparmio derivato dalle attività di efficientamento energetico, risulta che il Gruppo BPER ha evitato l'immissione in atmosfera di 253.129 t di CO<sub>2e</sub> che equivalgono a piantare 361.612 alberi. Quindi è come se avessimo piantato, in aggiunta a quelli sopra indicati, una foresta di più di 360 ettari.



<sup>50</sup> Fonte del fattore di emissione: ISPRA 2017.

<sup>51</sup> Fonte del fattore di emissione: Parchi per Kyoto.

<sup>52</sup> Per approfondimenti vedi cap. 6 "Sviluppo di un portafoglio etico e green".



## 9. Il rapporto con la comunità



Il Gruppo BPER, soprattutto attraverso le sue quattro Banche territoriali, promuove da sempre iniziative e progettualità ad alto ritorno sociale.

La ricerca di 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 le 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 liberalità, si limita l'attenzione alle erogazioni liberali profuse dagli Istituti Bancari a organizzazioni territoriali impegnate in diversi settori del sociale. Questo non spiega adeguatamente quanto viene 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.

In particolare le categorie contengono:

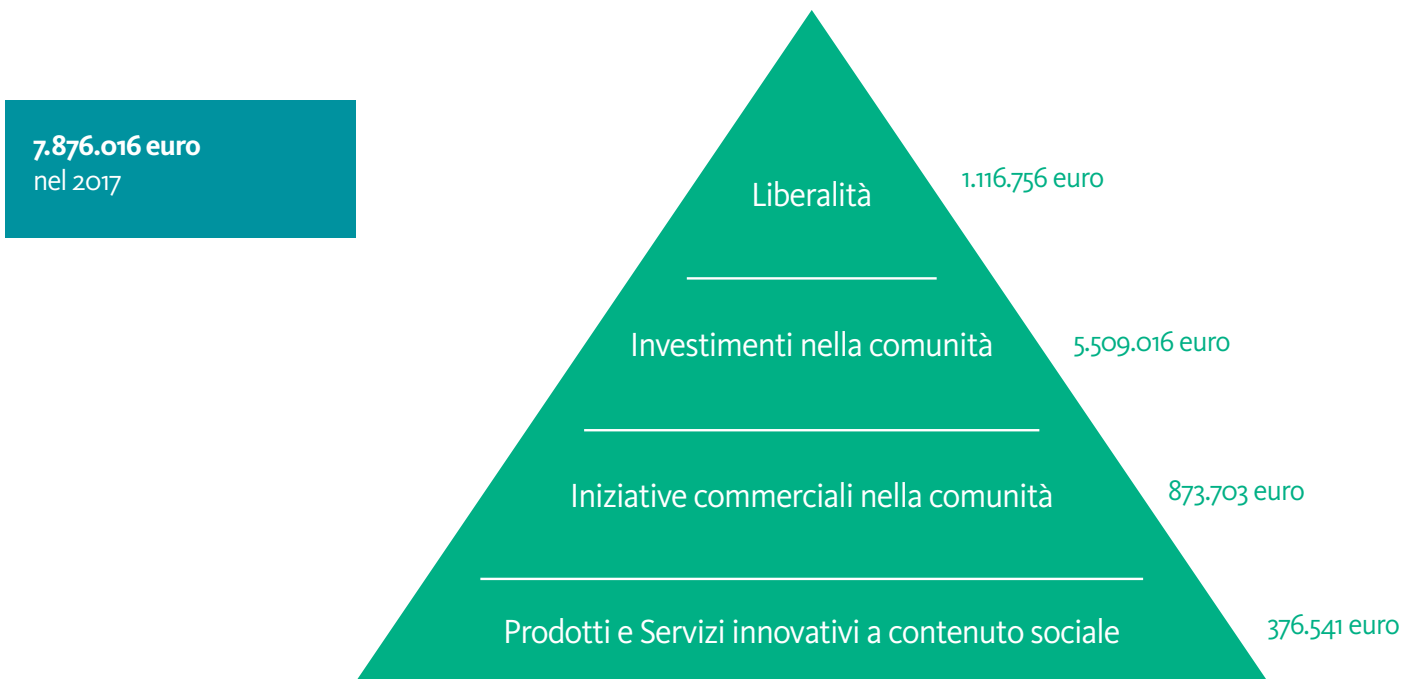
1. "Liberalità": tutte le donazioni erogate, contributi ad associazioni ed erogazioni liberali, donazioni, contributi per la solidarietà, e salute senza ritorni sul marchio;
2. "Investimenti nella comunità": le iniziative, di medio lungo termine, attivate per cause sociali ma che generano un ritorno di immagine per l'Istituto, investimenti nella comunità, eventi culturali e sportivi non professionistici con esposizione del marchio, interventi di solidarietà con esposizione del marchio, costi accessori ad interventi di solidarietà con esposizioni del marchio;
3. "Iniziativa commerciali nella comunità": le partnership stipulate con organizzazioni, no profit, volte anche alla promozione del marchio;
4. "Prodotti e servizi innovativi a contenuto sociale": le attività di business ad alta valenza socio-ambientale, costi e investimenti per progetti relativi a prodotti e servizi innovativi o con ricadute benefiche nei confronti della comunità, attività di ricerca e sviluppo per prodotti e servizi innovativi o con ricadute benefiche nei confronti della comunità.

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.

Riportiamo i dati complessivi relativi alle diverse categorie sopraindicate:

Rapporto con la comunità: rapporto speso

	2016	2017
Liberalità <sup>53</sup>	€ 1.350.766	€ 1.116.756
Investimenti nella comunità	€ 3.502.999	€ 5.509.016
Iniziative commerciali nella comunità	€ 1.065.659	€ 873.703
Prodotti e servizi innovativi	€ 985.005	€ 376.541
<b>TOTALE</b>	<b>€ 6.903.336</b>	<b>€ 7.876.016</b>



Ogni azienda può avere impatti positivi o negativi sulla comunità all'interno della quale opera. Fin qui ci siamo soffermati esclusivamente sugli impatti positivi determinati in modo proattivo dalle aziende del Gruppo. Possono però verificarsi alcune situazioni in cui si vengono a creare condizioni sfavorevoli a fronte di decisioni strategiche di Gruppo. Ad oggi si può affermare che non è stato recapitato al Gruppo BPER alcun reclamo relativo agli impatti sulla società.

<sup>53</sup> Sia per il 2016 che per il 2017 all'importo per le liberalità imputate a Conto economico si aggiungono le liberalità derivanti dal Fondo beneficenza e opere di pubblica utilità della Capogruppo.

