

DICHIARAZIONE DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2017



**BANCA POPOLARE
DI PUGLIA E BASILICATA**
Solida. Vicina. Concreta.



**DICHIARAZIONE DI CARATTERE
NON FINANZIARIO
2017**

Sommario

DICHIARAZIONE DEL PRESIDENTE.....	3
1. MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELLA BANCA	4
1.1 PROFILO DELLA BANCA E POLITICHE PRATICATE.....	4
1.2 GOVERNANCE	10
1.3 ETICA E INTEGRITÀ.....	18
1.4 PRINCIPALI RISCHI GENERATI O SUBITI.....	21
2. TEMATICHE RILEVANTI	25
2.1 CREAZIONE DI VALORE.....	25
2.2 SOCIETÀ E LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE.....	30
2.3 CLIENTELA.....	37
2.4 RISORSE UMANE	45
2.5 AMBIENTE	62
3. MATERIALITÀ E PERIMETRO DEL REPORT	71
3.1 NOTA METODOLOGICA	71
3.2 ASPETTI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO	76
3.3 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	82
ALLEGATI	86
Allegato 1: Raccordo decreto 254/2016, DNF e Indice dei Contenuti GRI	86
Allegato 2: Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267	91

DICHIARAZIONE DEL PRESIDENTE

G4-1

Il decreto legislativo 30 dicembre 2016 n. 254, che ha recepito la direttiva 2014/95/UE, impone anche alle banche con almeno 500 dipendenti l'obbligo di fornire informazioni di carattere non finanziario su temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. Pertanto, in relazione all'esercizio 2017, è stata predisposta la Dichiarazione di carattere Non Finanziario (DNF) della Banca secondo lo standard internazionale del Global Reporting Initiative (GRI) versione G4.

Per quanto riguarda la Banca Popolare di Puglia e Basilicata, questo obbligo si inserisce nel solco di una tradizione che ha visto l'azienda già dal 1999 redigere a titolo volontario il Bilancio Sociale, ispirandosi alle principali linee guida nazionali ed internazionali di riferimento, al fine di rendere "visibile" il nostro essere impresa socialmente responsabile. Pertanto la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria è stata articolata partendo da quella cultura e da quella sensibilità già patrimonio tangibile tra consiglieri e dipendenti, con l'obiettivo di rendere la comunicazione con gli stakeholder (soci, clienti, dipendenti, comunità) chiara, trasparente e confrontabile nel tempo, evidenziando iniziative e risultati che rappresentano il frutto di una gestione aziendale che non ha perso di vista l'obiettivo di essere al servizio del territorio e delle comunità locali, e che tiene in considerazione non solo gli impatti economico-finanziari ma anche le ricadute ambientali e sociali, in una valutazione a 360 gradi dei rischi e delle opportunità presenti nel contesto in cui la Banca opera.

Rapporto diretto con il territorio e impegno nei confronti dei soci/clienti sono e saranno i presupposti fondamentali per un continuo percorso di crescita finalizzato alla creazione di valore nel lungo termine per tutti gli stakeholder.

L'impegno a favore della comunità si è concretizzato in una molteplicità di iniziative, spesso ricollegate alla tradizione e ai valori fondanti propri del credito popolare, attraverso una consolidata attenzione ai temi del sociale, che mira a fornire un supporto qualificato e concreto alle organizzazioni attive nel terzo settore. Una Banca attenta al territorio partecipa alle iniziative che possono aiutare a migliorare il livello di qualità della vita di tutta la collettività.

In particolare è proseguita nel 2017 il sostegno alla Lega del Filo d'Oro, l'associazione che da oltre 50 anni, ogni giorno assiste, educa, riabilita e reinserisce nella famiglia e nella società le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali.

I contributi a sostegno dell'associazione sono destinati a sostenere i servizi territoriali rivolti alla riabilitazione degli ospiti del centro e alla realizzazione del progetto "Spazio all'Accoglienza" del centro residenziale di Molfetta.

Su questi temi si inserisce, in modo trasversale, l'importanza di un'oculata gestione dei rischi di impresa attraverso un forte presidio della solidità patrimoniale e altre azioni mirate, dalle iniziative dirette a combattere la corruzione, alla tutela della salute e sicurezza dei collaboratori, al presidio dei rischi informatici, ambientali e sociali.

Nel corso degli ultimi esercizi, in materia ambientale, si è ulteriormente rafforzata la consapevolezza della Banca circa l'urgenza di mettere in campo concrete linee di intervento in un'ottica di sostenibilità ambientale, coerentemente agli impegni espressi nel Codice Etico.

Iniziative di significativo impatto sul profilo ambientale sono infine previste nel Piano Industriale 2017-2020, sia con riferimento al progetto **Green Banking**, che ha l'obiettivo di ridurre i consumi di energia, adottando un modello di progettazione più eco-compatibile degli interventi di edificazione e ristrutturazione di uffici e dipendenze, sia con riferimento al progetto **Digital Banking** che, oltre ad una customer experience più innovativa, porterà anche ad una sempre più significativa riduzione dei consumi di carta.

1. MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELLA BANCA

1.1 PROFILO DELLA BANCA E POLITICHE PRATICATE

G4-3

Nome della Banca

La Banca Popolare di Puglia e Basilicata, di seguito “la Banca”, è una Società cooperativa per azioni con sede legale e Direzione Generale in Altamura (BA). Non fa parte di alcun gruppo creditizio.

G4-4

Principali marchi, prodotti e/o servizi

La Banca opera prevalentemente nei servizi bancari e finanziari al dettaglio, con una rete distributiva che esercita sul territorio nazionale con il marchio BPPB e commercializza anche i prodotti a marchio delle Società di Gestione, delle Compagnie assicurative e di altri partner commerciali che offrono prodotti e servizi finanziari.

Nel corso del 2017 la Banca ha ideato soluzioni dedicate a specifici target di clientela:

FAMIGLIE

- CAMBIO CONTO; conto corrente pensato per semplificare e rendere conveniente il trasferimento di tutti i servizi bancari in capo al cliente prospect da altro Istituto;
- MUTUO SURROGA + LIQUIDITA': possibilità di abbinare una liquidità aggiuntiva non superiore ad € 25.000 (sotto forma di prestito chirografario) a chi effettua una surroga attiva;
- UNACASH: carta di debito utilizzabile anche per acquisti online ed è accettata a livello mondiale (circuito Mastercard);
- SATISPAY CONSUMER: servizio che offre a chiunque la possibilità di inviare e ricevere denaro attraverso il proprio smartphone;
- CARTA EXPLORA: carta di credito “AMERICAN EXPRESS” che permette di scegliere la modalità di rimborso a saldo o a rate e di modificare la scelta in qualsiasi momento;
- APPLE PAY: servizio di virtualizzazione della carta AMEX sugli smartphone Apple;

COPPIE

- MUTUI CASA: sono state effettuate delle campagne ad hoc relativamente all'acquisto dell'abitazione principale;

IMPRENDITORI

- PRESTOBUSINESS: tipologia di prestito a condizioni agevolate dedicata a tutti coloro che hanno la Partita Iva da almeno 5 anni;
- SATISPAY BUSINESS: servizio che offre agli esercenti di ricevere pagamenti attraverso il proprio smartphone;
- CONTO CORRENTE APPALTI PUBBLICI: conto corrente riservato a imprenditori per far transitare tutti i movimenti finanziari legati ai contratti di opere e appalti pubblici;
- CONTO NOTAI: conto corrente dedicato ai notai per far transitare tutte le somme dovute a titolo di tributi.

G4-5

Sede

G4-7

Natura della proprietà e forma legale

La Banca è una Società cooperativa per azioni costituita in data 20 dicembre 1995, nata dalla fusione di due aziende fortemente radicate nel territorio quali la Banca Popolare della Murgia e la Banca Popolare di Taranto, nonché da successive incorporazioni di numerose banche locali. Vanta comunque oltre 130 anni di storia in quanto le rispettive banche d'origine (Banca Cooperativa Agraria di Gravina del 1883, Banca Mutua Popolare Cooperativa di Altamura del 1888 e Banca di Credito Agricolo e Commerciale di Taranto del 1899) rappresentano per le comunità locali delle piazze di Altamura, Gravina e Taranto un importante punto di riferimento.

La Banca ha sede legale e Direzione Generale ad Altamura (BA) in via O. Serena 13 e non fa parte di alcun gruppo creditizio.

In conformità alle vigenti disposizioni di legge e di Statuto, il capitale sociale della Banca è variabile ed è rappresentato da azioni del valore nominale unitario di Euro 2,58, che possono essere emesse illimitatamente.

Le azioni ordinarie sono nominative e indivisibili e non è consentita la contitolarità delle medesime. Ogni socio ha diritto a un voto, qualunque sia il numero delle azioni di cui è titolare. Nessuno può essere titolare, direttamente o indirettamente, di azioni per un valore nominale eccedente il limite stabilito per legge, attualmente pari, ai sensi dell'art. 30 del Testo Unico Bancario, all'1% (uno per cento) del capitale sociale.

A fine 2017 la compagine sociale ed azionaria della Banca si compone di oltre 39.000 azionisti. Lo status di socio avente diritto alla partecipazione alle assemblee e diritto di voto si acquisisce con l'iscrizione a Libro Soci a seguito di delibera di ammissione da parte del Consiglio di Amministrazione. In tal modo si concretizza il principio di mutualismo che è alla base del cooperativismo. Senza l'iscrizione a Libro Soci si è portatori di soli diritti patrimoniali (diritto al dividendo e al capitale).

Bilancio d'Esercizio 2017, L'ATTIVITÀ MUTUALISTICA E LA PROMOZIONE DEL TERRITORIO

G4-6

Paesi in cui sono svolte attività significative o rilevanti per i temi di sostenibilità

G4-8

Mercati serviti

Al 31/12/2017 la Banca conta 117 sportelli in Italia, distribuiti in 11 regioni, ma focalizzati prevalentemente nelle regioni di Puglia e Basilicata (77 sportelli).

La prossimità fisica rimane un elemento caratterizzante di presidio del territorio e di qualità della relazione con il cliente, pur in un contesto di progressivo ridimensionamento della rete territoriale in funzione del sempre maggior ricorso della clientela ai servizi telefonici e on line della banca digitale.

Distribuzione sportelli per regione



Nell'intento di meglio presidiare il territorio e di coordinare le politiche commerciali e gestionali, la Rete Commerciale della Banca è stata aggregata in 4 **Aree Territoriali**:

- Area Puglia Nord e Campania (Puglia, Molise e Campania)
- Area Puglia Centro e Basilicata (Puglia Centro e Basilicata)
- Area Ionica (Puglia Ionica)
- Area Centro - Nord (Abruzzo, Lazio, Marche, Emilia-Romagna, Lombardia, Piemonte e Veneto).

La Banca opera prevalentemente al dettaglio sul mercato domestico, al servizio delle famiglie e delle piccole e medie imprese del territorio, e conta circa 220.000 clienti.

Il modello di business adottato è caratterizzato dai seguenti segmenti: Privati, Small Business e Imprese - appartenenti al macro segmento della Rete Commerciale - Finanza e Corporate Center. Il "core business" della Banca è rappresentato dall'attività di raccolta e impiego svolta dalla Rete Commerciale, al cui interno il segmento prevalente è quello dei Privati.

G4-9

Dimensione della Banca

VALORI ECONOMICI	dic 2017	dic 2016	dic 2015
Margine di Intermediazione Primario	122.173	117.370	125.762
Margine di Intermediazione della gestione finanziaria	132.733	129.715	148.180
Risultato della Gestione Operativa	20.161	8.441	(29.227)
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte	2.204	115	(67.422)
Utile (perdita) dell'esercizio	2.671	374	(43.821)
VALORI PATRIMONIALI ED OPERATIVI	dic 2017	dic 2016	dic 2015
Raccolta Diretta (al netto di Cassa Comp. e Garanzia)	3.151.852	3.155.304	3.170.766
Raccolta Indiretta	3.109.672	3.056.932	3.117.278
<i>di cui Risparmio Gestito</i>	1.568.518	1.530.127	1.475.972
<i>di cui Risparmio Amministrato</i>	1.541.154	1.526.805	1.641.306
Crediti verso Clientela	2.695.589	2.601.983	2.739.120
Patrimonio netto	301.798	301.695	305.483
INDICI DI QUALITA' DEL CREDITO	dic 2017	dic 2016	dic 2015
Crediti in sofferenza netti/Crediti verso Clientela	9,5%	9,9%	7,9%
NPL NETTO	13,2%	14,8%	14,1%
NPL LORDO	24,0%	26,2%	23,8%
Coverage sofferenze	58,0%	59,0%	58,8%
Coverage deteriorati	52,2%	51,3%	48,0%
Texas ratio (*)	107,7%	111,9%	112,6%
INDICI DI REDDITIVITA'	dic 2017	dic 2016	dic 2015
Cost/income ratio	76,3%	79,4%	69,9%
Costo del credito (compr. perdite da cessione)	0,49%	0,80%	2,83%
COEFFICIENTI PATRIMONIALI	dic 2017	dic 2016	dic 2015
Total Capital Ratio (**)	13,3%	14,0%	12,6%
Tier 1 Ratio (**)	13,0%	13,6%	11,2%
CET 1 (**)	13,0%	13,6%	11,2%
STRUTTURA OPERATIVA	dic 2017	dic 2016	dic 2015
Numero dipendenti - dato puntuale	1.047	1.106	1.144
Numero sportelli	117	128	137
Numero Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede	64	68	76

(*) CREDITI LORDI DETERIORATI(PATRIMONIO TANGIBILE+RETTIFICHE)
 (**) COMPRESI GLI ACCANTONAMENTI A RISERVA PROPOSTI ALL'ASSEMBLEA DEI SOCI

VALORI PATRIMONIALI ED OPERATIVI	dic 2017	dic 2016	dic 2015
TOTALE ATTIVO	4.201.585	4.126.123	4.103.375
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	130.246	120.773	86.051
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	128.748	110.877	125.232
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO/CONSUMATO	1.498	9.896	(39.181)

G4-13

Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di approvvigionamento avvenuti nel periodo di rendicontazione.

I principali cambiamenti avvenuti nell'anno riguardano la razionalizzazione della rete sportelli con la chiusura di 11 dipendenze, l'accordo sindacale relativo ad un piano di esodi incentivati che ha coinvolto oltre 40 risorse e la quotazione della nostra azione al mercato Hi MTF, avvenuta a partire dal 29/12/2017; a tal proposito la Banca - in linea con la Raccomandazione Consob del 18 ottobre 2016 e con quanto previsto dalla Direttiva Mifid II - vuol perseguire l'obiettivo di una maggiore liquidabilità dell'investimento in titoli di propria emissione rispetto ad un sistema di regole interne di negoziazione. Allo stesso tempo il Regolamento del mercato garantirà nel tempo efficienza, trasparenza e totale conformità normativa delle negoziazioni.

Finora nella maggior parte dei casi la compravendita dei titoli è stata gestita direttamente dalla Banca. Con l'ingresso sull'Hi-Mtf, ora si salterà ogni mediazione e sarà la domanda a determinare l'offerta, e soprattutto il prezzo. Infatti, anche se la piattaforma non controlla il prezzo in sé, controlla il metodo in cui si forma, attraverso una piattaforma regolamentata gestita da un ente terzo.

I soci di Hi-Mtf Sim S.p.A. sono NEXI S.p.A, ICCREA Banca, Banca Aletti & C.- Gruppo Banco Popolare - e Banca Sella Holding.

Le principali caratteristiche della piattaforma Hi-Mtf sono:

- un numero di titoli quotati elevato (Titoli di Stato Esteri, Titoli di Stato Italiani, Obbligazioni corporate, Obbligazioni bancarie di largo mercato e Obbligazioni strutturate);
- un flusso di liquidità considerevole e diversificato;
- un processo efficiente di formazione dei prezzi, con spread più contenuti;
- la possibilità di introdurre automatismi nella gestione degli ordini;
- la possibilità di eseguire gli ordini della clientela a prezzi certi in linea con le migliori quotazioni di mercato;
- elevati standard di trasparenza ed assenza di conflitto di interessi;
- informativa aggiornata sugli strumenti finanziari trattati.

Il prezzo di avvio delle negoziazioni, pari ad euro 4,30, è stato determinato dal Consiglio di Amministrazione sulla base del parere rilasciato dall'esperto terzo indipendente Arché S.r.l., società in possesso di specifici requisiti di professionalità preventivamente vagliati dal Consiglio di Amministrazione. Il metodo principale utilizzato per la valutazione è stato il *Dividend Discount Model* ("**DDM**"). Esso permette di definire il valore di una azienda sulla base della sua capacità di generare flussi di cassa distribuibili, anche tenuto conto della sua dotazione patrimoniale e delle sue caratteristiche intrinseche. Il prezzo di avvio delle negoziazioni ha rappresentato il prezzo di riferimento per la prima asta settimanale delle azioni della Banca. Il prezzo di riferimento è, tuttavia, soggetto ad oscillazioni entro i limiti previsti dal Regolamento del Mercato; tali oscillazioni riflettono la rischiosità tipica degli strumenti di capitale quotati. I profili di rischio sono dettagliatamente descritti nella Scheda Prodotto che la Banca mette a disposizione degli investitori.

La novità del sistema e le inevitabili fluttuazione dei valori hanno generato qualche preoccupazione da parte dei soci che riteniamo tenderanno a stabilizzarsi superata questa prima fase.

Non si registrano, nel corso dell'anno, cambiamenti significativi alla catena di approvvigionamento.

Partecipazione ad associazioni e altre organizzazioni

La Banca è socia dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e partecipa con un proprio rappresentante nelle seguenti Commissioni Regionali: Puglia, Basilicata, Molise e Campania per il biennio 2016 – 2018, rappresentando l'ABI nell'attività di relazione con le autorità e gli uffici della regione e con le organizzazioni imprenditoriali locali. Le Commissioni hanno sede nel capoluogo di ogni regione.

E' anche socia dell'associazione Nazionale fra Le Banche Popolari, associazione nata nel 1876, su iniziativa di Luigi Luzzatti, con l'intento di assistere la crescente diffusione delle banche a carattere mutualistico che caratterizzava quel preciso periodo storico. L'associazione raccoglie oggi un'importante fetta del mondo creditizio: le dipendenze delle Banche Popolari rappresentano oltre il 28% degli sportelli bancari in Italia, con una distribuzione capillare sul territorio ed una concentrazione maggiore nelle aree in cui si registra un'alta presenza di piccole e medie imprese. La quota di mercato dell'intermediato si approssima al 25%. In linea con l'identità e la vocazione degli istituti aderenti, l'ANBP promuove azioni mirate al perseguimento dei principali obiettivi della Categoria. Il Presidente della Banca, l'avv. Leonardo Patroni Griffi, ricopre la carica di consigliere nell'Associazione.

La Banca aderisce ad altri organismi, associazioni e fondazioni, alcuni dei quali perseguono obiettivi e realizzano iniziative e progetti di importanza rilevante in tema di Corporate Social Responsibility, quali:

- L'Associazione Sviluppo degli Studi Banca e Borsa, che ha lo scopo di sviluppare in generale gli studi e la ricerca delle discipline bancarie e finanziarie e di promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale dei quadri delle aziende aderenti con esclusione di ogni intento speculativo. L'Amministratore Delegato della Banca, il sig. Alessandro Maria Piozzi, ricopre la carica di consigliere nell'Associazione.
- La Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio, persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, 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. La Fondazione, inoltre, ha l'obiettivo di sviluppare la cultura al risparmio attraverso la creazione di strumenti innovativi nonché organizzazione di eventi sul territorio. La Banca contribuisce all'educazione finanziaria attraverso i programmi e le attività realizzati dalla Fondazione in collaborazione con le Istituzioni di riferimento (es. MIUR per la scuola; Regioni e Uffici Scolastici regionali; associazioni dei consumatori per la cittadinanza, ecc.) nell'ambito di protocolli formali o di accordi quadro nazionali. Il progetto non prevede oneri operativi al di là del coordinamento interno e del tempo dedicato all'attività nelle scuole. Una volta concordato il piano di attività, la Fondazione si occupa di gestire in stretto coordinamento con la Banca tutti gli aspetti organizzativi e logistici.
- Il Conciliatore Bancario Finanziario, un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e la banca. Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie, senza ricorrere alla magistratura.
- L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), un organismo indipendente e imparziale nei compiti e nelle decisioni, sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia. E' un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono sorgere tra i clienti e la banca in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.
- L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), organismo di risoluzione alternativa delle controversie, istituito da Consob, competente in merito a presunte violazioni degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio (incluse le controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding).
- L'Associazione Italiana Internal Auditors, senza fini di lucro costituita nel 1972 e riconosciuta come affiliazione italiana dell'I.I.A. - Institute of Internal Auditors leader mondiale per gli standard, la certificazione e la formazione per la professione di Internal Auditor, che rappresenta da sempre un punto di riferimento per le tematiche di Risk Management, Corporate Governance e Internal Audit.
- L'associazione finanziaria Assiom Forex, la più importante e rappresentativa associazione finanziaria a livello nazionale ed internazionale, che con i suoi 1400 soci in rappresentanza di 450 Istituti Finanziari, opera, attraverso la formulazione e la divulgazione degli aspetti tecnici e delle pratiche di mercato, per la promozione e la crescita professionale degli operatori finanziari, contribuendo allo sviluppo e all'integrità dei mercati finanziari domestici in un contesto europeo ed internazionale estremamente dinamico e competitivo. L'Associazione svolge le proprie attività tramite la costituzione di apposite commissioni e gruppi di lavoro, dirette a sostenere attività ed idee, sollecitando le istituzioni finanziarie preposte con l'obiettivo di dare un contributo importante alla crescita economica del Paese. Il compito principale è quello di favorire iniziative atte a migliorare la preparazione e l'aggiornamento professionale degli associati, divulgare, mediante mezzi

idei di comunicazione, informazioni e notizie relative al contesto tecnico operativo dei mercati, comprese problematiche normative fiscali; assecondare le sinergie con Associazioni similari nazionali e internazionali, attraverso l'accreditamento automatico dei soci come voce proattiva del competente organismo sovranazionale. La Banca aderisce da oltre 20 anni all'Associazione con la partecipazione, ad oggi, di n. 7 dipendenti iscritti.

- Confindustria Bari, Barletta-Andria-Trani e Taranto, la principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi, la cui attività si pone l'obiettivo di garantire la centralità dell'impresa quale motore per lo sviluppo economico, sociale e civile del Paese. Essa rappresenta le imprese e i loro valori presso le Istituzioni per contribuire al benessere e al progresso della società, garantendo servizi sempre più diversificati, efficienti e moderni. La Banca, in virtù del ruolo significativo che svolge per lo sviluppo economico del territorio in cui è radicata e per le diverse iniziative intraprese per un'efficace collaborazione con le istituzioni locali, aderisce a Confindustria Bari e Barletta-Andria-Trani con una quota associativa annuale dal 2004, anno in cui è stata istituita all'interno della stessa associazione la Sezione "Finanza e Assicurazione", aperta agli Istituti di Credito, compagnie di assicurazione, società finanziarie, agenti e brokers assicurativi. Tale sezione è nata dalla consapevolezza che le imprese devono migliorare la qualità delle relazioni con il sistema bancario-assicurativo e la gestione delle proprie attività nei campi del credito, della finanza e dei rischi aziendali e che la comune partecipazione alla vita dell'associazione può favorire tali processi. A partire dal 2005, il nostro Istituto aderisce con un contributo associativo annuale anche alla Sezione "Terziario Avanzato" istituita presso Confindustria TA.

Infine è degno di essere menzionato il supporto al sistema bancario al fine di mitigare gli effetti delle situazioni di crisi di alcune banche italiane, attraverso:

- le quote sottoscritte dalla Banca nel Fondo Atlante, che dovevano concorrere al rilancio di Veneto Banca e di Banca Popolare di Vicenza;
- i versamenti per il Fondo di risoluzione (BRRD) e il Fondo per la tutela dei depositi (DGSD) che a dicembre complessivamente sono stati pari a quasi 3,3 mln a cui si aggiungono gli impegni verso lo Schema Volontario del FITD.

G4-15

Adesione a codici, principi e altre iniziative esterne

La Banca aderisce al Protocollo d'intesa ABI-Associazioni dei Consumatori su informazioni di trasparenza agli utenti Internet. L'obiettivo è quello di contribuire, attraverso accessibilità, rapidità e semplicità, al continuo miglioramento delle relazioni banca-cliente con scelte consapevoli della clientela.

Con le Linee Guida ABI e Associazioni dei Consumatori hanno individuato come poter intervenire per rendere più semplice e rapido ai consumatori l'accesso alle informazioni di trasparenza sui siti internet delle banche, anche in un'ottica di più ampia diffusione delle funzioni di Internet Banking.

Le Linee Guida individuano cinque criteri che guidano i consumatori alla ricerca e alla fruizione dei documenti di trasparenza:

- la visibilità dei link all'interno della homepage;
- la celerità dei percorsi di navigazione;
- la fruibilità delle pagine interne contenenti le informazioni di trasparenza;
- la semplificazione e la chiarezza del linguaggio;
- l'accessibilità dei documenti di trasparenza ben visibili e scaricabili all'interno delle pagine web.

Nell'ambito del lavoro comune ABI e Associazioni dei Consumatori hanno anche definito il format dell'icona connessa alla voce "trasparenza", che viene utilizzata dalle banche aderenti all'iniziativa come segno immediatamente riconoscibile da parte del cyber-utente.

Inoltre, la Banca aderisce al Codice di Condotta Europeo "Mutuo Casa", un Codice volontario in materia di informativa precontrattuale per i contratti di Mutuo destinati all'acquisto o alla trasformazione di immobili residenziali.

L'accordo è stato negoziato ed adottato dall'Associazione europea dei consumatori e dalle associazioni europee del settore creditizio che offrono mutui destinati all'acquisto o alla trasformazione di immobili residenziali. L'accordo costituisce il fondamento per l'attuazione del codice volontario di condotta da parte di qualsiasi istituto che offra mutui destinati all'acquisto o alla trasformazione di immobili ai consumatori.



L'accordo è diviso in due parti:

Parte I: condizioni di attuazione e di controllo del codice volontario;

Parte II: contenuti del codice volontario in materia di informativa da fornire ai consumatori:

- a) a livello di informazioni generali riguardanti i mutui offerti per l'acquisto o alla trasformazione di immobili residenziali ("mutui casa");
- b) a livello di informazioni personalizzate allo stadio precontrattuale da presentarsi sotto forma di "prospetto informativo europeo standardizzato".

1.2 GOVERNANCE

G4-34

Struttura di governo

La struttura di Governance della Banca si fonda sul sistema di amministrazione e controllo c.d. "tradizionale", che prevede la presenza del Consiglio di Amministrazione con funzioni di supervisione strategica e di gestione e del Collegio Sindacale con funzioni di controllo. Nella scelta del modello di amministrazione e controllo la Banca ha tenuto conto della propria struttura proprietaria, delle dimensioni e della complessità operativa della stessa, nonché degli obiettivi strategici di medio e lungo periodo. L'adozione del sistema c.d. "tradizionale" è, pertanto, ritenuta coerente per una società, come la Banca, avente dimensioni contenute e appare idonea ad assicurare l'efficienza della gestione, l'efficacia dei controlli, l'ottimale articolazione delle funzioni e il contenimento dei costi di gestione.

Il Consiglio di Amministrazione, nel rispetto delle disposizioni di legge e di Statuto, può delegare le proprie attribuzioni ad uno o più dei suoi componenti o a un Comitato Esecutivo, composto da alcuni dei suoi componenti, determinando in ogni caso il contenuto, i limiti quantitativi o di valore e le eventuali modalità di esercizio della delega.

La nomina da parte del Consiglio di Amministrazione, fra i propri componenti, di un Amministratore Delegato è in ogni caso alternativa a quella del Comitato Esecutivo. In attuazione di tale previsione, con le delibere del 27 luglio 2016 e del 8 aprile 2017, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto alla nomina di un Amministratore Delegato che concorre, insieme al Consiglio di Amministrazione, nei limiti delle competenze assegnate, ad esercitare la funzione di gestione della Banca.

La Banca si è dotata anche di un "Codice Etico ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001" che enuncia i valori e le regole di condotta aziendali a cui si devono conformare gli Amministratori e i Sindaci, tutte le persone legate da rapporti di lavoro con la Banca (Dipendenti) e, in generale, tutti coloro che operano con la Banca, quale che sia il rapporto che li lega alla stessa (collaboratori) nonché coloro che intrattengono con la banca rapporti d'affari (soggetti terzi). Esso contiene principi e regole di condotta per i rapporti interni, nei rapporti con l'esterno, la tutela della privacy e dell'ambiente. Ai sensi di tale decreto legislativo, è stato istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) che vigila sul funzionamento e l'osservanza del modello organizzativo e di gestione; le funzioni di OdV sono svolte da apposito Comitato di Vigilanza.

Per maggiori dettagli si rimanda al documento "Codice Etico": <http://www.bppb.it/info-al-pubblico>

Per maggiori dettagli sull'organismo OdV e sugli altri comitati del più alto organo di governo si rimanda anche al documento di "Progetto Di Governo Societario" del 6 aprile 2017: <http://www.bppb.it/documenti-societari>

G4-35

Processo di delega

La Banca adotta un unico processo di delega dei poteri operativi e gestionali sui temi economici, ambientali e sociali, volto ad assicurare che l'organo con funzione di supervisione strategica non sia investito di questioni che -

per il loro contenuto o rilevanza non strategica - possono più efficacemente essere affrontate da altre strutture aziendali.

Lo **Statuto** di Banca Popolare di Puglia e Basilicata S.c.p.A. è la fonte normativa principale che assegna, in prima istanza, poteri e autonomie ad organi o ruoli della Banca, individuandone anche i relativi ambiti di delega. Il **Regolamento dei Poteri Delegati**, invece, oltre a disciplinare i criteri generali di definizione e gestione del sistema delle deleghe della Banca, (quale insieme di regole, risorse, processi e procedure che contribuiscono alla ripartizione formale di ruoli e responsabilità degli organi e dei soggetti coinvolti nella gestione aziendale), definisce i poteri delegati ai competenti organi e strutture aziendali in linea con le previsioni statutarie e con quanto disciplinato nel Progetto di Governo Societario.

Gli Organi che possono delegare autonomie, fatto salvo quanto previsto per la gestione dei casi di necessità e urgenza e dei meccanismi di sostituzione in caso di assenza o impedimento, sono:

- il Consiglio di Amministrazione,
- l'Amministratore Delegato, nell'ambito dei poteri propri o delegatigli dal C.d.A., su specifica autorizzazione di quest'ultimo.

I poteri sono definiti in conformità alle disposizioni di Legge e di Vigilanza, con particolare riferimento ai ruoli degli organi aziendali nella gestione e nel controllo dei rischi ("Circolare Banca d'Italia n.285 del 17 dicembre 2013 e successivi aggiornamenti" e "Regolamento congiunto della Banca d'Italia e della Consob in materia di organizzazione e procedure degli intermediari 29/10/2007"). I poteri esercitati dai delegati sono oggetto di specifica rendicontazione periodica verso gli Organi deleganti.

G4-36

Responsabilità in tema di CSR

Il Regolamento dei servizi fissa i poteri, le facoltà, i compiti e le responsabilità riconosciuti alle strutture aziendali necessari a regolare l'operatività della Banca sui temi economici sociali e ambientali.

In particolare, responsabilità specifiche sono delegate a:

- la Direzione Internal Audit, che vigila sul rispetto del "Codice Etico" e del "Codice di Comportamento";
- la Direzione Compliance, che collabora nella definizione dei presidi organizzativi e di controllo finalizzati a prevenire il contrasto del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e verificarne l'efficacia nel tempo, proponendo interventi di miglioramento laddove ritenuti necessari;
- la Direzione Risk Management, che collabora alla definizione e all'attuazione del Risk Appetite Framework e delle relative politiche di governo dei rischi, nonché a garantire un adeguato processo di gestione dei rischi, inteso come l'insieme delle regole, procedure, risorse e attività volte a identificare, misurare, monitorare, prevenire e attenuare i rischi assunti dalla Banca;
- la Direzione Risorse, che risponde direttamente al Direttore Generale e sovrintende alla pianificazione qualitativa e quantitativa delle risorse umane aziendali, curandone la formazione e lo sviluppo professionale; effettua inoltre analisi del clima aziendale e ricerche motivazionali .
- Il Servizio Pianificazione e Controllo di Gestione, che dipende gerarchicamente dal Vice Direttore Generale, ha come funzioni primarie lo svolgimento delle attività inerenti alla pianificazione delle attività della Banca nonché la costante e sistematica verifica dei dati consuntivi aziendali e dei fenomeni gestionali, in riferimento ai piani di sviluppo stabiliti in sede di budget.
- Il Servizio Gestione Immobiliare e Prevenzione, che dipende gerarchicamente dal Vice Direttore Generale, nell'ambito dell'attività svolta, cura gli aspetti inerenti alla salute e sicurezza dei lavoratori, attraverso le azioni di valutazione, prevenzione e monitoraggio dei rischi professionali e gli opportuni interventi correttivi e formativi;
- Il Servizio Acquisti e Logistica, dipendente gerarchicamente dal Vice Direttore Generale, che ha il compito di coordinare il processo degli acquisti della Banca, di tenere contatti con le ditte fornitrici di materiali e di servizi, e di assicurare il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali non pericolosi presso le singole unità operative della banca, mediante l'affidamento a Ditte specializzate

Le uniche strutture che riportano direttamente al Cda sono la Direzione Internal Audit, la Direzione Compliance e la Direzione Risk Management.

