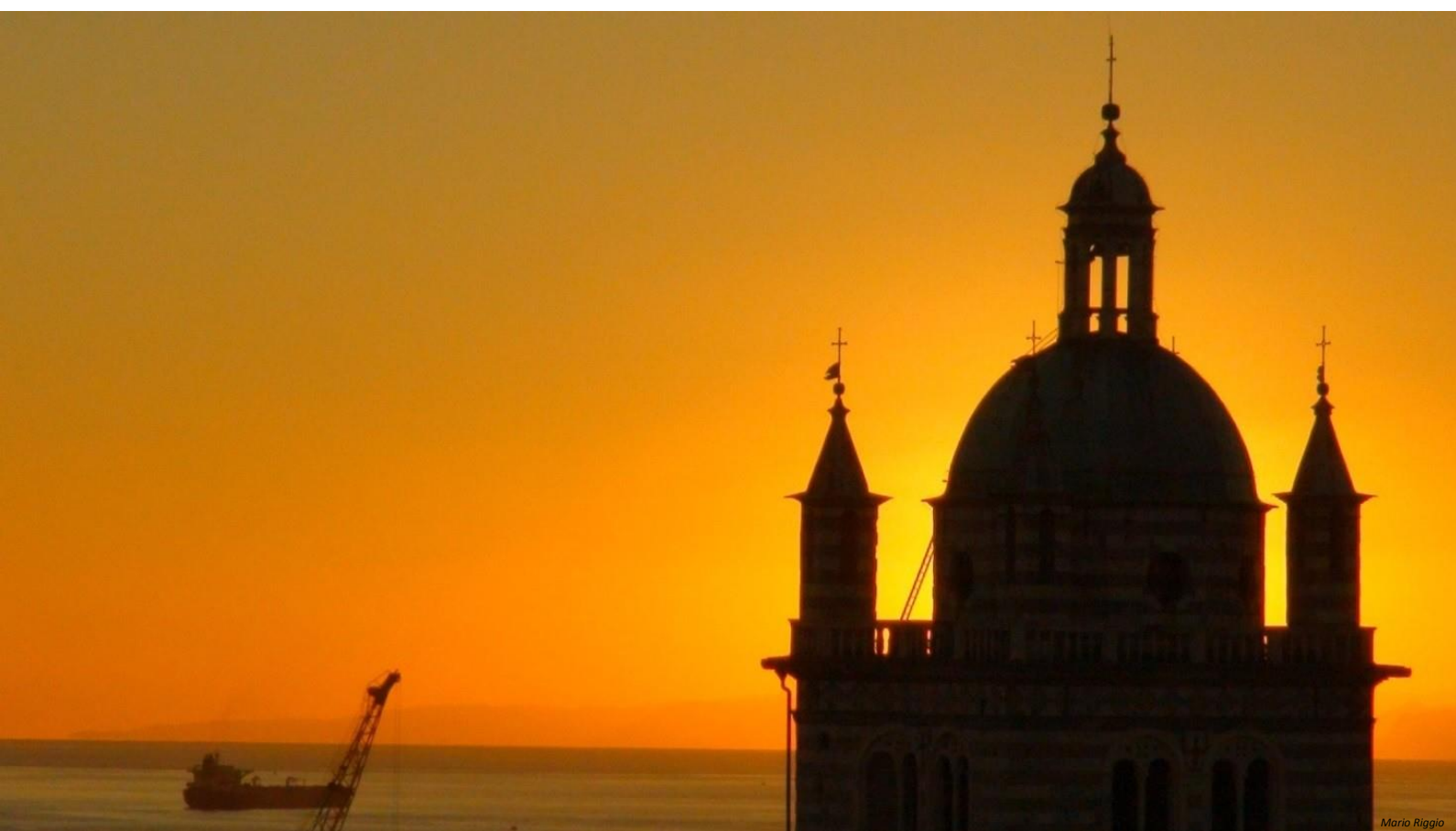




# DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA 2017 Gruppo Banca CARIGE

ex Decreto Legislativo 254/2016



*La Dichiarazione Non Finanziaria 2017 del Gruppo Banca Carige è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del 6 marzo 2018*

## Indice

Lettera agli stakeholder .....	5
<b>1- Scenario e strategie di sostenibilità .....</b>	<b>7</b>
Quadro di riferimento .....	7
Percorso strategico del Gruppo .....	9
Percorso di sostenibilità .....	12
Stakeholder del Gruppo .....	12
Analisi di materialità .....	13
Principi e policy .....	16
<b>2- Modello di business .....</b>	<b>20</b>
Struttura del Gruppo .....	20
Numeri del Gruppo .....	22
Presenza sul territorio .....	24
<b>3- Responsabilità nella governance .....</b>	<b>27</b>
Gli organi di governo .....	27
Sistema di controlli interni e di gestione dei rischi .....	31
Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione .....	32
Risk Management .....	36
<b>4- Responsabilità economica e finanziaria .....</b>	<b>40</b>
Equilibrio economico-finanziario e creazione di valore .....	40
Attività di Investor Relation .....	43
<b>5- Responsabilità nel business .....</b>	<b>44</b>
Etica e trasparenza nel business .....	44
Privacy dei clienti .....	46
Evoluzione del modello di servizio .....	48
Carige per le imprese e le famiglie .....	50
Prodotti e servizi offerti .....	51
Relazione con la rete distributiva .....	59
Qualità e soddisfazione del cliente .....	61
<b>6- Responsabilità verso il personale .....</b>	<b>65</b>
Composizione del personale .....	65
Relazioni industriali .....	66
Pari opportunità .....	67
Sistema retributivo .....	68
Identità aziendale e senso di appartenenza .....	69
Sviluppo del welfare .....	70
Formazione e competenze delle persone .....	70
Sistema di valutazione del personale .....	72
Salute e sicurezza .....	74
<b>7- Responsabilità verso la società .....</b>	<b>78</b>
Rispetto dei diritti umani .....	78

Impegno per la comunità.....	80
Inclusione ed educazione finanziaria.....	84
<b>8- Responsabilità verso l'ambiente.....</b>	<b>86</b>
Consumi di carta e di materiale da ufficio.....	86
Consumi energetici.....	87
Flotta aziendale.....	90
Emissioni.....	90
Gestione dei rifiuti.....	92
Gestione delle risorse idriche.....	92
<b>Nota metodologica.....</b>	<b>93</b>
<b>ALLEGATI.....</b>	<b>95</b>
Composizione del Consiglio di Amministrazione.....	95
Attività di intermediazione.....	97
Canali.....	102
Portafoglio clienti.....	103
Soddisfazione del cliente.....	105
Personale.....	106
Ambiente.....	118
<b>GRI CONTENT INDEX.....</b>	<b>120</b>
<b>Relazione della Società di Revisione Indipendente.....</b>	<b>125</b>

## Dichiarazione del Presidente

*Lettera agli Stakeholder*



*Nel corso del 2017 si è confermato un trend dell' economia mondiale in espansione e anche nell'area euro le prospettive di crescita sono ancora migliorate.*

*Anche per il nostro Paese si conferma l'uscita da una crisi profonda e prolungata, che ha avuto forti ripercussioni sulla struttura produttiva e sulle politiche pubbliche.*

*Il miglioramento, registrato in molti ambiti del contesto socio-economico, tuttavia, ha interessato in maniera non omogenea le diverse fasce della popolazione e tutti i territori. In questo contesto il ruolo che le banche possono svolgere è quello di contribuire a sostenere fattivamente la ripresa economica equilibrata, attraverso una sempre maggiore attenzione alle aziende, ai piccoli imprenditori e alle famiglie nella ricerca di concrete opportunità di crescita.*

*In un mondo in rapido cambiamento, Carige ha avviato una profonda revisione strategica che si è tradotta nel nuovo Piano Industriale "Carige Transformation Program 2017-2020" con il quale intende realizzare la vision di un ritorno di Banca Carige a "fare bene" la Banca Commerciale nel proprio core business (clienti, territori, prodotti), superando le negative eredità del passato.*

*La nuova visione strategica del Gruppo rivisita tutte le aree della Banca e punta a rafforzare la dotazione patrimoniale e ad aumentare la redditività, cogliendo alcune significative opportunità di rilancio grazie anche agli ampi margini di recupero di produttività e al suo forte radicamento territoriale.*

Questo orientamento è chiaro nelle priorità rappresentate nella Dichiarazione Non Finanziaria 2017 nella quale sono rappresentate le tematiche prioritarie del percorso strategico intrapreso dal Gruppo e sono nel contempo valorizzati i principi in materia di temi ambientali, sociali di tutela dei lavoratori, di rispetto dei diritti umani e di lotta contro la corruzione attiva e passiva, così come previsto dal Decreto 254 introdotto di recente e che la Banca condivide e sostiene nello sviluppo del proprio ruolo.

Tuttavia l'esercizio appena concluso è stato caratterizzato da persistenti difficoltà: è stato necessario perseverare nelle azioni rigorose di razionalizzazione che rappresentano, comunque, il presupposto necessario per il rilancio del Gruppo.

Ci rivolgiamo ancora a tutti i nostri stakeholder, azionisti, clienti, dipendenti e alla collettività in generale, per condividere e realizzare insieme gli obiettivi che ci siamo prefissati, ovvero consolidare i risultati positivi che cominciano a intravedersi e cogliere tutte le opportunità di miglioramento per accrescere il valore di Carige, nell'ambito di un contesto coerente di sviluppo economico e sociale nel pieno rispetto delle regole, e con la cura di minimizzare gli impatti che un'organizzazione economica può determinare sull'ambiente circostante.

Questo il nostro impegno.

**Giuseppe Tesaro**

Genova, 6 marzo 2018

# 1 Scenario e strategie di sostenibilità

## Quadro di riferimento

L'ultimo triennio è stato segnato da alcuni eventi che hanno caratterizzato il dibattito nazionale e internazionale sui temi della sostenibilità ambientale e sociale e sulla responsabilità dei soggetti economici nei confronti degli stessi:

- l'adozione dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile nel settembre 2015 da parte dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite: i 17 Sustainable Development Goals (SDGs – Obiettivi di sviluppo sostenibile) che compongono detta Agenda si riferiscono ai diversi ambiti dello sviluppo sociale, economico e ambientale nonché ai processi che li possono accompagnare e favorire;



Fonte: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

- l'Accordo di Parigi, siglato in occasione della COP21<sup>1</sup>, nel 2015, ha impegnato i Paesi sottoscrittori a mantenere il riscaldamento globale al di sotto dei 2°C, e possibilmente limitarlo a 1,5°C. Nel 2016 la COP22 di Marrakesh ha fissato per il 2018 l'entrata in vigore del regolamento per attuare l'Accordo di Parigi;
- la Direttiva Barnier EU 2014/95 sulla rendicontazione non finanziaria delle imprese, recepita nell'ordinamento italiano con l'approvazione del D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254<sup>2</sup> (di seguito il Decreto 254).

Secondo quanto stabilito dal decreto 254, a partire dai bilanci relativi agli esercizi avviati nel 2017 le società quotate, le banche e le assicurazioni di grandi dimensioni (che abbiano almeno 500 dipendenti e soddisfino determinati requisiti dimensionali) dovranno quindi redigere una

<sup>1</sup>La COP - Conferenza della parti - è l'organismo di governo della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, ovvero lo strumento attraverso la quale i paesi prendono decisioni e impegni. Quella di Parigi è la 21a Conferenza delle Parti dopo la prima di Berlino del 1995.

<sup>2</sup> Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni, in GU Serie Generale n.7 del 10.1.2017, entrato in vigore il 25.1.2017.

dichiarazione di carattere non finanziario (di seguito la Dichiarazione Non Finanziaria<sup>3</sup> e DNF), ovvero su aspetti ambientali, sociali, quelli attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

Attraverso la DNF il Legislatore intende armonizzare, sia pure con margini di flessibilità, la pubblicazione delle informazioni non finanziarie con l'obiettivo di renderle facilmente accessibili a investitori e consumatori.

Le banche italiane avevano avviato già da alcuni anni un percorso di progressivo approfondimento sui temi della Corporate Social Responsibility (di seguito CSR), riconosciuta come un elemento fondamentale all'interno del business di un'impresa che si pone in modo responsabile nei confronti dei propri stakeholder: i benefici generati dalle pratiche sostenibili, infatti, determinano il perdurare della vita aziendale e possono ripercuotersi nel medio-lungo periodo. Tale percorso è stato sviluppato molto spesso in ambito associativo. A partire dal 2001 l'ABI promuove specifiche iniziative volte a sviluppare il dibattito e la diffusione del tema della CSR e a facilitare l'integrazione anche degli aspetti di governance, ambientali e sociali, oltre che economici nel ciclo di management dell'attività bancaria, oltre alla loro rendicontazione<sup>4</sup>, iniziative sviluppate anche nell'ambito del "Gruppo di lavoro sostenibilità"<sup>5</sup>.

Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia (nel presente documento: Banca, Banca Carige, Società) in qualità di Ente di Interesse Pubblico<sup>6</sup>, dall'anno di rendicontazione 2017 sarà dunque tenuta a rendere pubbliche le informazioni di carattere non finanziario: dalle politiche adottate e i risultati ottenuti in materia ambientale e sociale, a quelle attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione. Come previsto dal Decreto 254, Banca Carige in qualità di Capogruppo del Gruppo Banca Carige (nel presente documento Gruppo, Gruppo Carige, Carige) renderà pubbliche le informazioni di carattere non finanziario a livello consolidato.

Il Decreto 254, regolando e valorizzando l'impegno che il Gruppo da tempo profonde in tema di responsabilità sociale, ha altresì sottolineato come la sostenibilità possa rappresentare una leva strategica grazie ad una gestione etica, responsabile e trasparente del proprio business.

Carige ha da tempo intrapreso la strada della CSR, maturando un'esigenza di chiarezza e inclusione verso i propri stakeholder.

È proprio per questo motivo che il processo di rendicontazione non finanziaria si è progressivamente evoluto. Dalla sua prima versione nel 2001, il Gruppo, a partire dal 2013, ha strutturato un percorso seguendo le Linee Guida del Global Reporting Initiative (GRI), il principale standard di rendicontazione sulle tematiche di sostenibilità, adottando dapprima la versione 3.1 per poi, a partire dal 2015, avvalersi della versione 4.0.

---

<sup>3</sup> Cfr. Art.1 della Delibera Consob n. 20267 "Adozione del Regolamento di attuazione del d.lgs. 30 dicembre 2016, n. 254, relativo alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario".

<sup>4</sup> Cfr. ABI Communication on engagement - Il supporto di ABI al Global Compact delle Nazioni Unite – Ottobre 2017.

<sup>5</sup> Al Gruppo di lavoro partecipa anche Banca Carige.

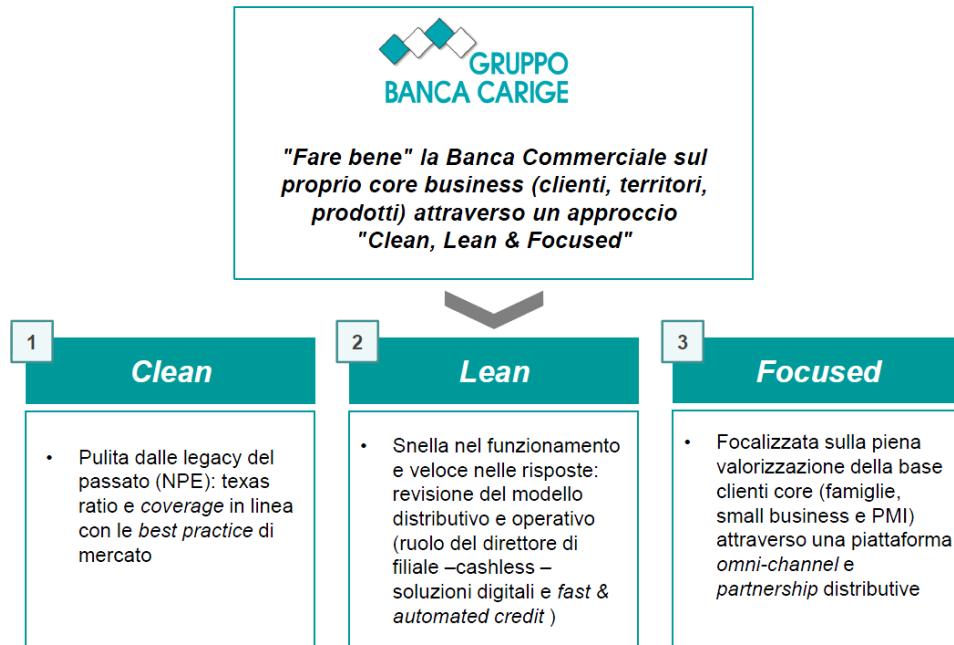
<sup>6</sup> Ai fini del D.Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254: "enti di interesse pubblico" gli enti indicati all'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39.



## Percorso strategico del Gruppo

Nel settembre 2017 è stato approvato il Piano Industriale 2017-2020 ("Carige Transformation Program 2017-2020") con il quale la Banca intende realizzare la vision di un ritorno a "fare bene" la Banca Commerciale nel proprio core business.

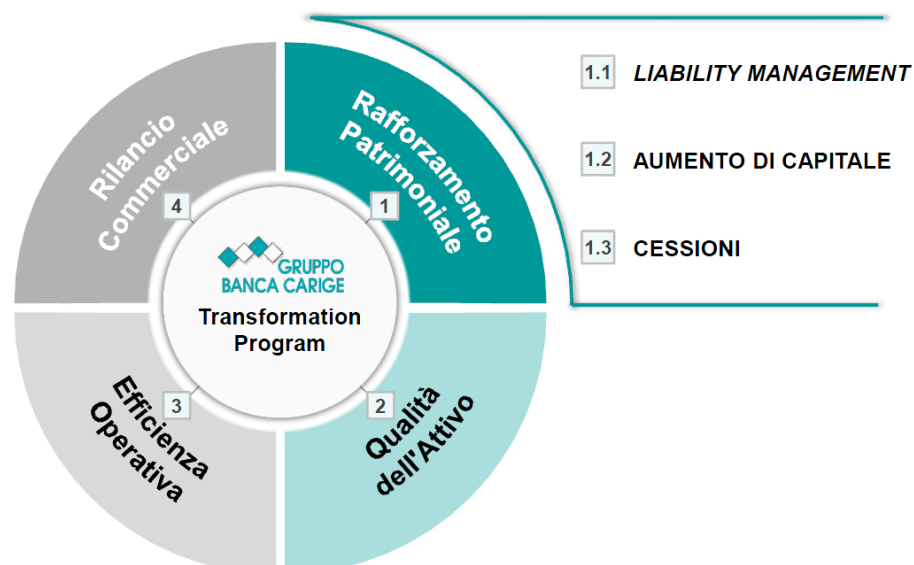
### 11 Visione e nuova strategia del Gruppo



La nuova visione strategica si fonda su quattro pilastri fondamentali:

### 5 Transformation Program

Abbiamo definito un Programma di Trasformazione basato su 4 pilastri, che necessita del supporto di tutti i suoi attuali stakeholders (obbligazionisti, azionisti, ...) ...



- Il **primo pilastro**, ovvero il **rafforzamento della struttura patrimoniale** del Gruppo, ha permesso di ristabilire, già alla fine del 2017, coefficienti patrimoniali superiori agli attuali target previsti da BCE. Le manovre previste per realizzare l'obiettivo di tale pilastro, in parte già realizzate, sono l'aumento di capitale, conclusosi con successo lo scorso 22 dicembre per un importo complessivo pari a 544,4 milioni e le cessioni di alcuni asset<sup>7</sup>.
- Il **secondo pilastro** del Piano Industriale coincide con il **rafforzamento della qualità degli attivi**, che vedrà scendere lo stock complessivo del credito deteriorato ad un valore ampiamente inferiore rispetto ai target imposti dalla Banca Centrale Europea.

Le azioni combinate di rafforzamento patrimoniale e di miglioramento della qualità degli attivi consentiranno di giungere ad una **struttura finanziaria più equilibrata** con dei benefici sia dal lato del costo della raccolta, sia del funding mix, determinando un impatto positivo sui presidi di liquidità del Gruppo.

- Per quanto riguarda il **terzo pilastro - miglioramento dell'efficienza operativa** - il Piano Industriale garantirà un'ampia rivisitazione del modello operativo e gestionale del Gruppo in modo da colmare i gap di efficienza operativa rispetto al benchmark di mercato. Sono previsti diversi interventi di razionalizzazione e semplificazione delle strutture centrali e della Rete in modo da migliorare sia le spese di personale (mediante l'ottimizzazione dell'organico), sia le altre spese amministrative. L'obiettivo del miglioramento dell'efficienza, infine, verrà perseguito anche attraverso investimenti che saranno indirizzati allo sviluppo del nuovo modello di servizio/filiale, alla digitalizzazione dei processi e all'aggiornamento delle infrastrutture.
- Il **quarto pilastro** del Piano industriale ovvero il **rilancio commerciale**, punta sulla valorizzazione dei punti di forza del Gruppo Carige: **presidio del territorio** e **focalizzazione sulla piccola e media clientela** (*Retail, Small Business* e PMI). L'obiettivo perseguito nei prossimi anni di Piano sarà quello di colmare il gap di produttività tra la Banca ed il benchmark di mercato; per fare ciò sarà necessario crescere nel comparto della raccolta gestita, nel finanziamento allo *Small Business* e nella concessione dei mutui a privati. In tal senso, per consentire lo sviluppo della raccolta e degli impieghi, sarà centrale la figura del Direttore di Filiale come "Imprenditore sul Territorio", che avrà come obiettivo principale un rafforzamento della consulenza alle famiglie e allo *Small Business*.

## Principali impatti

Considerata la natura di banca retail e la struttura organizzativa del Gruppo Banca Carige, l'attività che questo sviluppa produce impatti positivi sul contesto di riferimento che derivano principalmente da:

- l'adozione di un modello organizzativo aziendale che pone attenzione alle tematiche

<sup>7</sup> In data 6 dicembre 2017 Banca Carige ha sottoscritto un accordo vincolante con Chenavari Investment Managers, per la cessione di una partecipazione dell'80,1% della società di credito al consumo di Creditis Servizi Finanziari S.p.A. ("Creditis"), nonché un accordo distributivo e altri contratti ancillari alla transazione.

ambientali, promuovendo politiche interne atte al pieno rispetto delle disposizioni normative e perseguendo strategie incentrate all'efficienza energetica, sia attraverso la promozione della consapevolezza sul tema del risparmio delle risorse all'interno della Banca, sia attraverso interventi tecnici sulle proprie sedi valutando e ricercando le soluzioni più efficaci in funzione del contesto;

- il supporto al sistema produttivo e alle comunità di riferimento, con particolare attenzione alle piccole e medie imprese e alle famiglie anche nelle fasi cicliche più critiche;
- il sostegno all'equilibrio occupazionale e sociale, attraverso una politica del personale, che coinvolge oltre 4.600 dipendenti, coerentemente all'evoluzione delle condizioni del mercato e delle tecnologie, con una costante attenzione alla salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'attenzione al rispetto dei diritti umani nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta, evitando ogni forma di discriminazione;
- l'adozione di soluzioni organizzative in materia di sistema dei controlli interni sia per gestire il rischio di non conformità alle norme relativamente alle attività svolte dalle singole componenti del Gruppo sia, e soprattutto, per prevenire la commissione dei reati da cui possa derivare la responsabilità amministrativa ai sensi del D.lgs. 231/2001.

Inoltre, si evidenzia che Il Gruppo Banca si è dotato di un sistema interno di controllo atto a garantire una crescita equilibrata del business nell'ambito di un contesto di rischio controllato e che la profittabilità della Banca viene perseguita grazie ad una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza.

Pertanto, sulla base di una scenario di contesto realistico, coerentemente alle ipotesi di sviluppo previste nel Piano industriale 2017-2020 del Gruppo, Carige ritiene che gli impatti, diretti ed indiretti, in termini di rischio derivante dalle proprie attività di impresa nell'ambito de quadro socio-economico e ambientale di riferimento sia da considerarsi modesti.

## Percorso di sostenibilità

In occasione della predisposizione del Bilancio sociale 2016 era stato avviato un percorso di aggiornamento della mappatura degli stakeholder del Gruppo e dell'analisi di materialità del Gruppo Banca Carige finalizzato a identificare da una parte, le categorie di stakeholder significativi e, dall'altra, le tematiche ritenute più rilevanti per l'organizzazione. Tale processo è stato sviluppato in coerenza ai criteri previsti dallo standard di rendicontazione adottato, GRI – G4 adottato già dal 2013, tenuto conto che la determinazione della materialità dell'informazione non può essere definito genericamente, ma deve essere declinato alla luce dei principi previsti dallo standard di rendicontazione che l'Azienda ha deciso di adottare.

Pertanto è stata attribuita costante attenzione ai profili specificamente previsti dal Decreto 254, ovvero “i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa”.

In particolare, tutte le analisi sono state realizzate ponendo attenzione alle relazioni ed eventuali impatti che si determinano, in un orizzonte temporale di breve, ma anche di più lungo periodo, tra gestione aziendale e contesto di riferimento con particolare attenzione ai temi:

- sviluppo dei presidi organizzativi volti ad assicurare il contenimento del rischio, la protezione dalle perdite, la prevenzione dal coinvolgimento - anche involontariamente - in attività illecite e la conformità delle operazioni alla normativa;
- riequilibrio patrimoniale ed economico finalizzato alla creazione di valore a vantaggio di tutti gli stakeholder;
- sviluppo di un modello di servizio efficiente e di un'offerta di prodotti coerente alle aspettative della clientela finalizzati a contribuire allo sviluppo economico delle famiglie, delle imprese e, in generale, della comunità di riferimento;
- gestione responsabile del personale attraverso iniziative di razionalizzazione ed efficientamento coerenti a principi di minimizzazione dei costi sociali;
- efficientamento della gestione delle risorse energetiche e dei consumi in generali con effetti positivi in termini di costi e di contribuzione alle iniziative di contrasto al cambiamento climatico.

Il percorso di mappatura degli stakeholder e dei temi materiali è stato successivamente valutato dai responsabili delle principali funzioni del Gruppo anche alla luce dell'evoluzione del quadro strategico di riferimento (“Carige Transformation Program 2017-2020”) e ritenuto coerente e quindi “validato” ai fini dell'avvio del processo di predisposizione della DNF 2017.

## Stakeholder del Gruppo

L'identificazione degli stakeholder è un passaggio di grande rilevanza per la definizione e la successiva valutazione delle attività legate ai temi della responsabilità economica, sociale e ambientale: definire quali sono i portatori di interesse in base al settore di riferimento e alla tipologia dell'organizzazione richiede un'analisi approfondita.

Il livello di priorità delle categorie di stakeholder viene definito in funzione della tipologia di relazione, ovvero del livello di “dipendenza” dell'azienda nei confronti di determinate categorie

(ad esempio il Regolatore, i Clienti, ecc.) o della necessità di gestione di criticità particolari, rilevanti per determinati stakeholder (ad esempio Azionisti, il Personale, ecc.).

Grazie a un'analisi di benchmark e al coinvolgimento del Top Management aziendale è stato possibile identificare le principali categorie di stakeholder del Gruppo, qui di seguito riportate.



Si segnala che, a partire dal 2016, Carige ha avviato un percorso volto a monitorare il "sentiment" di alcune categorie di stakeholder sulle tematiche materiali ai fini della sostenibilità, ma per il futuro si prevede l'avvio di un'attività di engagement più strutturata in grado di coinvolgere gradualmente le diverse categorie di stakeholder, dando priorità ai soggetti più rilevanti in base al contesto di riferimento.

## Analisi di materialità

Lo sviluppo dell'analisi di materialità è stato condotto attraverso un processo strutturato e articolato a sua volta in fasi che hanno previsto l'attività di identificazione, prioritizzazione<sup>8</sup> e validazione dei temi materiali, basandosi sul principio previsto dalla Commissione Europea<sup>9</sup> in relazione al quale "un'impresa valuta quali informazioni siano rilevanti sulla base della sua analisi della misura in cui tali informazioni siano importanti nella comprensione dell'andamento dell'impresa, dei suoi risultati, della sua situazione e dell'impatto della sua attività. Tale valutazione della rilevanza dovrebbe tener conto tanto di fattori interni quanto di quelli esterni".

Il percorso ha quindi previsto un'attività di identificazione delle tematiche rilevanti basato sull'analisi di documentazione interna Carige, sull'analisi di benchmark dei principali competitor del settore bancario italiano e internazionale, sulla consultazione di documentazione di settore standard di sostenibilità<sup>10</sup> e, per la prima volta, facendo riferimento alla nuove Linee guida della

<sup>8</sup> Determinazione di una graduatoria dei temi rilevanti.

<sup>9</sup> 2017/C 215/01 Comunicazione della Commissione — Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario).

<sup>10</sup> GRI Sustainability Reporting Guidelines, indagine su «Sustainability Topics for Sectors, What do stakeholders want to know?», pubblicata dal GRI nel 2013.

Commissione Europea (cfr. nota 9).

L'analisi di materialità ha quindi posto specifica attenzione su quei temi che assumono, in questa fase storica (quindi anche alla luce dell'evoluzione normativa) particolare rilevanza sia per Carige, sia per le principali categorie di stakeholder, nell'ambito dei quali il Regolatore assume, un ruolo particolarmente significativo e le sue aspettative sono oggetto di specifico approfondimento.

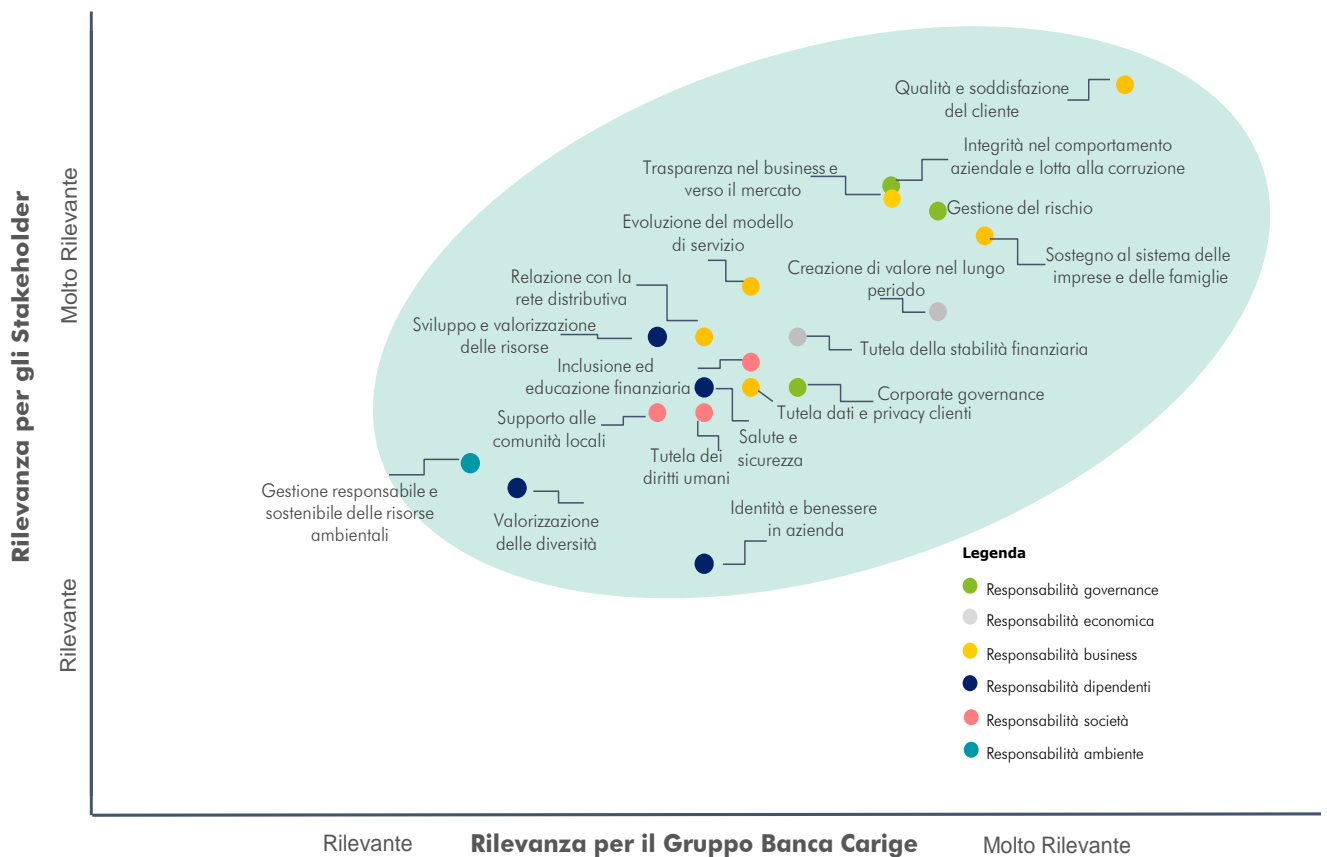
Per la determinazione della prioritizzazione per il Gruppo Banca Carige, nel corso di un workshop specificamente dedicato, i partecipanti sono stati chiamati a valutare la rilevanza delle tematiche precedentemente identificate.

Per quanto riguarda la rilevanza attribuita dagli stakeholder, il processo ha previsto l'utilizzo di valutazioni raccolte nel corso del workshop, dove le funzioni aziendali si sono espresse riportando le richieste e le istanze degli stakeholder a loro più noti e, dall'altro, gli esiti di altre indagini aziendali (es. Customer Satisfaction, Brand Reputation e Branch satisfaction).

I temi identificati sono stati posizionati nell'ambito di una mappa a due dimensioni rappresentative, da un lato, della rilevanza che tali aspetti hanno sull'organizzazione e, dall'altro, delle aspettative e priorità degli stakeholder.

Dalla sintesi dei risultati raccolti nel corso del workshop e da una successiva rielaborazione è stato possibile ricavare l'elenco delle tematiche rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder e sviluppare la matrice di materialità di seguito riportata.

### Mappa di materialità



Le 19 tematiche materiali identificate sono oggetto di rendicontazione nel presente documento.

Profili di sostenibilità	Perimetro di impatto delle tematiche rilevanti			da pag.
	Temi materiali Carige	Perimetro d'impatto		
		Interno	Esterno	
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Gruppo	Clienti; Azionisti; PA, istituzioni e enti regolatori; Comunità finanziaria; Fornitori	32
	Gestione del rischio	Gruppo	Clienti; Azionisti; PA, istituzioni e enti regolatori; Comunità finanziaria; Fornitori	36
	Corporate governance	Gruppo	-	27
Responsabilità economica	Creazione di valore nel lungo periodo	Gruppo	Clienti; Fornitori; Azionisti; Territorio e comunità; PA, istituzioni e enti regolatori	40
	Tutela della stabilità finanziaria	Gruppo	Clienti; Azionisti; PA, istituzioni e enti regolatori	40
Responsabilità business	Qualità e soddisfazione del cliente	Gruppo	Clienti	61
	Trasparenza nel business e verso il mercato	Gruppo	Clienti; Azionisti; Comunità finanziaria; Media	44
	Sostegno al sistema delle imprese e delle famiglie	Gruppo	Clienti; Territorio e Comunità	50
	Tutela dati e privacy clienti	Gruppo	Clienti; PA, istituzioni e enti regolatori	46
	Evoluzione del modello di servizio	Gruppo	Clienti; Territorio e Comunità	48
	Relazione con la rete distributiva	Gruppo	Clienti; Territorio e Comunità	59
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Gruppo	-	70;72
	Valorizzazione delle diversità	Gruppo	-	67;69
	Identità e benessere in azienda	Gruppo	-	69;70
	Salute e sicurezza	Gruppo	Clienti; Fornitori	74
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Gruppo	Clienti; Territorio e Comunità; Fornitori	78
	Inclusione ed educazione finanziaria	Gruppo	Clienti; Territorio e Comunità	84
	Supporto alle comunità locali	Gruppo	Territorio e Comunità; Associazioni di categoria	80
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Gruppo	Fornitori; Territorio e Comunità	86

## Principi e policy

Banca Carige, in qualità di Capogruppo, adotta, per se stessa e per le altre componenti del Gruppo, le soluzioni organizzative adeguate per garantire il rispetto delle normative legislative e regolamentari cui è sottoposta, ivi compresa la prevenzione dei reati rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/2001, nonché delle disposizioni della Banca d'Italia in materia di sistema dei controlli interni, dalla cui violazione può derivare anche un rischio reputazionale.