## 9.1 Supporto economico alla comunità

### 9.1.1 Liberalità

All'interno del Codice Etico della Capogruppo si cita testualmente 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”.  
Dal Codice Etico della Capogruppo*

Tale affermazione, valida per tutte le aziende del Gruppo, trova la sua realizzazione nelle attività di supporto al territorio implementate.

Nel corso del 2016 e del 2017, la devoluzione di somme benefiche è stata svolta a favore di molteplici iniziative in campo scientifico, assistenziale e solidale.

Difficile elencare la totalità delle attività sostenute.

Le società del Gruppo identificano le attività da finanziare in base alle diverse esigenze manifestate nei territori dove operano, con riferimento a scuole, collegi, università, associazioni sportive, ospedali ed associazioni sanitarie, associazioni culturali, artistiche, turistiche, enti ecclesiastici e parrocchie, comuni ed enti locali e altro ancora.

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).

Di particolare rilievo sono state le elargizioni a favore dell'acquisto di strumenti diagnostici.

In dettaglio, nel corso del 2017, sono state effettuate erogazioni liberali per 1.013.443 euro complessivi, di cui per quel che riguarda BPER Banca 867.530 euro risultano imputate a Conto Economico, mentre 103.313 euro derivano dall'utilizzo del “Fondo Beneficenza e opere di pubblica utilità”.

### 9.1.2 Investimenti nella comunità

#### Cultura e letteratura

Da sempre il Gruppo BPER opera nella ferma convinzione che l'inclusione e la riduzione delle disuguaglianze sociali passano anche attraverso una diffusione di eventi culturali aperti alla cittadinanza e fruibili da tutti.

Accanto ad una politica di supporto a diversi teatri di livello nazionale, si affianca anche un'importante attività legata alla realizzazione di eventi artistici e musicali in tutti i territori in cui il Gruppo opera.

Da ricordare la partecipazione ad eventi organizzati da 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, compresi il Premio Strega Ragazze e Ragazzi e il Premio Strega Giovani, il Premio Estense a Ferrara, il Premio di poesia Laudomia Bonanni.

A questi si affianca ormai da anni la realizzazione di cicli di presentazioni di novità editoriali al 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.

BPER Banca è identificata come una “banca che sa leggere” e che si spende per sostenere una cultura partecipata in grado di arricchire i territori di riferimento dell’Istituto.

### “La Galleria. Collezione e Archivio Storico”

Il 2 Dicembre 2017, a Modena, sono state aperte le porte de “La Galleria. Collezione e Archivio Storico”, il nuovo progetto culturale di BPER Banca.

Sono stati circa 2.700 i visitatori registrati nel primo mese di apertura dedicato alla mostra “Uno scrigno per l’arte”. L’alto numero di ingressi è un successo per la proposta per l’arte che BPER Banca ha promosso con l’intento di valorizzare un patrimonio di grande rilievo a livello nazionale.

Lo spazio espositivo, ricavato all’interno della Sede di Direzione Generale della Capogruppo, ha trovato un riscontro positivo e favorevole da parte della città che ha accolto con entusiasmo un progetto dinamico che si propone di svelare nel tempo i tesori della Banca.

Dopo il primo mese di apertura continua al pubblico, la Galleria sarà visitabile ogni primo weekend del mese, compreso il venerdì, per continuare a dare la possibilità ai visitatori di godere liberamente e gratuitamente dei maggiori capolavori della collezione di dipinti antichi di BPER Banca: Cristoforo Canozzi da Lendinara, Guercino, Guido Reni e Lanfranco sono solo alcuni dei nomi principali esposti in Galleria, facenti parte di una corporate collection di grande importanza nel panorama nazionale. A fianco del corpus collezionistico modenese si affiancano altri importanti nuclei: abruzzese, napoletano e ferrarese.

Anche l’Archivio Storico notificato della Banca troverà una sua collocazione nelle sale del palazzo di Via Scudari a Modena, a testimonianza non solo della storia dell’Istituto, ma anche del territorio dove è stata fondata nel 1867.

Dal desiderio di continuare a promuovere e condividere con il pubblico questo patrimonio culturale è nata una vivace progettualità di eventi ed esposizioni che si estenderà durante l’anno, consolidando il rapporto che lega la Banca al territorio. Sempre possibili saranno le visite guidate per scuole, associazioni, privati ed enti turistici.





## Educazione finanziaria

A supporto dei clienti e delle loro famiglie e a sostegno di una società che il Gruppo BPER vuole sempre più inclusiva, continua l'impegno delle Banche del Gruppo nella realizzazione di interventi di Educazione Finanziaria sui territori di riferimento. Infatti, se da un lato maggiori competenze economico-finanziarie garantiscono un'adeguata protezione del consumatore, dall'altro permettono anche una maggiore libertà di scelta ed una consolidata consapevolezza nella gestione del risparmio, in una condivisione delle responsabilità con le istituzioni finanziarie stesse.



### Il progetto GRANDE!

La Capogruppo ha attivato per le scuole primarie, per gli anni scolastici 2016/17 e 2017/18, il progetto di edutainment (imparare divertendosi) "Grande!" che ha lo scopo di trasmettere ai bambini il valore del risparmio attraverso attività ludiche. In particolare, sono stati ideati due personaggi, testimonial del progetto, Billo e Perla, che attraverso storie e avventure aiutano i bambini nella costruzione di una cultura di "cittadinanza economica" in grado di sostenere lo sviluppo di valori di legalità e sostenibilità, di una corretta percezione del valore del denaro e delle proprie responsabilità all'interno della società. Tale progetto è supportato da un sito dedicato, da materiale didattico originale e da un concorso che ha coinvolto più di 1000 scuole ([grande.bper.it](http://grande.bper.it)).

Il sito, disponibile anche in lingua inglese, è stato premiato alla 21ª edizione dei "Webby Awards" tra le migliori iniziative web nella categoria "Responsabilità sociale".

Il sito e il testo della guida agli insegnanti sono suddivisi in più sezioni, ognuna dedicata a un argomento, corredata da video animati, approfondimenti e laboratori didattici da svolgere in classe.