Processo di consultazione fra gli stakeholder e gli Organi di governo

Il processo di coinvolgimento fra gli stakeholder e gli Organi di governo è caratterizzato da una consultazione indiretta mediante due strumenti: i reclami e il questionario ABI sulla Customer Satisfaction. Per entrambi gli strumenti, infatti, è prevista la trasmissione di un flusso informativo verso gli Organi di governo da parte delle unità organizzative competenti al fine di valutare le eventuali criticità emerse e adottare le opportune azioni correttive.

Il processo principale di consultazione tra i Soci e Organi di governo è l'Assemblea dei Soci che viene convocata una volta l'anno per la discussione di temi economici, e tutte le volte che si rende necessario, ai sensi del codice civile. Non sono codificati processi specifici per la consultazione in tema ambientale.

In occasione di eventi rilevanti per la vita della Banca, gli stakeholder – soci e non soci – sono coinvolti in momenti di confronto con la partecipazione del Presidente e dei componenti del Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale e Collegio dei Probiviri nonché dell'Amministratore Delegato.

Per quanto riguarda i dipendenti, le loro istanze sono portate dalle rappresentanze sindacali aziendali nell'ambito dei periodici confronti previsti dalle diverse procedure contrattuali e nelle altre occasioni di incontro.

Composizione degli organi di Governo e dei loro Comitati

CARICHE SOCIALI AL 31 DICEMBRE 2017

Consiglio di Amministrazione

Presidente:	PATRONI GRIFFI avv. Leonardo
Vice Presidente:	CALDERAZZI prof.ssa Rosa (componente CR)
Amministratore Delegato:	PIOZZI sig. Alessandro Maria*

Consiglieri:	ABATISTA avv. Giuseppe AMENDUNI sig. Michele (componente CR) DI LEO cav. Pietro (componente CR) MOREA avv. Guglielmo ROSSO dott. Giovanni TAMMACCARO dott. Giuseppe (componente CR)
---------------------	--

Collegio Sindacale

Presidente:	LEONE prof.ssa Paola
Effettivi:	BOSCIA prof. Vittorio TUCCI dott. Vincenzo

Supplenti	GRANGE prof. Alessandro TARANTINO dott.ssa Giacinta
------------------	--

Collegio dei Probiviri

Presidente:	PEPE prof. Pietro
Effettivi:	D'INTRONO sig. Domenico SELVAGGIUOLO avv. Eva
Supplenti:	BUONFRATE avv. Bruno FALCICCHIO dott. Donatangelo

Direzione Generale

Direttore Generale:	PIOZZI sig. Alessandro Maria
Vice Direttore Generale Vicario:	ACITO dott. Francesco Paolo
Vice Direttore Generale :	SORGE dott. Vittorio

* dal primo gennaio 2018 cumula la carica anche di Direttore Generale

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

COGNOME	NOME	CARICA	GENERE	DATA PRIMA NOMINA	ULTIMA CONFERMA ASSEMBLEARE	SCADENZA	COMITATO RISCHI	INDIPENDENTI (*)
PATRONI GRIFFI	LEONARDO	PRESIDENTE DAL 30/06/2016	M	29/03/2014	08/04/2017	31/12/2019		SI
CALDERAZZI	ROSA	VICE PRESIDENTE DAL 08/04/2017	F	30/04/2016	08/04/2017	31/12/2019	SI	SI
PIOZZI	ALESSANDRO MARIA	AMMINISTRATORE DELEGATO DAL 01.08.16	M	01/08/2016	08/04/2017	31/12/2019		NO
ABATISTA	GIUSEPPE	Consigliere	M	08/04/2017	08/04/2017	31/12/2019		SI
AMENDUNI	MICHELE	Consigliere	M	30/04/2016	08/04/2017	31/12/2019	SI	SI
DI LEO	PIETRO	Consigliere	M	25/07/2013	08/04/2017	31/12/2019	SI	SI
MOREA	GUGLIELMO	Consigliere	M	03/08/2017	///	31/12/2017		SI
ROSSO	GIOVANNI	Consigliere	M	21/04/2017	///	31/12/2017		SI
TAMMACCARO	GIUSEPPE	Consigliere	M	08/04/2017	08/04/2017	31/12/2019	SI	SI

(*) definizione di consigliere indipendente secondo le *Disposizioni di Vigilanza per la Banche, Banca d'Italia circ. 285/2013*

Collegio Sindacale

COGNOME	NOME	CARICA	GENERE	DATA PRIMA NOMINA	ULTIMA CONFERMA ASSEMBLEARE	SCADENZA	COMITATO ODV
LEONE	PAOLA	Presidente	F	08/04/2017	08/04/2017	31/12/2019	SI
BOSCIA	VITTORIO	Sindaco	M	08/04/2017	08/04/2017	31/12/2019	SI
TUCCI	VINCENZO	Sindaco	M	26/03/2011	08/04/2017	31/12/2019	SI

La composizione del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Rischi è conforme a quanto previsto dalla normativa di riferimento ed in particolare alle disposizioni di vigilanza pro tempore vigenti nonché allo Statuto Sociale.

Per maggiori approfondimenti si rimanda allo Statuto Sociale: <http://www.bppb.it/documenti-societari>

Per la Composizione quali-quantitativa ottimale si rimanda al "Progetto di Governo Societario": <http://www.bppb.it/documenti-societari>

G4-39

Ripartizione delle funzioni di Presidente del più alto Organo di governo

Il modello di governo adottato prevede la netta separazione tra il ruolo di Presidente del più alto organo di governo – il Consiglio di Amministrazione – e qualsiasi ruolo esecutivo. Il presidente non svolge, neppure di fatto un ruolo esecutivo. La funzione esecutiva per la gestione operativa della Società è' attribuita all'Amministratore Delegato e al Direttore Generale con nomina da parte del Consiglio di Amministrazione.

G4-40

Processo per la scelta dei componenti del più alto Organo di governo e Comitati

Le modalità di elezione e di nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione sono disciplinate dallo Statuto Sociale e dai Regolamenti del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Rischi, nel rispetto delle disposizioni di Vigilanza e dello Statuto Sociale.

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono nominati dall'Assemblea dei Soci sulla base di liste presentate dai Soci o dal Consiglio di Amministrazione uscente, con le modalità stabilite dall'art. 30 dello Statuto (disponibile nella sezione La Banca/Dati societari del sito istituzionale) e durano in carica per 3 (tre) esercizi.

Gli Amministratori accettano la carica quando ritengono di poter dedicare allo svolgimento diligente dei compiti assegnati il tempo necessario, tenendo conto del numero di incarichi di amministrazione o controllo ricoperti in altre società, nonché di altre attività professionali svolte.

Il Consiglio elegge tra i suoi membri un Presidente e un Vice-presidente, che restano in carica fino al termine del loro mandato consiliare.

Fermo restando il possesso dei requisiti previsti dalla normativa pro tempore vigente, il Consiglio, avvalendosi del fattivo contributo degli Amministratori indipendenti, provvede, in occasione della nomina e, in ogni caso, con cadenza almeno annuale:

- alla **preventiva identificazione** della propria composizione quali-quantitativa considerata ottimale, individuando e motivando il profilo teorico dei candidati ritenuto opportuno a questi fini (c.d. analisi preventiva);
- alla **verifica successiva** circa la rispondenza tra la composizione quali-quantitativa ritenuta ottimale e quella effettivamente risultante dal processo di nomina.

Gli esiti della verifica condotta in esito al processo di nomina sono documentati, secondo gli schemi previsti dal "Regolamento del processo di Autovalutazione del Consiglio di Amministrazione", con riferimento alla sola analisi della composizione. In caso di mancata sussistenza dei requisiti e/o al verificarsi di situazioni impeditive, il Consiglio di Amministrazione dichiara la decadenza dall'ufficio dell'interessato. Copia del verbale della riunione deve essere trasmessa entro trenta giorni alla Banca d'Italia.

A seguito delle dichiarazioni di decadenza vanno avviate le opportune iniziative per il reintegro dell'organo.

Per maggiori approfondimenti si rimanda allo Statuto Sociale: <http://www.bppb.it/documenti-societari>

I componenti del Comitato Rischi sono nominati dal Consiglio di Amministrazione, e sono scelti tra i componenti del Consiglio di Amministrazione che, oltre a possedere i requisiti di non esecutività e dell'indipendenza espressamente previsti dalla normativa di vigilanza, possiedano adeguate competenze tecnico-professionali che lo stesso Consiglio di Amministrazione valuta all'atto della nomina. In particolare, sotto il profilo qualitativo, i membri del Comitato Rischi (cfr. tab. G4-38), ai sensi delle vigenti Disposizioni in materia di organizzazione e governo societario delle banche, devono possedere conoscenze, competenze ed esperienze tali da poter comprendere appieno e monitorare le strategie e gli orientamenti al rischio della Banca.

G4-41

Processo per la gestione dei conflitti di interessi

La Banca, ai sensi dell'art. 26 del Regolamento congiunto (art. 35 del RD 2017/565), ha istituito un apposito registro, rappresentato dal documento di mappatura dei conflitti, nel quale vengono rilevate, su base continuativa, le singole fattispecie di conflitto di interesse che in concreto sorgono nel corso dell'erogazione di determinati servizi di investimento e per le quali si ravvede la necessità di darne informativa alla clientela.

Il registro costituisce l'archivio storico di tutte le tipologie di conflitti di interesse, connessi all'erogazione dei singoli servizi di investimento, emersi a partire dalla sua istituzione. Per le operazioni relative ai potenziali conflitti di interesse inerenti ad ogni rapporto intercorrente con Parti Correlate e Soggetti Collegati viene alimentato, ad evento, dai vari settoriali un apposito Repository.

L'aggiornamento del registro avviene, oltre che con cadenza annuale, anche in occasione di nuove partecipazioni detenute dalla Banca.

I conflitti di interesse individuati nel corso dell'attività di mappatura sono gestiti dalla Banca attraverso specifiche procedure interne che garantiscono una efficace gestione degli stessi e misure valide a limitare l'insorgere di situazioni di conflitto di interesse che potrebbero manifestarsi relativamente ai soggetti rilevanti, in quanto sono volte ad assicurare un adeguato livello di indipendenza degli stessi nello svolgimento di attività confliggenti.

Tuttavia, ci sono casi in cui la Banca non ritiene tali misure di gestione sufficienti ad assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di arrecare pregiudizio agli interessi dei clienti sia evitato.

Al fine di gestire i conflitti di interesse rilevati, pertanto, la Banca ha predisposto un'apposita informativa volta a rendere noto alla clientela tutte le fattispecie di conflitto di interesse connesse ai soggetti rilevanti nell'ambito della prestazione del servizio di collocamento di strumenti finanziari/prodotti assicurativi della Società medesima.

G4-42

Ruolo del più alto Organo di governo nella definizione di mission, valori e strategia

Il Consiglio di Amministrazione definisce il modello di business, le strategie, i principi e i valori della Banca descritti nel Piano Industriale e nella normativa di primo livello della Banca, ossia nello Statuto, nel Codice Etico, nel Codice di Comportamento, nel Progetto di Governo Societario, nei Regolamenti e nelle Policy aziendali.

Ai sensi della gerarchia delle fonti interna alla Banca, infatti, la normativa di primo livello deve essere approvata dal Consiglio di Amministrazione, mentre quella di secondo livello, seppur approvata da strutture diverse dal suddetto organo, devono recepire e non violare i contenuti e i principi della normativa di primo livello.

G4-43

Iniziative per accrescere le conoscenze del più alto Organo di governo sui temi economici, ambientali e sociali

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sul "Governo societario", la Banca avvia annualmente il processo di autovalutazione del Consiglio di Amministrazione in merito alla composizione quali-quantitativa ed al funzionamento delle proprie attività, individuando, ove non risultino già ottimali, i possibili interventi correttivi.

Nel 2016 il Consiglio di Amministrazione, nella sua totalità ha usufruito di corsi di formazione e aggiornamento su materie economiche, avvalendosi sia di professionalità interne sia di professionisti e consulenti esterni.

Nel 2017 i Consiglieri e i Sindaci hanno aderito alle seguenti offerte formative:

- Il Master per Consiglieri di CDA e Sindaci di società pubbliche e private, predisposto dalla Business School del Sole 24Ore ha visto la partecipazione di n.3 consiglieri ed un sindaco;
- Il Percorso di Alta formazione per il Cda predisposto da Abi, che ha visto la partecipazione di 4 consiglieri;
- L'Induction su *Corporate Social Responsibility* e *Green Banking*, predisposta dalla Direzione Organizzazione e Back Office per descrivere le tendenze nelle Banche italiane e proporre un percorso attuativo;
- L'Induction sul D.Lgs. 254/2016, predisposta dal Servizio Pianificazione e Controllo di Gestione per descrivere il nuovo l'obbligo di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di imprese di grandi dimensioni.

G4-44

Valutazione delle performance del più alto Organo di governo e azioni conseguenti

In conformità a quanto previsto da apposito Regolamento del processo di autovalutazione del Consiglio di Amministrazione, il CdA si sottopone a un periodico processo di autovalutazione, caratterizzato dalle seguenti finalità:

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

Il processo di autovalutazione è articolato nelle seguenti fasi: i) istruttoria; ii) elaborazione della valutazione; iii) predisposizione degli esiti della valutazione; iv) discussione collegiale degli esiti e identificazione di eventuali misure correttive; v) verifica dello stato di attuazione delle iniziative precedentemente assunte.

Il processo di autovalutazione è condotto annualmente, come previsto dal Regolamento revisionato dal Consiglio di Amministrazione in data 15 dicembre 2016. Nel 2017 la Banca si è avvalsa del servizio di consulenza fornito dalla società SpencerStuart, società con oltre 60 anni di esperienza nella consulenza di leadership.

Il processo di autovalutazione riguarda il Consiglio di Amministrazione nel suo complesso e il contributo apportato da ciascun consigliere ai lavori dell'organo. La valutazione è estesa anche ai comitati interni. Ai fini di tale verifica, il Consiglio utilizza gli schemi di questionario acclusi al menzionato Regolamento, identificando eventuali carenze o criticità e individuando i più adeguati interventi correttivi.

Il Consiglio predisponde un'apposita relazione volta a illustrare gli eventuali interventi di adeguamento adottati e delle risultanze emerse nel corso dell'attività di autovalutazione, fornendo specifica evidenza delle criticità

eventualmente emerse nel tempo. Il Consiglio di Amministrazione provvede a fornire opportuna informativa alla Banca d'Italia circa i risultati delle menzionate analisi, nelle forme e nei modi previsti dalla vigente normativa.

G4-48

Ruolo del più alto Organo di governo nel processo di reporting dell'informativa non finanziaria

Il Consiglio di Amministrazione analizza e approva la Dichiarazione Non Finanziaria congiuntamente al Bilancio d'esercizio, secondo un percorso graduale di analisi con approvazione della matrice di materialità in una seduta consiliare separata e propedeutica, per le valutazioni degli aspetti materiali da rendicontare.

G4-49

Processo per comunicare le preoccupazioni critiche al più alto organo di governo

L'unico processo formalizzato di relazione diretta tra stakeholder e il più alto Organo di governo è costituito dalle Assemblee ordinarie e straordinarie dei soci. Queste possono essere convocate su richiesta dei soci stessi nel rispetto delle previsioni statutarie. I dipendenti, se azionisti della Banca, possono partecipare alle assemblee e prendervi la parola con le stesse modalità previste per tutti i soci.

Altri processi a disposizione degli stakeholder per comunicare con il più alto organo di Governo possono avvenire attraverso i Reclami, direttamente nelle filiali, attraverso le rappresentanze sindacali aziendali nell'ambito dei periodici confronti previsti dalle diverse procedure contrattuali e nelle altre occasioni di incontro.

G4-51

Politiche di remunerazione del più alto Organo di governo e del top management

In coerenza con quanto previsto dalle disposizioni vigenti emanate in argomento dalla Banca d'Italia, la Banca ha definito le proprie politiche di remunerazione ed incentivazione, approvate dall'Assemblea dei Soci dell'8/4/2017, applicando il criterio di proporzionalità in funzione del quale è classificata quale "banca intermedia" e pertanto, assoggettata alle specifiche previsioni applicabili a tale classe di banche.

La politica retributiva e di incentivazione del personale della banca ha una specifica centralità nell'ambito delle strategie messe a punto della Banca ed è improntata a criteri di prudenza nella quantificazione dei costi complessivi, onde evitare oneri economici non in linea con le performance aziendali e gli indici di settore, riferiti questi ultimi ad aziende similari per numero e per dislocazione territoriale degli sportelli.

La remunerazione degli amministratori e sindaci tiene conto delle responsabilità, delle professionalità necessarie, del ruolo attribuito al consigliere di amministrazione e al sindaco e della natura degli incarichi particolari, dell'impegno e del tempo assorbito nonché del confronto con il mercato.

La remunerazione del personale dipendente prevede una componente fissa, tra cui rilevano anche i benefits e, potenzialmente, una componente variabile; tra queste due componenti vi è una rigorosa distinzione.

La preponderanza della parte fissa rispetto a quella variabile è intesa ad evitare il diffondersi di politiche di governo della Banca basate su un'ottica di breve periodo, al fine ultimo di bilanciare l'attenzione al perseguimento di obiettivi di breve periodo con le politiche di prudente gestione del rischio definite nel medio-lungo periodo.

Nell'ambito della retribuzione variabile sono compresi i seguenti strumenti: premio aziendale, sistema incentivante, contest commerciali.

Non rientrano nella politica della Banca, con riferimento al personale dipendente, sistema di incentivazione all'esodo, negoziati individualmente, per il caso di conclusione anticipata del rapporto di lavoro, al di fuori di quanto disciplinato dalla normativa contrattuale nazionale.

La Governance delle politiche di remunerazione della BPPB si articola su due livelli: Organi Sociali e Strutture Aziendali.

Gli Organi Sociali che intervengono nel processo di definizione delle politiche di remunerazione e incentivazione sono:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione;
- il Comitato rischi.

Il processo di definizione delle politiche di remunerazione della Banca prevede, oltre al coinvolgimento degli Organi Aziendali, anche il coinvolgimento delle seguenti Unità Organizzative:

- Funzione Risorse;
- Funzione Commerciale;
- Funzione Affari Legali e Societari;
- Funzione Risk Management;
- Funzione Compliance;
- Funzione Internal Audit.

Per maggiori dettagli si rimanda al *Bilancio D'Esercizio 2017, LO SVILUPPO STRATEGICO-OPERATIVO - c /Le Risorse Umane* ed al documento *Politiche e Prassi di Remunerazione e Incentivazione*: <http://www.bppb.it/info-ai-pubblico>

1.3 ETICA E INTEGRITÀ

G4-56

Valori, principi, standard e norme di comportamento

La Banca si conforma nella condotta delle proprie attività ai principi di legittimità, lealtà, correttezza e trasparenza. I valori e le regole di condotta aziendali, posti a presidio della reputazione e dell'immagine della Banca, sono formalizzati nel Codice Etico cui devono uniformarsi gli Amministratori, i Sindaci, i Dipendenti e, in generale, tutti coloro che intrattengono con la Banca rapporti d'affari. Il Codice si propone di contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale della Banca, nella consapevolezza che l'attenzione alle istanze sociali, economiche ed ambientali concorre a limitare l'esposizione ai rischi di compliance e reputazionali, rafforzando l'immagine aziendale. L'adozione del Codice costituisce, pertanto, un irrinunciabile strumento etico-deontologico di valorizzazione dell'attività bancaria e, dunque è finalizzata anche a salvaguardare la reputazione della Banca in una prospettiva di carattere non esclusivamente commerciale.

Il Codice Etico costituisce, altresì, presupposto e riferimento del "Modello di Prevenzione dei Reati previsti dal D.lgs 231/01" adottato dalla Banca sin dal 2004, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle società", nel quale le regole di organizzazione e gestione sono declinate nel rispetto dei valori della responsabilità sociale.

In coerenza con i principi sanciti nel Codice Etico la Banca si è dotata di un Codice di Comportamento che definisce le norme essenziali che i componenti degli Organi aziendali, della Direzione Generale, i Dipendenti, i Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede devono rispettare nello svolgimento delle loro funzioni. La mission, i valori ed i principi su cui si fonda l'attività della Banca sono altresì declinati nelle regolamentazioni specifiche per le varie aree di attività, costituite da Policy, Regolamenti e Circolari Interne.

Per maggiori informazioni si veda il paragrafo: *"LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE SIA ATTIVA SIA PASSIVA"*

Stante la sua centralità, la Banca si impegna a far conoscere il proprio Codice Etico a tutti i destinatari, a tal fine il predetto Codice è pubblicato sul sito internet, nell'area "info al pubblico". Tutti i soggetti destinatari sono, pertanto, tenuti a conoscere il contenuto del Codice, ad osservarne le regole ed i principi, contribuendo alla relativa attuazione, anche attraverso la segnalazione di eventuali carenze e violazioni di cui sono venuti a conoscenza.

La Direzione Risorse, nell'ambito delle iniziative formative finalizzate a diffondere le conoscenze della normativa di cui al D.lgs 231/01, previste all'interno del piano annuale della formazione, assicura un adeguato intervento volto a promuovere la conoscenza dei valori e delle norme comportamentali richiamate nel Codice Etico.

G4-58

Violazioni al Codice Etico

La segnalazione di eventuali problematiche riguardanti un comportamento non etico o non legale e di questioni relative all'integrità aziendale è regolamentata dal Codice Etico. In particolare le segnalazioni devono essere trasmesse:

- in via telematica (casella di posta elettronica comitato231@bppb.it)
- a mezzo posta all'indirizzo: Banca Popolare di Puglia e Basilicata - Segreteria dell'Organismo di Vigilanza 231, via O. Serena, 13 70022 Altamura) al Presidente dell'Organismo di Vigilanza 231, o suo delegato.

Le segnalazioni ricevute sono rapidamente esaminate e trattate dallo stesso Presidente, o dal suo delegato, con la massima riservatezza, garantendo, comunque, la segretezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge. L'Organismo di Vigilanza 231 resta impegnato a preservare coloro che hanno inoltrato le segnalazioni da qualsiasi ritorsione o atto che possa dar adito anche al solo sospetto di costituire una forma di discriminazione o penalizzazione. La mancata osservanza del dovere d'informazione in esame può essere sanzionata da parte della Banca.

Questo canale di segnalazione è coordinato con gli altri previsti dal "Modello di prevenzione dei reati ex D.lgs 231/2001", dal Regolamento del sistema interno di segnalazione delle violazioni (c.d. Whistleblowing), adottato in conformità del contesto regolamentare definito dalla Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013 di Banca d'Italia, nonché dal Protocollo del processo di gestione delle segnalazioni fuori perimetro Whistleblowing.

Il sistema interno di segnalazione delle violazioni c.d. Whistleblowing prevede diverse modalità di inoltro delle segnalazioni al Responsabile del sistema interno di segnalazione delle violazioni ovvero al soggetto individuato quale canale alternativo:

- posta ordinaria;

- casella di posta elettronica dedicata che assicura l'accesso riservato al solo soggetto individuato quale Responsabile del sistema;

Colloquio personale. Nel corso del 2017 non sono pervenute segnalazioni di violazione del Codice Etico, mentre è stata formalizzata una sola segnalazione whistleblowing, trattata come previsto dal modello adottato dalla Banca, conclusasi con opportuna informativa agli Organi aziendali preposti.

COMPLIANCE

Le Disposizioni di vigilanza per le banche emanate da Banca d'Italia Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013 ed il Regolamento Congiunto di Banca d'Italia e Consob, enfatizzando la centralità di un adeguato Sistema dei Controlli Interni ai fini della sana e prudente gestione aziendale, del contenimento dei rischi e della stabilità patrimoniale, hanno disposto l'istituzione nelle Banche italiane della funzione di Compliance. Questa funzione deve essere dedicata al presidio del rischio di non conformità in via esclusiva e con riguardo a tutta l'attività aziendale.

Il rischio di non conformità è definito come "il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza della violazione di norme imperative ovvero di autoregolamentazione".

La Direzione Compliance è organicamente collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione, al quale riporta funzionalmente per il tramite del Comitato Rischi. All'occorrenza è possibile un riporto diretto anche al Consiglio d'Amministrazione.

La Funzione di Conformità opera secondo quanto previsto dalla "Policy sul Sistema dei Controlli Interni" e dal "Regolamento della Funzione Compliance", adottati dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

L'attività di Compliance ha come riferimento non solo le normative esterne, ma anche le norme interne di regolamentazione, fra cui assumono rilievo il Codice Etico ed il Codice di Comportamento, e valuta le non conformità con lo scopo di migliorare le procedure e i processi interni.

La Direzione Compliance presta consulenza e assistenza nei confronti degli Organi aziendali della Banca in tutte le materie in cui assume rilievo il rischio di non conformità;

La Funzione di Conformità collabora nell'attività di formazione del personale sulle disposizioni applicabili alle attività svolte, al fine di diffondere una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e della lettera delle norme.

G4-SO8

Sanzioni significative per non conformità a leggi e regolamenti

Nel 2017, 2016 e 2015 non sono state rilevate sanzioni per non compliance a leggi e regolamenti.

Di seguito si riporta il dato relativo alle decisioni sui ricorsi presentati dalla clientela all'ABF e all'ACF nel periodo 2015 – 2017 (si fa presente che l'ACF è operativo dal 9 gennaio 2017):

RICORSI ABF Ambito normativo	2015					2016					2017				
	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE
Credito	3	1		2		0					2			2	
Disciplina sanzionatoria degli assegni CAI	0					0					1				1
Legislazione Contrattualistica	3	1		2		0					1				1
Prestazione servizi investimento	0					0					4			3	1
Servizi di pagamento/PSD	2			2		1		1			2		1		1
Trasparenza dei servizi e prodotti bancari	1		1			2			1	1	1				1
Usura	0					0					2			1	1
TOTALE	9	2	1	6	0	3	0	1	1	1	13	0	1	6	6

RICORSI ACF		2017				
Ambito normativo	Oggetto	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE
Prestazione servizi investimento	Azioni Banca	4		1		3
	Commissioni GPM	1			1	
TOTALE		5	0	1	1	3

G4-PR9

Sanzioni significative per non conformità a leggi e regolamenti su fornitura e utilizzo di prodotti e servizi.

Nel 2017, 2016 e 2015 non sono state rilevate sanzioni per “non compliance” a leggi e regolamenti su fornitura e utilizzo di prodotti e servizi.

G4-EN29

Multe significative e sanzioni per il mancato rispetto di norme ambientali.

Non risultano pervenute multe e sanzioni per non conformità con la normativa ambientale.

1.4 PRINCIPALI RISCHI GENERATI O SUBITI

G4-2 Principali impatti, rischi e opportunità

La profonda evoluzione che ha caratterizzato negli ultimi anni il sistema bancario, il cambiamento diffuso e rapido dovuto all'innovazione tecnologica nonché i repentini mutamenti strutturali conseguenti a fusioni ed acquisizioni in un settore in deciso mutamento, hanno determinato cambiamenti radicali nell'attività degli operatori ed imposto trasformazioni strutturali e culturali che sono ancora oggi in corso di definizione.

Inoltre, elementi quali l'attenzione alla soddisfazione del cliente, l'accresciuta sofisticazione del sistema di offerta, il rapido imporsi di nuovi canali di distribuzione, spiegano ulteriormente l'accresciuta complessità che caratterizza l'attività bancaria ed il peso crescente assunto da rischi non strettamente di credito e di mercato, ma di carattere operativo, legale e reputazionale.

Nell'impostazione delle strategie e degli obiettivi di natura commerciale, sono ben presenti alcuni trend che possono costituire opportunità importanti anche in termini di posizionamento strategico, come il grande sviluppo delle nuove tecnologie, l'evoluzione dei bisogni di welfare conseguenti all'andamento demografico e all'arretramento delle prestazioni pubbliche, l'affermazione del non profit economico come nuovo segmento di mercato caratterizzato da dinamiche interessanti dal punto di vista bancario, l'emergere di nuovi stili di consumo e modelli di produzione che premiano qualità, responsabilità sociale e sostenibilità ambientale.

Il presidio dei rischi include un sistema di gestione ambientale ed un sistema di gestione della salute e sicurezza del personale, così come l'impegno per la tutela e la salvaguardia delle persone e dei clienti che vede un'attenzione specifica per la prevenzione del rischio rapina nelle filiali, dei rischi legati all'utilizzo dei canali telematici con un'attività di prevenzione delle frodi.

Nel contesto del sistema di gestione ambientale rientra il Progetto "Banca Paperless e innovazione tecnologica" il cui scopo è quello di valorizzare l'utilizzo delle tecnologie al fine di rinnovare l'immagine della Banca e aumentare l'efficienza interna, partendo dalla de-materializzazione delle attività di Direzione Generale (utilizzo di procedure informatiche al posto di flussi cartacei, ottimizzazione delle stampe) e della Rete (adozione di un sistema di firma grafometrica, riduzione delle buste di cassa, contrattualistica e trasporti), fino ad arrivare allo sviluppo del sito web e del portale Intranet aziendale, all'aggiornamento e arricchimento dell'internet banking soprattutto con la nuova App per telefonini e tablet.

Nel Piano industriale 2017-2020 è possibile trovare risposte dirette nei progetti di innovazione digitale (Business Transformation E Digital Banking), nell'incremento del supporto finanziario all'imprenditoria locale (Focus Small Business & Imprese) e di ridefinizione energetica (Green Banking). Il tutto con la costante attenzione alla qualità degli attivi e alla solidità patrimoniale che, nel nuovo contesto regolamentare caratterizzato dal bail-in, può essere valorizzata come elemento distintivo per l'attrazione e la fidelizzazione della clientela.

G4-14 Approccio alla gestione dei rischi

La Banca attribuisce una forte rilevanza alla gestione e al controllo dei rischi, quali condizioni per garantire un'affidabile e sostenibile generazione di valore nel tempo in un contesto di rischio controllato.

La strategia di risk management punta a una visione completa e coerente dei rischi, rafforzando una trasparente e accurata rappresentazione della rischiosità del business.

L'evoluzione normativa e regolamentare, anche a seguito delle citate innovazioni dell'attività bancaria, pone sempre maggiore attenzione ai sistemi di identificazione e gestione dei rischi finanziari, di credito ed operativi.

L'attivazione dell'ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) in Banca, ossia di un processo di rilevazione, misurazione e controllo di tutti i rischi aziendali, in grado di operare nel continuo e di fornire periodicamente dei risultati quantitativi affidabili e coerenti con tutte le peculiarità aziendali (strategie, mercati serviti, scenari evolutivi), ha reso indispensabile dotare la Banca di uno strumento per la registrazione di tutti i rischi individuati che, oltre a tenere memoria delle valutazioni effettuate e delle decisioni assunte in merito, potesse diffondere al suo interno la cultura del rischio e sensibilizzare tutti i collaboratori ad apprezzare le attività svolte anche in termini di rischi (prodotti, acquisiti o ceduti), così da agevolarne la gestione. Detto strumento assume la denominazione di "Mappa dei rischi".

La “Mappa dei rischi” raccoglie tutti i rischi che vengono individuati in Banca, con informazioni modulate in relazione alle lavorazioni a cui viene sottoposto il rischio individuato ed ai risultati rivenienti dalle stesse.

La predisposizione della “Mappa dei rischi” fornisce a tutte le strutture della Banca un quadro completo ed aggiornato dei rischi che, di volta in volta e in relazione alle specificità del momento, vengono gestiti all’interno della Banca, con informazioni dettagliate sulle modalità di gestione e sui relativi strumenti adottati. Ciò affinché i singoli addetti possano individuare le connessioni esistenti tra il proprio lavoro e la gestione dei rischi e rendersi partecipi, nei limiti delle mansioni svolte, della loro mitigazione anche agevolando la puntuale rilevazione di tutti i possibili componenti.

I principali rischi sociali, attinenti alla lotta contro la corruzione, al personale, al rispetto dei diritti umani ed i rischi ambientali, generati o subiti che derivano dalle attività della Banca, sono stati ricondotti e analizzati nell’ambito della suddetta mappa, come indicato nel raccordo seguente:

Principali rischi, generati o subiti (art.3 comma 1 decr.254/2016)	Mappa dei rischi 2017
Rischio sociale	Rischio di non Conformità Rischio Reputazionale Rischio Paese
Rischio attinente alla lotta contro la corruzione	Rischio Operativo: focus sui presidi riguardanti riciclaggio e finanziamento al terrorismo Rischio Operativo: focus sul rischio informatico Rischio riferibile ad operazioni con Soggetti Collegati
Rischio attinente al personale	Rischio Operativo Rischio Reputazionale
Rischio attinente al rispetto dei diritti umani	Rischio Reputazionale
Rischio ambientale	Rischio Reputazionale Rischio Residuo

Il Sistema dei Controlli Interni è considerato un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo della Banca, in grado di assicurare che l’attività svolta sia in linea con le strategie e le politiche aziendali e sia improntata a canoni di “sana e prudente gestione”.

La gestione dei rischi coinvolge con diversi ruoli la direzione, gli organi amministrativi e di controllo, tutte le strutture e il personale della Banca. In linea con le disposizioni di vigilanza, la Banca si è dotata di processi e strumenti per la determinazione del livello di capitale interno adeguato a fronteggiare ogni tipologia di rischio, anche diversi da quelli presidiati dai requisiti minimi obbligatori previsti dal Primo Pilastro, nell’ambito di una valutazione dell’esposizione attuale e prospettica che tenga conto sia delle strategie aziendali che del contesto ambientale ed operativo di riferimento.