Le predette soluzioni - disciplinate nel "Regolamento del Processo per il governo dei rischi di Gruppo" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo - consentono nel continuo di recepire nelle fonti normative interne le disposizioni di legge e di vigilanza applicabili a ciascuna componente del Gruppo e di contenere quindi il rischio di non conformità. Le complessive attività - che ciascuna componente del Gruppo è chiamata a svolgere per conseguire i propri obiettivi gestionali nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in un'ottica di sana e prudente gestione - sono articolate in "processi".

Ogni processo è suddiviso in "fasi" e ciascuna fase in "aspetti" da considerare per lo svolgimento delle fasi (criteri per la gestione di rischi, attività da svolgere per la concreta e corretta applicazione dei criteri, procedure da utilizzare a supporto delle attività, unità organizzative responsabili). Ogni processo recepisce le varie disposizioni esterne che lo riguardano, senza perciò definire tanti processi interni quante sono le disposizioni esterne (o i gruppi omogenei di esse). I processi sono posti al centro del sistema organizzativo aziendale, in quanto disciplinano i criteri da seguire e le relative attività da svolgere e, unitamente agli strumenti da utilizzare per dare esecuzione alle attività, gli organi e le funzioni deputate alla loro esecuzione, sono disciplinati in specifici Regolamenti.

Operativamente:

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo:

- approva il Codice Etico che riassume i principi di condotta indicati dalle disposizioni di Vigilanza in materia di controlli interni (ad esempio regole deontologiche e regole da osservare nei rapporti con i clienti) che ispirano le soluzioni organizzative sopra descritte, con particolare riferimento allo svolgimento dei processi, per attenuare i rischi operativi e di reputazione della Banca e favorire la diffusione di una cultura dei controlli interni
- approva i Regolamenti
- li diffonde alle strutture della Capogruppo e alle altre componenti del Gruppo (queste, a loro volta, li recepiscono)

Il Codice Etico è dunque:

- espressione dei valori e dei principi di comportamento che il Gruppo Banca Carige riconosce, accetta e condivide
- volto ad assicurare che tutte le attività della Banca siano svolte nell'osservanza della Legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede: , tutti coloro che operano per la Banca sono tenuti a conoscere, osservare e far osservare il Codice nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.



## Valori e principi generali

Carige nella gestione quotidiana delle proprie relazioni:

- promuove la valorizzazione delle risorse umane attraverso percorsi di accrescimento professionale e di partecipazione agli obiettivi dell'impresa, anche con riferimento al rispetto della legalità, ponendo attenzione ai bisogni e alle legittime aspettative degli interlocutori interni e esterni, al fine di migliorare il clima di appartenenza e il grado di soddisfazione;
- persegue, con correttezza e trasparenza, obiettivi di efficienza, efficacia e economicità dei sistemi di gestione per accrescere i livelli di redditività e competitività dell'impresa e per conseguire, attraverso un costante aggiornamento, gli standard correnti di innovazione;
- persegue gli obiettivi aziendali riconoscendo centralità ai bisogni dei clienti esterni e interni, nonché alle aspettative degli azionisti;
- si adopera affinché tutte le azioni, le operazioni, le transazioni e in generale i comportamenti tenuti dagli organi sociali, dal personale e dai collaboratori in merito alle attività svolte nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità siano improntati alla massima onestà, imparzialità, riservatezza, trasparenza.

I Principi Generali riportati nel Codice Etico sono i seguenti:



**Onestà e imparzialità:** È interesse precipuo della Banca che gli obiettivi aziendali vengano conseguiti rispettando tutte le normative vigenti. Non sono ammessi comportamenti collusivi, pratiche di corruzione, favori, pressioni e sollecitazioni verso terzi per ottenere vantaggi personali e/o lavorativi per sé o altri. Nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta deve essere evitata ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.



**Riservatezza:** La Banca Carige assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di consapevole autorizzazione da parte degli interessati e, comunque, sempre in conformità alle norme giuridiche vigenti, curando che i propri dipendenti e collaboratori utilizzino le informazioni riservate, acquisite in ragione del proprio rapporto con la Banca, esclusivamente per scopi connessi con l'esercizio della propria funzione.



**Trasparenza e completezza dell'informazione:** La Banca nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti e avvisi diretti a Pubbliche Autorità, al mercato, alla clientela, ai fornitori e ai propri dipendenti e collaboratori, si attiene a principi di trasparenza e completezza al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti.

## Attuazione del Codice Etico

- Carige si impegna affinché il Codice Etico sia portato a conoscenza di tutti gli stakeholder e periodicamente aggiornato (ciascun esponente aziendale, dipendente e collaboratore può fornire suggerimenti e contributi per il suo miglioramento)
- Carige si riserva di sanzionare, attraverso l'intervento dei competenti Organi o Funzioni Aziendali, eventuali comportamenti contrari ai principi ed alle regole di comportamento espressi nel Codice Etico. Per il personale dipendente, la violazione del Codice è sanzionabile a livello disciplinare
- Carige mette a disposizione di tutti gli interessati canali di comunicazione per segnalare possibili violazioni del Codice Etico

Nel contesto dei principi espressi nel Codice Etico si inserisce il modello organizzativo aziendale che si sviluppa attraverso strumenti regolamentari organizzati gerarchicamente che possono declinare, nell'ambito dei diversi ruoli e competenze, i diversi gradi di responsabilità.

Con riferimento ai temi oggetto del presente documento ponendo particolare attenzione a quelli specificamente indicati nel Decreto 254, è stata sviluppata una mappatura degli strumenti normativi disponibili che in molti casi prevedono una descrizione delle "politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza" coerentemente a quanto previsto dal Decreto 254<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Decreto 254 Art. 3 comma 1 a) e b).

Profili di sostenibilità	Temi materiali Carige	Policy, strumenti normativi
Responsabilità governance	Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Codice etico, MOG
	Gestione del rischio	Regolamento per il processo di Gruppo per il governo dei rischi
	Corporate governance	Statuto
Responsabilità economica	Creazione di valore nel lungo periodo	Regolamento di Gruppo del processo strategico
	Tutela della stabilità finanziaria	
Responsabilità business	Qualità e soddisfazione del cliente	Codice Etico
	Trasparenza nel business e verso il mercato	Regolamento di Gruppo del processo sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sulla correttezza nelle relazioni con la clientela
	Sostegno al sistema delle imprese e delle famiglie	Regolamento di Gruppo del processo di nuovi prodotti e servizi, attività e mercati, Regolamento di Gruppo del processo creditizio, Circolari su misure specifiche dedicate a segmenti di clientela in difficoltà
	Tutela dati e privacy clienti	Regolamento di Gruppo del processo del diritto alla protezione dei dati personali
	Evoluzione del modello di servizio	Regolamento di Gruppo del processo strategico, Regolamento dell'assetto organizzativo e funzionale
	Relazione con la rete distributiva	
Responsabilità dipendenti	Sviluppo e valorizzazione delle risorse	Codice Etico, Regolamento di Gruppo del processo per la pianificazione e la gestione del Personale
	Valorizzazione delle diversità	
	Identità e benessere in azienda	
	Salute e sicurezza	Regolamento di Gruppo del processo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro
Responsabilità società	Tutela diritti umani	Codice Etico, MOG Regolamento di Gruppo del processo per la pianificazione e la gestione del Personale, Clausole contrattuali standard
	Inclusione ed educazione finanziaria	Circolare "Conto di Base Carige: caratteristiche e condizioni di accesso"
	Supporto alle comunità locali	"Missione" ribadita nel Piano Industriale 2017-2020
Responsabilità ambiente	Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Codice etico, MOG, Comunicazione Circolare Gestione rifiuti, Rifiuti speciali: disposizioni operative per la gestione e smaltimento, policy contrattuali, Comunicazione Circolare Risparmio carta, Clausole contrattuali standard

## 2 Modello di business

Con oltre 500 anni di tradizione, il Gruppo Banca Carige è oggi uno dei principali gruppi bancari italiani. Caratterizzato da un'identità fortemente radicata in una tradizione che si basa sulla cultura della vicinanza e su valori consolidati nel tempo, il Gruppo sta affrontando negli ultimi anni un processo di profondo rinnovamento in un'ottica di maggiore coerenza ai più recenti sviluppi del mercato e della società.

### La storia del Gruppo Banca Carige

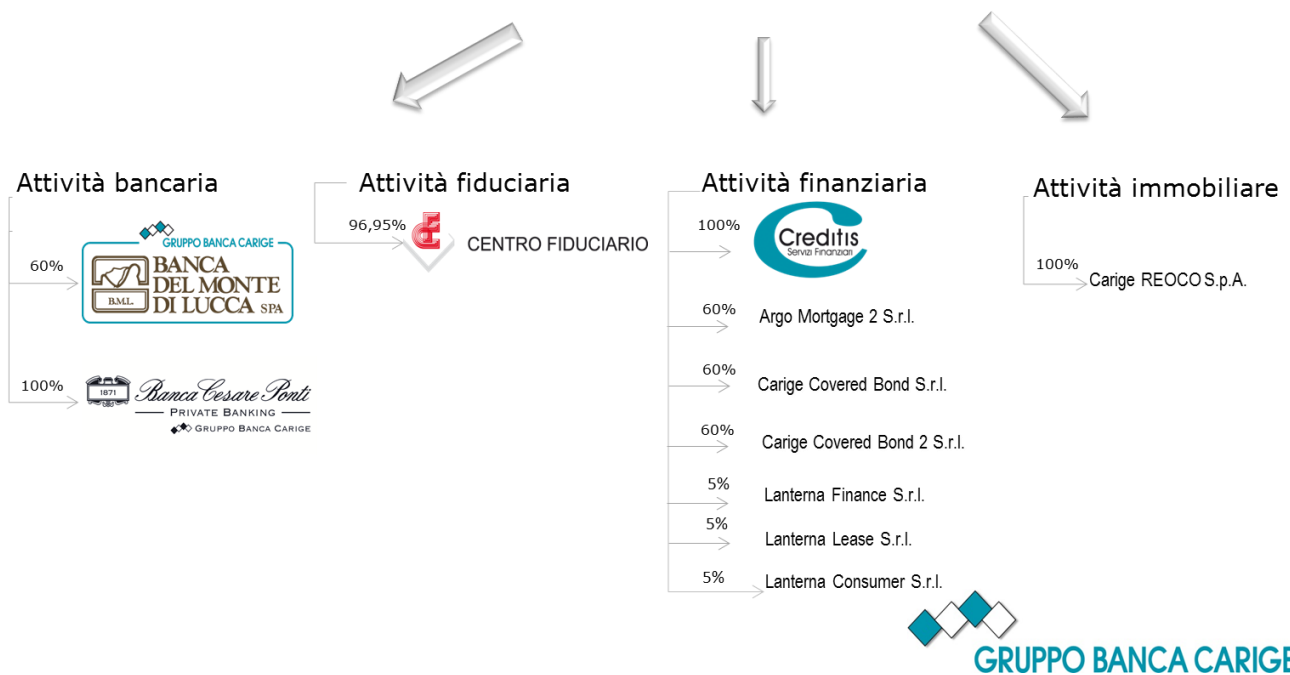
- 1483 Nascita del monte di Pietà di Genova, la forma più antica di Banca Carige
- 1846 Costituzione della Cassa di Risparmio di Genova che si espande nella Liguria occidentale. (Dal 1967 Cassa di Risparmio di Genova e Imperia)
- 1991 L'attività bancaria si distacca da quella sociale e di interesse pubblico tipica della Cassa di Risparmio, nasce così Banca Carige Spa
- 1992 Fondazione del Gruppo Polifunzionale Banca Carige (Columbus Leasing, Factoring e Domestic)
- 1994 Carige viene quotata in Borsa
- 1997  
2004 Acquisizione della Cassa di Risparmio di Savona Spa e di Banca del Monte di Lucca Spa. Rafforza la sua presenza in Toscana grazie all'acquisizione della Cassa di Risparmio di Carrara e all'entrata nel Gruppo dello storico istituto private Banca Cesare Ponti
- 2008  
2010 Carige si ingrandisce grazie all'acquisizione di 78 sportelli dal Gruppo Intesa Sanpaolo in Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Sardegna; 40 sportelli dal Gruppo Unicredit in Lazio, Sicilia, Emilia, Veneto, Umbria; 22 sportelli da Banca Monte dei Paschi di Siena
- 2012 Nasce Banca Carige Italia con 353 agenzie esterne al territorio ligure
- 2015 Seguendo quanto definito nel Piano Industriale (2015-2019) e grazie all'incorporazione della Cassa di Risparmio di Savona Spa e Cassa di Risparmio di Carrara Spa nella capogruppo Banca Carige, prende avvio il processo per un modello di banca unica
- 2016 Con il nuovo Piano 2016-2020 Carige punta a diventare un "campione" fra le banche regionali, orientata verso i segmenti retail e PMI e focalizzata sui territori tradizionalmente presidiati. Approvato il progetto di fusione per incorporazione di Banca Carige Italia nella Capogruppo Banca Carige
- 2017 Approvazione "Carige Transformation Program 2017-2020" per realizzare la vision specifica del core business Carige, attraverso un ritorno a 'fare bene' la Banca Commerciale e costituzione di Carige REOCO S.p.A.

### Struttura del Gruppo

Il Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla Capogruppo Banca Carige S.p.A. (Sede Legale in Genova, Via Cassa di Risparmio, 15) e dalle società bancarie e finanziarie da questa controllate. All'esito della fusione nella Capogruppo di alcune Banche controllate nel corso degli anni 2015 e 2016, con il fine di preservare il radicamento territoriale delle banche oggetto di incorporazione, i marchi di Banca Carige Italia, Cassa di Risparmio di Savona e Cassa di Risparmio di Carrara sono stati mantenuti nelle insegne anche a seguito del perfezionamento delle operazioni. In data 20 luglio 2017 è stata costituita la Carige REOCO S.p.A. con lo scopo primario di acquisire, valorizzare e massimizzare il recupero economico proveniente da iniziative immobiliari finanziate dalla Banca stessa che scontano difficoltà economiche e potrà rivolgere il suo operato anche alla valorizzazione dei cespiti non strumentali della Banca, fornendo inoltre supporto alla gestione degli immobili strumentali (*facility management*).



# BANCA CARIGE



## Soci - Composizione del capitale sociale

Al 31 dicembre 2017 il capitale sociale della Capogruppo, sottoscritto e interamente versato, risulta pari a 2.845.857.461,21 euro ed è diviso in n. 55.265.881.015 azioni prive dell'indicazione del valore nominale, di cui n. 55.265.855.473 azioni ordinarie e n. 25.542 azioni di risparmio convertibili.

Nel corso dell'esercizio la composizione della compagine sociale ha subito variazioni da ultimo in conseguenza dell'aumento di capitale deliberato dal Consiglio di Amministrazione nelle sedute del 14 e 15 novembre 2017, in attuazione della delega conferita dall'Assemblea straordinaria dei soci del 28 settembre 2017. L'operazione si è conclusa il 22 dicembre 2017, sia per la tranche in opzione sia per la tranche con esclusione del diritto di opzione, con la sottoscrizione e liberazione di complessive numero 54.435.699.840 nuove azioni ordinarie oggetto di offerta, aventi le stesse caratteristiche delle azioni ordinarie in circolazione, incluso il godimento regolare, per un controvalore complessivo di Euro 544.356.998,40, di cui Euro 54.435.699,84 da imputare a Capitale Sociale.

La composizione del capitale sociale viene aggiornata e resa disponibile sul sito internet della Banca nella sezione Governance - Azionariato.

## Numeri del Gruppo (31/12/2017)

11°  
Realtà bancaria per  
totale attivo (\*)  
(25,5 miliardi)

950.208  
Clienti totali

Numero totale  
dipendenti  
4.642

529  
Sportelli

di cui donne  
2.221

Emissioni (ton CO<sub>2</sub>eq)  
Scope 1 2.807  
Scope 2 zero

(\*) Banche commerciali. Dato 30/9/2017

### Principali indicatori di sostenibilità

Profili di sostenibilità		2017	2016
Responsabilità governance	Percentuale membri indipendenti nel CdA	53,3%	50,0%
	Percentuale di donne nel CdA	33,3%	35,7%
Responsabilità economica	Margine di intermediazione procapite (euro)	80.154	115.734
	Capitale primario di classe 1 (Common Equity Tier 1)/ Totale attivo ponderato	12,4%	11,4%
Responsabilità business	Customer Satisfaction Index CSI	72,0%	70,0%
	Percentuale clienti da oltre 10 anni	71,2%	69,5%
	Percentuale prodotti e servizi soggetti a requisiti informativi	100,0%	100,0%
Responsabilità dipendenti	Percentuale di donne	47,8%	47,5%
	Percentuale di dipendenti a tempo indeterminato	99,96%	99,84%
	Percentuale di donne in posizione di responsabilità (1)	31,8%	31,6%
	Tasso di retention dopo il congedo parentale	96,8%	96,8%
Responsabilità società	Contributi a enti e associazioni (migliaia di euro)	481	472
Responsabilità ambiente	Emissioni ton CO <sub>2</sub> equivalenti (2)	2.807	4.578

(1) Dirigenti e quadri direttivi

(2) Cfr. pagg. 90-91

<i>Dimensione patrimoniale</i> (migliaia di euro)	2017	2016 riesposto (*)	2016	Variazione (%) 2017 vs 2016 riesp.
Totale attività	24.919.704	26.111.004	26.111.004	(4,6)
Provvista	21.515.453	22.856.502	23.081.022	(5,9)
- Raccolta diretta (a)	16.858.829	19.388.180	19.612.700	(13,0)
* Debiti verso clientela	12.624.541	13.710.208	13.710.208	(7,9)
* Titoli in circolazione	3.885.829	5.218.774	5.443.294	(25,5)
* Passività al fair value	348.459	459.198	459.198	(24,1)
- Debiti verso banche	4.656.624	3.468.322	3.468.322	34,3
Raccolta indiretta (b)	21.292.139	21.487.874	21.487.874	(0,9)
- Risparmio gestito	11.397.154	10.864.170	10.864.170	4,9
- Risparmio amministrato	9.894.985	10.623.704	10.623.704	(6,9)
Attività finanziarie intermedie (AFI)	38.150.968	40.876.054	41.100.574	(6,7)
Investimenti	22.971.563	25.382.987	26.000.964	(9,5)
- Crediti verso clientela (**)	17.734.030	21.161.797	21.713.025	(16,2)
- Crediti verso banche (**)	2.938.895	1.894.508	1.961.257	55,1
- Portafoglio titoli	2.298.638	2.326.682	2.326.682	(1,2)
Capitale e riserve	2.633.159	2.400.972	2.400.972	9,7

(\*) Dati riesposti per tenere conto delle variazioni intervenute nei gruppi di attività in via di dismissione.

(\*\*) Al lordo delle rettifiche di valore ed al netto dei titoli di debito classificati L&R.

<i>Dimensione economica</i> (migliaia di euro)	2017	2016 (*)	Variazione (%) 2017 vs 2016 (*)
Margine di intermediazione	381.332	573.287	(33,5)
Risultato netto della gestione finanziaria	(57.392)	105.370	...
Utile (Perdita) della operatività corrente al lordo delle imposte	(588.718)	(463.679)	27,0
Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza della Capogruppo	(388.435)	(291.737)	33,1
Valore aggiunto generato	125.458	218.530	(42,6)
Valore aggiunto distribuito	(525.558)	(529.605)	(0,8)

(\*) I saldi al 31/12/2016 riflettono, rispetto a quelli pubblicati, gli effetti derivanti dall'applicazione dell'IFRS 5 "Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate".

## Presenza sul territorio

Presente in  
**13** Regioni in Italia  
con **529** e Quasi   
**Sportelli** **1** **Milione**  
 di **Clienti**

Il Gruppo è presente in 13 regioni italiane e in Francia, a Nizza, con una filiale. Il 37% dei suoi sportelli presidiano la Liguria, regione di origine che ospita la sede legale di Genova; il 13% degli altri sono in Toscana e l'11% in Lombardia, dove operano le altre banche del Gruppo - Banca del Monte di Lucca e Banca Cesare Ponti, mentre il 9% sono in Sicilia.

Alla fine del 2017, il Gruppo poteva contare su una rete di 529 sportelli a servizio di quasi 1 milione di clienti tra famiglie, professionisti, piccole e medie imprese e artigiani con un'offerta articolata su un'ampia gamma di prodotti e servizi, da quelli più tradizionali a quelli più innovativi focalizzati sulla qualità del servizio e sulla disponibilità di un sistema di multicanalità integrata. Nell'anno è proseguito il processo di razionalizzazione della rete effettuata in ottica di contenimento dei costi ed efficientamento del servizio, con la chiusura di 58 sportelli.

Il sistema distributivo del Gruppo Carige è costituito da canali tradizionali e remoti. Il sistema dei canali tradizionali - rappresentati dalle filiali, dai distretti di consulenza private e corporate, dai consulenti affluent e small business - è fondato su un modello di specializzazione del servizio alla clientela. Questo prevede il passaggio, laddove possibile e ritenuto efficace, da una gestione indifferenziata di rapporti facenti capo ad una unità operativa, ad una gestione personalizzata con clienti gestiti da specifici consulenti<sup>12</sup>.

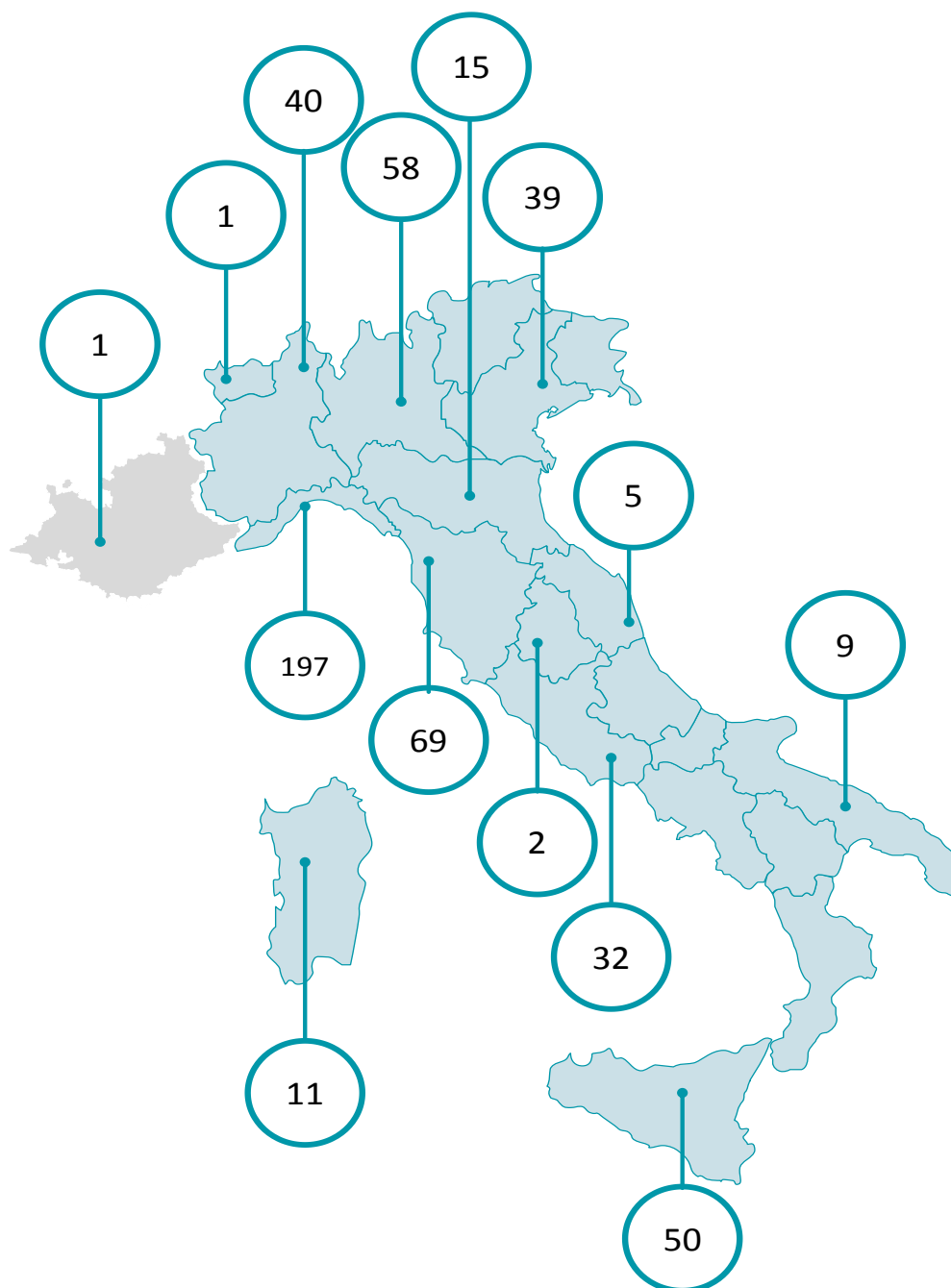
---

<sup>12</sup> La clientela Carige è stata così segmentata:

- Private: attività finanziarie superiori a 500 mila euro.
- Affluent: attività finanziarie superiori o uguali a 80 mila euro e "criteri comportamentali".
- Mass Market: famiglie con attività finanziarie inferiori a 80 mila euro, POE (piccoli operatori economici), piccoli enti e associazioni.
- Corporate ed enti rilevati: imprese con accordato breve termine di sistema  $\geq$  500 mila euro o fatturato  $\geq$  2,5 milioni di euro o accordato sistema  $\geq$  1 milione di euro.
- Small Business: imprese con accordato Banca  $\geq$  30 mila euro o fatturato  $\geq$  350 mila euro o accordato sistema  $\geq$  100 mila euro e altri "criteri settoriali".



## Gli sportelli del Gruppo Banca Carige



**505** Consulenti  
Per clienti affluent

**94**  
Per **clienti** private

**184** Per le  
corporate

**326** Per **small**  
**business**

Il servizio di consulenza finanziaria personale conta su un totale di 94 consulenti per i clienti private e su 505 consulenti per gli affluent. In affiancamento al servizio di consulenza finanziaria personale, si colloca quello alle imprese, che conta su 184 consulenti e assistenti corporate (4 large corporate e 180 mid corporate suddivisi in 57 team) e su 326 consulenti small business.

Per quanto riguarda i canali remoti, oltre ai Servizi online, gli sportelli ATM-Bancomat operativi a fine dicembre 2017 sono 636 (706 a dicembre 2016), mentre le aree self-service di Bancacontinua sono diminuiti nell'anno di un'unità a 18. Per offrire un servizio più rapido ed efficace, il Gruppo può contare su 167 cash-in destinati al versamento contanti/assegni distribuiti in 165 filiali. Nelle filiali coinvolte, nel 2017, la percentuale di trasferimento di versamenti migrabili è stata pari al 36%. Il numero di contratti dei servizi di Internet Banking dedicati ai clienti privati è in aumento (da 366.276 a fine 2016 a 377.028 a fine 2017).

Carige punta a favorire una sempre migliore accessibilità alle proprie strutture: per maggiori approfondimenti si rimanda al capitolo Inclusion e educazione finanziaria.

## 3 Responsabilità nella Governance

### Gli organi di governo<sup>13</sup>

Il sistema di governance di Banca Carige tiene conto delle previsioni e dei principi contenuti nella normativa in materia di emittenti quotati prevista dal Testo Unico della Finanza e dai regolamenti Consob, nella normativa in materia bancaria prevista dal Testo Unico Bancario e dalle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia, nella normativa emanata nel quadro del Meccanismo di Vigilanza Unico europeo, nonché nel Codice di Autodisciplina delle Società quotate di Borsa Italiana S.p.A.

La Banca adotta un sistema di amministrazione e di controllo "tradizionale" ai sensi degli artt. 2380-bis e seguenti del Cod. Civ.

Gli Organi della Società, ai sensi dello Statuto sociale, sono:

- 1) l'Assemblea dei Soci;
- 2) il Consiglio di Amministrazione;
- 3) il Presidente;
- 4) il Comitato Esecutivo;
- 5) il Collegio Sindacale;
- 6) l'Amministratore Delegato e/o il Direttore Generale.

### L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei soci e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i soci ancorché non intervenuti o dissenzienti.

L'Assemblea ordinaria viene convocata almeno una volta all'anno, entro centoventi giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale, mentre l'Assemblea straordinaria viene convocata ogniqualvolta sia necessario assumere una delle deliberazioni ad essa riservate dalla legge.

L'Assemblea ordinaria delibera, oltre che sulle materie ad essa attribuite dalla legge, anche sulle autorizzazioni per il compimento degli atti degli Amministratori in materia di operazioni con parti correlate e soggetti collegati. L'Assemblea è in particolare competente a deliberare sulla nomina e la revoca del Consiglio di Amministrazione, nonché, ai sensi di Statuto, sulla nomina del Presidente e del Vice Presidente.

### Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un minimo di sette ad un massimo di quindici membri. L'elezione dei membri avviene sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto.

Ai sensi dell'art. 20 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione - eccetto quanto tassativamente riservato dalla legge all'Assemblea dei soci.

---







<sup>13</sup>Per ogni approfondimento su questa sezione si rimanda allo Statuto e alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2017", disponibili sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla Sezione "Governance" (Documenti societari).

La composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale della Banca è conforme alle previsioni di cui al Testo Unico della Finanza in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate.

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea ordinaria degli Azionisti del 31 marzo 2016 per gli esercizi 2016-2017-2018 con scadenza della carica all'Assemblea di approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018. È composto da 15 membri<sup>14</sup> di cui il 33% sono donne e 8 i consiglieri indipendenti. Il Consiglio di Amministrazione si riunisce con cadenza almeno mensile, le riunioni nell'anno 2017 sono state 32.

Il **Comitato esecutivo** è nominato dal Consiglio di Amministrazione che, ai sensi di quanto stabilito dallo Statuto, ne determina il numero dei membri, la durata in carica e le attribuzioni; ove nominato, è composto dall'Amministratore Delegato, quale membro di diritto, nonché da altri membri eletti dal Consiglio di Amministrazione, in numero variabile da due a quattro. Il Comitato Esecutivo nomina tra i propri componenti, a maggioranza assoluta, il proprio Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione - in linea anche con le disposizioni contenute nel Codice di Autodisciplina e nella vigente normativa di Vigilanza - ha provveduto alla costituzione, in seno ai suoi membri dei seguenti **Comitati consiliari**: Comitato Rischi, Comitato Remunerazione e Comitato Nomine. Tali Comitati rivestono un ruolo consultivo ed eventualmente propositivo e la composizione degli stessi rispetta le indicazioni del citato Codice di Autodisciplina e della normativa di vigilanza.

COMITATO RISCHI	
Funzioni consultive e propositive in particolare di assistenza al Consiglio di Amministrazione nella valutazione dell'adeguatezza del sistema di controllo interno e gestione dei rischi.	 3
Funzioni in materia di operazioni con parti correlate e soggetti collegati	 19 (97%)
COMITATO REMUNERAZIONE	
Funzioni consultive e propositive in materia di remunerazione	 3
	 12 (100%)
COMITATO NOMINE	
Funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di nomina e designazione di esponenti aziendali	 2
	 17 (96%)



Numero dei membri indipendenti



Numero di incontri nel 2017 (presenza media)

<sup>14</sup> Cariche sociali della Capogruppo alla data di pubblicazione del bilancio al 31 dicembre 2017. Per ogni modifica avvenuta successivamente all'anno di rendicontazione, si rimanda al sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione Governance (Consiglio di Amministrazione).

Il Consiglio di Amministrazione ha costituito i seguenti Comitati direzionali, cui partecipano esponenti del management e, ove previsto dai rispettivi Regolamenti, uno o più Membri del Consiglio di Amministrazione:

## COMITATI DIREZIONALI

### Comitato Crediti

(presieduto dal Chief Lending Officer)

Possiede facoltà deliberative delegate in materia di affidamenti e compiti di supporto agli Organi aziendali nella gestione del rischio di credito al quale sono esposte sia le singole componenti del Gruppo che il Gruppo nel suo insieme in termini di definizione della politica creditizia, assunzione del rischio di credito e controllo del rischio di credito, attraverso lo svolgimento di specifiche attività propositive, di verifica, di intervento, deliberative e informative.

### Comitato Controllo Rischi

(presieduto dal Chief Risk Officer)

Controlla i rischi complessivi attraverso la definizione di criteri di gestione dei rischi e limiti operativi per tipologia di rischio presidiato, verifica nel continuo l'evoluzione dei rischi, nonché il reporting sul monitoraggio degli obiettivi di rischio e della propensione al rischio.

### Comitato NPE

(presieduto dal Responsabile della Struttura NPE)

Supporta gli Organi aziendali nella gestione del rischio di credito al quale sono esposte le singole componenti del Gruppo ed il Gruppo nel suo insieme in termini di (i) definizione e proposta delle strategie di gestione delle NPE, (ii) controllo del rischio di credito compresa l'allocazione nelle categorie di vigilanza e la riammissione a performing. Delibera relativamente al portafoglio crediti di competenza e fornisce pareri su proposte da sottoporre al Consiglio di Amministrazione e al Comitato Esecutivo; verifica l'evoluzione del portafoglio NPE assegnato e propone interventi per ottimizzarne la gestione.

### Comitato di Direzione

(presieduto dall'Amministratore Delegato)

Identifica gli interventi necessari alla realizzazione della strategia del Gruppo e del Piano Industriale attraverso la validazione delle progettualità del Gruppo e monitora l'andamento della gestione aziendale rispetto a quanto definito nel piano industriale e nel budget d'esercizio.

### Comitato Finanza e ALM

(presieduto dal Chief Financial Officer)

Definisce le politiche di gestione della solvibilità, stabilità, liquidità e degli investimenti, anche in un'ottica di profilo rischio/rendimento e di ottemperanza agli impegni a breve/medio periodo e coerente determinazione dei limiti di prezzo del portafoglio di offerta del Gruppo.

### Comitato Commerciale

(presieduto dal Chief Commercial Officer)

Definisce le politiche commerciali relative a canali e prodotti e le condizioni di vendita, nel rispetto dei vincoli sulla struttura di costo della raccolta definiti.

### Comitato per il Coordinamento tra le Funzioni aziendali e di Controllo

(presieduto dal Responsabile della Struttura Internal Audit)

Presidia i rischi cui la Banca è esposta e assicura un adeguato ed efficace coordinamento fra le Funzioni di Controllo Interno attraverso un approfondito scambio informativo sulle tematiche di interesse nell'ambito della pianificazione ed esecuzione dei controlli e nella valutazione dei relativi risultati, ferme restando le responsabilità proprie di ciascuna unità di controllo.

## L'Amministratore Delegato

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione della Banca ha nominato un Amministratore Delegato che ricopre anche il ruolo di Direttore Generale. L'Amministratore Delegato rappresenta il principale responsabile della gestione dell'impresa ("Chief Executive Officer").

## L'Organismo di Vigilanza ai sensi D.Lgs. 231/2001

Il Consiglio di Amministrazione, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti, ha a suo tempo costituito l'Organismo di Vigilanza, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di

organizzazione e gestione del Gruppo e di curarne l'aggiornamento, la revisione e/o l'affinamento, disponendo a tal fine di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

L'Organismo, in base a quanto deliberato dal Consiglio, è composto da un esperto in materia bancaria e/o finanziaria e da un esperto di diritto penale, in possesso di adeguati requisiti di indipendenza e professionalità, nominati dal Consiglio di Amministrazione, e dal Dirigente della Banca tempo per tempo preposto all'Internal Audit.

All'Organismo di Vigilanza devono essere trasmesse, tra l'altro, eventuali segnalazioni relative a pratiche ritenute difformi dalle norme di comportamento dettagliate nel Codice Etico adottato dalla Banca. Tali segnalazioni possono essere inoltrate direttamente all'Organismo di Vigilanza, per iscritto e in forma non anonima; i soggetti esterni possono inoltrare tali segnalazioni direttamente all'Organismo di Vigilanza mediante comunicazione da indirizzare alla casella di posta elettronica "organismodivigilanza231@carige.it".

### Il Collegio Sindacale

L'Assemblea ordinaria nomina tre Sindaci effettivi e due Sindaci Supplenti sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato in data 28 marzo 2017 per la durata di tre esercizi.