Queste le aree tematiche trattate:

- Scambiare: giochiamo con la storia del denaro, dal baratto alle carte di credito;
- Realizzare: capiamo come le idee (i progetti, i sogni o la vision di un imprenditore) prendono corpo grazie al denaro;
- Proteggere: capiamo perché il risparmio ci garantisce un futuro più sereno;
- Scegliere: quali sono le regole che muovono il mercato? La domanda e l'offerta;
- Immaginare: costruiamo insieme scenari futuri;
- Fare: per scoprire cosa può fare ognuno di noi per un mondo migliore e più pulito.

A dicembre 2017 si è svolta la premiazione delle classi di scuola primaria vincitrici del concorso “Gioca con l’economia”. Nell’anno scolastico 2016/17 hanno partecipato all’iniziativa di formazione 1.000 scuole italiane; tra queste oltre 100 istituti hanno aderito al concorso “Gioca con l’economia” presentando progetti di valorizzazione del territorio per un totale di circa 25.000 alunni.

I bambini hanno gareggiato con elaborati di altissimo livello; i temi proposti sono stati numerosi con spunti dalla green economy, al sostegno all’ambiente e agli animali, fino alla solidarietà verso le fasce più deboli. In particolare si sono distinte 10 classi alle quali BPER Banca ha consegnato lavagne interattive multimediali, materiale didattico (tablet, pc, mappamondi, stampanti, ecc.) e libri per arricchire le biblioteche scolastiche. Per le scuole primarie è confermato l’impegno di BPER Banca anche per l’anno scolastico 2017/18, raddoppiando la possibilità di partecipare all’integrazione dell’offerta formativa da 1.000 a 2.000 scuole.

Al concorso per le scuole si è aggiunto anche quello per le famiglie con il Blog “Genitori Super!”. Il Blog raccoglie articoli e video pensati per chi vuole aiutare i propri figli a muovere i primi passi nel mondo dell’economia, per poi lasciarli crescere consapevoli e responsabili.

**BPER:**  
Banca



### Educazione finanziaria sui social e eventi in store

L’impegno di BPER Banca sul tema dell’educazione finanziaria si conferma anche attraverso i canali social. Per l’anno 2017, oltre alla rubrica Facebook BPER U, che prevede 4 post al mese dedicati alla spiegazione di contenuti finanziari da parte di dipendenti BPER Banca, sono stati creati 10 video tutorial per il canale YouTube che spiegano concetti di economia e di finanza in parole semplici. La rubrica è dedicata a tutti coloro che desiderano approfondire temi bancari ed è realizzata con la collaborazione dei dipendenti dell’azienda.

**BPER:**  
Banca



Nel 2017 è stato avviato un progetto innovativo con l’obiettivo di connotare gli spazi delle filiali come nuovi centri di aggregazione. Gli spazi sono stati ripensati proprio con l’intento di aprire la Banca anche a nuovi modi di vivere la relazione con i nostri clienti, con l’idea di trasformare la filiale in un luogo di incontro e confronto e affrontando anche temi che non siano strettamente bancari.

Gli incontri dal titolo “La cicala e la formica. Come la natura pianifica il futuro”, raccontano l’esigenza dell’uomo di proteggersi e pianificare attraverso la metafora del comportamento che gli animali e la natura mettono in campo per proteggersi dai rischi e pensare al loro futuro. I contenuti sono stati redatti ed esposti con la collaborazione di un entomologo esperto. Per permettere alle famiglie con bambini di partecipare pienamente agli incontri, sono stati organizzati dei laboratori didattici per i più piccoli.

### Teen! un progetto dedicato alla crescita dei ragazzi in età adolescenziale

BPER Banca dimostra il suo impegno verso le nuove generazioni con azioni concrete verso i ragazzi.

Teen! è un progetto dedicato al mondo del teenager che si sviluppa sul concetto di “valorizzazione del talento”, da far emergere e crescere attraverso il web. Il progetto si concretizza con il sito teenspace.it, una piattaforma digitale, che contiene due anime: una educational, per guidare i giovanissimi sull’uso consapevole di internet e sul loro approccio con i social media, e una creativa, con contenuti mirati a crescere e migliorare nelle 4 discipline artistiche Fotografia, Scrittura, Musica e Video. Queste aree sono esplorate attraverso contributi, consigli e testimonianze di esperti professionisti e giovani influencer, pronti a condividere le loro storie di successo. Ogni sezione è aggiornata con contenuti editoriali costruiti ad hoc, come tutorial, video-interviste, articoli, recensioni, news, infografiche, ma anche fumetti e meme.

In più, il progetto prevede l’ideazione e la creazione di contest rivolti ai ragazzi e dedicati alle aree artistiche definite. Ciascun contest premierà l’impegno dei ragazzi attraverso dei premi che valorizzeranno l’impegno dedicato alle loro passioni.

## FEDUF (Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio)

BPER Banca, Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Bra hanno aderito alla "Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio" (FEDUF), emanazione dell'ABI e recente evoluzione di quanto realizzato dal Consorzio PattiChiari.

FEDUF supporta gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado nella realizzazione di eventi con studenti per parlare di educazione alla "cittadinanza economica" e per sviluppare una maggiore consapevolezza del valore del denaro, del suo uso e dell'importanza del risparmio nell'ottica di una cittadinanza attiva e consapevole. Gli interventi approfondiscono temi di attualità quali la dematerializzazione del denaro, la sostenibilità dello sviluppo e la prevenzione del gioco d'azzardo patologico.

Negli incontri dei progetti di educazione finanziaria, date le sue finalità, non vengono pubblicizzati prodotti della Banca, né vengono chiesti i dati dei partecipanti per finalità commerciali.

Nell'anno scolastico 2015/16 si sono tenuti eventi di educazione finanziaria nelle città di Modena, Lanciano e L'Aquila. A Matera, invece, è stato realizzato un convegno nazionale dal titolo "Educazione finanziaria: la sfida da vincere per una crescita sostenibile", organizzato in collaborazione con Etica Sgr e con il patrocinio di Plus 24, de Il Sole 24 Ore. Nell'anno scolastico 2016/17, invece, si sono tenuti incontri a Milano, Cagliari, Sassari e Potenza.

## Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Bra

Il progetto "Il Banco di Sardegna per la scuola" finalizzato alla produzione della cultura d'impresa tra i giovani, è arrivato alla tredicesima edizione. Il concorso è riservato agli alunni delle ultime due classi dei Licei e degli Istituti Tecnici della Sardegna. Ai fini del progetto gli studenti, coordinati dai professori, devono realizzare progetti di ricerca e sviluppo imprenditoriali innovativi, con riferimento alla realtà economica e sociale della Sardegna.

