

GRUPPO

**CREDEM**

**Dichiarazione consolidata  
di carattere Non Finanziario  
2017  
Ai sensi del D.lgs. 254/2016**

Alexander Calder (Lawnton 1898 – New York 1976). *Sole*. Reggio Emilia. collezione d'arte Credem

70

calder

## Indice

<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
Lettera agli stakeholder	4
Nota metodologica	5
Il Modello di Business	8
Governance	13
I nostri stakeholder	18
Analisi di Materialità	25
Etica e integrità nella gestione del business	31
Gestione dei rischi	35
Anti-corrruzione	43
Sostenibilità economica e solidità finanziaria	45
<b>L'attenzione verso il cliente</b>	<b>51</b>
I nostri clienti	53
Innovazione di prodotti e servizi	56
Privacy e security	60
Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari	63
Soddisfazione dei clienti	65
Finanza responsabile	67
<b>L'attenzione verso le persone</b>	<b>71</b>
Le nostre persone	73
Sviluppo e gestione delle persone	77
Welfare aziendale	81
Salute e sicurezza dei dipendenti	84
Diversità	88
Gestione della rete di consulenti finanziari e agenti	91
<b>Gli impatti ambientali</b>	<b>93</b>
Materiali utilizzati e rifiuti prodotti	94
Consumi energetici	97
Emissioni in atmosfera	103
Consumi idrici	109
<b>La responsabilità sociale</b>	<b>110</b>
Pratiche di approvvigionamento	111
Sostegno al tessuto imprenditoriale	113
Operatività nel territorio	116
<b>Indice dei contenuti GRI</b>	<b>120</b>
Informativa generale	122
Informativa specifica	124
<b>Relazione della società di revisione</b>	<b>130</b>





# Introduzione

Giacomo Balla (Torino 1871 - Roma 1958), *Velmare*, Reggio Emilia, collezione d'arte Credem

FUTUR BALLA

## Lettera agli stakeholder

*Il 2017 si è confermato un anno importante per il Gruppo Credem.*

*La redditività, la solidità e qualità del credito e la crescita organica conseguita confermano l'efficacia non solo del modello di business e di governance, ma anche di una cultura aziendale diffusa che continua a creare valore nel tempo.*

*I risultati raggiunti sono frutto di scelte strategiche che abbiamo sempre perseguito con convinzione e che riconoscono le nostre Persone come il vero elemento differenziante: rappresentano quindi la diretta conseguenza delle loro qualità, della loro competenza, della loro efficienza e del loro senso di appartenenza.*

*La pubblicazione della rendicontazione di carattere non finanziario, evidenzia il legame tra la strategia, le performance, e il contesto ambientale e sociale nel quale il nostro Gruppo opera.*

*Lo scopo è quello di fornire una chiave di lettura sul ruolo che svolgiamo all'interno del nostro Paese, come impresa che produce lavoro, reddito e sostegno all'economia.*

*Vogliamo assicurare un più facile accesso alle informazioni che direttamente o indirettamente sono correlate alla nostra attività di impresa, a tutti i portatori di interesse: agli azionisti, ai dipendenti, ai clienti, ai fornitori e alle imprese.*

*Siamo consapevoli delle sfide che ci attendono in uno scenario socio-economico in continua evoluzione e della flessibilità e lungimiranza necessarie per affrontarle.*

*Il nostro impegno è quello di continuare a credere e investire nel **capitale umano** e nella **tecnologia** per mantenere il Gruppo Credem un'impresa di assoluto Valore.*

Il Presidente

Giorgio Ferrari

## **Nota metodologica**

Il Gruppo Credem presta storicamente attenzione alla sostenibilità d'impresa, sia nella declinazione delle proprie politiche che nei comportamenti quotidiani, considerando gli impatti del proprio operato a livello economico, ambientale e sociale, coerentemente alla propria mission di "creazione di valore nel tempo".

Il presente documento rappresenta il primo lavoro di rendicontazione annuale dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario e costituisce la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche "Dichiarazione non finanziaria" o "DNF") predisposta in conformità al D.lgs. 254/16.

La DNF è stata redatta con l'obiettivo di assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto e copre i temi ritenuti rilevanti e previsti dagli Artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/16 con riferimento all'esercizio 2017 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

I contenuti sono stati selezionati sulla base dell'analisi di materialità<sup>1</sup>, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

Per quanto riguarda i dati economici, il perimetro di rendicontazione risulta essere il medesimo del Bilancio consolidato del Gruppo.

Relativamente alle informazioni qualitative e ai dati quantitativi degli aspetti sociali e ambientali, sono state incluse nel perimetro di rendicontazione la società madre e le sue società figlie consolidate integralmente all'interno del Bilancio consolidato del Gruppo<sup>2</sup>.

Eventuali variazioni a tale perimetro sono opportunamente segnalate nel documento. L'esclusione di una o più società non pregiudica, in ogni caso, la piena comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti generati.

La presente DNF è redatta in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (2016) - opzione "In accordance Core" - e al "GRI G4 Financial Services Sector Disclosures" (2013), entrambi pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI). Per la predisposizione dei dati e delle informazioni relative alla sezione "I nostri impatti ambientali" sono state tenute in considerazione anche le "Linee guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione G4 - Versione Dicembre 2017".

A garanzia dell'attendibilità della rendicontazione, sono stati tenuti in considerazione i principi di contenuto e qualità previsti dal Global Reporting Initiative.

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

La presente rendicontazione è stata sottoposta al vaglio del Comitato Consiliare Rischi di Gruppo il 6 marzo 2018 e approvata dal Consiglio di Amministrazione il 15 marzo 2018.

La DNF è stata inoltre oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte della Società di revisione EY S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato un'apposita relazione

---

<sup>1</sup> Per maggiori informazioni relativamente all'analisi di materialità si rimanda al capitolo Analisi di Materialità del presente documento.

<sup>2</sup> Per la lista delle società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 3 - Area e metodi di consolidamento - della Nota Integrativa del Bilancio Consolidato del Gruppo Credem.



circa la conformità delle informazioni fornite nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario redatta dal Gruppo Credem ai sensi del D.lgs. 254/16.

Future rendicontazioni seguiranno su base annua.

La DNF 2017 è resa pubblica sul sito web [www.credem.it](http://www.credem.it).

La tabella che segue illustra i temi maggiormente rilevanti, necessari ad assicurare la comprensione delle attività d'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta, che sono pertanto oggetto di rendicontazione all'interno della DNF del Gruppo Credem. La tabella mostra inoltre la correlazione con gli ambiti citati all'art 3 del D.lgs. 254/2016.

Temi materiali	Ambiti del D.lgs. 254/2016
Impatti ambientali	Aspetti ambientali
Operatività sul territorio Rapporti con le istituzioni, gli enti regolatori e relazioni esterne Pratiche di approvvigionamento	Aspetti sociali
Diversity Welfare Salute e Sicurezza Sviluppo e gestione delle persone	Aspetti attinenti alla gestione del personale
Etica e integrità nelle gestione del business	Lotta contro la corruzione

Alla luce dei risultati dell'analisi di materialità, il rispetto dei diritti umani non è emerso come aspetto su cui orientare ulteriori o diversi sforzi rispetto alle attuali disposizioni del Gruppo.

In sintesi, non sono stati, ad oggi, identificati rischi di violazione da parte delle società consolidate o dei loro fornitori diretti; il Gruppo opera in **conformità alle leggi e ai regolamenti** vigenti in materia di diritti umani e non ha mai ricevuto segnalazioni relative a discriminazioni o violazioni. In particolare, il Modello di Organizzazione e Gestione predisposto ai sensi del D.lgs. 231/01 è stato recentemente integrato con l'inserimento della fattispecie di reato "intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro" (c.d. "Caporalato"), che mira a salvaguardare la dignità umana, offesa dalla privazione della libertà e dalla mercificazione dell'individuo e si estende a chi consapevolmente agevola, anche solo finanziariamente, la medesima condotta (ad esempio, nell'ambito di erogazioni concesse ad enti o aziende che operano in settori sensibili). Inoltre, come specificamente menzionato all'interno della DNF, è stato istituito un sistema interno di segnalazione delle violazioni (cd. Whistleblowing) che definisce, per le società del Gruppo interessate dalla normativa in questione, specifiche procedure per la segnalazione di fatti che possono costituire una violazione di determinate politiche aziendali.

Ai fini della completezza delle informazioni relative ai diritti umani e come indicato nel testo della DNF, la capogruppo ha comunque formalizzato il suo impegno a rispettare i diritti fondamentali e l'integrità fisica e morale delle persone con cui si relaziona attraverso la comunicazione degli "standard etici", richiamati con specifica clausola nei contratti sottoscritti dai fornitori.

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a:

*Credito Emiliano S.p.A. - Servizio VALORE - Ufficio Relazioni Istituzionali*

*Indirizzo e-mail: [sostenibilita@credem.it](mailto:sostenibilita@credem.it)*

## Il Modello di Business

### **Overview sul Gruppo**

Il Gruppo Bancario "Credito Emiliano – Credem" (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Credem") rappresenta uno dei primi 10 gruppi bancari quotati in Italia, con **un totale attivo di Euro 41,6 miliardi** (Gruppo Civilistico<sup>3</sup>) al 31 dicembre 2017 e oltre un milione di clienti.

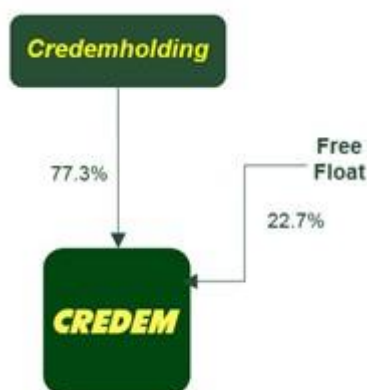
Credito Emiliano S.p.A. (di seguito "Credito Emiliano", "Credem" o la "Banca"), capogruppo del Gruppo Bancario, origina dalla Banca Agricola Commerciale di Reggio Emilia costituita nel 1910. L'attuale denominazione risale al 1983 in concomitanza con l'acquisizione del controllo di Banca Belinzaghi (Milano).

Nel corso degli anni '90 Credem ha intrapreso un'intensa azione di sviluppo che oggi vede la capogruppo e le società dalla stessa controllate formare un conglomerato di dimensione medio-grande, presente su tutto il territorio nazionale e che mantiene in Emilia Romagna il suo radicamento prevalente.

Al 31 dicembre 2017, il Gruppo Bancario<sup>4</sup> è composto da 12 società operanti nei settori legati all'offerta di servizi finanziari, mentre il Gruppo societario di diritto comune<sup>5</sup> include anche la presenza di Euromobiliare Advisory SIM S.p.A. (società in attesa di autorizzazione da parte di Consob per operare come SIM), Credemvita S.p.A., compagnia assicurativa operante nel ramo vita controllata al 100% da Credito Emiliano e consolidata integralmente, così come Credemassicurazioni S.p.A., compagnia assicurativa operante nel ramo danni, partecipata al 50% dalla capogruppo e consolidata con il metodo del patrimonio netto.

### **La struttura del Gruppo**

Il Gruppo Civilistico vede dipendere da Credem S.p.A. tutte le società iscritte nel perimetro. A sua volta, la struttura proprietaria della capogruppo vede la partecipazione di maggioranza del capitale detenuta da Credito Emiliano Holding S.p.A. (di seguito "Credemholding"): a fine 2017, tale quota azionaria è pari al 77,3%.



*Figure 1: Struttura azionaria di Credem al 31 dicembre 2017*

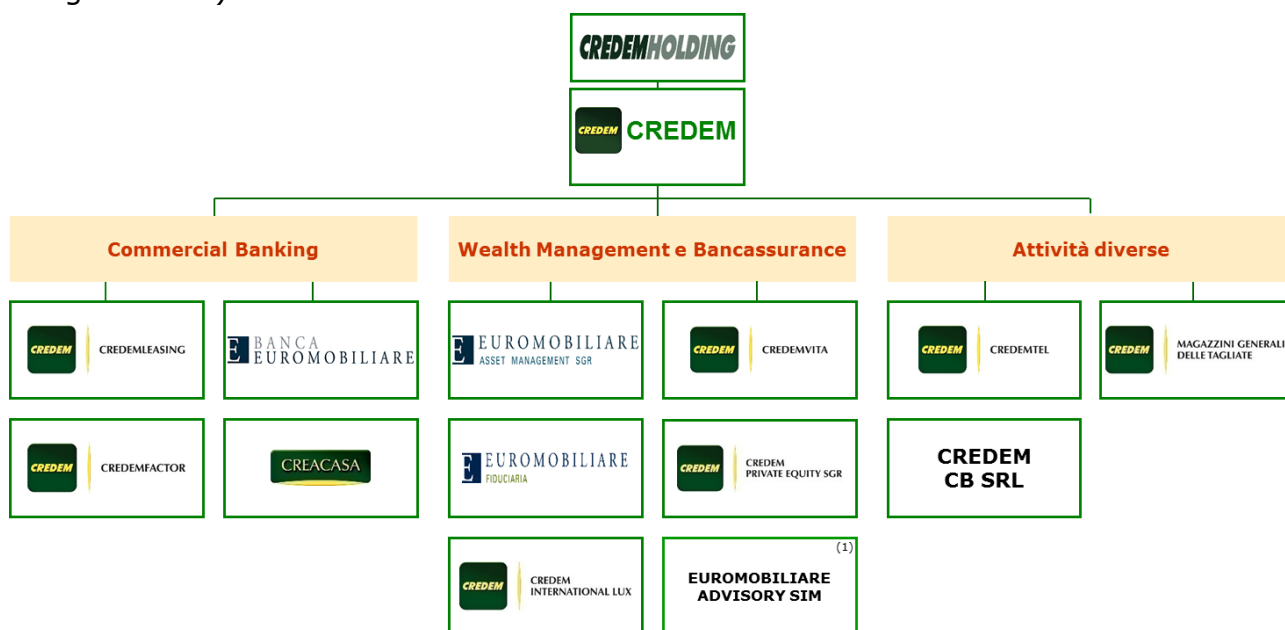
<sup>3</sup> Il Gruppo Civilistico è composto da tutte le società rappresentate in Figura 2, inclusa Credemholding (controllante di Credito Emiliano), finanziaria di partecipazioni che esercita attività non rivolta al pubblico e che ha rinunciato sia al ruolo di capogruppo del Gruppo Bancario, sia all'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento sulle controllate, affidandoli a Credito Emiliano.

<sup>4</sup> Il Gruppo Bancario iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla capogruppo Credito Emiliano e dalle società bancarie, finanziarie e strumentali da questa controllate: non fanno quindi parte del Gruppo Bancario le due società assicurative Credemvita e Credemassicurazioni e la finanziaria Credemholding.

<sup>5</sup> Il Gruppo societario di diritto comune comprende sia le società consolidate con il metodo integrale (il Gruppo Civilistico) sia le società consolidate con il metodo del patrimonio netto nel Bilancio consolidato.



Lo schema seguente descrive l'organizzazione del Gruppo (società consolidate integralmente) Credem:



**NOTE:**

(1) Società in attesa dell'autorizzazione da parte di Consob ad operare in qualità di SIM.

Figure 2: Organizzazione del Gruppo Credem con indicazione delle sole società consolidate integralmente

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

Società del Gruppo	Descrizione
<b>Credito Emiliano S.p.A.</b>	Capogruppo del Gruppo Credem specializzata nell'attività di commercial banking attraverso l'erogazione di servizi indirizzati a clientela retail, corporate e private. Tali servizi sono forniti anche attraverso reti di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede con rapporto agenziale.
<b>Banca Euromobiliare S.p.A.</b>	Private Bank del Gruppo Bancario Credem. E' attiva sia nel private banking che nella promozione finanziaria.
<b>Creacasa S.r.l.</b>	Agente in attività finanziaria specializzata nei finanziamenti per le famiglie e nella vendita di prodotti assicurativi legati all'acquisto, ristrutturazione e gestione della casa.
<b>Credemleasing S.p.A.</b>	Società specializzata nello sviluppo e nell'offerta di pacchetti integrati di leasing che opera in tutti i comparti di attività della locazione finanziaria: targato, strumentale, immobiliare, navale.

**Credemfactor S.p.A.**

Società specializzata nell'attività di factoring, offre una gamma di servizi che va dalla gestione dei crediti commerciali, al monitoraggio continuo del rischio, alla garanzia e all'anticipazione del credito. La società è inoltre specializzata nella gestione dei crediti verso gli Enti Pubblici e nello sviluppo di convenzioni con i fornitori.

---

**Euromobiliare Asset Management SGR S.p.A.**

Società attiva nel campo della gestione collettiva (fondi e comparti SICAV) e delle gestioni patrimoniali. Offre inoltre servizi personalizzati per clientela istituzionale e attività di consulenza a supporto delle reti di vendita in materia di investimenti.

---

**Credem International (Lux) S.A.**

Banca di diritto lussemburghese attiva nei servizi di private corporate banking internazionale. In Lussemburgo svolge servizi di "fund administration" su delega di Euromobiliare International Fund Sicav (Società d'Investimento a Capitale Variabile di diritto Lussemburghese i cui comparti sono distribuiti attraverso le filiali ed i promotori finanziari di Credito Emiliano e di Banca Euromobiliare). Tale attività è stata oggetto di scissione parziale transfrontaliera a favore di Euromobiliare Asset Management SGR S.p.A. il 1 febbraio 2018.

---

**Credemvita S.p.A.**

Impresa di assicurazione attiva nei rami vita e previdenziale, che opera esclusivamente attraverso le reti distributive del Gruppo Credem.

---

**Euromobiliare Fiduciaria S.p.A.**

Operatore che rientra tra le società fiduciarie previste dalla Legge n. 1966 del 23 novembre 1939 e svolge attività di custodia e amministrazione dei beni affidati dai fiducianti sulla base di un mandato fiduciario.

---

**Credem Private Equity SGR S.p.A.**

Società autorizzata alla prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, che svolge attività di investimento in capitale di rischio mediante l'istituzione e l'organizzazione di fondi comuni di investimento mobiliare chiusi.

---

**Euromobiliare Advisory SIM S.p.A.**

Società in attesa dell'autorizzazione da parte di Consob ad operare in qualità di SIM; non è pertanto oggetto di rendicontazione all'interno della presente DNF.

---

**Magazzini Generali delle Tagliate S.p.A.**

Azienda operante nel settore della stagionatura e dello stoccaggio di formaggio Parmigiano-Reggiano e Grana Padano. La società è parte integrante del Gruppo in quanto le "forme" di formaggio sono utilizzate quale collaterale per finanziamenti ai produttori.