Al Collegio Sindacale sono attribuiti tutti i poteri necessari per svolgere i compiti ad esso assegnati dalla legge nonché dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate e dalla normativa di vigilanza e per accertare in particolare l'efficacia di tutte le strutture e le funzioni coinvolte nel sistema dei controlli e l'adeguato coordinamento delle medesime.

Nel corso del 2017 si sono tenute 40 riunioni con un grado di partecipazione pari al 96%.

### Politiche sulla diversity negli organi di governo

Lo Statuto di Banca Carige assicura l'equilibrio nella rappresentanza dei generi all'interno degli Organi sociali, almeno nella misura minima richiesta dalla normativa, anche regolamentare, pro tempore vigente.

A tal fine è previsto che:

- le liste per l'elezione dei Membri del Consiglio di Amministrazione che presentino un numero di candidati almeno pari a tre, debbano garantire il rispetto del criterio di riparto tra generi normativamente previsti;
- le liste per l'elezione dei Membri del Collegio Sindacale che presentino un numero di candidati almeno pari a tre debbano garantire la rappresentanza di entrambi i generi nell'individuazione dei primi due candidati alla carica di Sindaco effettivo. Qualora dette liste indichino due candidati alla carica di Sindaco supplente, essi devono appartenere a generi diversi.

Le liste presentate senza l'osservanza delle prescrizioni statutarie, ivi inclusa quella sopra indicata sulla rappresentanza dei generi, sono considerate come non presentate.

Lo Statuto prevede altresì che, se al termine delle votazioni per l'elezione del Consiglio di Amministrazione non risultasse assicurato il rispetto dell'equilibrio tra i generi, si proceda ad escludere il candidato con il quoziente più basso, la cui elezione determinerebbe il mancato rispetto dell'equilibrio tra i generi.

## **Sistema di controlli interni e di gestione dei rischi**

Per quanto concerne il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, si precisa che le aziende bancarie italiane sono assoggettate ad una normativa di Vigilanza che ha fornito indicazioni precise in merito a contenuti, finalità e componenti del Sistema dei Controlli Interni, inteso come l'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della banca, anche in un'ottica di medio lungo periodo;
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenzione del rischio che la banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite;
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

La Capogruppo Banca Carige, in linea con la normativa di legge e di vigilanza e in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina, per garantire una sana e prudente gestione che coniughi alla profittabilità dell'impresa una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza, si è dotata di un sistema di controllo interno (il "Sistema dei Controlli Interni o SCI") al fine di rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività sociale.

Il Sistema organizzativo aziendale è costituito da cinque sistemi:

- Sistema organizzativo e di governo societario
- Sistema gestionale
- Sistema di misurazione e valutazione dei rischi
- Sistema di autovalutazione dell'adeguatezza del capitale
- Sistema dei controlli interni.

Per ogni dettaglio sul Sistema dei Controlli Interni si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2017" disponibile sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione "Governance" (Documenti societari).

## Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione

Il Gruppo Banca Carige è consapevole del ruolo sociale che un'istituzione finanziaria deve ricoprire all'interno del contesto in cui opera e di come il proprio "successo economico" non possa esclusivamente basarsi sulla mera massimizzazione di parametri economico-reddituali-aziendali (oggettivamente misurabili), ma debba poggiarsi su principi e valori quali la trasparenza, l'integrità, l'onestà, l'imparzialità, il rigore e la lealtà che - da sempre - costituiscono le solide fondamenta su cui si basa il capitale fiduciario "depositato" dalla clientela.

Tali valori non sono determinabili esclusivamente nei termini di una stretta osservanza delle leggi, dei codici di autodisciplina e dei regolamenti che regolano l'attività bancaria (e della conseguente adozione di apposita normativa aziendale), ma soprattutto sulla condivisione ed attuazione - a tutti i livelli aziendali - di modelli di comportamento rigorosi e fondati sulla diffusione di una cultura della legalità.

Il Gruppo ha nel tempo fatto propria l'idea che l'etica (e non un mero uso propagandistico e strumentale della stessa che costituirebbe un attacco alla credibilità dei soggetti economici e delle loro stesse affermazioni) possano anche diventare un fattore competitivo nel lungo periodo, riconoscendo altresì la responsabilità insita al ruolo che esso ricopre in seno alla comunità sociale sia nella lotta alla corruzione, al riciclaggio e a qualsiasi forma di illegalità finanziaria.

Negli ultimi anni, a fronte di un'esigenza di maggiore affidabilità delle istituzioni finanziarie, la stessa legislazione bancaria ha spinto le banche alla creazione di valore etico tramite la previsione di obbligatori presidi organizzativi nell'ambito del Sistema dei Controlli (cioè l'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare, tra l'altro, il contenimento del rischio, la protezione dalle perdite, la prevenzione dal coinvolgimento - anche involontariamente - in attività illecite e la conformità delle operazioni alla normativa) aventi la specifica funzione di offrire un'analisi preventiva di tutte le possibili conseguenze sia sul piano giuridico e sanzionatorio, sia su quello operativo e reputazionale.

La Banca Carige, in qualità di Capogruppo, adotta, per se stessa e per le altre componenti del Gruppo, le soluzioni organizzative indicate dalle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di sistema dei controlli interni (mediante la costituzione delle funzioni di Compliance, Risk Management ed Internal Audit) sia per gestire il rischio di non conformità alle norme relativamente alle attività svolte dalle singole componenti del Gruppo (che si traduce poi, in rischio di reputazione) sia, e soprattutto, per prevenire la commissione dei reati da cui possa derivare la responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Le predette soluzioni consentono nel continuo di recepire nelle fonti normative interne le disposizioni di legge e di vigilanza applicabili a ciascuna componente del Gruppo e di contenere quindi il rischio di non conformità. Le complessive attività - che ciascuna componente del Gruppo è chiamata a svolgere per conseguire i propri obiettivi gestionali nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in un'ottica di sana e prudente gestione - sono articolate in Processi. Questi, disciplinati in specifici Regolamenti, sono al centro del sistema organizzativo aziendale in quanto disciplinano i criteri da seguire e le relative attività da svolgere e,



unitamente agli strumenti da utilizzare, gli organi e le funzioni deputate alla loro esecuzione. I Regolamenti sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, diffusi alle competenti strutture e inviati alle altre componenti del Gruppo che li recepiscono e diffondono alle rispettive strutture organizzative.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo - nell'esercizio del suo ruolo di primo responsabile e referente del sistema aziendale di controllo e gestione dei rischi - verifica e monitora nel continuo l'adeguatezza del sistema dei controlli di cui il Gruppo si è dotato per presidiare i rischi insiti nell'operatività bancaria. Inoltre, in seno all'organo consiliare, opera il Comitato Rischi con il compito di supportare, attraverso un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio stesso in materia.

Il Sistema dei Controlli si articola in tre livelli: i controlli di linea (1° livello) sono effettuati dalle unità organizzative sulle singole attività svolte, i controlli di conformità ed i controlli sui rischi (2° livello) – unitamente al Dirigente Preposto ai documenti contabili con riferimento all'attendibilità dell'informativa finanziaria - sono finalizzati ad accertare la conformità dei processi aziendali rispetto alle disposizioni di legge e di vigilanza, a definire le metodologie di misurazione del rischio, a verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative ed a controllare il raggiungimento degli obiettivi di rischio/rendimento loro assegnati.

Tali controlli sono affidati alla Struttura Compliance (posizionata in staff<sup>15</sup> all'Amministratore Delegato, svolge le attività inerenti al rischio di non conformità per le Banche del Gruppo e verifica, tra l'altro, nel continuo che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare il riciclaggio ed il finanziamento del terrorismo) ed alla Struttura Risk Management (anch'essa in staff all'Amministratore Delegato, verifica principalmente la corretta rilevazione e misurazione dei rischi ai quali è esposto il Gruppo).

La revisione interna (controllo di 3° livello) è svolta dalla Struttura Internal Audit (collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione, ha il compito di verificare l'adeguatezza e l'efficacia dei controlli di primo e di secondo livello ed è volta ad individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare la funzionalità del Sistema dei Controlli Interni nel suo complesso).

Ulteriori strutture coinvolte - direttamente o indirettamente - sui temi attinenti il rigore aziendale sono la Struttura General Counsel (che individua gli obblighi ed i divieti ai quali è soggetta l'attività del Gruppo) e la Struttura Organizzazione (che, di concerto con i relativi process owners, predispone procedure e modalità operative volte ad evitare comportamenti non conformi, anche involontari).

Per quanto riguarda il sistema di governo per il contrasto dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, in Carige sono state definite linee guida, che costituiscono il



<sup>15</sup> La Struttura riferisce direttamente all'Amministratore Delegato.

quadro di riferimento sistematico e funzionale improntato al principio di collaborazione attiva da parte del Gruppo nella prevenzione di queste attività illecite. Le linee guida di riferimento sono declinate in appositi e appropriati processi operativi e procedure in materia di adeguata verifica della clientela, conservazione dei dati e segnalazione delle operazioni sospette alle Autorità preposte.

L'approccio complessivo al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo comporta la fissazione da parte della Capogruppo di standard operativi e principi generali cui tutte le Società del Gruppo devono attenersi, declinandoli e implementandoli all'interno delle singole realtà in proporzione alle caratteristiche e alla complessità dell'attività svolta, alle dimensioni e all'articolazione organizzativa. Fermo restando il rispetto della normativa vigente applicabile, tali standard devono essere rispettati anche dalla Succursale di Nizza (unica sede all'estero), che devono assicurare la condivisione del patrimonio informativo a livello consolidato, nel rispetto delle vigenti normative.

In materia di antiterrorismo sono attive procedure - supportate da appositi applicativi informatici - che consentono di effettuare controlli automatici finalizzati a mitigare il rischio di avere tra i propri clienti persone o entità iscritte nelle liste dei soggetti sottoposti a sanzioni finanziarie. Per la prevenzione dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, oltre alla definizione dei processi, delle procedure e degli strumenti di controllo e monitoraggio di primo e secondo livello da parte degli operatori, assume inoltre particolare rilievo la formazione specialistica che viene costantemente erogata ai dipendenti del Gruppo, sulla base di piani formativi triennali.

Con riferimento all'attività di prevenzione del rischio di commissione di reati ex D.Lgs 231/2001 tra cui è ricompreso quello di corruzione e concussione, la Banca si è dotata, nel tempo, di specifiche procedure interne: oltre a quanto previsto dal Codice Etico, nei Modelli di Organizzazione e Gestione ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti del Gruppo Banca Carige, sono individuate, per ogni famiglia di reato (nelle c.d. "schede reato" che riportano in forma schematica i contenuti esposti in forma descrittiva ai corrispondenti paragrafi della "Parte Speciale" dei Modelli stessi), le realtà dell'organizzazione (aree/strutture/servizi/uffici) maggiormente a rischio nello svolgimento dei processi di propria competenza. Sono state quindi delineate le ipotesi di condotta criminosa e indicate le fonti dei principi di comportamento da osservare e i "protocolli operativi" (fonti normative interne di primo e secondo livello) esistenti, con indicazione sintetica dei presidi contenuti nei suddetti protocolli per mitigare il rischio reato stesso. I presidi atti a mitigare i rischi reato sono quindi contenuti nell'articolato corpo normativo interno – che tutto il personale è tenuto a conoscere e rispettare – e sono espressamente richiamati nei Modelli di Organizzazione e Gestione.

La Funzione Internal Audit di Banca Carige svolge attività di verifica anche per le aree e i processi aziendali potenzialmente strumentali alla commissione di reati corruttivi, secondo quanto espressamente indicato e descritto nei Modelli di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01. Si sottolinea che nel corso del 2017 sono state svolte delle verifiche dagli Uffici di Audit di Processo della Funzione Internal Audit, che hanno interessato alcuni dei processi individuati come sensibili ai reati di corruzione/concussione/corruzione tra privati ex Modello 231/2001. E' inoltre attiva dall'1/1/2016 la procedura di "Wisthleblowing", il sistema di segnalazione interna delle violazioni, in applicazione alle disposizioni contenute nella Circolare di Banca d'Italia 285/2013 – 11° aggiornamento del 21 luglio 2015 Whistleblowing). Nel

corso del 2017 attraverso tale sistema non è stata segnalata alcuna violazione.

Oltre il 50% dei dipendenti ha usufruito di ore di formazione specificamente dedicate alle politiche e alle procedure anti corruzione.

Il Gruppo Banca Carige crede che la lealtà fiscale (o "tax morale") costituisca un principio fondamentale nel proprio modello di gestione del business: per questo motivo, già nel 2014, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato il "Regolamento di Gruppo del processo fiscale" che costituisce, per l'intero Gruppo, il codice di condotta sulla lealtà fiscale e che - attraverso una strategia di prevenzione e contenimento del rischio di non conformità alle normative fiscali basata sull'instaurazione di una relazione rafforzata, di tipo volontario, con l'Amministrazione Fiscale - ricerca un vantaggio reciproco sintetizzabile nel binomio trasparenza in cambio di certezza.

Per quanto concerne la descrizione del contenzioso fiscale in essere si rinvia a quanto indicato nel Bilancio Consolidato, Nota Integrativa – Attivo, - Sezione 14, Punto 8 – Contenzioso Tributario.

Si precisa che nel corso dell'anno non è stata segnalata alcuna azione riferita a casi di concorrenza sleale.

Inoltre, nel 2017 non sono state registrate multe o sanzioni significative.

## Risk Management

Il Gruppo Banca Carige si è dotato di un sistema interno di controllo atto a garantire una crescita equilibrata del business nell'ambito di un contesto di rischio controllato. La profittabilità dell'impresa viene perseguita grazie ad una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza. Il Gruppo intende mantenere un profilo di rischio contenuto, assicurando la diversificazione del rischio di credito, perseguendo un profilo di liquidità equilibrato e mantenendo un livello di solidità patrimoniale di tutta sicurezza.

Il presidio dei rischi è uno degli obiettivi fondamentali del Gruppo Carige che si esplica nei seguenti quattro punti:

- A. definizione delle strategie di gestione dei rischi, con particolare riferimento alla risk tolerance e al risk appetite del Gruppo, espresse dagli Organi Amministrativi della Capogruppo;
- B. statuizione delle modalità d'individuazione, misurazione e controllo dei vari rischi cui è sottoposta l'attività del Gruppo;
- C. gestione dei rischi individuati;
- D. verifica dell'adeguatezza dei sistemi di misurazione e gestione di tali rischi.

Nel corso degli ultimi anni il Gruppo si è impegnato a recepire in modo propositivo quanto previsto dal 15° aggiornamento della Circolare Banca d'Italia 263/2006, successivamente parzialmente ripreso dalla Circolare 285/2013, con particolare riferimento a:

- implementazione del Risk Appetite Framework (di seguito anche "RAF"), di cui è stato definito il processo e identificate le metriche di misurazione;
- implementazione del processo di identificazione e valutazione delle Operazioni di Maggior Rilievo (di seguito "OMR"), che ha condotto alla definizione della relativa policy (aspetti definitivi e articolazione del processo di gestione delle OMR);
- attività inerenti agli ambiti di controllo previsti dal 15° aggiornamento della Circolare 263/2006 di Banca d'Italia, relativamente a:
  - controlli di secondo livello sul portafoglio impieghi, sulle valutazioni degli immobili a garanzia delle esposizioni creditizie, sull'accuratezza del calcolo dei requisiti patrimoniali in materia di rischio di credito, sulla corretta classificazione delle posizioni e sulla congruità delle svalutazioni dei crediti non performing;
  - verifica dell'efficacia dei processi di recupero;
- sviluppo di un framework di rischi operativi e reputazionali.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha identificato il profilo di rischio-rendimento target che desidera conseguire in linea con quanto stabilito nel piano strategico, nel modello di business e secondo le competenze del Gruppo. Questo processo si è delineato in adempienza con quanto previsto dalla normativa di Vigilanza, mediante l'approvazione in data 17 giugno 2014 del Framework di Risk Appetite e i suoi successivi aggiornamenti.

Nel 2017 è stato predisposto il Recovery Plan, uno strumento richiesto dagli Organi di Vigilanza e previsto dalla regolamentazione europea (c.d. BRRD, direttiva UE 2014/59) che, oltre ad

esplicitare aspetti dell'organizzazione quali la sua struttura, il core business e le funzioni critiche, stabilisce un set di indicatori e di soglie di recovery. Tali soglie, una volta superate, comportano l'attivazione di processi manageriali finalizzati al ripristino di una situazione di adeguatezza sui diversi profili di rischio; l'eventuale raggiungimento delle suddette soglie comporta una tempestiva notifica agli Organi societari oltre che alla BCE. Grazie al Recovery Plan è possibile individuare una serie di azioni (c.d. *recovery options*) che potrebbero essere utili in status di Recovery<sup>16</sup>.

I profili di rischio da monitorare in ambito di RAF e relativi indicatori sono essenzialmente i seguenti: solvibilità, redditività, rischio di credito, rischio di mercato, rischio di tasso di interesse e rischio di liquidità. In coerenza con quanto previsto dalla normativa di Vigilanza, per tutti gli indicatori selezionati è stato definito un sistema di soglie quantitative articolato in termini di risk appetite, risk tolerance, risk capacity<sup>17</sup> e risk profile.

In relazione ai principali profili di rischio inclusi nel RAF, il Consiglio di Amministrazione ha definito soglie di risk appetite coerenti con la strategia delineata nel Piano Industriale e limiti di tolerance tali da garantire il rispetto delle capacity anche in condizioni di stress.

Contestualmente alla definizione degli indicatori, il Consiglio di Amministrazione ha approvato anche i meccanismi che regolano la governance del processo di RAF in termini di processo di aggiornamento e revisione, monitoraggio e escalation.

La struttura di Risk Management è coinvolta in un controllo periodico degli indicatori di RAF al fine verificare l'evoluzione dei diversi profili di rischio nel corso del tempo e di misurarne la coerenza con i target di rischio/rendimento statuiti. Questa informativa viene fornita al Consiglio di Amministrazione che è a sua volta partecipe ai meccanismi di escalation, laddove dovessero essere violati i livelli di risk tolerance fissati per i diversi indicatori. In questo caso si richiede un intervento per l'attuazione di piani di recovery predisposti dalle funzioni assegnatarie.

Coerentemente a quanto statuito dal RAF, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in data 28 aprile 2017, e come attività preliminari alla rendicontazione ICAAP sono stati identificati i rischi a cui il Gruppo potrebbe essere esposto analizzando sia i mercati di riferimento che le tipologie di operatività:

- Rischio di credito e di controparte
- Rischio di mercato
- Rischio operativo
- Rischio di concentrazione
- Rischio di tasso del banking book
- Rischio immobiliare
- Rischio di liquidità
- Rischio residuo
- Rischio derivante da operazioni di cartolarizzazione
- Rischio strategico
- Rischio reputazionale
- Rischio paese
- Rischio trasferimento
- Rischio base
- Rischio sovrano
- Rischio da fondi pensione a prestazioni definite
- Rischio di leva finanziaria eccessiva
- Rischio di partecipazione
- Rischio di riciclaggio

---

<sup>16</sup> Identifica lo stato in cui la Banca si trova a mettere in atto misure e processi volti al ripristino della propria situazione patrimoniale, economica e finanziaria a seguito di un deterioramento significativo della stessa.

<sup>17</sup> E' definita come "livello massimo di rischio che il Gruppo è in grado di assumere senza violare i requisiti regolamentari".

Grazie a questo processo, è stata definita la mappa dei rischi e le relative modalità di valutazione (quantitative laddove presenti metodologie di misurazione, qualitative qualora relative a presidi di natura organizzativa). Inoltre si è definito un quadro organico delle attività gestionali in essere, secondo una logica d'integrazione complessiva dei rischi cui soggiace il Gruppo. Tali attività di assessment sull'operatività aziendale e sui rischi ad essa correlati vengono svolte con frequenza almeno annuale, sulla base di procedure finalizzate ad un monitoraggio nel continuo dei principali fattori di rischio e all'individuazione di eventuali nuove fattispecie. Le metodologie di misurazione dei rischi sono state portate all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che ne ha verificato l'adeguatezza allo scopo di misurare i rischi cui è esposto, anche prospetticamente, il Gruppo.

In un'ottica di continuo miglioramento ed evoluzione, nel corso del 2017 sono proseguite le attività di perfezionamento dei processi e dei modelli di misurazione. Per quanto riguarda il processo di raccolta delle perdite operative (Historical data collection - HDC), il Gruppo si sta impegnando a coinvolgere sempre più, per attività che riguardano la modalità di censimento/riconciliazione contabile delle perdite, le strutture aziendali a cui sono stati attribuiti ruoli specifici nel framework ORM (es. Referente ORM, Risk Owner).

In relazione al processo di Risk Self Assessment (RSA), utile ad indagare la rischiosità prospettica percepita dai diversi Risk Owner identificati nell'ambito delle attività progettuali, si segnala che è in corso la seconda campagna di RSA sui rischi operativi, reputazionali e informatici e che le risultanze saranno sottoposte al Consiglio di Amministrazione nel corso del 2018.

Nell'ambito del processo di monitoraggio dei rischi assunti e assumibili dal Gruppo, al fine di individuare tempestivamente anomalie e favorire una gestione dei fenomeni coerente con l'obiettivo di rischio/rendimento definito dai vertici aziendali, il Gruppo ha previsto dei presidi informativi e organizzativi che consentono la produzione di un'aggiornata reportistica al servizio dei diversi ruoli coinvolti nelle attività di gestione e controllo dei rischi. I risultati ottenuti nel corso del 2017 testimoniano il profilo di rischio contenuto raggiunto dal Gruppo.

Il Gruppo si è dotato di un sistema di governo e di gestione dei rischi al fine di individuare in via continuativa, attraverso un assessment interno, i rischi da sottoporre a valutazione. In considerazione della connotazione commerciale del Gruppo e dell'operatività prevalentemente svolta nel Nord-Italia volta a mantenere un profilo di rischio contenuto.

Per ciò che attiene ai rischi di natura sociale e ambientale, considerate la natura dell'attività svolta dalla Banca e, più in generale dal settore bancario, i rischi in discorso (diretti ma perlopiù indiretti), in linea con quanto previsto nell'ICAAP, sono considerati di minore rilevanza, gli eventuali effetti economici negativi (sanzioni, multe, ecc.) rientrano comunque nel processo di Loss Data Collection nell'ambito del framework di operational risk sopracitato, dove le strutture aziendali sono responsabili di segnalare eventuali danni economici conseguenti ad eventi operativi negativi su tali tematiche; ad oggi non si riscontrano perdite operative conseguenti ad eventi operativi specifici. Tuttavia, nel caso in cui dovessero presentarsi eventi operativi frequenti e con impatti economici si attiverebbe il processo di segnalazione agli organi superiori e il conseguente avvio di un processo per individuare le azioni di possibile mitigazione. Tali ambiti possono avere inoltre un risvolto reputazionale, a questo proposito, nell'ambito dei processi di

misurazione, monitoraggio e gestione del rischio reputazionale è previsto, con il supporto delle strutture aziendali (comunicazione, investor relations, ecc.), il continuo monitoraggio delle notizie che possono avere un impatto negativo sull'immagine della Banca, collegate poi ad un indicatore di reputational risk basato sulle quotazioni di mercato, pertanto, anche sotto questo aspetto le eventuali notizie negative verrebbero classificate e monitorate e a seconda della gravità indirizzate con opportune azioni di mitigazione concordate.

## 4 Responsabilità economica e finanziaria

### Equilibrio economico e finanziario e creazione di valore

Per ogni azienda la creazione di valore nel lungo periodo rappresenta la condizione stessa di esistenza dell'organizzazione, che si concretizza in un processo virtuoso in base al quale creando valore e distribuendolo all'interno e all'esterno a favore di tutti gli stakeholder, esso si rigenera e per produrne di nuovo.

Per il Gruppo Banca Carige il sentiero è delineato e i punti programmatici sono ben definiti nel quadro operativo rappresentato dal Piano Industriale 2017-2020 approvato lo scorso settembre.

L'ultimo trimestre dell'anno è stato infatti caratterizzato dal raggiungimento di traguardi fondamentali su cui si basano le prospettive per futuro del Gruppo; in particolare il rafforzamento patrimoniale da oltre 1 miliardo è stato un traguardo straordinario raggiunto con pieno successo grazie al contributo degli azionisti, dei collaboratori e dei clienti della Banca.

Tale rafforzamento ha consentito l'avvio di un rilancio del business tradizionale di banca commerciale del territorio, con particolare attenzione al credito alla piccola e micro impresa e alla gestione dei risparmi delle famiglie con soluzioni innovative per ritornare in tempi brevi alla redditività.

Analogamente al raggiungimento dell'obiettivo di rafforzamento patrimoniale ottenuto in pochi mesi, Carige ritiene di poter rispettare i target prefissati nel Piano nei tempi previsti al fine di dare a tutti gli stakeholder una risposta concreta alla fiducia e al sostegno manifestato fino ad oggi. (Fonte Risultati preliminari al 31 dicembre 2017 Presentazione al mercato)

La creazione e la distribuzione tra i diversi stakeholder del Valore Aggiunto<sup>18</sup> costituiscono l'anello di congiunzione tra i dati economici e finanziari e la rendicontazione sociale.

Nel 2017, il Valore Economico Generato dal Gruppo risulta pari a 125,5 milioni, in flessione rispetto al 2016. Il Valore Economico Distribuito evidenzia un valore pari a 525,6 milioni, determinato in massima parte dal valore distribuito ai dipendenti e collaboratori (358,7 milioni), e da quello distribuito ai fornitori (175 milioni).

Il Gruppo opera quasi esclusivamente sul territorio italiano; le tipologie di acquisti si distribuiscono prevalentemente in servizi informatici, gestione immobili, spese per servizi professionali e altre spese varie.

Il valore distribuito a collettività ed ambiente si dimensiona in 481 mila euro, mentre il valore distribuito alle amministrazioni pubbliche si dimensiona in 22 milioni.

Complessivamente, a fronte di un Valore Economico Distribuito pari a 525,6 milioni, si registra un Valore Economico Trattenuto pari a 400,1 milioni.

---

<sup>18</sup> Il valore aggiunto è un modello di riclassificazione del conto economico utile a evidenziare, in particolare, i risultati conseguiti in termini di "valore prodotto" e quindi di "risorse distribuite" e di "utilità sociale realizzata".



Importi in migliaia di euro

VOCI DI BILANCIO	2017	2016 (*)
10 Interessi attivi e proventi assimilati	464.312	538.844
20 Interessi passivi e oneri assimilati (-)	(230.699)	(279.848)
40 Commissioni attive	270.850	274.220
50 Commissioni passive (-)	(31.631)	(34.898)
70 Dividendi e proventi simili	10.661	14.077
80 Risultato netto dell'attività di negoziazione	4.151	18.459
90 Risultato netto dell'attività di copertura	(430)	(2.384)
100 Utile (Perdita) da cessione o riacquisto di:	(104.309)	48.810
a) crediti	(321.469)	(3)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(7.982)	40.302
d) passività finanziarie	225.142	8.511
110 Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	(1.573)	(3.993)
130 Rettifiche di valore nette per deterioramento di:	(438.724)	(467.917)
a) crediti	(427.501)	(469.797)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(15.375)	(7.563)
d) altre operazioni finanziarie	4.152	9.443
220 Altri costi/proventi di gestione	71.514	87.919
240 Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-	-
270 Utili (Perdite) da cessione di investimenti	85.266	(149)
310 Utile (Perdita) delle attività non correnti in via di dismissione al netto delle imposte	26.070	25.390
<b>A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>125.458</b>	<b>218.530</b>

(\*) I saldi al 31/12/2016 riflettono, rispetto a quelli pubblicati, gli effetti derivanti dall'applicazione dell'IFRS 5 "Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate".

Importi in migliaia di euro

VOCI DI BILANCIO		2017	2016 (*)
180.b	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni e liberalità) (-)	(174.999)	(167.327)
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>(174.999)</b>	<b>(167.327)</b>
180.a	Spese per il personale (-)	(358.743)	(295.757)
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI</b>	<b>(358.743)</b>	<b>(295.757)</b>
330	Perdita d'esercizio di pertinenza di terzi (-)	4.929	4.331
	<b>VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI</b>	<b>4.929</b>	<b>4.331</b>
	Utile attribuito agli Azionisti	-	-
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
180.b	Altre spese amministrative (imposte indirette e tasse) (-)	(70.015)	(73.001)
290	Imposte sul reddito d'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	92.024	38.219
	<b>VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA</b>	<b>22.009</b>	<b>(34.782)</b>
180.b	Altre spese amministrative (elargizioni e liberalità) (-)	(481)	(472)
	Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	-
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE</b>	<b>(481)</b>	<b>(472)</b>
	Contributi versati al Fondo di Risoluzione Nazionale	(10.737)	(27.632)
	Contributi versati al Sistema di Garanzia dei Depositi (DSGS) gestito dal F.I.T.D	(7.536)	(7.966)
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO - CONTRIBUTI FONDO DI RISOLUZIONE NAZIONALE E SISTEMA DI GARANZIA DEI DEPOSITI</b>	<b>(18.273)</b>	<b>(35.598)</b>
	<b>B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>(525.558)</b>	<b>(529.605)</b>
190	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(24.224)	(20.745)
200	Rettifiche di valore nette su attività materiali	(14.661)	(26.468)
210	Rettifiche di valore nette su attività immateriali	(36.692)	(24.105)
240	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	9.982	6.596
250	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-
260	Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	-	(19.942)
290	Imposte sul reddito d'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	77.260	104.002
	Perdita dell'esercizio	388.435	291.737
	<b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>400.100</b>	<b>311.075</b>

(\*) I saldi al 31/12/2016 riflettono, rispetto a quelli pubblicati, gli effetti derivanti dall'applicazione dell'IFRS 5 "Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate".

## Attività di Investor Relation

La Banca, fin dalla sua quotazione in Borsa, è impegnata a fornire agli investitori e ai mercati informazioni chiare che consentano di valutare attentamente le strategie e i risultati ottenuti; a tale scopo ha costituito al proprio interno una struttura dedicata all'attività di investor relations per seguire i rapporti con gli investitori istituzionali, le agenzie di rating e gli analisti finanziari.

Dal 2014 la Funzione ha trovato autonoma identificazione nell'omonima Struttura costituita nell'ambito della riorganizzazione aziendale, impostata per seguire con sempre maggiore attenzione i contatti con la comunità finanziaria, notevolmente accresciuta per dimensione ed eterogeneità nel corso delle tre operazioni di aumento di capitale, condotte nel 2014, 2015 e 2017.

Nei confronti di nuovi e storici interlocutori la Struttura ha svolto un'intensa attività di comunicazione e contatto, sia attraverso i canali più tradizionali, quali comunicati stampa, conference call e presentazioni con gli analisti finanziari e investitori professionali, sia attraverso gli incontri con gli investitori stessi e le conferenze internazionali cui la Banca ha partecipato. In particolare, il 2017 ha visto la struttura coinvolta nell'attività di aggiornamento del Piano Strategico 2016-2020, successivamente sostituito con il nuovo Piano Industriale 2017-2020, "Transformation Program Carige", presentato alla comunità finanziaria il 14 settembre, cui hanno fatto seguito le attività di marketing correlate alle operazioni di rafforzamento patrimoniale delineate nel nuovo Piano, in particolare l'aumento di capitale concluso il 22 dicembre 2017.

Sono proseguite, nel contempo, le attività collaterali di aggiornamento della sezione IR del sito web e l'alimentazione costante della stessa nel portale intranet del Gruppo, dove vengono pubblicate analisi sul mercato azionario, obbligazionario e di benchmarking nei confronti dei principali Peer.

La sezione Investor Relations sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) si rivolge agli utenti web che ricercano informazioni approfondite e possono visualizzare:

- i report finanziari
- i rating assegnati
- le informazioni sulle operazioni di cartolarizzazione
- le presentazioni ad investitori e analisti
- l'andamento della quotazione del titolo Carige
- i servizi riservati agli azionisti
- le informazioni relative alle operazioni societarie ed alle emissioni di prestiti obbligazionari.

## 5 Responsabilità nel business

### Etica e trasparenza nel business

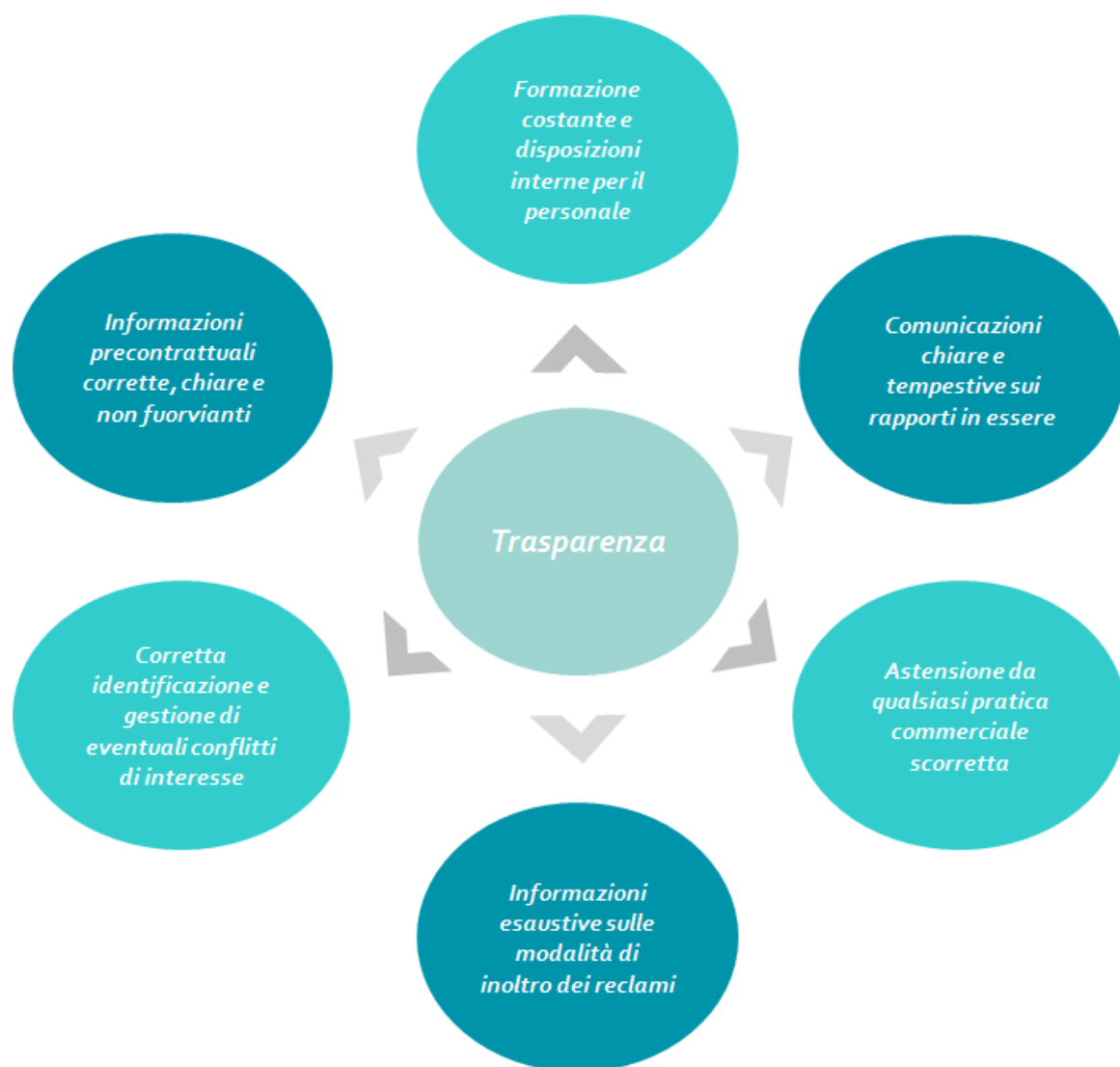
Il tema della trasparenza è trasversale a tutte le attività che la Banca pone in essere e viene considerato anche in coerenza al Codice Etico e alla mission aziendale, oltre che alle normative vigenti.