Per ogni Istituto scolastico partecipante, il Banco di Sardegna ha individuato tra i suoi dipendenti un tutor che ha aiutato gli studenti nel valutare la fattibilità del loro progetto dal punto di vista finanziario; il montepremi dedicato è stato di € 50.000.

Le classi avevano l'obiettivo di realizzare un progetto d'impresa legato alle potenzialità del territorio, comprensivo di atto costitutivo, statuto, business plan, previsioni di spesa e sviluppo del marchio.

Ad aggiudicarsi il primo premio di € 25.000 è stato l'Istituto "Michelangelo Pira" di Siniscola, con il progetto Golden Citrus Pompia, che parte da un prodotto, la pompia, che cresce solo nel territorio siniscolese e ne propone l'utilizzo industriale per la realizzazione di prodotti tipici, come il liquore, ma anche di cosmetici e prodotti per la pulizia, con un'attività continua di ricerca e sviluppo dell'impresa. Alcuni dei prodotti descritti nel progetto sono stati poi effettivamente realizzati e presentati alla Commissione Centrale. A partire da quest'anno, le scuole premiate hanno potuto decidere di destinare una parte del premio all'avvio delle start-up vincitrici, che avranno anche la possibilità di accedere a un finanziamento a tasso agevolato da parte del Banco di Sardegna.

Ha partecipato alla realizzazione del progetto anche l'associazione Amici del Banco, con il supporto dell'Ufficio Scolastico Regionale, dell'Università di Sassari, di Confindustria Nord Sardegna e di Confapi.

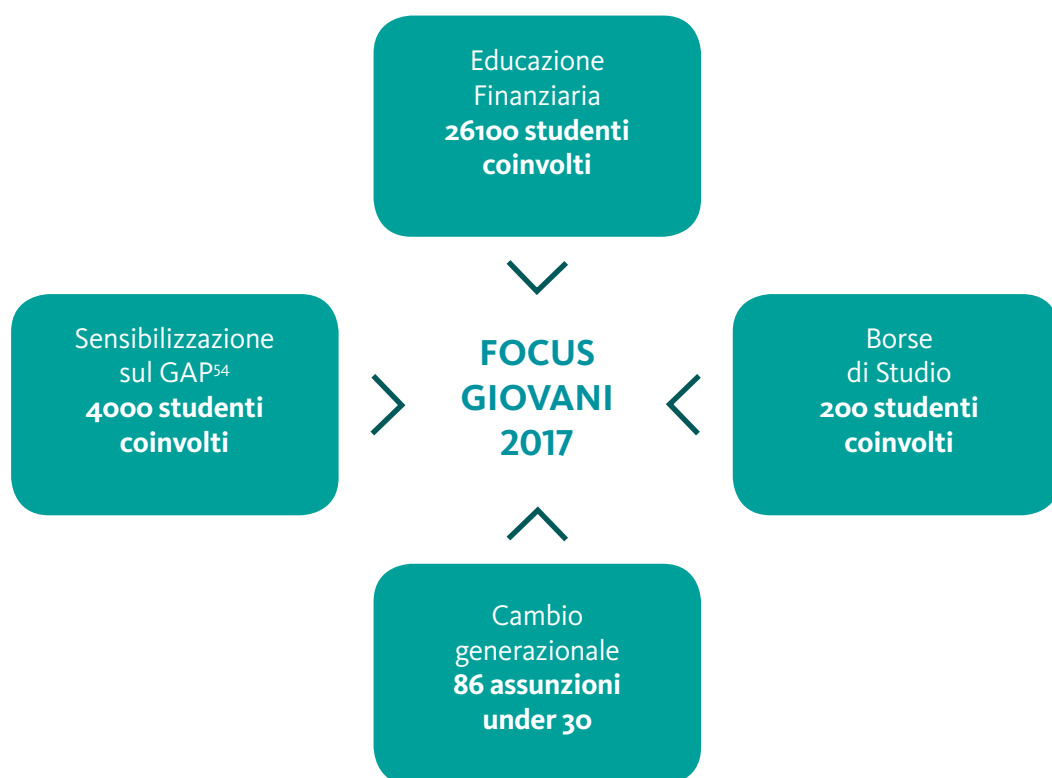
Anche Cassa di Risparmio di Bra ha una collaborazione più che consolidata con le scuole del territorio attraverso il progetto "Noi e il risparmio".

Per il sesto anno consecutivo, infatti, la Cassa di Risparmio di Bra e La Fondazione Cassa di Risparmio di Bra hanno proposto alle scuole attività di educazione finanziaria sfociate poi nell'evento di premiazione, in cui alcuni alunni di ogni classe hanno esposto un particolare aspetto del risparmio che durante l'anno scolastico hanno studiato e approfondito con i loro insegnanti: si è parlato di risparmio a tutto tondo, da quello economico, a quello energetico e di materie prime.

Ogni classe ha scelto un aspetto dell'economia, l'ha studiato e approfondito, proponendo con la freschezza del punto di vista dei bambini, nuove idee per un'economia pulita,

giusta e solidale, capace di soddisfare i bisogni evitando sprechi, inquinamento, emarginazione.

### Focus giovani



### Altri progetti

- Push to Open: progetto di orientamento universitario che ha coinvolto 50 studenti (verrà calcolato lo SROI del progetto, cioè il Ritorno Sociale sull'Investimento);
- Sponsorizzazione di centinaia di associazioni sportive che operano con i giovani;
- Progetto «Cronisti in classe» (225 studenti);
- Concorso fotografico per ragazzi (250 partecipanti).

### Educazione finanziaria per adulti

Per il 2018 BPER Banca sta progettando e sperimentando progetti educativi e formativi per supportare la crescita delle competenze economico-finanziarie anche per gli adulti, attraverso incontri per specifiche categorie, come migranti, associazioni o pensionati. A supporto di tale attività si è dunque avviato un momento preliminare di ascolto, che ha coinvolto circa mille clienti, al fine di identificare gli argomenti più interessanti da affrontare nel corso degli eventi di educazione finanziaria e le modalità più efficaci di erogazione. I risultati raccolti hanno supportato la progettazione di iniziative per adulti.

Anche all'interno di BPER PerVOI, il magazine trimestrale nato per i soci della Banca (stampato in circa 90.000 copie) si è avviato un percorso informativo su temi di Educazione Finanziaria. Il magazine, infatti, contiene un Glossario di Educazione Finanziaria che spiega il corretto utilizzo di diversi servizi/prodotti erogati. BPER PerVOI è stato redatto anche nel corso del 2017 e mandato a tutti gli ex soci, oggi azionisti della Capogruppo..