**Credemtel S.p.A.**

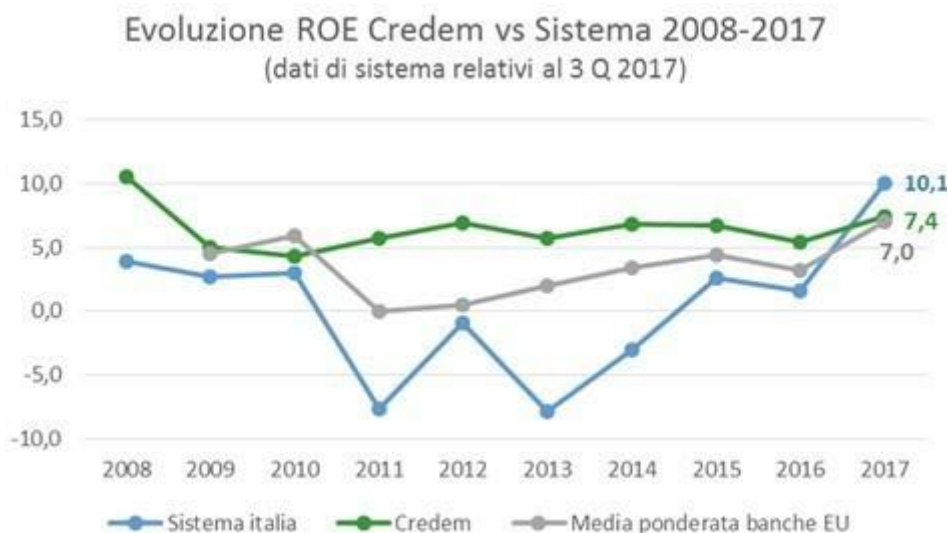
Azienda attiva nell'offerta di servizi telematici rivolti a banche, aziende e Pubblica Amministrazione.

**Credem CB S.r.l.**

Società veicolo appositamente costituita ai sensi della L. 130 del 30 aprile 1999 per supportare la strutturazione di specifici programmi di emissione di Obbligazioni Bancarie Garantite (Covered Bonds). Date le sue caratteristiche, la società non è oggetto di rendicontazione all'interno della presente DNF.

**La sostenibilità del modello di Business del Gruppo**

Il Gruppo Credem, grazie a un modello di business particolarmente diversificato e a un'attenta gestione dei rischi, è stato in grado di garantire, nel corso della prolungata fase di crisi dal 2009 ad oggi, una redditività sul capitale al vertice delle principali banche italiane, incrementando, al contempo, il supporto all'economia italiana grazie a un incremento del portafoglio Crediti di oltre il 40% nel medesimo periodo.

**Evoluzione ROE Credem rispetto al sistema bancario<sup>6</sup>**

Fonte: ECB - SSM per i dati del Sistema Italia e della Media delle banche EU.

<sup>6</sup> il Sistema Italia beneficia per il dato 2017 degli effetti straordinari delle operazioni di consolidamento che hanno prodotto significative plusvalenze.

## Crescita annua dei "Crediti alla Clientela" Credem rispetto al sistema bancario



Fonte: ABI Monthly Outlook per il dato relativo al Sistema bancario Italiano

Il modello di business del Gruppo si focalizza principalmente sul settore Retail e Corporate, suddividendo la propria operatività in 4 business line:

1. il banking commerciale
2. il wealth management
3. il Bancassurance
4. la gestione del Banking Book finanziario.



## Governance

Il quadro complessivo della Corporate Governance, inteso come il sistema delle regole e delle procedure cui gli Organi sociali fanno riferimento per ispirare la propria linea di condotta e adempiere alle diverse responsabilità nei confronti dei propri stakeholder, è stato definito secondo le previsioni e i principi contenuti:

- nella normativa in materia di emittenti quotati prevista dal TUF e dai relativi regolamenti di attuazione adottati da Consob
- nella normativa bancaria
- nel Codice di Autodisciplina emanato da Borsa Italiana S.p.A. (di seguito Codice)

e tenendo presenti le caratteristiche specifiche di Credem, Società quotata con un "capitale di comando" fortemente concentrato in capo ad un unico Azionista detentore di una interessenza partecipativa del 77,3% (Credemholding).

Credito Emiliano S.p.A., in qualità di capogruppo del Gruppo Bancario Credito Emiliano, ha adottato un modello di amministrazione e controllo *tradizionale*<sup>7</sup>, caratterizzato dalla presenza di un'Assemblea degli Azionisti e di due organi, entrambi di nomina assembleare: il **Consiglio di Amministrazione** e il **Collegio Sindacale**. La revisione legale dei conti è affidata ad una società di revisione, in applicazione delle vigenti disposizioni normative in materia.

In particolare:

- la funzione di indirizzo e supervisione strategica è svolta dal **Consiglio di Amministrazione di Credito Emiliano** (di seguito **CA**), che delibera sugli indirizzi di carattere strategico e ne verifica l'attuazione;
- la funzione di gestione, che si sostanzia nell'attuazione degli indirizzi strategici e nella gestione dell'azienda, è svolta dallo stesso **CA**, per quanto riguarda le attribuzioni non espressamente delegate ad altri organi, e dal **Comitato Esecutivo** per le attribuzioni a questo delegate. Il Direttore Generale partecipa alla funzione di gestione in qualità di rappresentante di vertice della struttura interna;
- la funzione di controllo compete al **Collegio Sindacale**, organo che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della società per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione e sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina per le società quotate cui la Banca ha aderito. Il Collegio Sindacale di Credito Emiliano svolge altresì le funzioni di Organismo di Vigilanza di cui al D.lgs. n. 231/2001 (cd. OdV 231).

### ***Il Consiglio di Amministrazione***

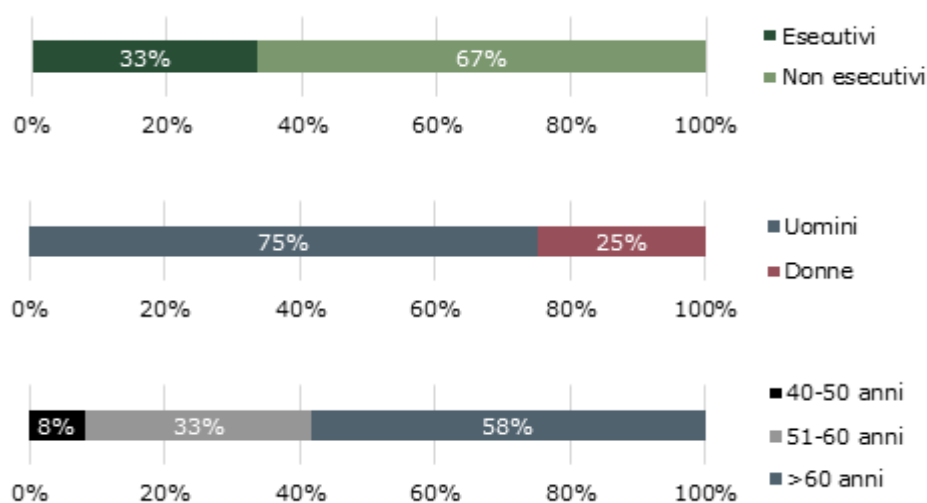
Il **Consiglio di Amministrazione** della capogruppo Credem, in carica al 31 dicembre 2017, è composto da 12 Amministratori, 3 dei quali indipendenti ai sensi del Codice di Autodisciplina e del Testo Unico Della Finanza (TUF).

---

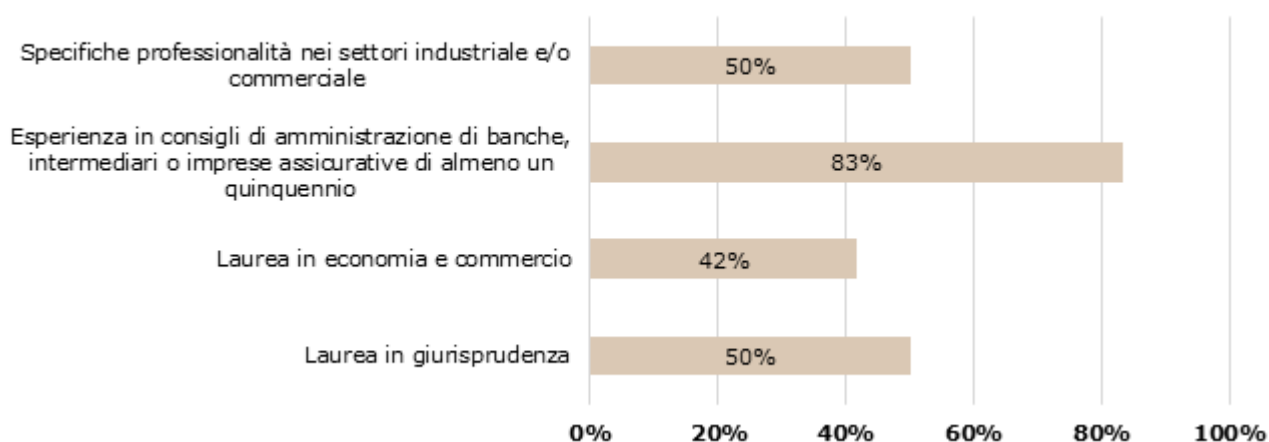
<sup>7</sup> Per maggiori informazioni sul Governo Societario del Gruppo si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari", disponibile nella sezione "Corporate Governance" del sito web istituzionale.

## Disclosure 405-1 Diversità degli organi di governo

### Diversità



### Competenze



La composizione quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione risulta pertanto soddisfare i requisiti in tema di professionalità, genere, tipologia e varietà di competenze.

Nel rispetto delle previsioni dettate da Banca d'Italia in tema di governo societario delle banche (Circolare 285), il **Presidente** del Consiglio di Amministrazione ha un ruolo non esecutivo, finalizzato a favorire la dialettica interna; non ha pertanto ricevuto alcuna delega gestionale da parte del Consiglio medesimo.

L'**Amministratore Delegato**, figura prevista statutariamente, non è stato nominato.

## ***I Comitati<sup>8</sup>***

In linea con le previsioni normative contenute nella Circolare 285 e con quanto previsto dal Codice, nell'ambito del CA sono stati costituiti 3 comitati specializzati:

- **Comitato Consiliare Nomine** di Gruppo, che supporta con funzioni propositive e consultive il CA e gli altri organi deliberanti della capogruppo in materia di "Nomine" dove è maggiore il rischio di conflitti di interesse;
- **Comitato Consiliare Remunerazioni** di Gruppo, che supporta, con funzioni propositive e consultive, il CA e gli altri organi deliberanti della capogruppo in materia di "Remunerazioni" dove è maggiore il rischio di conflitti di interesse;
- **Comitato Consiliare Rischi** di Gruppo che svolge un ruolo di supporto – si esplica in una preventiva attività consultiva, istruttoria e nella formulazione di proposte e pareri – al fine di coadiuvare il CA nelle sue valutazioni e decisioni relative alla gestione dei rischi e al sistema dei controlli interni per garantirne l'adeguatezza rispetto alle caratteristiche dell'impresa e del Gruppo in relazione all'evoluzione dell'organizzazione e dell'operatività, nonché al contesto normativo di riferimento.

I suddetti comitati sono composti in maggioranza da Amministratori indipendenti al fine di agevolare l'assunzione di decisioni soprattutto con riferimento ai settori di attività più complessi o in cui più elevato è il rischio che si verifichino situazioni di conflitto di interessi.

## ***Autovalutazione degli organi di governo***

Il Consiglio di Amministrazione e i Comitati Interni ad esso si sottopongono annualmente al processo di autovalutazione nel rispetto delle prescrizioni dettate da Banca d'Italia con Circolare 285. Il processo di autovalutazione è condotto dal personale individuato dal Presidente, su proposta del Comitato Nomine; è buona prassi che almeno una volta ogni 3 anni l'autovalutazione sia svolta con l'ausilio di un professionista esterno per assicurare autonomia di giudizio.

Anche il Collegio Sindacale si sottopone annualmente al processo di autovalutazione in ossequio a quanto previsto dalla Circolare 285.

## ***Ulteriori aspetti connessi al sistema di Governance del Gruppo Credem***

Il CA di Credembanca, ai sensi dello Statuto Sociale, adotta uno specifico Regolamento interno in materia di Governance di Credembanca e del Gruppo Credem attraverso il quale:

- definisce i meccanismi con i quali può svolgere i compiti previsti in qualità di capogruppo e in particolare l'esercizio esclusivo dell'attività di direzione e coordinamento sulle società controllate, tra cui si citano la costituzione di Comitati specializzati interfunzionali e l'emanazione di specifiche regolamentazioni di Gruppo;

---

<sup>8</sup> Per maggiori informazioni sui Regolamenti dei singoli Comitati Consiliari si rimanda alla *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*, disponibile nella sezione "Corporate Governance" del sito web istituzionale.

- assicura in tutte le società appartenenti al Gruppo:
  - trasparenza e coerenza di valori e comportamenti;
  - chiarezza delle relazioni tra la capogruppo e le controllate;
  - conseguimento di sinergie e livelli di efficienza;
  - omogeneità di modelli organizzativi e gestionali;
  - uniformità della normativa interna.

Il Sistema dei Controlli Interni, inteso come l'insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a consentire, attraverso un processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, la sana e prudente conduzione dell'attività bancaria, costituisce parte integrante della Governance del Gruppo; esso è definito dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo avvalendosi del supporto del Comitato Consiliare Rischi di Gruppo e delle attività svolte dalle Funzioni Aziendali di Controllo<sup>9</sup>.

### **Focus Governance di Sostenibilità**

In coerenza con la propria mission "*creazione di valore nel tempo*", il modello di business del Gruppo presta attenzione al tema della sostenibilità, testimoniata anche dalle iniziative ambientali e sociali descritte nella presente DNF.

Dal 2015 è attiva la partecipazione al gruppo di lavoro ABI "Sostenibilità" e nel 2017, cogliendo l'occasione dell'adempimento alle richieste del D.lgs. 254/16, la capogruppo ha partecipato al Progetto "*Reporting di sostenibilità: il contributo del settore bancario italiano*", organizzato da ABI in collaborazione con il Global Reporting Initiative e l'Università LUISS Guido Carli di Roma.

Contestualmente è stato intrapreso il percorso di **rendicontazione annuale delle informazioni di carattere non finanziario** coinvolgendo diversi livelli organizzativi, dalle funzioni operative, alle Società del Gruppo.

Il Consiglio di Amministrazione della capogruppo e i vertici aziendali hanno altresì partecipato ad un apposito consiglio formativo nel corso del quale è stato approfondito il tema della Sostenibilità e sono stati condivisi i risultati dell'analisi di materialità svolta per la definizione dei contenuti della presente DNF.

Il Servizio VALORE ha presidiato il progetto coordinando la redazione della DNF anche attraverso il coinvolgimento del Top Management, del Comitato Consiliare Rischi di Gruppo e del Consiglio di Amministrazione: le **Funzioni della Banca** e le **Società del Gruppo rilevanti rispetto alle tematiche da rendicontare** sono state coinvolte nel processo di raccolta e validazione dei dati e delle informazioni, il **Comitato Consiliare Rischi di Gruppo**, coadiuvato dal Servizio AUDIT, ha supervisionato l'attività di rendicontazione e la valutazione della completezza e attendibilità della dichiarazione; il Collegio Sindacale ha vigilato sul rispetto delle disposizioni di legge e sull'adeguatezza del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo e il **Consiglio di Amministrazione** ha provveduto all'analisi e all'approvazione della presente DNF.

Il Gruppo ha altresì integrato la propria governance per renderla funzionale al recepimento del D.lgs. 254/16 attraverso la definizione di un apposito Regolamento

---

<sup>9</sup> Cfr. sezione Gestione dei rischi della presente DNF e la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*.



finalizzato a definire l'iter organizzativo e procedurale propedeutico alla redazione della DNF, definendo ruoli e responsabilità e affidando alla funzione Relazioni Istituzionali il presidio sul processo di rendicontazione e sull'attività di stakeholder engagement.

## I nostri stakeholder

Il Gruppo riconosce il valore del dialogo con i propri stakeholder, anche per acquisire nuovi stimoli per innovare e rinnovare il proprio business.

Nel primo semestre del 2017 il Top Management è stato coinvolto in un'attività di identificazione e prioritizzazione degli stakeholder, finalizzata a predisporre una mappatura.

Il processo ha previsto la distribuzione di un apposito questionario alle Funzioni della Banca e alle Società del Gruppo, finalizzato a definire un elenco degli individui o gruppi di individui che influenzano o sono influenzati dall'impresa, dalle sue attività, dai suoi prodotti o servizi e dalle sue performance.

I risultati ottenuti sono stati successivamente consolidati e condivisi con la Direzione Generale e il Top Management durante workshop dedicati e presentati al Comitato Consiliare Rischi di Gruppo e al Consiglio di Amministrazione.



Figure 3: Gli stakeholder del Gruppo Credem

A gennaio 2018, al fine di un continuo miglioramento della comunicazione con i propri stakeholder, il Gruppo Credem ha formalmente assegnato alla funzione Relazioni Istituzionali la responsabilità di:

- coordinare le attività di *Stakeholder Engagement*, con riferimento ai temi della DNF, mantenendo un presidio diretto sulle strategie di relazione verso Enti territoriali e Comunità, Enti regolatori, Associazioni di categoria e Pubblica amministrazione;

- gestire e facilitare la sinergia dei rapporti tra gli stakeholder esterni e la Direzione Generale.