Costruire rapporti solidi con la propria clientela è indispensabile per migliorare le performance anche in termini di redditività. La correttezza e la trasparenza sono elementi che caratterizzano l'operato del Gruppo nei confronti di tutti i suoi stakeholder. Una costante attività di verifica di conformità è condotta dalla funzione Compliance che viene direttamente coinvolta anche nella stesura della normativa interna relativa a tutti i prodotti e servizi offerti dalla Banca. La Compliance è impegnata nel prevenire qualsiasi azione contrastante il sistema normativo interno e esterno, il cui riferimento principale sono le c.d. "Disposizioni di Trasparenza" emanate dalla Banca d'Italia ai sensi del Testo Unico delle Leggi in materia bancaria e creditizia (c.d. Testo Unico bancario TUB – D.lgs. n. 385/1993). La struttura commerciale si avvale, inoltre, nello svolgimento della propria attività del supporto di un documento (c.d. "Vademecum Pubblicità", redatto dalla Compliance) che definisce i requisiti normativi per comunicazioni commerciali corrette e trasparenti.

Tutte le strutture aziendali interessate approfondono il massimo impegno nella redazione e nell'aggiornamento dei documenti informativi in modo che possano essere di effettivo supporto alla clientela nella comprensione di caratteristiche, rischi e prezzi di prodotti e/o servizi e al fine di valutarne l'adeguatezza sulla base delle proprie esigenze. Oltre alla comunicazione commerciale, la normativa interna è predisposta al fine di supportare la rete in tutte le fasi della vendita con una particolare attenzione al momento che precede la stipula del contratto, occasione per fornire tutta la c.d. informativa precontrattuale (fogli informativi, copie dei contratti idonei per la stipula, altro materiale illustrativo), in conformità alle disposizioni di Legge e Vigilanza.

Infine, per garantire un'elevata tutela degli investitori, in conformità con la normativa MiFID, tra la fine del 2015 e l'inizio del 2016, il Gruppo ha adottato un sistema tra i più avanzati e moderni per la verifica dell'adeguatezza degli investimenti, basato sull'analisi multivariata del portafoglio. Tale sistema consente di verificare che le caratteristiche del portafoglio, nonché i prodotti di volta in volta raccomandati, siano compatibili con le caratteristiche del cliente quali: la conoscenza degli strumenti finanziari, l'esperienza in materia di investimenti, il profilo di rischio, la situazione finanziaria, gli obiettivi di investimento, le esigenze di liquidità e il grado di sopportazione della volatilità degli investimenti. Tale sistema tutela gli investitori e consente loro di compiere scelte di acquisto consapevoli.

Lo stesso livello di presidio è adottato per la clientela che sottoscrive polizze assicurative. La documentazione di trasparenza predisposta dalle Compagnie di assicurazione viene revisionata dalla struttura Commerciale. Le strutture della Banca collaborano con la Compagnia anche nella predisposizione dei questionari di adeguatezza, al fine di rispettare appieno i diritti dei clienti, favorendo una vendita di prodotti in coerenza con le singole esigenze assicurative.



Grazie alla costante sensibilità mantenuta dal Gruppo, nel corso del 2017, non sono state comminate dalle Autorità competenti sanzioni a seguito di comportamenti non conformi in materia di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela. Nel corso dell'anno Banca d'Italia ha fatto pervenire gli esiti delle verifiche di Trasparenza condotte nell'autunno 2016 presso alcuni sportelli della rete operativa ligure: i rilievi formulati sono stati oggetto di attenta disamina da parte delle competenti strutture aziendali che hanno approntato le necessarie misure finalizzate al superamento delle criticità riscontrate.

Particolare attenzione è posta nei confronti dei clienti consumatori. In questa prospettiva, nel corso del 2016, la Banca ha dato attuazione alla normativa sul credito immobiliare ai consumatori (soprattutto mutui per l'acquisto della casa), mettendo a sua disposizione il Prospetto Informativo Europeo Standardizzato che elenca puntualmente tutte le condizioni economiche applicabili, ivi compreso il prezzo dei prodotti e servizi accessori, specificandone l'obbligatorietà o meno per ottenere il finanziamento od ottenerlo a determinate condizioni.

Durante il 2017 è proseguita l'attività di affinamento delle soluzioni adottate in materia,

attraverso l'automazione di alcune fasi del processo di predisposizione della documentazione, nella prospettiva di fornire alla clientela interessata informazioni tempestive e chiare rispetto alle richieste presentate.

Pertanto tutti i prodotti sono soggetti a precisi requisiti informativi verso la clientela che vengono gestiti con le modalità descritte.

Oltre alla rigorosa applicazione della normativa posta a tutela della clientela, il Gruppo profonde particolare impegno nell'analisi delle motivazioni dei reclami pervenuti. In quest'ottica, ha quindi aderito fin dal 1993 all'Ombudsman Giurì Bancario, dal 2007 confluito nell'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, che gestisce anche altri strumenti di risoluzione delle controversie stragiudiziali quali la Conciliazione e l'Arbitrato; a partire dal 15 ottobre 2009 è operativo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che interviene per le controversie in materia di servizi bancari e finanziari; a partire dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob, interviene per le controversie in materia di obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

Sul sito delle Banche del Gruppo è presente l'apposita sezione "Reclami" ove vengono fornite alla Clientela tutte le informazioni circa i livelli di tutela attuabili, dalla presentazione del reclamo al ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui sopra, oltre ai dati statistici.

Nel corso del 2017 non è stata registrata nessuna sanzione significativa per non conformità a leggi o regolamenti in merito all'uso di prodotti o servizi.

## **Privacy dei clienti**

Carige gestisce un patrimonio informativo rilevante e si assume la responsabilità di tutelare i dati personali di cui dispone, utilizzando sistemi di sicurezza completi.

La tutela della privacy nell'ambito dei servizi bancari e finanziari riguarda sia la protezione dei sistemi informativi contro la perdita o l'accesso non autorizzato ai dati, sia il rispetto dei consensi della clientela in merito al trattamento dei dati personali per finalità commerciali e di marketing.

In linea con la vigente normativa nazionale (c.d. "Codice Privacy") e europea (Raccomandazione n. 2/2001), declinata nell'apposita normativa interna, vengono adottate dal Gruppo Banca Carige misure tecniche, organizzative e operative atte a garantire la riservatezza e la sicurezza nel trattamento dei dati personali, anche sensibili, sia di clienti potenziali e effettivi sia di altri stakeholder (collaboratori, fornitori e altri).

In particolare, la normativa interna aziendale contiene specifiche previsioni sulle corrette modalità di trattamento dei dati personali acquisiti dai clienti, distinguendo i trattamenti che la Banca deve necessariamente effettuare per adempiere a obblighi di legge o derivanti dai contratti stipulati con i clienti, da quelli che la Banca può effettuare solo dietro esplicito consenso del cliente o adottando particolari tutele procedurali (es.: utilizzo del registro delle opposizioni degli abbonati agli elenchi telefonici).

A seconda delle modalità e finalità del trattamento, è prevista l'adozione di misure di sicurezza, sia tecnologiche sia fisiche, finalizzate a proteggere i dati e commisurate alla rischiosità del trattamento, in conformità alle indicazioni fornite dall'Autorità Garante per la Privacy, come la tracciabilità delle operazioni bancarie (Provvedimento del Garante per la Privacy n. 192 del 12/5/2011). Un sistema di controllo interno è stato implementato anche per allertare eventuali comportamenti anomali da parte dei dipendenti sui dati privati dei clienti.

Tutti gli incaricati del trattamento di dati personali sono sensibilizzati all'adozione di elevate misure di sicurezza, come previsto da specifiche policy e normative interne dedicate alla sicurezza informatica.

Nel corso del 2017 il Gruppo ha avviato il percorso di adeguamento alle nuove disposizioni del regolamento Europeo 2016/679 che diventerà applicabile da maggio 2018. Il Regolamento si connota per l'introduzione di un principio generale di accountability (responsabilizzazione) dei titolari del trattamento nell'adozione delle misure adeguate a tutelare i diritti e le libertà degli interessati (le persone fisiche i cui dati vengono trattati dalla Banca per molteplici finalità, non solo riconducibili a quelle connesse alla gestione del proprio core business).

Presso l'ufficio Reclami della Capogruppo sono accentrate le incombenze previste dall'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 (Codice della privacy) e dal "Codice di deontologia e di buona condotta" per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in materia di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, ovvero per l'esercizio, da parte degli interessati, del diritto di accesso, di rettifica e/o di cancellazione dei dati trattati dalle Banche del Gruppo. Nel corso del 2017 sono pervenute 8 richieste di accesso ai dati personali e 27 segnalazioni (reclami) riferibili al Codice di deontologia.

Nel 2017 non sono pervenuti reclami e non sono state ricevute multe o sanzioni in materia di privacy.

## Evoluzione del modello di servizio

L'intercanalità è alla base del modello di servizio di Carige, che si prefigge di offrire e raggiungere il cliente mantenendo elevati standard di qualità in termini di messaggio, "conoscenza" e "esperienza" indipendentemente dal canale prescelto.

Volontà della Banca è quella di aggiornare costantemente canali e funzionalità disponibili per essere vicini al cliente e soddisfare le sue esigenze, garantendo un utilizzo semplice, veloce ed efficace.

Nello sviluppo del proprio core business, Carige valorizza il suo ruolo di "distributore efficiente" di prodotti e servizi, attraverso una struttura organizzativa più snella e corta e un'efficace evoluzione del modello operativo.

Secondo la logica che dal 2016 muove l'azione organizzativa/commerciale attraverso un coordinato e profondo intervento di revisione dell'assetto su vari livelli (banche, rete distributiva e configurazione della struttura commerciale), il Gruppo Carige nel corso del 2017 ha proseguito il processo di razionalizzazione della rete di vendita a favore di una visione di banca sempre più digitale e multicanale, che ha prodotto da un lato la chiusura a giugno 2017 di n. 58 sportelli (n. 54 di Banca Carige e n. 4 di Banca del Monte di Lucca), e dall'altro la progressiva implementazione del mobile banking.

Con decorrenza 2 maggio 2017 è stata quindi riconfigurata l'intera Area Commerciale, che fa capo al CCO.

L'Area Commerciale a livello di Sede è organizzata nelle Strutture Pianificazione e Marketing, Prodotti e Pricing, Retail, Corporate e Private; a livello territoriale in Aree Commerciali i cui preposti sono gli Area Manager.

Le Aree Commerciali sono undici così riconfigurate nel corso dei primi mesi dell'anno: l'ex A.T. Genova è stata suddivisa in A.C. Genova Ponente e A.C. Genova Levante, l'ex A.T. Nord Est è stata suddivisa in A.C. Veneto e A.C. Emilia Romagna, l'ex A.T. Centro è stata suddivisa in A.C. Centro e A.C. Toscana che ha assunto anche il coordinamento commerciale delle filiali di Banca del Monte di Lucca; inoltre sono state ridenominate le Aree Commerciali Savona e Imperia (ex A.T. Ponente), La Spezia e Carrara (ex A.T. Levante), Lombardia, Piemonte e Val d'Aosta, Sicilia.

Tale riorganizzazione garantisce un migliore presidio territoriale, attraverso Aree di minori dimensioni ma con una più puntuale connotazione geografica per fornire risposte in tempi più rapidi alle esigenze della clientela del territorio.

L'Area Manager cura il coordinamento generale, con particolare attenzione su gestione commerciale, risorse, concessione e gestione del credito. Da lui dipendono gerarchicamente 57 Coordinatori Retail (22 Mass Market, 19 Affluent e 16 Small Business) e 11 Coordinatori Corporate, operanti in stretto collegamento funzionale rispettivamente con la Struttura Retail e la Struttura Corporate.

Dal 18 settembre, in ognuna delle 11 Aree Commerciali, è stata introdotta la figura del Quality Manager per il miglior presidio della qualità dei servizi prestati alla clientela esterna e interna. I Quality Manager operano in modo trasversale sugli aspetti della qualità del credito, della gestione dei reclami, della customer satisfaction, del rischio reputazionale, dell'impulso ai processi di digitalizzazione. Dipendono gerarchicamente dal rispettivo Area Manager e sono



coordinati dal Quality Manager in staff al CCO.

Al 31 dicembre 2017  
**1.602 Gestori**  
di cui  
Affluent **505**  
**326** Small business  
Mass market **773**

Dal punto di vista operativo è proseguito il processo di riorganizzazione dei canali.

Nel comparto **retail** è stato potenziato il numero dei gestori per un miglior presidio territoriale per la clientela. Nell'anno sono aumentati da 1.427 a 1.602, di cui: 773 gestori mass market, 505 gestori affluent e 326 gestori Small Business.

In coerenza con le strategie di rilancio commerciale del Gruppo, a partire dal 18 settembre 2017 è stata data esecuzione all'integrale revisione della rete distributiva con il superamento del modello Hub & Spoke. Ogni filiale, completamente autonoma rispetto ad altra dipendenza pur mantenendo diverso formato in relazione alle tempistiche di erogazione dei servizi di sportello e all'automazione del servizio di cassa contanti, è sovrintesa da un Direttore che rappresenta il primo punto di riferimento della Banca sul territorio a presidio e soddisfazione tempestiva delle esigenze della clientela.

I Direttori sono a diretto riporto dei loro Area Manager e sono supportati dalle nuove figure di coordinamento di segmento.

Il comparto **corporate** è organizzato in 57 team (di cui 2 large corporate) di gestori e assistenti dedicati esclusivamente alla fase di istruttoria delle proposte di affidamento, mentre i coordinatori commerciali corporate svolgono un ruolo di raccordo delle strutture di sede.

Nel corso del 2017 il comparto è stato oggetto di un'importante riorganizzazione che ha visto passare i gestori corporate a 95 con contestuale assegnazione di altrettanti assistenti operanti nella logica di team. L'assistente oltre alle attività relative all'istruttoria di pratiche di fido, si occupa di tutta la parte della gestione amministrativa dei clienti del portafoglio; in particolare gli sono state demandate molte attività finora gestite direttamente in filiale. All'interno della nuova struttura corporate sono stati inseriti anche l'Ufficio Enti, a cui riportano anche i 3 gestori rimasti nel territorio (Genova, Roma, Milano) e l'Ufficio Estero. Quest'ultimo è stato riunificato in un unico ufficio con un unico responsabile, sia nella componente trade che Corrispondenti. Il tutto finalizzato a fornire un servizio più puntuale e rapido rispetto alle richieste della clientela.

Il comparto **Private** è organizzato su una rete di 95 gestori che gestiscono portafogli che nel corso del 2017 sono stati ampliati sia trasferendo in modo selettivo i clienti potenziali Private

individuati all'interno dei segmenti Retail di Carige, sia avviando un'attività mirata di sviluppo nelle aree a maggior potenziale di mercato.

Gli elementi chiave della strategia di sviluppo del segmento sono quelli di rafforzare le competenze e i servizi di Private Banking, consolidare e sviluppare i volumi, potenziare la capacità distributiva, raggiungere una redditività degli asset in linea con le best practice di mercato, estendendo il modello specialistico di Banca Cesare Ponti, la banca Private del Gruppo, a tutta la clientela Private, meno legata alla localizzazione della filiale ma gestita in modo fortemente personalizzato.

Nel corso del 2017 ai tre poli già esistenti (Genova, Padova e Mestre) si aggiunge, da febbraio, il nuovo polo di Riccione. Il Contact Center è stato dotato di nuovi strumenti (barra telefonica multicanale e integrazione con CRM) volti a migliorare l'interazione con il cliente e l'efficienza del servizio.

Il servizio di help desk supporta a distanza i clienti principalmente nell'utilizzo delle piattaforme online del Gruppo. Nel corso del 2017 gli operatori del call center clienti hanno risposto direttamente a circa 105 mila telefonate e hanno effettuato oltre 120 mila chiamate a supporto di varie iniziative di marketing, sostenendo il lancio di nuovi prodotti, campagne pubblicitarie e indagini di mercato.



Il costante presidio e sviluppo dei canali remoti tramite PC per l'home banking e tramite smartphone per mobile banking e APP, rappresenta un canale di accesso alla Banca in continua crescita: il 48% dei clienti è titolare dei servizi on line con un trend annuo di attivazioni in aumento. Dei clienti attivi sui canali diretti, ormai 2 su 5 utilizzano anche o esclusivamente le app di mobile banking delle banche del Gruppo e l'app Carige Mobile ha raggiunto i 250 mila download dal suo lancio.

Già a partire dal 2015 sono stati avviati alcuni interventi sull'home banking volti ad aggiornare il servizio secondo gli standard che permettono alle persone non vedenti di utilizzare i tools per la lettura dei contenuti; questi interventi sono proseguiti con l'allargamento delle funzioni fruibili con tale modalità.

Nel corso del 2017 i clienti impresa hanno utilizzato il portale Carige OnDemand per la loro operatività online con il Gruppo Banca Carige. Il numero di clienti utilizzatori del servizio è passato dai 50 mila del 2016 ai 55 mila del 2017.

## **Carige per le imprese e le famiglie**

Il percorso di qualunque realtà bancaria si sviluppa parallelamente rispetto a quello del contesto economico di riferimento in un processo sinergico dove risparmio, consumi e investimenti, generano crescita e benessere su un territorio dove la banca svolge bene il proprio ruolo imprenditoriale cogliendo le opportunità di business cercando di mantenere il proprio sostegno finanziario anche nei momenti di particolare difficoltà.

Carige è un gruppo prevalentemente retail, da sempre al servizio delle famiglie e delle piccole e medie imprese del territorio: su un totale di quasi un milione di clienti, le famiglie le piccole

imprese<sup>19</sup> rappresentano circa 92% del totale.

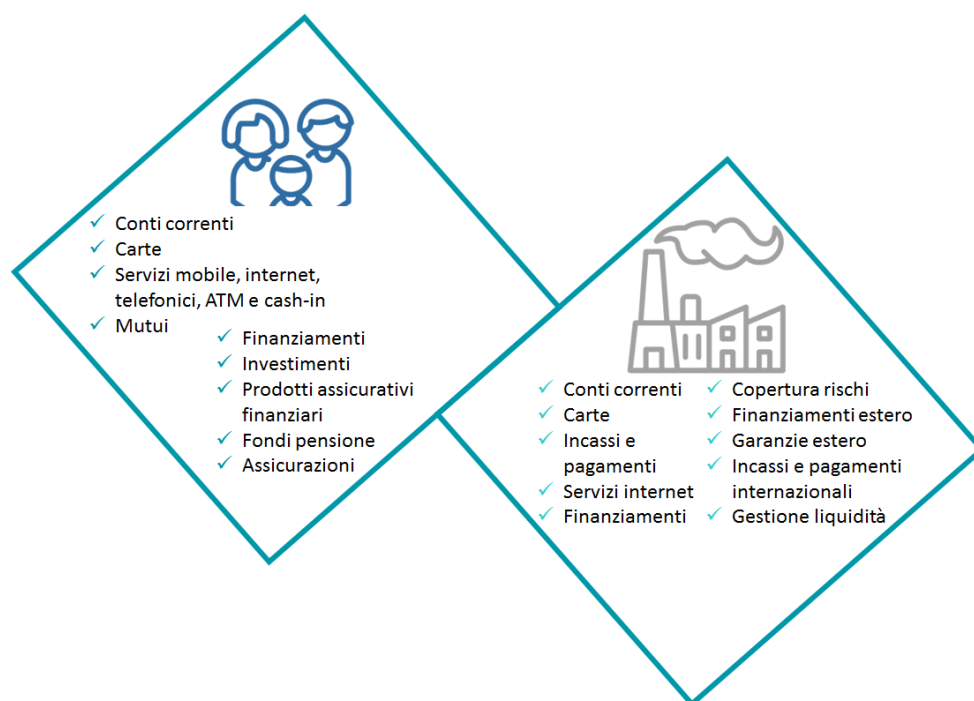
Il sostegno agli imprenditori fornito dal Gruppo Banca Carige è orientato a supportare il tessuto economico dei territori in cui opera il Gruppo con focalizzazione verso le imprese medio-piccole: si estrinseca attraverso la distribuzione di prodotti finalizzati a supportare lo sviluppo del fatturato, il rinnovamento tecnologico e degli impianti produttivi e più in generale la crescita aziendale.

Nel mercato retail l'attenzione del Gruppo è volta, in particolare, al sostegno a quelle famiglie che affrontano l'acquisto o la ristrutturazione dell'abitazione. L'obiettivo di una sempre maggiore vicinanza al cliente è stato rafforzato attraverso un processo di concessione dei mutui ipotecari sostenuto da deleghe decentrate su ruoli e figure del territorio capaci di assistere le famiglie nella scelta della durata e della tipologia di tasso più consoni alla capacità reddituale della famiglia.

Dal punto di vista organizzativo, la qualità del processo creditizio e della gestione del credito è presidiata dal Chief Lending Officer (CLO). Al fine di assicurare la qualità del credito e del processo di erogazione sono definite e divulgate alla Rete commerciale le linee di indirizzo di politica del credito, con specifica evidenza dei settori economici con maggiori potenzialità di sviluppo, le aree geografiche e prodotti sui quali declinare lo sviluppo degli impieghi.

## Prodotti e servizi offerti

L'offerta commerciale di Carige è da sempre rivolta al sostegno del mondo dei privati e dell'imprenditoria e presenta prodotti e servizi in grado di soddisfare le specifiche esigenze della clientela (il catalogo prodotti è disponibile nella homepage del sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) nelle sezioni "Privati" e "Imprese").



<sup>19</sup> Clienti mass market e affluent, small business e POE-piccoli operatori economici.

Di seguito vengo descritte le principali novità sui prodotti e servizi offerti dal Gruppo.

### **Prodotti tradizionali**

Anche nel 2017, il Gruppo Banca Carige ha continuato a puntare su “Carige Solo Tuo”, la “piattaforma” dedicata alla clientela privata che propone un’offerta multicanale con una struttura interamente modulare basata su una soluzione liberamente componibile per adattarsi alle esigenze di ogni cliente

#### *Prodotti assicurativi*

Nel 2017 sono state apportate ulteriori novità alla gamma delle polizze P.P.I., che tutelano la clientela dal rischio di non riuscire a far fronte agli impegni finanziari connessi con il mutuo al verificarsi di determinati eventi. In particolare, è stata commercializzata dallo scorso luglio una nuova polizza danni, Carige Domani Mutuo Light, in versione unica per tutte le categorie professionali. La nuova polizza offre copertura da eventi che possono rendere difficoltoso il pagamento del debito, quali l’invalidità permanente totale da infortunio e malattia ed il ricovero ospedaliero. La configurazione della nuova polizza ne consente la proposta anche a clienti le cui esigenze di protezione non prevedono la garanzia caso morte o in possesso di mutui già in ammortamento.

Sempre sul fronte delle polizze danni, a seguito dell’analisi costante dei bisogni della clientela, è stato ampliato il ventaglio di coperture offerte da Carige Incendio e Furto, la polizza che protegge l’abitazione dei nostri clienti ed il suo contenuto. Il restyling ha mantenuto la struttura modulare del prodotto, con l’aggiunta di due nuove garanzie, RC Proprietà ed Assistenza. La prima tiene indenne l’assicurato da tutte le situazioni in cui sono causati involontariamente danni a terzi connessi alla proprietà dell’immobile o ad elementi fissi ad esso collegati. La seconda consiste invece nella possibilità di beneficiare, in caso di emergenze per opere di riparazione e manutenzione, dell’invio di prestazioni specialistiche, quali a titolo esemplificativo, idraulico, elettricista, fabbro, oltre al rimborso di spese accessorie, (spese albergo, guardia giurata per sorveglianza locali, trasloco).

#### *Prodotti di investimento assicurativi*

Nell’ambito dei prodotti di investimento assicurativi è proseguito il collocamento dei prodotti di ramo I: Carige Soluzione Rendimento III, Carige Soluzione Assicurata Ed. 2015 e Carige per 5 Ed. 2015. Per quanto riguarda i prodotti di ramo III e multiramo, è continuato il collocamento rispettivamente della polizza Unit Linked Carige UnitPiù e delle polizze Carige Multisoluzione e Multisoluzione Più, che consentono di ripartire il premio investito su differenti combinazioni di ramo I e ramo III.

#### *Servizio di Consulenza*

Con riferimento al Servizio di Consulenza è proseguita l’attività di riprofilazione e di contrattualizzazione della clientela al fine di allineare l’erogazione della consulenza in materia di investimenti alle *best practices* di mercato anche in vista dell’entrata in vigore della Direttiva

MiFID 2. L'erogazione del servizio di consulenza ha come presupposti la riprofilazione di tutta la clientela sulla base delle risultanze del nuovo questionario, con la conseguente assegnazione a ciascun cliente di un profilo di esperienza finanziaria e di tolleranza al rischio, e la successiva sottoscrizione del contratto di consulenza (una versione "base", proponibile a tutta la clientela, e una versione più evoluta, riservata alla clientela private). Il servizio prevede un nuovo modello di tutela, basato su un c.d. approccio "multivariato di portafoglio" articolato sul duplice confronto tra più indicatori relativi ai prodotti finanziari/portafoglio del cliente, da un lato, e le diverse caratteristiche e esigenze del cliente stesso, dall'altro. Entrambi i modelli forniscono la situazione complessiva di portafoglio del cliente, la verifica dei limiti di adeguatezza, l'evidenza dei titoli in scadenza e il controllo di aderenza con il portafoglio modello. Tramite la piattaforma di consulenza, i consulenti che gestiscono il rapporto di clientela sono supportati nella costruzione dei portafogli dall'attività delle strutture centrali di Advisory, che predispongono e propongono portafogli modello e insiemi di prodotti selezionati coerenti e adeguati ai differenti profili di rischio.

#### *Prodotti di raccolta*

Nel 2017, l'offerta di prodotti di deposito introdotta nel 2016, con un rinnovamento della gamma di vincoli in conto corrente "Carige RendiOltre", ha goduto di sempre maggior favore da parte della clientela, in particolare privata, ed è stata oggetto di un continuo affinamento. Nel corso dell'anno ha inoltre acquisito maggiore importanza anche la raccolta da clienti imprese ed istituzionali, le cui esigenze di elevata personalizzazione sono state gestite tramite il Deposito a Risparmio Carige Rendimento Attivo.

#### *Risparmio gestito e previdenza complementare*

È proseguita la collaborazione commerciale con Arca SGR, fund house di riferimento del Gruppo dal 2014, con accesso ad un catalogo di prodotti completo e diversificato che comprende fondi aperti e fondi a cedola con periodo di collocamento definito. Nell'ambito della gamma dei fondi a cedola è proseguita la distribuzione a "finestra" del fondo bilanciato flessibile Arca Reddito Multivalore, Arca Cedola Attiva ed è stato introdotto il fondo flessibile Arca Reddito Multivalore Plus. Nel 2017 è stato anche avviato il collocamento dei fondi PIR del Sistema Arca Economia Reale Italia (Arca Economia Reale Bilanciato Italia 30, Arca Economia Reale Bilanciato Italia 55, Arca Economia Reale Equity Italia e Arca Azioni Italia).

Da gennaio 2017 è inoltre in collocamento la SICAV Lussemburghese Sidera Funds di Arca Fondi SGR (attualmente 5 comparti, ognuno con due classi, una ad accumulazione ed una a distribuzione).

Nel Private banking è proseguita l'attività di integrazione della gamma degli strumenti finanziari offerti in architettura aperta su piattaforma AllFunds, mediante la selezione di prodotti di eccellenza di primarie case internazionali ed è stato ulteriormente sviluppato l'utilizzo di portafogli modello, con l'obiettivo di rendere i portafogli dei clienti sempre più efficienti, in coerenza con le normative vigenti. Con specifico riferimento a questo segmento di clientela è proseguito il collocamento delle gestioni di portafoglio individuale articolate su 10 linee.

È proseguito il collocamento dei quattro comparti del Fondo Pensione Aperto Arca Previdenza,

differenziati per orizzonte temporale e propensione al rischio. Nell'ambito dei prodotti di raccolta diretta, l'offerta si è focalizzata principalmente sulle partite vincolate differenziate per tipo di tasso (fisso/variabile, con/senza cedola) e durate.

#### *Investimenti etici*

Pur non rilevandosi una significativa domanda di strumenti di investimento etici da parte della clientela delle banche del Gruppo, con l'obiettivo di soddisfare comunque la richiesta di investimento attraverso strumenti finanziari opportunamente diversificati, sono presenti nel catalogo d'offerta alcuni prodotti di risparmio gestito, in particolare i fondi comuni di diritto italiano Eurizon Obbligazionario Etico e Eurizon Azionario Internazionale Etico e il comparto Mirova Global Energy Transition Equity della SICAV di diritto lussemburghese Mirova Funds

#### *Le carte di credito e debito*

**#Carige card = 196.029**  
**# Carte Bancomat Carigecash Europa**  
**INTERNAZIONALE = 539.620**  
**# Pagamenti POS = 26,4 Mln**      **Stock Carte Prepagate = 134.900**  
(carte di debito)

Le carte di credito distribuite alla clientela sono dotate di tecnologia a microchip rispondenti ai più innovativi standard di sicurezza. Le transazioni vengono monitorate costantemente per verificare eventuali comportamenti anomali. Sono previsti servizi SMS di alert gratuiti e la disponibilità 24 ore su 24 di un numero verde dedicato dall'Italia e di specifici numeri dall'estero, attivi nei casi di smarrimento e furto, a fronte dei quali sono peraltro previste forme di copertura assicurativa.

Sulle carte prepagate Ricarige, anche nella versione con iban, sono state introdotte ulteriori misure per rendere sempre più sicura l'operatività della nostra clientela, con la previsione di un servizio, attivabile sul portale Carige Online, di "blocco e sblocco" pagamenti e-commerce su siti meno sicuri, ossia non dotati della tecnologia 3D Secure.

## L'offerta dedicata a particolari categorie di clientela

### *Giovani*

Nel corso dell'anno l'offerta dedicata al target di clientela più giovane è stata fortemente innovata. In particolare, per il target "giovanissimi", ossia clienti di età inferiore ai 18 anni, sono stati introdotti due nuovi prodotti, in grado di favorire l'educazione al risparmio e lo sviluppo di una cultura finanziaria:

- Carige Già Grande, deposito a risparmio pensato per i minori fino ai 13 anni, caratterizzato dall'esenzione da spese e da una remunerazione particolarmente vantaggiosa per i primi risparmi dei nostri clienti;
- Conto Giovani, un conto corrente dedicato alla fascia di età 14-17 anni, che, oltre a remunerare i risparmi, vanta spese zero ed un'operatività ritagliata sulle esigenze dei ragazzi e la possibilità per i genitori di autorizzare le spese di importo superiore.

Sono state inoltre mantenute le seguenti iniziative e scontistiche dedicate:

- scontistiche e promozioni legate all'offerta Carige Solo Tuo e alla carta prepagata RiCarige;
- adesione delle banche del Gruppo al Fondo di garanzia Prima casa, dando alle giovani coppie la possibilità di ottenere una garanzia che copre il 50% della quota capitale di mutui di nuova stipula per l'acquisto della prima casa;
- adesione al Fondo per lo Studio, dedicato ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, che vogliono intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione grazie a un prestito garantito dallo Stato, testimonia l'attenzione del Gruppo verso il mondo dei giovani;
- collaborazione con l'Università di Genova e, oltre al finanziamento a tasso zero e senza spese delle borse di studio "Erasmus", per gli studenti dell'Ateneo genovese è proseguita l'offerta di riUNIGE, la carta prepagata con IBAN, a loro riservata, che oltre alla flessibilità e praticità delle carte prepagate, consente agevolazioni nel pagamento delle tasse universitarie. Inoltre, sono sempre attive le collaborazioni con gli atenei di Genova, Torino, Milano, Padova, Pisa, Firenze, Palermo, Piemonte Orientale (Novara, Vercelli, Alessandria), Valle d'Aosta (Aosta), Perugia, Bologna, Parma, Verona, Modena e Reggio Emilia, Sassari e Cagliari che prevedono l'offerta del conto corrente dedicato Carige Stile Facoltà.

### *Clientela straniera residente in Italia*

Per la clientela straniera residente in Italia, oltre al consolidato servizio per effettuare invii di denaro nei paesi di origine, a condizioni agevolate e in tempi ristretti, l'offerta alla clientela straniera è completata da una gamma di servizi che vanno dall'apertura di conti correnti, anche intestati a non residenti, ai prestiti personali e ai mutui.

Grazie ad accordi con banche corrispondenti è, inoltre, possibile effettuare pagamenti nelle c.d. "divise esotiche" in oltre 150 paesi.

### *La clientela azionista*

L'adesione al ClubAzionisti è riservata alla clientela privata che detenga almeno 200 azioni Banca Carige Spa (a partire dal 16 giugno 2014). Attraverso questa iniziativa la banca riconosce ai propri azionisti condizioni speciali su conti correnti, prestiti personali, mutui casa, servizio di depositi titoli, cassette di sicurezza e polizze assicurative emesse dal Gruppo. Carige ClubAzionisti prevede inoltre una serie di benefici di natura extra bancaria quali servizi informativi ed assistenziali.

### *Le piccole e medie imprese*

#### Proroga dell'Accordo per la sospensione del credito alle famiglie

Il Gruppo ha aderito alla proroga - fino al 31 luglio 2018 – della validità dell'Accordo per la sospensione del credito alle famiglie" perfezionato tra l'ABI e le Associazioni dei Consumatori il 31 marzo 2015, in scadenza il 31 dicembre 2017.

L'Accordo prevede la sospensione, per un massimo di 12 mesi, del pagamento della quota capitale delle rate dei mutui ipotecari garantiti da immobili adibiti ad abitazione principale.

La sospensione può essere richiesta dai consumatori che si trovino in difficoltà a causa di una serie di eventi quali, cessazione del rapporto di lavoro, sospensione dal lavoro o riduzione dell'orario di lavoro per un periodo di almeno 30 giorni, morte o insorgenza di condizioni di non autosufficienza, verificatisi entro i due anni precedenti dalla richiesta di sospensione.

La sospensione non comporta il pagamento di commissioni o interessi di mora.

Sono circa 200 i finanziamenti oggetto di sospensione, con un debito residuo di oltre 15 milioni di euro.

#### Proroga dell'Accordo per il Credito 2015

Il Gruppo ha aderito alla proroga, fino al 31 luglio 2018 del periodo di validità dell'Accordo per il Credito 2015" sottoscritto dall'ABI e dalle principali Associazioni di rappresentanza delle imprese il 31 marzo 2015, in scadenza il 31 dicembre 2017.

Nell'ambito dell'Accordo sono previste, tra le altre, misure di sospensione e di allungamento dei finanziamenti, denominate unitariamente "Imprese in Ripresa", alle quali il Gruppo ha a suo tempo aderito.

L'Accordo mira ad assicurare la disponibilità di adeguate risorse finanziarie alle PMI che, pur registrando tensioni sul fronte della liquidità, presentano comunque prospettive economiche positive, creando così le condizioni per il superamento della congiuntura negativa e determinando una maggiore facilità nel traghettarle verso un'auspicata inversione del ciclo economico.

Grazie all'Accordo, le imprese aventi i requisiti, possono richiedere la sospensione per un massimo di 12 mesi della quota capitale delle rate di mutuo e per 12 o 6 mesi della quota capitale prevista nei canoni di leasing immobiliare o mobiliare.

Possono, inoltre, richiedere l'allungamento della durata dei mutui per un massimo del 100% della durata residua del piano di ammortamento e comunque non oltre 3 anni per i mutui



chirografari e 4 per quelli ipotecari.

A fine 2017 sono circa 950 i finanziamenti sospesi, con un debito residuo di oltre 110 milioni di euro.

#### Finanziamenti a privati ed imprese nell'ambito dell'iniziativa "Plafond eventi calamitosi"

L'ABI e la Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (CDP) hanno sottoscritto a novembre 2016 la convenzione che definisce le regole sulla base delle quali la Cassa Depositi e Prestiti, mette a disposizione delle banche un Plafond finanziario di 1,5 miliardi di euro (c.d. "Plafond eventi calamitosi"), per la concessione di finanziamenti agevolati, garantiti dallo Stato, da destinare agli interventi per far fronte ai danni occorsi al patrimonio privato e alle attività economiche e produttive a seguito di una serie di eventi calamitosi verificatisi a decorrere dal marzo 2013 (alluvioni, nevicate, esondazioni, mareggiate, etc).

Come mezzo esclusivo di rimborso di ciascun finanziamento concesso ai soggetti danneggiati le Banche convenzionate acquisiscono in cessione il credito di imposta riconosciuto loro dalla Legge 208/2015.

Il Gruppo ha aderito alla Convenzione in oggetto che definisce le modalità operative attraverso le quali le Banche convenzionate attingono alla provvista della Cassa Depositi e Prestiti, erogano i finanziamenti ai beneficiari e utilizzano il credito di imposta ottenuto in cessione.