<sup>54</sup> Gioco d'azzardo patologico.



## Gli Empori solidali: “Il Mantello” di Ferrara e “Portobello” di Modena

BPER Banca è tra i principali partner del progetto “Il Mantello” di Ferrara e “Portobello” di Modena: iniziative volte a sostenere concretamente le famiglie che si trovano in condizione di fragilità, anche a seguito dell’impoverimento provocato dalla recente crisi economica. Si tratta di una forma di sostegno al reddito per un periodo che va dai 6 ai 18 mesi, attraverso la distribuzione di beni di prima necessità mediante la costituzione di un “market” che consente ai beneficiari di scegliere i prodotti più adeguati al soddisfacimento del proprio fabbisogno nutrizionale.

All’interno di entrambi i progetti si promuovono, inoltre, servizi di accompagnamento alla persona, atti a valorizzare e rinforzare l’empowerment dei beneficiari.

### Altre iniziative in ambito sociale e territoriale

A tali iniziative si affiancano diversi interventi a favore di associazioni attive sulle fasce deboli della popolazione che operano in ambito sociale e per lo sviluppo del territorio. La Società consortile del Gruppo, BPER Services, in collaborazione con la Cooperativa Sociale Pomposiana che, fra varie attività, agevola l’inserimento nel mondo del lavoro di ragazzi autistici, ha adibito (inizialmente con il supporto di tutor) due ragazzi della stessa Cooperativa a mansioni di scansione di documenti all’interno del Servizio Middle Office della Direzione Service Desk, lavoro particolarmente gradito in quanto semplice e ripetitivo.

Tali iniziative sono svincolate dalla necessità di assunzione di quote d’obbligo previste dalla normativa per le categorie protette, in quanto il Gruppo ha già una adeguata copertura in questo senso.

Il supporto a fiere, eventi folcloristici, feste patronali nati per valorizzare prodotti tipici locali e le bellezze dei territori di presenza rappresenta un modo con cui il Gruppo dimostra la propria vicinanza al territorio. Citiamo tra tanti “Cheese”, l’evento realizzato in collaborazione con Slow Food a Bra, Autunno in Barbagia e il supporto al quartiere fieristico Modena Fiere.

### 9.1.3. Iniziative commerciali nella comunità e prodotti e servizi innovativi a contenuto sociale e ambientale

In questo settore della piramide sono inserite sia le spese di comunicazione, relative ai progetti/prodotti con rilevanti ricadute a livello ambientale e sociale, che gli interventi di efficientamento energetico (vedi Cap.8) implementati dal Gruppo nel corso del 2016/17. 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.

Sono inserite in questa categoria anche le Borse di Studio erogate dalle società del Gruppo<sup>55</sup>.

Contiamo infatti quasi 200 Borse di Studio distribuite a livello nazionale a cui si affiancano stage, tirocini e supporti importanti alle Università dei territori serviti.

## 9.2. Responsabilità nei settori controversi

### 9.2.1. 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

<sup>55</sup> La Capogruppo ha inserito le Borse di studio nelle liberalità poiché sono gestite come tali dal punto di vista contabile.

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 la Banca 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 BPER 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).

### **9.2.2. 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 come: 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, invece, 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 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. La mostra, ad ingresso gratuito, è stata aperta dal 16 ottobre fino al 14 novembre 2017.



Il progetto, rivolto a ragazzi ed 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. Divulgatori scientifici hanno guidato i visitatori lungo un percorso sviluppato su tre ambienti: nel primo i visitatori hanno scoperto il mondo degli eventi praticamente impossibili e delle leggi della probabilità, nel secondo ambiente era allestito un vero e proprio casinò matematico con tanto di croupier, impersonati dai divulgatori scientifici, per il gioco della Roulette, del Black Jack, del Poker ma anche nei giochi pubblici d'azzardo come slot machine, Lotto, Superenalotto, Win For Life e Gratta e Vinci. È stato dimostrato che il bilancio dei giocatori è destinato a peggiorare a un ritmo che si può calcolare matematicamente, in modo semplice.

Nel terzo e ultimo ambiente si stimolava, grazie a un video, la riflessione e la discussione sulle conseguenze del gioco d'azzardo patologico poiché le ludopatie sono in grado, non solo di distruggere la singola persona, ma interi nuclei familiari: si è calcolato che, mediamente per ogni persona schiava del gioco ce ne sono altre sette - tra genitori, fratelli, figli, o amici - costrette a subirne le conseguenze.

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 da offrire alla città di Milano e soprattutto alle scuole secondarie.

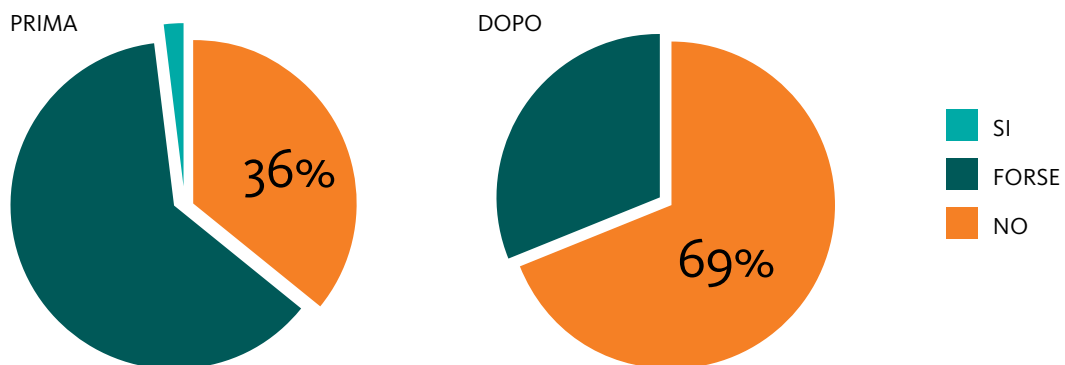
I risultati della mostra sono stati gratificanti: 5.909 visitatori, di cui 4.003 studenti di medie e superiori, in 247 visite guidate.

Tale mostra, inoltre, per il suo valore etico-sociale, ha ottenuto il Patrocinio del Comune di Milano e della Regione Lombardia e ha visto la collaborazione di FEDUF e della Cooperativa Pandora Onlus.