Nel 2017 sono inoltre proseguite le attività di comunicazione (ascolto e dialogo) con i principali stakeholder del Gruppo:

Stakeholder	Ambito tematico	Principali strumenti di dialogo
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soddisfazione dei clienti</li> <li>- Innovazione</li> <li>- Privacy e security</li> <li>- Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari</li> <li>- Solidità e sostenibilità finanziaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web istituzionale</li> <li>- Sessioni di CoDesign di prodotti e servizi</li> <li>- Valutazione della soddisfazione della clientela mediante interviste telefoniche e questionari</li> <li>- Gestione reclami</li> <li>- Servizio clienti</li> <li>- Eventi sul territorio</li> <li>- Visite <i>Spazio Credem</i></li> </ul>
<b>Dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorizzazione, motivazione e sviluppo</li> <li>- Conciliazione vita/lavoro</li> <li>- Benessere dei dipendenti</li> <li>- Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</li> <li>- Pari opportunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indagine di clima interno</li> <li>- Portale Intranet di Gruppo <i>Agorà</i></li> <li>- Comunicazioni dal vertice aziendale</li> <li>- Conferenze aziendali in Streaming</li> <li>- Contrattazione collettiva e di secondo livello</li> </ul>
<b>Agenti e distributori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasparenza</li> <li>- Valorizzazione, motivazione e sviluppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazioni dal vertice aziendale</li> <li>- <i>Agorà</i> dedicata ai Consulenti Finanziari (CF)</li> <li>- Convention</li> <li>- Incontri commerciali</li> <li>- Incontri formativi</li> <li>- <i>CF Academy</i></li> </ul>
<b>Associazioni di categoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappresentanza di interessi di settore</li> <li>- Formazione e informazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web istituzionale</li> <li>- Rappresentanza nei Board associativi</li> <li>- Partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici</li> </ul>

<b>Fornitori / partner commerciali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuità del rapporto</li> <li>- Qualificazione e valutazione</li> <li>- Condizioni negoziali</li> <li>- Sviluppo di partnership</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web istituzionale</li> <li>- Incontri e telefonate</li> <li>- Partecipazione dei fornitori ad aste on line</li> </ul>
<b>Territorio / comunità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sostegno a iniziative sociali</li> <li>- Sostegno all'occupazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web istituzionale</li> <li>- Incontri ed eventi sul territorio a livello centrale e periferico</li> </ul>
<b>Pubblica Amministrazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contributo all'economia nazionale tramite imposte e tasse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web istituzionale</li> <li>- Incontri con istituzioni locali e regionali</li> <li>- Attività di rappresentanza istituzionale</li> </ul>
<b>Enti Regulatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto delle leggi e delle norme</li> <li>- Aderenza alle raccomandazioni e alle "best practices" di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web istituzionale</li> <li>- Relazioni e Bilanci</li> <li>- Flussi informativi regolari</li> <li>- Incontri con rappresentanti degli Enti stessi</li> </ul>
<b>Media</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasparenza</li> <li>- Strategia di business del Gruppo</li> <li>- Risultati economici del Gruppo</li> <li>- Tematiche istituzionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web istituzionale</li> <li>- Conferenze stampa</li> <li>- Comunicati stampa</li> <li>- Social network</li> <li>- Analisi della presenza di Credem sui media</li> <li>- Incontri con giornalisti/redattori</li> </ul>
<b>Azionisti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasparenza</li> <li>- Solidità e sostenibilità finanziaria</li> <li>- Performance economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione al Board aziendale</li> <li>- Assemblee degli azionisti</li> <li>- Relazioni e Bilanci</li> <li>- Investor Conference</li> <li>- Roadshow</li> <li>- Informativa su richiesta</li> <li>- Sito web istituzionale</li> </ul>
<b>Comunità finanziaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasparenza verso il mercato</li> <li>- Solidità e sostenibilità finanziaria</li> <li>- Performance economica</li> <li>- Corporate governance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito web istituzionale</li> <li>- Informativa su richiesta</li> <li>- Relazioni e Bilanci</li> <li>- Incontri annuali e call di aggiornamento con le agenzie di rating e gli analisti finanziari</li> <li>- Investor Conference</li> <li>- Roadshow</li> </ul>



**Rapporti con le istituzioni, gli enti regolatori e relazioni esterne**

<b>Modello di gestione e organizzazione delle attività</b>	Il Gruppo riconosce l'importanza di un <b>dialogo efficace con i propri stakeholder</b> che si concretizza mediante la gestione proattiva delle relazioni con le istituzioni, gli enti regolatori, i media, il monitoraggio continuo sull'evoluzione del contesto normativo e il presidio dei lavori istituzionali e delle attività di relazione rilevanti.
<b>Politiche praticate e risultati conseguiti</b>	<p>Le relazioni con gli stakeholder sono improntate ad una comunicazione coerente, univoca ed efficace, in linea con la mission aziendale.</p> <p>La funzione Relazioni Istituzionali promuove l'identità del Gruppo dialogando con le istituzioni di riferimento per soddisfare le reciproche istanze e attivando ogni iniziativa utile a cogliere opportunità e interessi reciproci.</p> <p>L'interazione con gli enti regolatori, nell'ambito del rispetto delle normative e aderenza alle raccomandazioni e alle "best practices" di settore, è attiva sia a livello nazionale che europeo e internazionale.</p> <p>La funzione European Regulatory Affairs gestisce proattivamente i rapporti e i relativi flussi informativi con la Banca Centrale Europea - rappresentata in particolar modo dal Joint Supervisory Team (JST) - nell'ambito del Single Supervisory Mechanism.</p> <p>Nel corso del 2017 si sono svolti diversi incontri su specifiche tematiche con il JST, roadshow, conference e meeting con investitori, istituzioni e agenzie di rating che hanno consentito di comprendere in modo più approfondito l'ambiente e le peculiarità in cui il Gruppo opera e gli sviluppi di mercato, favorito opportunità di ascolto e dialogo e consentito di cogliere informazioni e spunti di riflessione utili per il business e la strategia.</p>

**Disclosure 102-13 Principali partnership e affiliazioni**

<b>Ente/Associazione</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Ambito business</b>	
<b>ABC</b> <i>Procurement &amp; Cost Management</i>	Consorzio che si occupa di acquisti e gestione dei costi nelle aziende consorziate; eroga servizi volti a prevenire i rischi di fornitura e supporta l'intero processo di acquisto delle consorziate.

<p><b>ABI</b> <i>Associazione Bancaria Italiana</i></p>	<p>Associazione che promuove la diffusione dei valori sociali e dei principi della sana e corretta imprenditorialità bancaria. Credem partecipa inoltre al Consorzio ABI Lab.</p>
<p><b>ANORC</b> <i>Associazione Nazionale per Operatori e Responsabili della Conservazione Digitale</i></p>	<p>Associazione che ha l'obiettivo di mettere in comunicazione e canalizzare le conoscenze e i bisogni di aziende, enti pubblici, professionisti ed esperti che operano con diversi ruoli nella digitalizzazione e conservazione digitale.</p>
<p><b>AODV</b> <i>Associazione dei Componenti degli Organi di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001</i></p>	<p>Associazione che riunisce professionisti ed esponenti aziendali che vivono in prima persona l'esperienza degli Organismi di Vigilanza (OdV) previsti dai modelli di organizzazione adottati in base al Decreto 231/2001.</p>
<p><b>ASSOFIN</b> <i>Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare</i></p>	<p>Associazione che riunisce i principali operatori finanziari che operano nei comparti del credito alla famiglia.</p>
<p><b>ASSONIME</b> <i>Associazione delle società per azioni</i></p>	<p>Associazione che opera principalmente per il miglioramento della disciplina delle società e l'elevazione culturale dell'ambiente economico.</p>
<p><b>ASSORETI</b> <i>Associazione delle Società per la Consulenza agli investimenti</i></p>	<p>Associazione che ha l'intento di offrire ai principali protagonisti del mercato finanziario un ampio ventaglio di servizi che spaziano dalla formazione professionale alla ricerca scientifica, dalle indagini di mercato all'approfondimento dei temi di maggiore attualità del settore della distribuzione di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi.</p>
<p><b>ASSOSIM</b> <i>Associazione Italiana Intermediari dei Mercati Finanziari</i></p>	<p>Associazione che rappresenta gli operatori del mercato mobiliare italiano e che svolge attività di ricerca, assistenza normativa e formazione, con pubblicazioni e organizzazione di convegni e seminari.</p>
<p><b>CBF</b> <i>Conciliatore Bancario Finanziario</i></p>	<p>Conciliatore Bancario Finanziario è un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario.</p>
<p><b>CETIF</b> <i>Centro di Ricerca in Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari</i></p>	<p>Il CETIF realizza studi e promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo.</p>

<b>CREDIMPEX</b>	Associazione impegnata nello studio e divulgazione, a favore dei propri soci, degli strumenti più complessi regolati da norme sovranazionali divulgate dalla Camera di Commercio Internazionale, quali i crediti documentari, le lettere di credito e le garanzie internazionali.
<b>FIG</b> <i>Fondo Interbancario di Garanzia</i>	Fondo che offre garanzia sussidiaria per le operazioni di credito agrario che contribuiscono al ripianamento delle perdite sofferte dalle banche dopo l'esperienza delle procedure di riscossione coattiva.
<b>FITD</b> <i>Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi</i>	Consorzio che ha lo scopo di garantire i depositanti delle banche consorziate, le quali forniscono le risorse finanziarie necessarie al suo perseguimento.
<b>FNG SIM</b> <i>Fondo Nazionale di Garanzia</i>	Fondo a garanzia dei crediti degli investitori, ovvero dei crediti che derivano dalla prestazione dei servizi di investimento, come le obbligazioni, i titoli di Stato, e tutti quegli strumenti che per propria natura presentano rischi di restituzione del capitale.
<b>FONDAZIONE GIUSTIZIA</b>	Fondazione che intende promuovere avvicinamento e interscambio di sinergie ed esperienze tra Magistratura, Professioni, Imprese, Università e Istituzioni e operare perché vi sia sufficiente evasione della domanda di giustizia di cittadini e imprese.
<b>ISDA</b> <i>International Swaps Derivatives Association</i>	Associazione che promuove prassi di mercato, la predisposizione ed il costante aggiornamento di standard contrattuali, con lo scopo di incrementare l'efficienza e la sicurezza del mercato dei derivati
<b>SGFA</b> <i>Società di Gestione Fondi per l'agroalimentare</i>	Società che nasce con lo scopo di migliorare la gestione finanziaria dell'impresa agricola e favorire un più facile accesso al credito.
<b>UPA</b> <i>Utenti Pubblicità Associati</i>	Associazione promossa e guidata dalle imprese aderenti per affrontare e risolvere i problemi comuni in materia di pubblicità e per rappresentare gli interessi delle aziende presso tutti gli altri stakeholder del mercato della comunicazione commerciale.
<b>Ambito culturale e sociale</b>	
<b>ADSI</b> <i>Associazione Dimore Storiche Italiane</i>	Associazione che si propone di agevolare la conservazione e la valorizzazione delle dimore storiche private.

---

<b>Amici della Pilotta</b>	Associazione parmense che ha il fine di promuovere la conoscenza delle opere e dei luoghi d'arte, favorire e incentivare un legame identitario con le collezioni museali, diffondere una cultura di tutela e rispetto che avvicini i cittadini al patrimonio artistico.
<b>FEDUF</b> <i>Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio</i>	Fondazione che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva.
<b>Ambito ambientale</b>	
<b>AiCARR</b> <i>Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria Riscaldamento e Refrigerazione</i>	Associazione che ha lo scopo di creare e diffondere cultura nel settore delle tecnologie impiantistiche per la produzione, la distribuzione e l'utilizzazione dell'energia termica in ambito civile ed industriale, mirando al traguardo di un benessere sostenibile.
<b>FIRE</b> <i>Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia</i>	Associazione tecnico-scientifica il cui scopo è promuovere l'uso efficiente dell'energia, supportando attraverso le attività istituzionali e i servizi erogati gli operatori di settore e promuovendo un'evoluzione positiva del quadro legislativo e regolatorio.

---

## Analisi di Materialità

Nel primo semestre del 2017, in linea con i principi dei GRI Sustainability Reporting Standards, il Gruppo ha svolto un'**analisi di materialità** volta a definire gli aspetti significativi che riflettono i principali impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi stakeholder.

Il processo ha seguito le seguenti fasi:



### **Identificazione degli stakeholder**

Come meglio dettagliato nella sezione precedente, il processo di identificazione degli stakeholder ha previsto la distribuzione di un apposito questionario alle singole Funzioni della Banca e alle singole Società del Gruppo.



### **Identificazione delle tematiche di sostenibilità (Topic)**

Per l'identificazione dei Topic da considerare nell'analisi di materialità si è fatto riferimento a fonti interne ed esterne (GRI Sustainability Reporting Standards, i Sustainability Accounting Standard Board (SASB) per i settori *Commercial banks e Insurance*, la survey «*Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*», pubblicata dal GRI nel 2013, il questionario ESG dell'ABI).



### **Valutazione dei Topic rilevanti**

La valutazione dei Topic identificati ha visto una **prima fase di valutazione quantitativa** tramite la compilazione di specifici questionari, attraverso cui le Funzioni della Banca e le Società del Gruppo coinvolte hanno espresso, per ognuno dei topic identificati, una valutazione dell'importanza per il Gruppo e rispetto a quanto emerso dalle attività di dialogo con gli stakeholder.



### **Matrice di materialità**

La matrice di materialità, prodotto dell'analisi di materialità, offre una rappresentazione di sintesi delle tematiche rilevanti, incrociandole con il livello di interesse degli stakeholder.

Al fine di riflettere al meglio i valori, le politiche, le strategie e gli impatti del Gruppo e le aspettative degli stakeholder, l'approccio quantitativo iniziale è stato associato a un'**analisi qualitativa** tramite workshop dedicati con la Direzione Generale e il Top Management del Gruppo.

Trattandosi della prima rendicontazione non finanziaria, l'analisi di materialità non ha coinvolto direttamente gli stakeholder esterni del Gruppo. Tuttavia, in un'ottica di continuo miglioramento, l'obiettivo del Gruppo è di aggiornare in progress tale analisi, valutando un coinvolgimento diretto dei portatori di interesse.

Nel corso del 2017 il Servizio VALORE ha infatti analizzato possibili modalità di coinvolgimento diretto degli stakeholder che si impegna a declinare nel 2018 attribuendo alla funzione Relazioni Istituzionali l'attività di stakeholder engagement, anche attraverso processi formativi correlati, per coinvolgere e dialogare con i portatori d'interesse e soddisfare le reciproche istanze.

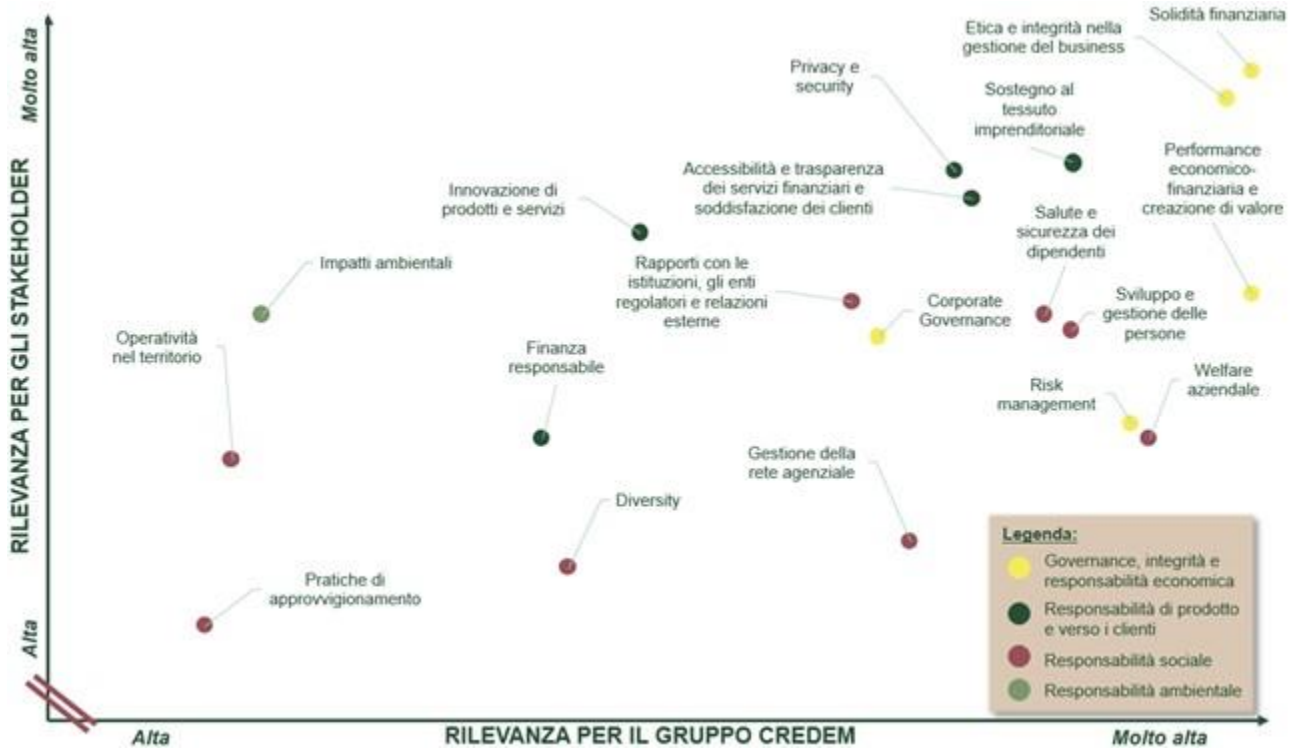


Figure 4: Matrice di materialità del Gruppo Credem

**Disclosure 103-1 Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini**

Macro-temi	Topic materiale	Descrizione del Topic	Confini	
			Dove avviene l'impatto	Coinvolgimento del Gruppo
Governance, integrità e responsabilità	Solidità finanziaria	Capacità del Gruppo di perdurare nel tempo, grazie alla sua adattabilità alle mutevoli condizioni interne ed esterne.	Gruppo Credem	Diretto
Governance, integrità e responsabilità	Etica e integrità nella gestione del business	Capacità del Gruppo di operare nel rispetto di leggi, regolamenti e principi etici. Lotta alla corruzione attiva e passiva.	Gruppo Credem	Diretto
Governance, integrità e responsabilità	Performance economico-finanziaria e creazione di valore	Capacità del Gruppo di creare valore economico per il Gruppo stesso e per i diversi stakeholder.	Gruppo Credem	Diretto
Governance, integrità e responsabilità	Rapporti con le istituzioni, gli enti regolatori e relazioni esterne	Capacità del Gruppo di mantenere solidi rapporti con gli stakeholder.	Gruppo Credem	Diretto
Governance, integrità e responsabilità	Corporate Governance	Modello di Corporate Governance adottato dal Gruppo e corrispondenti caratteristiche, quali la struttura, la composizione degli organi di governo e la valutazione delle performance del Board.	Credito Emiliano S.p.A. in qualità di capogruppo	Diretto



---

Governance, integrità e responsabilità	Risk management	Capacità del Gruppo di mitigare e prevenire i rischi, inclusi i rischi di business legati al contesto macroeconomico, al contesto competitivo e regolamentare e i rischi reputazionali, ambientali e sociali.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i clienti	Sostegno al tessuto imprenditoriale	Capacità del Gruppo di definire politiche creditizie e strumenti a sostegno delle imprese (PMI, startup, imprese del territorio) che rispondano ai bisogni emergenti tramite prodotti dedicati.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i clienti	Privacy e security	Capacità del Gruppo di tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei clienti.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i clienti	Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari e soddisfazione dei clienti	Capacità del Gruppo di definire politiche volte a promuovere l'accesso a prodotti e servizi finanziari e di garantire la massima trasparenza dei servizi e delle proprie attività. Allineamento della qualità del servizio alle aspettative dei clienti e capacità di migliorare la customer experience.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i clienti	Innovazione di prodotti e servizi	Capacità del Gruppo di sviluppare prodotti innovativi che apportino benefici significativi ai clienti.	Gruppo Credem	Diretto

---

Responsabilità di prodotto e verso i clienti	Finanza responsabile	Adozione da parte del Gruppo di pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management, che escludono investimenti in imprese e istituzioni i cui valori non sono compatibili con quelli del Gruppo Credem. Sviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali e/o sociali.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i clienti	Gestione della rete agenziale	Capacità del Gruppo di mantenere solidi rapporti con la propria rete di vendita, inclusi i consulenti e gli agenti finanziari.	Società del Gruppo che includono una rete agenziale (Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A.)	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i clienti	Operatività nel territorio	Capacità del Gruppo di favorire e sostenere lo sviluppo del territorio in cui opera, generando valore sociale tramite donazioni, sponsorizzazioni e partnership a supporto delle comunità di riferimento. Capacità del Gruppo di supportare l'educazione finanziaria per garantire un uso proprio dei prodotti e dei servizi e la corretta gestione delle risorse finanziarie.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità sociale	Salute e sicurezza dei dipendenti	Capacità del Gruppo di tutelare la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, tramite l'adozione di misure di prevenzione, educazione e formazione sanitaria e tramite il monitoraggio degli incidenti sul posto di lavoro.	Gruppo Credem	Diretto