I soggetti danneggiati sono tenuti ad inoltrare la richiesta di finanziamento agevolato ai Comuni competenti, i quali, a loro volta, comunicano alla Banca convenzionata prescelta dal beneficiario il relativo provvedimento di attivazione del finanziamento agevolato.

Sono circa 40 le richieste di finanziamento agevolato pervenute per un importo di ca 900.000 euro.

#### Regione Liguria – Partecipazione al bando F.I.L.S.E. ricerca e innovazione

Nel mese di febbraio Carige ha aderito al bando indetto da F.I.L.S.E. denominato "Sostegno alla valorizzazione economica dell'innovazione attraverso la sperimentazione e l'adozione di soluzioni innovative nei processi, nei prodotti e nelle formule organizzative, nonché attraverso il finanziamento dell'industrializzazione della ricerca (Azione 1.1.3 P.O.R. F.E.S.R. Regione Liguria 2014-2020).

Il bando – con dotazione iniziale di 10.000.000 di euro - è destinato a micro, piccole, medie e grandi imprese liguri che intendono realizzare progetti d'investimento finalizzati all'innovazione di prodotto/servizio, di processo, e organizzativa per rafforzare la competitività del sistema produttivo.

L'investimento minimo ammissibile non può essere inferiore a 50.000 Euro.

L'agevolazione consiste in un contributo a fondo perduto nella misura del 50% della spesa ammissibile, con un limite massimo di Euro 200.000.

Per soddisfare le esigenze finanziarie non coperte dal contributo pubblico è stata predisposta un'offerta di finanziamenti a medio lungo termine a condizioni agevolate.

Viene inoltre data la possibilità alle imprese che parteciperanno al bando di richiedere alla banca un credito di firma della durata massima di 12 mesi (prorogabile per un massimo di ulteriori 3 mesi) da rilasciare a favore di F.I.L.S.E. per ottenere da quest'ultima l'anticipo del contributo.

### Nuovo prodotto "Carige Credito Condominio"

Nel mese di dicembre è stata avviata la commercializzazione del nuovo prodotto "Carige Credito Condominio", un prodotto nato per soddisfare le esigenze finanziarie connesse agli interventi di manutenzione straordinaria del condominio, compresi gli interventi riguardanti il risparmio energetico.

Si tratta di un finanziamento chirografario, con durata variabile da un minimo di 24 mesi ad un massimo di 120 mesi e di importo compreso tra i 40.000 euro e 1.500.000 di euro, con il quale il condominio può finanziare fino al 100% i costi sostenuti.

E' offerto a tasso fisso o variabile, con rate mensili o semestrali, erogato in un'unica soluzione o in più tranche ed è possibile inserire un periodo di preammortamento di massimo 12 mesi.

Non sono richieste garanzie al condomino.

Un prodotto molto versatile che consente ai condòmini di affrontare le spese straordinarie con maggiore tranquillità vista la possibilità di dilazionarne il costo nel tempo.

### *Giovani coppie e famiglie acquirenti la prima casa*

E' continuato anche nel corso del 2017 il ricorso alla garanzia del "Fondo di garanzia per la prima casa", istituito nel 2013 presso il Ministero dell'economia e delle Finanze e gestito da Consap.

Il Fondo ha l'obiettivo di permettere l'accesso al mutuo alle fasce di popolazione che incontrerebbero delle difficoltà non disponendo di garanzie adeguate.

La garanzia è concessa nella misura massima del 50% della quota capitale tempo per tempo in essere di un mutuo dell'importo massimo di 250.000 euro.

E' attribuita una priorità di accesso al Fondo alle giovani coppie, al nucleo monogenitoriale con figli minori, ai giovani di età inferiore a 35 anni titolari di un lavoro atipico e conduttori di alloggi di proprietà degli istituti autonomi delle case popolari.

Grazie al fatto che la garanzia rilasciata dal Fondo rientra tra le garanzie integrative ammissibili ai fini del rispetto delle condizioni previste per il credito fondiario è stato possibile erogare mutui fino al 100% del minore tra il prezzo di acquisto e il valore di perizia dell'immobile.

Di seguito la tabella che evidenzia i mutui stipulati dal Gruppo Carige nell'anno 2016 e 2017 con l'utilizzo della garanzia concessa dal "Fondo prima casa".

Anno	Tipo Tasso	Numero	Importo	Debito residuo
2016	Fisso	217	25.300.772	24.637.350
	Variabile	36	4.966.000	4.704.727
<b>TOTALE 2016</b>		<b>253</b>	<b>30.266.772</b>	<b>29.342.077</b>
2017	Fisso	923	104.628.701	102.873.752
	Variabile	89	12.666.000	12.086.113
<b>TOTALE 2017</b>		<b>1.012</b>	<b>117.294.701</b>	<b>114.959.865</b>
<b>TOTALE GEN.</b>		<b>1.265</b>	<b>147.561.473</b>	<b>144.301.942</b>

Nel mese di dicembre è stata avviata la commercializzazione del nuovo prodotto "Carige Mutuo Giovani".

Si tratta di un finanziamento di tipo ipotecario residenziale - assistito dalla garanzia rilasciata dal "Fondo Prima Casa" - destinato unicamente ai giovani, di età inferiore ai 35 anni per l'acquisto di unità immobiliari, site nel territorio nazionale, da adibire ad abitazione principale del mutuatario, nonché per interventi di ristrutturazione e accrescimento di efficienza energetica. Il mutuatario ha la possibilità di richiedere un periodo di un pre-ammortamento lungo di durata pari a 12, 24 e 36 mesi durante il quale sarà tenuto al pagamento della sola quota interessi della rata.

Può, inoltre, richiedere la sospensione delle rate ( 6 rate consecutive) per un massimo di 3 volte durante la vita del mutuo.

Grazie alla garanzia del Fondo Prima Casa, potranno essere concessi mutui fino al 100% del minore tra il prezzo di acquisto e il valore di perizia dell'immobile, con un rapporto Rata/Reddito inferiore al 35%.

#### *Le popolazioni colpite da calamità naturali*

A seguito degli eventi alluvionali di settembre 2017 che hanno colpito le Province di Pisa e Livorno, è stato stanziato un plafond di 10 milioni di Euro per la concessione di finanziamenti a condizioni agevolate ad imprese e privati che hanno subito danni a seguito degli eventi sopra descritti.

È stata inoltre prevista la sospensione per 12 mesi (con possibilità di un ulteriore rinnovo di 12 mesi alla scadenza della prima sospensione), dell'intera rata del mutuo in essere per i privati e la possibilità di sospensione, della quota capitale della rata, per i finanziamenti a medio/lungo termine (leasing compreso) concessi alle imprese clienti.

### **Relazione con la rete distributiva**

Il presidio complessivo di tutti gli ambiti commerciali, di canale, di prodotto e di servizio è in capo al Chief Commercial Officer (CCO).

Il Comitato Commerciale è l'organo tecnico che supporta gli altri organi aziendali e/o i Comitati consiliari. La sua attività si basa anche sulle informazioni raccolte da altri Comitati direzionali e dai responsabili delle funzioni durante le sedute del Comitato Commerciale. L'obiettivo è quello di stilare delle politiche commerciali con riferimento ai diversi canali di distribuzione, alle tipologie dei prodotti, alle condizioni economiche (tassi, commissioni, spese, oneri, provvigioni) nonché alle tecniche di comunicazione e promozione. La pianificazione delle strategie commerciali del Gruppo e la loro realizzazione è coerente ad un processo orientato a fornire un'offerta di qualità, conforme alle normative di settore, competitiva sul mercato, supportata da un'adeguata struttura tecnologica che ne consenta una diffusione multicanale.

In tale contesto, il Comitato verifica:

- a) l'adeguatezza della struttura dei prodotti, il rischio degli strumenti finanziari e il relativo rendimento, nonché la conformità dei prodotti offerti alle disposizioni di legge e di Vigilanza;

- b) l'adeguatezza dei prezzi dei prodotti e, in particolare, di quelli strutturati o con componenti derivate, e rileva la presenza di eventuali conflitti di interesse in un'ottica di rispetto delle disposizioni di Vigilanza in materia di usura e di servizi finanziari svolti per conto della clientela (cosiddetta MiFID).

Il Comitato Commerciale verifica, inoltre, l'andamento generale dell'attività commerciale rispetto al budget e alle politiche definite dal Gruppo.

Nell'esercizio delle proprie attività, il Comitato, ai fini dell'assunzione delle decisioni, deve tenere in considerazione il parere espresso dal Responsabile della Compliance, dal Responsabile della funzione di controllo dei rischi (CRO) e dal Dirigente preposto per la redazione dei documenti contabili societari sugli argomenti di rispettiva competenza, nonché le valutazioni del Comitato Controllo Rischi, con particolare riferimento alle politiche commerciali.

Il Comitato Commerciale delibera:

- le politiche commerciali;
- la struttura dei tassi e delle condizioni economiche da applicare ai prodotti e ai servizi nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in materia di trasparenza e usura, individuando il prezzo di listino e il livello di deroga massimo concedibile da conferire all'organo individuale a diretto riporto del CCO;
- l'introduzione di prodotti e servizi per la clientela che consentono l'ingresso in nuovi segmenti di operatività o in nuovi mercati, valutandone i riflessi economici e i relativi rischi;
- l'evoluzione del portafoglio prodotti e il relativo presidio;
- le linee guida del collocamento presso la clientela di strumenti finanziari emessi da terzi, offerte pubbliche di vendita e/o sottoscrizione e l'eventuale emissione di prestiti obbligazionari destinati a clientela retail;
- le iniziative promozionali e pubblicitarie da porre in essere per assicurare lo sviluppo commerciale e operativo coerentemente a quanto definito nel relativo piano.

La struttura Organizzazione comunica le novità normative, procedurali e operative alla rete tramite l'emanazione di circolari con cadenza periodica settimanale sulla intranet aziendale. Inoltre, sempre sulla rete aziendale, nell'area dell'Help Desk, è presente una sezione dedicata alle FAQ che, in caso di richieste operative o di problematiche specifiche, può essere facilmente consultata. Se necessario, per informazioni più approfondite o per segnalare dei disservizi e far provvedere alla loro sistemazione, è possibile aprire un ticket all'assistenza filiali, coinvolgendo anche più uffici interni.

## Qualità e soddisfazione del cliente

Banca Carige partecipa da molti anni all'Osservatorio sulla Customer Satisfaction del segmento Retail, costituito in sede ABI dai più importanti Gruppi bancari nazionali.

Attraverso indagini telefoniche (CATI) e via WEB (CAWI), effettuate dall'Istituto GFK, multinazionale leader di mercato, viene misurata la soddisfazione e il coinvolgimento della clientela bancaria retail a livello di Sistema su una scala di giudizio 3-8, dove la soddisfazione è rappresentata dai voti 7+8. Su analogo questionario viene misurata la soddisfazione della clientela Carige rappresentando così un confronto omogeneo Banca-Sistema.

Le rilevazioni effettuate sulla clientela Carige tra maggio e giugno 2017 hanno delineato un quadro positivo: il 72% dei clienti manifesta piena soddisfazione per la Banca (voti 7+8) più alto rispetto allo scenario italiano (rispettivamente 65%) ed i valori di criticità (voti da 3 a 5) si mantengono su livelli contenuti (13%). Il giudizio è decisamente favorevole su praticamente tutti gli aspetti della filiera della relazione: il personale della banca conferma il livello di performance con le valutazioni più alte sia per gli addetti allo sportello (87% di voti 7+8), sia per il referente quando si tratta di relazionarsi per aspetti più importanti (91% di voti 7+8), in crescita. Queste figure si confermano come ben valutate sia sul piano operativo (85% competenza ed efficienza) che sul piano relazionale (86% disponibilità e gentilezza).

Le rilevazioni CAWI si muovono nella stessa logica anche se la clientela "evoluta" risulta più esigente: la piena soddisfazione è espressa dal 61% degli intervistati leggermente inferiore al 64% rilevato a livello di Sistema.

Il Gruppo pone particolare attenzione al dialogo con la clientela e nel corso degli anni si è dotato di ulteriori numerosi strumenti con rilevazioni in continuum in corso d'anno per studiare e monitorare il gradimento di propri prodotti e/o servizi. I processi sono articolati attraverso tre diverse tipi di indagini (Branch Satisfaction, Mystery shopping e Brand Satisfaction), definiti da regole interne precise e supportati da esperti esterni per garantirne l'oggettività.

Con la Branch Satisfaction si analizza la percezione del servizio da parte della clientela che frequenta abitualmente le filiali, con il Mystery shopping si analizza la qualità nell'erogazione di servizi e nei comportamenti della rete di vendita, con la Brand Satisfaction la Banca ottiene la piena consapevolezza dell'immagine che il mercato ha del brand, evidenziando da un lato i punti di forza su cui risulta opportuno investire e, dall'altro, sottolineando le debolezze che potrebbero procurare un rischio reputazionale.

Inoltre, internamente, la Banca presidia l'attività di cura e ascolto della clientela attraverso il proprio Contact Center, che rappresenta il punto di riferimento di assistenza dedicato a raccogliere segnalazioni di eventuali problematiche o lamentele.

L'indagine di Branch Satisfaction nel 2017 ha raggiunto la sua quarta edizione, delineando un quadro approfondito e continuo nel tempo sulla percezione del servizio da parte della clientela che frequenta la filiale e monitora, nella vendita di alcuni prodotti, il comportamento consapevole del venditore e l'adeguatezza della vendita rispetto alla tipologia del cliente compratore, per coprire il rischio di mis-selling.

Il Gruppo Carige ha incaricato l'Istituto GFK per realizzare quest'indagine con l'obiettivo di rafforzare e presidiare i fattori che generano soddisfazione per il cliente che effettua operazioni

in filiale. L'indagine di Branch Satisfaction, realizzata in sostanziale continuità con quelle degli anni precedenti, ha previsto una revisione nell'impianto metodologico alla luce della riorganizzazione intervenuta all'interno del Gruppo.

I clienti delle due banche retail del Gruppo sono intervistati su:

- raccomandabilità della banca (indicatore del net promoter score);
- contesto di agenzia (tempi di attesa, organizzazione degli spazi);
- operatività informativa e dispositiva (disponibilità, efficienza, interattività del personale);
- esperienza di acquisto (chiarezza, professionalità) monitorando in particolare per le operazioni di investimento: completezza e trasparenza dell'informazione da parte del venditore e adeguatezza della vendita rispetto al profilo del cliente compratore.

I clienti esprimono la loro soddisfazione con un voto compreso tra 3 e 8. I voti 7+8 misurano la soddisfazione cui fa riferimento l'indagine.

L'indagine avviata a giugno 2017 si concluderà a febbraio 2018 e prevede circa 7.000 interviste telefoniche, rilevando le "esperienze" allo sportello vissute dai clienti nei mesi precedenti. Sono analizzati, quindi, circa 80 casi per ciascuna delle zone territoriali in cui, nel 2017, erano suddivise la rete di Carige e 100 casi per Banca Monte Lucca. L'80% dei clienti intervistati sono privati e il 20% aziende small business. Circa la metà delle operazioni effettuate allo sportello sono transazioni, l'altra metà vendite, suddivise in finanziamenti, investimenti e altre vendite.

Le prime wave di rilevazione, pur emergendo alcune criticità, confermano sensazioni positive: l'esperienza complessiva in agenzia risulta molto soddisfacente per circa l'81% dei clienti, leggermente inferiore rispetto allo scorso anno. Sul fronte del Net Promoter Score (NPS) l'indicatore, che misura il livello di raccomandabilità della banca calcolato come differenza tra promoters e detractors, a indagine non ancora completata si attesta intorno a 13, in linea con il dato dello scorso anno<sup>20</sup>.

Per l'**81%**  
Esperienza complessiva in  
agenzia **molto**  
**soddisfacente**



---

<sup>20</sup> Il criterio di valutazioni prevede che gli intervistati esprimano un voto da 0 a 10 sul grado di raccomandabilità della banca: i voti da 0 a 6 sono considerati detractors, i voti 9 e 10 sono considerati promoters. La differenza tra promoters e detractors rappresenta l'indicatore net promoter score.

Nel 2017 è emersa l'esigenza di verificare in modo più puntuale e oggettivo il servizio d'agenzia, attraverso la metodologia dei mystery shopping. Trattandosi della prima volta in cui il Gruppo Banca Carige sperimenta la metodologia mystery, si è deciso che l'obiettivo dello studio fosse quello di verificare, nel modo più oggettivo possibile, due macro-aree: qualità e processo.

In termini di qualità, ci si è concentrati sull'accoglienza generale in filiale da parte del gestore/sportellista nella fase di accoglienza, di raccolta delle informazioni e dei bisogni del cliente e nella proposizione dell'apertura di un conto corrente o di manifestazione di interesse per un mutuo, sia in termini di preparazione e servizio dell'operatore di sportello (professionalità e competenza del personale, qualità professionale), sia in termini di caratteristiche dell'operatore (cortesia e gentilezza del personale nel ricevere il cliente, tempi di svolgimento, proprietà dialettiche, prontezza e velocità nel servire), sia in termini «strutturali» (cura, ordine, gestione e disposizione degli spazi, riservatezza degli spazi e privacy...).

In merito al processo, si è valutato l'iter con cui viene proposta l'apertura di un conto corrente o di un mutuo a potenziali nuovi clienti che si recano in banca, al fine di verificare l'adeguatezza della formazione, la modalità di presentazione del prodotto stesso e che vengano rispettati gli standard di presentazione e procedure in termini di informazioni da comunicare in modo chiaro e trasparente al potenziale sottoscrittore.

Il Mystery shopping si sono svolti in 55 filiali (12% del totale) e sono state valutate 4 fasi: accoglienza, conoscenza del potenziale cliente, presentazione del prodotto, conclusione. Gli aspetti migliori che sono emersi sono stati la cortesia, disponibilità e capacità di illustrazione dell'offerta da parte del personale mentre aree di miglioramento sono nella conclusione della trattativa e congedo.

Per valorizzare il dialogo con gli stakeholder e per valutare il posizionamento del brand sul mercato, già a partire dal 2015 Carige ha condotto un'indagine di Brand Reputation in collaborazione con Eumetra Monterosa. L'indagine, che si protrarrà sino a aprile 2018, ha analizzato per il 2017 un campione significativo di soggetti: 1.805 clienti privati, 908 clienti aziende, 1.802 prospect privati, 903 prospect aziende.

Nello specifico, è emerso dalle interviste che fra i primi concetti associati al Gruppo dai clienti intervistati, sia privati che imprese, si riscontrano: "affidabilità", "disponibilità" e "fiducia" a conferma di un'immagine complessivamente positiva.

## Clients privati



## Clients imprese



Dalle interviste ai non clienti (prospect) emerge una ridotta conoscenza del Gruppo, che si rivela poco distintivo rispetto alla concorrenza, con qualche marginale citazione non positiva condizionata dall'eco mediatico di vicende passate. Una buona percentuale di non clienti ritiene che il Gruppo stia migliorando la sua offerta rispetto al passato.

## Prospect privati



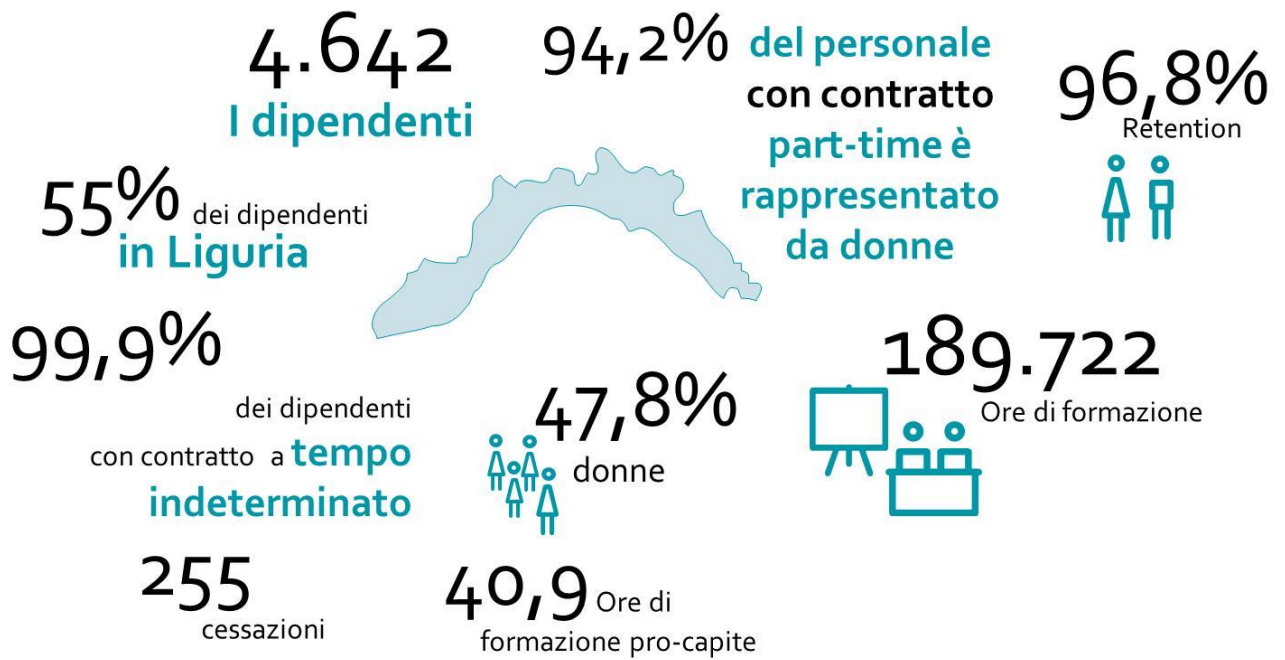
## Prospect imprese



Fonte: Eumetra Monterosa "La brand reputation di Gruppo Banca Carige" giugno 2017- dicembre 2017



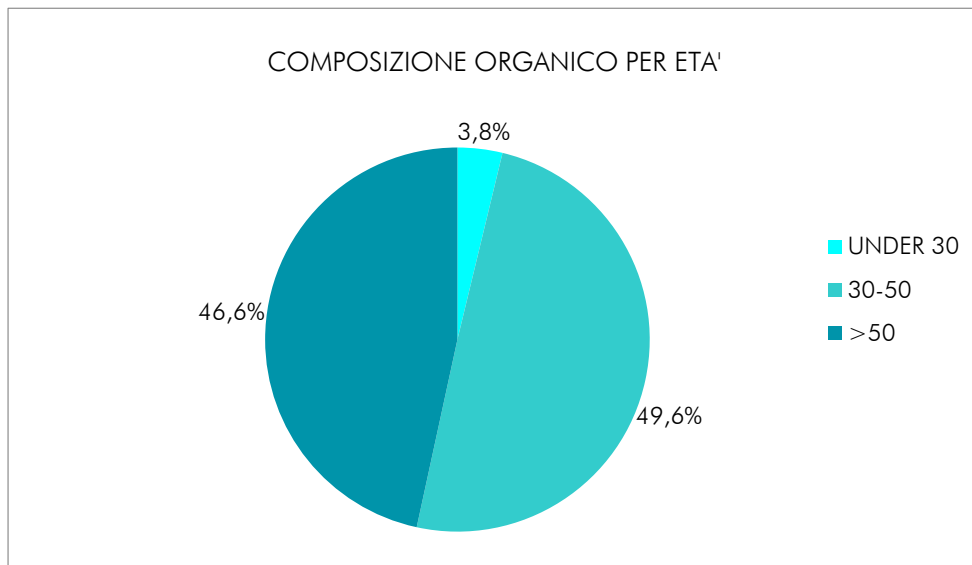
## 6 Responsabilità verso il personale



### Composizione del personale

Al 31/12/2017 il personale del Gruppo bancario è costituito da 4.642 dipendenti (-4,74% rispetto al 2016) 4.640 dei quali con contratto a tempo indeterminato.

Il 48% del personale del Gruppo bancario è costituito da donne e il 55% del totale è concentrato nel territorio ligure.



## Turnover

Nel corso del 2017 sono state registrate 24 nuove assunzioni a fronte di 255 cessazioni del rapporto di lavoro (delle quali 195 per raggiungimento dei termini di quiescenza, inclusi gli esodi agevolati).

Per le assunzioni di nuove risorse il Gruppo Banca Carige si avvale dei più moderni metodi di selezione, compresi i social media (Linkedin, ecc.), non mancando di tener fede ai principi oggettivi e meritocratici, nel rispetto delle norme di legge e del vigente CCNL. Vengono attivate selezioni specifiche sulla base delle esigenze aziendali nel rispetto delle pari opportunità e senza discriminazioni. In particolare, per gli inserimenti presso la rete operativa, il legame territoriale è elemento essenziale. Soprattutto per motivazioni di carattere commerciale, le selezioni sono infatti rivolte a candidati provenienti dalle piazze da potenziare.

Carige ospita studenti e laureati che svolgono tirocini formativi curriculari e post laurea nell'ambito delle strutture della Banca. Nel 2017 sono stati accolti in tirocinio 41 stagisti provenienti prevalentemente dalle Facoltà di Economia e di Giurisprudenza dell'Università di Genova.

## Relazioni industriali

La totalità dei rapporti di lavoro dipendente è disciplinata dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore credito, integrata dalla normativa pattizia di secondo livello aziendalemente in atto, nonché – per un limitato numero di risorse che ricoprono funzioni di mercato rilievo strategico – da pattuizioni individuali.

Nel Gruppo sono presenti cinque organizzazioni Sindacali, alle quali aderisce circa l'85% dei dipendenti.

Nell'attuale quadro normativo, l'ambito di svolgimento delle relazioni sindacali a livello aziendale è principalmente determinato da disposizioni del CCNL e da normative di legge, che individuano specifici momenti di confronto formale con le OO.SS. aziendali.

In particolare, i periodi di preavviso per l'attuazione dei cambiamenti organizzativi sono disciplinati, oltre che da disposizioni legislative, da specifiche previsioni contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore Credito, e tali tempistiche vengono da sempre puntualmente rispettate.

Le relazioni sindacali nel Gruppo Carige sono state caratterizzate, anche nel corso del 2017, da un clima costruttivo espresso in un confronto aperto e dialettico sulle diverse tematiche, nel pieno rispetto dei diversi ruoli e punti di vista, con la consapevolezza delle rispettive Parti che solo il contributo di ciascun soggetto coinvolto può assicurare soluzioni in grado di fronteggiare una realtà in forte evoluzione come quella attuale.

Nel 2017, sono stati svolti 40 incontri, per un totale di circa 240 ore complessive.

Nel corso dell'anno il confronto sindacale ha riguardato, in primo luogo, le ricadute sul personale derivanti dall'attuazione del Piano Industriale del Gruppo Banca Carige 2017-2020 "Transformation Program Carige", con particolare riguardo alla disciplina delle uscite dal servizio del personale con attivazione delle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà di settore, con attenzione anche agli inerenti riflessi di carattere sociale. Nell'ambito di tale

confronto, si è inoltre riconfermata la valenza dell'utilizzo del part-time quale strumento di articolazione dell'attività lavorativa anche in un'ottica di conciliazione con le esigenze della vita personale dei lavoratori.

Sempre in tale contesto, sono stati concordati con le Organizzazioni Sindacali appositi momenti di confronto finalizzati a costituire, a livello di Gruppo, una specifica Commissione in materia di Politiche Commerciali e organizzazione del lavoro, in conformità alle previsioni della normativa contrattuale nazionale.

Con le Organizzazioni Sindacali è stata altresì raggiunta un'intesa, coerentemente con la vigente normativa nazionale, in materia di Rappresentanza dei Lavoratori per la Sicurezza. Ulteriore tema di confronto ha riguardato la tematica della formazione finanziata per il personale.

Nel 2017 è stata effettuata una giornata di sciopero per tematiche di origine aziendale.

## **Pari opportunità**

La formazione in materia di pari opportunità è stata profondamente rivisitata nel corso del 2017 sia in ottica di aggiornamento dei contenuti e delle modalità realizzative, sia di acquisizione dei finanziamenti attraverso la partecipazione ai bandi di settore. In relazione agli obiettivi del nuovo Piano Industriale 2017-2020, si è lavorato alla progettazione dei corsi secondo due linee guida, strettamente correlate al business.

a) Da un lato **la nuova offerta digitale** che richiede lo sviluppo di nuove competenze per utilizzare al meglio gli strumenti commerciali ed operativi. La formazione si focalizza sullo sviluppo della familiarità con l'offerta digitale. L'acquisizione delle competenze digitali è prerequisito per innovare nell'organizzazione del lavoro con lo **smartworking** su:

- Risorse umane: flessibilità dell'orario e del luogo di lavoro
- Tecnologia: modalità di lavoro "agili" e tecnologicamente avanzate
- Monitoraggio: analisi dei risultati per valutare efficienza del personale.

Il corso che è derivato da tale progettazione innovativa si chiama **"Over50: opportunità dalla digitalizzazione"** e vuole consentire alle risorse con maggiore esperienza in azienda di poter utilizzare al meglio gli strumenti di lavoro, acquisendo confidenza e destrezza con le nuove tecnologie, colmando lacune e fornendo spunti per lavorare meglio. L'esperienza acquisita sul campo valorizza lo strumento tecnologico che può consentire a tutta la popolazione aziendale di lavorare con minori vincoli spaziali e temporali, in ottica soprattutto di pari opportunità. Le tematiche su cui si focalizza l'aula riguardano l'utilizzo degli strumenti informativi più rilevanti per la gestione del lavoro dei colleghi, indagati nelle settimane che precedono il corso con un questionario ad hoc. La prima edizione è stata erogata nel gennaio 2018.

b) La seconda linea di sviluppo dell'offerta formativa in materia di pari opportunità riguarda l'obiettivo di far crescere la **produttività** della rete operativa e della sede. Le attività di contenimento costi e riorganizzazione richiedono una gestione delle risorse umane volta all'ottimizzazione dei risultati e alla valorizzazione delle diverse competenze presenti in azienda, in modo che ciascuno possa esprimere individualmente e nel team working tutto il potenziale richiesto dalla competizione di mercato. Da qui il nuovo progetto su **pari opportunità e diversity**

**management** che intende valorizzare l'uguaglianza di trattamento delle donne e degli uomini che lavorano per il Gruppo, sviluppando il tema del coinvolgimento di tutte le risorse disponibili e combattendo ogni forma di discriminazione, per fare squadra e lavorare su obiettivi comuni. Con la tecnologia e le nuove modalità di lavoro si può realizzare una maggiore efficienza operativa alla portata di tutta la popolazione aziendale, per coniugare il raggiungimento dei risultati al maggior benessere. Perciò si è lavorato al nuovo corso di formazione **“Mamme e papà digital”** che ha l'obiettivo di sviluppare la familiarità dei colleghi con strumenti metodologici e tecnologici che rendono possibile coniugare il raggiungimento degli obiettivi aziendali con la soddisfazione delle esigenze personali ed è rivolto in particolare a chi è fortemente coinvolto nella gestione della famiglia con figli a carico. La formula del corso part-time dovrebbe favorire la fruizione da parte del maggior numero possibile dei destinatari, soprattutto in ottica di pari opportunità. Le edizioni del nuovo corso verranno svolte nel primo semestre 2018.

### **Sistema retributivo**

Il sistema di remunerazione dei vertici aziendali e di tutti i dipendenti è ispirato a criteri di eticità e trasparenza nel rispetto della normativa vigente e delle istruzioni fornite al riguardo dall'Autorità di Vigilanza. A tal fine vengono adottate politiche di remunerazione che assicurano una struttura dei compensi equilibrata nelle sue diverse componenti, chiaramente determinata, coerente con la prudente gestione della Banca e del Gruppo e con gli obiettivi anche di lungo periodo, fermo restando che adeguati meccanismi di remunerazione e di incentivazione consentono di attrarre e mantenere in azienda soggetti aventi professionalità e capacità adeguate.

La struttura retributiva si basa su quanto previsto dalle vigenti disposizioni di Vigilanza in materia di prassi e politiche di remunerazione e incentivazione e dai contratti collettivi di lavoro, nazionale e aziendale e si articola nelle seguenti macrocomponenti:

- componente fissa di remunerazione, determinata dai relativi contratti di lavoro, ivi inclusa l'indennità di posizione spettante al personale delle funzioni aziendali di controllo
- componente variabile della remunerazione basata essenzialmente su sistemi di incentivazione per il personale dipendente. Tali sistemi prevedono il riconoscimento di “bonus” ove ne siano soddisfatte le condizioni per l'assegnazione e nella misura, nelle forme e nei tempi stabiliti di volta in volta dall'azienda e secondo le normative vigenti.

La strutturazione dei sistemi di incentivazione secondo un modello di performance di gruppo e individuale contribuisce a sviluppare una omogenea cultura aziendale orientata al raggiungimento anche di obiettivi qualitativi e di medio/lungo termine.

Possono essere riconosciuti premi aziendali e altri benefit di utilità personale e familiare sia mediante delibere unilaterali aziendali (assicurazioni contro gli infortuni e contro i rischi professionali/extraprofessionali), sia mediante accordi individuali (auto aziendali), sia mediante accordi collettivi di secondo livello (assistenza sanitaria integrativa e trattamento pensionistico complementare delle prestazioni INPS).

Per alcune figure professionali, in relazione al carattere strategico del ruolo rivestito dalle stesse (nonché per tutelare il patrimonio aziendale), possono essere previsti in avvio e/o nel corso del rapporto di lavoro emolumenti ricorrenti integrativi della remunerazione fissa collegati anche a patti di durata minima, di prolungamento del preavviso e/o di non concorrenza. Si precisa che in base al CCNL bancario, non vi sono differenze tra lo stipendio standard dei neo assunti e lo stipendio minimo locale delle sedi operative più significative.

### Rapporto remunerazione per generi

Non sussistono differenze retributive fra i generi, in quanto l'inerente trattamento è determinato quasi interamente dalla normativa contrattuale/collettiva, fatta ovviamente salva l'incidenza derivante dal ricorso all'istituto del part time, fruito principalmente dalle lavoratrici.

### Identità aziendale e senso di appartenenza

In una fase storica delicata in cui il Gruppo è stato oggetto di particolare attenzione mediatica e di riposizionamento reputazionale del marchio, di rinnovamento del management e del modello commerciale, è stato necessario attivare strumenti nuovi di coinvolgimento, di riflessione sull'identità e sul senso di appartenenza.

Nel corso del 2017 sono quindi state strutturate e svolte una serie di **indagini di ascolto**, focalizzate sul personale di rete, maggiormente esposto alle tensioni commerciali e al contatto col cliente finale.

In particolare:

- **l'ascolto neoassunti**, rivolto alle risorse entrate in azienda tra il 2016 e il gennaio 2017, con particolare riguardo a coloro che svolgono mansioni commerciali. A tre mesi dall'ingresso nel ruolo è stata svolta un'indagine tramite email, con un successivo follow up a distanza sui corsi di formazione fruiti, e un secondo momento di ascolto dei responsabili a 6-12 mesi dal loro ingresso;
- **l'ascolto dei cambi ruolo da sede a rete**: l'indagine è stata svolta tra gennaio e novembre 2017 tramite questionario inviato via email al personale trasferito da attività svolte presso gli uffici centrali ad attività commerciali presso la rete vendita, allo scopo di sostenerne la crescita professionale e venire incontro alle attese formative.
- **l'ascolto dei direttori di filiale**: nell'ambito di un percorso formativo di tipo manageriale rivolto ai titolari di agenzia sulla leadership e la motivazione dei collaboratori è stato chiesto quali temi volessero portare all'attenzione della Direzione Commerciale per la discussione e riflessione congiunta sul futuro dell'azienda. Tematiche a cui la Direzione ha poi risposto in diretta e in presenza ai direttori via via coinvolti.

## Sviluppo del welfare

In un contesto di crisi economica che ha fortemente condizionato il Paese, Carige rappresenta una realtà fondamentale per l'economia nazionale e per quella della regione Liguria in particolare, area già caratterizzata da una struttura sociale e produttiva fragile. In questo contesto mantenere al centro dell'attenzione il migliore benessere possibile per i dipendenti, compatibilmente al contesto generale di crisi, è fondamentale per uno sviluppo equilibrato dell'azienda e del contesto in cui questa opera.

Tutti i dipendenti del Gruppo - sia a tempo pieno, sia part-time - fruiscono di benefici aggiuntivi all'ordinaria retribuzione.