Gli obiettivi della politica di gestione dei rischi sono:

- Massimizzare il valore economico dell’azienda attraverso la migliore allocazione delle risorse disponibili
- Ridurre e/o contenere le perdite
- Salvaguardare il patrimonio aziendale
- Rafforzare l’immagine e la reputazione aziendale
- Consolidare l’identità aziendale all’interno del contesto competitivo di riferimento
- Creare e diffondere la cultura del rischio all’interno dell’organizzazione aziendale

A tal proposito la Banca adotta un Framework di gestione dei rischi (Risk Appetite Framework, RAF) e si impegna al fine di garantire un adeguato processo di gestione dei rischi, inteso come l’insieme delle regole, procedure, risorse e attività volte a identificare, misurare, monitorare, prevenire e attenuare i rischi assunti dalla Banca.

Inoltre la Banca ha predisposto il *Recovery Plan*, che definisce le misure per il ripristino della situazione finanziaria della Banca a seguito di un deterioramento significativo della stessa, il cui processo integra il complessivo quadro di gestione dei rischi. L’Autorità di Vigilanza ha espresso una valutazione positiva del piano, in conformità con i criteri indicati nelle pertinenti disposizione dell’Unione Europea.

L'allineamento del Framework RAF con gli obiettivi degli stakeholder è centrato non solo sulla strategia e sul capitale, bensì anche sui rischi. Il trade-off ottimale tra capitale, rischi e strategia è determinato sulla base di tutti gli obiettivi degli stakeholder. I KPI's traducono gli obiettivi in metriche che possono essere misurate e gestite. A titolo di esempio, si citano alcune relazioni stakeholder-obiettivi:

- Territorio & Comunità: beneficenza, progetti e impatto ambientale;
- Regulators: adeguatezza patrimoniale, solidità finanziaria e compliance alla normativa;
- Soci: crescita utili e dividendi;
- Clienti: customer experience, reputazione e competitività del pricing;
- Mercato: adeguatezza patrimoniale e solidità finanziaria;
- Dipendenti: reputazione e crescita professionale

G4-45

Ruolo del più alto Organo di governo nella individuazione e gestione di impatti, rischi e opportunità in ambito economico, ambientale e sociale

Il Consiglio di Amministrazione, investito di tutti i poteri per l'ordinaria e la straordinaria amministrazione della Banca (tranne quelli che per legge o Statuto sono riservati all'Assemblea):

- definisce il modello di business, delle strategie e degli obiettivi aziendali;
- assicura il governo dei rischi cui la Banca è esposta;
- definisce e approva l'assetto complessivo di governo della Banca verificandone la corretta attuazione e promuove tempestivamente le misure correttive a fronte di eventuali lacune o inadeguatezze.
- valuta la coerenza del sistema di remunerazione ed incentivazione con le strategie di lungo periodo della Società, assicurando che lo stesso non accresca i rischi aziendali;
- supervisiona il processo di informazione al pubblico e di comunicazione della Banca

Le attività del Consiglio di Amministrazione sono focalizzate principalmente su impatti, rischi e opportunità di natura economica e pertanto anche le competenze richieste e le valutazioni di performance sono principalmente di natura economica; tuttavia, con l'introduzione del Codice Etico, gli alti Organi di Governo hanno sotto controllo anche temi di responsabilità sociale e ambientale.

Inoltre nell'ambito del processo ICAAP il rischio reputazionale, definito come il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti della banca, investitori o autorità di vigilanza, è considerato rilevante in ragione dell'importanza che la Banca attribuisce al mantenimento del proprio standing reputazionale nei confronti di clienti, controparti, azionisti, investitori e della stabilità dell'intermediario nel medio lungo periodo.

G4-46

Ruolo del più alto Organo di governo nella verifica di efficacia del processo di gestione dei rischi economici, ambientali e sociali

Il Consiglio di Amministrazione, in qualità di Organo di Supervisione Strategica, è responsabile della definizione, approvazione e revisione delle politiche e del processo di gestione dei rischi della Banca verificandone la compatibilità con gli indirizzi strategici.

Il Consiglio, inoltre, approva il processo per lo sviluppo e la convalida dei sistemi interni di misurazione dei rischi non utilizzati a fini regolamentari e ne verifica periodicamente il corretto funzionamento e al fine di attenuare i rischi operativi e di reputazione della Banca e favorire la diffusione di una cultura dei controlli interni, approva un codice etico e di comportamento cui sono tenuti a uniformarsi i componenti degli organi aziendali e i dipendenti.

Nell'ambito del processo di gestione dei rischi, il Consiglio di Amministrazione:

- assicura che l'attuazione del Risk Appetite Framework sia coerente con gli obiettivi di rischio e la soglia di tolleranza (ove identificata) approvati;
- valuta periodicamente sulla base delle informazioni fornite dalle competenti funzioni aziendali l'adeguatezza e l'efficacia del RAF e la compatibilità tra il rischio effettivo e gli obiettivi di rischio;
- assicura che il piano strategico, il RAF, l'ICAAP, il budget e il sistema dei controlli interni siano coerenti, avuta anche presente l'evoluzione delle condizioni interne in cui opera la Banca.

G4-47

Frequenza della revisione da parte del più alto Organo di governo del processo di gestione dei rischi economici, ambientali e sociali

Trimestralmente e, comunque, in occasione della redazione del Resoconto ICAAP per Banca d'Italia (entro il 30 aprile), la Banca procede all'individuazione di tutti i rischi a cui risulta o potrebbe risultare esposta (rischi rilevanti e misurabili/ rischi rilevanti e non misurabili), in relazione alla propria operatività ed ai mercati di riferimento, e nella definizione delle fonti di generazione di tali rischi.

2. TEMATICHE RILEVANTI

2.1 CREAZIONE DI VALORE

2.1.1 PERFORMANCE ECONOMICA

L'obiettivo della Banca è di perseguire una creazione di valore sostenibile nel tempo (per gli azionisti e per tutti gli stakeholder, dai dipendenti alle singole comunità in cui opera, alla collettività in generale) coniugando la performance economica al presidio della solidità patrimoniale. Dal punto di vista quantitativo, il valore economico generato e distribuito agli stakeholder viene determinato secondo il modello predisposto dall'ABI, in coerenza con la formulazione data dalle Linee Guida GRI-G4 di riferimento.

Sotto il profilo della Solidità, la raccolta globale a dicembre 2017 diminuisce del 1,6% rispetto a dicembre 2016, nonostante il progresso della raccolta gestita e assicurativa (2,5%). La raccolta diretta risente negativamente della riduzione dei depositi presso Cassa di compensazione e Garanzia per 150 milioni, mentre è significativa la crescita dei conti correnti, pari ad oltre 127 milioni da fine anno scorso. Sul fronte dell'attivo, sono in crescita di quasi 120 milioni gli impieghi netti in bonis. Al contempo è in diminuzione del 6,6% il credito deteriorato complessivo netto rispetto a dicembre scorso, merito della efficace gestione delle inadempienze e dei past-due che ha ampiamente compensato la moderata crescita del portafoglio netto delle sofferenze. In ulteriore aumento il coverage, che passa dal 51,3% al 52,2%, ponendosi su livelli che risultano tra i più elevati nel panorama bancario. Rimando a **RELAZIONI E BILANCIO 2017**, cap. STATO PATRIMONIALE

Sotto il profilo della performance economica, nel 2017 la Banca ha generato un valore economico complessivo pari a 130,2 mln di euro. Tale valore è il risultato del miglioramento della performance commerciale e creditizia che conferma i progressi già registrati nel 2016. Il risultato di fine esercizio, (pari a 2,7 mln di euro) ha continuato a scontare la persistente pressione negativa dei tassi di interesse cui si è aggiunto un più contenuto risultato dell'attività di trading, solo parzialmente mitigata dalla buona performance del margine commissionale che scaturisce dalla intensa attività svolta dalle Filiali. Il contributo sostanziale al risultato di esercizio riviene indubbiamente dall'attività di presidio della qualità del portafoglio crediti che ha consentito di migliorare sensibilmente le attività di recupero del deteriorato e di mitigare l'ingresso di nuove sofferenze - con i relativi conseguenti impatti delle rettifiche di portafoglio - e il rilevante importo della rettifica operata sulle quote del Fondo Atlante.

Per maggiori dettagli vedasi *RELAZIONI E BILANCIO 2017, I RISULTATI ECONOMICI E PATRIMONIALI*.

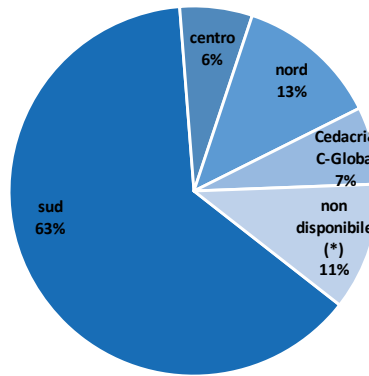
Il suddetto valore economico generato è stato suddiviso tra le diverse categorie di stakeholder, secondo quanto descritto nel prospetto seguente, dal quale emerge che il valore distribuito è risultato pari a 128,7 mln di euro e quello trattenuto pari a 1,5 mln.

Valore Economico creato e distribuito e contributi per iniziative sociali

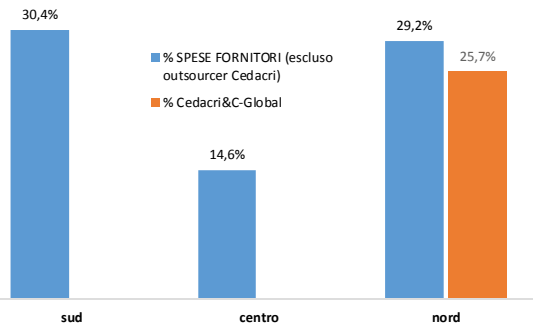
VOCI DI BILANCIO (IN MIGLIAIA DI EURO)		2017	2016	2015
10	Interessi attivi e proventi assimilati	84.176	89.101	103.925
20	Interessi passivi e oneri assimilati	-15.130	-20.366	-28.788
40	Commissioni attive	56.624	52.212	54.892
50	Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	-1.956	-2.030	-2.442
70	Dividendi e proventi simili	828	1.343	937
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	1.586	665	558
90	Risultato netto dell'attività di copertura	404	108	-1
100	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	6.003	8.435	19.775
	a) crediti	-6.670	-1.794	-1.150
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	12.703	10.301	21.048
	d) passività finanziarie	-29	-72	-124
110	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value			
130	Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	-15.957	-22.316	-77.965
	a) crediti	-6.536	-19.182	-77.059
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-9.321	-2.750	-800
	d) altre operazioni finanziarie	-101	-385	-106
190	Altri oneri/proventi di gestione	13.665	13.621	15.155
210	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")			
240	Utili (Perdite) da cessioni di investimenti	4	0	5
280	Utile (Perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte			
A.	TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	130.246	120.773	86.051
150	b) altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità/sponsorizzazioni, Resolution Funds, DGSD, DTA e BCE) (-)	33.922	34.037	34.024
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	33.922	34.037	34.024
150	a) spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	78.442	70.429	77.344
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	78.442	70.429	77.344
	Utile attribuito agli Azionisti	1.764	0	0
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	1.764	0	0
150	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse, Resolution Funds, DGSD, DTA e BCE (-)	13.304	14.295	14.575
260	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	1.105	-8.070	-997
	VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	14.409	6.225	13.578
150	b) altre spese amministrative: elargizioni/liberalità/sponsorizzazioni con finalità sociali (-)	211	186	285
	Utile assegnato al fondo di beneficenza	0	0	0
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE	211	186	285
B.	TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	128.748	110.877	125.232
160	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	563	310	5.285
170	Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	1.496	1.381	1.472
180	Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	103	20	19
210	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")			
220	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali			
230	Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	-	0	20466,736
260	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-1.572	7.812	-22.603
	Utile destinato a riserve	908	373	-43.821
C.	TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	1.498	9.896	-39.181

(IN MIGLIAIA DI EURO)		2017	2016	2015
A.	TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	130.246	120.773	86.051
	<i>distribuito a:</i>			
	Fornitori	33.922	34.037	34.024
	Risorse umane	78.442	70.429	77.344
	Soci e azionisti	1.764	0	0
	Amministrazione centrale e periferica	14.409	6.225	13.578
	Collettività e ambiente	211	186	285
C.	TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	1.498	9.896	-39.181

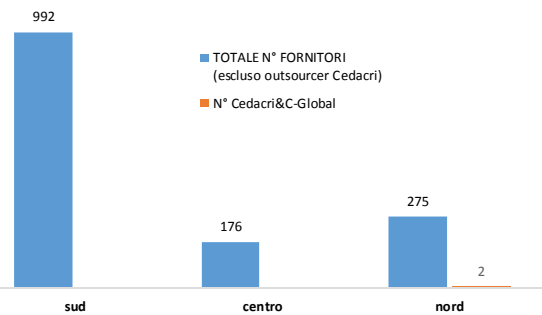
Valore aggiunto distribuito



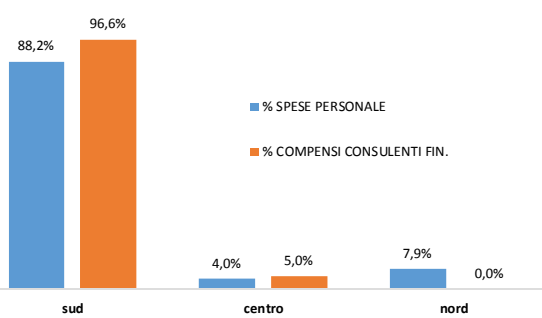
% FORNITORI PER FATTURATO



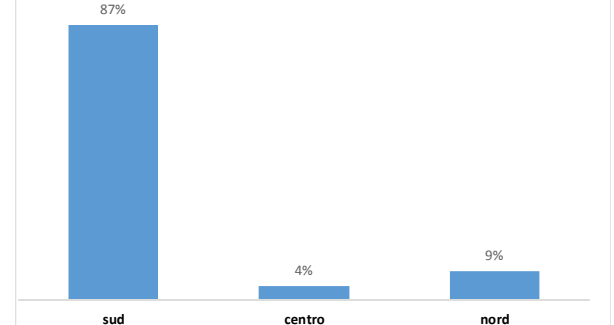
% FORNITORI PER NUMERO



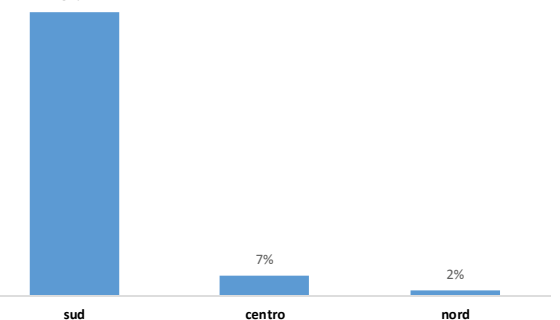
% RISORSE UMANE



% UTILE DISTRIBUITO A SOCI E AZIONISTI



% COLLETTIVITA' E AMBIENTE



INTERVENTI PER INIZIATIVE SOCIALI

Più in particolare, in termini di **interventi per iniziative sociali**, nel 2017 la Banca ha sostenuto con erogazioni liberali e sponsorizzazioni attività e progetti culturali, di istruzione e formazione dei giovani in ambito sportivo, ricreativo e sociale. L'attività è stata condotta secondo i principi della mutualità e della solidarietà e coinvolge diverse organizzazioni senza scopo di lucro, laiche e religiose, di rilevanza prevalentemente locale.

1) Erogazioni liberali

Nel 2017 le erogazioni liberali, pari ad oltre 120 mila euro, sia a carattere ricorrente che occasionale, sono state finalizzate a promuovere e rafforzare la presenza della Banca sul territorio. Alcuni esempi:

- il restauro del telone del Calvario ubicato nella Chiesa Madre di Santeramo in Colle sul soffitto dell'Altare Maggiore. Il recupero del dipinto risalente alla fine dell'800 è stato affidato a Maurizio Lorenzoni, in collaborazione con la Soprintendenza di Bari;
- Campionato Regionale di Salto ad Ostacoli organizzato dall'Associazione Sportiva Dilettantistica Equestri, volto a stimolare l'interesse dei giovani verso questo nobile sport;
- OKTOBARIFEST, manifestazione organizzata dal Circolo della Vela di Bari in favore dell'associazione di volontariato Gabriel, nata allo scopo di realizzare ambienti idonei nei reparti di oncologia per umanizzare le cure.
- Le somme devolute a favore della lega del Filo d'oro (cfr. indicatore FS7) nonché i contributi previsti da convenzioni di tesoreria.

EROGAZIONI LIBERALI	2017	
	Numero	Importo
Attività Sociali e di Volontariato	24	13
Attività Sportive e Ricreative	19	9
Attività Culturali	57	24
Attività religiose	20	10
Istruzione e Formazione	12	7
Altro (Filo d'Oro, Contr. tesorerie ecc)	3	60
TOTALE (mgl di euro)	135	123

Sulla base delle proposte formulate dai Responsabili di Dipendenza e sentito il parere dei Responsabili di Area, la concessione di liberalità di importo contenuto viene deliberata dal Presidente del CdA nel rispetto delle deleghe conferitegli dal Consiglio di Amministrazione, il quale è competente invece per gli interventi di maggior valore.

Menzione specifica va fatta per la raccolta fondi promossa dalla Banca in favore degli abitanti dei Comuni colpiti dagli eventi sismici dell'agosto 2016 ed effettuata presso tutte le proprie Filiali ed anche tramite internet banking. Grazie alla sensibilità e generosità dei propri Clienti, Dipendenti e Amministratori, è stata raccolta la somma di 50.000 euro, devoluta al comune di Amatrice e destinata a fornire sostegno: ai lavoratori autonomi che hanno perso le proprie sedi lavorative, al reddito degli artigiani, a coloro che hanno perso il posto di lavoro e che non beneficiano di altri sussidi, al rimborso degli oneri fiscali e ai contributi delle piccole e medie imprese.

2) Sponsorizzazioni

Il forte legame che lega la Banca al proprio territorio si è concretizzato nel 2017 attraverso la sponsorizzazione di iniziative di diverso genere, dalla cultura, alla formazione e allo sport, quali:

- la stagione teatrale 2017/2018 del **Teatro Mercadante** di Altamura, fautore di eventi e spettacoli di promozione sociale e culturale, al fine di offrire una visibilità mediatica della città a livello regionale e costituire così un potenziale volano per lo sviluppo del territorio (€ 12.200);
- la VI edizione della festa Medievale **Federicus**, ispirata ad un verso del XIV Canto del Purgatorio di Dante "Le donne e li cavalier" ed al cui interno si sono svolti: la prima edizione della Fiera del Libro Medievale, con il coinvolgimento delle case editrici e la ricostruzione dell'intera filiera, dalla produzione di carta sino all'attività di copiatura (amanuense), decorazione (miniature) e rilegatura; la ricostruzione di laboratori medievali quali la fabbrica delle candele, della birra, i frantoi, le macine del grano; la Giostra Medievale e l'Investitura del Cavaliere (€ 3.660);
- la 723^a edizione della **Fiera di San Giorgio**, la più antica d'Italia, allestita con un nuovo format nell'intento di implementare le sinergie tra commercio e territori. Vetrina d'eccellenza della qualità e dell'innovazione, capace di attrarre con la sua completa e ampia offerta oltre 50.000 visitatori dalle 4 regioni limitrofe (€ 12.200);

La delibera relativa alle sponsorizzazioni viene assunta, nel rispetto delle deleghe conferite, da differenti organi: il VDG Vicario per quelle di minor importo, il Vice Presidente del CdA e il Consiglio di Amministrazione per quelle di maggior valore. In alcuni casi, la proposta di delibera viene formulata dai Responsabili di Dipendenza, sentito il parere dei Responsabili di Area; nei casi di iniziative di maggior rilievo, è il Servizio Comunicazione, Marketing e Customer Care a proporre l'intervento.

SPONSORIZZAZIONI	2017	
	Categorie	Numero
Culturale	21	56
Formazione	5	16
Sociale	2	3
Sportiva e Ricreativa	14	14
TOTALE (mgl di euro)	42	88

Nel 2016 e nel 2015 le sponsorizzazioni erogate sono risultate, rispettivamente, pari a circa 66 mila euro e 70 mila euro.

G4-EC2 **Implicazioni finanziarie, rischi e opportunità connessi ai cambiamenti climatici.**

In funzione dell'attività svolta, la Banca non ha un'esposizione diretta significativa a rischi connessi ai cambiamenti climatici. Impatti di minore entità possono verificarsi in relazione ai processi di approvvigionamento, in particolare in relazione ai costi dei carburanti e dell'energia elettrica, e ai processi commerciali e del credito, in relazione al verificarsi di eventi atmosferici estremi che potrebbero incidere sulla capacità operativa e sulle prospettive di solvibilità delle imprese clienti (rischio peraltro mitigato dalla elevata diversificazione settoriale degli impieghi). Per contro, possono emergere opportunità di business per effetto degli investimenti di privati e imprese nel risparmio energetico e nell'utilizzo di energie alternative e degli investimenti delle imprese per l'adeguamento all'evoluzione normativa e degli standard di efficienza di prodotti e processi produttivi.

G4-EC3 **Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione dei piani pensionistici**

In tema di previdenza, la copertura degli impegni derivanti dai fondi interni, costituiti da piani a prestazione definita ed aventi la natura di poste di bilancio aziendali, avviene tramite l'accantonamento della contribuzione al "Fondo per trattamento di fine rapporto", che è oggetto di valutazione attuariale periodica, come previsto dallo IAS 19 "Benefici per i dipendenti".

2.1.2 IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

La Banca la sempre è costantemente impegnata a favore delle famiglie e delle imprese, sostiene progetti socialmente rilevanti e interventi per iniziative sociali, con l'obiettivo di dare impulso all'economia e favorire la crescita della comunità

G4-EC7 **Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e servizi**

Coerentemente con il proprio ruolo di banca del territorio, l'Istituto svolge da numerosi anni servizi di tesoreria e di cassa (in qualità di Tesoriere) per Enti pubblici locali (Amministrazioni Comunali) e Istituzioni Scolastiche (23), assunti mediante la partecipazione a gare di appalto.

Nello svolgimento di tali attività, la Banca si avvicina al mondo delle istituzioni che si occupano della formazione dei giovani, intervenendo anche con erogazioni liberali finalizzate a sostenere progetti di istruzione, come ad esempio il contributo annuo di euro 1.500 al Conservatorio Musicale Nino Rota di Monopoli.

2.2 SOCIETÀ E LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE

SOTTO CATEGORIA SOCIETÀ

2.2.1 COMUNITÀ LOCALI

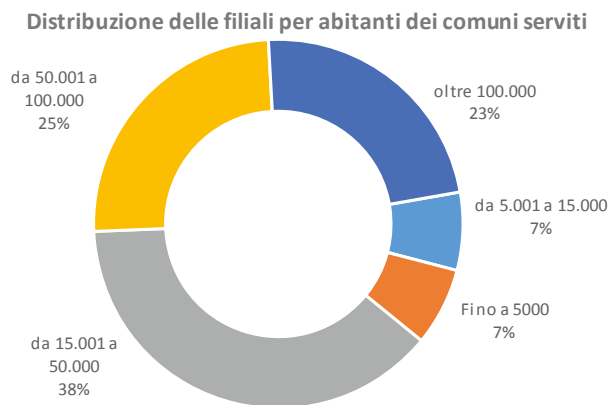
La maggior parte degli sportelli della Banca si trovano nelle regioni del Sud dell'Italia (Basilicata, Campania e Puglia), destinatarie di contributi da parte dell'Unione Europea. In particolare i 117 sportelli al 31/12 sono così distribuiti:

N° SPORTELLI	117
PUGLIA	67
BASILICATA	10
CAMPANIA	9
MOLISE	2
LOMBARDIA	7
LAZIO	7
ABRUZZO	4
MARCHE	4
VENETO	4
EMILIA ROMAGNA	1
PIEMONTE	2

La copertura territoriale include anche i piccoli centri di aree rurali o montane: il 14% degli sportelli è in comuni fino a 15.000 abitanti.

FS13

Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate



Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo

La Banca si è fatta partecipe, nel tempo, di iniziative di programmi di sviluppo della comunità locale al fine di supportare le esigenze di quelle comunità dove l'istituto è presente con proprie dipendenze. A tal fine ha offerto il proprio contributo partecipando al capitale di alcuni GAL e Patti Territoriali pugliesi con l'intento di sviluppare iniziative di carattere sociale ed economico.

Inoltre, atteso il perdurare della crisi economica e delle difficoltà delle famiglie e delle imprese ad onorare gli impegni già assunti, la Banca ha continuato ad agevolare la propria clientela, anche al di fuori degli accordi sottoscritti in ambito di sistema bancario, come Piano Famiglie e ABI-MEF, favorendo la possibilità di rinegoziare il debito residuo, attraverso la sospensione delle rate in conto capitale, combinata anche con l'allungamento delle durate dei piani di rientro.

Per il sostegno dei piccoli operatori economici e delle micro e piccole imprese si è confermata determinante la collaborazione dei Consorzi di Garanzia Fidi convenzionati con la Banca in tutto il territorio servito. Le erogazioni complessive effettuate attraverso i Confidi hanno raggiunto nel 2017 i 15,7 mln di euro a favore di 336 imprese.

È proseguita anche l'attività della Banca di valutazione delle controparti Confidi con cui operare, cominciata nel 2016 in considerazione del proliferare dei crediti non performing che aveva inevitabilmente contagiato anche molte di queste realtà. Per ampliare le possibilità di accesso al credito degli operatori che proseguono nella realizzazione di investimenti produttivi, ampio spazio si è continuato a dare all'utilizzo delle garanzie statali, concesse per il tramite di Medio Credito Centrale ISMEA, SACE e regionali.

Ancora grande attenzione è stata posta nell'utilizzo delle agevolazioni Regionali, come il cd. "Titolo Secondo", ossia gli aiuti agli investimenti delle piccole medie imprese.

Per le famiglie a basso reddito, invece, la Banca mantiene in essere accordi quali il Fondo di solidarietà, per favorire i mutui per l'acquisto della prima casa nei confronti di giovani famiglie, e l'anticipazione della Cassa Integrazione Guadagni (CIG) nonché attivazione della garanzia CONSAP.

Per maggiori informazioni:

Bilancio d'Esercizio 2017, LO SVILUPPO STRATEGICO-OPERATIVO - b/ Le Politiche Del Credito

LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE SIA ATTIVA SIA PASSIVA

2.2.2 ANTI CORRUZIONE

Al fine di presidiare le diverse fattispecie di corruzione e conflitti di interesse che possano sorgere nello svolgimento delle proprie attività, oltre ai principi di carattere generale (cfr. “segregation of duties”, poteri di firma e poteri autorizzativi, ruoli e responsabilità, principi comportamentali, regolamentazione, tracciabilità delle attività) la Banca si è dotata di procedure specifiche declinate rispettivamente da:

- Codice Etico;
- Codice di Comportamento;
- Regolamento dei poteri delegati;
- Regolamento di attuazione del Modello ex D.lgs. 231/2001;
- Regolamento delle operazioni personali dei Soggetti Rilevanti;
- Regolamento del sistema interno di segnalazione delle violazioni (whistleblowing);
- Policy delle operazioni con Soggetti Collegati;
- Policy gestione conflitti di interesse sui servizi di investimento;
- Policy in materia di valutazione e monitoraggio degli immobili posti a garanzia di operazioni di finanziamento;
- Policy in materia di gestione delle Operazioni di Maggior Rilievo;
- Policy Internal Dealing;
- Policy in materia di gestione delle Informazioni Privilegiate;
- Policy di remunerazione ed incentivazione;
- Policy in materia del Sistema dei Controlli Interni;
- Policy in materia di Rapporti con le Autorità di Vigilanza e altre pubbliche autorità nell’ambito di ispezioni/indagini;
- Policy sulle partecipazioni.

1) Presidi in materia di corruzione

Dal 2004 il Consiglio di Amministrazione della Banca ha adottato un modello organizzativo, denominato Modello Organizzativo e di Controllo, recepito recentemente nel Regolamento di attuazione del Modello ex D.lgs. 231/2001, al fine di costituire un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della stessa, affinché seguano, nell’espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e lineari, tali da prevenire il rischio della commissione dei reati contemplati dal Decreto, tra cui il reato di corruzione.

Attraverso il Regolamento, la Banca intende segnatamente perseguire le seguenti finalità:

- attuare lo scopo statutario adottando comportamenti improntati a rigore e integrità utilizzando gli strumenti giuridici disponibili per prevenire la realizzazione di condotte illecite rilevanti;
- promuovere l’esercizio delle proprie attività con professionalità, diligenza, onestà e correttezza;
- indurre i Destinatari del Modello – come definiti al paragrafo successivo – alla condivisione dei principi di legalità, informandoli della portata della normativa e delle severe ricadute sanzionatorie sulla Banca e sull’autore dei comportamenti illeciti rilevati ai sensi del Decreto;
- rendere noto a tutti i Destinatari che le condotte costituenti i reati di cui al Decreto sono condannate dalla Banca, anche ove poste in essere nel suo interesse o a suo vantaggio, in quanto contrarie, oltre che a disposizioni di legge, anche ai principi etico-sociali a cui la Banca ispira la propria attività;
- adeguarsi alla normativa sulla responsabilità amministrativa degli Enti, verificando e valorizzando i presidi già in essere, atti a prevenire la realizzazione di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto.

A tali finalità la Banca compie le seguenti azioni e adotta i seguenti comportamenti:

- rende noto a tutti i Destinatari l’oggetto e l’ambito di applicazione della richiamata normativa, informandoli dell’esigenza di un puntuale rispetto delle disposizioni contenute nel Modello, la cui violazione è punita con severe sanzioni disciplinari;
- informa i collaboratori esterni della Banca del fatto che la stessa non tollera condotte contrarie a disposizioni di legge e che ogni violazione può comportare le conseguenze indicate nelle relative clausole contrattuali;
- assume le iniziative necessarie, mediante i più opportuni interventi, al fine di prevenire comportamenti illeciti nello svolgimento della propria attività.

- Inoltre, attraverso l'adozione del Modello e, in particolare, mediante l'individuazione delle aree nel cui ambito è possibile la commissione dei reati previsti dal Decreto (le "aree sensibili" o "aree a rischio") e la previsione di specifiche regole di comportamento per le attività concernenti tali aree, si intende:
- consentire alla Banca di intervenire tempestivamente per prevenire o contrastare la commissione dei reati per i quali il Decreto prevede una responsabilità amministrativa degli Enti;
- determinare, in tutti coloro che operano in nome o per conto della Banca nelle aree sensibili, la consapevolezza di poter dare luogo a una responsabilità di natura amministrativa in capo alla Banca, ove essi commettano nell'interesse o a vantaggio della stessa i reati contemplati dal Decreto.

I Protocolli di controllo declinati nel Regolamento sono fondati sui seguenti principi generali:

- a) Separazione dei compiti: viene garantita la separazione delle attività tra chi esegue, chi controlla e chi autorizza.
- b) Principi comportamentali: devono esistere disposizioni aziendali e/o di procedure formalizzate idonee a fornire principi di comportamento da osservare nello svolgimento delle attività sensibili.
- c) Regolamentazione: devono esistere disposizioni aziendali e/o di procedure formalizzate idonee modalità operative e di controllo per lo svolgimento delle attività sensibili nonché modalità di archiviazione della documentazione rilevante.
- d) Ruoli e responsabilità: devono esistere disposizioni aziendali e/o di procedure formalizzate idonee a formalizzare chiaramente ruoli e responsabilità dei soggetti aziendali coinvolti nello svolgimento delle attività sensibili.
- e) Poteri di firma e poteri autorizzativi: principio secondo cui i poteri autorizzativi e di firma devono essere: i) coerenti con le responsabilità organizzative e gestionali assegnate, prevedendo, ove richiesto, indicazione delle soglie di approvazione delle spese; ii) chiaramente definiti e conosciuti all'interno della Società.
- f) Tracciabilità: principio secondo cui: i) ogni operazione relativa all'attività sensibile sia, ove possibile, adeguatamente registrata; ii) il processo di decisione, autorizzazione e svolgimento dell'attività sensibile sia verificabile ex post, anche tramite appositi supporti documentali; iii) in ogni caso, sia disciplinata in dettaglio la possibilità di cancellare o distruggere le registrazioni effettuate.
- g) Protocolli di controllo specifici: disposizioni particolari volte a disciplinare gli aspetti peculiari delle varie attività e che devono essere contenuti nelle procedure aziendali di riferimento.

Nel caso in cui le attività siano svolte da terzi, in virtù di appositi contratti di servizio, la Banca adotta soluzioni che prevedono, fra l'altro:

- la sottoscrizione di una dichiarazione con cui i terzi attestino di conoscere e si obblighino a rispettare, nell'espletamento delle attività per conto della Banca, i principi contenuti nel Codice Etico e gli standard di controllo specifici del Modello;
- la dichiarazione, da parte del terzo, di non essere in conflitto di interesse con soggetti pubblici per i quali devono supportare la Banca;
- l'obbligo da parte del terzo che presta il servizio di garantire la veridicità e completezza della documentazione o delle informazioni comunicate alla Banca;
- il potere dell'Organismo di Vigilanza di richiedere informazioni al terzo che presta il servizio al fine di verificare il suo corretto svolgimento;
- la facoltà alla Banca di risolvere i contratti in questione in caso di violazione di tali obblighi.