Responsabilità sociale	Sviluppo e gestione delle persone	Capacità del Gruppo di attrarre e trattenere talenti, tramite percorsi di crescita professionale per i dipendenti e la rete di vendita, incluse le politiche di remunerazione e incentivazione volte alla soddisfazione del personale.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità sociale	Welfare aziendale	Capacità del Gruppo di garantire un buon ambiente di lavoro e un equilibrio fra lavoro e vita privata, tramite l'erogazione di benefit (economici e non) e iniziative a sostegno del welfare aziendale.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità sociale	Diversity	Capacità del Gruppo di assicurare le pari opportunità in relazione alle diversità di genere, disabilità, fasce di età, minoranze, ecc. Pari remunerazione per uomini e donne.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità sociale	Pratiche di approvvigionamento	Adozione da parte del Gruppo di pratiche di screening socio-ambientale nella selezione di fornitori.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità ambientale	Impatti ambientali	Capacità del Gruppo di gestione degli impatti ambientali delle proprie attività, quali consumi energetici e idrici, emissioni di gas ad effetto serra, consumi di carta, smaltimento dei rifiuti e mobilità dei dipendenti.	Gruppo Credem; Fornitori di materiali da ufficio	Diretto; Legato alle collaborazioni di business

## Etica e integrità nella gestione del business

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Il Gruppo riconosce il valore strategico dello svolgimento dell'attività di business secondo **principi etici e responsabili**, ponendo in essere le azioni necessarie a scongiurare fenomeni di **frode, conflitto di interessi, riciclaggio, finanziamento del terrorismo e corruzione** attraverso:

- una **funzione di Compliance**, funzione di controllo di secondo livello, che concorre con le altre funzioni presenti in azienda ad assicurare una sana e corretta gestione dell'impresa, presiedendo alla gestione del rischio di non conformità e promuovendo la diffusione della cultura della conformità e la correttezza dei comportamenti;
- una **funzione di Audit** interna, funzione di controllo di terzo livello, finalizzata a verificare la corretta applicazione delle policy del Gruppo e ad analizzare eventuali fenomeni di frodi interne/esterne per individuare le azioni necessarie ad evitarne la ricorrenza.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Il Gruppo ha definito e formalizzato Policy e Regolamenti specifici per assicurare etica ed integrità nella gestione del business:

- **Codice di comportamento interno**: delinea i principi etici, i valori aziendali e le norme di comportamento inerenti ai dipendenti e collaboratori esterni, alle operazioni personali, all'organizzazione interna e alla relazione con la clientela;
- **Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e gli agenti**: prevede, con riferimento ai consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e agli agenti di cui si avvalgono alcune società del Gruppo (nel rispetto dell'autonomia che caratterizza il rapporto di agenzia), taluni principi di carattere generale volti a garantire la correttezza, moralità e onestà dei medesimi nei confronti della società e dei clienti;
- Regolamento di Gruppo **Sistema interno di segnalazione delle violazioni** (cd. *whistleblowing*): definisce, per le società del Gruppo interessate dalla normativa in questione, specifiche procedure per la segnalazione al proprio interno di fatti o atti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria e le attività svolte in qualità di soggetti abilitati ai sensi del Testo Unico della Finanza, la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, la responsabilità amministrativa delle società e degli enti o violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01;
- Policy di Gruppo e Regolamento **Gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo**: individuano, per le società del Gruppo interessate dalla normativa in

questione, i principi di riferimento e le linee guida per la gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo e per la gestione degli embarghi;

- Regolamento **Disciplina di Gruppo in materia di conflitto di interessi**: definisce le linee guida atte a favorire il corretto e compiuto assolvimento da parte delle società del Gruppo degli obblighi di correttezza comportamentale e di trasparenza in materia di conflitto di interessi nello svolgimento di servizi ed attività di investimento e accessori;
- Regolamento **Disciplina delle Operazioni con Soggetti Collegati**: mira a presidiare il rischio che la vicinanza di taluni soggetti ai centri decisionali del Gruppo Bancario Credem possa compromettere l'oggettività e l'imparzialità delle decisioni relative a determinate tipologie di transazioni;
- Regolamento **Disciplina delle Operazioni con Parti Correlate**: detta le regole e le modalità volte ad assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle Operazioni con Parti Correlate, realizzate direttamente o per il tramite di società controllate;
- Regolamento **Gestione e comunicazione al pubblico di informazioni privilegiate**: disciplina la gestione delle informazioni privilegiate, come definite dall'art. 7 del Regolamento MAR (Market Abuse Regulation), da parte di Credem e delle società controllate.

La capogruppo, unitamente alle altre società del Gruppo sensibili all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, ha recepito le indicazioni del D.lgs. 231/01 recante la "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di responsabilità giuridica*" dotandosi di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (MOG) atto a prevenire e contrastare il rischio di commissione dei reati previsti nel citato Decreto.

Al **Collegio Sindacale** di ciascuna società del Gruppo dotata di MOG, cui sono state attribuite le funzioni di **Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/01**, è affidato, tra gli altri, il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello e di curarne il relativo aggiornamento nonché di coordinare l'informazione e la formazione sul Decreto e sul Modello.

In tale ottica, il Consiglio di Amministrazione ha adottato il **Manuale Operativo** "Rischi e Controlli ai sensi del D.lgs. 231/2001", il testo del **Codice di Comportamento Interno e del Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e gli agenti** (quest'ultimo nell'ambito delle società del Gruppo che si avvalgono di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e agenti) ed il **Sistema Disciplinare** idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

La peculiarità del Modello di Organizzazione e Gestione di Credem e delle altre società del Gruppo risiede nella **struttura per unità organizzative**, per ognuna delle quali sono indicate le attività sensibili che potrebbero determinare la commissione di un reato. Il MOG traduce le occasioni di realizzazione della condotta illecita, in capo a ciascuna unità organizzativa, in rischi reato. La loro descrizione è contenuta nel **Manuale dei Rischi e dei Controlli** e si articola in:

1. unità organizzativa esposta al rischio reato;
2. occasione di realizzazione della condotta illecita;
3. modalità di realizzazione della condotta illecita.

Una volta individuata l'effettiva sussistenza del rischio reato in capo ad una o più unità organizzative, viene definito l'insieme dei presidi (**protocolli di controllo**) indipendentemente dalla probabilità che l'evento si verifichi, in modo da garantire la massima efficacia dei controlli con riferimento a ciascun rischio.

I protocolli di controllo prevedono la separazione tra **regole comportamentali**, tratte dal Codice di comportamento interno (o dal Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e gli agenti), e **regole operative** che definiscono le procedure disciplinanti le modalità e tempistiche di svolgimento delle attività e assegnano compiti e responsabilità.

Nel 2017 sono state erogate **955 ore di formazione** in ambito D.lgs. 231/2001.

## **Disclosure 102-17 Meccanismi per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica e all'integrità dell'Organizzazione**

Nel 2017 il sistema interno di segnalazione delle violazioni (*whistleblowing*), già adottato da Credem, Banca Euromobiliare, Euromobiliare Asset Management SGR e Credem Private Equity, è stato esteso anche alle società Credemvita, Credemleasing, Credemfactor, Creacasa ed Euromobiliare Fiduciaria, al fine di prevenire non solo le violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria e le attività svolte in qualità di soggetti abilitati ai sensi del Testo Unico della Finanza, ma anche quelle in tema di prevenzione di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

Sono inoltre in corso di formalizzazione le modifiche alla regolamentazione di Gruppo al fine di adeguarla alle recenti ulteriori novità intercorse. In particolare l'entrata in vigore della Legge 179/2017 comporta un'ulteriore estensione del perimetro oggettivo (condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/2001, o alle violazioni del Modello di organizzazione e gestione dell'ente) e, quindi, soggettivo di applicazione della disciplina (altre società del Gruppo dotate di MOG: Credemtel, Magazzini Generali delle Tagliate).

Il sistema interno di segnalazione delle violazioni è caratterizzato dalla presenza di un responsabile del sistema unico per tutte le società del Gruppo (Compliance Officer della capogruppo) e di un responsabile supplementare (Capo Servizio Audit della capogruppo).

Lo strumento, finalizzato a garantire la massima tutela del soggetto segnalante e la riservatezza dei dati personali dello stesso, oltre che del soggetto segnalato, offre la possibilità a ciascun dipendente, consulente o agente di comunicare agli organi preposti

eventuali condotte illecite delle quali è venuto a conoscenza. Le segnalazioni possono essere inviate in modalità cartacea oppure elettronica tramite e-mail ad una casella dedicata e non sono ammesse segnalazioni anonime.

Le indicazioni vengono ricevute, esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti, che differiscono dalle ordinarie linee di reporting, così da assicurare che il soggetto preposto alla ricezione, all'esame e alla valutazione della segnalazione non sia gerarchicamente o funzionalmente subordinato all'eventuale soggetto segnalato. È stato inoltre identificato un complesso di regole volto a garantire la riservatezza dei dati personali del segnalante, oltre che del presunto responsabile della violazione, e a tutelare adeguatamente il soggetto segnalante contro eventuali condotte ritorsive o discriminatorie conseguenti alla comunicazione effettuata.

Per garantire la corretta diffusione del sistema all'interno del Gruppo, sono inviate comunicazioni formative ed operative con presa visione obbligatoria a tutto il personale relativamente alla disciplina e alle modalità di segnalazione.

Infine, per ciascuna società è stata redatta una rendicontazione annuale sul corretto funzionamento del sistema interno di segnalazione, sottoposta al Consiglio di Amministrazione e diffusa a tutto il personale della società interessata.

### **Disclosure 206-1 Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio e rispettivi esiti**

Nel corso del 2017 non sono state intraprese azioni legali contro il Gruppo Credem riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio.

### **Disclosure 307-1 Valore monetario di sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie associate a eventi di non-conformità con leggi e regolamentazioni ambientali**

Nel corso del 2017 al Gruppo Credem non è stata comminata alcuna sanzione amministrativa di entità significativa associata ad eventi di non-conformità con leggi e regolamentazioni ambientali.



## Gestione dei rischi

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Il Gruppo valuta da sempre come elemento fondante la ricerca di un'elevata qualità nel governo dei rischi.

La responsabilità sul sistema di controllo interno fa capo al **Consiglio di Amministrazione**, che analizza l'adeguatezza dell'insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a consentire la sana e prudente conduzione dell'impresa.

Il Consiglio di Amministrazione è supportato dal **Comitato Consiliare Rischi di Gruppo** (CCRG), presieduto da un amministratore indipendente, nelle valutazioni e decisioni relative alla gestione dei rischi e al sistema dei controlli interni.

Il principio organizzativo che guida l'individuazione degli attori coinvolti nel processo di governo dei rischi è quello della separazione delle tre aree di attività essenziali che sono:

- definizione della strategia di gestione dei rischi;
- misurazione e controllo dei rischi;
- verifica dell'adeguatezza del sistema di misurazione e gestione dei rischi.

Tutte le aree sono definite e agite in coerenza con il processo di *Risk Appetite Framework* del Gruppo.

In ottemperanza a quanto indicato dagli Organi di Vigilanza, il Gruppo ha posto in essere soluzioni organizzative volte a:

- assicurare la necessaria **separatezza** tra le funzioni operative e quelle di controllo per evitare situazioni di conflitto di interesse nell'assegnazione delle competenze;
- consentire di **identificare, misurare e monitorare** adeguatamente tutti i rischi assunti o assumibili nei diversi segmenti operativi e a livello complessivo;
- stabilire **attività di controllo** a ogni livello operativo e consentire l'univoca e formalizzata individuazione di compiti e responsabilità, in particolare nei compiti di controllo e di correzione delle irregolarità riscontrate;
- assicurare **sistemi informativi affidabili** e idonee procedure di reporting ai diversi livelli direzionali ai quali sono attribuite funzioni di controllo;
- garantire che le anomalie riscontrate dalle unità operative, dalla funzione di revisione interna o da altri addetti ai controlli siano **tempestivamente portate a conoscenza** di livelli appropriati dell'azienda e gestite con immediatezza;
- consentire la **registrazione di ogni fatto di gestione** e, in particolare, di ogni operazione con adeguato grado di dettaglio, assicurandone la corretta attribuzione sotto il profilo temporale.

**Politiche praticate e risultati conseguiti**

Il rischio di non conformità è diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale, soprattutto nell'ambito delle linee operative.

L'attività di prevenzione deve svolgersi in primo luogo dove il rischio viene generato; è pertanto necessaria un'adeguata responsabilizzazione di tutto il personale.

Il processo di gestione del rischio di non conformità<sup>10</sup> si realizza attraverso le seguenti fasi:

- definizione della metodologia di valutazione del rischio di non conformità;
- presidio delle novità normative: identificazione nel continuo delle norme applicabili. Tale attività viene effettuata con il supporto delle Unità Legali individuate dalla "Policy di Gruppo Legale e del Contenzioso non Creditizio";
- valutazione degli impatti delle norme applicabili con: i) individuazione dei gap e delle conseguenti linee guida di intervento relativamente a processi, procedure, informative e contratti per la prevenzione del rischio rilevato; ii) indicazione delle funzioni/uffici che devono curarne l'analisi per l'implementazione; validazione preventiva alla messa in atto delle soluzioni identificate;
- verifica ex post di adeguatezza ed efficacia delle procedure, dei processi e, in generale, dei presidi identificati per ciascun requisito incluso nel perimetro normativo con relativa verifica della loro corretta applicazione;
- definizione delle azioni di mitigazione e loro follow-up: si concretizza nella proposta di modifiche organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare un adeguato presidio dei rischi di non conformità identificati e verifica dell'efficacia degli adeguamenti suggeriti per la prevenzione del rischio di non conformità alle norme;
- consulenza: erogazione di consulenza ed assistenza nei confronti degli organi e delle funzioni aziendali in tutte le materie in cui assume rilievo il rischio di non conformità.
- formazione: collaborazione nella formazione del personale a tutti i livelli dell'organizzazione sulle disposizioni applicabili alle attività svolte, al fine di diffondere una "cultura aziendale" improntata a principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e della lettera delle norme;
- reporting verso organi e funzioni di controllo: predisposizione di flussi informativi diretti agli organi di vertice (CA, CE, CS, Direzione Generale) ed alle strutture

<sup>10</sup> L'intervento della funzione Compliance nel processo di gestione del rischio di non conformità avviene, a seconda dell'area normativa, **direttamente** (per le norme più rilevanti), **indirettamente** (congiuntamente a strutture di Presidio Specialistico) o in modo **integrato** (congiuntamente a strutture di Presidio Specialistico Integrato con controlli aggiuntivi da parte della funzione).

aziendali coinvolte, quali quelle preposte alla gestione del rischio operativo.

Relativamente ai temi materiali che esulano dal perimetro finanziario, il Gruppo riconosce la correlazione con i rischi finanziari e si pone l'obiettivo di ampliare lo scenario di analisi dei rischi rispetto ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall'Art 3 del D.lgs. 254/16. In quest'ottica si è ricorsi al concetto di rischio di reputazione.

Il rischio di reputazione è 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"* (cfr. Circolare Banca d'Italia n. 285 del 17/12/2013, Parte Prima, Titolo III, Capitolo I, Allegato A).

Per sua natura e peculiarità, quello "reputazionale" è da intendersi come rischio non manifestabile autonomamente, ma come effetto collaterale (secondario) di altri fattori scatenanti, quantificati all'interno dei processi di gestione dei rischi operativi. Il Gruppo ha individuato come principali fonti di rischio reputazionale quelle derivanti dalla non conformità alle norme e quella connessa alla performance dei prodotti.

Nel corso del 2017 è proseguita l'attività di valutazione del potenziale impatto del Rischio Reputazionale relativo a Credembanca mutuando l'impianto metodologico definito dal progetto coordinato dal servizio ERISK.

L'attività è caratterizzata dalle seguenti fasi:

- 1) definizione della strategia: sono stati individuati come stakeholder rilevanti la clientela retail di Credembanca e come metrica per valutare il danno reputazionale si è utilizzato l'abbandono della clientela;
- 2) identificazione degli eventi primari:
  - erogazione ad un campione rappresentativo della clientela retail di un questionario al fine di verificare la reazione ad una serie di eventi specifici e riconducibili a varie forme di rischio (operativo, strategico, mercato, liquidità, credito, governance ed informatico come sottoinsieme di quello operativo);
  - verifica della reazione del cliente ad una serie di specifici eventi, in termini di indifferenza, mantenimento sostanziale, riduzione significativa, abbandono della banca;
  - il target di riferimento è stato un campione statisticamente rappresentativo della clientela Credem segmentato secondo diversi driver;
- 3) assesment di impatto e probabilità: per la valutazione della probabilità di manifestazione dell'evento (bassa, medio-bassa, medio-alta, alta) è stata individuata una modalità di sottoposizione di «questionari anonimi al Top Management» differenziati in funzione delle specifiche aree di competenza.

La scala di probabilità è stata allineata a quella dei Rischi Operativi garantendone la coerenza metodologica. L'impatto è stato ottenuto associando le valutazioni riscontrate tramite il questionario sottoposto al campione di clienti, valutando la riduzione di ricavi a seguito dell'abbandono o della riduzione significativa del rapporto con la banca e alla rispettiva redditività.

Le risultanze dell'attività sono state trattate con la metodologia RSA già in uso per la valutazione dei rischi operativi.

L'applicazione del metodo per la stima della «Reputational Loss» espressa in termini di minor ricavi attesi, ha condotto ai seguenti risultati:

- confermata l'ipotesi che il rischio reputazionale sia configurabile prevalentemente come rischio indiretto;
- i rischi primari che lo generano sono, in termini di impatto, principalmente ascrivibili al Rischio operativo (e in particolare al rischio condotta).

### **Attività formative**

Al fine di mantenere un'elevata attenzione rispetto alla gestione dei rischi connessi all'attività bancaria considerando anche un approccio prospettico, il Gruppo ha predisposto da alcuni anni un piano di **attività formative** a tutti i livelli della struttura, compresi gli Organi Collegiali. Su questo ultimo aspetto nel corso del 2017 si sono svolte **9 sedute di Consiglio d'Amministrazione** dedicate alla formazione su tematiche normative e di business e relativi processi, rischi e controlli, in collaborazione con docenti universitari e consulenti. Alle sedute, oltre al Board, hanno partecipato i componenti del Collegio Sindacale e il Top Management

Nel 2017, si sono svolte le seguenti sessioni formative:

- Impatti della normativa **MIFID II** sui servizi di investimento;
- Principio Contabile **IFRS9**: business models, classification and measurement, impairment;
- **Cyber-Security e Cloud Computing**;
- **Area Wealth Management**: modello imprenditoriale;
- **Processo Distributivo** attraverso le reti di private bankers, consulenti finanziari, agenti;
- **Informativa non finanziaria** (Dichiarazione non Finanziaria);
- **Gestione del Credito**;
- **Funzioni Interne di Controllo**: Auditing, Compliance, Risk Management.