Il 10% circa degli studenti ha compilato un questionario prima e dopo la visita, dimostrando con le risposte di aver appreso una delle conoscenze più importanti sul gioco d'azzardo, ovvero che nel lungo periodo fortuna e abilità non contano nulla, come mostra l'estratto dei risultati dell'indagine condotta, riportato di seguito.

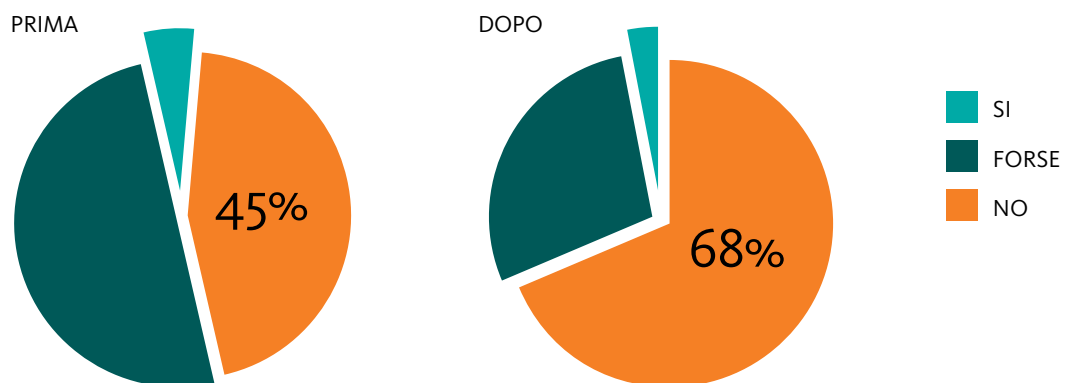
Domanda: Sei d'accordo con la seguente affermazione?

*"Col gioco d'azzardo è possibile guadagnare soldi giocando per tanto tempo".*



Domanda: Sei d'accordo con la seguente affermazione?






*"Ci sono giocatori di slot che, grazie alle abilità sviluppate con l'esperienza, sanno quando conviene giocare".*


















# Rendiconto obiettivi 2017 e individuazione obiettivi 2018-2020

(G): Obiettivi di Gruppo  
(B): Obiettivi di BPER Banca

Tema	%	Stato avanzamento lavori obiettivi 2017	Obiettivi 2017-2020	SDGs
<b>Governance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avanzamento lavori dei cantieri individuati nel Piano Industriale 2015-2017</li> <li>2. Avviare il percorso di definizione del nuovo Piano Industriale</li> <li>3. Aggiornare il Risk Appetite Framework con una declinazione delle società del Gruppo e attuare framework specifici per il rischio operativo e reputazionale</li> <li>4. Redigere il Bilancio di Sostenibilità di Gruppo</li> <li>5. Rendicontare le attività di sostenibilità secondo gli SDGs (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile)</li> <li>6. Aderire alla fondazione Global Compact Network Italia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redigere il Piano Industriale 2018-2020 (G)</li> <li>2. Aggiornare la regolamentazione interna relativa alla protezione dei dati personali (G)</li> <li>3. Aggiornare la regolamentazione interna relativa ai temi ambientali (G)</li> <li>4. Aggiornare la regolamentazione interna relativa ai temi dell'anticorruzione (G)</li> <li>5. Aggiornare il Risk Appetite framework (G)</li> <li>6. Attuare il framework di gestione del rischio operativo (G)</li> <li>7. Attuare il framework di gestione del rischio reputazionale (G)</li> <li>8. Aumentare gli indicatori rendicontati all'interno del Bilancio di Sostenibilità consolidato (G)</li> </ol>	
<b>Rapporti con la Comunità e Diritti Umani</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementare progetti strutturati di Educazione Finanziaria per i target 0-12 anni e adulti</li> <li>2. Rivedere le Linee Guida Armamenti</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aggiornare la regolamentazione interna relativa alle modalità di supporto alla Comunità (G)</li> <li>2. Avviare progetti di Crowdfunding a supporto di organizzazioni del Terzo Settore (B)</li> <li>3. Avviare collaborazioni con gli Enti Locali a supporto di attività di prevenzione al gioco d'azzardo patologico (B)</li> <li>4. Avviare un progetto di rendicontazione degli impatti sociali (G)</li> </ol>	   

<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Completare un modello di vendor rating (rating fornitore) (G)</li> <li>2. Effettuare un'analisi di fattibilità per la definizione di un rating etico/di sostenibilità in ottica di rating reputazionale (G)</li> </ul>		 
<b>Personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Effettuare un'analisi di clima aziendale</li> <li>2. Definire un piano di comunicazione interna relativo a tematiche di responsabilità Sociale</li> <li>3. Introdurre la sperimentazione di soluzioni e modalità innovative di lavoro che favoriscano la conciliazione tra vita privata e quella professionale</li> <li>4. Ampliare il Portale Welfare</li> <li>5. Organizzare eventi di carattere sociale e ambientale per i dipendenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rafforzare la comunicazione interna a supporto del miglioramento dell'engagement e del business(G)</li> <li>2. Avviare un progetto di valorizzazione del talento femminile (B)</li> <li>3. Organizzare iniziative di carattere sociale e ambientale per i dipendenti (G)</li> <li>4. Avviare progetti di Mobility Management e redigere il Piano Spostamento Casa Lavoro (PSCL) (G)</li> <li>5. Ampliare e strutturare maggiormente soluzioni e modalità innovative di lavoro che favoriscano la conciliazione tra vita privata e quella professionale (G)</li> <li>6. Rafforzare le attività di sviluppo delle competenze manageriali (G)</li> </ul>	   
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Potenziare e dare sistematicità alle attività di ascolto della clientela</li> <li>2. Implementare su tutta la rete distributiva processi, strumenti e modelli comportamentali orientati all'eccellenza nei servizi</li> <li>3. Rivedere il sistema di intercettazione, gestione e prevenzione dei disservizi</li> <li>4. Ampliare e migliorare la Value Proposition nei confronti di determinati target di clientela (es. teenager)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rafforzare la cultura della centralità del cliente (Customer Centricity), attraverso il potenziamento dei sistemi di ascolto e gestione della soddisfazione della clientela (G)</li> <li>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 (G)</li> <li>3. Analizzare e rinnovare la proposizione verso il segmento dei Piccoli Operatori Economici (B)</li> <li>4. Consolidare il percorso di rafforzamento dei servizi di banca diretta e a distanza, in direzione di una modello distributivo e relazionale omnicanale (G)</li> </ul>	  