Così come previsto dal decreto, la Banca ha affidato i compiti di vigilanza sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché la cura del suo aggiornamento, ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo: Organismo di Vigilanza 231 (OdV 231).

Nel 2017, ai sensi della disciplina dell'Autorità di Vigilanza, la Banca ha optato per l'affidamento delle funzioni di Organismo di Vigilanza al Collegio Sindacale, che nello svolgimento delle funzioni di OdV 231 opera sulla base di uno specifico Regolamento approvato dal medesimo, mantenendo distinte e separate le attività svolte quale Organismo da quelle svolte nella sua qualità di Organo con funzioni di controllo della Banca.

L'Organismo di Vigilanza 231, svolge anche con il supporto della Direzione Internal Audit, periodica attività ispettiva e di controllo al fine di verificare l'efficienza ed efficacia del Modello.

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001 un'area particolarmente sensibile della Banca è costituita dalla "Gestione dei rapporti con le Autorità di Vigilanza, Giudiziaria e di Pubblica Sicurezza, nonché con Ispettori Pubblici per la

verifica degli adempimenti obbligatori". Al fine di presidiare il rischio di commissione dei reati di corruzione e concussione collegati a tale area, la Banca ha adottato una specifica policy che definisce i principi generali di comportamento e specifici protocolli operativi a cui i Dipendenti e gli esponenti della Banca devono attenersi nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni.

In particolare, così come sancito anche dal Codice Etico della Banca, è fatto divieto di:

- occultare informazioni o fornire documentazione falsa o attestante cose non veritiere, di impedire o comunque ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo o di ispezione;
- fare o promettere, direttamente o per il tramite di soggetti terzi, pagamenti o compensi, sotto qualsiasi forma, al fine di facilitare o remunerare il compimento di un atto d'ufficio o contrario ai doveri d'ufficio della Pubblica Amministrazione, anche se relativo ad un contenzioso giudiziale od extragiudiziale, posti in essere nell'interesse della Banca o a suo vantaggio;
- indurre, con violenza o minaccia, con offerta o promessa di denaro o di altra utilità, una persona chiamata a rendere davanti alle Autorità di Vigilanza, dichiarazioni mendaci.

2) Presidi in materia di conflitti di interesse

Considerate le numerose fattispecie di conflitto di interesse, la Banca ha emanato una serie di Policy per la definizione di principi e processi atti al loro presidio. Di seguito una breve descrizione dei presidi adottati per la gestione dei conflitti di interesse sui servizi di investimento, derivanti da operazioni con Soggetti Collegati o poste in essere da Soggetti Rilevanti e configurabili nell'assunzione di partecipazioni.

2.1) Servizi di Investimento

La Banca pone particolare attenzione sulle fattispecie di conflitto di interesse riferibili all'attività di **intermediazione finanziaria prestata**, i cui presidi organizzativi sono disciplinati nella "Policy in materia di gestione dei Conflitti di Interesse sui servizi di investimento" con l'obiettivo di garantire che le funzioni aziendali responsabili della prestazione di servizi e/o attività confliggenti, svolgano detti servizi e/o attività con un grado di indipendenza appropriato rispetto alle dimensioni ed alla rilevanza del rischio che gli interessi dei clienti siano danneggiati.

Al fine di individuare le più appropriate azioni da intraprendere per gestire i conflitti di interesse rilevati in corrispondenza dei servizi di investimento/accessori erogati sono stati utilizzati i seguenti fattori:

- la rilevanza del rischio di ledere gli interessi della clientela,
- il "costo aziendale" delle soluzioni organizzative definite,
- la dimensione e la complessità dell'attività svolta dall'Istituto.

Le azioni intraprese dalla Banca per la gestione dei conflitti di interesse individuati nel corso dell'attività di mappatura sono le seguenti:

- l'adozione di un efficace modello operativo;
- separazione fisica e organizzativa tra le strutture che svolgono attività di proprietary trading e le strutture che prestano i servizi di esecuzione, negoziazione per conto proprio, ricezione e trasmissione ordini, collocamento di strumenti finanziari;
- definizione di procedure organizzative e informatiche per assicurare il corretto svolgimento dei servizi d'investimento, nel rispetto dell'interesse del cliente;
- un'apposita normativa interna che regola le operazioni effettuate su strumenti finanziari a titolo personale da parte dei soggetti rilevanti improntata al rispetto dei principi di correttezza;
- procedure di detecting per l'identificazione e la gestione delle operazioni potenzialmente sospette al fine di evitare comportamenti illeciti, in linea con la vigente normativa in tema di abusi di mercato;
- procedure per l'esecuzione degli ordini che garantiscono al cliente il rispetto di precise regole;
- una gestione dei reclami strutturata in modo da assicurare che l'analisi delle contestazioni presentate dai clienti venga svolta da personale estraneo all'operatività, assicurando in tal modo un giudizio indipendente;
- un sistema di remunerazione in linea con le disposizioni di vigilanza prudenziale.

2.2) Soggetti Collegati

La gestione di eventuali conflitti di interesse derivanti da operazioni con **Soggetti Collegati** viene invece garantita dal rispetto dei principi definiti nella Policy in materia di "Operazioni con Soggetti Collegati" che mirano a:

- individuare i settori di attività e le tipologie di rapporti in relazione ai quali possono determinarsi conflitti di interesse;

- stabilire come vengono fissati i livelli di propensione al rischio coerenti con il profilo strategico e le caratteristiche organizzative della Banca;
- disciplinare i processi organizzativi per identificare i Soggetti Collegati e le relative transazioni;
- individuare i compiti delle funzioni di controllo.

Il processo di gestione delle operazioni con Soggetti Collegati varia in funzione della tipologia di operazione.

In particolare, per le operazioni:

- di maggiore rilevanza, è previsto obbligatoriamente il coinvolgimento del Comitato rischi nella fase della trattativa ed un parere preventivo vincolante dello stesso Comitato Rischi; In caso di parere negativo del Comitato Rischi è previsto il coinvolgimento del Collegio Sindacale e l'eventuale delibera assunta dal Consiglio di Amministrazione è oggetto di specifica informativa all'Assemblea dei Soci;
- di minore rilevanza, è previsto un parere preventivo non vincolante del Comitato Rischi;
- ordinarie di minore rilevanza concluse a condizioni equivalenti a quelle di mercato o standard, è prevista l'esenzione dai presidi procedurali con obblighi di informativa nei confronti del Comitato Rischi;
- di importo esiguo, è prevista l'esenzione completa dai presidi procedurali.

La Banca non prevede la possibilità di effettuare operazioni urgenti con Soggetti Collegati.

2.3) Soggetti Rilevanti

Al fine di presidiare i potenziali conflitti di interesse con riferimento alle operazioni poste in essere dal Personale Rilevante così come identificato dalle disposizioni in materia di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione nelle banche e nei gruppi Bancari, la Banca adotta specifici presidi nell'ambito del Regolamento delle operazioni personali dei Soggetti Rilevanti.

Con particolare riferimento agli esponenti aziendali, è richiesto di attenersi alle seguenti linee di comportamento in materia di etica, trasparenza e correttezza adottate dalla Banca:

- qualora l'organo amministrativo di cui l'esponente è membro o controllore debba esaminare una richiesta di affidamento o di transazione su di una posizione debitoria avanzata da un cliente assistito professionalmente in proprio o come studio dall'esponente di che trattasi, quest'ultimo deve dichiarare il rapporto esistente;
- lo stesso comportamento deve essere tenuto ogniqualvolta siano ravvisabili situazioni potenzialmente conflittuali fra l'interesse della Banca e dell'esponente o del terzo da questi assistito (come ad esempio il caso in cui l'esponente sia dipendente o collaboratore di società con la quale viene posta in essere una operazione);
- gli esponenti si attengono al principio deontologico secondo il quale essi devono astenersi da ogni forma di trattazione degli affari della Banca direttamente con i clienti attuali e potenziali, segnatamente in materia di affidamenti. Notizie, informazioni, suggerimenti e successivi contatti diretti con le persone interessate devono sempre essere filtrati per il tramite del vertice dell'esecutivo, cui compete istituzionalmente la gestione degli affari della Banca. Gli esponenti non possono e non devono quindi, anche per motivi di chiarezza e trasparenza nei confronti dei terzi, svolgere compiti, sia pure saltuariamente, che si sovrapporrebbero a quelli istituzionalmente spettanti alla Direzione;
- l'esponente, qualora sia in possesso di notizie circa fatti suscettibili di arrecare un danno economico alla Banca, deve darne comunicazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione, nell'eventuale rispetto del segreto professionale;
- ogni qualvolta l'esponente venga a trovarsi in una qualsiasi situazione che possa in qualche modo evidenziare una divergenza di interessi con la Banca, deve privilegiare la tutela dell'interesse dell'Istituto rispetto ad altri interessi;
- il Consiglio di Amministrazione fissa con apposita convenzione le condizioni Bancarie da applicarsi ai rapporti degli esponenti, che non possono essere più favorevoli rispetto a quelle applicate ai dipendenti della Banca. All'esponente è richiesto di non richiedere condizioni migliorative rispetto a quelle previste dalla convenzione stessa.

2.4) Assunzione di partecipazioni

Relativamente alle fattispecie di conflitto di interesse riferibili all'attività di **assunzione di partecipazioni**, la Banca ha adottato specifici limiti, metodologie di rilevazione e classificazione, nonché specifiche procedure organizzative e di controllo interno nell'ambito della "Policy sulle Partecipazioni".

G4-SO3 Operazioni verificate per rischi di corruzione.

Nel corso del 2017 la Direzione Internal Audit ha condotto n. 55 interventi di Audit di cui n. 30 (pari al 54% del totale) nell'ambito dei quali sono stati valutati i rischi correlati alla corruzione.

Per i rischi individuati attraverso il processo di risk assessment si rimanda al capitolo 1, paragrafo 4 "Principali rischi generati e subiti".

G4-SO4 Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione

Nel 2017 sono state erogate 6479 ore di attività formative inerenti tematiche anti corruzione dell'organizzazione, realizzate sia in house che presso primari enti esterni, coinvolgendo 592 dipendenti, in gran parte operatori di primo contatto con la clientela e responsabili di filiale/agenzia.

Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione (D.Lgs. 231/01-Antiriciclaggio-Compliance-Whistleblowing-Mifid)		2017
N° dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulle politiche e procedure anticorruzione	(*)	592
% dipendenti formati sulle politiche e procedure anticorruzione	(**)	55%
% dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulle politiche e procedure anticorruzione rispetto al totale degli appartenenti a ciascuna categoria:		
Dirigenti	(**)	67%
Quadri direttivi	(**)	56%
Aree professionali	(**)	55%
Totale ore di formazione erogate sulle politiche anticorruzione	(*)	6.478,5
N° tot di ore di formazione		58.795
% ore di formazione erogate sulle politiche anticorruzione		11%

(*) *CONSIDERANDO ANCHE IL PERSONALE CESSATO MA FORMATO IN CORSO D'ANNO*

(**) *CONSIDERANDO IL SOLO PERSONALE IN ORGANICO AL 31/12/2017*

G4-SO5 Casi di corruzione accertati e azioni intraprese.

Non risultano pervenute nel 2017 segnalazioni su casi di corruzione accertati.

2.3 CLIENTELA

2.3.1 COMPORAMENTI ANTICONCORRENZIALI

Per sviluppare con la propria clientela relazioni economiche durature, basate su fiducia e soddisfazione reciproca, l'attività commerciale della Banca è costantemente improntata a una rigorosa etica professionale, orientata alla correttezza sostanziale delle relazioni (anche attraverso l'identificazione e la gestione degli eventuali conflitti di interesse) e all'astensione da qualsiasi pratica commerciale scorretta, da forme di pubblicità ingannevole o non rispondente alla qualità dei prodotti e servizi pubblicizzati e da qualsiasi comportamento o accordo finalizzato a ledere la concorrenza sul mercato.

All'interno della Policy in materia di Product Approval sono definite le regole ed i processi per garantire che i prodotti commercializzati siano orientati al soddisfacimento dei bisogni dei clienti e seguano i principi di correttezza e trasparenza nelle relazioni con i clienti, oltre alla verifica della conformità alle normative esterne e ai codici di autoregolamentazione adottati.

Nella POLICY in materia di distribuzione di Prodotti Finanziari complessi ai clienti retail, in coerenza con le indicazioni delle Autorità di Vigilanza, la Banca ha stabilito di non collocare sul mercato primario - ritenendoli non adatti alla clientela al dettaglio - i prodotti appartenenti alla cosiddetta Black List di CONSOB (Comunicazione n. 0097996/14). Si tratta di prodotti che secondo le indicazioni di CONSOB potrebbero essere consigliati e distribuiti ai clienti al dettaglio solo adottando particolari cautele e a seguito di una valutazione sulla loro idoneità a realizzare gli interessi della clientela e sulla disponibilità di informazioni sufficienti a valutarne le caratteristiche e i rischi principali.

Tutte le iniziative promozionali sono sottoposte al vaglio delle strutture competenti, per garantire il rispetto delle normative in materia di pratiche commerciali, con particolare riferimento a privacy, trasparenza e tutela del consumatore.

Nell'elaborazione dei messaggi pubblicitari, la Banca – tramite le diverse strutture coinvolte – verifica il rispetto delle norme in materia di trasparenza e tutela del consumatore anche quando intervengono agenzie pubblicitarie esterne. Le esigenze creative sono sempre sottoposte alla regolamentazione vigente in termini di chiarezza dei messaggi, visibilità e completezza delle avvertenze legali.

G4-S07

Numero di azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche.

Non risultano pervenute, sia nel 2017 che nei due esercizi precedenti, azioni legali per comportamento anticoncorrenziale o pratiche monopolistiche.

SOTTO-CATEGORIA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

2.3.2 ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI

La Banca ha aderito nel 2016 all'Osservatorio ABI Customer Satisfaction clientela retail, sviluppando due filoni di indagine:

- la soddisfazione della clientela privata BPPB
- la percezione che il personale di contatto ha di tale soddisfazione

Le indagini sono state condotte in collaborazione con GFK Eurisko ed hanno raccolto dati sulla percezione della clientela rispetto alle principali aree in cui si realizza la relazione: i canali, i prodotti, il personale di contatto, l'immagine, la fidelizzazione.

La clientela privata è stata suddivisa in due macrocategorie: clienti utilizzatori tradizionali di conto corrente e clienti "evoluti", cioè utilizzatori di conto corrente tramite internet banking. Per l'indagine è stato estratto un campione rappresentativo di clienti titolari di conto corrente che avessero un'età compresa tra i 18 ed i 74 anni, avessero prestato il proprio consenso ai sensi della legge 196/03 sulla privacy e non fossero dipendenti della Banca o loro familiari. L'estrazione del campione ha tenuto conto della distribuzione totale della clientela, rispecchiando quindi la composizione totale a livello territoriale.

G4-PR3

Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali

La Banca mette a disposizione della propria clientela i documenti di offerta (Fogli Informativi, Informazioni generali, ecc.) dei propri prodotti e servizi. Oltre che in filiale, tali documenti sono disponibili sul sito Internet della Banca, nella sezione Trasparenza Bancaria.

Essi sono redatti nel rispetto dei requisiti di chiarezza e comprensibilità stabiliti dalla disciplina della Banca d'Italia.

La Banca mette inoltre a disposizione della clientela, mediante i medesimi canali, le seguenti Guide specifiche, predisposte dalla Banca d'Italia:

- Il Conto Corrente in parole semplici;
- Comprare una Casa. Il Mutuo Ipotecario in parole semplici;
- Il Credito ai Consumatori in parole semplici;
- Guida pratica "L'Arbitro Bancario e Finanziario";

che costituiscono un valido supporto, per la clientela, al fine di orientarsi tra le diverse offerte disponibili sul mercato.

G4-PR4

Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari relativi a informazioni su prodotti e servizi.

Nel corso del 2017, 2016 e 2015, relativamente all'attività di collocamento di prodotti e servizi ed alla prestazione dei servizi di investimento, non sono stati rilevati casi o circostanze di violazione della normativa e/o dei codici di comportamento adottati in materia di trasparenza di prodotti e servizi e/o correttezza delle relazioni con la clientela.

G4-PR5

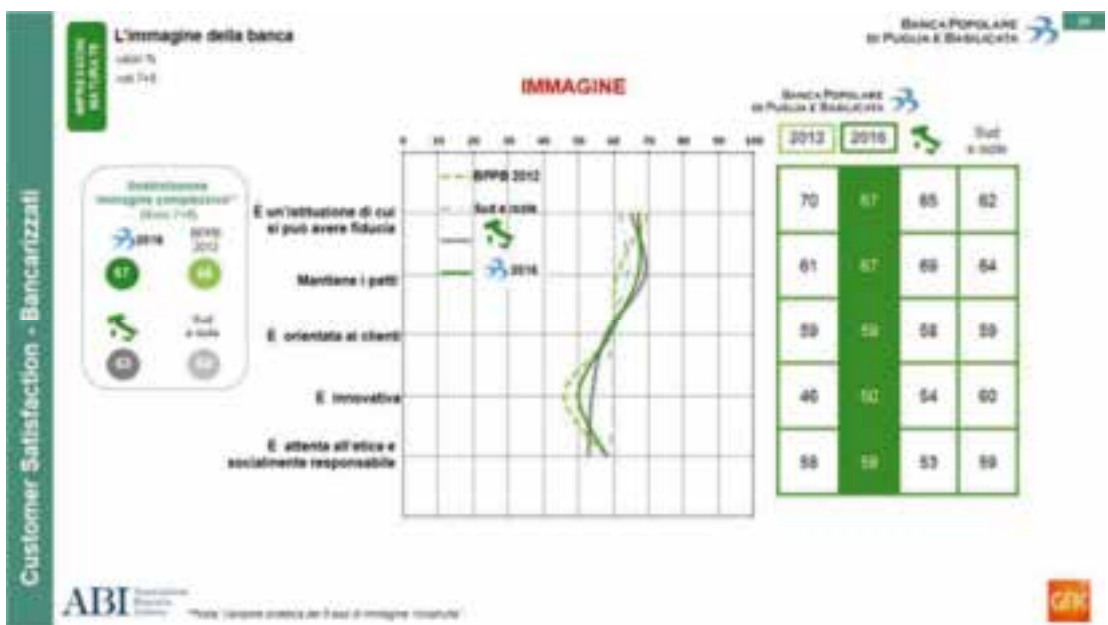
Pratiche di customer satisfaction e risultati

Come anticipato, la Banca nel 2017 ha partecipato all'indagine dell'Osservatorio ABI Customer Satisfaction clientela retail, i cui risultati sono i seguenti:

a) clienti tradizionali

la **soddisfazione complessiva** si attesta su livelli abbastanza alti: il 75% dei clienti manifesta piena soddisfazione per la Banca, in crescita rispetto al passato e più alto rispetto allo scenario italiano ed i valori di criticità si mantengono su livelli contenuti del 9%. Alla costruzione di questo quadro positivo contribuiscono più elementi, che confermano la capacità di Banca Popolare di Puglia e Basilicata di creare un clima relazionale positivo e di fiducia con la propria clientela.





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, sia per il referente quando si tratta di relazionarsi per aspetti più importanti. Queste figure vengono ben valutate sia sul piano operativo (competenza ed efficienza) che sul piano relazionale (disponibilità e gentilezza). Anche l'agenzia registra un alto livello di customer satisfaction, più alto dello scenario italiano.

L'attività di rendicontazione/comunicazione attuata dalla Banca e il servizio complessivo soddisfano ampiamente la clientela, con valori più alti sia rispetto alla media italiana sia rispetto al passato. L'offerta di prodotti e servizi è un'altra area di positività. Le diverse categorie di prodotto mostrano livelli di soddisfazione più elevati dello scenario italiano.

In relazione alle performance dei canali, emerge la tradizionalità piuttosto marcata della maggior parte della clientela della Banca: in particolare si nota come l'agenzia registri un alto livello di customer satisfaction, più alto dello scenario italiano, e sia l'atmosfera sia l'organizzazione risultano meglio percepite, mentre le performance relative all'Internet Banking si attestano su valori più bassi.

Gli investimenti, in aumento rispetto al passato, registrano un buon livello di soddisfazione. Tuttavia, tale aspetto presenta criticità riguardanti la rendicontazione e la capacità di consigliare prodotti coerenti con il livello di rischio del cliente.

In sintesi, la Banca gode di una clientela soddisfatta e ingaggiata (si fida della Banca, ne parla bene), ma si evidenziano alcuni ambiti di intervento da presidiare per offrire alla clientela un servizio sempre migliore:

- **il tema dei canali:** l'agenzia ricopre il ruolo centrale nella relazione con la clientela, ma porta con sé una riflessione, legata all'intercanalità e allo sviluppo delle nuove tecnologie;
- **il tema dell'innovazione,** con la richiesta di una banca che stia ancora di più al passo con i tempi.

b) clienti evoluti

la **soddisfazione complessiva** dei clienti evoluti della Banca è in linea con lo scenario. Gli aspetti considerati maggiormente soddisfacenti e al di sopra dello scenario sono il personale di agenzia e il referente (quest'ultimo, però, presenta degli aspetti più critici, come i tempi di attesa e la disponibilità a contattare il cliente di propria iniziativa).

Anche in questo caso elementi che vengono valutati meno soddisfacenti e con giudizi meno favorevoli sono i **canali a distanza**, ossia internet banking e mobile banking; tuttavia, in anticipo rispetto alla divulgazione dei risultati della ricerca, la Banca ha rilasciato importanti aggiornamenti della propria piattaforma Internet Banking e della App BPPB MOBILE BANKING, allineandosi allo standard dei sistemi attualmente presenti sullo scenario.

In tema **d'immagine**, i clienti evoluti replicano le percezioni emerse presso la clientela tradizionale (di fiducia e che mantiene i patti), ma il profilo risulta anche in questo caso più severo rispetto allo scenario, e particolarmente critico sull'innovazione.

RISPONDITORE CUSTOMER CARE

Con riferimento al servizio telefonico di customer care, nel periodo considerato sono giunte alla relativa Struttura n. 326 telefonate suddivise come segue:

- 213 richieste di informazioni varie
- 42 richieste relative a prodotti e servizi della Banca
- 71 segnalazioni di anomalie e/o disservizi

2.3.3 MARKETING E COMUNICAZIONE

Al fine di instaurare e mantenere legami di fiducia e massima soddisfazione con la clientela, la Banca basa le proprie attività di comunicazione e marketing sui principi di correttezza, lealtà e trasparenza, fornendo informazioni complete, corrette e tempestive ed evitando qualsiasi forma di pubblicità ingannevole o contraria alla deontologia.

G4-PR6 Vendita di prodotti vietati o contestati.

La Banca non vende e non colloca prodotti "non compliant" con la normativa nazionale. Non risultano casi di vendita di prodotti oggetto di contestazione nel dibattito pubblico (ad es: prodotti finanziari complessi, derivati speculativi a clientela, diamanti, etc.).

G4-PR7 Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari su comunicazione e marketing.

Non risultano casi di violazione delle normative vigenti né segnalazioni di non conformità per ciò che riguarda i processi di comunicazione, che si sono sempre svolti nel rispetto di quanto previsto dalla regolamentazione interna.

2.3.4 RISPETTO DELLA PRIVACY

Il sempre maggior ricorso alle nuove tecnologie, non solo per la gestione delle informazioni ma anche per i servizi dispositivi e per l'acquisto di prodotti bancari e finanziari, e la crescente pressione regolamentare italiana ed europea comportano una maggiore rilevanza della protezione dei dati dei clienti nell'ambito della tutela della privacy.

Per questo motivo il Gruppo adotta una serie di presidi organizzativi e tecnici, con blocchi e strumenti di protezione dei sistemi informativi, finalizzati ad assicurare, oltre ai necessari requisiti di sicurezza e protezione dei dati, anche il rispetto dei consensi manifestati dalla clientela in riferimento al trattamento dei propri dati personali per finalità commerciali e di marketing.

La protezione del cliente viene attuata anche con una costante informazione sulle modalità e le misure anti frode più idonee per l'utilizzo in sicurezza dei servizi di Internet e mobile banking e con un piano di continuità operativa, che prevede sia una serie di presidi tecnici e organizzativi finalizzati a garantire l'esecuzione dei processi più critici anche nei casi di emergenza, sia una serie di controlli e test periodici in materia di Disaster Recovery.

Rispetto al tema della raccolta e del trattamento dei dati personali per finalità commerciali, sono sempre garantiti il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati, in conformità alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice Privacy) in materia di tutela dei dati personali e sono in corso di recepimento le prescrizioni del nuovo Regolamento UE n. 2016/679 (General Data Protection Regulation) in materia di protezione delle persone fisiche, che sarà efficace dal 25 maggio 2018.

G4-PR8

Reclami per violazione della privacy e per perdita di dati del consumatore

Sia nel 2017 che nel 2016 è pervenuto alla Banca un solo reclamo riconducibile al tema privacy, nessuno nel 2015; inoltre non si sono verificati eventi che abbiano determinato furti o perdite di dati dei clienti.

2.3.5 PORTAFOGLIO PRODOTTI

La Mission aziendale della Banca consiste nell'affermare il suo ruolo nei territori di insediamento tramite un costante e proficuo rapporto con il locale sistema sociale, economico e produttivo, secondo un modello di banca retail, che privilegia le relazioni con i soci, con le famiglie e le piccole e medie imprese. Al fine di rispondere a tale Mission la strategia adottata dalla Banca tiene conto:

- dei limiti massimi di assunzione di rischio per singolo soggetto o gruppo economico, comprese Banche, Enti Finanziari, esponenti aziendali e soggetti collegati;
- della definizione su logica settoriale e geografica delle attività economiche su cui ridurre, mantenere ed incrementare la presenza, tendendo alla composizione di un portafoglio crediti ideale per durata media e differenziazione del rischio;
- della determinazione delle risorse da recuperare per mantenere e sviluppare gli impieghi a favore delle famiglie e delle piccole medie imprese;
- della definizione della strategia di offerta di assistenza e prodotti creditizi differenziata per segmento di clientela;
- delle indicazioni generali sulla determinazione del pricing.

La Banca ha individuato un elenco di controparti non in linea con i propri principi e valori, esplicitate nella Credit Policy Operativa, e cioè:

- produttori di armi e munizioni;
- produttori di macchine per il gioco d'azzardo, ancorché approvate dai Monopoli di Stato;
- gestori di sale giochi, sale Bingo;
- società sportive con scopo di lucro;
- partiti politici;
- persone politicamente esposte;
- attività di trattamento e smaltimento di rifiuti a controllo privato;
- attività di commercio rottami;
- gallerie d'arte e le case d'Asta.

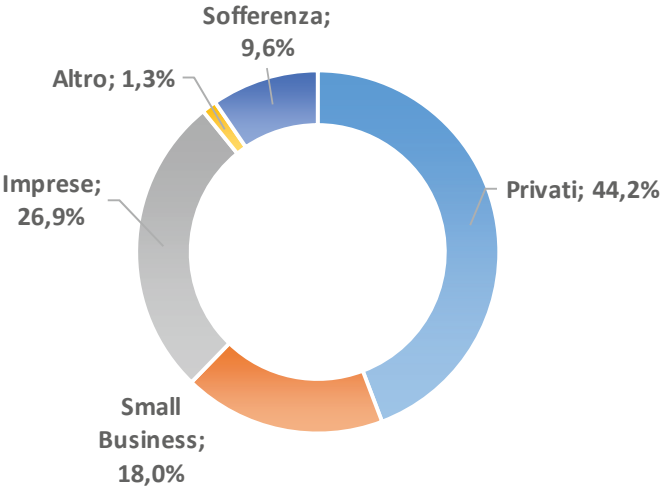
Esposizione per area geografica, dimensione e settore delle attività di impresa.

Il *core business* della Banca è la prestazione di servizi bancari e finanziari a privati e piccole-medie imprese: la parte preponderante degli attivi di bilancio (64%) è costituita da crediti verso la clientela, mentre il 26% è costituita da attività finanziarie (per la quasi totalità titoli di Stato e di Banche Centrali, strumenti derivati e quote di O.I.C.R.).

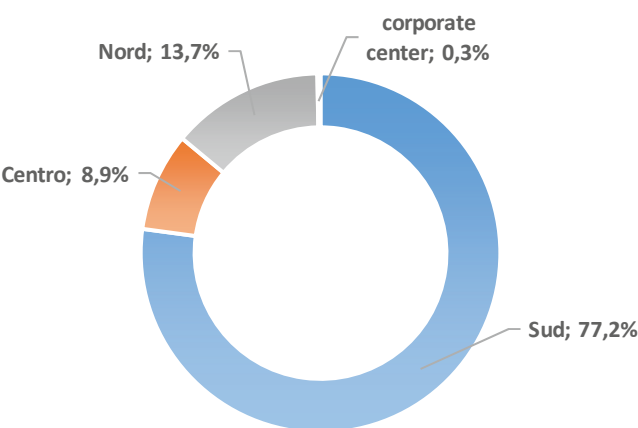
CLIENTI Small Business e IMPRESE per settore economico (*)	2017	2016	2015
COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO; RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOCICLI	26,4%	25,3%	28,2%
ATTIVITÀ MANIFATTURIERE	25,2%	21,3%	24,7%
AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA	13,5%	14,2%	15,9%
COSTRUZIONI	12,9%	15,3%	3,8%
ATTIVITÀ IMMOBILIARI	4,2%	5,4%	6,7%
ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE	3,7%	4,3%	3,9%
TRASPORTO E MAGAZZINAGGIO	3,3%	3,1%	3,3%
ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE	1,7%	1,7%	1,4%
SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE	1,6%	1,6%	2,6%
NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE	1,4%	1,7%	1,3%
ATTIVITÀ FINANZIARIE E ASSICURATIVE	1,2%	1,1%	1,9%
FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA	1,2%	0,9%	1,0%
ALTRE ATTIVITÀ DI SERVIZI	1,1%	1,7%	1,9%
SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	1,0%	1,0%	1,2%
FORNITURA DI ACQUA; RETI FOGNARIE, ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO	0,8%	0,9%	1,0%
ATTIVITÀ ARTISTICHE, SPORTIVE, DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO	0,5%	0,5%	0,5%
ESTRAZIONE DI MINERALI DA CAVE E MINIERE	0,1%	0,2%	0,4%
ALTRO	0,2%	0,1%	0,2%
	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Classificazione ATECO dei settori industriali basata su The International Standard Industrial Classification of All Economic Activities (ISIC).

Crediti verso clientela per tipologia



Crediti verso clientela per Area Geografica



Prodotti e servizi con finalità sociali

Il desiderio di essere vicino ai meno fortunati e di sostenere iniziative concrete, sono alla base del sostegno che la Banca dal 2010 offre alla Lega del Filo d'Oro, l'associazione che da oltre 50 anni, ogni giorno assiste, educa, riabilita e reinserisce nella famiglia e nella società le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali.

La Banca ha istituito un conto corrente solidale, denominato Filo d'Oro, le cui commissioni (il 10% del costo delle operazioni eseguite e pagate dai clienti titolari) vengono versate trimestralmente all'Associazione per il raggiungimento degli scopi propri della stessa.

ANNO	Bonifici nell'anno (mgl di euro)
2015	48
2016	50
2017	55

Il contributo a sostegno dell'associazione si è concretizzato in oltre 50 mila euro, raccolti a fine 2017, destinati a sostenere i servizi territoriali rivolti alla riabilitazione degli ospiti del centro e alla realizzazione del progetto "Spazio all'Accoglienza" del centro residenziale di Molfetta.

Il progetto, nello specifico, consiste in:

- interventi di adeguamento degli spazi esterni alle esigenze degli utenti, offrendo loro percorsi guidati grazie a piante che per le proprie caratteristiche possono stimolare i residui sensoriali degli ospiti;
- realizzazione di coperture sulle piazzole attrezzate con giochi.

Diverse sono state le attività di coinvolgimento della nostra clientela e del personale dipendente, realizzate nel corso dello stesso anno:

- partecipazione alla giornata del sostenitore con la visita al centro di Molfetta, annuale appuntamento dedicato ai donatori per conoscere da vicino le realtà, con i suoi ospiti e l'impegno dei suoi operatori;
- adesione e promozione della Campagna 5X1000 tramite la diffusione del materiale promozionale;
- adesione e promozione della campagna sms solidale #insieme per loro tramite la diffusione del materiale promozionale;
- raccolta fondi le settimane della solidarietà, destinata a contribuire alla realizzazione del progetto "Spazio all'accoglienza" del centro di Molfetta.

2.3.6 AUDIT

La metodologia operativa, definita dalla Direzione Internal Audit e approvata dal C.d.A. sentito il Collegio Sindacale, garantisce il perseguimento dell'obiettivo principale dell'attività di audit, ossia la valutazione del Sistema dei Controlli Interni posti a presidio dei rischi a cui la Banca è esposta nelle diverse aree di operatività. Pertanto, la metodologia della Direzione Internal Audit utilizza un approccio orientato ai processi e basato sui rischi (process oriented e risk based), che consente una rilevazione qualitativa della rischiosità residuale di cui l'azienda si fa carico e la formulazione di un successivo giudizio di adeguatezza del Sistema dei Controlli Interni.