Alcuni di questi rientrano da tempo fra gli strumenti di fidelizzazione delle risorse umane utilizzati dalla Banca Carige, e in qualche caso – segnatamente, le forme di previdenza e di assistenza integrativa – costituiscono componenti significative della struttura retributiva. I trattamenti in questione sono i seguenti:

- assistenza sanitaria integrativa
- previdenza complementare: per il personale del Gruppo è prevista la possibilità di aderire ad una forma pensionistica complementare, beneficiando di una contribuzione a carico della Banca, una parte della quale, a scelta dell'interessato, può essere destinata a copertura dei rischi di gravi invalidità e morte
- mutui e finanziamenti agevolati
- copertura assicurativa contro il rischio di morte e di infortunio e/o invalidità permanente
- allestimento mense aziendali
- erogazione buoni pasto
- premi di studio per i figli dei dipendenti
- possibilità di usufruire di una convenzione agevolata con Vodafone a spese dei dipendenti per i servizi di telefonia mobile
- servizio di psicologi a distanza (via mail o telefono) per supportare i dipendenti che vivono particolari situazioni di disagio, derivanti da un evento criminoso in filiale o, più in generale, dall'ambiente lavorativo.

A partire dall'anno 2016 la Banca si è proposta di rendere il personale maggiormente consapevole del valore di tali benefit, specie attraverso l'arricchimento della sezione dedicata al Welfare sulla intranet aziendale.

## Formazione e competenze delle persone

Il Piano Formativo 2017/2018 "Formare per accelerare sul core business" è stato studiato con lo scopo di accompagnare i colleghi nel cambiamento in atto definito con il Piano Industriale 2017-2020 "Carige Trasformation Program" che si fonda su un programma di trasformazione basato su 4 pilastri: rilancio commerciale, rafforzamento patrimoniale, efficienza operativa e qualità dell'attivo. In coerenza con la strategia aziendale, il piano formativo ha perseguito 6 obiettivi didattici:

1. le nuove competenze del modello commerciale di rete
2. le nuove professionalità nella gestione del cliente
3. lo sviluppo delle competenze digitali per lo smartworking
4. lo sviluppo delle competenze tecniche della rete di vendita
5. lo sviluppo delle politiche commerciali e l'organizzazione del lavoro
6. le pari opportunità e il diversity management.

L'analisi dei bisogni formativi è derivato da un ascolto strutturato dei manager di rete e di sede, svolto a inizio 2017, da cui sono emerse le comuni aree di bisogno in termini di competenze manageriali e tecniche.

Le competenze manageriali sono state sviluppate con processi formativi articolati su questionario pre-aula, confronto in aula e test finale di apprendimento. Esse vertevano su orientamento al risultato, proattività commerciale e conoscenza della redditività dei prodotti.

Le competenze tecniche seguivano percorsi di crescita professionale che, per il credito e la finanza, prevedevano come primo step un assessment, svolto nella primavera 2017, funzionale ad inserire gli operatori nel percorso più adatto per ruolo agito.

Per la formazione in aula si è attuata la digitalizzazione delle verifiche di apprendimento con un tablet per ogni discente per eseguire i test in ingresso e in uscita, con correzione dei questionari in tempo reale ed evidenza delle risposte corrette ed errate. Il supporto digitale è utilizzato per le esercitazioni d'aula, per i video, gli appunti e le slide. Il piano ha previsto infine un miglioramento costante della qualità della formazione: sono stati a tal fine analizzati oltre 2000 questionari di gradimento, compilati dal personale Carige che ha partecipato ai moduli formativi del piano 2016. E' stata effettuata così effettuata una selezione delle società esterne e dei docenti interni, della formula dei corsi, delle metodologie di lavoro utilizzate nell'ottica del miglioramento continuo e del massimo ritorno dell'investimento in formazione. L'attività di progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi di formazione ha conseguito e mantenuto per il 2017 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 settore EA37. Il rispetto dei processi di lavoro garantisce l'erogazione di una formazione trasparente, efficiente e finalizzata allo sviluppo delle risorse umane in coerenza alle esigenze di personale qualificato dell'azienda.

Anche il 2017 ha visto un importante investimento in formazione ed in innovazione per agevolare la fruizione di corsi e contenuti, attivando diverse iniziative:

#### *Home learning*

I dipendenti hanno la possibilità di accedere ai corsi online fuori dal posto di lavoro, a fronte di un recupero ore. Ciò consente l'aggiornamento e lo sviluppo delle competenze e offre contemporaneamente l'opportunità di conciliare la vita personale con quella lavorativa. La piattaforma di **Home learning** è compatibile con i diversi tipi di devices (tablet, smartphone, notebook...) proprio per consentire di accedere ai contenuti con la massima comodità e aumentare la cultura professionale ogni volta che il dipendente ne ha il tempo e l'occasione.

### *Carige Campus Giovani*

Valorizzare le giovani risorse di talento e farle crescere è uno degli obiettivi che il Gruppo vuole fortemente perseguire: le persone scelte all'interno delle diverse aree territoriali partecipano ad un percorso unico e valoriale della durata di una settimana, durante la quale le classiche attività d'aula si alternano con visite in azienda, team building e conferenze. Nel 2017 sono stati organizzati 10 Campus coinvolgendo un totale di 160 ragazzi under 35.

### *Essere leader – Trasformare obiettivi in risultati attraverso una leadership vincente*

Un corso residenziale della durata di due giornate dedicato alla figura del Responsabile di filiale. Un percorso di crescita personale che partendo dal tema della fiducia in se stessi della comunicazione con il cuore, e del metodo attraverso il quale raggiungere obiettivi personali e professionali, arriva alle caratteristiche del leader motivante e a scoprire quali sono le leve che suscitano partecipazione, passione ed entusiasmo all'interno del team. All'interno del corso in particolare è dedicato uno specifico intervento alla condivisione dell'Accordo ABI sulle politiche commerciali e sulla loro messa a terra nella quotidianità lavorativa sempre in un'ottica di rispetto del collaboratore e del cliente.

Nel corso dell'anno è stato distribuito a più di 4000 persone, come primo corso online del 2017 disponibile in Home learning, il corso INNOVAZIONI D.LGS. 231/01.

È un corso autodidattico predisposto in collaborazione con il Prof. G. Lombardo, docente e ricercatore presso l'Università di Genova, come approfondimento al D.Lgs. 231/01 declinato sui modelli organizzativi e gestionali del Gruppo Banca Carige in cui è stato dedicato ampio spazio alla tematica del whistleblowing: dalla definizione alla declinazione nelle Banche e nelle società quotate in Borsa. L'accostamento del corso alla peculiare iniziativa ha fatto sì che più di 2000 colleghi fruissero con successo dell'importante percorso formativo.

### **Sistema di valutazione del Personale**

Il sistema di valutazione è uno strumento di gestione e valorizzazione del personale per migliorare i risultati gestionali delle risorse umane, in una logica di sviluppo e di crescita.

È esteso al totale dei dipendenti appartenenti alle categorie direttive, aree professionali e dirigenti. Il sistema permette di rilevare le esigenze di crescita e sviluppo professionale dei singoli considerando le differenze legate al ruolo assegnato e all'esperienza pregressa dei singoli in una logica di integrazione delle informazioni e di supporto alle politiche di sviluppo del personale con riferimento anche alla selezione, alla formazione, alla *job rotation* e alle ricompense.

La valutazione per ogni dipendente prevede la messa in evidenza di punti di forza e di aree di miglioramento (su cui costruire opportuni interventi formativi) e fa riferimento ai comportamenti osservati durante un periodo temporale delimitato. I dipendenti sono suddivisi in alcuni aggregati che raggruppano ruoli caratterizzati da una omogenea complessità di attività e da una simile responsabilità gestionale.



L'obiettivo di evidenziare i meriti lavorativi dei singoli dipendenti ha determinato la scelta, a partire dall'anno 2015, di predisporre il sistema nell'ottica di una maggiore focalizzazione sul livello della prestazione lavorativa fornita.

Dal sistema di valutazione si ricavano utili indicazioni per una puntuale definizione dei profili specifici di competenza al fine di renderli più coerenti con lo sviluppo del business nonché per la costruzione dei sentieri di sviluppo verticale e di mobilità orizzontale.

## Salute e sicurezza

Il Gruppo rivolge particolare attenzione alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. La percentuale di lavoratori coperti dai contratti in termini di salute e sicurezza è del 100%, infatti tutti gli obblighi del D.Lgs 81/2008 sono estesi ai collaboratori della Banca sotto ogni forma contrattuale (dipendenti a tempo sia indeterminato sia determinato, consulenti, stagisti, apprendisti, collaboratori in senso stretto). Oltre ad adottare sistemi di gestione avanzati e tecniche di prevenzione e dissuasione per gli atti criminosi, le misure di sicurezza sono aggiornate di anno in anno in linea con le ultime tecnologie.

La politica del Gruppo in tema di salute e sicurezza viene comunicata a tutto il personale, alle aziende fornitrici e ai clienti ed è a disposizione del pubblico e di chiunque ne faccia richiesta.

I temi della salute e sicurezza vengono affrontati attraverso appositi moduli formativi con la finalità di sviluppare il livello di consapevolezza e conoscenza dei rischi e dei comportamenti preventivi da mettere in atto. In questo ambito nel corso del 2017 sono state erogate 4.851 ore di formazione ad un totale di 810 persone (in conformità al D.Lgs. 81/2008).

Al fine di agevolare la partecipazione ai corsi di abilitazione e aggiornamento sicurezza è stata stipulata una convenzione con una società di formazione esterna che possa garantire edizioni in tutto il territorio in cui la Banca opera, al fine di favorire una più agevole partecipazione dei dipendenti a tali iniziative formative.

Il Gruppo ha formalizzato il suo impegno nel garantire i migliori standard di sicurezza con l'approvazione del documento "Politica della Sicurezza", nel quale sono stati definiti gli obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro. Nonostante non ci sia un obbligo normativo che esplicita la necessità di adottare un sistema specifico, la Banca si è dotata di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), secondo le indicazioni dello standard internazionale per il sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori (BS OHSAS18001:07), che delinea obiettivi e politiche per la salute e sicurezza nella definizione e gestione di sistemi e processi di lavoro.

In tema di prevenzione della criminalità, tutte le Banche del Gruppo cooperano attivamente con le forze dell'ordine e gli organismi pubblici competenti, aderendo inoltre agli specifici "Protocolli di intesa" sottoscritti dall'ABI con le diverse Prefetture. La volontà del Gruppo di essere aggiornato e competente in materia si sostanzia anche nella partecipazione a gruppi ABI di studio in materia di sicurezza fisica, *safety, facility, green banking* e osservatorio mercati energia.

Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 81/2008, in tutte le società del Gruppo sono previsti incontri annuali ai quali partecipano i rappresentanti aziendali (Datore di lavoro e i suoi delegati), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico Competente e i Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza nominati.

In ottemperanza a questa previsione, nell'ambito del Gruppo Carige, almeno una volta all'anno si riuniscono tutte queste figure che hanno ruoli primari nella gestione aziendale della Salute e Sicurezza sul Lavoro (Safety) per fare il punto della situazione in occasione della Riunione Periodica di Sicurezza.

Determinati aspetti all'interno del più grande tema della sicurezza sono trattati in modo specifico in appositi incontri tra il Servizio di Prevenzione e Protezione e ciascuno degli attori sopra citati. Gli argomenti in questione sono: l'evoluzione del processo di valutazione dei rischi

e la verifica dello stato di avanzamento dei piani di mitigazione, gli aggiornamenti normativi che si rendono necessari in relazione all'evoluzione del contesto legislativo e le problematiche gestionali che possono emergere nelle singole realtà. Il Delegato Aziendale per la Sicurezza viene anche periodicamente convocato dagli organi di Vigilanza D.Lgs. 231/2001 e/o dai Collegi Sindacali.

Nel corso degli ultimi anni il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, di cui si è dotato il Gruppo, ha ottenuto la certificazione dal RINA, ente accreditato e riconosciuto internazionalmente, ed è pertanto annualmente sottoposto a stringenti verifiche esterne e interne.

Mediante l'adozione del suddetto SGSSL, il Gruppo si propone principalmente di:

- contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- aumentare l'efficienza della Safety;
- minimizzare i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori).

In particolare la Banca ha individuato le figure professionali coinvolte nel processo di gestione della salute e sicurezza, provvedendo a fornire a ciascuna di queste le necessarie istruzioni per ricoprire adeguatamente il ruolo assegnato. Tra questi si segnala:

- Delegato aziendale per la sicurezza che deve, tra l'altro:
  - mantenere attivo il sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro in conformità allo standard BS OHSAS 18001:2007, avvalendosi della collaborazione delle strutture aziendali;
  - individuare e riferire con cadenza annuale all'Amministratore Delegato gli interventi necessari in materia di sicurezza sul lavoro, definendone le priorità e gli importi preventivabili, al fine della definizione, da parte dell'Amministratore Delegato stesso, dello stanziamento di apposito budget annuale di spesa da parte del Consiglio di Amministrazione;
  - provvedere alla formazione prevista dalla normativa vigente per i Dirigenti e i Preposti alla sicurezza, nonché per gli altri lavoratori;
  - fornire indicazioni alle strutture aziendali preposte alla stipula di contratti di appalto, d'opera o di somministrazione, dando corso alle opportune azioni dispositive e informative, nonché alle misure di coordinamento necessarie al fine di nominare, dopo aver provveduto alla loro formazione e/o informazione, le figure particolari previste dalla legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (ad esempio: addetti all'emergenza antincendio, addetti al primo soccorso, coordinatori per la sicurezza dei cantieri in fase di progettazione e esecuzione, ecc.).
- Preposti, i cui principali compiti consistono nell'applicare le direttive da attuarsi in caso di emergenza, coordinando gli addetti all'emergenza antincendio e al primo soccorso ad essi sottoposti e debitamente formati. In fase preventiva, i preposti hanno il compito di effettuare una adeguata opera di sensibilizzazione alla sicurezza nei confronti del personale subordinato, informando i lavoratori sui rischi presenti, sulle procedure e i comportamenti da tenere in caso di emergenza, responsabilizzandoli sulla tutela della propria e altrui sicurezza.

Tali figure hanno pertanto il dovere di sorvegliare il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza e di segnalare ogni carenza, anomalia o situazione che dovessero ritenere essere un rischio per i lavoratori.

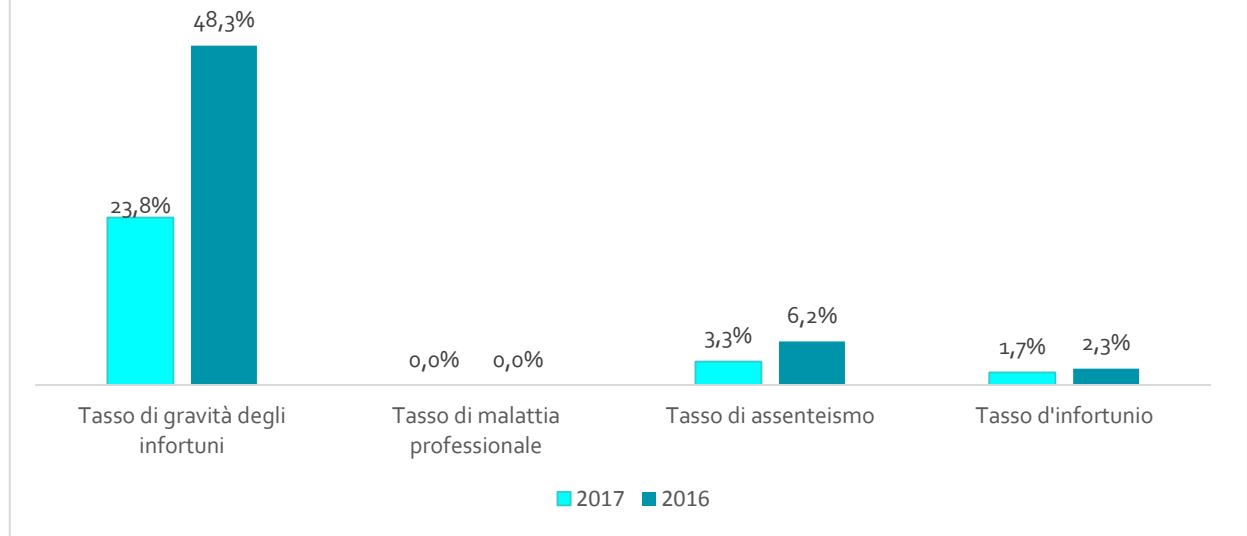
- Medico Competente, che ha preso conoscenza delle unità produttive della Banca ed ha la responsabilità della sorveglianza del rischio sanitario, nell'intento anche di controllare e prevenire gli effetti avversi sulla salute dipendenti da cause professionali.
  
- Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza che:
  - verificano l'applicazione delle misure di sicurezza e protezione della salute, anche mediante l'accesso ai luoghi in cui si svolgono le attività lavorative;
  - acquisiscono informazioni dai lavoratori riguardanti eventuali carenze dei mezzi di lavoro e dei dispositivi di protezione e più in generale sui problemi concernenti la salute e la sicurezza, sollecitando la partecipazione dei lavoratori nella formulazione di possibili soluzioni;
  - svolgono un ruolo propositivo di elaborazione, individuazione e attuazione delle misure di prevenzione.

Le tematiche della salute e sicurezza sono oggetto di specifici interventi formativi, differenziati in base ai ruoli ricoperti.

Nell'ambito del mantenimento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza, un team di 4 dipendenti, debitamente formati, svolge ogni anno un centinaio di Audit Interni su unità operative sia di sede che appartenenti alla rete. Questi incontri, oltre a evidenziare eventuali problematiche che vengono tempestivamente prese in carico, hanno l'importantissima funzione di aumentare la consapevolezza e la sensibilità nei confronti di questa tematica.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), attualmente in numero di 13, svolgono principalmente attività di controllo sulla corretta applicazione delle normative di safety, con facoltà, riconosciuta dalla normativa di legge, di segnalare le anomalie riscontrate e all'occorrenza recarsi sui luoghi di lavoro per riscontrare le eventuali non conformità. I rappresentanti possono essere coinvolti direttamente dai dipendenti per avere una consulenza esperta sulle tematiche di Salute e Sicurezza e hanno la possibilità loro stessi di coinvolgere direttamente il Datore di Lavoro o suo Delegato. Almeno una volta all'anno si riuniscono con tutte le figure che hanno ruoli primari nella gestione della Safety Aziendale per fare il punto della situazione in occasione della Riunione Periodica di Sicurezza. Il CCNL demanda ai contratti di secondo livello le tematiche; la contrattazione del Gruppo prevede specifiche informative a OOSS e rappresentanti dei lavoratori.

## INDICATORI DI SALUTE E SICUREZZA



## 7 Responsabilità verso la Società

### Rispetto dei diritti umani

L'approccio alle tematiche trova fondamento nel Codice Etico.

Secondo le previsioni del Codice Etico, nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta, la Banca evita ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.

Il rispetto dei diritti umani connota innanzitutto i rapporti di lavoro instaurati con i propri dipendenti e quanti prestano la propria opera a beneficio del Gruppo al di fuori di rapporti diretti di lavoro subordinato. In generale, la Banca presta attenzione a che sia evitata ogni forma di intermediazione illecita di manodopera e sfruttamento del lavoro; infatti:

- l'assunzione del personale si realizza mediante la sottoscrizione di un contratto di lavoro da parte della risorsa e del datore di lavoro in conformità alle previsioni della contrattazione collettiva di settore, mettendo i dipendenti a conoscenza dei propri diritti, oltre che dei doveri, attraverso la consegna di copia del contratto di lavoro;
- oltre ai profili strettamente contrattuali, la normativa interna di primo livello fissa l'obbligo di fornire al neoassunto tutte le informazioni utili alla comprensione della realtà organizzativa di cui è entrato a far parte, al fine di facilitare la sua integrazione nella stessa e nell'azienda;
- il Gruppo adotta rigorosi criteri nell'individuazione delle società esterne di cui possa avvalersi per le selezioni (affidabilità delle stesse società in termini di organizzazione, professionalità, correttezza nello svolgimento degli incarichi ricevuti, anche per quanto concerne la gestione di eventuali conflitti di interesse della società nello svolgimento dell'incarico conferitole);
- la gestione del Personale è volta alla valorizzazione delle risorse con strumenti e metodi che ne garantiscano lo sviluppo, la motivazione e la flessibilità nell'impiego nel corso del tempo. Ciò al fine di incrementare il valore del capitale umano, migliorarne le performance con l'obiettivo di diffondere la cultura aziendale ovvero i valori di gruppo quali l'integrità, il rispetto, la professionalità e il teamworking;
- i contratti che regolano i rapporti tra la Banca e le Società che forniscono lavoratori interinali prevedono espressamente l'indicazione della contrattazione collettiva applicata presso la Banca, l'orario settimanale aziendale, l'inquadramento di riferimento per le mansioni che verranno svolte dal personale in questione e l'inerente retribuzione mensile lorda, nonché espresse clausole di responsabilità che impegnano le Società fornitrici a corrispondere ai lavoratori in argomento di trattamento economico e normativo comunicato dalla Banca (quello previsto dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento applicabile ai dipendenti di pari livello della Banca) e a versare i relativi contributi previdenziali e assistenziali.

Quanto sopra trova esplicito riferimento nell'ambito della normativa aziendale che individua ruoli e responsabilità delle funzioni deputate (in particolare la funzione Personale) a dar corso agli adempimenti necessari.

L'attenzione al rispetto dei diritti umani è inoltre rivolta ai clienti: l'instaurazione dei rapporti coi clienti, giusta la normativa antiriciclaggio, presuppone, da parte dei gestori della relazione (rete operativa degli sportelli, gestori private e corporate), l'acquisizione di informazioni dettagliate sull'attività dei clienti e la verifica, attraverso appositi strumenti di monitoraggio, che essi non siano coinvolti in episodi di reato, compresi quelli, per gli effetti che qui rilevano, che colpiscono condotte di riduzione in schiavitù, pornografia e prostituzione, lavoro minorile. Il Gruppo è attento alla tutela dei diritti umani anche da parte dei terzi fornitori con cui intrattenga rapporti. A questo proposito, tramite l'Ufficio Acquisti o gli altri Uffici competenti a gestire gli acquisti, formalizza nei contratti con i fornitori:

- lo specifico impegno a che i fornitori osservino la normativa vigente in materia di lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile e a quanto disposto dalla legge in tema di salute e sicurezza, perché siano evitate condotte di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro;
- la facoltà per la Banca di effettuare visite ispettive presso i propri fornitori, mirate a verificare il pieno rispetto degli obblighi predetti, ovvero di richiedere ai fornitori medesimi ogni documentazione utile al riguardo.

Il riferimento al rispetto della disciplina sulla responsabilità amministrativa degli enti (ex D.Lgs. n. 231/01), formalizzata per gli obblighi in materia di sicurezza e tutele previdenziali, indirettamente si ricollega ai reati in materia di diritti umani, quali ad esempio l'impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare, lo sfruttamento del lavoro e il lavoro minorile.

L'approccio alla tematica del rispetto della persona ha trovato nel piano formativo 2017-2018 un progetto interamente dedicato all'Accordo nazionale ABI-Sigle Sindacali in materia di politiche commerciali e organizzazione del lavoro che ha visto 3 moduli formativi dedicati ai principali ruoli di coordinamento "Direttore di filiale, Coordinatore di segmento commerciale e Responsabili d'Ufficio". In particolare la consegna dell'accordo, debitamente illustrato in aula nei suoi contenuti principali, è stato accompagnato da una lettera a firma del CCO e del Responsabile del Personale che ha evidenziato: "motivare e guidare la squadra....in un'ottica di rispetto reciproco e di attenzione ai valori etici dell'azienda e alle esigenze della clientela".

Inoltre, in merito al diritto alla protezione dei propri dati personali (cfr. pag 46) nel corso del 2017 è stato erogato un corso sulla disciplina della Privacy che è stato fruito da più di 2000 colleghi. Nel corso del 2017 non si rilevano episodi legati a pratiche discriminatorie con riferimento al genere o all'età del Personale.

## Impegno per la comunità

Il Gruppo Banca Carige, con oltre 500 anni di tradizione, ha assunto un ruolo chiave nel territorio in cui opera. Al fine di mantenere un ruolo di responsabilità verso la comunità, la Banca sostiene numerosi progetti a favore della diffusione della cultura nelle sue diverse forme come musica, arte, letteratura e editoria, e promuove attività sportive con l'intento di incoraggiare valori quali la solidarietà e la coesione.

Le iniziative sostenute contribuiscono a rafforzare l'immagine di una Banca vicina al proprio territorio di riferimento e consapevole delle sue esigenze, secondo una logica di multi-localismo, di conoscenza delle specificità locali e di flessibilità.

Il Gruppo collabora con altri esponenti della business community e del mondo accademico organizzando attività che affrontano temi di attualità economica e finanziaria, coinvolgendo sia gli attori del settore che il più vasto pubblico seguendo una logica inclusiva. Le iniziative di educazione finanziaria sono volte alla formazione per imprese e privati (clienti e non clienti) per sostenere la competitività delle imprese e la capacità dei cittadini di realizzare scelte economiche sostenibili nel tempo.

Il Gruppo Banca Carige è attivo anche nel mondo della solidarietà supportando numerose associazioni volontaristiche nelle loro manifestazioni sia a livello locale che nazionale. Così come nel 2016, anche durante il 2017, la Banca ha deciso di sostenere diversi enti assistenziali e associazioni benefiche grazie al contributo utilizzato in passato per l'acquisto degli omaggi natalizi.



**Quest'anno Banca Carige ha scelto di augurarvi  
Buone Feste sostenendo l'Istituto Giannina Gaslini**



## La Banca e la cultura

- Nel 2017 si è confermato l'impegno del Gruppo in qualità di mecenate della cultura italiana: il Gruppo ha sostenuto il Teatro Carlo Felice di Genova e promuove "Rapallo Carige", un premio letterario nazionale per la donna scrittrice, indetto in collaborazione con il Comune di Rapallo, che nel 2017 è giunto alla sua 33<sup>a</sup> edizione.
- In occasione del Festival della Cultura Creativa, promosso a livello nazionale dall'ABI, oltre 200 studenti tra i 6 e i 13 anni, delle scuole elementari e medie di Genova, hanno preso parte ad alcuni laboratori sul tema "Il buon viaggio - muoversi e crescere tra i sentieri dell'arte, della scienza e della creatività". Le attività sono state condotte al fine di stimolare l'immaginazione, l'emotività e la creatività dei ragazzini, accompagnandoli lungo un viaggio alla scoperta della relazione con se stessi, con l'altro e con l'ambiente.
- Carige ha collaborato nella promozione della 15<sup>ª</sup> edizione del "Festival della Scienza" che si è svolta, come di consueto, a Genova, diventando un punto di riferimento importante per la divulgazione scientifica e un'occasione di incontro per ricercatori, appassionati, studenti e famiglie.
- Per far luce sui pittori savonesi del XX secolo e sui pittori emergenti della zona, la sede della Cassa di Risparmio di Savona, in collaborazione l'Associazione "Renzo Aiolfi", ha ospitato la rassegna espositiva "Vetrine d'artista".
- Nel mese di ottobre si è svolta la quindicesima edizione di "Invito a Palazzo" la giornata promossa dall'ABI, Associazione Bancaria Italiana, alla quale il Gruppo ha aderito aprendo al pubblico le porte delle sedi storiche delle banche del Gruppo (Sede Centrale di Banca Carige a Genova, sede di Banca Carige a Savona, sede del Monte di Pietà di Palermo) al fine di valorizzare e far conoscere ai visitatori i capolavori del patrimonio artistico e culturale.
- Nei mesi di aprile e di ottobre Banca Carige ha partecipato ai Rolli Days, manifestazione culturale di grande richiamo, promossa dal Comune di Genova e da altri Enti Locali territoriali che prevede l'apertura gratuita di Palazzi, Musei, dimore storiche contenenti testimonianze del '600, il "Secolo dei Genovesi" per due week-end. Banca Carige ha aperto al pubblico la propria pinacoteca in cui sono presenti numerose e importanti opere del Barocco genovese.
- La Banca del Monte di Lucca ha promosso, in collaborazione con Banca Cesare Ponti, alcuni convegni dedicati ad approfondire tematiche economiche e finanziarie; in occasione delle festività natalizie; la banca di Lucca ha confermato il consueto appuntamento musicale con la clientela, con il concerto della Cinema Orchestra che ha proposto "Prince - Purple Rain".
- Banca Cesare Ponti ha svolto un ruolo di promozione culturale del territorio in occasione dell'organizzazione di mostre aperte al grande pubblico concedendo in prestito importanti opere d'arte tra le quali l'opera "Maria Stuarda che sale al patibolo" di Francesco Hayez che è stata concessa per l'esposizione "Da Hayez a Boldini. Anime e volti della pittura italiana dell'Ottocento" che si è svolta a Brescia da gennaio a giugno 2017. Il dipinto "coppia in abito spagnolo con due pappagalli" di Giovanni Boldini è stato prestato alla mostra "Giovanni Boldini" che si è svolta al Complesso del Vittoriano di Roma da marzo a giugno,

per proseguire fino a fine anno alla Reggia di Venaria Reale di Torino.

- Il Gruppo si impegna da 60 anni nella redazione della rivista di cultura e informazione “La Casana”, un periodico quadrimestrale di divulgazione e valorizzazione della cultura e del patrimonio artistico dei territori in cui il Gruppo è presente.

### La Banca e lo sport

Oltre ad eventi culturali, il Gruppo si impegna nella promozione di attività sportive con l'intento di diffondere uno stile di vita sano e principi di correttezza agonistica, favorendo iniziative che consentano il più ampio accesso possibile alle diverse discipline sportive.

- Carige ha sponsorizzato il Genoa C.F.C. e l'U.C. Sampdoria, le storiche società calcistiche genovesi, mentre la controllata Creditis ha sponsorizzato la società calcistica Virtus Entella, squadra della città di Chiavari che gestisce un importante settore giovanile.
- È stata sponsorizzata la Reyer Venezia, campione d'Italia di basket in carica, che ha consentito alla società di mantenere un elevato livello qualitativo del settore giovanile.
- Prosegue la collaborazione con il Park Tennis, società tennistica genovese di successo che vanta l'iscrizione di atleti di altissimo ranking a livello internazionale.
- Il Gruppo ha sponsorizzato una tra le realtà agonistiche più popolari nella provincia di Savona come Rari Nantes Savona, da anni ai vertici della pallanuoto nazionale.

Molte società locali attive in diverse discipline sportive, come pallavolo, pallanuoto, tennis, scherma, pallanuoto, podismo ecc., sono state sostenute con contributi meno significativi in termini assoluti, ma di sicuro importanti per l'elevato impatto sia per i bilanci di chi ha beneficiato della sponsorizzazione, sia per i numerosi partecipanti alle manifestazioni promosse.

### La Banca e la collaborazione con Associazioni e Fondazioni

Carige svolge attivamente il proprio ruolo come membro delle seguenti associazioni e consorzi di categoria:

- Associazione Bancaria Italiana (ABI)
- Associazione delle Casse di Risparmio Italiane (ACRI): il Presidente della Carige Giuseppe Tesauro ricopre la carica di Membro del Comitato delle Società bancarie
- Associazione fra le Società Italiane per azioni (ASSoNIME)
- Associazione Italiana per il Factoring (ASSIFACT)
- Associazione Italiana per il Leasing (ASSILEA)
- Associazione Industriali (Confindustria)
- Associazione Italiana degli Istituti di credito su Pegno
- Conciliatore Bancario Finanziario

- Fondo Interbancario per la tutela dei Depositi (FITD)
- Fondo Nazionale di Garanzia.

In particolare Carige è membro del consorzio ABILAB (Centro di ricerca e sviluppo delle tecnologie per le banche) e della CBI (Consorzio Customer to Business Interaction).

Sempre in ambito associativo ABI, Carige partecipa ai gruppi di lavoro “Sostenibilità”, “Inclusione finanziaria e sociale e relazione banche-migranti” e “Consumer bank”, a convegni e seminari.

Carige è inoltre membro di varie altre associazioni e fondazioni, fra le quali:

- FEDUF - Fondazione per l’Educazione Finanziaria e al Risparmio: costituita su iniziativa dell’Associazione Bancaria Italiana è una persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l’Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica
- CSR Manager Network Italia: associazione che svolge il ruolo di centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità, che contribuisce alla diffusione della cultura della sostenibilità partecipando attivamente ai dibattiti nazionali e internazionali.
- AIRA - Associazione Italiana Responsabili: associazione senza fini di lucro che coniuga le esigenze di aggregazione, condivisione, riflessione e sviluppo della cultura della legalità, a beneficio degli stakeholder del mercato dell’intermediazione finanziaria e assicurativa
- APB - Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione nelle Banche, nelle Società Finanziarie e nelle Assicurazioni: Associazione professionale dei professionisti che svolgono la propria attività nelle funzioni pianificazione, controllo di gestione, studi e marketing strategico per le Banche, le Società Finanziarie, le Assicurazioni operando sia al loro interno sia all’esterno, nei centri di consulenza e di ricerca sul settore creditizio, finanziario ed assicurativo.
- AIAF - Associazione Italiana degli Analisti e Consulenti Finanziari: scopi dell’associazione sono quelli di sviluppare l’esercizio della professione di analista e consulente finanziario, curarne la qualificazione professionale e il riconoscimento della funzione, promuovere lo studio e la cultura dell’analisi finanziaria per contribuire alla trasparenza e all’efficienza dei mercati.

## Inclusione ed educazione finanziaria

Nel corso del 2017 Banca Carige in collaborazione con FEDUF, la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio costituita in seno all'ABI, ha elaborato un progetto incentrato sull'educazione finanziaria, specificamente concepito per gli studenti delle scuole secondarie di II grado e che si svilupperà nel primo trimestre del 2018.

L'iniziativa, che coinvolgerà circa 400 ragazzi degli istituti superiori della Liguria, ha come obiettivo lo sviluppo dell'alfabetizzazione finanziaria fra i giovani per renderli cittadini economici, cioè cittadini in grado di fare un consapevole del denaro.

Per fornire ai ragazzi gli strumenti e le conoscenze necessarie per consentire loro di sviluppare sensibilità e competenze idonee a mettere in atto in futuro una gestione finanziaria personale responsabile e pianificata verranno trattati temi attinenti il variegato mondo dei pagamenti elettronici, si parlerà dell'importanza del risparmio per il benessere individuale e sociale, si spiegheranno i concetti di base legati all'economia e alla finanza.

Carige punta a favorire una maggiore inclusione dei clienti con disabilità. Oltre alla predisposizione di diverse rampe d'accesso e all'installazione con migliore accessibilità, alcuni sportelli ATM di Genova Centro prevedono funzioni speciali per le persone non vedenti e ipovedenti. È intenzione della Banca procedere in tal senso: è prevista la prossima installazione di una di queste apparecchiature anche presso la filiale situata nell'area dove si colloca l'istituto per ciechi David Chiossone di Genova.

L'usabilità, definita dall'ISO (International Organisation for Standardisation) e che indica in pratica il grado di facilità e soddisfazione con cui si compie l'interazione uomo-strumento, nel sito Carige si concretizza in:

- una navigazione che mette al centro l'esigenza del cliente;
- un unico ingresso ai siti delle banche e agli altri servizi del Gruppo;
- un contenitore di servizi (ricerca per esigenza, ricerca punti vendita, ricerca prodotto per nome, indici di borsa).

La legge Stanca definisce l'accessibilità come la capacità dei sistemi informatici di erogare e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive (tecnologie che consentono la conversione 'equivalente' dell'informazione destinata a un organo di senso ad un altro). L'adeguamento ai parametri di accessibilità ha comportato l'adozione di precisi accorgimenti tecnici che sono estesi a tutti gli elementi del sito Carige:

- la navigazione presenta un menu completo, che consente di scorrere da un argomento all'altro senza eccessivi passaggi intermedi, eliminando le criticità che rendono meno intuitiva la ricerca degli utenti;
- per chi non dispone di mouse, attraverso il tasto 'tabulazione' o le 'freccette di direzione', presenti sulla tastiera è possibile raggiungere tutti i contenuti presenti nel sito;
- i testi sono chiari e semplici e buona parte delle immagini hanno una descrizione in

sintesi vocale;

- per agevolare l'accesso ai soggetti ipovedenti è prevista una modalità di visualizzazione dei testi a caratteri ingranditi, aumentabili via browser, senza pregiudicare la leggibilità degli stessi;
- utilizzo di linguaggi informatici standard, rispettando le grammatiche formali stabilite da organismi internazionali, per ottenere il miglior grado di compatibilità con i diversi browsers e dispositivi tecnologici.