**Disclosure 102-15 Principali impatti, rischi e opportunità**

Macro-temi	Temi materiali	Rischi	Modalità Presidio – Funzioni coinvolte	Perimetro
<b>Governance, integrità e responsabilità</b>	Solidità finanziaria	Rischio reputazionale di non conformità alle norme	Il rischio è presidiato ad un primo livello dalle seguenti funzioni: - Segreteria Generale per conflitti di interesse, gestione delle informazioni privilegiate, MOG 231; - Compliance per Whistleblowing, conflitti di interesse MiFID, detection market abuse e operazioni personali dei soggetti rilevanti; - Antiriciclaggio per i controlli antiriciclaggio e antiterrorismo; - Servizio PEOPLE per il codice di comportamento interno.	Gruppo Credem
	Etica e integrità nella gestione del business	Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti	Sulle suddette tematiche è altresì assicurato un presidio di secondo livello diretto da parte delle Funzioni Compliance, Antiriciclaggio e OdV 231 sui rischi di non conformità alle norme.	
	Performance economico-finanziaria e creazione di valore	Rischio reputazionale finalizzata a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (Corporate Governance, Rapporti tra Banca e Clienti, Cause interne alla Banca)	Il rischio è presidiato dal Servizio ORGAN e dalla Segreteria Generale che assicurano l'adeguatezza e la coerenza del modello organizzativo e dei meccanismi di governance operativa.	
	Rapporti con le istituzioni, gli enti regolatori e relazioni esterne	Rischio di governance	La normativa in materia di Governance Societaria rientra inoltre nel presidio di secondo livello diretto della Funzione Compliance sui rischi di non conformità alle norme.	
	Corporate Governance	Rischio operativo: Conduct Risk		
	Risk management			

Macro-temi	Temi materiali	Rischi	Modalità Presidio – Funzioni coinvolte	Perimetro
<b>Responsabilità di prodotto e verso i clienti</b>	Sostegno al tessuto imprenditoriale	Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela dei dati personali e trasparenza nella distribuzione di servizi bancari e finanziari	Il rischio di non conformità alle norme in materia di riservatezza dei dati personali e delle operazioni dei clienti è gestito tramite presidio di secondo livello diretto della Funzione Compliance.	Gruppo Credem
	Privacy e security			
	Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari e soddisfazione dei clienti	Rischio Operativo: Conduct Risk	Il rischio di non conformità alle norme in materia di trasparenza dei servizi bancari e finanziari è gestito tramite presidio di secondo livello diretto dalla Funzione Compliance.	
	Innovazione di prodotti e servizi	IT Risk		
	Finanza responsabile	Rischio strategico	Il processo di istituzione prodotti vede il coinvolgimento formalizzato delle varie funzioni aziendali e di Gruppo competenti per i vari ambiti; è presidiato, come secondo livello, dalle Funzioni Risk Management e Compliance, con il coinvolgimento di alcuni Presidi Specialistici (es. su materie fiscali, marchi di prodotto, ecc.).	
	Gestione della rete agenziale	Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti	Adozione di pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management, che escludono investimenti in imprese e istituzioni i cui valori non sono compatibili con quelli del Gruppo Credem. Sviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali o sociali.	
	Operatività nel territorio	Rischio reputazionale finalizzata a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla Banca, rapporti tra banca e clienti)		

Macro-temi	Temi materiali	Rischi	Modalità Presidio – Funzioni coinvolte	Perimetro
<b>Responsabilità sociale</b>	Salute e sicurezza dei dipendenti Sviluppo e gestione delle persone Welfare aziendale Diversity Pratiche di approvvigionamento	Rischio di non conformità alla normativa sulla salute e sicurezza dei dipendenti e sulla disciplina giuslavoristica Rischio reputazionale finalizzata a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla Banca)	<p>Il presidio dei rischi è affidato centralmente alla funzione Direzione Prevenzione e Sicurezza (DPS) che garantisce il rispetto delle normative vigenti in materia ed è altresì Presidio Specialistico nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.</p> <p>La responsabilità e la gestione delle persone sono affidate centralmente al Servizio People (che è altresì Presidio Specialistico Integrato nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme), con lo scopo di garantirne il benessere e perseguirne lo sviluppo.</p> <p>I controlli di primo livello sulla disciplina giuslavoristica, incluse le misure di Welfare aziendale, sono svolti centralmente dall'ufficio Personale (PER) della capogruppo che riveste il ruolo di presidio specialistico integrato nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.</p>	Gruppo Credem (ad esclusione di MGT per il tema materiale "Salute e sicurezza dei dipendenti")



Macro-temi	Temi materiali	Rischi	Modalità Presidio – Funzioni coinvolte	Perimetro
<b>Responsabilità ambientale</b>	Impatti ambientali	<p>Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela ambientale</p> <p>Rischio reputazionale finalizzata a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause esterne alla Banca)</p>	<p>Il rischio è presidiato centralmente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dall'ufficio Governo e Controllo Immobili (GCI) per la gestione del patrimonio immobiliare e per garantire la continuità operativa in caso di emergenza</li> <li>• dall'ufficio Coordinamento Strutture Logistiche (CSL) per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti.</li> </ul> <p>Le suddette funzioni monitorano costantemente i principali impatti ambientali e costituiscono Presidi Specialistici Integrati nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.</p>	Gruppo Credem

## Anti-corruzione

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Il Gruppo pone grande attenzione al tema della prevenzione dei rischi legati alla corruzione.

E' stato adottato un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)** ai sensi del D.lgs. 231/2001 che definisce un sistema strutturato di procedure e attività di controllo per la prevenzione dei reati di tipo corruttivo, in particolare:

- Corruzione, concussione e induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 25 D.lgs. 231/01);
- Reati societari (art. 25-ter D.lgs. 231/01) - Corruzione tra privati e istigazione alla corruzione tra privati.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Dall'analisi condotta nell'ambito del MOG, finalizzata all'identificazione delle attività a rischio di corruzione, è emersa la presenza di **14 attività sensibili** a rischio del reato di "Corruzione propria o impropria / Istigazione alla corruzione / Induzione indebita a dare o promettere denaro o altre utilità", **un'attività** a rischio del reato di "Corruzione in atti giudiziari", **un'attività** a rischio del reato di "Concussione" e **un'attività** a rischio del reato di "Corruzione tra privati" ed "Istigazione alla corruzione tra privati".

Per le attività identificate è stato definito l'insieme dei presidi (**protocolli di controllo) comportamentali e operativi** che disciplinano modalità e tempistiche di svolgimento delle attività e assegnano compiti e responsabilità.

A testimonianza della costante attenzione del Gruppo alle attività di prevenzione e formazione in materia di D.lgs. 231/2001, è stata resa obbligatoria per tutti i dipendenti la partecipazione ad uno specifico corso *e-learning*.

Durante l'anno 2017 il corso ha visto la fruizione da parte di **746 partecipanti**, per un totale di **955 ore**.

Inoltre, con cadenza annuale, il collegio sindacale della capogruppo organizza un seminario formativo esteso al Gruppo inerente il D.lgs. 231/01 al quale partecipano amministratori, sindaci e dipendenti.

Nel 2017 il seminario formativo ha visto la fruizione di 90 partecipanti, per un totale di 3 ore.

**Disclosure 205-2 Formazione su *policy* e procedure anti-corruzione<sup>11</sup>**

ANTI-CORRUZIONE  Formazione su <i>policy</i> e procedure	2017			2016		
	Numero di membri degli organi di governo partecipanti	Numero di dipendenti partecipanti	Totale ore di formazione	Numero di membri degli organi di governo partecipanti	Numero di dipendenti partecipanti	Totale ore di formazione
Corso e-learning "D.Lgs. 231/01: Responsabilità amministrativa degli enti"	0	746	955	0	473	1.824
Seminario formativo in aula in tema di D.Lgs. 231/01	24	66	270	24	64	264

**Disclosure 205-3 Incidenti confermati di corruzione e azioni prese**

Nel 2017 non è stato riscontrato alcun caso di non-compliance con regolamenti che abbia determinato il verificarsi di reati corruttivi.

<sup>11</sup> Nel 2017 i business partner del Gruppo Credem non hanno fruito di formazione su politiche e procedure anti-corruzione.

## **Sostenibilità economica e solidità finanziaria**

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Dal 1° gennaio 2016 il Gruppo rientra tra le banche soggette alla vigilanza diretta da parte della Banca Centrale Europea (BCE), in quanto istituto "significativo" all'interno dell'Unione Europea.

La performance economica e finanziaria costituisce un **valore** non solo per il **Gruppo**, ma per **tutti i suoi stakeholder**.

Oltre all'attivazione di processi e meccanismi per soddisfare i requisiti normativi, sono state definite **strategie** e **processi solidi** per la valutazione, il mantenimento e la distribuzione del capitale e per l'erogazione creditizia.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Nel 2017, coerentemente al piano strategico, il Gruppo ha mantenuto un forte orientamento agli obiettivi di crescita attraverso:

- una revisione del modello organizzativo, con focus su omnicanalità e digitalizzazione,
- il mantenimento della centralità del business wealth management, con rafforzamento del modello produttivo e distributivo,
- la diversificazione della gamma dei prodotti e dei canali di vendita,
- significativi investimenti in Tecnologia e Compliance Normativa.

Oltre ai cospicui **contributi** già versati e da versare in via obbligatoria, rilevante è stato **l'impegno a sostegno dell'economia** per il quale, nel corso del solo 2017, si è riscontrato un aumento degli impieghi di oltre 1 miliardo di Euro, pari ad una crescita del 4,4% rispetto all'anno precedente.

Attraverso le sue molteplici attività, il Gruppo ha generato un valore economico complessivo di oltre € **1,2 miliardi**, distribuendone **l'85% ai propri stakeholder**. In particolare, circa il **56%** del valore economico distribuito è stato destinato a **dipendenti e collaboratori**, quasi il **22% a fornitori**, oltre il **6% ad azionisti** e circa il **16% alla Pubblica Amministrazione**. Alla **Comunità** è stato distribuito un valore economico di oltre € **540 mila**, sotto forma di erogazioni liberali e sponsorizzazioni.

Al fine di mantenere e migliorare il trend positivo, sono state selezionate alcune metriche indicative della performance in termini di solidità patrimoniale, costo del rischio, rating delle agenzie di riferimento, liquidità e qualità del credito.

I coefficienti patrimoniali mostrano la solidità patrimoniale rispetto al **requisito minimo (SREP)** assegnato dalla Banca Centrale Europea, pari ad un CET1 ratio minimo del **6,75%** per

il **2017**; tale soglia, nel 2016, era stata collocata da Banca d'Italia al **7,0%**.

Nel corso del 2017, il Gruppo ha ricevuto il nuovo valore di CET1 ratio minimo applicabile per il 2018 pari al **7,375%**, in incremento sul 2017 esclusivamente a seguito del progressivo adeguamento normativo della Riserva di Conservazione del Capitale. Il **CET1 ratio del Gruppo** a fine **2017** era pari al **13,69%** rispetto al 13,15% del 2016.

Il **costo del rischio** si attesta ad un livello ampiamente inferiore alla media del sistema bancario italiano e sostanzialmente stabile rispetto al dato del 2016: **34 bps a fine 2017** rispetto ai 32 bps dell'anno precedente.

Gli indicatori di **qualità del credito** mostrano un'incidenza del credito problematico sul totale impieghi a clientela in linea con la media delle banche europee e significativamente inferiore ai livelli medi delle banche commerciali italiane<sup>12</sup>, con un valore di **Gross NPL ratio** (Q4 2017) di Credem pari al 5,2% rispetto all'11,9% registrato, al 30 settembre 2017, dalla media delle altre banche "significative" Italiane.

Gli indicatori di **liquidità** sono ampiamente superiori ai minimi normativi (che entreranno peraltro in vigore dal 2018), con un **LCR** pari al **166%** nel **2017**, pur penalizzato dal minor contributo, al ratio, derivante dai titoli finanziari in valuta.

La redditività sul capitale, **ROE**, si è collocata al **7,4%** nel **2017**, rispetto al 5,4% del 2016.

Tutti i **rating** assegnati dalle agenzie a Credito Emiliano attribuiscono un livello di "investment grade" al merito creditizio del Gruppo. In particolare, Fitch Ratings riconosce lo stesso rating del debito sovrano, mentre Moody's assegna un "notch" (livello) superiore.

<sup>12</sup> Per maggiori informazioni relative ai valori di Gross NPL ratio nazionali ed europei si rimanda al documento *Supervisory Banking Statistics* pubblicato trimestralmente dalla Banca Centrale Europea.

**Indicatori di performance finanziaria**

<b>SOLIDITA' FINANZIARIA<sup>13</sup></b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Indicatore CET1 ratio [%]	13,69	13,15
Indicatore Tier 1 ratio [%]	13,76	13,15
Total capital ratio [%]	15,57	14,44
SREP requirement (BCE) su CET1 ratio assegnato da BCE / Banca d'Italia [%]	6,75	7,00
Costo del rischio [bps]	34	32

<b>RATING<sup>14</sup> DA AGENZIE</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
S&P	BBB-	BBB-
FITCH	BBB	BBB+
MOODY'S	Baa1	Baa1

<b>LIQUIDITA' FINANZIARIA [%]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
NSFR	123	125
LCR	166	211

<b>QUALITA' DEL CREDITO [%]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Gross NPL ratio	5,2	5,8
Net NPL ratio	2,9	3,4
Net Bad Loans ratio	1,3	1,5

<sup>13</sup> CET1, Tier 1 e Total Capital ratios sono dati phased-in calcolati a livello di Credito Emiliano Holding (perimetro di vigilanza prudenziale).

<sup>14</sup> Rating a lungo termine.

**Disclosure 201-1 Valore economico diretto generato e distribuito<sup>15</sup>**

<b>VALORE ECONOMICO GENERATO [€/000]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Interessi attivi e proventi assimilati	635.019	632.137
Interessi passivi e oneri assimilati	- 96.540	- 129.600
Commissioni attive	621.786	587.187
Commissioni passive (al netto spese per reti esterne)	- 59.689	- 56.853
Dividendi e proventi simili	9.384	7.093
Risultato netto dell'attività di negoziazione	15.228	27.771
Risultato netto dell'attività di copertura	4.176	- 10.472
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	61.090	100.748
<i>a) crediti</i>	- 980	5.314
<i>b) attività finanziarie disponibili per la vendita</i>	61.739	95.587
<i>c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza</i>	- 12	-
<i>d) passività finanziarie</i>	343	- 153
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	52.021	38.825
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	- 88.406	- 75.284
<i>a) crediti</i>	- 80.462	- 79.451
<i>b) attività finanziarie disponibili per la vendita</i>	- 5.247	- 1.448
<i>d) passività finanziarie</i>	- 2.697	5.615
Premi netti	347.397	554.518
Saldo altri proventi e oneri della gestione assicurativa	- 372.559	- 581.023
Altri oneri/proventi di gestione	134.626	125.570
Utili (Perdite) delle partecipazioni per la quota "utili/perdite da cessione"	177	-
Utili (perdite) da cessione di investimenti	1.915	1.140
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>1.265.625</b>	<b>1.221.757</b>

<sup>15</sup> Il valore è stato determinato coerentemente alle linee guida dell'Associazione Bancaria Italiana.

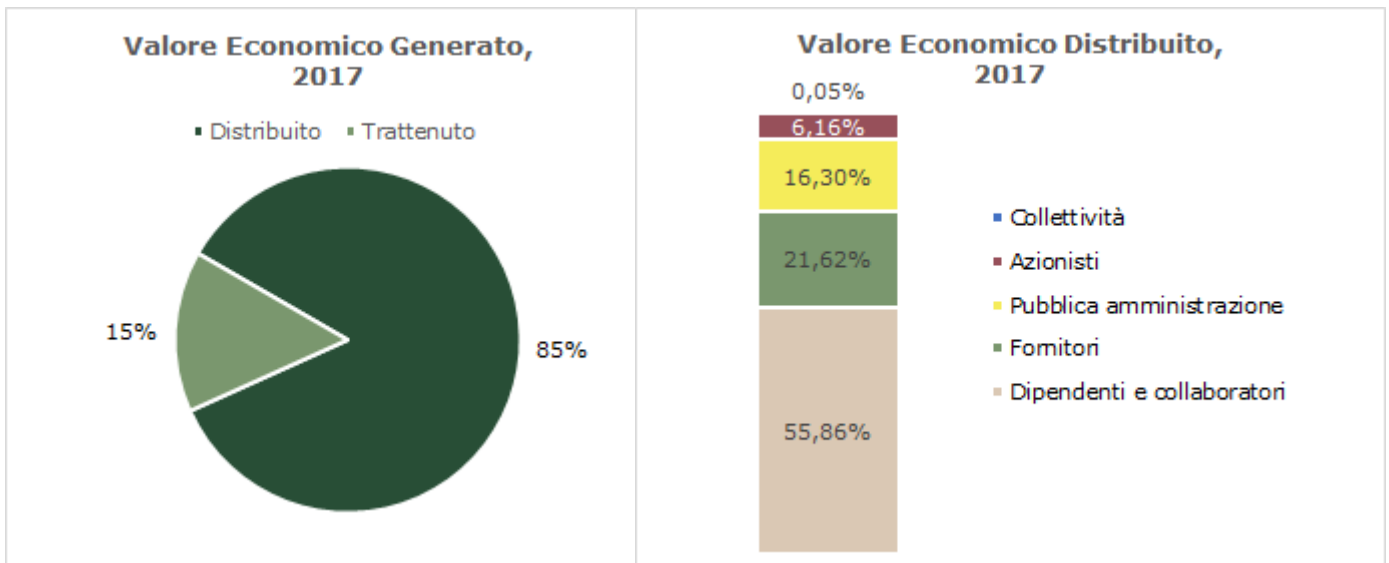


<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO [€/000]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette, liberalità e sponsorizzazioni) <sup>16</sup>	232.410	257.186
<b>Valore economico distribuito ai fornitori</b>	<b>232.410</b>	<b>257.186</b>
Spese per il personale (incluse spese per reti esterne)	600.451	583.884
<b>Valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori</b>	<b>600.451</b>	<b>583.884</b>
Utile attribuito agli Azionisti <sup>17</sup>	66.246	49.656
<b>Valore economico distribuito ad azionisti</b>	<b>66.246</b>	<b>49.656</b>
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	102.585	99.111
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (escluse anticipate e differite)	72.611	72.883
<b>Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione</b>	<b>175.196</b>	<b>171.994</b>
Altre spese amministrative: liberalità e sponsorizzazioni	548	664
<b>Valore economico distribuito a collettività</b>	<b>548</b>	<b>664</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>1.074.851</b>	<b>1.063.384</b>

<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO [€/000]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	10.765	28.749
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	18.381	17.237
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	31.538	28.414
Utili (Perdite) delle partecipazioni per la quota componente valutativa	-2.933	- 2.025
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (anticipate e differite)	12.772	3.709
Risultato destinato a riserve e utili non distribuiti	120.251	82.289
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>190.774</b>	<b>158.373</b>

<sup>16</sup> Il decremento del valore rispetto al 2016 è riconducibile alla riduzione dei contributi straordinari al Fondo Nazionale per la Risoluzione, pari a 18, 9 mln/euro.

<sup>17</sup> Per l'importo dell'utile attribuito agli Azionisti relativo all'anno 2017 si rimanda alla delibera del Consiglio di Amministrazione del 15 marzo 2018. Per l'importo dell'utile attribuito agli Azionisti relativo all'anno 2016 si rimanda al Verbale dell'Assemblea Ordinaria dei Soci del 27 aprile 2017.



An abstract painting by Atanasio Soldati, titled 'Opera Prima'. The composition is dominated by large, bold, organic shapes in a palette of red, orange, yellow, green, and purple. A large, dark, textured area occupies the upper left and center. Several thin, yellow lines are scattered across the composition, some within the larger shapes. The background is a mix of light and dark tones, with some areas appearing to have a cracked or textured surface. The overall style is characteristic of the 'Scuola di Parma' or 'Gruppo di Parma' movement.