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5. Potenziare i canali remoti per agevolare l'accesso ai servizi bancari</li> <li>● 6. Ampliare e migliorare la proposta di prodotti e servizi in ambito credito riservati alle famiglie e a alle piccole imprese</li> </ul>	<p>5. Valorizzare il posizionamento e la proposition verso il target dei minorenni, anche con l'attivazione di nuovi canali di comunicazione e ingaggio (B)</p> <p>6. Potenziare i servizi consulenziali (Global advisory) a supporto delle esigenze complesse della clientela Imprese e Privati (G)</p> <p>7. Introdurre sistemi di preaccettazione del credito per la clientela Privati e SmallBusiness (G)</p>	 
<b>Investitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1. Promuovere incontri con investitori</li> <li>● 2. Implementare nuove forme di comunicazione</li> </ul>	<p>1. Sviluppare la relazione con nuovi investitori (G)</p> <p>2. Migliorare la comunicazione via web (G)</p>	
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1. Completare le 70 filiali (BEMS) ed avviare il sistema di telecontrollo e monitoraggio Energetico</li> <li>● 2. Monitorare con cadenza quadrimestrale le diverse tipologie di rifiuti</li> <li>● 3. Acquistare 4 auto ibride</li> <li>● 4. Implementare interventi di efficientamento energetico presso sedi e filiali</li> <li>● 5. Potenziare le attività di rendicontazione degli impatti ambientali</li> </ul>	<p>1. Implementare il sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) su altre 115 filiali (B)</p> <p>2. Implementare o integrare il sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) sulle 13 sedi direzionali (B)</p> <p>3. Efficientare i Data Centre (B)</p> <p>4. Implementare interventi di efficientamento energetico presso sedi e filiali (B)</p> <p>5. Spegnerne ore non utilizzo di personal computer, stampanti, ecc tramite applicazione dedicata (B)</p> <p>6. Avviare attività per ridurre l'utilizzo di carta (B)</p>	 

# GRI Content Index

Codice indicatore	Descrizione indicatore	Pagina	Omissioni
	<b>STRATEGIA E ANALISI</b>		
G4-1	Dichiarazione della rilevanza della sostenibilità per l'Organizzazione nonché della strategia dell'organizzazione per gestire la sostenibilità	4	
G4-2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	33-35; 109-111	
	<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
G4-3	Nome dell'organizzazione	10	
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi	11-13	
G4-5	Sede principale	10	
G4-6	Paesi di operatività	17	
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	10-16	
G4-8	Mercati serviti	17; 57-59	
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	11-12; 52-53	
G4-10	Caratteristiche della forza lavoro	83-84; 103-107	
G4-11	Dipendenti interessati da accordi collettivi di contrattazione	Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva	
G4-12	Catena di fornitura dell'organizzazione	42-43	
G4-13	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione	6-7	
G4-14	Approccio precauzionale alla gestione dei rischi	33-42	
G4-15	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	25-27; 29; 38	
G4-16	Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni	126	
	<b>ASPETTI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRI</b>		
G4-17	Entità incluse nel report	6; 10-18	
G4-18	Principi per la definizione dei contenuti	6; 48-50	
G4-19	Aspetti materiali identificati nella definizione dei contenuti	49-50	
G4-20	Aspetti materiali interni all'organizzazione	49-50	
G4-21	Aspetti materiali esterni all'organizzazione	49-50	
G4-22	Modifiche di informazioni inserite in report precedenti	6	
G4-23	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto al precedente report	6; 49-50	
	<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>		
G4-24	Lista dei gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione	45-46	
G4-25	Identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	45-46	
G4-26	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	45-46	
G4-27	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	46	
	<b>PROFILO DEL RAPPORTO</b>		
G4-28	Periodo di rendicontazione	6	
G4-29	Data di pubblicazione del precedente report	6	
G4-30	Periodicità della rendicontazione	6	
G4-31	Contatti per informazioni sul report	8	
G4-32	Indice dei contenuti GRI	140	
G4-33	Attestazione esterna	144	
	<b>GOVERNANCE</b>		
G4-34	Struttura di governo	30-33	
G4-36	Posizioni con responsabilità per le tematiche economiche, ambientali e sociali	32-33	
G4-46	Efficacia dei processi di gestione del rischio	32-35	
G4-51	Politiche di remunerazione	90-94	
	<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>		
G4-56	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	28	
G4-57	Meccanismi interni ed esterni per chiedere supporto riguardo a comportamenti non etici o illegali e su questioni relative all'integrità dell'organizzazione	39-41; 56-57	
G4-58	Meccanismi interni ed esterni per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica, alle leggi e all'integrità dell'organizzazione	39-41; 56-57	

	<b>CATEGORIA: ECONOMICA</b>		
	<b>ASPETTO MATERIALE: PERFORMANCE ECONOMICA</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti economici	55	
G4-EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	52	
G4-EC3	Piani pensionistici e altri piani di benefit predefiniti	96	
	<b>ASPETTO MATERIALE: PRESENZA DI MERCATO</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti economici	91	
G4-EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale, per genere	90	
	<b>ASPETTO MATERIALE: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti economici	42-43	
G4-EC9	Percentuale di spesa allocata a fornitori locali nelle sedi operative significative	43	
	<b>CATEGORIA: AMBIENTALE</b>		
	<b>ASPETTO MATERIALE: MATERIALI</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti ambientali	112	
G4-EN1	Materiali utilizzati per peso o volume	112-113	
G4-EN2	Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato	113	
	<b>ASPETTO MATERIALE: ENERGIA</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti ambientali	116	
G4-EN3	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	116-117	
G4-EN5	Intensità energetica	117	
G4-EN6	Riduzione dei consumi di energia	119-120	
	<b>INFORMATIVA AGGIUNTIVA: ACQUA</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti ambientali	115	
G4-EN8	Consumi idrici per fonte	115	
	<b>ASPETTO MATERIALE: EMISSIONI</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti ambientali	120	
G4-EN15	Emissioni dirette di gas a effetto serra (GHG) (Scope 1)	121	
G4-EN16	Emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) (Scope 2)	120	
G4-EN18	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	122	
G4-EN19	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	123	
	<b>ASPETTO MATERIALE: COMPLIANCE AMBIENTALE</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti ambientali	111	
G4-EN29	Valore delle multe e numero delle sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	111	
	<b>ASPETTO MATERIALE: GESTIONE DEI RECLAMI SU TEMATICHE AMBIENTALI</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti ambientali	111	
G4-EN34	Reclami sugli impatti ambientali depositati, analizzati e risolti	111	
	<b>CATEGORIA: SOCIALE</b>		
	<b>ASPETTO MATERIALE: OCCUPAZIONE</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alle pratiche di lavoro e alle condizioni di lavoro adeguate	82-90	
G4-LA1	Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per fascia di età, genere e regione	84; 105	
G4-LA2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	83	
G4-LA3	Tassi di rientro e mantenimento del lavoro dopo il congedo parentale, per genere	106	
	<b>ASPETTO MATERIALE: RELAZIONI CON LE PARTI SOCIALI</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alle pratiche di lavoro e alle condizioni di lavoro adeguate	102	
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi, anche se specificati negli accordi collettivi	85	
	<b>ASPETTO MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alle pratiche di lavoro e alle condizioni di lavoro adeguate	98	
G4-LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi	100	
	<b>ASPETTO MATERIALE: FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alle pratiche di lavoro e alle condizioni di lavoro adeguate	86	
G4-LA9	Ore medie di formazione per dipendente, per genere e per categoria	87	
G4-LA10	Programmi per lo sviluppo delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle carriere	86-88	