## 8 Responsabilità verso l'ambiente

Il Gruppo Banca Carige nell'ambito del proprio modello organizzativo aziendale e Codice Etico pone attenzione al tema ambientale, adottando politiche interne atte al pieno rispetto delle disposizioni normative e perseguendo strategie incentrate all'efficienza energetica sia attraverso la promozione della consapevolezza sui temi ambientali, incoraggiando comportamenti virtuosi all'interno della Banca, sia attraverso interventi tecnici sulle proprie sedi valutando e ricercando le soluzioni più efficaci in funzione del contesto.

Nei confronti del proprio personale, in continuità con gli anni precedenti, il Gruppo si impegna a promuovere la consapevolezza sui temi ambientali, incoraggiando comportamenti virtuosi all'interno dell'Azienda grazie anche alla realizzazione di alcune iniziative di sensibilizzazione.

Per quanto attiene le infrastrutture, avendo la Banca un'elevata capillarità sul territorio quindi caratterizzata da molteplici siti, gli interventi migliorativi si possono sintetizzare in diverse tipologie: involucro, impianti meccanici, impianti elettrici, fermo restando la priorità alle azioni che ottimizzano il rapporto tra benefici ambientali e costi di attuazione.

Una buona politica ambientale si riflette in maniera positiva sull'abbattimento dei costi grazie ad un utilizzo più consapevole delle risorse e al raggiungimento di una più elevata efficienza energetica. Il Gruppo, pertanto, monitora i propri impatti ambientali per individuare e implementare, laddove necessario, delle misure correttive. Gli impatti ambientali generati dalla Banca, funzionali all'attività d'impresa, derivano dall'utilizzo delle risorse (carta, energia elettrica, materie prime combustibili, acqua), dalle emissioni in atmosfera, dagli scarichi idrici e dalla produzione di rifiuti.

Per ogni aspetto ambientale identificato, Carige intraprende delle azioni volte alla gestione e alla riduzione dei propri impatti sull'ambiente (riduzione dei consumi di carta, l'efficienza energetica, la promozione di un sistema di raccolta differenziata e attività di sensibilizzazione del personale sulla riduzione dei consumi).

Nell'anno in esame non sono state ricevute multe o sanzioni significative in materia ambientale.

### Consumi di carta e di materiale da ufficio (toner)

La riduzione effettiva del consumo di carta e di materiali da ufficio si è concretizzata nella razionalizzazione e dematerializzazione della documentazione cartacea. I principali strumenti adottati dalla Banca sono: la sponsorizzazione sull'utilizzo del canale on-line per l'invio della documentazione relativa ai rapporti intrattenuti (estratti conto, documenti contabili, ecc.) in luogo dell'invio cartaceo a domicilio, l'utilizzo della modalità di firma grafometrica (FEA) in filiale per la sottoscrizione delle contabili e dei contratti relativi alla maggioranza dei prodotti e servizi offerti, l'introduzione (per Banca Cesare Ponti e in previsione l'estensione a tutte le altre banche del gruppo) della firma digitale remota (FDR) per il perfezionamento di operazioni gestite in remoto e sottoscrivibili dai clienti in completa autonomia dal proprio home banking, oltre alla limitazione dell'utilizzo di fotocopie a favore della scansione dei documenti.

In aggiunta, nel corso dell'anno, sono state attivate queste iniziative per ridurre i consumi:

- configurazione automatica della stampa fronte/retro per gli uffici di Sede
- sensibilizzazione di tutti i dipendenti con alcuni suggerimenti utili ad evitare sprechi di

carta e toner

- iniziativa commerciale volta a favorire la diffusione di nuovi contratti Carige On Line<sup>21</sup>.

Il 76% della carta è certificata FSC (Forest Stewardship Council) e la quota di carta riciclata è pari al 18%.

Per quanto riguarda il consumo dei toner nel 2017 si è registrata una diminuzione del peso complessivo pari al 4,6% e del 44% di cartucce grazie ad una progressiva dismissione di alcune stampanti di vecchia generazione. Si evidenzia il ricorso all'utilizzo di "toner rigenerato" nella misura dell'11% del totale consumato.

Materiali utilizzati per peso			
Consumi di carta (Kg)	2017	2016	Var 2017/2016 %
<b>Acquisti diretti</b>	407.237	463.738	(12,2)
Carta corrente per stampa	343.773	377.937	(9,0)
Comunicazione alla clientela	450	564	(20,2)
Modulistica	43.391	56.116	(22,7)
Buste	2.785	3.464	(19,6)
Altro [Specificare]	16.838	25.657	(34,4)
<b>Outsourcing</b>	130.698	150.301	(13,0)
Comunicazione alla clientela	125.224	143.123	(12,5)
Tabulati ad uso interno	5.473	7.177	(23,7)
<b>Totale carta acquistata</b>	537.934	614.039	(12,4)
Di cui certificata FSC (% su carta totale)	76%	75%	1,3
<b>Altro (Kg)</b>	2017	2016	Var 2017/2016 %
Toner (Kg)	9.000	9.431	(4,6)
Cartucce (n.)	901	1.609	(44,0)

## Consumi energetici

L'Azienda, operante nel settore terziario, deve rispettare specifiche normative nazionali ed europee in tema ambientale. Vengono citate le principali:

- Legge 10/1991 "Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia"
- D.Lgs.192/2005 e s.m.i.: attuazione della Direttiva 2002/91/CE "Sul rendimento energetico nell'edilizia"
- D.Lgs. 152/2006 "Norme in materia ambientale"
- D.Lgs.102/2014 "Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica".

Dalle prime diagnosi energetiche, effettuate a seguito dell'entrata in vigore del

<sup>21</sup>Operazione a premi "Entra in Carige Online e vinci un abbonamento digitale alla tua rivista preferita".

D.Lgs.102/2014, è stato possibile iniziare a delineare e valutare le caratteristiche funzionali dei siti considerati rilevando le possibili tipologie di efficientamento energetico.

All'interno del Gruppo è presente la figura dell'Energy Manager, responsabile per la gestione della policy energetica, che svolge attività finalizzate alla promozione di azioni per l'ottimizzazione dei consumi, all'analisi e al monitoraggio della performance energetica ed alla relativa comunicazione, verso gli interlocutori istituzionali e gli stakeholder.

Il Gruppo ha valutato gli ambiti tipici di intervento per la riduzione dei consumi che possono essere contraddistinti nelle seguenti forme di intervento: sull'involucro edilizio, sugli impianti meccanici per la climatizzazione degli ambienti, su impianti elettrici per l'illuminazione, sulle apparecchiature data center - ICT (bancomat, pc, server, ups), sulla flotta auto aziendale.

Il Gruppo Banca Carige ha implementato diverse iniziative e favorisce l'acquisto di prodotti e servizi che rispettino i migliori standard energetici avvalendosi, quando possibile, delle detrazioni fiscali ENEA 65% relative all'efficienza energetica.

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione		Totale Gruppo		Sedi principali	
	UdM	2017	2016	2017	2016
<b>Consumo diretto di energia - Consumo di combustibile da fonte non rinnovabile</b>					
Consumi di Gas naturale per riscaldamento	Mc	1.133.439	1.048.943	151.101	121.513
	GJ	38.843	35.947	5.178	4.164
Consumi di Gasolio per riscaldamento	Litri	101.569	112.038	101.569	112.038
	GJ	3.658	4.036	3.658	4.036
<b>Consumo indiretto di energia - Consumo di energia elettrica acquistata</b>					
Consumo energia elettrica acquistata	MWh	34.233	36.370		
	GJ	123.203	130.932		
quota da fonte rinnovabile	%	100	84		

Il Gruppo al fine di limitare il proprio impatto ambientale, si avvale di forniture energetiche prodotte da fonti alternative, acquistando energia elettrica avente garanzia d'origine da fonte certificata rinnovabile, certificati GO (certificati di Garanzia di Origine dell'energia prodotta da fonti rinnovabili), arrivando a coprire così il 100% del proprio consumo complessivo. Evitando l'immissione in ambiente di 11.000 tonnellate di anidride carbonica.

Il consumo complessivo di combustibile per il riscaldamento<sup>22</sup>, delle sedi principali e delle filiali, è attestabile in 1.133.439 metri cubi di gas naturale e di 101.569 litri di gasolio<sup>23</sup>.

Nel 2017 il consumo complessivo di energia elettrica ammonta a 34.233 MWh in diminuzione di circa il 6% rispetto all'anno precedente (36.370 MWh), principalmente in relazione ai progetti di razionalizzazione della rete di vendita con la conseguente riduzione delle filiali

<sup>22</sup> Per determinare il consumo delle forniture energetiche il modello adottato tiene in considerazione sia i consumi diretti rilevati per le differenti forniture energetiche, sia un dato stimato dell'energia termica, attribuita al vettore energetico gas naturale, per i siti (dipendenze) ubicate all'interno di un edificio ove il sistema di riscaldamento sia di tipo condominiale.



operative ed alla riallocazione del centro elaborazione dati.

A livello indicativo si denota che la maggiore fonte di consumo è rappresentata dall'approvvigionamento alla rete elettrica.

Gli immobili con un consumo cospicuo sono rappresentati dai tre siti di Sede, pertanto è stata focalizzata l'attenzione sul sito di Via Cassa di Risparmio, 15 attraverso la diagnosi energetica che ha evidenziato le forme di intervento energetico migliorativo. A tal fine è stata intrapresa una collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Genova, attraverso un proprio "spin-off", con l'avvio di una progettazione preliminare volta all'analisi degli interventi finalizzati al risparmio energetico del sito. Di seguito sono riportati i progetti in corso.

- **Progetto impianto illuminazione Sede con tecnologia a LED**

Le evidenze della diagnosi energetica applicata al sito di Sede hanno consentito di considerare come soluzione preferenziale la sostituzione dell'illuminazione interna.

Il Gruppo, pertanto, ha intrapreso inizialmente un'attività di analisi sull'impianto di illuminazione per valutare la sostituzione dei dispositivi di illuminazione interna con lampade a LED e procedere alla relativa riconversione dell'impianto.

Da evidenziare che nell'ambito operativo dell'edificio, il consumo di energia elettrica rappresenta il vettore energetico centrale del bilancio energetico, attestabile nell'ordine del 82,7% (utilizzato per la climatizzazione estiva e invernale, la ventilazione, l'illuminazione e gli apparati IT).

Nell'anno in corso è stato elaborato il progetto di massima di riconversione dell'impianto dal quale è emersa la possibilità di conseguire un risparmio energetico nell'ordine del 55-60%, derivante da una elevata riduzione di potenza installata per ogni singola apparecchiatura. Pertanto è stato dato corso alla progettazione esecutiva del 'piano tipo', per il dettaglio delle scelte tecnologiche da applicare e per l'analisi benefici costi alla base per l'appalto dei lavori.

- **Progetto analisi del comportamento termico dell'edificio**

La Banca ha altresì valutato la necessità di condurre un'analisi sul comportamento termico dell'edificio attraverso una serie di campagne di misurazione termo-igrometriche per verificare e valutare l'efficienza del sistema di regolazione dell'impianto e individuare eventuali sprechi. Una volta concluse le analisi, sarà necessario definire una 'road map' verso ulteriori interventi di efficientamento termico nell'ottica di raggiungere il minor impatto ambientale possibile.

- **Progetto riqualificazione impianto termico Sede**

E' stata realizzata la progettazione per la conversione dell'attuale centrale termica utilizzante gasolio, combustibile ormai obsoleto, con la realizzazione di un nuovo impianto a gas metano. L'attraenza dell'intervento nell'ambito benefici costi permetterebbe inoltre di incrementare la sicurezza antincendio del sito.

## Flotta aziendale

Per quanto riguarda il consumo di carburante relativo alla flotta auto aziendale, il Gruppo ha deciso di ridurre le auto di proprietà e di privilegiare il noleggio di macchine a gasolio. Nel corso del 2017, si è registrata una diminuzione del 52% del consumo di benzina. Inoltre si ha avuto una diminuzione annuale del 3,5% di gasolio e nessun consumo di GPL.



## Emissioni

Carige ha calcolato le proprie emissioni in linea con quanto previsto dal GHG Protocol - The Green House Gas Protocol "A Corporate Accounting and Reporting Standard", classificandole in:

- Scope 1: emissioni dirette, ovvero emissioni di GHG provenienti dal consumo di gas per il riscaldamento e dall'utilizzo della flotta aziendale;
- Scope 2: emissioni indirette da consumo energetico, ovvero emissioni indirette di GHG derivanti dalla generazione di elettricità acquistata e consumata dall'organizzazione.

In particolare, nell'individuazione dei fattori di emissione e dei coefficienti di conversione sono stati utilizzati quelli indicati dall'ISPRA nel National Inventory Report 2016 e nel relativo Common Reporting Format.

Le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> (Scope 1) comprendono le emissioni generate dal Gruppo per il servizio di riscaldamento (gasolio e gas naturale) e dall'utilizzo della flotta auto aziendale. Queste, nel periodo 2017, ammontano a circa 2.807 tCO<sub>2</sub>.

Nel 2017 le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> (Scope 2) del Gruppo non sono presenti in quanto l'approvvigionamento di energia elettrica è totalmente da fonte rinnovabile.

Nel 2016 erano state stimate pari a circa 1.895 tCO<sub>2</sub> equivalente. Tale valore era stato calcolato sui consumi di energia elettrica acquistata dal Gruppo al netto della quota parte certificata come proveniente da produzione rinnovabile. Evitata l'emissione di circa 9.948 tCO<sub>2</sub> equivalente.

Emissioni totali di Gruppo - anno 2017 <sup>24</sup>				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	2.789	0,128	0,057	2.807
Emissioni indirette (Scope 2)	-	-	-	-
<b>Emissioni totali</b>	<b>2.789</b>	<b>0.128</b>	<b>0.057</b>	<b>2.807</b>

Emissioni totali di Gruppo - anno 2016 <sup>24</sup>				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	2.666	0,124	0,055	2.684
Emissioni indirette (Scope 2)	1.885	0,095	0,026	1.895
<b>Emissioni totali</b>	<b>4.551</b>	<b>0,220</b>	<b>0,081</b>	<b>4.578</b>

L'utilizzo dei gas HCFC, nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo, è da considerarsi marginale pertanto non è stato sviluppato un sistema di specifica rendicontazione.

Il rispetto delle prescrizioni normative è garantito, da una corretta gestione inerente la manutenzione degli impianti, da parte delle imprese di manutenzione sottoposte a specifiche procedure normative.

Nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo gli indicatori 'contaminanti atmosferici' non sono considerati rilevanti, ma l'Azienda ha deciso di calcolarli al fine di avere un confronto futuro con le altre tipologie di emissioni rendicontate.

La presente tabella evidenzia i contaminanti atmosferici emessi dal Gruppo nel corso del 2017.

	Totale Gruppo	
	UdM	2017
<b>Emissioni di NOx e SO2 per riscaldamento</b>		
Kg NOx emessi da gas naturale	Kg	1.360
Kg NOx emessi da gasolio	Kg	182
Kg SO2 emessi da gasolio	Kg	171
<b>Emissioni di NOx e SO2 per energia elettrica acquistata non rinnovabile</b>		
Non sono presenti emissioni poiché tutta l'energia elettrica acquistata proviene da fonte rinnovabile		
<b>Emissioni di NOx e SO2 per flotta auto*</b>		
*valore non rilevabile per mancanza della banca dati dei fattori di emissioni del trasposto stradale in Italia del sistema SINAnet – Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale - ISPRA		

<sup>24</sup>Per il calcolo delle emissioni sono stati applicati i fattori di conversione suggeriti da ABI Lab "Linee Guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI versione G4 pubblicati a febbraio 2017. In particolare, i fattori delle emissioni sono dell'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2014 – National Inventory Report 2016 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

## Gestione dei rifiuti

Tra i rifiuti prodotti dalla Banca, intendendosi per tali quelli derivanti da attività di servizio, sono da considerarsi “speciali” una serie di prodotti soggetti ad una gestione diversificata. Per quanto riguarda carta e cartone, da anni il Gruppo ha attuato un sistema di raccolta del materiale destinato al macero con un’unica società fornitrice del servizio per tutte le filiali dislocate sul territorio nazionale. Nell’ambito delle attività presso le sedi, nel corso del 2017 si è passati da un incarico con ditte locali a un unico interlocutore a livello di Gruppo.

Per quanto riguarda toner, nastri e cartucce per stampa, dischetti, videocassette e rifiuti in plastica anche con piccole parti in metallo, la Banca è responsabile della raccolta e dello smaltimento ai sensi di legge e devono quindi essere osservate specifiche disposizioni contenute nella normativa aziendale che rimanda al Testo Unico dell’Ambiente D.Lgs. 152/2006.

Nel 2017 il peso totale dei rifiuti smaltiti è ammontato a 400 tonnellate, di cui 385 tonnellate di rifiuti destinati al macero e 15 tonnellate di toner.

Il servizio Immobili e Sicurezza gestisce i rapporti con il fornitore incaricato della raccolta e smaltimento dei rifiuti sopra citati e mensilmente verifica i formulari dei ritiri e smaltimenti effettuati. Il fornitore, in occasione della stipula del contratto con la Banca, dichiara di essere abilitato al ritiro e smaltimento delle categorie dei rifiuti indicati nel contratto stesso e che tutto il materiale venga trattato conformemente alla normativa vigente.

Per quanto attiene altri rifiuti speciali quali:

- accumulatori al piombo, pile e batterie,
- apparecchiature fuori uso,
- tubi fluorescenti,
- materiale di risulta delle demolizioni edili,

la raccolta e lo smaltimento è effettuato direttamente dalle società esterne fornitrici o appaltatrici. Per questi rifiuti, in aggiunta alla gestione nelle modalità previste dalla legge, è quindi compito delle ditte anche la tenuta della documentazione, l’eventuale denuncia all’organismo di controllo e ogni altro adempimento previsto dalla normativa, con conseguente delega di ogni incombenza e responsabilità da parte della Banca.

Non sono considerati rifiuti prodotti dalla Banca quelli di carattere personale, come le bottiglie di plastica dell’acqua: a questo proposito, in relazione all’“obbligo-dovere ecologico” del riciclo, è tuttavia pratica comune negli uffici la raccolta differenziata, che viene portata a termine dagli addetti alle pulizie.

## Gestione delle risorse idriche

Per il Gruppo Banca Carige l’utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi igienici; il costo complessivo per l’acquisto della risorsa idrica nel 2017 (in gran parte derivante da canoni incompressibili, indispensabili per l’acquisizione del servizio) è ammontato a circa 320 mila euro, pari allo 0,12% della voce di bilancio 180 a) Altre spese amministrative. Pertanto Carige ha valutato, al momento, non materiale il tema della gestione delle risorse idriche.

## Nota metodologica

### Oggetto, perimetro della rendicontazione e informazioni comparative

A partire dal 2001, il Gruppo Banca Carige ha redatto annualmente il proprio Bilancio Sociale per rendicontare e comunicare il percorso di sostenibilità intrapreso in ambito economico, sociale e ambientale.

In seguito alla Direttiva Barnier EU 2014/95 recepita dal Decreto Legislativo n.254 del 30 dicembre 2016, il Gruppo Banca Carige ha strutturato la Dichiarazione Non Finanziaria in conformità con quanto richiesto espressamente dal legislatore.

Per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono state adottate Linee Guida per il reporting di sostenibilità definite dal Global Reporting Initiative (GRI), uno dei principali standard di rendicontazione internazionali, nella versione GRI-G4 e applicando il livello di "accordance core". Dato il settore di appartenenza, si sono inoltre seguite le indicazioni del supplemento Financial Services Sector Disclosures del GRI stesso e le "Linee guida ABI sull'applicazione in banca del Global Reporting Initiative (GRI)" e "Linee guida sull'applicazione in banca degli indicatori Ambiente del GRI" pubblicate da ABIEnergia.

È stato, inoltre, preso a riferimento il documento predisposto dall'ABI (dicembre 2010) "Prospetto di determinazione e di distribuzione del valore aggiunto".

In conformità a quanto previsto dal Decreto legislativo 254/16, la presente Dichiarazione Non Finanziaria si riferisce al periodo di gestione compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2017 e il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello del Bilancio consolidato.

Si fa presente che per effetto dell'applicazione dell'IFRS 5 – illustrata nelle Politiche Contabili della Nota Integrativa del Bilancio Consolidato civilistico - le consistenze patrimoniali di Creditis e del ramo d'azienda costituito dalla piattaforma di cessione delle sofferenze al 31 dicembre 2017 sono presentate nelle specifiche voci "Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione" e "Passività associate a gruppi di attività in via di dismissione", mentre l'immobile della sede di Milano, inserito fra le attività in via di dismissione nel bilancio consolidato intermedio al 30 settembre 2017, è stato ceduto in data 16 dicembre 2017.

Pur non essendo prevista dall'IFRS 5 la riesposizione dei saldi patrimoniali comparativi al 31 dicembre 2016 e al solo fine di consentire un confronto omogeneo, in aggiunta ai dati storici pubblicati nel bilancio 2016 e nella relativa relazione sulla gestione, sono stati riportati, ove ritenuto necessario, anche taluni dati comparativi riesposti sui quali sono state calcolate le rispettive variazioni.

### Processo di rendicontazione

Il processo di raccolta e elaborazione dei dati è stato presidiato dalla Struttura Amministrazione e Bilancio, che ha coordinato tutte le funzioni aziendali interne, al fine di ottenere informazioni chiare e complete, in linea con quanto previsto dallo standard di rendicontazione. Le singole funzioni responsabili delle tematiche così identificate hanno associato specifici indicatori di performance con l'obiettivo di esplicitare il dato quantitativo e favorire un monitoraggio costante. Ogni funzione ha provveduto alla compilazione delle schede di raccolta dati, avvalendosi di dati di contabilità generale, dei sistemi informativi aziendali e della reportistica

gestionale. La Dichiarazione Non Finanziaria 2017 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del 6 marzo 2018.

La stessa viene messa a disposizione degli stakeholder attraverso la pubblicazione in formato PDF sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) alla sezione "Responsabilità sociale".

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a Banca Carige S.p.A. all'indirizzo e-mail: [csr@carige.it](mailto:csr@carige.it).

## Assurance

La Dichiarazione Non Finanziaria 2017 del Gruppo Banca Carige è stata sottoposta a verifica da parte della Società di revisione che ha svolto un esame limitato secondo i criteri indicati nel principio International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board.

La relativa relazione di revisione limitata è disponibile a pag 125.

## **Dichiarazione del Dirigente preposto alla reazione dei documenti contabili societari a norma delle disposizioni dell'art. 154-bis comma 2 del D. Lgs. 58/1998 (Testo Unico della Finanza).**

Il Dirigente preposto alla reazione dei documenti contabili societari della Banca Carige S.p.A., Dott. Mauro Mangani, dichiara, ai sensi del comma 2 dell'art 154 bis del Testo Unico della Finanza, che l'informativa contabile consolidata contenuta nella Dichiarazione Non Finanziaria 2017 Gruppo Banca Carige corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

## ALLEGATI

### Composizione del Consiglio di Amministrazione

Numero di riunioni svolte nel corso del 2017: 32

Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	E s e c u t i v o	N o n e s e c u t i v o	Ge nere	Fascia di età (<30; 30-50; >50)	Requisito di indipen denza (*)	Partecip azione degli ammini stratori (**)
		(prima nomina)							
Prof. Avv. Giuseppe Tesaro	Presidente	31/03/2016 (Pres. dal 31/3/2016)	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	>50		97%
Ing. Vittorio Malacalza	Vice Pres.	31/03/2016 (Vice Pres. dal 31/3/2016)	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	>50		81%
Dott. Paolo Fiorentino	Amm.re Delegato	21/06/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		M	>50		100%
Avv. Sara Armella	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		F	30-50		84%
Avv. Francesca Balzani	Amm.re	22/06/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	F	>50	✓	82%
Rag. Remo Angelo Checconi	Amm.re	31/03/2003	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		M	>50		100%
Avv. Giacomo Fenoglio	Amm.re	13/09/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	30-50	✓	100%
Dott. Giulio Gallazzi	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	>50	✓	97%
Dott. Stefano Lunardi	Amm.re	23/06/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	30-50	✓	88%
Dott.ssa Luisa Marina Pasotti	Amm.re	11/07/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	F	>50	✓	100%
Dott. Luciano Pasquale	Amm.re	31/03/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018	✓		M	>50		100%
Prof. Avv. Giuseppe Pericu	Amm.re	11/10/2016	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	>50	✓	91%
Avv. Massimo Pezzolo	Amm.re	11/02/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	M	>50		90%
Prof.ssa Ilaria Queirolo	Amm.re	01/07/2017	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	F	30-50	✓	100%
Avv. Lucia Venuti	Amm.re	30/09/2013	Assemblea appr. Bilancio 2018		✓	F	>50	✓	87%

(\*) indipendenza ai sensi dello Statuto

(\*\*) nell'esercizio di riferimento della presente informativa non finanziaria

Amministratori nominati dopo la chiusura dell'esercizio di riferimento									
Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	Esecutivo	Non esecutivo	Genere	Fascia di età (<30; 30-50; >50)	Requisito di indipendenza (*)	Partecipazione degli amministratori (**)
		(prima nomina)							
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Amministratori cessati durante l'esercizio di riferimento									
Nominativo	Carica	In carica dal	Fino a	Esecutivo	Non esecutivo	Genere	Fascia di età (<30; 30-50; >50)	Requisito di indipendenza (*)	Partecipazione degli amministratori (**)
		(prima nomina)							
Dott. Guido Bastianini	Amm.re	31/03/2016	8/9/2017	✓		M	>50		89%
Dott. Claudio Calabi	Amm.re	31/03/2016	12/6/2017	✓		M	>50		100%
Prof.ssa Paola Girdinio	Amm.re	31/03/2016	7/6/2017		✓	F	>50	✓	83%
Dott. Alberto Mocchi	Amm.re	31/03/2016	12/6/2017		✓	M	>50	✓	92%
Avv. Elisabetta Rubini	Amm.re	31/03/2016	17/5/2017		✓	F	>50	✓	80%
Dott.ssa Maurizia Squinzi	Amm.re	31/03/2016	12/6/2017		✓	F	>50	✓	100%

(\*) indipendenza ai sensi dello Statuto

(\*\*) nell'esercizio di riferimento del presente bilancio sociale



## Attività di intermediazione

<i>Raccolta diretta</i> <sup>(*)</sup>	31/12/2017	31/12/2016 riesposto.	31/12/2016	Var. (%) 2017 vs 2016 riesposto
<i>(migliaia di euro)</i>				
Debiti verso clientela	12.624.541	13.710.208	13.710.208	(7,9)
Conti correnti e depositi liberi	11.141.642	11.841.106	11.841.106	(5,9)
Pronti contro termine	-	351.226	351.226	(100)
Depositi vincolati	1.313.280	1.344.401	1.344.401	(2,3)
Finanziamenti e altri debiti	169.619	173.475	173.475	(2,2)
Titoli in circolazione	3.885.829	5.218.774	5.443.294	(25,5)
obbligazioni	3.884.698	5.215.698	5.440.218	(25,5)
altri titoli	1.131	3.076	3.076	(63,2)
Passività al fair value	348.459	459.198	459.198	(24,1)
<b>Totale</b>	<b>16.858.829</b>	<b>19.388.180</b>	<b>19.612.700</b>	<b>(13,0)</b>

(\*) Voci 20, 30 e 50 del passivo patrimoniale.

<i>Raccolta indiretta</i>	31/12/2017	31/12/2016	Var. (%) 2017 vs 2016
<i>(migliaia di euro)</i>			
<b>Risparmio gestito</b>	<b>11.397.154</b>	<b>10.864.170</b>	<b>4,9</b>
Fondi comuni e SICAV	5.136.297	4.790.105	7,2
Gestioni patrimoniali	360.762	519.926	(30,6)
Prodotti bancario-assicurativi	5.900.095	5.554.139	6,2
<b>Risparmio amministrato</b>	<b>9.894.985</b>	<b>10.623.704</b>	<b>(6,9)</b>
Titoli di Stato	2.618.089	2.965.943	(11,7)
Obbligazioni	726.393	879.201	(17,4)
Azioni	919.524	902.994	1,8
Altro	5.630.979	5.875.566	(4,2)
<b>Totale</b>	<b>21.292.139</b>	<b>21.487.874</b>	<b>(0,9)</b>

<i>Crediti verso la clientela (esposizione lorda) (*) (migliaia di euro)</i>	<i>31/12/2017</i>	<i>31/12/2016 riesposto (**)</i>	<i>31/12/2016</i>	<i>Var. (%) 2017 vs 2016 riesposto</i>
Conti correnti	1.277.302	1.537.423	1.537.573	(16,9)
Mutui	9.256.451	9.728.799	9.728.799	(4,9)
Prestiti pers.li, Cessioni del V°, Carte Cr.	71.382	72.013	599.231	(0,9)
Leasing	481.101	522.942	522.942	(8,0)
Factoring	56.975	62.194	62.194	(8,4)
Altri crediti	1.805.231	1.929.390	1.929.390	(6,4)
Crediti deteriorati	4.785.588	7.309.036	7.332.896	(34,5)
<b>Totale</b>	<b>17.734.030</b>	<b>21.161.797</b>	<b>21.713.025</b>	<b>(16,2)</b>

(\*) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito classificati L&R.

(\*\*) Dati riesposti per tenere conto delle variazioni intervenute nei gruppi di attività in via di dismissione.

<i>Raccolta diretta (*) (migliaia di euro)</i>	<i>31/12/2017</i>	<i>quota 2017</i>	<i>31/12/2016</i>	<i>quota 2016</i>
Liguria	7.111.267	50,8%	8.285.053	52,5%
Toscana	1.790.761	12,8%	1.931.526	12,2%
Lombardia	1.393.631	10,0%	1.515.726	9,6%
Veneto	960.619	6,9%	1.077.891	6,8%
Lazio	736.522	5,3%	804.737	5,1%
Sicilia	674.825	4,8%	793.562	5,0%
Piemonte	592.411	4,2%	624.473	4,0%
Emilia Romagna	259.881	1,9%	257.722	1,6%
Sardegna	158.548	1,1%	164.501	1,0%
Puglia	137.021	1,0%	152.844	1,0%
Marche	95.715	0,7%	81.157	0,5%
Valle d'Aosta	39.138	0,3%	44.019	0,3%
Umbria	33.713	0,2%	36.776	0,2%
<b>Totale Italia</b>	<b>13.984.052</b>	<b>100%</b>	<b>15.769.987</b>	<b>99,9%</b>
Estero	1.419	0,0%	14.727	0,1%
<b>Totale Italia + Estero</b>	<b>13.985.471</b>	<b>100%</b>	<b>15.784.714</b>	<b>100%</b>
Altre poste (**)	2.873.358		3.827.986	
<b>Totale raccolta diretta</b>	<b>16.858.829</b>		<b>19.612.700</b>	

(\*) Voci 20, 30 e 50 del passivo patrimoniale.

(\*\*) Obbligazioni emesse nell'ambito del programma EMTN, covered bond, prestiti subordinati, operazioni di PcT, altre obbligazioni emesse dalle società veicolo a fronte di mutui cartolarizzati e raccolta derivante dal conto di deposito on line "contoconto".

<i>Raccolta indiretta</i>	<i>31/12/2017</i>	<i>quota 2017</i>	<i>31/12/2016</i>	<i>quota 2016</i>
<i>(migliaia di euro)</i>				
Liguria	13.024.547	61,2%	13.443.267	62,6%
Lombardia	3.396.246	16,0%	3.371.408	15,7%
Toscana	1.568.692	7,4%	1.477.076	6,9%
Veneto	991.974	4,7%	950.363	4,4%
Piemonte	621.581	2,9%	596.201	2,8%
Sicilia	594.258	2,8%	556.047	2,6%
Lazio	553.705	2,6%	532.501	2,5%
Emilia Romagna	207.921	1,0%	214.876	1,0%
Puglia	92.026	0,4%	87.036	0,4%
Sardegna	87.821	0,4%	80.919	0,4%
Marche	72.513	0,3%	93.480	0,4%
Valle d'Aosta	44.872	0,2%	49.144	0,2%
Umbria	35.983	0,2%	35.348	0,2%
<b>Totale Italia</b>	<b>21.292.139</b>	<b>100%</b>	<b>21.487.666</b>	<b>100%</b>
Eestero	-	0,0%	208	0,0%
<b>Totale raccolta indiretta</b>	<b>21.292.139</b>	<b>100%</b>	<b>21.487.874</b>	<b>100%</b>

<i>Crediti verso la clientela</i> <i>(esposizione lorda) (*)</i>	<i>31/12/2017</i>	<i>quota 2017</i>	<i>31/12/2016</i>	<i>quota 2016</i>
<i>(migliaia di euro)</i>				
Liguria	9.015.871	50,8%	11.160.532	51,4%
Toscana	1.863.908	10,5%	2.215.786	10,2%
Lombardia	1.624.464	9,2%	2.108.577	9,7%
Emilia Romagna	1.228.071	6,9%	1.539.494	7,1%
Piemonte	1.093.170	6,2%	1.336.749	6,2%
Veneto	1.063.928	6,0%	1.176.736	5,4%
Lazio	732.308	4,1%	858.890	4,0%
Sicilia	447.542	2,5%	505.820	2,3%
Sardegna	277.709	1,6%	328.259	1,5%
Puglia	143.472	0,8%	181.382	0,8%
Marche	124.219	0,7%	155.923	0,7%
Umbria	73.904	0,4%	88.324	0,4%
Valle d'Aosta	20.464	0,1%	24.726	0,1%
<b>Totale Italia</b>	<b>17.709.030</b>	<b>99,9%</b>	<b>21.681.198</b>	<b>99,9%</b>
Eestero	25.000	0,1%	31.827	0,1%
<b>Totale Crediti verso clientela</b>	<b>17.734.030</b>	<b>100%</b>	<b>21.713.025</b>	<b>100%</b>

(\*) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito classificati L&R.

<i>Raccolta diretta</i>				
<i>(migliaia di euro)</i>	31/12/2017	quota 2017	31/12/2016	quota 2016
Amministrazioni pubbliche	295.075	2,3%	255.816	1,9%
Società finanziarie e assicurative	492.710	3,9%	331.600	2,5%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	2.175.734	17,2%	2.317.829	17,4%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	679.361	5,4%	747.481	5,6%
Famiglie consumatrici	8.981.661	71,1%	9.706.257	72,7%
<b>Totale settoriale</b>	<b>12.624.541</b>	<b>100%</b>	<b>13.358.982</b>	<b>100%</b>
Pronti contro termine	-		351.226	
<b>Totale debiti verso clientela</b>	<b>12.624.541</b>		<b>13.710.208</b>	
Titoli in circolazione	3.885.829		5.443.294	
Passività al fair value	348.459		459.198	
<b>Totale raccolta diretta</b>	<b>16.858.829</b>		<b>19.612.700</b>	

<i>Raccolta indiretta</i>				
<i>(migliaia di euro)</i>	31/12/2017	quota 2017	31/12/2016	quota 2016
Amministrazioni pubbliche	189.245	0,9%	170.903	0,8%
Società finanziarie e assicurative	6.026.404	28,3%	6.342.222	29,5%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	732.478	3,4%	772.662	3,6%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	170.508	0,8%	212.260	1,0%
Famiglie consumatrici	14.173.504	66,6%	13.989.829	65,1%
<b>Totale raccolta indiretta</b>	<b>21.292.139</b>	<b>100%</b>	<b>21.487.874</b>	<b>100%</b>

<b>Crediti verso la clientela (esposizione lorda) (*)</b> <i>(migliaia di euro)</i>	<b>31/12/2017</b>	<b>quota 2017</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>quota 2016</b>
Amministrazioni pubbliche	1.528.288	8,6%	1.701.479	7,8%
Società finanziarie e assicurative	628.626	3,5%	742.226	3,4%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	10.057.479	56,7%	12.874.740	59,3%
Costruzioni	2.177.746	12,3%	3.006.628	13,8%
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	1.688.683	9,5%	2.022.334	9,3%
Attività immobiliari	1.575.834	8,9%	2.228.359	10,3%
Attività manifatturiere	1.566.996	8,8%	1.910.299	8,8%
Trasporto e magazzinaggio	1.114.335	6,3%	1.305.741	6,0%
Altro	1.933.885	10,9%	2.401.378	11,1%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	73.271	0,4%	107.779	0,5%
Famiglie consumatrici	5.446.366	30,7%	6.286.800	29,0%
<b>Totale crediti verso la clientela</b>	<b>17.734.030</b>	<b>100%</b>	<b>21.713.025</b>	<b>100%</b>

(\*) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito classificati L&R.