Nel rispetto della metodologia *risk based*, nel corso del 2017 non sono stati condotti specifici interventi di Audit a valere sulle politiche ambientali e sociali.

2.4 RISORSE UMANE

G4-10

Organico della Banca

In un contesto di importanti sfide che il sistema creditizio si trova a dover affrontare, il personale rappresenta per la Banca un fattore ad elevato valore strategico nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione, leva indispensabile in grado di apportare valore economico contribuendo in maniera tangibile alla qualità dei processi aziendali ed alla redditività complessiva. A fine 2017 il personale operante in Banca Popolare di Puglia e Basilicata è pari a 1047 unità, 59 in meno rispetto al 2016, riveniente da altrettante cessazioni di rapporti di lavoro.

Di seguito si riporta la distribuzione dei dipendenti per varie tipologie di rilevazione; in particolare, emerge come la componente maschile dell'organico rappresenta il 65,2% del totale, mentre quella femminile costituisce il 34,8%, in leggera crescita rispetto al 34,4% dell'anno precedente. Il 99,8% dei dipendenti è assunto a tempo indeterminato (1.045 unità) e lo 0,2% ha un contratto di apprendistato (2 persone). Il 93,4% della popolazione aziendale, inoltre, lavora full time, mentre il 6,6% è in part time.

L'azienda, sempre al 31/12/2017, si avvale di 64 Consulenti Finanziari abilitati all'Offerta Fuori Sede. Inoltre, nel corso del 2017, presso la Banca, in collaborazione con varie istituzioni scolastiche, universitarie e formative private, sono stati attivati 44 tirocini formativi e di orientamento a favore di altrettanti studenti o neolaureati/neodiplomati, in un'ottica di responsabilità sociale nei confronti della comunità e del territorio. In particolare la Banca, riconoscendo il valore di una più stretta collaborazione tra il mondo della scuola e delle imprese, ha aderito alle richieste avanzate da alcuni Istituti di istruzione secondaria di secondo grado, ospitando presso le proprie strutture 24 studenti interessati dai percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro previsti in ottemperanza della legge 107 del 2015 "La Buona Scuola". Il tirocinio rappresenta uno strumento che consente di entrare in un ambiente di lavoro, orientando e verificando le proprie scelte professionali ed acquisire un'esperienza pratica certificata che possa arricchire il curriculum, integrando quanto già appreso attraverso la formazione scolastica/accademica. Al 31/12/2017 i tirocini in essere sono 3.

	2017			2016			2015		
	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
N° totale dei dipendenti									
Tempo indeterminato	1.045	683	362	1.101	723	378	1.136	745	391
Tempo determinato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratto di apprendistato	2	0	2	5	2	3	8	5	3
Totale	1.047	683	364	1.106	725	381	1.144	750	394
Tipologia di contratto									
Full time	978	671	307	1.036	713	323	1.074	741	333
Part time	69	12	57	70	12	58	70	9	61
Totale	1.047	683	364	1.106	725	381	1.144	750	394
Altro personale non dipendente									
Consulenti Finanziari	64	48	16	70	54	16	77	61	16
Stages	3	1	2	3	0	3	13	3	10
Totale	67	49	18	73	54	19	90	64	26

Il dato medio dei collaboratori (Consulenti finanziari e tirocinanti) di cui la Banca si è avvalsa nel corso del 2017 è pari a 74 unità (54 uomini e 20 donne).

	2017			
	MEDIA MENSILE COLLABORATORI	M	F	TOT
Consulenti Finanziari	50,7	16,0	66,7	
Stages	3,8	3,8	7,6	
TOT. GENERALE	54,4	19,8	74,3	

N° totale dipendenti suddivisi per Aree e Rete/Strutture centrali										
		2017			2016			2015		
RETE COMMERCIALE	AREE TERRITORIALI	M	F	TOT.	M	F	TOT.	M	F	TOT.
	A.T. Puglia Centro e Basilicata	114	80	194	127	89	216	133	88	221
	A.T. Puglia Nord e Campania	125	67	192	128	72	200	131	75	206
	A.T. Jonica	123	69	192	132	70	202	136	78	214
	A.T. Centro-Nord	89	57	146	98	63	161	119	64	183
TOTALE RETE COMMERCIALE		451	273	724	485	294	779	519	305	824
TOTALE STRUTTURE CENTRALI		232	91	323	240	87	327	231	89	320
TOTALE		683	364	1.047	725	381	1.106	750	394	1.144

Circa la suddivisione del personale per inquadramento, la componente più cospicua rientra nella categoria delle Aree Professionali, che rappresenta il 58,7% della popolazione aziendale.

		2017			2016			2015		
N° dei dipendenti per ogni categoria professionale:										
		2017			2016			2015		
Categorie professionali	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	
Dirigenti	18	16	2	17	16	1	20	19	1	
Quadri direttivi	414	318	96	435	337	98	430	327	103	
Aree professionali	615	349	266	654	372	282	694	404	290	
Totale dipendenti	1047	683	364	1106	725	381	1144	750	394	

G4-11 Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro

Il 100% del personale dipendente in forza è coperto da accordi collettivi di contrattazione.

SOTTO-CATEGORIA PRATICHE E CONDIZIONI DI LAVORO

2.4.1 OCCUPAZIONE

La Banca ha proseguito nel percorso di aggiornamento delle proprie politiche di gestione del personale, avuto riguardo alle modifiche apportate allo scenario nazionale dalle recenti normative ed in risposta alla rapida trasformazione dei paradigmi di mercato.

Le politiche di gestione del personale della Banca sono coerenti con i principi e le regole sanciti dalle normative comunitarie, nazionali e di settore.

In particolare, la Banca è attenta alla promozione del benessere nei luoghi di lavoro, come modo per rispondere all'esigenza di aumentare la motivazione dei dipendenti ed è sensibile alle politiche di pari opportunità. Rispetto alla gestione delle lavoratrici madri e del personale iscritto nelle liste delle categorie protette, compatibilmente con esigenze di carattere organizzativo, vengono accordati spostamenti di orari e contratti part-time, nonché si tiene conto di eventuali richieste in termini di assegnazione, per la conciliazione di vita familiare e lavorativa.

G4-LA1 Impiego/turnover forza lavoro

L'organico della Banca, negli ultimi anni, è stato caratterizzato da una progressiva riduzione, in un'ottica continua di efficientamento e razionalizzazione del proprio assetto organizzativo.

Nel 2017 non sono state effettuate assunzioni. Si sono registrate, invece, 59 cessazioni di rapporto di lavoro, riconducibili, in gran parte, ad esodi volontari ed incentivati di personale (per un totale di 43 risorse), a seguito di uno specifico accordo siglato, a novembre 2017, con le organizzazioni sindacali, volto a conseguire una riduzione dei costi del personale ed a migliorare i livelli di efficienza e produttività.

Il Tasso di Turnover dei dipendenti, costruito rapportando il numero di dipendenti cessati al totale dei dipendenti a fine periodo, è stato pari al 5,6%, in crescita rispetto al 4% del 2016.

	2017	2016	2015	
N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	6	16	
N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	6	16	
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144	
Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,5%	1,4%	
Per Genere				
M	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	4	7
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,4%	0,6%
F	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	2	9
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,2%	0,8%
Categorie professionali				
Dirigenti	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	1	1
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,1%	0,1%
Quadri direttivi	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	2	4
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,2%	0,3%
Aree professionali	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	3	11
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,3%	1,0%
Fasce di età				
< 30	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	1	9
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,1%	0,8%
30-50	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	3	4
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,3%	0,3%
> 50	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	2	3
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,2%	0,3%

	2017	2016	2015	
Tasso di turnover dei dipendenti, suddiviso per genere, categorie professionali e fasce di età				
	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	59	44	31
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di Turnover dipendenti	5,6%	4,0%	2,7%
Genere				
M	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	42	29	22
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di Turnover dipendenti	4,0%	2,6%	1,9%
F	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	17	15	9
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di Turnover dipendenti	1,6%	1,4%	0,8%
Categorie professionali				
Dirigenti	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	0	4	1
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di Turnover dipendenti	0,0%	0,4%	0,1%
Quadri direttivi	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	27	25	18
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di Turnover dipendenti	2,6%	2,3%	1,6%
Aree professionali	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	32	15	12
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di Turnover dipendenti	3,1%	1,4%	1,0%
Fasce di età				
< 30	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	0	1	0
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
	Tasso di Turnover dipendenti	0,0%	0,1%	0,0%
30-50	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	10	8	4
	Tasso di Turnover dipendenti	1,0%	0,7%	0,3%
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144
> 50	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	49	35	27
	Tasso di Turnover dipendenti	4,7%	3,2%	2,4%
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.047	1.106	1.144

N° totale e tasso di turnover dei dipendenti, suddiviso per area territoriale	2017				2016				2015			
	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Turnover dipendenti (Dip. cessati/Dip. fine periodo)	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Turnover dipendenti (Dip. cessati/Dip. fine periodo)	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Turnover dipendenti (Dip. cessati/Dip. fine periodo)
A.T. Puglia Centro e Basilicata	194	-	13	6,7%	216	-	8	3,7%	221	1	5	2,3%
A.T. Puglia Nord e Campania	192	-	8	4,2%	200	2	8	4,0%	206	-	8	3,9%
A.T. Jonica	192	-	8	4,2%	202	-	12	5,9%	214	1	3	1,4%
A.T. Centro-Nord	146	-	18	12,3%	161	-	10	6,2%	183	3	7	3,8%
RETE COMMERCIALE	724	-	47	6,5%	779	2	38	4,9%	824	5	23	2,8%
STRUTTURE CENTRALI	323	-	12	3,7%	327	4	6	1,8%	320	11	8	2,5%
TOTALE	1.047	-	59	5,6%	1.106	6	44	4,0%	1.144	16	31	2,7%

G4-LA2 Benefit e altri contributi integrativi.

I dipendenti della Banca, siano essi full time o part time, beneficiano di un pacchetto di welfare aziendale che comprende:

- **Forme di previdenza e assistenza sanitaria integrativa volontarie**, beneficiando di una contribuzione definita dal datore nell'ambito del contratto integrativo aziendale (anche i dipendenti possono destinare alla previdenza integrativa una quota della retribuzione);
- **Coperture assicurative** contro il rischio di morte o invalidità permanente da infortunio professionale/extraprofessionale e rischio di morte da malattia, polizza kasko, anche in funzione dell'inquadramento;
- **Servizi di welfare**, che comprendono condizioni di favore su spese e commissioni bancarie, sul finanziamento per l'acquisto della casa e sugli affidamenti;
- **Permessi retribuiti** previsti dal contratto integrativo aziendale, attribuiti al padre nella circostanza della nascita figlio ed alle lavoratrici madri, questi ultimi con riferimento ai figli fino a 5 anni di età;
- **Borse di studio** (ex ccnl e contratto integrativo) per i dipendenti stessi e per i figli studenti;
- **Contributi economici di sostegno** per i figli disabili
- **Congedi straordinari/aspettative e congedi parentali**: in base ad uno specifico accordo con le Organizzazioni sindacali Aziendali sottoscritto in data 8 novembre 2017, ai dipendenti che faranno richiesta di fruire dell'istituto del congedo straordinario/aspettative non retribuiti ex ccnl oppure di congedi parentali con diritto all'indennità INPS del 30% viene erogata (per l'anno 2018), un'integrazione retributiva, di ammontare diversificato in funzione dell'istituto giuridico di cui trattasi.

SERVIZI E AGEVOLAZIONI PER I DIPENDENTI (Migliaia di €)	2017	2016	2015
Previdenza complementare e polizze assicurative	5.074	5.077	4.835
Premi di studio	108	113	134
TOTALE	5.182	5.190	4.970

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DI PERMESSI	2017			2016			2015		
	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne
Maternità e cura figli	66	13	53	53	6	47	60	10	50
Studio	4	3	1	6	5	1	7	5	2
Altre necessità personali	972	606	366	971	603	368	967	603	364
TOTALE	1.042	622	420	1.030	614	416	1.034	618	416

GIORNATE DI PERMESSO	2017			2016			2015		
	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne
Maternità e cura figli	3.513	248	3.265	2.860	50	2.810	3.832	75	3.757
Studio	33	28	5	30	25	5	20	11	9
Altre necessità personali	3.321	1.922	1.399	3.143	1.787	1.356	3.372	1.970	1.402
TOTALE	6.867	2.198	4.669	6.033	1.862	4.171	7.224	2.056	5.168

2.4.2 LAVORO/GESTIONE RELAZIONI

G4-LA4

Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi.

Il contesto nazionale è caratterizzato da un elevato livello di tutela dei lavoratori, a cui la nostra Banca ritiene doveroso conformarsi, sia nella correttezza quotidiana che nella gestione dei grandi cambiamenti organizzativi.

La contrattazione collettiva nazionale di settore definisce, oltre che i livelli retributivi minimi, anche un periodo di confronto con le Organizzazioni sindacali di 45 giorni, prima della realizzazione di cambiamenti organizzativi rilevanti. La Banca ha sempre improntato questo confronto alla ricerca di soluzioni per quanto possibile condivise e mediante un dialogo trasparente, costruttivo, concreto e continuo, anche oltrepassando questo limite temporale normativo.

Il 2017 è stato caratterizzato da un'intensa attività di relazioni sindacali, intese a ricercare, individuare ed approfondire soluzioni condivise per migliorare i livelli di efficienza e produttività aziendali ed adottare ulteriori misure sui costi del personale, al fine di evitare ricadute occupazionali. In quest'ottica va ricondotto l'accordo con le Organizzazioni sindacali Aziendali sottoscritto in data 8 novembre 2017.

2.4.3 SALUTE E SICUREZZA

Con l'obiettivo di costituire punto di riferimento tecnico e organizzativo nella gestione della Safety Aziendale, la Banca ha messo in atto quanto previsto dalle normative nazionali al fine di assicurare alla propria organizzazione un "Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di Lavoro" (SGSL), conforme ai contenuti dello Standard B.S. OHSAS 18001:2007, adottando un Modello di Organizzazione e di Gestione conforme alle disposizioni di legge previste all'art. 30 del Dlgs. 81/08 e s.m.i.

Il Modello, ha lo scopo di:

1. Definire la Politica e gli Obiettivi aziendali in materia di S&SL.
2. Definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione della S&SL.
3. Descrivere il Sistema di Gestione della S&SL e la relativa Organizzazione
4. Definire precise procedure riguardanti tutte le attività di S&SL previste dalla normativa in materia.

In tale ottica la Banca, consapevole che la sicurezza e il benessere psico-fisico dei Dipendenti, collaboratori, nonché clienti e visitatori costituiscono fattori e risorse di primaria importanza per l'efficace e ordinato perseguimento degli obiettivi generali e particolari della propria attività lavorativa e che il loro mantenimento merita adeguato impegno e attenzione nel tempo, ha definito una specifica politica della sicurezza i cui principi sono orientati ad una attuazione efficace e non puramente formale della normativa vigente.

A tal fine la Banca si impegna a:

1. salvaguardare la Salute e la Sicurezza delle Lavoratrici e dei Lavoratori nonché della propria Clientela e dei Visitatori, valutando tutti i rischi relativi alle proprie attività lavorative e adottando adeguate misure di prevenzione, protezione, monitoraggio e controllo;
2. mettere a disposizione tutte le risorse necessarie (umane, strumentali, organizzative, impiantistiche, strutturali, economiche, finanziarie, ecc.) necessarie per perseguire gli obiettivi di miglioramento in tema di Sicurezza;
3. rispettare la legislazione italiana ed europea e ogni altro regolamento sottoscritto in materia di Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro, considerando -ove rilevino- anche norme tecniche, buone prassi e standard internazionali;
4. erogare un'adeguata formazione ed informazione in tema di Sicurezza in modo esteso a tutte le Lavoratrici e a tutti i Lavoratori;
5. valorizzare e migliorare continuamente le competenze e le capacità delle risorse umane interne, nella consapevolezza che queste oltre ad essere depositarie principali del know-how dell'Organizzazione, risultano il riferimento essenziale per la prevenzione in tema di Sicurezza e Salute sul Luogo di Lavoro;
6. tenere sempre in evidenza gli aspetti correlati alla Sicurezza ogni qualvolta si individuino o definiscano nuove attività o si riesaminino quelle esistenti;
7. favorire la cooperazione tra le diverse risorse aziendali, la collaborazione con le organizzazioni dei lavoratori e quelle imprenditoriali, con gli enti preposti ai controlli e con le rappresentanze terze che svolgano attività correlabili con la sicurezza;
8. condurre e gestire tutte le attività della BPPB anche in un'ottica di prevenzione degli infortuni, incidenti e malattie professionali, incentrata sulle capacità proattive e revisionali dei rischi aziendali;
9. realizzare impianti, strutture, attrezzature, luoghi di lavoro, individuando metodi operativi e aspetti organizzativi e gestionali tali da salvaguardare la Salute e la Sicurezza non solo delle Lavoratrici e dei Lavoratori, ma anche dei soggetti terzi, individuali o collettivi, della comunità e del territorio d'appartenenza dell'organizzazione;
10. condurre e gestire tutte le attività di appalto e/o di prestazione d'opera nel pieno rispetto di quanto la legge prevede, sia a tutela della propria Organizzazione, sia di quella dell'Appaltatore e/o del Prestatore d'Opera;
11. riesaminare periodicamente, in occasione del riesame della Direzione, in modo esplicito il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro (SGSSL), nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia;
12. orientare e indirizzare la BPPB e i propri Stakeholder a operare in coerenza con i suddetti principi, richiedendo agli stessi di adottare la politica e di conformarsi al SGSSL.

G4-LA5

Comitati per la salute e la sicurezza

Per il corretto espletamento delle attività antinfortunistiche, la Banca ha deliberato di affidare la gestione delle attività inerenti agli obblighi organizzativi, procedurali e tecnici connessi all'adempimento delle norme di "igiene e sicurezza sul lavoro" al Servizio Gestione Immobiliare e Prevenzione, alla diretta dipendenza gerarchica della Vice Direzione Generale.

Al Vice Direttore Generale è affidato il ruolo di Dirigente Delegato in materia di S&SL e il ruolo di Responsabile del SGSL (SIC), mentre al Responsabile del Svz. Gestione Imm.re e Prevenzione è affidato il ruolo di RSPP.

L'efficace attuazione del Modello viene garantita dall'utilizzo di disposizioni operative che stabiliscono:

- Compiti e responsabilità dei vari attori interessati direttamente (*Datore di Lavoro, Dirigente Delegato, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione; Medico Competente*) e delle strutture aziendali coinvolte nell'attuazione delle politiche (*Risorse Umane, Ufficio Tecnico, Ufficio Prevenzione e Protezione*).
- Processi per il coinvolgimento attivo e consapevole del Personale.
- Flussi comunicativi fra le varie strutture e meccanismi di integrazione del SGSL nei processi aziendali.
- Processi di pianificazione, monitoraggio e riesame periodico dell'efficacia del sistema stesso, esplicitamente previsti dalla Linee Guida UNI-INAIL.

Ai sensi dell'art. 35 del DLgs. 81/2008 e in attuazione dei processi/procedure del Sistema di Gestione, sono previsti incontri periodici ai quali partecipano il Dirigente Delegato dal datore di lavoro, il responsabile e gli addetti del Servizio Prevenzione e Protezione, il Medico competente ed i Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza, nominati per la Banca in numero di 6 unità distinti per territorio.

Con gli RLS, il Responsabile del SPP si consulta costantemente utilizzando gli strumenti comunicativi del telefono, delle e-mail, delle video conferenze. Inoltre, le attività di attuazione del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro sono rendicontate e verbalizzate e formano oggetto di specifiche riunioni di riesame della Direzione, nella quale oltre a verificare l'adeguatezza del Sistema si valuta lo Stato degli obiettivi raggiunti e nell'ottica di miglioramento si stabiliscono nuovi obiettivi da raggiungere.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, in quanto Responsabile del SGSL (SIC), viene annualmente convocato dall'OdV (*Organismo di Vigilanza 231*) al quale rassegna "una Sintesi –per flussi specifici di Reporting verso l'ODV 231- in materia di S&SL, sulle pertinenti attività realizzate nell'anno e da realizzare.

La prevenzione viene garantita in primo luogo dalla costante verifica dell'adeguatezza dei luoghi e delle attrezzature di lavoro espletata in duplice modo, con la visita ai luoghi di lavoro in occasione delle verifiche interne previste dal SGSL e con l'invio al SPP di un flusso informativo da parte dei Preposti sul controllo operativo previsto dal Sistema.

Sotto il profilo più specifico della tutela della salute, l'attività dei Medici Competenti consente di avere un continuo monitoraggio dello stato di salute della popolazione e della salubrità degli ambienti lavorativi, sia attraverso il piano annuale delle visite periodiche di idoneità del personale (*sorveglianza sanitaria obbligatoria per legge*) sia attraverso sopralluoghi negli ambienti di lavoro.

I fornitori esterni devono documentare con elevato dettaglio la conformità delle loro attività e l'adeguamento delle procedure informatiche a disposizione del personale della Banca per la segnalazione dell'insorgenza di nuovi rischi e/o malfunzionamenti. I progetti di nuove strutture o di ristrutturazione delle esistenti prevedono un preventivo esame documentale da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione che, successivamente al termine dei lavori e alla messa in attività dei locali, programma la verifica di conformità in loco.

Aspetti rilevanti sono anche la valutazione e la gestione di rischi specifici quali quello dello stress lavoro correlato, condotta e monitorata utilizzando la metodologia INAIL, i campi elettromagnetici (CEM), le misurazioni di concentrazione del gas Radon.

La Banca ritiene che la formazione sia un elemento fondamentale in materia di prevenzione per il raggiungimento della massima diffusione del concetto di "sicurezza partecipata"; i programmi formativi predisposti dalla Direzione Risorse in collaborazione con l'RSPP della Banca e i Medici Competenti, tengono conto dei differenti livelli di rischio ai quali possono essere esposti i dipendenti in funzione del proprio ruolo.

Sul portale Intranet è presente una sezione dedicata alla salute e sicurezza, nella quale sono facilmente reperibili riferimenti normativi di legge e aziendali, informazioni sull'organizzazione della sicurezza della Banca e documenti utili per la formazione dei dipendenti.

Annualmente come previsto dalle procedure del Sistema di Gestione, vengono effettuati sopralluoghi di monitoraggi a cura di un auditor esterno, consulente in materia di S&SL della Banca.

Di seguito si riportano le principali evidenze in merito.

G4-LA6

Infortunati, malattie e assenteismo

Nel triennio 2017-2015 non si sono verificati infortuni mortali (né al lavoro né in itinere) e malattie professionali.

INFORTUNI PER GENERE	2017			2016			2015		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<i>Sul lavoro</i>									
Numero di infortuni	6	4	2	4	3	1	2	1	1
Tasso di infortunio (1)	0,75	0,75	0,75	0,48	0,54	0,36	0,24	0,09	0,18
giorni di lavoro persi	63	54	9	81	74	7	41	40	1
Indice di gravità (2)	6,56	8,57	2,72	8,12	11,33	2,03	4,04	3,01	0,14
<i>In itinere</i>									
Numero di infortuni	6	4	2	3	2	1	5	4	1
Tasso di infortunio (1)	0,75	0,75	0,75	0,36	0,36	0,36	0,60	0,36	0,18
giorni di lavoro persi	201	91	110	67	58	9	102	98	4
Indice di gravità (2)	20,92	14,44	33,26	6,71	8,88	2,61	10,05	7,37	0,57
TOTALE INFORTUNI	12	8	4	7	5	2	7	5	2
Tasso di infortunio (1)	1,50	1,50	1,49	0,84	0,91	0,72	0,83	0,89	0,71
GIORNI LAVORO PERSI	264	145	119	148	132	16	143	138	5
Indice di gravità (2)	27,48	23,01	35,98	14,83	20,22	4,64	14,09	20,76	1,43
<i>(1) Numero di infortuni ogni 200.000 ore lavorate</i>									
<i>(2) Giorni di lavoro persi ogni 200.000 ore lavorative</i>									

INFORTUNI PER AREA	2017			2016			2015		
	Nord	Centro	Sud	Nord	Centro	Sud	Nord	Centro	Sud
<i>Sul lavoro</i>									
Numero di infortuni	1	1	4	1	1	2	0	0	2
Tasso di infortunio (1)	1,82	1,78	0,58	1,72	1,66	0,28	0,00	0,00	0,28
giorni di lavoro persi	5	3	55	7	13	61	0	0	41
Indice di gravità (2)	7,49	4,31	6,67	9,79	17,64	7,15	0,00	0,00	4,82
<i>In itinere</i>									
Numero di infortuni	0	2	4	0	0	3	4	0	1
Tasso di infortunio (1)	0,00	3,55	0,58	0,00	0,00	0,42	5,96	0,00	0,14
giorni di lavoro persi	0	101	100	0	0	67	73	0	29
Indice di gravità (2)	0,00	145,16	12,13	0,00	0,00	7,86	88,77	0,00	3,41
TOTALE INFORTUNI	1	3	8	1	1	5	4	0	3
Tasso di infortunio (1)	1,82	5,33	1,16	1,72	1,66	0,70	5,96	0,00	0,42
GIORNI LAVORO PERSI	5	104	155	7	13	128	73	0	70
Indice di gravità (2)	7,49	149,48	18,80	9,79	17,64	15,01	88,77	0,00	8,23
<i>(1) Numero di infortuni ogni 200.000 ore lavorate</i>									
<i>(2) Giorni di lavoro persi ogni 200.000 ore lavorative</i>									

ASSENZE PER GENERE	2017			2016			2015		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Malattie	6.832	4.290	2.542	7.388	4.408	2.980	6.796	4.183	2.613
Infortuni	264	145	119	148	132	16	143	138	5
<i>di cui: lavorativi</i>	<i>63</i>	<i>54</i>	<i>9</i>	<i>81</i>	<i>74</i>	<i>7</i>	<i>41</i>	<i>40</i>	<i>1</i>
<i>in itinere</i>	<i>201</i>	<i>91</i>	<i>110</i>	<i>67</i>	<i>58</i>	<i>9</i>	<i>102</i>	<i>98</i>	<i>4</i>
Altre assenze	3.237	2.112	1.125	3.167	2.147	1.020	4.083	2.856	1.227
<i>di cui: cariche pubb./elettive</i>	<i>41</i>	<i>41</i>	<i>0</i>	<i>145</i>	<i>145</i>	<i>0</i>	<i>279</i>	<i>279</i>	<i>0</i>
<i>donazioni sangue</i>	<i>49</i>	<i>44</i>	<i>5</i>	<i>41</i>	<i>38</i>	<i>3</i>	<i>40</i>	<i>37</i>	<i>3</i>
<i>assist.disabili (ex L.104/92)</i>	<i>1.563</i>	<i>985</i>	<i>578</i>	<i>1.459</i>	<i>891</i>	<i>568</i>	<i>1.365</i>	<i>968</i>	<i>397</i>
<i>permessi sindacali</i>	<i>242</i>	<i>205</i>	<i>37</i>	<i>221</i>	<i>209</i>	<i>12</i>	<i>269</i>	<i>257</i>	<i>12</i>
<i>sciopero</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>829</i>	<i>544</i>	<i>285</i>
<i>altro</i>	<i>1.342</i>	<i>837</i>	<i>505</i>	<i>1.301</i>	<i>864</i>	<i>437</i>	<i>1.301</i>	<i>771</i>	<i>530</i>
TOTALE	10.333	6.547	3.786	10.703	6.687	4.016	11.022	7.177	3.845
Tasso di assenteismo	40,3	39,0	42,9	40,2	38,4	43,7	40,7	40,5	41,1
<i>N° assenze ogni 1000 giorni lavorativi</i>									

ASSENZE PER AREA GEOGRAFICA	2017			2016			2015		
	Nord	Centro	Sud	Nord	Centro	Sud	Nord	Centro	Sud
Malattie	619	669	5.544	751	532	6.105	748	421	5.627
Infortuni	5	104	155	7	13	128	73	0	70
<i>di cui: lavorativi</i>	5	3	55	7	13	61	0	0	41
<i>in itinere</i>	0	101	100	0	0	67	73	0	29
Altre assenze	211	196	2.830	288	190	2.689	202	226	3.655
<i>di cui: cariche pubb./elettive</i>	0	1	40	3	3	142	0	1	278
<i>donazioni sangue</i>	9	6	34	2	6	33	3	8	29
<i>assist.disabili (ex L.104/92)</i>	22	81	1.460	38	126	1.295	78	114	1.173
<i>permessi sindacali</i>	0	0	242	0	0	221	0	0	269
<i>sciopero</i>	0	0	0	0	0	0	66	60	703
<i>altro</i>	180	108	1.054	248	55	998	55	43	1.203
TOTALE	835	969	8.529	1.046	735	8.922	1.023	647	9.352
Tasso di assenteismo	46,9	52,2	38,8	54,9	37,4	39,2	46,6	29,4	41,2
<i>N° assenze ogni 1000 giorni lavorativi</i>									

G4-LA7

Ruoli ad alto rischio di infortuni

Dall'esame del fenomeno infortunistico non si evidenziano categorie di lavoratori più esposti di altri al rischio di essere coinvolti in infortuni in relazione al loro ruolo professionale.

Relativamente al rischio di subire danni psico-fisici nel corso di rapine o di essere coinvolti in aggressioni da parte della clientela, si riscontrano complessivamente n. 3 eventi su un totale di 6 infortuni occorsi sui luoghi di lavoro e 12 infortuni complessivamente censiti (con 6 in itinere).

Gli eventi infortunistici occorsi nell'anno 2017, come per gli anni precedenti sono riscontrabili in egual misura sia in itinere sia sul luogo di lavoro.

G4-LA8

Accordi sindacali su salute e sicurezza.

Nel corso del 2016 è stato sottoscritto a livello nazionale tra ABI e le Organizzazioni Sindacali del settore creditizio un nuovo accordo, in attuazione del rinvio che la legge opera alla contrattazione di settore, per la regolamentazione della elezione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (numero, modalità di designazione ed elezione) e degli strumenti per l'espletamento della loro funzione. Quale Accordo formale intervenuto all'interno dell'Organizzazione BPPB, si evidenzia che in data 29 luglio 2016 le OO.SS. hanno designato i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), ai sensi dell'art. 47 del DLgs. 81/08, con decorrenza 1° agosto 2016. La designazione ha avuto come atto finale la sottoscrizione dell'Accordo RLS, da parte sindacale e datoriale, in data 16-11-2016.

2.4.4 FORMAZIONE E ISTRUZIONE

La diffusione della conoscenza e lo sviluppo delle competenze rappresentano, in un contesto fortemente concorrenziale, i driver di elevate performance aziendali, considerando che il contesto economico attuale impone di focalizzare l'attenzione, per il raggiungimento di obiettivi, anche su aspetti intangibili dell'organizzazione e ad alta intensità di conoscenza.

La Banca attribuisce un ruolo strategico alla formazione dei dipendenti, con l'obiettivo di perseguire lo sviluppo delle competenze del personale e la diffusione di valori e modelli di comportamento aziendali, senza trascurare la valenza di ricompensa che l'investimento formativo può realizzare.

Il processo di formazione si articola su programmi istituzionali nel continuo a cui si affiancano interventi mirati per colmare fabbisogni specifici, partendo da una specifica analisi dei fabbisogni formativi nelle diverse aree aziendali, sintetizzata in un piano di formazione e addestramento annuale.

Le realizzazioni degli interventi formativi, ovvero il concreto svolgimento degli stessi, prevede una fase di progettazione e di individuazione dei metodi formativi più adeguati a favorire l'apprendimento. L'erogazione della formazione in aula si realizza attraverso lezioni tenute da personale interno o consulenti esterni e, in parte, attraverso corsi interaziendali di specializzazione, erogati presso primari organismi esterni.

E' importante sottolineare come l'innovazione tecnologica abbia determinato una forte spinta verso la digitalizzazione della formazione. Il personale dipendente ha a disposizione una piattaforma e-learning aziendale che, sfruttando le potenzialità della rete, consente l'accesso alle attività formative on-line anche dall'esterno.

G4-LA9

Formazione annua per dipendente e per categoria di lavoratori

Complessivamente nel 2017 sono state erogate 58.795 ore di formazione pari a 7.839 giornate/uomo, di cui 2.412 (18.092 ore) in autoformazione (nel 2016 le giornate di formazione complessivamente erano 8.028).

	2017	2016	2015
Totale ore di formazione erogate (*)	58.795	60.213	51.464
Giornate/uomo di formazione erogate (*)	7.839	8.028	6.862
N° totale di ore di formazione erogate suddivise per (*):			
Genere			
M	36.149	36.662	31.466
F	22.646	23.551	19.998
Categorie professionali			
Dirigenti	830	486	924
Quadri direttivi	23.785	24.964	20.909
Aree professionali	34.180	34.763	29.631
N° medio annuo di ore di formazione per dipendente (**):	56,2	54,4	45,0
Media giornate/uomo di formazione erogate (**)	7,5	7,3	6,00
N° medio annuo di ore di formazione suddivise per (**):			
Genere			
M	52,9	50,6	42,0
F	62,2	61,8	50,8
Categorie professionali			
Dirigenti	46,1	28,6	46,2
Quadri direttivi	57,5	57,4	48,6
Aree professionali	55,6	53,2	42,7
Totale dipendenti formati (*)	1.077	1.066	1.019
(*) CONSIDERANDO ANCHE IL PERSONALE CESSATO MA FORMATO IN CORSO D'ANNO			
(**) IN RELAZIONE AL NUMERO DI DIPENDENTI A FINE PERIODO			

	2017
Percentuale totale di dipendenti formati 2017 (***)	97,99%
Percentuale di dipendenti formati suddivisi per (***):	
Genere	
M	97,95%
F	98,08%
Categorie professionali	
Dirigenti	100,00%
Quadri direttivi	97,83%
Aree professionali	97,89%
(***) CONSIDERANDO IL SOLO PERSONALE IN ORGANICO AL 31/12/2017	

Il numero di ore di formazione erogate mediamente per dipendente è stato pari a 56,2 (pari a 7,5 gg/uomo) a fronte delle 54,4 del 2016 (dati calcolati considerando l'organico a fine anno).