G4-LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, per genere	89	
	<b>ASPETTO MATERIALE: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alle pratiche di lavoro e alle condizioni di lavoro adeguate	30	
G4-LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione del personale per indicatori di diversità	31-32	
	<b>ASPETTO MATERIALE: PARI REMUNERAZIONE PER UOMINI E DONNE</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alle pratiche di lavoro e alle condizioni di lavoro adeguate	95-96	
G4-LA13	Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini, per categoria	95	
	<b>ASPETTO MATERIALE: GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVI A PRATICHE DI LAVORO</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alle pratiche di lavoro	101-102	
G4-LA16	Reclami sulle condizioni di lavoro depositati, analizzati e risolti	101	
	<b>INFORMATIVA AGGIUNTIVA: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi ai diritti umani	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
G4-HR4	Operations e fornitori per i quali il diritto di esercitare la libertà di associazione e la contrattazione collettiva potrebbe essere violato e misure intraprese	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	<b>INFORMATIVA AGGIUNTIVA: LAVORO MINORILE</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi ai diritti umani	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
G4-HR5	Attività o fornitori soggetti a rischio significativo di incidenti relativi al lavoro minorile	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	<b>INFORMATIVA AGGIUNTIVA: LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi ai diritti umani	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
G4-HR6	Attività o fornitori soggetti a rischio significativo di incidenti relativi al lavoro forzato	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	<b>CATEGORIA: SOCIETÀ</b>		
	<b>ASPETTO MATERIALE: COMUNITÀ LOCALI</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società	125-126	
G4-SO2	Operazioni con un impatto negativo potenziale o reale sulle comunità locali	126	
	<b>ASPETTO MATERIALE: ANTICORRUZIONE</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società	36-37	
G4-SO3	Operazioni valutate sulla base dei rischi connessi alla corruzione	36	
G4-SO5	Casi confermati di corruzione e azioni intraprese	37	
	<b>ASPETTO MATERIALE: POLITICHE PUBBLICHE</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società	101	
G4-SO6	Valore totale dei contributi a partiti politici	101	
	<b>ASPETTO MATERIALE: COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società	36-38	
G4-SO7	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche monopolistiche e relativi esiti	37	
	<b>ASPETTO MATERIALE: COMPLIANCE SOCIALE</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società	36-37; 41	
G4-SO8	Multe e sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti	41; 66	
	<b>ASPETTO MATERIALE: GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVI A IMPATTI SULLA SOCIETÀ</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società	126	
G4-SO11	Reclami sugli impatti sulla società depositati, analizzati e risolti	126	
	<b>DISCLOSURE SPECIFICHE PER IL SETTORE FINANZIARIO</b>		
	<b>PRODUCT PORTFOLIO</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione per gli aspetti generici	30-33; 55-57; 65-67; 69-70; 94-96; 125-126	
FS6	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione e settore di appartenenza	57-60	
FS7	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati per apportare un beneficio sociale	71	
FS8	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati per apportare un beneficio ambientale	72	
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone svantaggiate	70-71	
	<b>CATEGORIA: RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>		
	<b>ASPETTO MATERIALE: ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI</b>		

G4-DMA (ex FS15 e ex FS16)	Approccio di gestione agli aspetti relativi ai prodotti e servizi offerti	55-57; 69-71; 130-133	
G4-PR3	Tipologie di informazione di prodotto e servizio richieste dalla procedure 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 pedissequamente rispettate dal Gruppo BPER	
G4-PR4	Casi di non conformità a regolamenti in materia di informazioni ed etichettatura dei prodotti e servizi	65-66	
G4-PR5	Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei clienti	61-63	
	<b>ASPETTO MATERIALE: COMUNICAZIONE DI MARKETING</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società	65-66	
G4-PR6	Vendita di prodotti vietati o oggetto di contenzioso	66	
G4-PR7	Casi di non conformità ai regolamenti e ai codici sulla comunicazione commerciale, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione, per tipologia e risultati	65-67	
	<b>ASPETTO MATERIALE: PRIVACY DEL CLIENTE</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società	65-66	
G4-PR8	Reclami documentati su violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti	64	
	<b>ASPETTO MATERIALE: COMPLIANCE PRODOTTI E SERVIZI</b>		
G4-DMA	Approccio di gestione agli aspetti relativi alla società	65-67	
G4-PR9	Sanzioni per non compliance a leggi o regolamenti in merito all'uso di prodotti o servizi	67	

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10 DEL D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 DEL REGOLAMENTO CONSOB N. 20267

### 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, 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 2017 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 8 marzo 2018 (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 alle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines*" versione G4, inclusi i "*Financial Services Sector Disclosures*", definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "Linee Guida GRI G4"), da essi individuate 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.

### **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 alle Linee Guida GRI G4. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della 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 ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed 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.cons.p.a., Banco di Sardegna S.p.A., Banca di Sassari

S.p.A., Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A., Cassa di Risparmio di Bra S.p.A., Modena Terminal S.r.l. 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., BPER Services s.cons.p.a., Banco di Sardegna S.p.A., Banca di Sassari S.p.A., Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A., Cassa di Risparmio di Bra S.p.A., Modena Terminal S.r.l. 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 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e alle Linee Guida GRI G4.

### **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, 23 marzo 2018

## 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 **[www.gruppobper.it](http://www.gruppobper.it)**

**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](http://mediamo.net)