# L'attenzione verso il cliente

Atanasio Soldati (Parma 1896 - 1953), *Opera Prima*, Reggio Emilia, collezione d'arte Credem

La mission del Gruppo è "Eccellenza nella creazione di valore nel tempo"; questo significa lavorare per soddisfare i bisogni dei clienti, offrendo soluzioni semplici, flessibili ed efficaci per supportare **famiglie, imprese e comunità**.

Elemento distintivo è l'essere un Gruppo integrato composto da diverse società che offrono servizi complementari nei settori della finanza, della protezione e strumentali: l'impegno verso il mantenimento di standard qualitativi di eccellenza è attestato dalle seguenti certificazioni inerenti i Sistemi di Gestione adottati:

Società	Sistemi di Gestione certificati
Credemtel S.p.A.	UNI EN ISO 9001:2008 – Sistema di Gestione della Qualità
	UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
Magazzini Generali delle Tagliate S.p.A.	UNI EN ISO 9001:2008 – Sistema di Gestione della Qualità

## I nostri clienti

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Passione e Responsabilità contraddistinguono la relazione del Gruppo con i suoi clienti. La passione si concretizza nella cura per i clienti e nell'impegno profuso verso attenzione e ascolto. Sul fronte della responsabilità il focus è orientato a professionalità e competenza, rispettando gli impegni presi e offrendo soluzioni semplici e innovative.

Le filiali, i centri imprese, i centri private, gli agenti e i consulenti finanziari operanti sul territorio nazionale promuovono questi valori, incentivando un modello di crescita basato sulla relazione con il cliente.

Nel 2017 l'attività progettuale e di sviluppo organizzativo ha riguardato anche il completamento delle attività di revisione del modello di servizio, per specializzare la rete in centri dedicati alle famiglie, micro credito e centri small business, che si affiancano alle già esistenti divisioni Private e Corporate. Ai canali fisici si affiancano quelli digitali: Internet Banking, Mobile Banking, Contact Center e il sito pubblico che è stato recentemente rinnovato.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

In linea con la strategia di crescita commerciale, nel 2017 il numero di clienti del Gruppo ha registrato un incremento del 2% rispetto al 2016.

Al 31 dicembre 2017 l'analisi della composizione della clientela delle due maggiori banche del Gruppo, Credito Emiliano e Banca Euromobiliare, rileva una distribuzione del numero di clienti fortemente concentrata nella categoria privati e famiglie, che rappresentano quasi l'83% del totale. A seguire imprese e professionisti, che compongono oltre il 14% della clientela, e il settore private banking, che ricopre quasi il 3%.

L'età dei clienti privati evidenzia un mix coerente con i dati degli anni precedenti; in particolare, il 18% dei clienti del Gruppo appartiene alla fascia d'età fino ai 35 anni, il 58% alla fascia d'età compresa tra i 36 e i 65 anni e il 24% a quella oltre i 65 anni. Considerando la scomposizione della clientela privata per genere si osserva un equilibrio tra uomini e donne, rappresentanti rispettivamente circa il 51% e il 49% dei clienti privati. L'approccio volto all'accoglienza e alla cura del cliente ha consentito di instaurare rapporti di lungo termine e di riscontrare una predominanza di clienti con una permanenza superiore ai 6 anni (pari al 66% dei clienti privati totali).

La fiducia del cliente è confermata anche nei clienti imprese, dove si osserva che più della metà (il 54%) ha rapporti con il Gruppo da oltre 6 anni.

Per la capogruppo, significativo è anche il dato relativo alla promozione dell'imprenditoria femminile, che nel 2017 ha

registrato una percentuale di imprese clienti guidate da donne pari al 17%, dato in lieve aumento rispetto all'anno precedente.

In linea con il 2016, anche per il 2017, all'interno dell'aggregato "imprese e professionisti" si osserva una netta prevalenza dei clienti imprese con fatturato compreso tra € 0 - 25 mln.

### Disclosure 102-6 Mercati serviti<sup>18</sup>

<b>CLIENTI per tipologia [%]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Privati e famiglie	82,7%	83,3%
Imprese e professionisti	14,6%	14,1%
Private banking	2,7%	2,6%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

#### *Clienti privati*

<b>CLIENTI PRIVATI per durata del rapporto [%]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Fino a 1 anno	7,5%	8,3%
Da 1 a 5 anni	26,6%	25,3%
Da 6 a 10 anni	19,6%	20,1%
Da 11 a 20 anni	29,7%	30,3%
Oltre 20 anni	16,7%	16,0%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

<b>CLIENTI PRIVATI per età [%]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Fino a 25 anni	5,1%	5,0%
Da 26 a 30 anni	6,0%	5,7%
Da 31 a 35 anni	7,1%	7,0%
Da 36 a 45 anni	18,9%	19,0%
Da 46 a 55 anni	22,0%	21,5%
Da 56 a 65 anni	16,9%	16,8%
Oltre 65 anni	24,0%	24,9%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

<sup>18</sup> I dati riportati nelle tabelle sono relativi alle società Credito Emiliano S.p.A e Banca Euromobiliare S.p.A.



<b>CLIENTI PRIVATI per genere [%]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Uomini	51,0%	50,8%
Donne	49,0%	49,2%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Imprese**

<b>CLIENTI IMPRESE per durata del rapporto [%]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Fino a 1 anno	11,0%	10,9%
Da 1 a 5 anni	35,0%	34,8%
Da 6 a 10 anni	22,0%	23,1%
Oltre 10 anni	32,0%	31,2%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

<b>IMPRENDITORIA FEMMINILE<sup>19</sup></b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Imprese di imprenditori donne [N.]	28.054	26.311
<b>Imprese di imprenditori donne sul totale imprese [%]</b>	<b>17,0%</b>	<b>16,3%</b>

<b>CLIENTI IMPRESE per fatturato<sup>20</sup> [%]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
€ 0 - 25 mln	98,2%	98,3%
€ 25 - 50 mln	0,8%	0,9%
€ 50 - 100 mln	0,5%	0,5%
€ 100 - 150 mln	0,2%	0,2%
€ oltre 150 mln	0,3%	0,3%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

<sup>19</sup> I dati si riferiscono alla società Credito Emiliano S.p.A.

<sup>20</sup> I dati si riferiscono alla società Credito Emiliano S.p.A.

## Innovazione di prodotti e servizi

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Il Gruppo ha sviluppato un portfolio di prodotti e servizi innovativi, costantemente aggiornato e ideato per adattarsi alle esigenze dei suoi clienti.

Il **Comitato Innovation Strategy** è finalizzato a supportare il Consiglio di Amministrazione nell'individuazione e nella selezione di iniziative di innovazione rilevanti da attivare nella capogruppo e/o proporre alle altre società del Gruppo.

Il Comitato definisce il piano operativo degli investimenti, la priorità d'implementazione e il monitoraggio dell'esecuzione.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Ciascuna società del Gruppo, nell'ambito del proprio *business*, si impegna a sviluppare prodotti innovativi, con possibili ricadute sociali, ambientali e sull'operatività e redditività del Gruppo stesso.

La capogruppo coordina le attività di innovazione della gamma prodotti/servizi di raccolta diretta e indiretta (cd. DIRIND) al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di budget definiti dalla Banca e dalla BU Banking Commerciale.

A fine 2017 il **Comitato Innovation Strategy** monitorava **35 progetti attivi** rappresentativi di investimenti applicativi per circa **€ 35 mln**. Tra i principali progetti attivati si evidenziano le iniziative rivolte alla progressiva digitalizzazione della relazione con la clientela, il nuovo sito internet pubblico, il programma di upgrade architetturale dei Sistemi Informativi.

#### **Digitalizzazione:**

Nel 2017 è proseguito l'investimento sulla digitalizzazione, incentivando tutti i clienti ad effettuare le principali operazioni commerciali di cassa tramite canali virtuali. Il numero di transazioni virtualizzate è passato da **39,9 mln nel 2013** ai **55,5 mln nel 2017**, con un **indice di migrazione**<sup>21</sup> a fine **2017** pari al **82,9%**<sup>22</sup>.

E' stata inoltre sviluppata la **Firma Elettronica**, strumento che consente al cliente di firmare le disposizioni di cassa con firma grafometrica ed alcuni contratti con firma su iPad. Per i titolari di Internet Banking la documentazione non viene stampata ma inviata in formato ".pdf" tramite **MyBox** (archivio dedicato nell'area protetta dell'Internet Banking) con un consistente risparmio di carta e sostegno per l'ambiente. Nel 2017 il **67,4%** della documentazione inviata alla clientela è stata inoltrata tramite l'archivio MyBox.

#### **Innovazione di prodotti e servizi:**

<sup>21</sup> Indice calcolato su tutta la clientela Credem, privati e aziende, retail e corporate.

<sup>22</sup> Rapporto tra numero di operazioni effettuate sui canali virtuali e totale delle operazioni effettuate nel periodo di riferimento.



Un elemento distintivo dell'offerta Credem è la **multicanalità** della rete di distribuzione; accanto ai tradizionali sportelli si affiancano sistemi di banca a distanza e soluzioni evolute di *internet e mobile banking*, per far fronte alle esigenze di velocità e sicurezza delle transazioni.

La Società **Credemtel** offre soluzioni innovative alle imprese nell'ambito del **Corporate Banking Interbancario (CBI)** e nei servizi di **Gestione Elettronica Documentale (GED)**; a titolo esemplificativo: la firma remota, la fatturazione elettronica alla Pubblica Amministrazione e la conservazione digitale.

I prodotti, fruiti da clienti interni ed esterni al Gruppo, contribuiscono alla dematerializzazione e alla digitalizzazione dei processi riducendo gli impatti ambientali delle attività di business del Gruppo e dei clienti. Nel 2017 sono stati oltre **86 milioni** i documenti conservati digitalmente.

La società **Magazzini Generali delle Tagliate (MGT)** è leader nazionale nel settore della stagionatura del formaggio grana, rispondendo a questa esigenza con strutture idonee e modernamente attrezzate, con tecnologie avanzate e con personale altamente qualificato; la società ha inoltre scelto il sistema "Qualità Totale": la certificazione di qualità ISO 9002 garantisce lo standard del Parmigiano-Reggiano e Grana Padano e la massima soddisfazione del cliente.

I servizi dedicati alla "cura" particolare del formaggio grana (ambienti climatizzati, pulizia e rotazione periodica delle forme) sono destinati a tutti i produttori di formaggi, con particolare attenzione alle aziende di piccole e medie dimensioni. Considerando il lungo periodo previsto per la stagionatura stessa e quindi la componente significativa di "immobilizzazione finanziaria" per i produttori di formaggio, MGT certifica lo stato delle merci e rilascia perizie tramite i suoi periti battitori, consentendo ai produttori di accedere all'"anticipo merce", il finanziamento specifico offerto da Credem in collaborazione con MGT per chi opera nel settore della stagionatura di prodotti tipici quali Grana Padano e Parmigiano Reggiano; si tratta di anticipi su documenti rappresentativi di merce che consentono alle latterie di ottenere liquidità immediata per anticipazioni in favore dei conferenti latte senza attendere i tempi necessari per la stagionatura e la vendita e rappresenta anche una valida soluzione di finanziamento ai commercianti per anticipazioni su formaggi.

**Credemvita** è la società del Gruppo che opera nei rami vita e previdenziale. Tra i suoi prodotti merita particolare rilievo la polizza "**Protezione Persona Credemvita**" mediante la quale il contraente può assicurare, in caso di premorienza, un capitale alle persone care, per realizzare progetti o per portare a termine gli studi intrapresi.

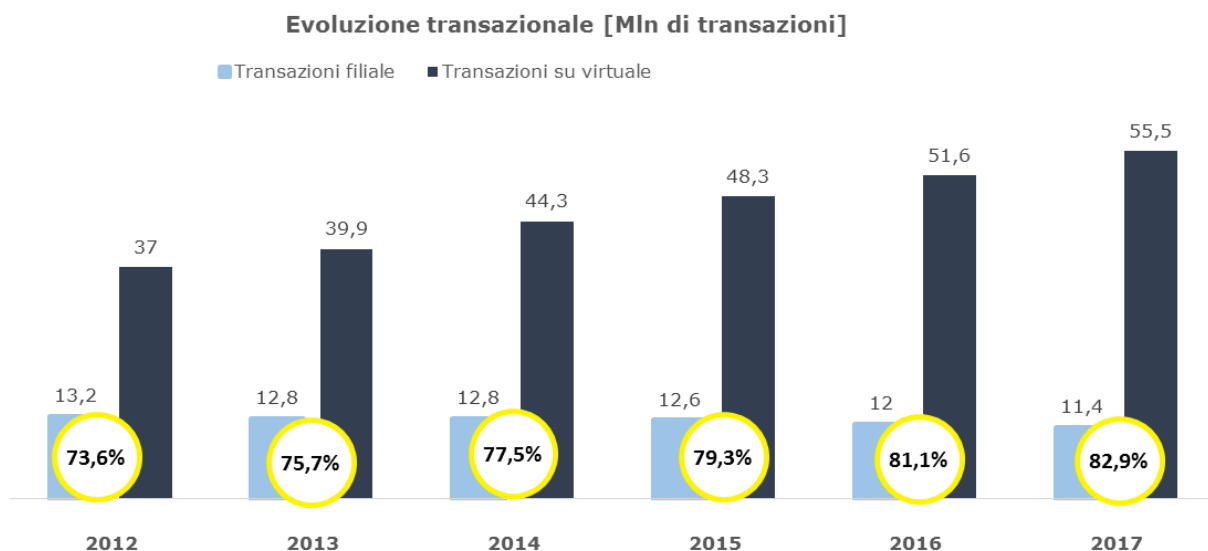


Figure 5: Evoluzione della modalità di effettuazione delle transazioni

### Digitalizzazione delle transazioni

TRANSAZIONI per tipologia e modalità di effettuazione	2017			2016		
	Fisico [N./1000]	Virtuale [N./1000]	% virtuale	Fisico [N./1000]	Virtuale [N./1000]	% virtuale
Versamento	5.782	83	1,4%	5.955	92	1,5%
Pagamento effetti riba non prenotati	233	15	6,1%	237	14	5,7%
Pagamento MAV e RAV	243	306	55,8%	236	284	54,6%
Domiciliazione/revo ca utenze	73	38	34,2%	212	274	56,4%
Pagamento F24	552	2.057	78,8%	583	2.091	78,2%
Bonifico	1.473	8.347	85,0%	1.504	7.754	83,8%
Prelievo	1.938	14.647	88,3%	1.987	13.959	87,5%
Prenotazione effetti riba da cassa effetti	298	2.448	89,2%	274	1.944	87,6%
Attivazione/riattivazione mandato SDD	55	602	92,0%	67	544	89,1%
Ricarica CARTAEGO	40	476	92,2%	40	380	90,5%
Presentazione MAV	2	66	96,7%	6	63	91,7%
Revoca mandato SDD	24	437	94,9%	25	378	93,8%
Pagamento stipendi	145	3.459	96,0%	159	2.941	94,9%
Presentazione riba	182	5.277	96,7%	201	5.042	96,2%
Pagamento fatture	-	196	99,7%	3	159	98,4%
Pagamento bollettino postale	-	414	99,9%	1	388	99,9%

<b>TRANSAZIONI per tipologia e modalità di effettuazione</b>	<b>2017</b>			<b>2016</b>		
	Fisico [N./1000]	Virtuale [N./1000]	% virtuale	Fisico [N./1000]	Virtuale [N./1000]	% virtuale
Pagamento bollo auto	-	43	100,0%	-	36	100,0%
Pagamento CBILL	-	17	100,0%	-	8	100,0%
Ricarica cellulare	-	1.012	100,0%	-	984	100,0%
Presentazione RID	-	5.483	100,0%	-	5.192	100,0%
Movimentazione SDD	-	10.124	100,0%	-	9.036	100,0%
Rilascio carnet assegni	328	-	0,0%	357	-	0,0%
Riscossione bollette varie	136	-	0,0%	144	-	0,0%
<b>TOTALE</b>	<b>11.432</b>	<b>55.510</b>	<b>82,9%</b>	<b>11.990</b>	<b>51.565</b>	<b>81,1%</b>

## Privacy e security

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Riconoscendo l'importanza della riservatezza dei dati e delle operazioni dei clienti, il Gruppo adotta specifiche misure di sicurezza al fine di prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati.

Nella sezione **Privacy** del sito internet, ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali), è disponibile al pubblico la documentazione relativa a:

- Informativa generale sul **trattamento dei dati personali**;
- Informativa integrativa in merito ai trattamenti relativi a **frodi su carte di pagamento**;
- Documento tecnico relativo al Servizio di **Firma Elettronica**;
- Informativa in merito al trattamento dei dati a scopo di **videosorveglianza**;
- Informativa in merito al trattamento dei dati relativi alla **rilevazione di impronte digitali ed immagini per accedere in Banca**;
- Informativa **Cookies**;
- Informativa *Privacy* per i candidati **Promotori e Agenti**;
- **Registro trattamento dati personali** riportante l'elenco completo delle società cui possono essere comunicati i dati e l'elenco dei responsabili interni ed esterni con relativi ambiti di responsabilità;
- Codice di deontologia e di buona condotta per i **sistemi informativi** gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Con riferimento alla normativa "Trattamento dei dati personali", Credem ha creato un apposito portale privacy contenente le informazioni di riferimento (istruzioni operative generali, istruzioni operative specifiche, indicazioni dedicate ai dipendenti, riferimenti alla normativa, formazione, altro). E' altresì disponibile il **Manuale Operativo Privacy** che, oltre alla descrizione del panorama normativo, contiene le indicazioni operative per ogni area tematica (rapporti con il Garante, trasferimento dati verso l'estero, nomine a Responsabile Esterno, altro), individuando puntualmente gli attori e i relativi compiti.

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

Tutte le informazioni relative ai clienti sono conservate solo per il periodo strettamente necessario al perseguimento degli scopi

per i quali le stesse sono raccolte, con l'obiettivo di minimizzare il rischio di usi illeciti di dati sensibili.

Tra i principali strumenti di sicurezza adottati meritano menzione:

- il Servizio di **Firma Elettronica Avanzata**: il sistema prevede un processo che garantisce l'identificazione e la connessione univoca della firma al firmatario e la possibilità di verificare che il documento non abbia subito modifiche ad apposizione avvenuta. I dati vengono inseriti nel documento in una struttura detta "quantità grafometrica" che li unisce indissolubilmente all'impronta informatica del documento sottoscritto. Questa struttura è protetta con opportuna tecnica crittografica, al fine di preservare la firma da ogni possibilità di estrazione o duplicazione;
- **Mr. Pin**, un innovativo servizio che permette ai clienti Credem di ottenere una one time password (OTP) dedicata per ogni disposizione tramite SMS, APP o Token;
- **Credemtel**, particolarmente sensibile al tema della sicurezza per i suoi servizi in ambito digitale e di conservazione elettronica della documentazione dei clienti, mantiene un presidio in termini di consistenza, regolamentazione e verifica attraverso *audit* interni. La società sottopone da anni i propri processi di progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi di Corporate Banking Interbancario e Gestione Elettronica Documentale alla Certificazione **UNI EN ISO 9001:2008** e adotta il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla **Norma ISO/IEC 27001:2013**.