G4-LA10

Programmi per la gestione delle competenze e la formazione continua

Attraverso lo strumento della formazione, la Banca è costantemente impegnata nella valorizzazione del proprio capitale umano, migliorando nel continuo le conoscenze tecnico-normative, nonché cognitive e relazionali, volte a favorire la riconversione verso nuovi ruoli lungo la vita lavorativa.

Parte della formazione risponde a prescrizioni normative; altra parte, invece, si configura più a contenuto strategico, orientata allo sviluppo personale e manageriale dei dipendenti. I diversi interventi formativi del 2017 sono stati pianificati anche in funzione di specifiche esigenze evidenziate da Strutture di Direzione e Aree Territoriali, considerando le figure professionali di Rete Commerciale ed il riassetto delle Filiali Hub.

Le principali aree tematiche verso le quali sono stati sviluppati gli interventi formativi della Banca nel corso del 2017 hanno riguardato:

- **L'Area raccolta**, al fine di approfondire nozioni e concetti sulle diverse tipologie di strumenti finanziari ed altri prodotti che trovano allocazione nel portafoglio degli investitori e, sulle dinamiche, caratteristiche, regolamentazione e funzionamento del mercato mobiliare; sviluppare un'efficace e corretta comunicazione con la clientela in materia assicurativa; approfondire le novità normative in materia di Mifid 2 e rafforzare le conoscenze tecnico-specialistiche per le prestazioni di servizi di investimento, definendo, anche alla luce delle nuove previsioni Esma, specifici protocolli sia per l'inserimento nel ruolo di nuove risorse che per la formazione nel continuo;
- **L'Area impieghi**, allo scopo di illustrare processi e strumenti per il soddisfacimento dei bisogni di finanziamento degli operatori economici e le caratteristiche gestionali ed organizzative dell'attività creditizia della Banca. L'obiettivo è di offrire un quadro di lettura organico che comprenda tutte le fasi del rapporto con il cliente affidato, dall'analisi dei documenti contabili, di bilancio e garanzie per l'attivazione degli affidamenti, alla individuazione e gestione degli elementi che possono evidenziare sintomi di deterioramento del rapporto; dall'illustrazione delle normative sulla classificazione dei crediti alla gestione della crisi d'impresa;
- **L'Area normativa**, riguardante l'analisi organica degli aspetti normativi che indirizzano il mercato verso una maggiore responsabilizzazione degli intermediari su varie materie, quali ad esempio:
 - **Antiriciclaggio e D.Lgs. 231**, con l'intento di sviluppare le conoscenze sull'evoluzione normativa in materia di antiriciclaggio, rappresentando la conseguente declinazione nei processi della Banca e sensibilizzare al ruolo ed ai compiti previsti dal modello di prevenzione dei reati della Banca;
 - **Materia fiscale**, per accrescere le conoscenze in materia fiscale delle risorse in servizio presso le strutture centrali interessate e delle risorse di rete sui principali aspetti fiscali che impattano nei processi di erogazione di prodotti e servizi bancari, al fine di elevare il livello di consulenza verso la clientela;
 - **Tesoreria enti**, per fornire ai responsabili di dipendenza ed agli addetti alla gestione dei servizi di tesoreria e cassa una conoscenza organica dei compiti assegnati, degli obblighi normativi e delle responsabilità connesse a tali attività;
 - **Trasparenza Bancaria**, al fine di approfondire la conoscenza della disciplina alla luce dell'evoluzione della normativa e supportare, in un'ottica di formazione continua, lo sviluppo delle competenze e professionalità di tutti coloro che operano nel processo del credito immobiliare ai consumatori, in recepimento delle previsioni del Provvedimento di Banca d'Italia entrato in vigore a novembre 2016 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancarie finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti";

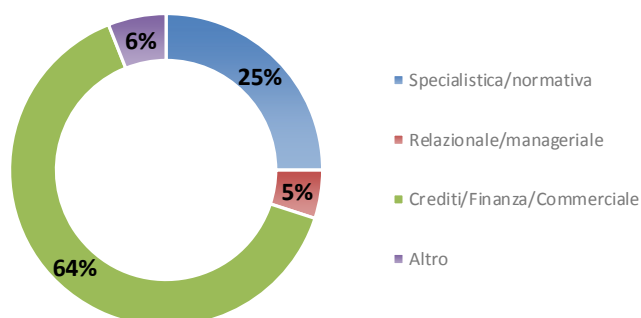
- Salute e sicurezza, con il coinvolgimento di tutto il personale dipendente ed al personale addetto alla sicurezza sia di rete commerciale che di strutture centrali, per svolgere un'azione di formazione ed informazione su responsabilità, aspetti normativi e organizzativi della sicurezza in Banca;
- Compliance, con l'obiettivo di diffondere ad ogni livello la cultura di conformità ed uniformità dei processi organizzativi, dei comportamenti e delle prassi aziendali rispetto alle leggi, regolamenti e provvedimenti di autoregolamentazione;
- Business Continuity Management, attività dedicate al personale delle Strutture Centrali in servizio nelle unità operative ritenute "critiche" e risorse incluse nelle tavole di rimpiazzo, al fine di garantire un adeguato livello di aggiornamento delle risorse di backup ed una consapevolezza sui riflessi operativi del personale coinvolto nei vari processi della Continuità Operativa;
- **L'Area relazionale/manageriale**, allo scopo di coinvolgere il personale in senso emotivo e cognitivo, nell'ottica di far acquisire maggiore consapevolezza degli strumenti e delle modalità con cui decidere, relazionarsi e sentirsi artefici principali del raggiungimento dei risultati di business.
In particolare sono stati realizzati due specifici percorsi: uno destinato essenzialmente ai Responsabili delle Filiali Capogruppo, con l'obiettivo di favorire un approccio sempre più costruttivo e collaborativo con le risorse coordinate e potenziare la leadership, migliorare la capacità di guidare e motivare il team, stabilendo buone relazioni, gestire il clima, favorire la collaborazione; l'altro indirizzato ai Gestori Imprese e Small Business ed ex capi filiale, finalizzato ad approfondire l'analisi dei bisogni attuali e prospettici delle imprese e l'individuazione delle soluzioni più coerenti ed adeguate a tali bisogni, gli aspetti della relazione di consulenza con il cliente impresa, gli strumenti e tecniche di comunicazione, fidelizzazione e consulenza, attraverso metodologie attive, role playing e simulazioni interattive.
- **Altre aree**, prevedendo corsi sui seguenti argomenti:
 - Procedure, nell'intento di sviluppare le conoscenze sulle funzionalità previste da nuove implementazioni procedurali;
 - Formazione specialistica, rivolta a varie figure di rete commerciale e uffici centrali, per acquisire le competenze necessarie ad operare nei singoli campi specialistici e innovare le competenze tecniche e manageriali per poter affrontare i cambiamenti in atto nel sistema.

In aggiunta alle predette aree di formazione, particolare rilievo ha assunto, nell'ambito della **formazione finanziata**, la realizzazione di un piano formativo denominato "Il Commerciale Proattivo" predisposto e avviato già a fine 2016 in collaborazione con Abiformazione, per il quale era stata richiesta la finanziabilità al Fondo Banche e Assicurazioni, siglando uno specifico accordo con le organizzazioni sindacali aziendali. Tale piano, articolato nei quattro progetti formativi "Risk Management per la Rete", "Monitoraggio del Credito Deteriorato", "Polizze Danni e Previdenza Complementare", "Percorso Gestori della Relazione", si poneva come obiettivo di rafforzare le competenze dei gestori e responsabili operanti in rete commerciale e sviluppare capacità specialistiche di consulenza nei confronti della clientela. Con riferimento ad altre attività finanziate dal Fondo Banche e Assicurazioni, inoltre, si possono menzionare due Master universitari avviati a fine 2016 e conclusi nel corso del 2017, in collaborazione con Abiformazione e l'Università di Bari, concernenti le Relazioni Industriali nelle aziende del settore creditizio e finanziario, a cui hanno partecipato complessivamente 3 dipendenti. Ulteriori iniziative, poi, per la quali la Banca ha ottenuto l'approvazione della finanziabilità, hanno riguardato 4 progetti formativi, articolati in piani individuali, di cui 3 avviati nel 2017 (Master di specializzazione in materia di Antiriciclaggio; Corso di Aggiornamento "Il recepimento della IV Direttiva Antiriciclaggio", Master in Privacy e rischio collegato alla Sicurezza Informatica), volti a soddisfare principalmente i fabbisogni di aggiornamento professionale delle Funzioni Aziendali di Controllo.

Infine, nel 2017 la Banca ha promosso, presentandolo a finanziamento e sottoscrivendo con le Organizzazioni Sindacali uno specifico ulteriore accordo, un altro Piano formativo intitolato "Competenze, Consulenza e Persone". Tale piano, articolato in 8 singoli progetti formativi, è finalizzato al miglioramento del servizio e dell'efficienza operativa attraverso la valorizzazione delle risorse umane, la riconversione verso nuovi ruoli di personale di rete e/o strutture centrali e il potenziamento di competenze tecnico-normative, nonché cognitive e relazionali, per soddisfare ed attrarre clientela small business e imprese;

Il dettaglio della formazione erogata nel 2017 suddivisa per area tematica è di seguito evidenziato:

Aree Tematiche Formazione 2017



G4-LA11

Dipendenti regolarmente valutati sulle performance per lo sviluppo di carriera

La Banca ha adottato un processo strutturato di valutazione delle performance che consente una gestione integrata dei processi di pianificazione e sviluppo delle risorse umane. Nel 2017, facendo riferimento alle prestazioni erogate dal personale dipendente nell'anno 2016 ed escludendo il personale in aspettativa/congedo/altre assenze di lunga durata, il processo di valutazione ha interessato 1.054 dipendenti, pari al 97,77% del personale valutabile. Nel 2016, lo stesso processo aveva riguardato 1.102 risorse, corrispondenti al 98,03% della popolazione aziendale valutabile.

2.4.5 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

La Banca, nell'ottica di mantenere elevata la competitività e per far in modo che gli interessi individuali lascino spazio agli interessi collettivi, ritiene indispensabile dedicare particolare attenzione a tutte le tematiche e gli aspetti che coinvolgono uno degli asset più critici su cui riflettere ed agire: le risorse umane. Tale orientamento è ribadito anche nell'ambito del **Codice Etico** da cui si evince che la Banca, conformandosi nella condotta delle proprie attività ai principi di legittimità, lealtà, correttezza e trasparenza, ritiene che il fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo delle persone che vi operano, sancendo il principio per cui "L'accesso ai ruoli e/o agli incarichi è definito in considerazione delle competenze, delle capacità e delle disponibilità dei singoli, sulla base delle specifiche esigenze della Banca e senza discriminazione alcuna". Sempre il Codice Etico riporta che "La gestione delle risorse umane è ispirata da principi e regole che garantiscono comportamenti rispettosi della dignità e della personalità dei soggetti che, a qualsiasi titolo, operano in Azienda..." adottando tutte le misure necessarie a contrastare "...la formazione di ambienti di lavoro che in qualsiasi modo possano..." determinare nei confronti dei singoli "... possibili penalizzazioni conseguenti al proprio sesso, alla propria razza, alle proprie origini nonché alle proprie convinzioni...ed alle proprie preferenze e/o gusti".

Lo stesso "**Modello di prevenzione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001**", inoltre, di cui il Codice Etico è parte integrante, prevede misure aziendali per la prevenzione dei reati contro la personalità individuale nonché dei reati commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

Si espongono di seguito le principali evidenze.

Organi di amministrazione e controllo della Banca suddiviso per:	
2017	
Genere	
M	10
F	2
Fasce di età	
< 30	0
30-50	4
> 50	8
Titolo di studio	
Laurea	9
Scuola media superiore	3
Altro	0

	2017			2016			2015		
	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Totale dipendenti	1047	683	364	1106	725	381	1144	750	394
Percentuale dei dipendenti appartenenti a ciascuna delle seguenti categorie:									
Categorie protette	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
	5,3%	4,4%	1,0%	5,5%	4,4%	1,1%	5,3%	4,2%	1,1%
Fasce di età	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
< 30	2,2%	0,7%	1,5%	2,8%	1,0%	1,8%	3,0%	1,0%	1,9%
30-50	54,5%	29,6%	24,9%	55,2%	30,6%	24,6%	57,3%	33,0%	24,4%
> 50	43,3%	35,0%	8,3%	42,0%	34,0%	8,0%	39,7%	31,6%	8,1%
	100,0%	65,2%	34,8%	100,0%	65,6%	34,4%	100,0%	65,6%	34,4%
Titolo di studio	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Laurea	44,9%	26,9%	18,0%	44,1%	26,7%	17,5%	43,6%	26,8%	16,9%
Scuola media superiore	52,2%	35,7%	16,4%	52,3%	35,8%	16,5%	52,1%	35,1%	17,1%
Altro	3,0%	2,6%	0,4%	3,6%	3,1%	0,5%	4,3%	3,8%	0,5%
	100,0%	65,2%	34,8%	100,0%	65,5%	34,5%	100,0%	65,6%	34,4%

Nel 2017, la Banca ha impiegato 56 persone appartenenti alle categorie protette, pari al 5,3% dell'organico.

2.4.6 UGUAGLIANZA DI REMUNERAZIONE TRA DONNE E UOMINI

Le politiche di remunerazione e incentivazione della Banca prevedono trattamenti retributivi basati su alcuni principi cardine che possono riassumersi nei principi di:

- **Equità**, intesa come attribuzione o riconoscimento di ciò che spetta alla singola risorsa, in termini di crescita professionale, in base al possesso delle caratteristiche richieste, ai ruoli e alle responsabilità presiedute, senza discriminazione alcuna, dando a tutti le medesime opportunità di carriera;
- **Competitività**, intesa come analisi del posizionamento retributivo di ciascuna posizione rispetto agli specifici benchmark di mercato;
- **Meritocrazia**, che si esplicita nella valorizzazione degli individui basata sul riconoscimento del loro merito;
- **Coerenza nel tempo**, con riferimento ad obiettivi di medio-lungo periodo e alle politiche di gestione del rischio perseguite dalla Banca.

Si espongono di seguito le principali evidenze.

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA (Migliaia di €)	2017			2016			2015		
	TOTALE	FISSO	VARIABILE	TOTALE	FISSO	VARIABILE	TOTALE	FISSO	VARIABILE
DIRIGENTI									
Uomini	129	129	0	137	129	8	145	139	6
Donne	70	70	0	74	74	0	70	70	0
QUADRI DIRETTIVI									
Uomini	64	54	10	60	54	6	60	54	6
Donne	48	48	0	57	48	10	60	48	13
AREE PROFESSIONALI									
Uomini	36	36	0	36	36	0	35	35	0
Donne	33	33	0	33	33	0	32	32	0

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI	2017		2016		2015	
	TOTALE	FISSA	TOTALE	FISSA	TOTALE	FISSA
DIRIGENTI	54,6%	55%	54%	57,1%	48,2%	50,3%
QUADRI DIRETTIVI	73,8%	87,3%	95,0%	88,1%	100,5%	88,2%
AREE PROFESSIONALI	92,8%	92,8%	92,4%	92,4%	91,8%	91,8%

2.4.7 LAVORO: MECCANISMI DI RECLAMO

La gestione del personale, sia nella fase di selezione e assunzione che nel processo evolutivo del rapporto di lavoro è improntata al rispetto dei principi di non discriminazione e pari opportunità.

Particolare attenzione è posta alla gestione delle diversità, con specifico riguardo alla disabilità ed alla parità di genere, ed alla gestione dei procedimenti disciplinari, ambiti questi ultimi in cui maggiore è il rischio di incorrere in casi di discriminazione. Il primo aspetto è gestito nell'ambito delle politiche di gestione e sviluppo delle risorse umane; in relazione alla gestione dei procedimenti disciplinari la Banca, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa legislativa e contrattuale di settore, è protesa a garantire la correttezza e la trasparenza nella formalizzazione dei processi istruttori, decisionali e deliberativi e nella periodica rendicontazione dei provvedimenti assunti.

Si espongono di seguito le principali evidenze.

G4-LA16 Reclami sulle pratiche di lavoro

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI ADOTTATI	2017	2016	2015
Licenziamenti per giusta causa e giustificato motivo	3	1	2
Sospensioni da 1 a 10 gg.	28	20	15
Rimproveri scritti e verbali	29	11	12
TOTALE	60	32	29

CAUSE ATTIVE AVVIATE CONTRO I DIPENDENTI	2017	2016	2015
Cause promosse verso dipendenti	2	0	0

CAUSE PASSIVE DI LAVORO	2017	2016	2015
Risoluzione rapporto di lavoro	5	8	7
Trattamento economico	1		
Mansioni e qualifica	1		
Comportamenti antisindacali ex art.28	1		
Costituzione e svolgimento rapporto di lavoro	1	3	1
Provvedimenti disciplinari	1		
TOTALE	10	11	8

SOTTO-CATEGORIA DIRITTI UMANI

2.4.8 INVESTIMENTI

La Banca provvede a favorire ampia diffusione tra il personale dipendente del proprio Modello 231 nonché del Codice Etico, e loro integrazioni, sia attraverso emanazione e aggiornamento della normativa interna, sia attraverso il sito Internet aziendale. Inoltre periodicamente vengono previsti specifici interventi formativi in materia di D.Lgs. 231/01, rivolti ai neo-Responsabili delle Strutture Centrali e di Rete Commerciale.

G4-HR2 Formazione su diritti umani.

Al fine di diffondere la cultura sui diritti umani, la cui normativa di riferimento è rappresentata dal D.lgs. 231/2001 e dal Codice Etico della Banca, nell'ottica anche di garantire l'integrità fisica dei collaboratori e ambienti di lavoro sicuri, la Banca ha erogato 5.919 ore di formazione nel 2017.

FORMAZIONE DIRITTI UMANI	2017	2016	2015
DIPENDENTI FORMATI SU TEMATICHE DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO (*)	822	417	320
ORE FORMAZIONE EROGATA	5891	2433	1497
DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI D.LGS. 231/01-CODICE ETICO (*)	14	-	159
ORE FORMAZIONE EROGATA	28	-	622
% DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI DIRITTI UMANI (**)	79,8%	37,7%	41,9%
TOTALE ORE FORMAZIONE EROGATA IN MATERIA DI DIRITTI UMANI	5919	2433	2118

(*) CONSIDERANDO ANCHE IL PERSONALE CESSATO MA FORMATO IN CORSO D'ANNO

(**) IN RELAZIONE AL NUMERO DI DIPENDENTI A FINE PERIODO

2.4.9 NON-DISCRIMINATION

G4-HR3 Casi di discriminazione e azioni intraprese

Non risultano segnalazioni di violazione del Codice Etico o comunque contestazioni per violazione del principio di non discriminazione, nemmeno con riferimento ai procedimenti disciplinari adottati nell'anno, nel rispetto dei procedimenti stabiliti. I provvedimenti adottati afferiscono a violazioni di normativa aziendale e nazionale principalmente in ambito di erogazione e gestione del rischio del credito nonché a comportamenti negligenti vari.

2.4.10 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

G4-HR4 Attività in cui può essere violata la libertà di associazione e di contrattazione collettiva e misure intraprese

La libertà di associazione e contrattazione collettiva è garantita nel rispetto della normativa nazionale e non vi è alcuna restrizione alla libertà di associazione e partecipazione ad Organizzazioni sindacali. Nella Banca sono presenti infatti n. 6 Organizzazioni sindacali, che operano liberamente, senza restrizioni, e che sono supportati da adeguati strumenti operativi per lo svolgimento dell'attività sindacale messi a disposizione dalla Banca stessa.

Le relazioni sindacali sono improntate alla ricerca di soluzioni per quanto possibile condivise sui temi di volta in volta oggetto di esame, mediante un dialogo trasparente, costruttivo, concreto e continuo, anche oltrepassando i limiti previsti dalle procedure istituzionali. Il 2017 è stato caratterizzato da un'intensa attività di relazioni sindacali.

Con riferimento ai processi di approvvigionamento, a tutti i fornitori, all'atto del conferimento dell'ordine ovvero della stipula del contratto, è richiesto il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di tutela dei diritti dei lavoratori, oltre che di principi etici coerenti con quelli sanciti dalla Banca, consegnando un set di documentazione comprendente il Codice Etico e il documento per l'adozione del MOG 231.

2.5 AMBIENTE

G4-12
EC9

Descrizione della catena di approvvigionamento dell'organizzazione Fornitori locali

ASSETTO DEL CICLO DEGLI ACQUISTI

Il modello di Ciclo Passivo adottato dalla Banca prevede un numero ristretto di Centri di Spesa che gestiscono le spese di propria competenza nell'ambito del budget assegnato, con un assetto operativo che garantisce il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Definire e razionalizzare il processo di determinazione e assegnazione del budget;
- Monitorare costantemente il processo di gestione della spesa, a partire dall'inserimento dell'ordine di acquisto fino alla registrazione e al pagamento della relativa fattura;
- Fornire uno strumento di controllo della spesa, in grado di evidenziarne l'andamento rispetto al valore preventivato e quindi analizzare le cause di eventuali scostamenti dal budget;
- Decentrare il controllo della spesa e responsabilizzare le singole strutture. La delibera di spesa è assunta sulla base di un articolato sistema di deleghe strutturato per materie ed importo, conferite dal Consiglio di Amministrazione ed al quale tutti gli Organi delegati presentano una puntuale rendicontazione mensile.
- Con riferimento ai fornitori individuati nel perimetro delle Funzioni Operative Importanti (c.d. FOI), trovano applicazione le disposizioni della "Policy in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali e nomina del referente aziendale per le attività esternalizzate".
- Il Ciclo degli Acquisti è disciplinato dalla Policy Gestione dei Fornitori e Gare e dalla normativa interna di riferimento, che regola i processi di selezione e gestione dei fornitori, le gare di fornitura di beni e servizi ed, inoltre, gli iter operativi gestionali tra Strutture interne della Banca. Ciò nel rispetto dei protocolli di controllo definiti nel Modello di Prevenzione dei Reati ai sensi dell'ex D.Lgs. 231/2001 per quanto attinente alla materia.

I predetti processi hanno l'obiettivo di:

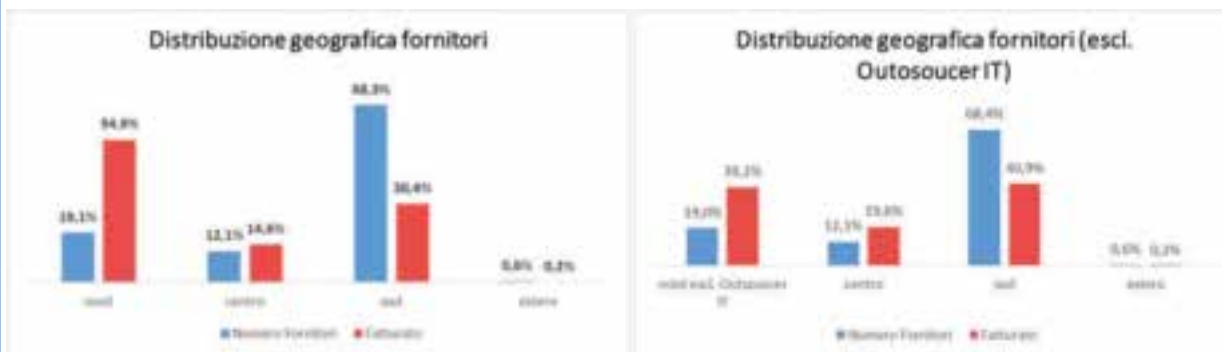
- ottimizzare il rapporto tra Banca e Fornitori;
- ridurre i costi a parità di servizio erogato;
- incrementare e misurare la qualità dei beni e dei servizi forniti;
- garantire oggettività, tracciabilità e trasparenza durante la fase di valutazione e di scelta dei fornitori stessi.

Nell'esercizio 2017 le spese sostenute ammontano a circa 34, 1 milioni di euro (escluse le imposte) e sono così ripartite *:



*I dati si riferiscono al conto economico riclassificato pubblicato nel bilancio 2017, escluse le imposte ed i proventi da recupero spese.

Dal punto di vista geografico i fornitori sono localizzati sul territorio nazionale (99,4%), con un fatturato collocato nel Nord Italia per oltre il 50%; tuttavia escludendo il fatturato relativo all'outsourcer informatico, la cui sede legale è localizzata nel Nord Italia (PR), è il sud che predomina, sia in termini di numero di fornitori che di fatturato:



POLITICHE DI FORNITURA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Il processo di selezione e gestione dei fornitori della Banca è improntato all'etica negoziale e al confronto competitivo sulle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate dai fornitori, individuati e selezionati sulla base di criteri di economicità, qualità del servizio e affidabilità tecnica, commerciale e finanziaria.

Le linee guida adottate dalla Banca aderiscono a criteri di responsabilità sociale ed ambientale e sicurezza del lavoro, con particolare riferimento a:

- Possesso delle certificazioni di qualità ed, inoltre, qualora pertinenti con l'oggetto del servizio, delle specifiche certificazioni ambientali;
- Impegno ad assicurare il rispetto delle previsioni dei contratti collettivi nazionali di settore, con particolare riferimento a livelli occupazionali e retributivi degli addetti;
- Laddove venga ravvisata la possibilità di rischi da interferenza nell'ambito delle attività lavorative gestite in concorrenza tra Banca e Fornitore, preliminare definizione del DUVRI - Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali, con l'obiettivo di fissare le misure di prevenzione e di emergenza adottate o da adottare al fine di eliminare/ridurre le interferenze ed i rischi specifici presenti all'interno della struttura bancaria;
- Format contrattuale di clausole applicabili, finalizzate al recepimento delle predette linee guida;
- Impegno per il fornitore a facilitare l'esercizio della facoltà di verifica da parte della Banca.

La Banca ha istituito un Albo dei Fornitori al quale sono iscritte le Ditte che presentino requisiti di idoneità professionale e requisiti di liceità riferiti sia all'impresa, sia ai soggetti che rivestono ruoli apicali e gestisce il database dei contratti di fornitura al fine di verificare e garantire nel tempo la correttezza e la validità della documentazione acquisita.

La Banca gestisce il *DataBase* dei contratti di fornitura ("*repository* contratti aziendali"), al fine di verificare e garantire nel tempo la correttezza e la validità della documentazione acquisita. Per ciascun contratto di fornitura di beni/servizi, sono oggetto di monitoraggio la durata dello stesso e gli eventuali tempi di disdetta, al fine di valutare ipotesi di rinnovo e/o rimodulazione dei contratti.

La Banca opera esclusivamente sul territorio italiano avvalendosi per la gestione dei servizi di fornitori italiani. A parità di valutazione quali-quantitativa, ricorre a fornitori operanti nelle zone di insediamento della Rete Commerciale. Laddove possibile, si fa ricorso a più fornitori per i medesimi servizi, sia per rendere efficaci le attività in ambito territoriale, sia per presidiare eventuali rischi operativi e garantirne la continuità e la qualità.

Con riferimento alla tutela dell'ambiente, il Codice Etico della Banca definisce i principi base che devono essere rispettati al fine di valorizzare l'impegno di responsabilità sociale assunto dalla Banca a favore dello sviluppo sostenibile.

I principi di base sono: la progressiva diminuzione dello spreco, il miglioramento della efficienza e delle prestazioni energetiche, l'individuazione di soluzioni innovative ed efficaci, l'attenzione alle conseguenze ambientali e sociali, garantendo il sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale.

UTILIZZO DI RISORSE ENERGETICHE

2.5.1 MATERIALI

La Banca persegue una politica di riduzione degli impatti ambientali mediante la riduzione dei principali consumi (energia e carta), la loro razionalizzazione finalizzata al contenimento delle emissioni ed, inoltre, la corretta gestione dei rifiuti.

È data priorità alle attività che ottimizzano il rapporto tra i benefici ambientali ed i relativi costi di messa in opera.

In particolare, la riduzione in termini assoluti dei consumi di materiali, associata alla ricerca di soluzioni a basso impatto ambientale contribuisce al contrasto dei cambiamenti climatici, al rispetto del diritto alla salute e alla conservazione di un ambiente naturale il più possibile integro, perseguendo al contempo la ottimizzazione e riduzione dei costi operativi.

Le principali materie prime utilizzate sono la **carta** ed il **toner** per le stampe ad uso interno (contabili, fotocopie, documentazione a circolazione interna) e per quelle destinate alla clientela (contabili e contrattualistica di sportello, comunicazioni e corrispondenza, materiale informativo e pubblicitario).

Per l'ottimizzazione e la riduzione dei consumi sono in corso di attuazione numerose iniziative, di cui qui di seguito si sintetizzano le più significative in termini di impatto ambientale:

- il monitoraggio remoto delle stampanti, la configurazione delle stampanti in modalità di stampa fronte/retro, l'inibizione delle stampe a colori salvo limitate eccezioni;
- la dematerializzazione delle contabili di sportello con la progressiva adozione della firma grafometrica su tablet;
- ulteriori interventi volti alla razionalizzazione di ogni tipologia di documentazione interna con l'adozione generalizzata di protocolli elettronici a mezzo Intranet aziendale;
- lo sviluppo e la diffusione dei servizi di tipo informativo e dispositivo della **Banca Digitale**.

Si espongono di seguito le principali evidenze.

G4-EN1

Utilizzo di materie prime

CONSUMI CARTA (Kg)		2017	2016	2015
Carta		130.354	162.718	159.110
	di cui			
	Outsourcer	32.775	44.446	37.647
	Provenienza Fibre FSC	67,0%	65,1%	67,2%
	Marchio DER BLAUE ENGEL	6,9%	6,1%	8,0%

CONSUMI TONER (Kg)		2017	2016	2015
Toner		1.028	1.120	961
	di cui			
	Outsourcer	170	230	195

Le indicazioni riferite all'Outsourcer si riferiscono a consumi di carta e toner per la stampa delle comunicazioni alla clientela.

La quota di carta con etichetta ambientale si riferisce alla carta acquistata ed utilizzata in ambito Banca.

2.5.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

La Banca è un'impresa multi-sito, opera in immobili generalmente assimilabili all'uso terziario ed è soggetta a specifiche normative in materia di energia ed efficienza energetica:

- la 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" e relativo DPR. 412/93 "Regolamento recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione

degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia, in attuazione dell'art. 4, comma 4, della legge 9 gennaio 1991, n. 10.”;

- la Direttiva 2002/91/CE “Sul rendimento energetico nell’edilizia”, il relativo decreto attuativo Dlg.192/2005 e sue successive modifiche Dlg. 311/2006;
- il Dlg.102/2014 “Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica”.

La gestione dei consumi energetici è affidata al Servizio Gestione Immobiliare e Prevenzione - Ufficio Tecnico, a partire dal 2018 con la collaborazione dell’Energy Manager della Società CNP, che ha il compito di analizzare il fabbisogno energetico, definire le strategie e le azioni per ottimizzare i consumi (anche attraverso il miglioramento dell’efficienza energetica di edifici e impianti) e monitorarne l’applicazione e i risultati conseguiti.

Per ridurre i consumi di energia al proprio interno, la Banca ha adottato un **modello di progettazione più eco-compatibile** degli interventi di edificazione e ristrutturazione di uffici e dipendenze. Il modello viene costantemente adeguato alle innovazioni tecnologiche proposte dal mercato e prevede tre ambiti di intervento: elettrico-illuminotecnico, impiantistico-meccanico e architettonico-strutturale. In particolare nel corso del 2017:

- nell’ambito del programma di manutenzione evolutiva degli impianti, sono stati effettuati interventi su 3 caldaie e 6 pompe di calore;
- sono stati sostituiti gli UPS del sito strategico di Largo Nitti e di nr. 4 dipendenze;
- è stato appaltato alla società CNP di Roma il sistema di monitoraggio continuo per gli Uffici Centrali di Altamura, ubicati in via O. Serena e largo Nitti, e sarà avviato nei primi mesi del 2018;

Per la flotta auto aziendale prassi della Banca è ricorrere al noleggio per 36/48 mesi, anche al fine di disporre di autovetture nuove e rispondenti a standard di consumi e di emissione più recenti.

G4-EN3

Consumi di energia all'interno dell'organizzazione

Metodologia di calcolo

Coefficienti calcolati sulla base delle indicazioni fissate dalle Linee Guida ABI. I consumi delle auto ad uso promiscuo sono conteggiati al 70%.