## Canali

Canali Tradizionali - Gruppo Banca Carige				
(num.)	2017		2016	
	n°	quota	n°	Quota
<b>AREA NORD OVEST</b>	<b>296</b>	<b>56,0%</b>	<b>325</b>	<b>55,4%</b>
Liguria	197	37,2%	218	37,1%
Genova	109	20,6%	119	20,3%
Savona	49	9,3%	54	9,2%
Imperia	21	4,0%	24	4,1%
La Spezia	18	3,4%	21	3,6%
Lombardia	58	11,0%	62	10,6%
Piemonte	40	7,6%	44	7,5%
Valle d'Aosta	1	0,2%	1	0,2%
<b>AREA NORD-EST</b>	<b>54</b>	<b>10,2%</b>	<b>62</b>	<b>10,6%</b>
Veneto	39	7,4%	41	7,0%
Emilia Romagna	15	2,8%	21	3,6%
<b>AREA CENTRO</b>	<b>108</b>	<b>20,4%</b>	<b>124</b>	<b>21,1%</b>
Toscana	69	13,0%	82	14,0%
Lazio	32	6,0%	35	6,0%
Marche	5	0,9%	5	0,9%
Umbria	2	0,4%	2	0,3%
<b>AREA SUD E ISOLE</b>	<b>70</b>	<b>13,2%</b>	<b>75</b>	<b>12,8%</b>
Sicilia	50	9,5%	55	9,4%
Puglia	9	1,7%	9	1,5%
Sardegna	11	2,1%	11	1,9%
<b>ESTERO</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
Nizza (Francia)	1	0,2%	1	0,2%
<b>Totale sportelli</b>	<b>529</b>	<b>100%</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>

	2017	2016
<b>CONSULENTI (num.)</b>	<b>1.107</b>	<b>1.100</b>
Consulenti private	94	107
Consulenti corporate	184	184
Consulenti affluent	505	475
Consulenti small business	324	334
<b>Canali remoti (num.)</b>	<b>488.788</b>	<b>482.173</b>
ATM-Bancomat	636	706
Bancacontinua (aree self service)	18	19
ATM cash in	167	168
POS	24.230	22.873
Servizi on line	463.737	458.407

## Portafoglio clienti

Distribuzione dei clienti per regione - Gruppo Banca Carige						
(num.)	2017		2016		Var (%) 2017 vs 2016	
	Totale	Di cui correntisti	Totale	Di cui correntisti	Totale	Di cui correntisti
Liguria	428.468	388.567	444.241	400.587	(3,6)	(3,0)
Piemonte	50.107	45.578	51.441	46.964	(2,6)	(3,0)
Valle d'Aosta	2.244	2.000	2.314	2.068	(3,0)	(3,3)
Lombardia	84.984	74.880	87.344	77.530	(2,7)	(3,4)
Veneto	63.042	57.784	65.333	60.041	(3,5)	(3,8)
Emilia Romagna	18.726	16.812	19.739	17.761	(5,1)	(5,3)
Toscana	115.327	100.813	117.031	101.763	(1,5)	(0,9)
Umbria	3.119	2.478	3.305	2.615	(5,6)	(5,2)
Marche	5.302	4.726	5.474	4.881	(3,1)	(3,2)
Lazio	57.006	50.010	59.342	52.158	(3,9)	(4,1)
Puglia	12.587	10.848	13.042	11.203	(3,5)	(3,2)
Sicilia	89.925	71.094	94.095	73.840	(4,4)	(3,7)
Sardegna	19.225	17.466	19.228	17.380	(0,0)	0,5
Altre	146	6	330	12	(55,8)	(50,0)
<b>Totale</b>	<b>950.208</b>	<b>843.062</b>	<b>982.259</b>	<b>868.803</b>	<b>(3,3)</b>	<b>(3,0)</b>

Distribuzione dei clienti per natura giuridica - Gruppo Banca Carige			
(num.)	2017	2016	Var. (%) 2017 vs 2016
Persone Fisiche	860.187	890.058	(3,4)
Società di capitale	28.520	29.001	(1,7)
di cui: Spa	2.256	2.370	(4,8)
Srl	26.253	26.620	(1,4)
altre	11	11	0,0
Società di persone	18.807	19.926	(5,6)
Società cooperative	1.944	2.063	(5,8)
Società estere	219	220	(0,5)
Enti	40.531	40.991	(1,1)
Altri		-	
<b>Totale</b>	<b>950.208</b>	<b>982.259</b>	<b>(3,3)</b>

*Distribuzione dei clienti per segmenti - Gruppo Banca Carige*

<i>(num.)</i>	2017	2016	Var. (%) 2017 vs 2016
<b>Privati</b>	<b>792.839</b>	<b>817.774</b>	<b>(3,0)</b>
Mass market	637.145	654.931	(2,7)
Affluent	138.024	144.278	(4,3)
Private	17.670	18.565	(4,8)
<b>Imprese</b>	<b>105.463</b>	<b>111.548</b>	<b>(5,5)</b>
Large corporate	524	958	(45,3)
Corporate	6.399	6.171	3,7
Small business	39.860	41.958	(5,0)
Poe	58.680	62.461	(6,1)
<b>Enti Pubblici</b>	<b>39.300</b>	<b>39.877</b>	<b>(1,4)</b>
<b>Altro</b>	<b>12.606</b>	<b>13.060</b>	<b>(3,5)</b>
<b>Totale</b>	<b>950.208</b>	<b>982.259</b>	<b>(3,3)</b>

*Distribuzione dei clienti per classe di età - Gruppo Banca Carige*

<i>(num.)</i>	2017	2016	Var. (%) 2017 vs 2016
fino a 25 anni	41.125	42.378	(3,0)
da 26 a 35 anni	75.289	79.595	(5,4)
da 36 a 55 anni	315.106	332.412	(5,2)
da 56 a 75 anni	286.302	292.702	(2,2)
oltre 75 anni	142.365	142.971	(0,4)
<b>Totale</b>	<b>860.187</b>	<b>890.058</b>	<b>(3,4)</b>

*Distribuzione dei clienti per anzianità di rapporto - Gruppo Banca Carige*

<i>(num.)</i>	2017	2016	Var.(%) 2017 vs 2016
Inferiore = a 1 anno	49.001	52.425	(6,5)
Maggiore 1 anno e inferiore = a 5 anni	102.640	112.884	(9,1)
Maggiore 5 anni e inferiore = a 10 anni	121.572	134.346	(9,5)
Oltre 10 anni	676.995	682.604	(0,8)
<b>Totale</b>	<b>950.208</b>	<b>982.259</b>	<b>(3,3)</b>



## INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION GRUPPO CARIGE - OSSERVATORIO ABI 2016-2017

	indagine CATI - bancarizzati		indagine CAWI - bancarizzati evoluti	
	percentuale voti 7+8 in una scala da 3 a 8 <sup>(1)</sup>	Variazione su rilevazione precedente	percentuale voti 7+8 in una scala da 3 a 8 <sup>(2)</sup>	Variazione su rilevazione precedente
<b>overall satisfaction</b>	<b>72</b>	<b>↑</b>	<b>61</b>	<b>↑</b>
<b>filiera della relazione</b>				
ambiente agenzia	66	⇒	49	↓
efficienza in agenzia	62	↓	45	↑
personale sportello	87	↑	80	↑
referente	91	↑	86	↑
informazioni	75	↑	68	↑
servizio complessivo	81	↑	70	↑
offerta prodotti/servizi	76	↑	44	↑
rapporto qualità/prezzo	52	⇒	41	↑
internet banking	76	↑	80	↑
mobile banking	66	↓	68	↓
contact center	77	↑	74	↑

CATI: interviste telefoniche condotte da GFK Eurisko, nel periodo 8-29 maggio 2017; CAWI: interviste via web a clienti utenti di Internet Banking, condotte nel periodo 8 maggio - 7 giugno 2017

Note:

(1) Overall satisfaction CATI: percentuale dei voti 7+8 rilevati su un campione di 540 interviste

(2) Overall satisfaction CAWI: percentuale dei voti 7+8 rilevati su un campione di 361 interviste

## Personale

<i>Totale personale - Gruppo Banca Carige</i>						
n. persone	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Indeterminato	2.419	2.221	4.640	2.554	2.311	4.865
Tempo Determinato	1	0	1	2	2	4
Apprendistato	1	0	1	1	3	4
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>

<i>Totale tempo indeterminato - Gruppo Banca Carige</i>						
n. persone	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	2.395	1.800	4.195	2.533	1.897	4.430
Part Time	26	421	447	21	414	435
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>	<b>2.554</b>	<b>2.311</b>	<b>4.865</b>

<i>Distribuzione geografica - Gruppo Banca Carige</i>						
Regione	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Nord</b>	<b>1.823</b>	<b>1.712</b>	<b>3.535</b>	<b>1.936</b>	<b>1.790</b>	<b>3.726</b>
Liguria	1.302	1.240	2.542	1.359	1.297	2.656
Lombardia	198	182	380	222	192	414
Piemonte	108	99	207	110	111	221
Valle d'Aosta	5	6	11	5	5	10
Veneto	149	139	288	168	138	306
Emilia Romagna	61	46	107	72	47	119
<b>Centro</b>	<b>376</b>	<b>397</b>	<b>773</b>	<b>398</b>	<b>417</b>	<b>815</b>
Toscana	233	292	525	251	307	558
Lazio	113	84	197	114	86	200
Marche	19	14	33	20	16	36
Umbria	11	7	18	13	8	21
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>110</b>	<b>329</b>	<b>219</b>	<b>107</b>	<b>326</b>
Sicilia	157	70	227	160	69	229
Puglia	32	15	47	32	15	47
Sardegna	30	25	55	27	23	50
<b>Totale Italia</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>4.637</b>	<b>2.553</b>	<b>2.314</b>	<b>4.867</b>
Estero (Nizza)	3	2	5	4	2	6
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>

*Dipendenti entrati 2017 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	49	10	0	0	3	0	3	1	6	1	12,2%	10,0%
Quadri	830	399	0	0	2	0	3	0	5		0,6%	-
Aree prof.	1.542	1.812	4	6	1	1	0	0	5	7	0,3%	0,4%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,4%</b>

*Dipendenti entrati 2016 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	55	10	0	0	1	0	3	0	4	0	7,3%	0,0%
Quadri	843	404	0	0	9	1	1	1	10	2	1,2%	0,5%
Aree prof.	1.659	1.902	23	65	6	5	0	1	29	71	1,7%	3,7%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,2%</b>

*Dipendenti usciti 2017 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	49	10	0	0	0	0	12	1	12	1	24,5%	10,0%
Quadri	830	399	0	0	12	2	33	22	45	24	5,4%	6,0%
Aree prof.	1.542	1.812	3	1	17	13	75	64	95	78	6,2%	4,3%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>152</b>	<b>103</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,6%</b>

*Dipendenti usciti 2016 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	55	10	0	0	4	0	6	0	10	0	18,2%	0,0%
Quadri	843	404	0	0	3	4	47	31	50	35	5,9%	8,7%
Aree prof.	1.659	1.902	2	3	12	17	71	77	85	97	5,1%	5,1%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>124</b>	<b>108</b>	<b>145</b>	<b>132</b>	<b>5,7%</b>	<b>5,7%</b>

Dipendenti entrati per regione 2017 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.823</b>	<b>1.712</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,1%</b>
Liguria	1.302	1.240	9	0	4	1	5	1	18	2	1,4%	0,2%
Lombardia	198	182	0	0	0	0	1	0	1	0	0,5%	0,0%
Piemonte	108	99	0	0	2	0	0	0	2	0	1,9%	0,0%
Valle d'Aosta	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Veneto	149	139	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Emilia Romagna	61	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Centro</b>	<b>376</b>	<b>397</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,3%</b>
Toscana	233	292	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Lazio	113	84	0	1	0	0	0	0	0	1	0,0%	1,2%
Marche	19	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Umbria	11	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
Sicilia	157	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Puglia	32	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Sardegna	30	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>
Estero (Nizza)	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>

Dipendenti entrati per regione 2016 - Gruppo Banca Carige

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.936</b>	<b>1.790</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>73</b>	<b>2,2%</b>	<b>4,1%</b>
Liguria	1.359	1.297	23	65	13	5	3	2	39	72	2,9%	5,6%
Lombardia	222	192	0	0	3	1	0	0	3	1	1,4%	0,5%
Piemonte	110	111	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Valle d'Aosta	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Veneto	168	138	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Emilia Romagna	72	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Centro</b>	<b>398</b>	<b>417</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,0%</b>
Toscana	251	307	0	0	0	0	1	0	1	0	0,4%	0,0%
Lazio	114	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Marche	20	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Umbria	13	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
Sicilia	160	69	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Puglia	32	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Sardegna	27	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.553</b>	<b>2.314</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,2%</b>
Esteri (Nizza)	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,2%</b>

**Dipendenti usciti per regione 2017 - Gruppo Banca Carige**

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.823</b>	<b>1.712</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>102</b>	<b>72</b>	<b>132</b>	<b>87</b>	<b>7,2%</b>	<b>5,1%</b>
Liguria	1.302	1.240	3	1	15	9	75	62	93	72	7,1%	5,8%
Lombardia	198	182	0	0	8	3	6	6	14	9	7,1%	4,9%
Piemonte	108	99	0	0	2	2	6	2	8	4	7,4%	4,0%
Valle d'Aosta	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Veneto	149	139	0	0	1	0	14	2	15	2	10,1%	1,4%
Emilia Romagna	61	46	0	0	1	0	1	0	2	0	3,3%	0,0%
<b>Centro</b>	<b>376</b>	<b>397</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>3,7%</b>	<b>4,0%</b>
Toscana	233	292	0	0	0	1	6	8	6	9	2,6%	3,1%
Lazio	113	84	0	0	1	0	5	6	6	6	5,3%	7,1%
Marche	19	14	0	0	0	0	1	0	1	0	5,3%	0,0%
Umbria	11	7	0	0	0	0	1	1	1	1	9,1%	14,3%
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,0%</b>
Sicilia	157	70	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2%	0,0%
Puglia	32	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
Sardegna	30	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.418</b>	<b>2.219</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>151</b>	<b>103</b>	<b>6,2%</b>	<b>4,6%</b>
Estero (Nizza)	3	2	0	0	1	0	0	0	1	0	33,3%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>152</b>	<b>103</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,6%</b>

*Dipendenti usciti per regione 2016 - Gruppo Banca Carige*

n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Nord</b>	<b>1.936</b>	<b>1.790</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>126</b>	<b>120</b>	<b>6,5%</b>	<b>6,7%</b>
Liguria	1.359	1.297	1	2	13	12	85	93	99	107	7,3%	8,3%
Lombardia	222	192	0	0	4	4	10	0	14	4	6,3%	2,1%
Piemonte	110	111	0	0	1	1	3	4	4	5	3,6%	4,5%
Valle d'Aosta	5	5	0	0	0	0	1	0	1	0	20,0%	0,0%
Veneto	168	138	0	0	1	0	6	2	7	2	4,2%	1,5%
Emilia Romagna	72	47	0	0	0	1	1	1	1	2	1,4%	4,3%
<b>Centro</b>	<b>398</b>	<b>417</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,2%</b>
Toscana	251	307	0	0	0	1	5	7	5	8	2,0%	2,6%
Lazio	114	86	1	1	0	0	1	0	2	1	1,8%	1,2%
Marche	20	16	0	0	0	0	2	0	2	0	10,0%	0,0%
Umbria	13	8	0	0	0	0	1	0	1	0	7,7%	0,0%
<b>Sud e Isole</b>	<b>219</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3,2%</b>	<b>0,9%</b>
Sicilia	160	69	0	0	0	0	5	1	5	1	3,1%	1,5%
Puglia	32	15	0	0	0	0	2	0	2	0	6,3%	0,0%
Sardegna	27	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>2.553</b>	<b>2.314</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>122</b>	<b>108</b>	<b>143</b>	<b>130</b>	<b>5,6%</b>	<b>5,6%</b>
Estero (Nizza)	4	2	0	0	0	2	2	0	2	2	50,0%	100%
<b>Totale</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>124</b>	<b>108</b>	<b>145</b>	<b>132</b>	<b>5,7%</b>	<b>5,7%</b>

*Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	Donne	Uomini	Donne	Uomini
	(num)	(num)	(%)	(%)
Totale Fruttori nel 2017	163	18		
<b>Status al 31 dicembre 2017</b>				
Congedo ancora in corso	11	0	7%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	3	0	2%	0%
Usciti	2	0	1%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	147	18	90%	100%
<b>Tasso di rientro al 31.12.2017 (%)</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>		

*Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2016	151	19		
<b>Status al 31 dicembre 2017</b>				
Congedo ancora in corso	4	0	3%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	9	1	6%	5%
Usciti	5	0	3%	0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	133	18	100%	95%
<b>Tasso di Retention al 31.12.2017 (%)</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>		

*Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2016	153	19		
<b>Status al 31 dicembre 2016</b>				
Congedo ancora in corso	7	0	4,6%	0,0%
Assenti ad altro titolo post congedo	1	1	0,7%	0,7%
Usciti	2	0	1,3%	0,0%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	143	18	93,5%	94,7%
<b>Tasso di ritorno al 31.12.2016 (%)</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>		

*Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere - Gruppo Banca Carige*

	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruttori nel 2015	167	22		
<b>Status al 31 dicembre 2016</b>				
Congedo ancora in corso	0	0	0%	0%
Assenti ad altro titolo post congedo	0	0	0%	0%
Usciti	5	1	3%	1%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	162	21	97%	95%
<b>Tasso di Retention al 31.12.2016 (%)</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>		



**Dipendenti che ricevono avanzamenti di carriera - Gruppo Banca Carige**

n. persone	Al 31 dicembre 2017		Al 31 dicembre 2016	
	Totale	di cui donne	Totale	di cui donne
Tra aree professionali	84	35	359	156
Da aree professionali a quadro direttivo	46	19	50	15
Tra quadri direttivi	34	13	89	30
Da quadro direttivo a dirigente	0	0	8	2
<b>Totale</b>	<b>164</b>	<b>67</b>	<b>506</b>	<b>203</b>

**Ore di formazione - Gruppo Banca Carige**

	2017					
	Uomini (tot. ore)	Uomini (ore medie)	Donne (tot. ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	380	7,75	198	19,8	578	<b>9,79</b>
Quadri	35.610	42,90	17.500	43,85	53.110	<b>43,21</b>
Aree prof.	58.440	37,89	77.594	42,82	136.034	<b>40,55</b>
<b>Totale</b>	<b>94.430</b>	<b>39,00</b>	<b>95.292</b>	<b>42,90</b>	<b>189.722</b>	<b>40,87</b>

**Ore di formazione - Gruppo Banca Carige**

	2016					
	Uomini (tot. ore)	Uomini (ore medie)	Donne (tot. ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	718	13,1	165	16,5	882	13,6
Quadri	37.507	44,5	19.000	47,0	56.507	45,3
Aree prof.	66.881	40,3	83.371	43,8	150.252	42,2
<b>Totale</b>	<b>105.106</b>	<b>41,1</b>	<b>102.535</b>	<b>44,3</b>	<b>207.641</b>	<b>42,6</b>

**Comunicazione e formazione sulle policy di anti-corrruzione di cui l'organizzazione si è dotata -  
Gruppo Banca Carige**

	2017								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	%	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	%	Num. Partecipanti	Num. Ore formazione	%
Membri CdA	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Dirigenti	7	32	0,5%			0%			0%
Quadri direttivi	388	1.769	25,5%	394	1.819	32,0%	2	22	37,0%
Aree professionali	1.170	5.133	74,0%	826	3.830	68,0%	3	37	63,0%
<b>Totale</b>	<b>1.565</b>	<b>6.934</b>	<b>100%</b>	<b>1.220</b>	<b>5.649</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

**Comunicazione e formazione sulle policy di anti-corrruzione di cui l'organizzazione si è dotata -  
Gruppo Banca Carige**

	2016								
	Liguria			Resto dell'Italia			Estero		
	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	%	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	%	Num. Partecipanti	Num. Ore formazioni	%
Membri CdA	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Dirigenti	14	69	0,5%	0	0	0%	0	0	0%
Quadri direttivi	1.888	11.324	85,2%	1.688	8.923	75%	0	0	0%
Aree professionali	387	1.900	14,3%	659	2.933	25%	0	0	0%
<b>Totale</b>	<b>2.289</b>	<b>13.293</b>	<b>100%</b>	<b>2.347</b>	<b>11.856</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

<i>Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige</i>						
	2017					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	29	59%	6	6%	35	59%
Quadri	796	95%	391	97%	1.187	96%
Aree professionali	1.479	96%	1.703	93%	3.182	94%
<b>Totale</b>	<b>2.304</b>	<b>95%</b>	<b>2.100</b>	<b>94%</b>	<b>4.404</b>	<b>95%</b>

<i>Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige</i>						
	2016					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	26	47%	4	40%	30	46%
Quadri	813	96%	393	97%	1.206	97%
Aree professionali	1.585	96%	1.797	94%	3.382	95%
<b>Totale</b>	<b>2.424</b>	<b>95%</b>	<b>2.194</b>	<b>95%</b>	<b>4.618</b>	<b>95%</b>

<i>Dipendenti appartenenti alle categorie protette - Gruppo Banca Carige</i>						
n. persone	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti						-
Quadri	39	9	48	41	10	51
Aree prof.	173	132	305	198	156	354
<b>Totale</b>	<b>212</b>	<b>141</b>	<b>353</b>	<b>239</b>	<b>166</b>	<b>405</b>

*Composizione Organico per genere - Gruppo Banca Carige*

n. persone	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	49	10	59	55	10	65
Quadri	830	399	1.229	843	404	1.247
Aree prof.	1.542	1.812	3.354	1.659	1.902	3.561
<b>Totale</b>	<b>2.421</b>	<b>2.221</b>	<b>4.642</b>	<b>2.557</b>	<b>2.316</b>	<b>4.873</b>

*Composizione Organico per età - Gruppo Banca Carige*

n. persone	2017				2016			
	Organi co	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Organi co	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	59	0	19	40	65	0	15	50
Quadri	1.229	0	420	809	1.247	0	396	851
Aree prof.	3.354	175	1.866	1.313	3.561	213	1.886	1.462
<b>Totale</b>	<b>4.642</b>	<b>175</b>	<b>2.305</b>	<b>2.162</b>	<b>4.873</b>	<b>213</b>	<b>2.297</b>	<b>2.363</b>

*Rapporto tra salario base femminile e maschile - Gruppo Banca Carige*

%	2017	2016
	Rapporto Donne su uomini	Rapporto Donne su uomini
Dirigenti	80%	72%
Quadri	94%	94%
Aree prof.	95%	95%
<b>Totale</b>	<b>86%</b>	<b>82%</b>

*Rapporto tra remunerazione totale femminile e maschile - Gruppo Banca Carige*

%	2017	2016
	Rapporto Donne su uomini	Rapporto Donne su uomini
Dirigenti	74%	70%
Quadri	94%	94%
Aree prof.	95%	95%
<b>Totale</b>	<b>82%</b>	<b>81%</b>

<i>Infortunati - Gruppo Banca Carige</i>							
	2017						
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0
Infortunati	12	21	13	12	0	0	58
di cui mortali	0	0	0	0	0	0	0
	2016						
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0
Infortunati	15	26	23	12	0	0	76
di cui mortali	0	0	0	0	0	0	0

<i>Indicatori di Salute e Sicurezza - Gruppo Banca Carige</i>							
	2017						
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Tasso di gravità degli infortuni	14,11%	24,41%	32,18%	26,22%	0	0	23,82%
Tasso di malattia professionale	0%	0%	0%	0%	0	0	0%
Tasso di assenteismo	2,7%	3,7%	3,5%	3,2%	0	0	3,3%
Tasso d'infortunio	1,27%	2,49%	1,53%	1,80%	0	0	1,75%
	2016						
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Tasso di gravità degli infortuni	77,8%	5,5%	93,9%	3,8%	0	0	48,3%
Tasso di malattia professionale	0%	0%	0%	0%	0	0	0%
Tasso di assenteismo	5,6%	6,5%	5,8%	7,2%	0	0	6,2%
Tasso d'infortunio	1,6%	3,1%	2,6%	1,8%	0	0	2,3%

<i>Lavoratori rappresentati nei comitati formali per la salute e sicurezza - Gruppo Banca Carige</i>							
	Liguria		Resto dell'Italia		Estero		Totale
	2017						
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Indicare il numero di lavoratori rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e la sicurezza	6	1	5	1	-	-	13
	2016						
	6	1	5	1	-	-	13

<i>Consumi per flotta auto (considerato il 70% per uso promiscuo) <sup>(*)</sup></i>						
	UdM	2017	2016	UdM	2017	2016
Suddivisi per:						
-Benzina	litri	929	1.962	ton	0,69	1,45
-Gasolio	litri	115.223	119.574	ton	96,79	100,44
-GPL	litri	-	-	ton		-

<sup>(\*)</sup> Per la flotta auto ad uso promiscuo (fringe benefits), è da considerarsi il 70% dei consumi. Il valore del 70% deriva dall'applicazione al calcolo delle emissioni di quanto previsto in materia tributaria dall'art. 51 comma 4, lettera a) del Testo Unico delle Imposte sui Redditi).

<i>Emissioni dirette da consumo di combustibile per il totale Gruppo 2017</i>				
	ton CO <sub>2</sub>	ton CH <sub>4</sub>	ton N <sub>2</sub> O	ton CO <sub>2</sub> eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.212	0,097	0,039	2.225
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	269	0,026	0,007	272
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>				2.497

<i>Emissioni dirette da flotta auto</i>								
	ton CO <sub>2</sub>		ton CH <sub>4</sub>		ton N <sub>2</sub> O		ton CO <sub>2</sub> eq	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Emissioni da flotta auto, di cui:								
-Benzina	2	5	0,0006	0,0012	0	0,0001	2	5
-Gasolio	305	316	0,0047	0,0048	0,01005	0,0109	308	320
-GPL		-		-		-		-
Emissioni totali da flotta auto in tonnellate equivalenti di CO <sub>2</sub>							310	325

<sup>25</sup> Per il calcolo delle emissioni sono stati applicati i fattori di conversione suggeriti da ABI Lab "Linee Guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI versione G4 pubblicati a febbraio 2017. In particolare, i fattori delle emissioni sono dell'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2014 – National Inventory Report 2016 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Pertanto il dato relativo al 2015 è stato ricalcolato per omogeneità.

<i>Emissioni indirette da consumo di energia elettrica acquistata</i>									
	ton CO2		ton CH4		ton N2O		ton CO2eq		Var. (%)
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	
Emissioni da consumo di energia elettrica acquistata	11.088	11.784	0,561	0,596	0,151	0,160	11.143,87	11.843,01	(-6)
Emissioni potenzialmente evitate (coperte da acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili)	11.088	9.898	0,561	0,501	0,151	0,134	11.143,87	9.948,13	(12)
Emissioni residue da consumo di energia elettrica acquistata	-	1.885	-	0,095	-	0,026	-	1.894,88	(100)

## GRI CONTENT INDEX

Di seguito è presentata la tabella in cui sono riportati, in conformità con le linee guida “G4 Sustainability Reporting Guidelines” secondo l’opzione Core, gli indicatori di performance. Ogni indicatore è provvisto del riferimento alle pagine della Dichiarazione Non Finanziaria in cui l’indicatore può essere trovato o note/omissioni specifiche.

Indicatore	Pagina	Note
<b>General standard disclosure</b>		
<b>Strategia ed analisi</b>		
G4 - 1	Dichiarazione del Presidente	5
<b>Profilo dell'Organizzazione</b>		
G4 - 3	Nome dell'organizzazione	8
G4 - 4	Principali marchi, prodotti e servizi	21; 51-59
G4 - 5	Sede principale	20
G4 - 6	Paesi di operatività	24-25; 102
G4 - 7	Assetto proprietario e forma legale	20-21
G4 - 8	Mercati serviti	24-25; 48-59; 102-104
G4 - 9	Dimensione dell'organizzazione	21-26; 97- 103;106
G4 - 10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	65-66; 106-110;
G4 - 11	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	66
G4 - 12	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	42; 74; 78; 79; 92
G4 - 13	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione	20-21
G4 - 14	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	36-39; 31
G4 - 15	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	8; 27; 93
G4 - 16	Partecipazioni ad associazioni di categoria o organizzazioni	82-83
<b>Materialità e perimetro del report</b>		
G4 - 17	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio sociale	20-21; 93
G4 - 18	Descrizione del processo per la definizione dei contenuti della DNF	12-15; 93-94
G4 - 19	Aspetti materiali identificati	13-15
G4 - 20	Aspetti materiali interni all'organizzazione	15
G4 - 21	Aspetti materiali esterni all'organizzazione	15
G4 - 22	Modifiche di informazioni rispetto al precedente bilancio	12-15; 93
G4 - 23	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto al precedente bilancio	93-94
<b>Stakeholder engagement</b>		
G4 - 24	Categorie e gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione	12-13



Indicatore		Pagina	Note
<b>General standard disclosure</b>			
G4 - 25	Processo di identificazione degli stakeholder	12-13	
G4 - 26	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder, incluso frequenze e tipologie di attività	12-13	
G4 - 27	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	14-15	
<b>Profilo del report</b>			
G4 - 28	Periodo di rendicontazione della DNF	93-94	
G4 - 29	Data di pubblicazione del precedente bilancio	12	
G4 - 30	Ciclo di rendicontazione	93-94	
G4 - 31	Contatti per informazioni sulla DNF	94	
G4 - 32	Indice dei contenuti GRI	120-124	
G4 - 33	Politiche e pratiche di assurance esterna	94; 125	
<b>Governance</b>			
G4 - 34	Struttura di governo	27-30; 95-96	
G4 - 38	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	27-30	
G4 - 39	Eventuale ruolo esecutivo del Presidente del più alto organo di governo	29-30	
G4 - 40	Processo di selezione e nomina dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati	27-29	
<b>Etica</b>			
G4 - 56	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	16-19	
G4 - 58	Meccanismi interni ed esterni per riportare casi di comportamenti che violino le norme o i principi etici	32-33	

Indicatori specifici selezionati grazie all'analisi di materialità:

Indicatore		Pagina	Note / Omissioni
<b>Specific standard disclosure</b>			
<b>Categoria economica</b>			
<b>Tematica: Creazione del valore nel lungo periodo</b>			
<b>Aspect materiale: Performance economica</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	9-10; 40	
G4 - EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	41-42	
<b>Categoria ambientale</b>			
<b>Tematica: Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			
<b>Aspect materiale: Materiali</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	86	
G4 - EN1	Materiali utilizzati	86-87	
G4 - EN2	Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato	86-87	
<b>Tematica: Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			

<b>Aspect materiale: Energia</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	86; 87-90	
G4 - EN3	Consumo diretto di energia	87-89; 118-119	
<b>Tematica: Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			
<b>Aspect materiale: Emissioni</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	86; 90-91	
G4 - EN15	Emissioni totali dirette di gas a effetto serra per peso (scope I)	91; 118	
G4 - EN16	Emissioni totali indirette di gas a effetto serra per peso (scope II)	91-119	
G4 - EN21	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria	91-	
<b>Tematica: Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali</b>			
<b>Aspect materiale: Scarichi e rifiuti</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	86; 92	
G4 - EN23	Smaltimento rifiuti	92	
<b>Tematica: Etica e rigore aziendale</b>			
<b>Aspect materiale: Conformità a leggi e regolamenti in materia ambientale</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	32; 86	
G4 - EN29	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	86	
<b>Categoria: sociale</b>			
<b>Sottocategoria: pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</b>			
<b>Tematica: Sviluppo e valorizzazione delle risorse</b>			
<b>Aspect materiale: Occupazione</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	65-73	
G4 - LA1	Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche	66; 106-112	
G4 - LA2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	69	
G4 - LA3	Tasso di rientro dopo il congedo parentale suddiviso per genere	111-112	
<b>Tematica: Relazioni industriali</b>			
<b>Aspect non materiale: Relazioni Industriali</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	66-67	
G4 LA4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	66	
<b>Tematica: Salute e sicurezza</b>			
<b>Aspect materiale: Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	74-76	
G4 - LA5	Percentuale sul totale della forza lavoro rappresentata nel comitato congiunto management-lavoratori su salute e sicurezza	74-76; 117	

G4 - LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere	77; 117	
G4 - LA8	Tematiche su salute e sicurezza coperti da accordi formali con i sindacati	76	
<b>Tematica: Sviluppo e valorizzazione delle risorse</b>			
<b>Aspect materiale: Formazione e istruzione</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	70-72	
G4 - LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente suddivise per genere e categoria professionale	113	
G4 - LA11	Percentuale di dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera per genere e per categoria professionale	72-73; 115	
<b>Tematica: Valorizzazione delle diversità</b>			
<b>Aspect materiale: Diversità e pari opportunità</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	30; 67-68	
G4 - LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per genere, età e altri indicatori di diversità	95-96; 116	
<b>Tematica: Valorizzazione delle diversità</b>			
<b>Aspect materiale: Parità di retribuzione per uomini e donne</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	67-68; 69	
G4 - LA13	Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini a parità di categoria e suddiviso per sedi operative più significative	69; 116	
<b>Tematica: Tutela dei diritti umani</b>			
<b>Aspect materiale: Diritti Umani</b>			
<b>Sottocategoria: Investimenti</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	78-79	
G4-HR1	Accordi e contratti che includono clausole relative ai diritti umani o che sono state sottoposte a valutazione sui diritti umani	78-79	
<b>Tematica: Tutela dei diritti umani</b>			
<b>Aspect materiale: Non discriminazione</b>			
G4-HR3	Numero di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni risolutive intraprese	79	
<b>Sottocategoria: Società</b>			
<b>Tematica: Inclusione ed educazione finanziaria</b>			
<b>Aspect: Comunità locali</b>			
FS - 14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone svantaggiate	55-59; 84-85	
<b>Tematica: Anti-corrruzione</b>			
<b>Aspect materiale: Anti-corrruzione</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	32; 34-35	

G4 - SO4	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti- corruzione	34-35; 114	
<b>Tematica: Etica e integrità</b>			
<b>Aspect materiale: Concorrenza sleale</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		
G4 - SO7	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e rispettivi esiti	35	
<b>Tematica: Etica e integrità</b>			
<b>Aspect materiale: Conformità</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	32-33	
G4 - SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	35	
<b>Tematica: Qualità e soddisfazione del cliente; Trasparenza nel business e verso il mercato; Etica e integrità</b>			
<b>Aspect materiale: Responsabilità di prodotto</b>			
FS - 6	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti	97-101	
G4 – PR3	Tipologia di informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	46	
G4- PR4	Numero totale di episodi di non conformità ai regolamenti e ai codici su informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	45	
G4 – PR5	Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei clienti	61-63; 105	
G4 – PR9	Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti in merito all'uso di prodotti o servizi	46	
<b>Tematica: Tutela dati e privacy clienti</b>			
<b>Aspect materiale: Privacy dei clienti</b>			
G4- PR8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie	47	

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D. Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento Consob n. 20267

Al Consiglio di Amministrazione della  
Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia

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 del Gruppo Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 6 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, definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "Linee Guida GRI G4") indicate nel paragrafo "Nota metodologica", 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 dalle 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 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;
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 Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 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 Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia e del Gruppo 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 gruppo, presso la capogruppo Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia
  - 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 alcune società del Gruppo selezionate (Banca del Monte di Lucca S.p.A., Banca Cesare Ponti S.p.A., Creditis Servizi Finanziari S.p.A.) 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 Banca Carige 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 dalle Linee Guida GRI G4.

### **Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, non sono stati sottoposti a verifica.

Genova, 7 marzo 2018

EY S.p.A.



Guido Celona  
(Socio)