Nel luglio 2015 Credemtel ha inoltre ottenuto l'accreditamento presso **l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)** per l'attività di conservazione digitale dei documenti informatici.

## Disclosure 418-1 Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti

<b>RECLAMI<sup>23</sup> per violazione della privacy [N.]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Reclami ricevuti per violazioni della privacy del cliente	38	16
<i>di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione</i>	38	16
<i>di cui da parte degli enti regolatori</i>	-	-
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>38</b>	<b>16</b>

<sup>23</sup> I dati si riferiscono alle seguenti società del Gruppo: Credem S.p.A., Banca Euromobiliare S.p.A., Creacasa S.r.l., Credemleasing S.p.A., Credemfactor S.p.A., Euromobiliare A.M. SGR S.p.A., Credem Private Equity SGR S.p.A. I dati sono estratti dalla procedura di archiviazione informatica interna della Banca (SPHERA).

Le contestazioni registrate nel 2017 hanno interessato prevalentemente un gruppo di clienti che, a fronte delle dimissioni del Consulente Finanziario di riferimento, hanno lamentato la comunicazione dei loro dati al nuovo Consulente, comunicazione evidentemente necessaria per garantire la prosecuzione dei rapporti bancari e l'ordinaria attività. Si rilevano altresì contestazioni generiche aventi ad oggetto la presunta divulgazione a terzi (ad esempio familiari o altri clienti presenti in filiale) di dati relativi dell'esposizione debitoria in essere verso la Banca. Anche in tali circostanze, gli approfondimenti effettuati hanno fatto emergere la natura puramente strumentale delle doglianze, formulate all'indomani dell'esercizio da parte della Banca delle azioni di tutela dei propri diritti di credito.

## Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Il Gruppo si impegna a garantire la massima **trasparenza** dei servizi finanziari e dell'attività svolta nel rispetto della normativa vigente e dei principi etici aziendali.

Nell'apposita sezione del sito Internet è resa disponibile al pubblico la seguente documentazione:

- **Fogli informativi e informazioni pubblicitarie** per tutti i prodotti e servizi offerti sia a privati che a imprese;
- **KID** (Key Information Document) aggiornati relativi ai derivati OTC negoziati dalla Banca;
- **Guide della Banca d'Italia** redatte per aiutare i clienti a conoscere meglio i prodotti e i servizi bancari e decidere in modo consapevole;
- Informazioni sul servizio di **trasferimento conti correnti**;
- **Guida dell'Arbitro Bancario Finanziario**;
- **Metodologia e profili di operatività per il calcolo dell'ISC** relativa ai conti correnti destinati ai consumatori;
- **Rating Legalità**;
- **Segnalazioni e reclami**: modalità di segnalazione e rendicontazione annuale.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

A presidio della trasparenza bancaria è stato predisposto un apposito Manuale a disposizione della rete commerciale contenente le indicazioni operative in ottemperanza alla normativa. Il Gruppo ha deciso di rivedere il modello organizzativo di governance nonché l'impianto di controlli di primo e secondo livello che troverà puntuale recepimento nel suddetto documento.

Sono molteplici i canali utilizzati per la ricezione delle segnalazioni e dei reclami finalizzati a garantire la massima trasparenza. È possibile inviare una segnalazione tramite **telefono, e-mail, Facebook** e tramite accesso diretto **in filiale**; per la trasmissione di un reclamo formale si può indirizzare una lettera all'ufficio Relazioni Clientela, anche attraverso un indirizzo di posta elettronica certificata dedicato oppure per posta elettronica tradizionale.

Al fine di facilitare l'inclusione finanziaria, vengono garantiti annualmente plafond dedicati a famiglie e imprese con due specifiche iniziative:

- **Grancassa**: Credem supporta l'accesso al credito per le piccole e medie imprese garantendo sostegno al tessuto economico nazionale, in particolare alle aziende che investono per crescere e concretizzare i loro progetti d'impresa.
- **Ti diamo Credito**: un'iniziativa dedicata alle famiglie che prevede l'erogazione immediata di un finanziamento senza esigenza di istruttoria o richiesta di giustificativo di spesa.

**Creacasa** propone **Mutuo Giovani**, un prodotto dedicato agli *under 35* che per condizioni personali o professionali meritano una forma di tutela del credito *ad hoc*. È rivolto a soddisfare l'esigenza di acquisto della casa anche a categorie prive di un contratto di lavoro a tempo indeterminato; è prevista una consulenza gratuita personalizzata in base alle specifiche esigenze.

## Reclami<sup>24</sup>

<b>RECLAMI per servizio [N.]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Reclami servizi bancari	1.713	1.744
Reclami servizi di investimento e assicurativi	-	250
Reclami Servizi di investimento	222	-
Reclami Servizi Assicurativi <sup>25</sup>	80	-
<b>TOTALE</b>	<b>2.015</b>	<b>1.994</b>
<i>di cui riferiti a Credem Banca</i>	<i>1.908</i>	<i>1.819</i>

<b>RECLAMI per motivo</b>	<b>2017</b>		<b>2016</b>	
	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Merito di credito e simili	155	7,7%	195	9,8%
Frodi e smarrimenti	53	2,6%	136	6,8%
Esecuzione operazioni	1.017	50,5%	782	39,2%
Condizioni	126	6,3%	179	9,0%
Comunicazioni ed informazioni al Cliente	253	12,6%	247	12,4%
Applicazione delle condizioni	140	6,9%	146	7,3%
Segnalazione a centrale rischi	42	2,1%	59	3,0%
Anatocismo	30	1,5%	45	2,3%
Aspetti organizzativi	55	2,7%	47	2,4%
Disfunzioni apparecchiature	10	0,5%	8	0,4%
Personale	74	3,7%	49	2,5%
Altro	60	3,0%	101	5,1%
<b>TOTALE</b>	<b>2.015</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.994</b>	<b>100,0%</b>

<sup>24</sup> I dati si riferiscono alle seguenti società del Gruppo: Credem S.p.A., Banca Euromobiliare S.p.A., Creacasa S.r.l., Credemleasing S.p.A., Credemfactor S.p.A., Euromobiliare A.M. SGR S.p.A., Credem Private Equity SGR S.p.A.

I dati sono estratti dalla procedura di archiviazione informatica interna della Banca (SPHERA).

<sup>25</sup> Dal 17/01/2017, la necessità di aderire alle tempistiche di evasione delle contestazioni in materia di servizi assicurativi introdotte dalla normativa Ivass, ha comportato la creazione di un nuovo tipo reclamo sui servizi assicurativi distinto da quello sui servizi bancari e sui servizi di investimento.



## Soddisfazione dei clienti<sup>26</sup>

<p><b>Modello di gestione e organizzazione delle attività</b></p>	<p>La capogruppo bancaria ha sviluppato un modo distintivo di “fare banca” basato sull’<b>ascolto del cliente</b> e finalizzato a coniugare l’innovazione tecnologica e le esigenze specifiche avanzate.</p> <p>Gli specialisti si impegnano costantemente non solo per soddisfare i bisogni della clientela, ma per anticiparli, creando nuovi servizi e acquisendo nuove competenze.</p>
<p><b>Politiche praticate e risultati conseguiti</b></p>	<p>A partire dal 2014 è stato sviluppato il programma “<b>Credem Experience</b>”, dedicato alla gestione e al monitoraggio annuale dell’esperienza offerta ai clienti su tutti i canali di contatto e relazione. Il progetto prevede un sistema di rilevazione periodico e costante della clientela privata e small business attraverso contatti telefonici o tramite piattaforme online.</p> <p>Tra gli strumenti del programma Credem Experience, il <b>Net Promoter Score (NPS)<sup>27</sup></b> indica quanto i clienti consiglierebbero Credem come banca. Tale indice, calcolato come differenza tra la percentuale dei clienti promotori (coloro che consigliano Credem con giudizio 9-10) e la percentuale dei clienti detrattori (giudizio 1-6), nel 2017 ha assunto un valore di <b>56%</b>, in linea con il risultato del 2016 ed al livello più elevato misurato negli anni.</p> <p>Nel 2017 l’indice di <b>Customer Satisfaction</b>, che sintetizza in un unico valore la soddisfazione della clientela verso Credem nel suo complesso (quindi relativa alle filiali e ai canali remoti utilizzati), si è attestato a <b>84,2 punti su 100</b>, in crescita di oltre 1 punto rispetto all’anno precedente, grazie al contributo di tutti i canali della banca.</p> <p>Particolarmente significativo, anche in funzione delle costanti attività di formazione e sensibilizzazione dei gestori, risulta l’<b>indice di soddisfazione di filiale</b> per il servizio ricevuto dal personale, che raggiunge <b>86,6</b> per i <b>privati</b> ed <b>84,9</b> per i <b>clienti small business</b>, in linea con l’anno precedente. Tra le aree analizzate i clienti hanno espresso giudizi estremamente positivi per quanto concerne le <b>competenze (87,7)</b>, la <b>disponibilità del personale (90,1)</b> ed il <b>supporto offerto in caso di problematiche (87,6)</b>, tutte in crescita sull’anno precedente.</p> <p>Risultati di rilievo si evidenziano anche relativamente alla soddisfazione complessiva per i canali remoti, con Internet Banking a <b>84,9</b>, Mobile banking a <b>83,9</b> e Servizio clienti Inbound a <b>86,6</b>, nel 2017.</p>

<sup>26</sup> I dati e le informazioni relative alla Soddisfazione dei clienti si riferiscono alla società Credito Emiliano S.p.A.

<sup>27</sup> NPS: Metodologia sviluppata e registrata da Bain & Company e Satmetrix. Si basa sulla singola domanda “Con quale probabilità consiglieresti Credem ad un amico – conoscente - familiare?” su una scala da 0 a 10. In Credem per coerenza con le altre attività di indagine sulla clientela la scala di rilevazione è stata impostata tra 1 e 10, e le risposte sono state classificate quindi in: *Detrattori* (clienti che forniscono giudizio da 1 a 6), *Neutrali* (clienti che forniscono giudizio 7 e 8), *Promotori* (clienti che forniscono giudizio 9 e 1). Il Net Promoter score è dato dalla differenza tra Promotori e Detrattori.

<b>NPS [%]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Promotori	63%	64%
Detrattori	7%	8%
<b>TOTALE</b>	<b>56%</b>	<b>56%</b>

#### Modalità di rilevazione

I dati per la soddisfazione generale e di filiale sono il risultato di un'indagine telefonica effettuata su un campione totale di 16.019 privati e 3.000 Small Business nel 2016 e di 18.894 privati e 4.475 Small Business nel 2017. A questi risultati sono stati aggiunti i risultati di un questionario online proposto a 1.414 clienti (privati) su internet banking e mobile, e ulteriori 600 telefonate su base annua per rilevare i livelli di soddisfazione per il canale telefonico.

## Finanza responsabile

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Il Gruppo si impegna nella selezione responsabile del proprio portafoglio clienti e nello sviluppo e offerta di prodotti e servizi finanziari con impatti ambientali e sociali positivi, consapevole dell'impatto delle proprie attività di business all'esterno della realtà aziendale.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Credito Emiliano considera rilevanti le motivazioni di ordine etico ed attua controlli tesi ad evitare **operatività bancaria collegata alla produzione e commercializzazione di armi** che possano alimentare direttamente conflitti.

Sono disponibili prodotti con finalità ambientali e sociali, rivolti alle famiglie e per lo sviluppo delle energie rinnovabili.

Il comparto **MuSE**, istituito da Eurofundlux Sicav e gestito da Euromobiliare Asset Management SGR, opera su emittenti inclusi negli indici Stoxx 600, S&P 500 e Topix 500 ed è compatibile con i criteri "ambientali, sociali e di governance"(ESG).

Nel settore Salute, da settembre 2014 Banca Euromobiliare ed Euromobiliare Asset Management SGR hanno avviato una collaborazione con la **Fondazione Umberto Veronesi** per sostenerne la ricerca scientifica. In quest'ottica è stato istituito «**Euromobiliare Science 4 Life**», un fondo comune di investimento flessibile i cui investimenti azionari sono focalizzati su emittenti operanti nel settore salute e con attenzione particolare alle tematiche di longevità, cambiamento delle abitudini alimentari e degli stili di vita, in funzione preventiva delle malattie oncologiche, malattie neuro degenerative, ricerca, terapia e diagnostica oncologica.

Forte dell'esperienza e dei positivi risultati ottenuti con le iniziative del mondo **Welfare** per i propri dipendenti<sup>28</sup>, Credem nel 2017 ha intrapreso un progetto per estendere **alle imprese clienti** il modello già sperimentato sui propri dipendenti. Si tratta di un format personalizzabile che affianca l'impresa in tutte le fasi di attivazione del piano, con un servizio di consulenza su misura e una rete di specialisti della società Eudaimon, il partner Credem per il Welfare.

Al fine di supportare le famiglie in difficoltà, la capogruppo aderisce al **Fondo di Solidarietà** promosso dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, che permette a determinate tipologie di clienti di richiedere la sospensione, per un periodo massimo di 18 mesi, del pagamento delle rate del mutuo senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo né interessi di mora. Il fondo è destinato a chi ha subito la perdita del posto di lavoro dipendente a tempo indeterminato o termine del contratto di

<sup>28</sup> Per maggiori informazioni relativamente alle iniziative di Welfare aziendale si rimanda alla sezione *Welfare aziendale* del capitolo *L'attenzione verso le persone* del presente documento.

lavoro parasubordinato o assimilato, con assenza di un nuovo rapporto di lavoro da almeno tre mesi.

La capogruppo aderisce all'**Accordo tra ABI e le Associazioni dei Consumatori** siglato il 31 marzo 2015 secondo quanto previsto dalla Legge di Stabilità 2015 (Legge n. 190/2014), che prevede la possibilità di richiedere la sospensione della quota capitale di mutui garantiti da ipoteca su immobili destinati ad abitazione principale e dei finanziamenti al consumo, per una durata non superiore ai 12 mesi e per una sola volta, tenuto conto delle misure già in atto quali il Fondo di Solidarietà dei mutui per l'acquisto della prima casa.

E' stata inoltre confermata l'adesione al nuovo "**Accordo per il Credito 2015**", sottoscritto tra l'ABI e le Associazioni Imprenditoriali finalizzato a sostenere le esigenze di liquidità delle imprese.

Relativamente agli **eventi atmosferici** del 24 e 25 novembre 2016 che hanno colpito le **province di Savona e Imperia**, in base all'ordinanza del Consiglio dei Ministri n. 434 pubblicata in Gazzetta Ufficiale n.18 del 23 gennaio 2017, Credem ha aderito all'iniziativa che prevede la sospensione dei mutui ipotecari per tutti i soggetti con residenza o sede legale e/o operativa in uno dei comuni individuati relativamente a:

- edifici distrutti o inagibili;
- gestione di attività di natura commerciale ed economica.

A seguito dell'ulteriore **evento sismico** del 30 ottobre 2016 che ha colpito diverse province delle **Marche, Abruzzo, Umbria** e del **Lazio**, in base al protocollo d'intesa sottoscritto il 26 ottobre 2015 tra ABI, Associazioni dei consumatori e Dipartimento della Protezione Civile, la capogruppo ha aderito all'iniziativa che prevede la sospensione fino ad un massimo di 12 mesi di mutui ipotecari o chirografari per tutti i soggetti che abbiano residenza o sede legale e/o operativa in uno dei comuni individuati, relativamente a:

- edifici distrutti o inagibili;
- gestione di attività di natura commerciale ed economica.

L'iniziativa è stata estesa anche ai possessori di prestiti personali e leasing.

In ambito Energie Rinnovabili, sono disponibili i prodotti **Mutuo Chiro Energia** e **Mutuo Energia**, dedicati rispettivamente a privati e imprese, che consentono di richiedere un importo pari al 100% della spesa di acquisto e di installazione dei pannelli fotovoltaici per la casa; la controllata Credemleasing propone **Leasing Energia**, un prodotto pensato per imprese e professionisti e finalizzato a finanziare l'installazione di impianti fotovoltaici e altre fonti di energia rinnovabili.

**GRI FS7 Prodotti e servizi con finalità sociali<sup>29</sup>**

FINANZIAMENTI alle famiglie e alle imprese	2017				2016			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Numero	Erogato (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)	Numero	Erogato (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)
Sisma Centro Italia			-	-	5	0,5	-	-
Sisma Emilia 2012 Finanziamenti Tasse <sup>30</sup>	-	-	308	11	-	-	363	14,6
Sisma Emilia 2012 Ricostruzione	170	34,6	453	109,1	172	31,5	404	74,5
<b>TOTALE</b>	<b>170</b>	<b>34,6</b>	<b>761</b>	<b>120,1</b>	<b>177</b>	<b>32</b>	<b>767</b>	<b>89,1</b>

Sospensione/ allungamento FINANZIAMENTI alle famiglie	2017				2016			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Numero	Debito residuo (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)
Fondo Solidarietà (Consap)	8	0,9	-	-	14	1,5	-	-
Moratoria ABI (legge stabilità 2015-2017)	16	0,8	-	-	19	0,9	-	-
Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege)	4	0,3	-	-	1.500	150	-	-
Avversità atmosferiche a Savona-Imperia	-	-	-	-	5	0,3	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>28</b>	<b>2,0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.538</b>	<b>152,7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

<sup>29</sup> I dati si riferiscono a Credito Emiliano S.p.A.<sup>30</sup> Il dato si riferisce a privati e imprese.


Sospensione/ allungamento <b>FINANZIAMENTI alle piccole e medie imprese</b>	2017				2016			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Numero	Debito residuo (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)
Accordo per il credito 2015 (Moratoria ABI)	12	2,5	-	-	4	0,7	-	-
Sisma Centro Italia (iniziativa ex lege)	68	8,3	-	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>80</b>	<b>10,8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>0,7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### GRI FS8 Prodotti e servizi con finalità ambientali<sup>31</sup>

FINANZIAMENTI a privati e imprese	2017				2016			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Numero	Erogato (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)	Numero	Erogato (€ mln)	Numero	Debito residuo (€ mln)
Mutuo Chiro Energia	-	-	279	13,0	-	-	270	12,1
Mutuo energia	-	-	212	17,3	2	1,35	236	21,6
<b>TOTALE</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>491</b>	<b>30,3</b>	<b>2</b>	<b>1,35</b>	<b>506</b>	<b>33,7</b>

<sup>31</sup> I dati si riferiscono a Credito Emiliano S.p.A.



An abstract painting by Ennio Morlotti titled 'La gabbia'. The composition is dominated by thick, expressive brushstrokes in shades of brown, black, and ochre. A large, dark, angular shape on the right side resembles a bird's head or a cage structure. The background is a mix of textured yellow and brown tones. The overall style is gestural and expressive, characteristic of Morlotti's work.

# L'attenzione verso le persone

Ennio Morlotti (Lecco 1910 - Milano 1992), *La gabbia*, Reggio Emilia, collezione d'arte Credem

La qualità delle persone costituisce il principale asset strategico del Gruppo; gli investimenti per la loro valorizzazione rivestono un ruolo centrale nella strategia aziendale e sono supportati da politiche di eccellenza negli ambiti di selezione e sviluppo del personale, incentivazione e valorizzazione del merito, benessere e *welfare* aziendale, tutela della salute e della sicurezza delle persone e valorizzazione della diversità.