COEFFICIENTI	
Riscaldamento	
Gas naturale	0,03427 GJ/Mc
Energia elettrica	
Acquistata	0,0036 GJ/KWh
Trazione	
Gasolio (densità 0,84kg/L)	42,78 GJ/Ton

CONSUMI ENERGIA (Gj)	2017	2016	2015
Riscaldamento	4.230	3.102	4.011
di cui			
gas naturale	4.230	3.102	4.011
Energia Elettrica	19.884	20.692	21.899
di cui			
acquistata	19.884	20.692	21.899
da fonti rinnovabili (%)	21%	100%	100%
autoprodotta	0	0	0
da fonti rinnovabili (%)	0	0	0
Carburante flotta auto aziendale	2.018	2.281	2.245
di cui gasolio:	2.018	2.281	2.245
TOTALE	26.133	26.075	28.155
da fonti rinnovabili	4.234	20.692	21.899
da fonti non rinnovabili	21.898	5.383	6.256

G4-EN5

Intensità energetica

L'intensità energetica non comprende i consumi energetici al di fuori dell'organizzazione (EN4) ed è stata calcolata dividendo il consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione(EN3) per il numero di dipendenti e collaboratori (1.114 nel 2017, 1.179 nel 2016 e 1.234 nel 2015) e per la superficie interna netta degli immobili (42.361 mq nel 2017 – 44.685 mq nel 2016 – 46.428 mq nel 2015) della Banca.

INTENSITA' ENERGETICA	2017	2016	2015
Consumo totale di energia	26.133	26.075	28.155
Intensità energetica per dipendente	23,5	22,1	22,8
Intensità energetica per superficie (mq)	0,6	0,6	0,6

G4-EN6

Riduzione dei consumi di energia

I risultati conseguiti in termini di riduzione dei consumi di energia elettrica (-4% rispetto al 2016 e -9% rispetto al 2015) sono in linea con quelli attesi e pertanto non è stato necessario individuare e applicare azioni correttive. Obiettivo per il prossimo triennio è una ulteriore riduzione del 5% dei consumi di energia elettrica della Banca.

Metodologia di calcolo

Il risparmio di energia è stato calcolato utilizzando i coefficienti riportati nell'indicatore EN3.

INTERVENTI PER LA RIDUZIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA	2017		2016	
	Risparmio di energia (GJ)	Risparmio monetario (Euro)	Risparmio di energia (GJ)	Risparmio monetario (Euro)
Razionalizzazione rete commerciale	808	49.620	1.207	72.902
TOTALE	808	49.620	1.207	72.902

G4-EN15

Emissioni dirette di gas serra (scope1)**Metodologia di calcolo**

Le emissioni di CO2 equivalente comprendono CO2 CH4 N2O e sono state calcolate utilizzando il GWP a 100 anni del CH4 e del N2O dell'IPCC. I coefficienti sono calcolati sulla base delle indicazioni fissate dalle Linee Guida ABI.

COEFFICIENTI	CO2	CH4	N2O
Riscaldamento			
Gas naturale	1,952 Kg/Mc	0,0857 G/Mc	0,03427 G/Mc
Trazione			
Gasolio (densità 0,84kg/L)	3,151 kg/Ton	48,2 G/Ton	109,1 G/Ton

EMISSIONI DIRETTE CO2 (Ton)	2017		2016		2015	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Riscaldamento	240,9	241,0	176,7	176,7	228,5	228,5
di cui:						
Gas Naturale	240,94	240,96	176,68	176,69	228,48	228,50
Carburante flotta auto aziendale	148,7	150,1	168,0	169,6	165,3	166,9
di cui gasolio	148,7	150,1	168,0	169,6	165,3	166,9
TOTALE	390	391	345	346	394	395

G4-EN16 Emissioni indirette di gas serra (scope2)**Metodologia di calcolo**

COEFFICIENTI	CO2	CH4	N2O
Energia elettrica			
Acquistata	324,0 G/kWh	0,0164 G/kWh	0,0044 G/kWh

EMISSIONI INDIRETTE (Ton)	2017		2016		2015	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Energia elettrica acquistata	1.789,6	1.789,7	1.862,35	1.862,44	1.970,92	1.971,05
di cui: coperta da certificati GO ¹	381,09	381,11	1.862,35	1.862,44	1.970,92	1.971,05
TOTALE EMISSIONI RESIDUE	1.408	1.409	0	0	0	0

¹ Certificati di Garanzia di Origine dell'energia prodotta da fonti rinnovabili.

G4-EN18 Intensità emissiva di gas serra

Le emissioni totali comprendono le emissioni dello scope 1 (EN15) e le emissioni residue dello scope 2 (EN16) non coperte dai certificati GO. Le emissioni totali sono state divise per il numero di dipendenti e collaboratori (1.114 nel 2017, 1.179 nel 2016 e 1.234 nel 2015) e per la superficie interna netta immobili (42.361 mq nel 2017 – 44.685 mq nel 2016 – 46.428 mq nel 2015).

INTENSITA' EMISSIVA DI GAS SERRA	2017		2016		2015	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Emissioni totali	1.798,1	1.799,6	344,71	346,33	393,82	395,43
Intensità emissiva per dipendente	1,61	1,62	0,29	0,29	0,32	0,32
Intensità emissiva per superficie (m	0,04	0,04	0,01	0,01	0,01	0,01

G4-EN21 NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria

Metodologia di calcolo

Coefficienti calcolati sulla base delle indicazioni fissate dalle Linee Guida ABI e delle indicazioni fissate da ISPRA – Banca Dati dei fattori di Emissioni medi del trasporto Stradale in Italia.

COEFFICIENTI	NOx	SOx
Riscaldamento		
Gas naturale	2,131 Kg/Ton	2,003 G/Kg
Trazione		
Gasolio (densità 0,84kg/L)	0,01205 Ton/Ton	0,00001 Ton/Ton

EMISSIONI NO x / SO x (Ton)	2017		2016		2015	
	NOx	SOx	NOx	SOx	NOx	SOx
Riscaldamento	0,15		0,11		0,14	
di cui:						
Gas Naturale	0,15		0,11		0,14	
Energia elettrica acquistata	0,92	0,48	0,96	0,49	1,01	0,52
di cui:						
coperta da certificati GO	0,20	0,10	0,96	0,49	1,01	0,52
non coperta da certificati GO	0,73	0,37	0,00	0,00	0,00	0,00
Carburante flotta auto aziendale	0,57	0,00	0,64	0,00	0,63	0,00
di cui gasolio:	0,57	0,00	0,64	0,00	0,63	0,00
TOTALE	1,64	0,48	1,71	0,49	1,78	0,52

2.5.3 SCARICHI E RIFIUTI

La Banca gestisce i rifiuti prodotti attenendosi al complesso delle disposizioni legislative e regolamentari in materia. Si avvale di fornitori incaricati della raccolta e del trattamento dei rifiuti prodotti, verificandone quantità e smaltimento in coerenza alla normativa vigente in materia mediante la quarta copia del formulario.

G4-EN23 Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento.

I rifiuti solidi urbani sono gestiti dal servizio pubblico di raccolta e pertanto non si è in grado di rilevarne le quantità e il metodo di smaltimento.

RIFIUTI DIFFERENZIATI (kg)	2017	2016	2015
Carta imballaggi in carta/cartone	77.145	176.374	82.420
Toner	3.775	3.997	3.130
Apparecchiature	1.620	10.303	
Altro		2.480	2.880
TOTALE	82.540	193.154	88.430

Si evidenzia che nel corso dell'anno 2016 sono stati avviati al macero maggiori quantità di carta, a seguito di una attività straordinaria di ritiro ed avvio al macero di documentazione scaduta, anche al fine di razionalizzare gli ambienti di lavoro di Dipendenze e Strutture Centrali.

Inoltre, si precisa che:

- i rifiuti rappresentati da carta e imballaggi in carta/cartone sono recuperati mediante il riciclaggio e l'avvio a cartiera dei materiali stessi;
- i rifiuti rappresentati dai toner esausti sono recuperati mediante il riutilizzo ed il ricondizionamento presso impianti specializzati;
- le altre tipologie di rifiuti (apparecchiature e altro) sono state oggetto di smaltimento.
- non sono stati trattati rifiuti speciali pericolosi.

G4-EN27 **Impatto ambientale di prodotti e servizi**

FINANZIAMENTI E SERVIZI IN FAVORE DELLE IMPRESE AL FINE DI GARANTIRE IL RISPETTO AMBIENTALE

Nel corso del 2017 è proseguita l'attività della Banca nel supporto finanziario in favore di Imprese che effettuano investimenti finalizzati allo sviluppo delle risorse ecosostenibili, nonché il rispetto dei programmi finanziari verso la c.d. "Green Economy".

Notevoli investimenti sono stati effettuati dalla Banca attraverso lo sviluppo di prodotti finanziari rivolti ad Aziende che intendono investire in nuovi impianti produttivi che hanno alla base il rispetto della natura, il risparmio energetico ed in particolare rivolto al settore dell'agricoltura che, rappresenta un ambito in forte sviluppo, nei nostri territori di maggior insediamento.

Con tale logica è stato lanciato il "PROGETTO VALORE TERRA" che ha visto la totale riorganizzazione dell'intera normativa riguardante la concessione del credito in favore di aziende agroindustriali. Anche la creazione di prodotti specifici e nuove linee di credito dedicate alle aziende del settore agroindustriale, consentono alla nostra Banca di essere più presente sul territorio.

Sono stati stipulati tramite l'ABI appositi accordi commerciali con le Società veicolo della Regione Puglia, Regione Basilicata, Regione Abruzzo e Campania per quanto concerne il P.S.R. – Programma di Sviluppo Rurale che prevede la concessione da parte dell'Ente Pubblico di contributi che premiano le Aziende che effettuano nuovi investimenti ad alto contenuto tecnologico ed eco-sostenibile (in questi giorni sono state pubblicate le graduatorie delle Aziende ammesse ai benefici dei P.S.R.).

Anche nel 2017 la Banca, a valere su apposito accordo ABI e Puglia Sviluppo Spa, ha continuato ad erogare finanziamenti (totale nel 2017 nr. 65 finanziamenti per circa 20 milioni di euro) in favore di Aziende del territorio pugliese che hanno usufruito di contributi a fronte di nuovi investimenti in impianti e macchinari, anche finalizzati ad ottenere un migliore impatto ambientale.

E' invece in corso di stipula apposita nuova convenzione tramite ABI, sempre con Puglia Sviluppo Spa (Società veicolo della Regione Puglia) Titolo VI – Aiuti per la Tutela dell'Ambiente, volti ad agevolare le Aziende del territorio pugliese che intendono investire in nuovi impianti e macchinari a basso impatto ambientale.

Sempre nel 2017 sono proseguiti invece i canonici finanziamenti in favore di aziende e famiglie specie nel settore fotovoltaico favorendo le iniziative che tendono ad ottenere un risparmio energetico mediante l'utilizzo di fonti rinnovabili.

Nel 2017 la Banca ha partecipato ad un'operazione in pool con altre banche, per una quota di euro 5 milioni, per la costruzione di un parco eolico in Campania, su base *Project Finance* (Dynamica S.R.L.).

Le convenzioni che abbiamo in essere con il Mediocredito Centrale (che gestisce il Fondo Centrale di Garanzia) e con SACE Spa, finalizzate all'ottenimento di garanzie pubbliche per favorire l'accesso al credito delle PMI nonché il processo di internazionalizzazione, ci ha consentito di erogare numerosi finanziamenti in favore di PMI seguendo i loro programmi di investimenti, in molti casi finalizzati proprio all'acquisto di nuovi impianti e macchinari in ottica di efficientamento energetico.

Abbiamo infine investito molto in immagine facendo nostra l'iniziativa "Industria 4.0 – Nuovo Piano Nazionale introdotto con la Legge di Stabilità 2017" attraverso iniziative pubblicitarie sul sito della Banca e con la pubblicazione di apposite locandine. A tal proposito sono state dedicate apposite nuove linee di credito ed adottati nuovi prodotti dedicati all'iniziativa nazionale.

GENERALE

G4-EN31 Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente.

La Banca Popolare di Puglia e Basilicata persegue una politica volta al corretto smaltimento dei principali rifiuti prodotti, in linea con la normativa vigente in materia.

Per la gestione della carta da avviare al macero e dei toner esausti si avvale di fornitori specializzati nella raccolta e nel trattamento di tali rifiuti, mediante contratti in via continuativa.

Presso le Strutture Centrali della Banca sono inoltre installati particolari contenitori per il deposito della documentazione da avviare al macero, che garantiscono il rispetto della normativa in tema di privacy, fino al corretto riciclaggio della carta.

SPESE E INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE (migliaia di euro)	2017	2016	2015
Gestione rifiuti	67	139	138

3. MATERIALITÀ E PERIMETRO DEL REPORT

3.1 NOTA METODOLOGICA

G4-28 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite

La presente Dichiarazione Non Finanziaria (di seguito anche “DNF”) della Banca Popolare di Puglia e Basilicata (di seguito “Banca”) è relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, coerentemente con il periodo di riferimento del Bilancio D’Esercizio. La DNF è stata predisposta ex art. 3 del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito D.Lgs 254/2016).

I dati riferiti al periodo di rendicontazione sono stati confrontati con quelli, ove disponibili, corrispondenti ai due esercizi precedenti.

G4-29 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente

Il presente documento rappresenta la prima Dichiarazione di carattere Non Finanziario pubblicata dalla Banca ex art. 3 del D.Lgs 254/2016.

Si segnala che dall’esercizio 1999 al 2013 la Banca ha redatto a titolo volontario il Bilancio Sociale, ispirandosi alle principali linee guida nazionali (GBS, ABI) ed internazionali (GRI) di riferimento.

G4-30 Periodicità di rendicontazione

La presente Dichiarazione Non Finanziaria ha periodicità annuale e viene approvato dal CDA, con gli stessi tempi e modalità di approvazione del Bilancio di Esercizio. E’ pubblicata in formato elettronico (file PDF) nella sezione “Investor Relations” del sito Internet istituzionale.

<http://www.bppb.it/informativa-finanziaria>

G4-31 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sulla DNF ed i suoi contenuti

Informazioni possono essere richieste a:
Banca Popolare di Puglia e Basilicata SCPA
Servizio Comunicazione, Marketing e Customer Care
Via O. Serena, 13 – 70022 Altamura
Tel 080 8710811
E-mail: comunicazione@bppb.it

G4-32 Indice dei Contenuti GRI

La presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta in conformità a quanto richiesto dall’articolo 3 del D.Lgs 254/2016 e alle linee guida “Sustainability Reporting Guidelines” versione G4, definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito “Linee Guida GRI G4”).

Per le Linee Guida GRI-G4 sono previste due opzioni di applicazione: *Core* e *Comprehensive* in funzione dell’ampiezza della rendicontazione. BPPB ha applicato l’opzione in *accordance* – “Core”, integrando in alcuni casi le informazioni minime previste, con l’obiettivo di fornire una rendicontazione quanto più completa possibile.

Nella definizione dei contenuti specifici dei diversi indicatori si è tenuto conto anche delle linee guida formulate dall’ABI nei documenti: “Linee Guida sull’Applicazione in Banca degli Indicatori Ambiente del GRI versione G4 (2017)” e “Linee Guida ABI sull’applicazione in banca degli indicatori del *Global Reporting Initiative* (2013)”.

In Allegato è riportato il Raccordo tra il decreto 254/2016 e la DNF.

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	NUMERO DI PAGINA dove sono riportate le informazioni richieste	OMISSIONI
Strategia e analisi		
G4-1	Lettera del Presidente: pag. 3	
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità: pag. 21	
Profilo dell'organizzazione		
G4-3	Nome della Banca: pag. 4	
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi: pag. 4	
G4-5	Sede: pag. 5	
G4-6	Paesi in cui sono svolte attività significative o rilevanti per i temi di sostenibilità: pagg. 5-6	
G4-7	Natura della proprietà e forma legale: pag. 5	
G4-8	Mercati serviti: pagg. 5-6	
G4-9	Dimensione della Banca: pagg. 6-7	
G4-10	Organico della Banca: pagg. 44-45	
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro: pag 45	
G4-12	Descrizione della catena di approvvigionamento dell'organizzazione: pagg. 61-62	
G4-13	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di approvvigionamento avvenuti nel periodo di rendicontazione: pag. 7	
G4-14	Approccio alla gestione dei rischi: pagg. 21-23	
G4-15	Adesione a codici, principi ed altre iniziative esterne: pagg. 9-10	
G4-16	Partecipazione ad associazioni e altre organizzazioni: pagg. 8-9	
Identificazione degli aspetti materiali e perimetro di rendicontazione		
G4-17	Perimetro di rendicontazione: pag. 75	
G4-18	Processo di identificazione delle tematiche rilevanti: pagg. 75-76	
G4-19	Matrice di Materialità: pagg. 77-79	
G4-20	Perimetro di impatto delle tematiche rilevanti - interno: pag. 80	
G4-21	Perimetro di impatto delle tematiche rilevanti - esterno: pag. 80	
G4-22	Rettifiche e variazione significative dei dati forniti nel precedente report: pag. 80	
G4-23	Variazioni significative di oggetto e perimetro di impatto delle tematiche rilevanti: pag. 80	
Coinvolgimento degli Stakeholder		
G4-24	Stakeholder di riferimento della Banca: pag. 81	
G4-25	Modalità di selezione degli stakeholder: pag 81	
G4-26	Attività di coinvolgimento degli stakeholder : pagg. 82-84	
G4-27	Aspetti chiave e criticità emersi dalle attività di coinvolgimento e azioni intraprese: 82-84	

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	NUMERO DI PAGINA dove sono riportate le informazioni richieste	OMISSIONI
Profilo del report		
G4-28	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite: pag. 70	
G4-29	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente: pag. 70	
G4-30	Periodicità di rendicontazione: pag. 70	
G4-31	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sulla Dichiarazione Non Finanziaria ed i suoi contenuti: pag. 70	
G4-32	Indice dei Contenuti GRI: pagg. 70-75	
G4-33	Attestazione di conformità: pag. 75	
Governance		
G4-34	Struttura di governo: pag. 10	
G4-35 (no "core")	Processo di delega: pagg. 10-11	
G4-36 (no "core")	Responsabilità in tema di CSR: pag. 11	
G4-37 (no "core")	Processo di consultazione fra gli stakeholder e gli Organi di governo: pag. 12	
G4-38 (no "core")	Composizione degli organi di Governo e dei loro Comitati: pagg. 12-13	
G4-39 (no "core")	Ripartizione delle funzioni di Presidente del più alto Organo di governo: pag. 13	
G4-40 (no "core")	Processo per la scelta dei componenti del più alto Organo di governo e Comitati: pagg. 13-14	
G4-41 (no "core")	Processo per la gestione dei conflitti di interessi: pag. 14	
G4-42 (no "core")	Ruolo del più alto Organo di governo nella definizione di mission, valori e strategia: pagg. 14-15	
G4-43 (no "core")	Iniziative per accrescere le conoscenze del più alto Organo di governo sui temi economici, ambientali e sociali: pag. 15	
G4-44 (no "core")	Valutazione delle performance del più alto Organo di governo e azioni conseguenti: pagg. 15-16	
G4-45 (no "core")	Ruolo del più alto Organo di governo nella individuazione e gestione di impatti, rischi e opportunità in ambito economico, ambientale e sociale: pag. 23	
G4-46 (no "core")	Ruolo del più alto Organo di governo nella verifica di efficacia del processo di gestione dei rischi economici, ambientali e sociali: pag. 23	
G4-47 (no "core")	Frequenza della revisione da parte del più alto Organo di governo del processo di gestione dei rischi economici, ambientali e sociali: pag. 24	
G4-48 (no "core")	Ruolo del più alto Organo di governo nel processo di reporting di sostenibilità: pag. 16	
G4-49 (no "core")	Processo per comunicare le preoccupazioni critiche al più alto organo di governo: pag. 16	
G4-51 (no "core")	Politiche di remunerazione del più alto Organo di governo e del top management: pagg. 16-17	
Etica e integrità		
G4-56	Valori, principi, standard e norme di comportamento: pag. 18	
G4-58 (no "core")	Violazioni al Codice Etico: pagg. 18-19	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES (Aspetti materiali)	NUMERO DI PAGINA dove sono riportate le informazioni richieste	OMISSIONI
ECONOMICS		
Performance economica		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 25	
EC1	Valore Economico creato e distribuito e contributi per iniziative sociali: pagg. 26-29	
EC2	Implicazioni finanziarie, rischi e opportunità connessi ai cambiamenti climatici: pag. 29	
EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione dei piani pensionistici: pag. 29	
Impatti economici Indiretti		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 29	
EC7	Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e servizi: pag. 29	
Pratiche di approvvigionamento		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pagg. 62-63	
EC9	Fornitori locali: pag. 63	
AMBIENTE		
Materiali		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 64	
EN1	Utilizzo di materie prime: pag. 64	
EN2	Materie prime riciclate: al momento la Banca non applica in maniera sistematica politiche specifiche per forniture di prodotti realizzati con materiali riciclati.	
Energia		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pagg. 64-65	
EN3	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione: pag. 65	
EN5	Intensità energetica: pag. 66	
EN6	Riduzione dei consumi di energia: pag. 66	
Emissioni		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pagg. 64-65	
EN15	Emissioni dirette di gas serra (scope1): pag. 66	
EN16	Emissioni indirette di gas serra (scope2): pag. 67	
EN18	Intensità emissiva di gas serra: pag. 67	
EN20	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono: in relazione all'attività svolta, l'unica fonte di emissione di sostanze nocive per l'ozono potrebbe essere costituita dalle fughe di gas dagli impianti di condizionamento che, per la quasi totalità, funzionano con gas refrigeranti non nocivi per l'ozono. Le emissioni non sono pertanto quantitativamente significative.	
EN21	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria: pag. 68	
Scarichi e rifiuti		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 68	
EN23	Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento: pag. 68	
Prodotti e Servizi		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 69	
EN27	Impatto ambientale di prodotti e servizi: pag. 69	
Compliance		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 19	
EN29	Multe significative e sanzioni per il mancato rispetto di norme ambientali: pag. 20	
Generale		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 70	
EN31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente: pag. 70	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES (Aspetti materiali)	NUMERO DI PAGINA dove sono riportate le informazioni richieste	OMISSIONI
SOCIALE		
PRATICHE E CONDIZIONI DI LAVORO		
Occupazione		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 46	
LA1	Impiego/turnover forza lavoro: pagg. 46-48	
LA2	Benefit e contributi integrativi: pagg. 48-49	
Lavoro / Gestione Relazioni		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 49	
LA4	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi: pag. 49	
Salute e sicurezza sul posto di lavoro		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pagg. 49-50	
LA5	Comitati per la salute e la sicurezza: pagg. 50-51	
LA6	Infortuni, malattie e assenteismo: pagg. 51-53	
LA7	Ruoli ad alto rischio di infortuni: pag. 53	
LA8	Accordi sindacali su salute e sicurezza: pag. 53	
Formazione e istruzione		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 54	
LA9	Formazione annua per dipendente e per categoria di lavoratori: pagg. 54-55	
LA10	Programmi per la gestione delle competenze e la formazione continua: pagg. 55-57	
LA11	Dipendenti regolarmente valutati sulle performance per lo sviluppo di carriera: pag. 57	
Diversità e pari opportunità		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 57	
LA12	Composizione degli Organi di governo e del personale per indicatori di diversità: pag. 58	
Uguaglianza di remunerazione tra donne e uomini		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 58	
LA13	Rapporto tra le retribuzioni delle donne e degli uomini: pag. 59	
Lavoro: meccanismi di reclamo		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 60	
LA16	Reclami sulle pratiche di lavoro: pag. 60	
DIRITTI UMANI		
Investimenti		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 60	
HR2	Formazione su diritti umani: pagg. 60-61	
Non-discrimination		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 61	
HR3	Casi di discriminazione e azioni intraprese: pag. 61	
Libertà di associazione e contrattazione collettiva		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 61	
HR4	pag. 61	
SOCIETA'		
Comunità locali		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 30	
FS13	Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate: pag. 30	
SO1	Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo: pag. 31	
Anti corruzione		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pagg. 32-35	
SO3	Operazioni verificate per rischi di corruzione: pag. 36	
SO4	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione: pag. 36	
SO5	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese: pag. 36	
Comportamenti anti-concorrenziali		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 37	
SO7	Numero di azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche: pag. 37	
Compliance		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 19	
SO8	Sanzioni significative per non conformità a leggi e regolamenti: pagg. 19-20	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES (Aspetti materiali)	NUMERO DI PAGINA dove sono riportate le informazioni richieste	OMISSIONI
SOCIALE		
RESPONSABILITA' DI PRODOTTO		
Etichettatura dei Prodotti e Servizi		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 37	
PR3		Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali: pag. 38
PR4		Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari relativi a info su prodotti/servizi: pag. 38
PR5		Pratiche di customer satisfaction e risultati: pagg. 38-40
Marketing e Comunicazione		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 40	
PR6		Vendita di prodotti vietati o contestati: pag. 40
PR7		Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari su comunicazione e marketing: pag. 40
Rispetto della privacy		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 41	
PR8		Reclami per violazione della privacy e per perdita di dati del consumatore: pag. 41
Compliance		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 19	
PR9		Sanzioni significative per non conformità a leggi e regolamenti su fornitura e utilizzo di prodotti e servizi: pag. 20
Portafoglio prodotti		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 41	
FS6		Esposizione per area geografica, dimensione e settore delle attività di impresa: pagg. 42-43
FS7		Prodotti e servizi con finalità sociali: pag. 44
Audit		
G4 - DMA - Approccio Gestionale	pag. 44	

G4-33 Attestazione di conformità

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del D.Lgs 254/2016, la BPPB ha incaricato KPMG S.p.A. di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della Dichiarazione Non finanziaria predisposta ex art. 3 del D.Lgs 254/2016 ed approvata dal Consiglio di Amministrazione.

È responsabilità di KPMG S.p.A. di esprimere una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dalle Linee Guida GRI G4, sulla base delle procedure svolte e 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 limited assurance engagement.

KPMG S.p.A. è anche la società di revisione incaricata della revisione legale del bilancio d'esercizio della BPPB, con riferimento ai nove esercizi con chiusura dal 31 dicembre 2010 al 31 dicembre 2018.

3.2 ASPETTI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO

G4-17 Perimetro di rendicontazione

Se non diversamente specificato, il perimetro di rendicontazione è rappresentato dalla Banca Popolare di Puglia e Basilicata SCPA.

G4-18 Processo di identificazione delle tematiche rilevanti

Gli ambiti di rendicontazione non finanziaria sono stati individuati sulla base dei risultati dell'analisi di materialità predisposta dalla Banca ed approvata dal Consiglio di Amministrazione.

Oltre ai contenuti minimi previsti dalla normativa, la Banca tratta all'interno del proprio report i temi ("topics") che riflettono gli impatti significativi della Banca su economia, ambiente e società e che influenzano considerevolmente le decisioni degli *stakeholder*.

L'analisi di materialità è stata condotta secondo le indicazioni fornite dalle Linee Guida GRI-G4, attraverso le seguenti fasi:

- identificazione delle tematiche rilevanti, attraverso fonti documentali interne ed esterne;
- valutazione delle tematiche rilevanti, da parte di un Gruppo di lavoro interfunzionale;
- definizione della Matrice di Materialità, approvata dal CdA.

L'identificazione delle tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti è stata effettuata utilizzando molteplici fonti interne ed esterne, tra cui:

1. fonti documentali interne:

- il Piano Industriale 2017-2020
- le comunicazioni del vertice aziendale
- i verbali di Assemblea
- le comunicazioni agli azionisti
- il questionario sulla Customer Satisfaction della clientela retail
- le policy adottate
- i reclami e le altre segnalazioni ricevute attraverso i canali di comunicazione
- la rassegna stampa

2. fonti documentali esterne:

- le Linee Guida per il Reporting di Sostenibilità GRI-G4, Financial Services Sector Disclosures;
- il benchmark con un campione di altre realtà bancarie nazionali
- le Linee Guida formulate dall'ABI nei documenti «Il Rendiconto agli Stakeholder. Una Guida per le Banche (2006)» e «Linee Guida sull'Applicazione in Banca degli Indicatori Ambiente del GRI versione G4 (2017)»
- la documentazione del workshop ABIformazione «Il D.Lgs. 254/16 e l'obbligo di comunicazione di informazioni non finanziarie: come attivare il processo e con quali strumenti», Milano 13/11/2017;
- l'Osservatorio ABI sulla Customer Satisfaction

La valutazione circa la rilevanza delle tematiche individuate è stata effettuata sulla base del giudizio del Top Management e del Gruppo di Lavoro appositamente costituito. In particolare:

1. **La stima della rilevanza di ogni tematica per la Banca**, è stata effettuata sulla base di:

- un'analisi di benchmark del settore bancario
- la valutazione effettuata dai responsabili delle diverse strutture della Banca sulla base dell'importanza attribuita a livello manageriale

2. **La stima della rilevanza di ogni tematica per gli Stakeholder**, è stata effettuata sulla base dei seguenti elementi:

- i risultati dell'indagine di customer satisfaction condotta da GFK Eurisko nel 2017
- l'analisi dei reclami effettuata dal Servizio Consulenza Legale
- le valutazioni, effettuate dai responsabili delle principali strutture aziendali della Banca, che a vario titolo entrano in contatto con gli stakeholder raccogliendone impressioni e suggerimenti

Sono stati così identificate le soglie di materialità (media delle valutazioni di rilevanza di cui ai due punti precedenti) e quindi le tematiche di sostenibilità effettivamente rilevanti.

Le tematiche rilevanti sono state poi accorpate in ambiti più sintetici in modo da essere agevolmente rappresentati all'interno della Matrice di materialità. Tali ambiti sono stati raccordati con quelli previsti dal D.lgs. 254/2016.

Matrice di Materialità

Le aree considerate prioritarie per il 2017, delle quali la DNF fornirà un rendiconto, sono riportate nella tabella seguente, unitamente ai correlati aspetti del GRI G4:

TEMATICHE RILEVANTI MACRO-CATEGORIA	RELATIVO ASPETTO GRI G4	Indicatori GRI G4
CREAZIONE DI VALORE	Performance Economica Impatti economici indiretti	EC1, EC2, EC3, EC7,
AMBIENTE	Pratiche di approvvigionamento Materiale Energia Emissioni Scarichi e rifiuti Prodotti e Servizi Conformità Generale	EC9, EN1, EN3, EN5, EN6, EN15, EN16, EN18, EN21, EN23, EN27, EN29, EN31
RISORSE UMANE	Occupazione Gestione Relazioni Salute e sicurezza Formazione e istruzione Diversità e pari opportunità Pari remunerazione tra donne e uomini Lavoro: Meccanismi di reclamo Investimenti Non-discrimination Libertà di associazione e contrattazione collettiva	LA1, LA2, LA4, LA5, LA6, LA7, LA8, LA9, LA10, LA11, LA12, LA13, LA16, HR2, HR3, HR4
SOCIETA'	Comunità locali Anti corruzione Comportamenti anticoncorrenziali Compliance	FS13, SO1, SO3, SO4, SO5, SO7, SO8
CLIENTELA	Etichettatura dei Prodotti e Servizi Marketing e Comunicazione Rispetto della Privacy Compliance Portafoglio prodotti Audit	PR3, PR4, PR5, PR6, PR7, PR8, PR9, FS6, FS7

Figura 1: Tabella di Raccordo GRI G4

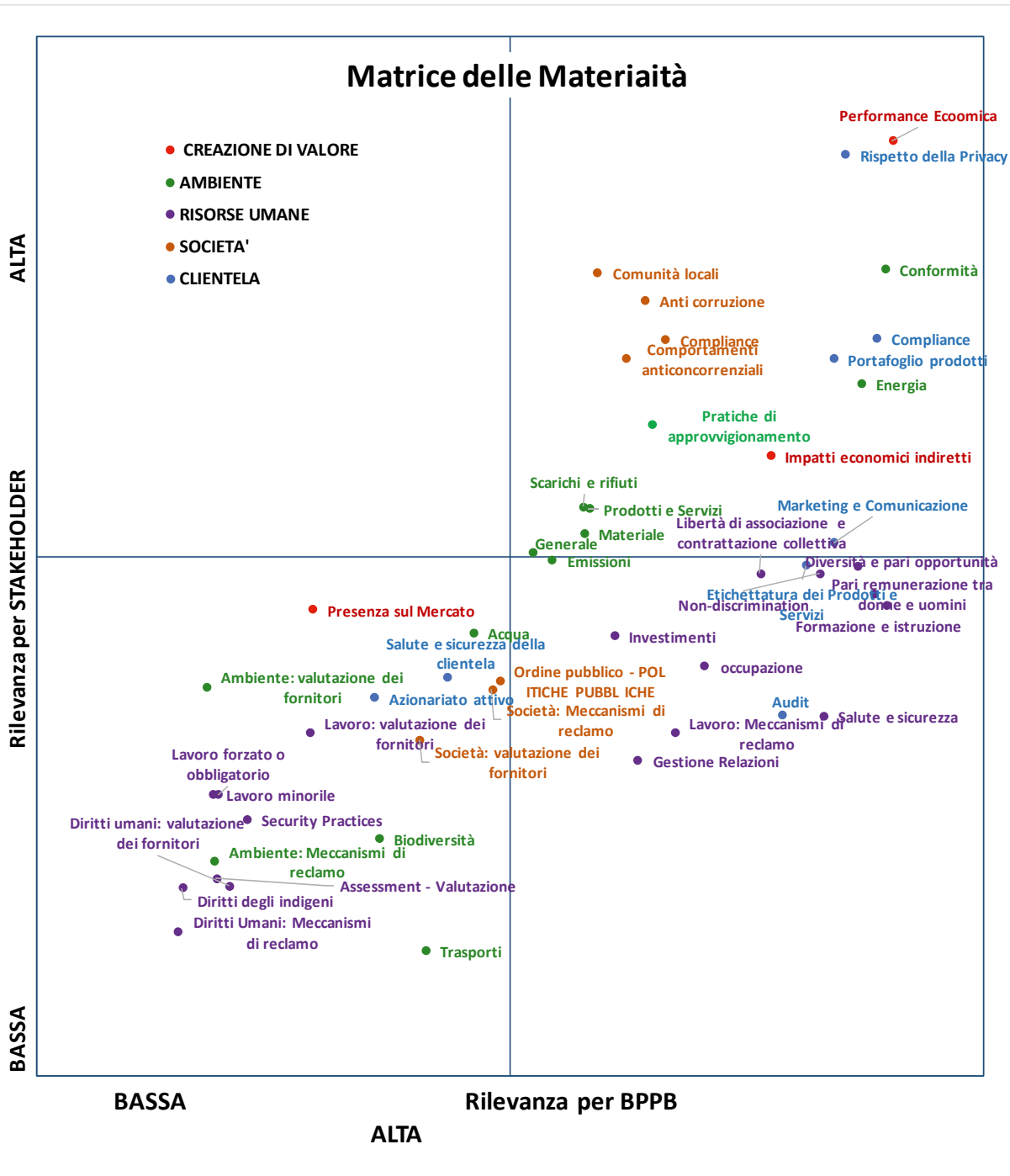


Figura 2: Matrice di Materialità 2017

Gli aspetti considerati non rilevanti e quindi non oggetto di rendicontazione all'interno della Dichiarazione non Finanziaria sono i seguenti:

ASPETTI NON RILEVANTI	MOTIVAZIONE ESCLUSIONE
CREAZIONE DI VALORE	
Presenza sul mercato del lavoro - salari d'ingresso	Aspetto non rilevante poichè trattasi di misurare il salario entry level e il salario minimo locale nelle sedi di significativa operatività; lo stipendio entry level da ccnl è uguale al minimo di legge. Non ci sono differenze per sesso e per area geografica
AMBIENTE	
Acqua	Aspetto non rilevante nel processo produttivo della Banca (fonti d'acqua utilizzata, totale acqua riciclata e riutilizzata ecc.)
Biodiversità	Aspetto non rilevante poichè la Banca non è operativa in siti adiacenti ad aree protette e aree ad alto valore di biodiversità e la sua attività non ha impatti significativi sulla biodiversità.
Trasporti	Aspetto non rilevante poichè l'attività della Banca non ha impatti ambientali significativi nel trasporto di prodotti e materiali utilizzati e degli spostamenti del personale; il trasporto dipendenti è compreso in EN17
Ambiente: valutazione dei fornitori	Aspetto non rilevante poichè la Banca non utilizza criteri ambientali nella scelta dei fornitori
Ambiente: Meccanismi di reclamo	Aspetto non rilevante poichè l'attività della Banca non ha impatti significativi in ambito ambientale
RISORSE UMANE	
Lavoro: valutazione dei fornitori	Aspetto non rilevante poichè la Banca non ha avuto rapporti significativi con agenzie di somministrazione del lavoro
Diritti umani: Lavoro minorile	Aspetto non rilevante poichè la Banca, nel rispetto della legislazione italiana, non utilizza lavoratori minori.
Diritti umani: Lavoro forzato o obbligatorio	Aspetto non rilevante poichè la Banca, nel rispetto della legislazione italiana, non utilizza lavoro forzato o obbligato.
Diritti umani: Security Practices	Aspetto non rilevante poichè la Banca non assume personale direttamente dedicato alla Sicurezza
Diritti umani: Diritti degli indigeni	Aspetto non rilevante poichè la Banca, nel rispetto della legislazione italiana e del codice Etico, evita ogni discriminazione basata sulla nazionalità, le opinioni politiche, le appartenenze sindacali, le credenze religiose, l'origine razziale ed etnica, il sesso e lo stato di salute dei suoi interlocutori.
Assessment - operazioni soggette a revisioni dei diritti umani	Aspetto non rilevante poichè l'attività della Banca non riguarda operazioni che possono essere soggette a revisione dei diritti umani
Diritti umani: valutazione dei fornitori	Aspetto non rilevante poichè la Banca ritiene di non utilizzare, nella sua attività, fornitori che possano avere impatti negativi nella valutazione dei diritti umani
Diritti umani: meccanismi di reclamo	Aspetto non rilevante poichè la Banca ritiene di non avere impatti negativi e significativi sui diritti umani
SOCIETA'	
Ordine Pubblico - Contributi a partiti politici e relative istituzioni	Aspetto non rilevante poichè la Banca non eroga contributi a partiti politici e relative istituzioni
Società: Valutazione dei fornitori	Aspetto non rilevante poichè la Banca non ha fornitori nella categoria Società
Società: Meccanismi di reclamo	La Banca non ha ricevuto reclami formali nel 2017 da parte di stakeholder appartenenti alla categoria Società; la trattazione dei reclami è contenuta nell'aspetto G4-27.
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO/LA CLIENTELA	
Salute e sicurezza della clientela	Ricompreso in "Risorse Umane: Aspetto salute e sicurezza"
Azionariato attivo in tema ambientale	Aspetto non rilevante poichè la Banca non ha in portafoglio prodotti e/o servizi legati a temi ambientali e sociali

Figura 3: Aspetti non materiali 2017

G4-20
G4-21

Perimetro di impatto interno ed esterno delle tematiche rilevanti

TEMATICHE RILEVANTI	PERIMETRO D'IMPATTO	
	INTERNO	ESTERNO
CREAZIONE DI VALORE	Banca	Soci, Comunità,
AMBIENTE	Banca	Comunità
SOCIETA'	Banca	Soci, Comunità, Autorità Pubbliche, Fornitori
RISORSE UMANE	Banca	Soci, Clienti, Comunità
CLIENTELA	Banca	Clienti, Comunità

G4-22
G4-23

Rettifiche e variazione significative dei dati forniti nel precedente report

Non ci sono rettifiche né variazioni in quanto trattasi del primo anno di redazione della Dichiarazione non Finanziaria.

3.3 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

G4-24

Stakeholder di riferimento della Banca

La BPPB crede nel valore della comunicazione e del dialogo con gli stakeholder per ricercare, ove possibile, soluzioni condivise rispetto ai problemi economici, sociali e ambientali che interessano i territori in cui opera e la società in generale.

Il codice Etico BPPB, definisce i rapporti e le regole di condotta tra la Banca e i principali stakeholder di riferimento, e cioè:

1. Personale interno, collaboratori, organi di controllo Interno, Organizzazioni Sindacali
2. Pubblica Amministrazione, Autorità Giudiziarie, Autorità di Vigilanza, Organizzazioni Politiche, Comunità, Competitors, Stampa
3. Soci
4. Clienti
5. Fornitori e partner commerciali

La **mappa riportata di seguito** illustra in forma sintetica il quadro degli interlocutori che rappresentano interessi di vario tipo (economici, sociali, ambientali) e in generale della comunità, con i quali la Banca ha assunto precisi impegni che tengono conto delle esigenze ed aspettative, bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali.



Figura 3: Mappa degli stakeholder della Banca Popolare di Puglia e Basilicata

G4-25

Modalità di selezione degli stakeholder

La mappa degli stakeholder è stata definita sulla base di sei caratteristiche (influenza diretta, responsabilità, dipendenza, vicinanza/prossimità, intento politico e strategico, rappresentatività) e tenendo conto delle attività in essere e degli obiettivi strategici della Banca.

Attività di coinvolgimento degli stakeholder e criticità emerse

Il coinvolgimento delle diverse tipologie di stakeholder avviene in modo differenziato a seconda della tipologia, ma non è stato eseguito specificatamente come parte del processo di redazione del presente report. Di seguito si riporta una descrizione del processo seguito per ciascun stakeholder.

RISORSE UMANE

Anche nel corso del 2017 si sono succeduti eventi di aggregazione e di dialogo rivolti a tutto il personale. Fra questi:

- Convention aziendali su specifiche aree tematiche, che hanno coinvolto particolari figure della Banca, momenti di confronto e di condivisione di risultati, progetti ed azioni strategiche;
- Rete Intranet Aziendale, sempre più ricca di contenuti, grazie alla quale è possibile visionare la normativa interna, documenti, modulistica, gestire presenze, ferie, trasferte, fornire suggerimenti, fruire di videolezioni nell'ambito di un'apposita area di autoformazione ed altro;
- Eventi di socializzazione e di coesione, organizzati dal CRAL, il Circolo ricreativo dei lavoratori.

SOCI

La Banca Popolare di Puglia e Basilicata mantiene, da sempre, come obiettivi primari la soddisfazione della propria clientela e la creazione di valore per i Soci. Sempre viva è l'attenzione riservata alle istanze degli stessi al fine di fornire un puntuale ed esaustivo riscontro.

I Soci hanno la possibilità di dialogare direttamente con la Banca mediante una linea verde dedicata (800 -012511) a cui risponde la struttura interna "Servizio Segreteria Organi Societari". Le caratteristiche proprie della forma giuridica della Banca fanno sì che la partecipazione dei Soci alla "vita societaria" sia elevata. La partecipazione dei Soci alle assemblee infatti rappresenta il momento più importante di interazione con i Soci della Banca. Al fine di agevolare la più ampia e consapevole partecipazione alle Assemblee e offrire il miglior livello qualitativo delle informazioni offerte si sono ampliate le modalità di partecipazione alle assemblee dei Soci (voto per corrispondenza) e si sono istituite apposite aree dedicate ai soci sul sito ufficiale della Banca. Numerosi, in sede assembleare, gli interventi dei Soci, segno di un elevato interesse per le vicende dell'Istituto.

CLIENTI

La Banca ha aderito all'Osservatorio ABI sulla customer satisfaction clientela *retail* pertanto un campione significativo della clientela "tradizionale" (titolari di conto corrente) e di quella "evoluta" (utenti internet banking) è stato intervistato per conoscere i punti di forza e le aree di miglioramento del nostro Istituto, sia rispetto allo scenario del sistema bancario sia rispetto alla precedente indagine (2012).

Vedi G4-PR3

Inoltre, in data 01 febbraio 2017 è stato avviato un servizio telefonico di customer care con l'obiettivo di raccogliere le segnalazioni relative a più materie e fornire assistenza alla clientela.

Grande rilevanza assume il sito aziendale che viene costantemente aggiornato sia con comunicazioni istituzionali che di prodotto; le informazioni rilevanti per gli azionisti e gli altri stakeholder sono messe a disposizione in specifiche sezioni dedicate del sito istituzionale e - al fine di una ancora maggiore trasparenza e tempestività - diramate anche attraverso i sistemi "eMarket SDIR" e "eMarket Storage", autorizzati da Consob e gestiti dalla Spafid Connect SpA di Milano.

Le relazioni con gli organi di informazione sono gestite con l'intento di offrire informazioni affidabili e trasparenti sulla struttura, le attività, i prodotti, le politiche, anche di natura sociale, della Banca e gestite dalle Strutture competenti secondo la normativa interna.

Per il 2017 la Banca ha definito un piano di comunicazione strategico, con la duplice finalità di rafforzare ulteriormente l'identità aziendale e la comunicazione relativa al lancio dei nuovi prodotti e servizi.

La comunicazione è stata veicolata principalmente nei territori di storico insediamento attraverso campagne e diversi strumenti: emittenti televisive locali, radio, cinema, Sky, carta stampata prevalentemente locale e - per la prima volta - il servizio di news locali, nazionali e internazionali attivo sulle principali tratte delle FAL in Puglia.

In dettaglio, la comunicazione istituzionale è stata attuata attraverso la diffusione di uno spot, racconto dell'evoluzione di una famiglia, di una azienda, di una banca e dei loro valori, su diverse emittenti televisive (TRM Telenorba Sky geolocalizzato) e nelle sale cinematografiche locali.

La comunicazione di prodotto mirava a far conoscere l'innovazione e l'ampliamento dell'offerta commerciale, anche promuovendo linee di credito mirate allo sviluppo occupazionale, come ad es. il microcredito.

COMUNICATI STAMPA DIFFUSI			
TIPOLOGIA	2017	2016	2015
commerciale	6	5	4
ist-finanziaria	7	6	5
sociale	3	1	1
Totale complessivo	16	12	10

CATEGORIE	PRESENZE STAMPA 2017
BPPB	158
cronaca	82
economico-finanziari	154
sociale	73
Totale complessivo	467

CANALE MEDIATICO	PRESENZE STAMPA 2017
carta stampata	186
web	281
Totale complessivo	467

La Banca è presente su **Facebook** con una pagina che al 31 dicembre 2017 conta oltre 2.300 fan, in aumento di oltre 100 unità rispetto al precedente anno. Specifichiamo che il trend di crescita è completamente organico, cioè basato su post non a pagamento.

Nell'anno sono stati pubblicati oltre 250 post (tutti organici) così suddivisi per tipologia:

- 80% **link** a notizie relative al mondo finanziario, economico, bancario, aziendale. Si tratta delle cd. *good news*, notizie dai contenuti ottimisti relativi ad avvenimenti positivi;
- 15% **immagini** che comunicano iniziative, progetti, prodotti ed attività in genere della Banca (con o senza link di atterraggio a siti internet);
- 5% **note** che approfondiscono contenuti propri della Banca (iniziative, progetti, prodotti e attività) con o senza link di atterraggio ed immagini a corredo.

La media di interazioni giornaliera dei nostri utenti si attesta sui 31 clic giornalieri e 7 interazioni (commenti, reazioni, condivisioni) ai post.

Anche gli iscritti al canale **Youtube** sono aumentati nel corso del 2017 anche grazie alla pubblicazione di 4 video nell'arco dell'anno per un totale di 1.640 visualizzazioni. Nel 2016 sono stati pubblicati 4 video per un totale di 5.148 visualizzazioni, grazie alla pubblicazione dello spot istituzionale a novembre 2016. Nel 2015 sono stati pubblicati 8 video per totali 1.134 visualizzazioni.

Gli stakeholder sono stati coinvolti e raggiunti anche attraverso i classici strumenti di comunicazione quali comunicati stampa, spot pubblicitari, locandine e materiale promo-pubblicitario.

Ulteriori attività di coinvolgimento della clientela (attuale e potenziale) vengono svolte dalla Rete Consulenti Finanziari abilitati all'Offerta Fuori Sede che, in collaborazione con Partner commerciali della Banca, organizza le cd. serate clienti, con il fine di diffondere i temi dell'educazione finanziaria. Si tratta di incontri in cui relatori qualificati illustrano ed approfondiscono temi di interesse generale (es. nuove normative di settore, fondi pensione, passaggio generazionale, etc).

Inoltre la Banca, conformemente alle disposizioni normative vigenti, ha adottato un processo strutturato per la gestione dei reclami della clientela, consapevole che la piena soddisfazione dei propri clienti oltre ad essere elemento prioritario della propria strategia costituisce un importante fattore per sviluppare e diffondere una buona immagine aziendale all'interno del mercato. A tal proposito, il processo di gestione dei reclami è stato impostato dalla Banca nell'ottica non solo di adempiere alle disposizioni vigenti, ma di trarre importanti informazioni per il miglioramento continuo dei servizi prestati segnalando gli eventuali correttivi da apportare, onde prevenire il ripetersi di analoghi eventi mitigando i connessi eventuali rischi di non conformità.

Con questa finalità, la procedura di gestione dei reclami adottata dal nostro Istituto permette di registrare gli elementi essenziali di ciascun reclamo ricevuto in un apposito registro assegnando un codice numerico che ne consenta l'identificazione univoca e progressiva su base annua e di suddividere gli stessi per oggetto, motivo e sottomotivo in macro aree, come da classificazione ABI.

Una ulteriore ripartizione dei reclami concerne la tipologia di clientela “ricorrente” nelle seguenti categorie:

- Cliente privato così definito in relazione a tutti quei soggetti che ai sensi dell’art. 121 comma 1 del D.Lgs 1.9.1993 n. 385 (TUB) rivestono la qualifica di consumatori. Sono da includere nella predetta classificazione anche tutti quei soggetti che pur esercitando un’attività imprenditoriale o una libera professione, intervengono in qualità di privati cioè per operazioni estranee all’attività professionale o imprenditoriale eventualmente esercitata.
- Cliente intermedio così definito in relazione a tutti quei soggetti che intervengono con riferimento ad operazioni poste in essere nell’ambito della loro attività di artigiani, professionisti, commercianti, scuole, condomini, associazioni, società di persone.
- Altra Clientela riferita a quei soggetti che si rivolgono alla Banca in qualità di società di capitali o intermediari.

Inoltre, la struttura preposta alla gestione dei reclami monitora costantemente lo scadenziario, nel rispetto delle disposizioni normative interne ed esterne vigenti, analizza i riscontri forniti alla clientela, al fine di verificare la completezza e la chiarezza, identificando eventuali azioni di miglioramento sui servizi prestati.

Come previsto per legge, la Banca pubblica annualmente sul sito internet un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami <http://www.bppb.it/rendiconto-reclami>.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti etc.), o entro 60 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento o entro 45 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi e prodotti di intermediazione assicurativa.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può:

- 1) in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): i) se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data del 1.1.2009; ii) nel limite di 100.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; iii) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.
- 2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (l'ACF) presso la CONSOB; precisamente per le controversie relative alla violazione da parte dell'Intermediario degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio dell'attività disciplinata dalla parte II del Testo Unico della Finanza (TUF), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013, purchè il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del D.lgs. n. 58/98. Sono esclusi dalla competenza dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a Euro 500.000,00. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile anche in presenza di cause di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti di investimento che disciplinano il rapporto tra cliente e Intermediario. Il cliente può rivolgersi all'ACF a condizione che: i) abbia, con riferimento agli stessi fatti, già presentato un reclamo all'intermediario che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 60 giorni successivi alla presentazione ii) sugli stessi fatti oggetto di ricorso non sono in corso altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- 3) in caso di controversie inerenti all'intermediazione assicurativa il Cliente potrà rivolgersi all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) quando il medesimo abbia, con riferimento agli stessi fatti, già presentato un reclamo all'intermediario che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 45 giorni successivi alla presentazione. Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Si precisa che sono esclusi dalla summenzionata competenza dell'IVASS, le controversie in materia di distribuzione di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione (polizze ramo III e V), per le quali vale invece la competenza di cui al precedente punto 2) in materia di servizi e attività di investimento.

Resta ferma, d'altra parte, la possibilità per il reclamante di far ricorso ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dall'ordinamento, prima di adire l'Autorità Giudiziaria.

ALLEGATI

Allegato 1: Raccordo decreto 254/2016, DNF e Indice dei Contenuti GRI

Decr. Lgs. 254/2016	Capitolo DNF e Indicatori GRI	
art.3		
comma 1		
<p><i>La dichiarazione individuale di carattere non finanziario, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, copre 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</i></p>	<p><i>Temi ambientali</i></p>	<p>2.5 AMBIENTE G4-12: Descrizione della catena di fornitura EC9: Fornitori locali UTILIZZO DI RISORSE ENERGETICHE MATERIALI Approccio Gestionale G4-EN1: Utilizzo di materie prime G4-EN2: Materie prime riciclate ENERGIA Approccio Gestionale G4-EN3: Consumi di energia all'interno dell'organizzazione G4-EN5: Intensità energetica G4-EN6: Riduzione dei consumi di energia EMISSIONI Approccio Gestionale G4-EN15: Emissioni dirette di gas serra (scope1). G4-EN16: Emissioni indirette di gas serra (scope2). G4-EN18: Intensità emissiva di gas serra G4-EN20: Emissioni di sostanze nocive per l'ozono G4-EN21: NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria SCARICHI E RIFIUTI Approccio Gestionale G4-EN23: Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento PRODOTTI E SERVIZI Approccio Gestionale G4-EN27: Impatto ambientale di prodotti e servizi GENERALE Approccio Gestionale G4-EN31: Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente</p>
	<p><i>Temi sociali</i></p>	<p>2.2 SOCIETA' E LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE COMUNITÀ LOCALI Approccio Gestionale FS13: Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate G4-SO1: Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo</p>
	<p><i>Temi attinenti al personale</i></p>	<p>2.4 RISORSE UMANE G4-10: Organico della Banca G4-11: Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro SOTTO-CATEGORIA PRATICHE E CONDIZIONI DI LAVORO OCCUPAZIONE Approccio Gestionale G4-LA1: Impiego/turnover forza lavoro. G4-LA2: Benefit e altri contributi integrativi LAVORO/GESTIONE RELAZIONI Approccio Gestionale G4-LA4: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi SALUTE E SICUREZZA Approccio Gestionale G4-LA5: Comitati per la salute e la sicurezza G4-LA6: Infortuni, malattie e assenteismo. G4-LA7: Ruoli ad alto rischio di infortuni G4-LA8: Accordi sindacali su salute e sicurezza FORMAZIONE E ISTRUZIONE Approccio Gestionale G4-LA9: Formazione annua per dipendente e per categoria di lavoratori G4-LA10: Programmi per la gestione delle competenze e la formazione continua G4-LA11: Dipendenti regolarmente valutati sulle performance per lo sviluppo di carriera</p>

Decr. Lgs. 254/2016	Capitolo DNF e Indicatori GRI
art.3	
comma 1	
	<p>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ Approccio Gestionale G4-LA12: Composizione degli Organi di governo e del personale per indicatori di diversità UGUAGLIANZA DI REMUNERAZIONE TRA DONNE E UOMINI Approccio Gestionale G4-LA13: Rapporto tra le retribuzioni delle donne e degli uomini LAVORO: MECCANISMI DI RECLAMO Approccio Gestionale G4-LA16</p> <hr/> <p><i>Temi attinenti al rispetto dei diritti umani</i> 2.4 RISORSE UMANE SOTTO-CATEGORIA DIRITTI UMANI SOTTO-CATEGORIA DIRITTI UMANI INVESTIMENTI Approccio Gestionale G4-HR2: Formazione su diritti umani NON-DISCRIMINATION Approccio Gestionale G4-HR3: Casi di discriminazione e azioni intraprese LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA Approccio Gestionale G4-HR4: Attività in cui può essere violata la libertà di associazione e di contrattazione collettiva e misure intraprese</p> <hr/> <p><i>Temi attinenti la lotta contro la corruzione attiva e passiva</i> 2.2 SOCIETA' E LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE SIA ATTIVA SIA PASSIVA ANTI CORRUZIONE Approccio Gestionale G4-SO3: Operazioni verificate per rischi di corruzione G4-SO4: Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione G4-SO5: Casi di corruzione accertati e azioni intraprese</p>
<p><i>a) il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa, ivi inclusi i modelli di organizzazione e di gestione eventualmente adottati ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, anche con riferimento alla</i></p>	<p>1. MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DELLA BANCA 1.3 ETICA E INTEGRITÀ (MODELLO 231) G4-56 Valori, principi e codici di condotta G4-58 Violazioni al Codice Etico COMPLIANCE Approccio Gestionale G4-SO8: Sanzioni significative per non conformità a leggi e regolamenti G4-PR9: Sanzioni s ignificative per non conformità a leggi e regolamenti su fornitura e utilizzo di prodotti e servizi G4-EN29: Multe significative e sanzioni per il mancato rispetto di norme ambientali</p>
<p><i>b) le politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza, i risultati conseguiti tramite di esse ed i relativi indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario;</i></p>	<p><i>Politiche praticate</i> 1. MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DELLA BANCA 1.1 PROFILO DELLA BANCA E POLITICHE PRATICATE G4-3 Nome dell'organizzazione G4-4 Principali marchi, prodotti e servizi G4-5: Natura della proprietà G4-7: Forma legale G4-6 Paesi in cui sono svolte attività significative o rilevanti per i temi di sostenibilità G4-8: Mercati serviti G4-9 Dimensione della Banca G4-13 Cambiamenti significativi avvenuti nell'anno G4-16 Partecipazione ad associazioni e altre organizzazioni di advocacy G4-15 Adesione a codici, principi e altre iniziative esterne</p>

Decr. Lgs. 254/2016	Capitolo DNF e Indicatori GRI
art.3	
comma 1	
	<p>1.2 GOVERNANCE G4-34 Struttura di governo G4-35 Processo di delega G4-36: Responsabilità in tema di Csr G4-37 Processo di consultazione fra gli stakeholder e gli Organi di governo G4-38 Composizione degli Organi di governo e dei loro Comitati G4-39 Ripartizione delle funzioni di Presidente del più alto Organo di governo G4-40 Processo per la scelta dei componenti del più alto Organo di governo e Comitati</p> <p>G4-41 Processo per la gestione dei conflitti di interessi G4-42 Ruolo del più alto Organo di governo nella definizione di missione, valori e strategia G4-43 Iniziative per accrescere le conoscenze del più alto Organo di governo sui temi economici, ambientali e sociali G4-44 Valutazione delle performance del più alto Organo di governo e azioni conseguenti G4-48 Ruolo del più alto Organo di governo nel processo di reporting di sostenibilità</p> <p>G4-49 Processo per comunicare le criticità al più alto Organo di governo G4-51 Politiche di remunerazione del più alto Organo di governo e del top management</p>
<p><i>Risultati conseguiti tramite di esse ed i relativi indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</i></p>	<p>2.1 CREAZIONE DI VALORE PERFORMANCE ECONOMICA Approccio Gestionale G4-EC1: Valore Economico creato e distribuito e contributi per iniziative sociali G4-EC2: Implicazioni finanziarie, rischi e opportunità connessi ai cambiamenti climatici. G4-EC3: Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione dei piani pensionistici</p> <p>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI Approccio Gestionale G4-EC7: Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e servizi</p> <p>2.3 CLIENTELA COMPORAMENTI ANTICONCORRENZIALI Approccio Gestionale G4-SO7: Numero di azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche</p> <p>SOTTO-CATEGORIA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI Approccio Gestionale G4-PR3: Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali G4-PR4: Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari relativi a informazioni su prodotti e servizi. G4-PR5: Pratiche di customer satisfaction e risultati</p> <p>MARKETING E COMUNICAZIONE Approccio Gestionale G4-PR6: Vendita di prodotti vietati o contestati G4-PR7: Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari su comunicazione e marketing</p> <p>RISPETTO DELLA PRIVACY Approccio Gestionale G4-PR8: Reclami per violazione della privacy e per perdita di dati del consumatore</p> <p>PORTAFOGLIO PRODOTTI Approccio Gestionale FS6: Esposizione per area geografica, dimensione e settore delle attività di impresa</p> <p>AUDIT Approccio Gestionale</p>

Decr. Lgs. 254/2016	Capitolo DNF e Indicatori GRI
art.3	
comma 1	
<p><i>c) i principali rischi, generati o subiti, connessi ai suddetti temi e che derivano dalle attività'</i></p>	<p>1. MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DELLA BANCA 1.4 PRINCIPALI RISCHI GENERATI O SUBITI G4-2: Principali impatti, rischi e opportunità G4-14: Approccio alla gestione dei rischi G4-45 Ruolo del più alto Organo di governo nella individuazione e gestione di impatti, rischi e opportunità in ambito economico, ambientale e sociale G4-46 Ruolo del più alto Organo di governo nella verifica di efficacia del processo di gestione dei rischi economici, ambientali e sociali G4-47: Frequenza della revisione da parte del più alto Organo di Governo del processo di gestione dei rischi economici, ambientali, sociali</p>
comma 2	
<p>2. In merito agli ambiti di cui al comma 1, la dichiarazione di</p> <p><i>a) l'utilizzo di risorse energetiche, distinguendo fra quelle prodotte da fonti rinnovabili e non rinnovabili, e l'impiego di risorse idriche;</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Impiego di risorse idriche</i></p>	<p>2.5 AMBIENTE UTILIZZO DI RISORSE ENERGETICHE 3. MATERIALITÀ E PERIMETRO DEL REPORT 3.2 ASPETTI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO L'impiego di risorse idriche è stato ritenuto non rilevante in quanto nel processo produttivo della Banca non viene utilizzata acqua come materia prima. I soli consumi di acqua rilevati si riferiscono ai consumi igienico-sanitari dei dipendenti e clienti della Banca.</p>
<p><i>b) le emissioni di gas ad effetto serra e le emissioni inquinanti in atmosfera;</i></p>	<p>2.5 AMBIENTE UTILIZZO DI RISORSE ENERGETICHE ASPETTO EMISSIONI Approccio Gestionale G4-EN15: Emissioni dirette di gas serra (scope1). G4-EN16: Emissioni indirette di gas serra (scope2). G4-EN18: Intensità emissiva di gas serra G4-EN20: Emissioni di sostanze nocive per l'ozono G4-EN21: NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria</p>
<p><i>c) l'impatto, ove possibile sulla base di ipotesi o scenari realistici anche a medio termine, sull'ambiente nonche' sulla salute e la sicurezza, associato ai fattori di rischio di cui al comma 1, lettera c), o ad</i></p>	<p>1. MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DELLA BANCA 1.4 PRINCIPALI RISCHI GENERATI O SUBITI G4-2: Principali impatti, rischi e opportunità G4-14: Approccio alla gestione dei rischi G4-45 Ruolo del più alto Organo di governo nella individuazione e gestione di impatti, rischi e opportunità in ambito economico, ambientale e sociale G4-46 Ruolo del più alto Organo di governo nella verifica di efficacia del processo di gestione dei rischi economici, ambientali e sociali G4-47: Frequenza della revisione da parte del più alto Organo di Governo del processo di gestione dei rischi economici, ambientali, sociali</p>
<p><i>d) aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, incluse le azioni poste in essere per garantire la parità di genere, le misure volte ad attuare le convenzioni di organizzazioni internazionali e sovranazionali in materia, e le</i></p>	<p>2.4 RISORSE UMANE SOTTO-CATEGORIA PRATICHE E CONDIZIONI DI LAVORO ASPETTO DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ Approccio Gestionale G4-LA12: Composizione degli Organi di governo e del personale per indicatori di diversità UGUAGLIANZA DI REMUNERAZIONE TRA DONNE E UOMINI Approccio Gestionale G4-LA13: Rapporto tra le retribuzioni delle donne e degli uomini</p>

Decr. Lgs. 254/2016	Capitolo DNF e Indicatori GRI
art.3	
comma 2	
<p><i>e) rispetto dei diritti umani, le misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori;</i></p>	<p>2.4 RISORSE UMANE SOTTO-CATEGORIA DIRITTI UMANI INVESTIMENTI Approccio Gestionale G4-HR2: Formazione su diritti umani NON-DISCRIMINATION Approccio Gestionale G4-HR3: Casi di discriminazione e azioni intraprese LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA Approccio Gestionale G4-HR4: Attività in cui può essere violata la libertà di associazione e di contrattazione collettiva e misure intraprese</p>
<p><i>f) lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva, con</i></p>	<p>2. SOCIETA' E LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE SIA ATTIVA SIA PASSIVA ANTI CORRUZIONE Approccio Gestionale G4-SO3: Operazioni verificate per rischi di corruzione G4-SO4: Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione G4-SO5: Casi di corruzione accertati e azioni intraprese</p>
comma 3	
<p><i>Le informazioni di cui ai commi 1 e 2 sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti, secondo le metodologie ed i principi previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato quale riferimento o dalla metodologia di</i></p>	<p>LETTERA DEL PRESIDENTE G4-1: Dichiarazione del Presidente 3. MATERIALITÀ E PERIMETRO DEL REPORT NOTA METODOLOGICA G4-28 Periodo di rendicontazione G4-29 Data dell'edizione precedente G4-30 Periodicità di rendicontazione G4-31 Contatti per informazioni sul documento G4-32: Indice dei Contenuti GRI - Raccordo con decr. 254/2016 G4-33: Attestazione di conformità ASPETTI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO G4-17: Perimetro di rendicontazione G4-18 Processo di identificazione delle tematiche rilevanti G4-19: Matrice di Materialità G4-20: Perimetro di impatto delle tematiche rilevanti - interno G4-21: Perimetro di impatto delle tematiche rilevanti - esterno G4-22: Rettifiche di dati forniti nel precedente report G4-23: Variazioni significative di oggetto e perimetro di impatto delle tematiche rilevanti COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER G4-24: Stakeholder interessati dall'attività di coinvolgimento G4-25: Modalità di selezione degli stakeholder da coinvolgere G4-26: Attività di coinvolgimento degli stakeholder G4-27: Aspetti chiave e criticità emersi dalle attività di coinvolgimento e azioni intraprese</p>



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Abate Gimma, 62/A
70121 BARI BA
Telefono +39 080 5243203
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267

*Al Consiglio di Amministrazione della
Banca Popolare di Puglia e Basilicata Società Cooperativa per Azioni*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione di carattere non finanziario (di seguito anche "DNF") della Banca Popolare di Puglia e Basilicata Società Cooperativa per Azioni (di seguito anche la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 20 febbraio 2018.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Banca Popolare di Puglia e Basilicata Società Cooperativa per Azioni per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 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"), 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'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Società, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotti.

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

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.150.950,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



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 di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2017 della Banca Popolare di Puglia e Basilicata Società Cooperativa per Azioni;
- 3 Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;

— principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lettera a).

- 4 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Società 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 della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione di carattere non finanziario della Banca Popolare di Puglia e Basilicata Società Cooperativa per Azioni relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del Decreto e dalle Linee Guida GRI G4.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella dichiarazione di carattere non finanziario in relazione agli esercizi chiusi al 31 dicembre 2015 e al 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Bari, 8 marzo 2018

KPMG S.p.A.



Marco Fabio Capitanio
Socio