---

*Anche nel 2017, tale gestione d'eccellenza è stata riconosciuta tramite la certificazione **Top Employer***

---

Il coinvolgimento del personale rappresenta uno degli elementi fondamentali per il mantenimento del benessere delle persone e il miglioramento dei servizi ad essi rivolti; viene infatti effettuata con cadenza biennale un'indagine di clima volta alla rilevazione del benessere organizzativo e del livello di soddisfazione del personale.

L'indagine effettuata nel 2017 ha riscontrato la partecipazione del 78,5% del personale dipendente del Gruppo. I valori più significativi riscontrati sono relativi alla coerenza comportamentale con i valori aziendali da parte delle figure manageriali, con un punteggio di 81,0 su 100, alla possibilità di svolgere un lavoro appassionante e coinvolgente (78,0), alla possibilità di discutere apertamente problemi e decisioni (77,4). La grande maggioranza di dipendenti ritiene Credem un "posto eccellente in cui lavorare" (77,4) ed è orgogliosa di rappresentare l'azienda nei confronti di clienti, colleghi e fornitori (85,3).

Sin dal 2002, attraverso il portale aziendale *Agorà*, il Gruppo ha permesso l'accesso a tutti i dipendenti della documentazione istituzionale, delle policy e procedure di Gruppo, integrandolo, successivamente, con l'accesso ai servizi di *welfare* aziendale e al profilo professionale e formativo di ciascun dipendente. Attraverso la pagina iniziale, il portale è utilizzato anche per attività di comunicazione, attirando, per comunicazioni di particolare rilevanza, oltre 4.000 visitatori unici.



## Le nostre persone

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Per garantire il benessere e perseguire lo sviluppo delle persone, è stata affidata a una **funzione centrale appartenente alla capogruppo** la responsabilità della **gestione di tutte le persone delle società italiane del Gruppo** lungo l'intero "ciclo di vita" in azienda, fatta eccezione per la tematica legata alla **salute e sicurezza** delle persone, per la quale è stata istituita una **funzione dedicata**.

Al fine di condividere una logica comune di gestione e sviluppo delle persone, è stato formalizzato il documento **Policy e Regolamento People Management**, che definisce principi e valori a cui si ispira la politica rivolta alle persone e che declina le azioni opportune per la loro realizzazione.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Al 31 dicembre 2017, la forza lavoro totale del Gruppo Credem è composta da **6.181 dipendenti**<sup>32</sup>, a cui si aggiungono **1.166 lavoratori esterni** composti principalmente da **Consulenti Finanziari e Agenti**.

La **forza lavoro dipendente** è composta per il **34,2%** da **donne** e per il **65,8%** da **uomini** e distribuita lungo tutto il territorio italiano, ad eccezione della Valle d'Aosta. La regione italiana che ospita il maggior numero di dipendenti, con un totale di 2.510 persone nel 2017, è l'Emilia-Romagna, Sede della Direzione Generale.

In controtendenza rispetto al sistema bancario<sup>33</sup>, nel 2017 la forza lavoro dipendente del Gruppo risulta essere in crescita del **1,6%** rispetto al 2016, ed è caratterizzata da un'accentuata predominanza di personale assunto **a tempo indeterminato**, pari al **95%** del personale dipendente, e di contratti **full-time**, pari al **94%** dei dipendenti.

Il numero di donne in azienda è aumentato del 3,6% in termini assoluti e dello 0,6% sul totale dipendenti rispetto all'anno precedente. I risultati dell'impegno verso la valorizzazione di genere sono evidenti anche dai numeri relativi al turnover, che presentano una percentuale femminile, in uscita, inferiore rispetto alla media e, in entrata, maggiore del tasso di assunzioni totali. L'adozione di politiche di eccellenza nella gestione delle persone è dimostrata anche dai dati del **turnover totale in entrata, superiore rispetto a quello in uscita** di 1,3 punti percentuali e, in particolare, un turnover in ingresso di giovani di età inferiore ai 30 anni quadruplo rispetto a quello in uscita.

#### Relazioni industriali

Il Gruppo **mantiene relazioni industriali** corrette, comprovate dai numerosi accordi sottoscritti negli ultimi anni e la cui massima espressione è la contrattazione di secondo livello.

<sup>32</sup> Nei dati relativi ai dipendenti sono inclusi i dipendenti attivi e non attivi.

<sup>33</sup> Per maggiori informazioni relative al numero di dipendenti al 31 dicembre nel sistema bancario si rimanda al Bollettino Statistico di Banca d'Italia.

Il **100% dei dipendenti** è coperto da **accordi di contrattazione collettiva** specifici in relazione alla società di appartenenza.

Altrettanto numerosi sono gli incontri svolti durante l'anno sulle diverse tematiche che riguardano le dinamiche del mondo del lavoro, sia a livello centrale che territoriale.

## Disclosure 102-8 Caratteristiche della forza lavoro

DIPENDENTI per area geografica e tipo di contratto	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale
<b>Nord Italia</b>						
Numero	3.752	212	3.964	3.659	226	3.885
Percentuale	60,7%	3,4%	64,1%	60,0%	3,7%	63,7%
<b>Centro Italia</b>						
Numero	648	29	677	649	23	672
Percentuale	10,5%	0,5%	11,0%	10,6%	0,4%	11,0%
<b>Sud Italia</b>						
Numero	1.452	61	1.513	1.465	53	1.518
Percentuale	23,5%	1,0%	24,5%	24,0%	0,9%	24,9%
<b>Lussemburgo</b>						
Numero	27	-	27	28	-	28
Percentuale	0,4%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,5%
<b>TOTALE</b>						
Numero	<b>5.879</b>	<b>302</b>	<b>6.181</b>	<b>5.801</b>	<b>302</b>	<b>6.103</b>
Percentuale	<b>95,1%</b>	<b>4,9%</b>	<b>100%</b>	<b>95,1%</b>	<b>4,9%</b>	<b>100%</b>

DIPENDENTI per tipologia di contratto e genere	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Tempo indeterminato</b>						
Numero	3.933	1.946	5.879	3.936	1.865	5.801
Percentuale	63,6%	31,5%	95,1%	64,5%	30,6%	95,1%
<b>Tempo determinato</b>						
Numero	137	165	302	119	183	302
Percentuale	2,2%	2,7%	4,9%	1,9%	3,0%	4,9%
<b>TOTALE</b>						
Numero	<b>4.070</b>	<b>2.111</b>	<b>6.181</b>	<b>4.055</b>	<b>2.048</b>	<b>6.103</b>
Percentuale	<b>65,8%</b>	<b>34,2%</b>	<b>100%</b>	<b>66,4%</b>	<b>33,6%</b>	<b>100%</b>

<b>DIPENDENTI per contratto e genere</b>	<b>Al 31 dicembre 2017</b>			<b>Al 31 dicembre 2016</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
<b>Full-time</b>						
Numero	4.035	1.797	5.832	4.024	1.731	5.755
Percentuale	65,3%	29,1%	94,4%	65,9%	28,4%	94,3%
<b>Part-time</b>						
Numero	35	314	349	31	317	348
Percentuale	0,6%	5,1%	5,6%	0,5%	5,2%	5,7%
<b>TOTALE</b>						
<b>Numero</b>	<b>4.070</b>	<b>2.111</b>	<b>6.181</b>	<b>4.055</b>	<b>2.048</b>	<b>6.103</b>
<b>Percentuale</b>	<b>65,8%</b>	<b>34,2%</b>	<b>100%</b>	<b>66,4%</b>	<b>33,6%</b>	<b>100%</b>

<b>FORZA LAVORO ESTERNA [N.]</b>	<b>Al 31 dicembre 2017</b>
Consulenti finanziari	820
Agenti	305
Interinali	9
Stagisti	33
<b>TOTALE</b>	<b>1.167</b>

<b>FORZA LAVORO TOTALE [%]</b>	<b>Al 31 dicembre 2017</b>
Dipendenti	84,2%
Consulenti finanziari e agenti	15,3%
Interinali e stagisti	0,6%

### Disclosure 102-41 Accordi collettivi di contrattazione

<b>CONTRATTAZIONE COLLETTIVA Dipendenti coperti</b>	<b>Al 31 dicembre 2017</b>	<b>Al 31 dicembre 2016</b>
Percentuale dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100,00%	99,84%

**Disclosure 401-1 Nuovi assunti e turnover<sup>34</sup> del personale**

<b>DIPENDENTI Turnover per area geografica</b>	<b>2017</b>			
	<b>Turnover in entrata</b>		<b>Turnover in uscita</b>	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Nord Italia	225	5,68%	146	3,68%
Centro Italia	22	3,25%	16	2,36%
Sud Italia	38	2,51%	44	2,91%
Lussemburgo	-	0,00%	1	3,70%
<b>TOTALE</b>	<b>285</b>	<b>4,61%</b>	<b>207</b>	<b>3,35%</b>

<b>DIPENDENTI Turnover per genere</b>	<b>2017</b>			
	<b>Turnover in entrata</b>		<b>Turnover in uscita</b>	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Uomini	159	3,91%	144	3,54%
Donne	126	5,97%	63	2,98%
<b>TOTALE</b>	<b>285</b>	<b>4,61%</b>	<b>207</b>	<b>3,35%</b>

<b>DIPENDENTI Turnover per fascia d'età</b>	<b>2017</b>			
	<b>Turnover in entrata</b>		<b>Turnover in uscita</b>	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Fino a 30 anni	183	29,47%	48	7,73%
31-50 anni	82	2,37%	39	1,13%
Oltre 50 anni	20	0,95%	120	5,70%
<b>TOTALE</b>	<b>285</b>	<b>4,61%</b>	<b>207</b>	<b>3,35%</b>

<sup>34</sup> Il *Turnover in uscita* include i dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione volontariamente, per licenziamento, pensionamento o decesso in servizio.

## Sviluppo e gestione delle persone

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Il percorso delle persone all'interno del Gruppo inizia durante la fase di **selezione** e prosegue con attività volte allo sviluppo, attraverso **formazione** e **incentivazione**.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Le persone vengono selezionate attraverso un processo improntato alla **trasparenza** e alle **pari opportunità**, principi chiave che costituiscono il fondamento della politica di gestione del personale.

Il **processo di selezione** dei candidati è strutturato e prevede la ricezione di curriculum vitae tramite un portale *online* dedicato, una successiva scrematura in base a parametri oggettivi, (esempio il titolo di studio) e si conclude con una valutazione più approfondita effettuata con modalità differenti in relazione al ruolo ricercato. Per i ruoli *entry-level* sono previsti colloqui via *Skype* e giornate di *assessment* di Gruppo, caratterizzate da un rapporto di 2 *assessor* ogni 8 candidati. Per le figure più *senior*, il bacino più circoscritto di candidati disponibili impedisce l'adozione di strumenti collettivi di selezione (*assessment center*), mentre emerge la necessità di un confronto reciproco e la valutazione diretta da parte delle funzioni destinatarie delle persone.

Indipendentemente dal livello di esperienza richiesto, durante i colloqui tutti i candidati sono valutati in relazione al **Modello di Competenze** del Gruppo, aggiornato a novembre 2013, ovvero in base alle competenze comportamentali necessarie per entrare a fare parte della forza lavoro: le dimensioni chiave della performance professionale sono il **Pensiero**, che si concretizza nella capacità di avere una visione d'insieme e autonomia nella presa di decisioni, la **Relazione**, che si traduce nell'orientamento al cliente, nell'efficacia comunicativa e nella predisposizione alla collaborazione e alla gestione delle persone, e infine l'**Azione**, identificativo dell'orientamento al risultato, organizzazione, metodo e flessibilità.

La centralità delle persone nel progetto di *business* comporta una forte attenzione all'investimento sulla qualità professionale e sullo sviluppo personale, mantenendo e migliorando nel tempo la lunga tradizione di eccellenza sui temi della **formazione** e dello **sviluppo professionale**.

La **formazione** tocca molti temi, tra i quali lo sviluppo di competenze manageriali, comportamentali, commerciali, tecniche, normative, digitali e di prodotto, con un processo di definizione delle esigenze che parte dall'ascolto delle persone e del management, per concludersi con strumenti di verifica dell'apprendimento. Alle sessioni di formazione tradizionali si affiancano strumenti di sviluppo personale e professionale come **coaching individuale** (più di 200 percorsi di coaching *one to*

one), **assessment center**, **development center** e **job rotation**, che coinvolge circa il 25% delle persone ogni anno.

Dal 1998 il Gruppo dispone di un Centro di Formazione, "**Scuola Credem**", che ospita 5 aule modernamente attrezzate per l'erogazione dei corsi a tutti i dipendenti. Nel 2016 la struttura è stata completamente ristrutturata, prestando particolare attenzione all'utilizzo dell'immobile come veicolo di comunicazione dei Valori e dell'identità aziendale. In questa occasione è stato anche realizzato un percorso fotografico che accompagna i visitatori lungo i 100 anni di storia dell'azienda, ripercorrendone le tappe principali e trasferendo il significato valoriale delle scelte che hanno caratterizzato la crescita del Gruppo.

Il **Modello di Leadership** dell'azienda, sostenuto e diffuso da un percorso formativo pluriennale dedicato a tutti coloro che ricoprono ruoli manageriali, sottolinea con forza il ruolo centrale del manager nella crescita delle persone, offrendo numerosi strumenti per lo sviluppo quotidiano dei collaboratori.

Un ruolo importante è rivestito dai **Maestri di Mestiere**, un gruppo selezionato di senior di provata esperienza e capacità, dai risultati consolidati e rappresentativi del Gruppo e dei suoi valori, a cui è affidato il compito di accompagnare quanti entrano in un ruolo nuovo in un percorso strutturato di tutorship sul campo.

Sono disponibili molte iniziative formative volte al miglioramento del **benessere personale** (gestione dello *stress*, *self empowerment*, benessere fisico e psicologico), nella convinzione che la persona vada sostenuta e valorizzata nella sua interezza, anche al di là della sfera strettamente professionale.

Nel corso del 2017 sono state erogate **305.485 ore di formazione** (pari a quasi 50 ore pro-capite), delle quali circa la metà nelle aule di **Scuola Credem**.

Dal 2012 viene svolta un'attività di valutazione a 360° attraverso il questionario "**Leadership Explorer**": tutti i manager che coordinano almeno 4 collaboratori sono oggetto di una valutazione dei comportamenti manageriali che incrocia il punto di vista del manager, del suo diretto responsabile e dei suoi collaboratori. Il feedback ricevuto viene poi condiviso con i collaboratori in un incontro dedicato, che consente a ciascun manager di avere preziosi spunti per il miglioramento della propria leadership.

Nel 2017 sono stati coinvolti nel processo 718 manager e 4.617 collaboratori, pari all'87% dei dipendenti del Gruppo.

L'approccio alla **remunerazione**<sup>35</sup> dei dipendenti e dei collaboratori, oltre ad assicurare la conformità delle prassi

<sup>35</sup> Per maggiori informazioni sulla Politica Retributiva di Gruppo si rimanda alla "*Relazione annuale all'Assemblea degli Azionisti relativa alle politiche di remunerazione e incentivazione di Gruppo*", disponibile nella sezione Governance - Assemblee del sito web istituzionale.

retributive alle disposizioni di legge e delle Autorità di Vigilanza, si propone di stimolare il raggiungimento di **obiettivi di performance, attrarre e fidelizzare** il personale, sostenendolo ed accompagnandolo nell'assunzione di responsabilità verso sfide professionali crescenti.

### Disclosure 102-36 Processo per la determinazione della remunerazione<sup>36</sup>

La remunerazione del personale dipendente si compone di una parte fissa e di una variabile.

Il consolidato approccio meritocratico della politica retributiva prevede l'evoluzione della **componente fissa** in maniera correlata ai diversi livelli di responsabilità raggiunti, alla capacità di replicare con continuità i risultati nel tempo e allo sviluppo di competenze distintive.

La partecipazione del singolo alla componente variabile avviene quindi sulla base del risultato finale della prestazione individuale, misurata secondo principi di *balanced scorecard* tradotti nelle **Schede KPI**, ovvero una lista di *Key Performance Indicators (KPI)*, e tenendo in considerazione la complessità del ruolo ricoperto, il *curriculum* personale e l'andamento storico della *performance*. Esclusivamente per i ruoli commerciali, al *bonus* erogato con le modalità sopra descritte, è affiancato un meccanismo individuale di incentivazione **Management By Objectives (MBO)** collegato alla capacità di attrarre nuovi clienti effettivi e masse, coerente al modello di servizio agito dalle diverse figure di rete, tenuto conto della redditività del punto vendita.

Sono inoltre previsti vincoli ex ante all'assegnazione del bonus e meccanismi di correzione ex post (*claw-back* e, nei casi in cui è previsto il differimento del bonus stesso, *malus*) all'occorrere di determinati eventi negativi (inclusi livelli inferiori a determinate soglie di indicatori reddituali, patrimoniali e di liquidità).

### Disclosure 102-38 Rapporto tra i compensi totali annui

COMPENSI Rapporto tra i compensi	2017
Rapporto tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compenso totale annuo del dipendente con il compenso più elevato</li> <li>- Mediana dei compensi totali annui di tutti i dipendenti escluso il più pagato</li> </ul>	19,92

Ai fini del calcolo del rapporto tra i compensi totali annui, per il valore del *compenso totale annuo del dipendente con il compenso più elevato* sono stati inclusi i compensi fissi, i compensi per la partecipazione a comitati, i compensi variabili non equity, i benefici non monetari e il Fair Value dei compensi equity.

<sup>36</sup> I consulenti esterni sono esclusi dal processo di determinazione della remunerazione.

**Disclosure 404-1 Ore medie di formazione per anno e per dipendente<sup>37</sup>**

<b>FORMAZIONE<sup>38</sup> per categoria professionale e genere</b>	<b>2017</b>			<b>2016</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
<b>Dirigenti</b>						
Ore di formazione	8.281	419	8.700	8.376	323	8.699
Dipendenti al 31/12	168	7	162	164	8	172
Ore pro-capite	49,29	59,86	53,70	51,07	40,38	50,58
<b>Quadri direttivi</b>						
Ore di formazione	115.830	39.641	155.471	138.025	44.435	182.460
Dipendenti al 31/12	2.264	717	3.034	2.233	695	2.928
Ore pro-capite	51,16	55,29	51,24	61,81	63,94	62,32
<b>Restante personale dipendente</b>						
Ore di formazione	74.874	66.439	141.314	93.864	74.703	168.567
Dipendenti al 31/12	1.638	1.387	3.049	1.658	1.345	3.003
Ore pro-capite	45,71	47,90	46,35	56,61	55,54	56,13
<b>TOTALE</b>						
Ore di formazione	<b>198.985</b>	<b>106.499</b>	<b>305.485</b>	<b>240.265</b>	<b>119.461</b>	<b>359.726</b>
Dipendenti al 31/12	<b>4.070</b>	<b>2.111</b>	<b>6.181</b>	<b>4.055</b>	<b>2.048</b>	<b>6.103</b>
Ore pro-capite	<b>48,89</b>	<b>50,45</b>	<b>49,42</b>	<b>59,25</b>	<b>58,33</b>	<b>58,94</b>

**Disclosure 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono regolari valutazioni delle performance e di sviluppo di carriera**

Il 100% del personale del Gruppo Credem – senza alcuna distinzione di genere o categoria professionale – è valutato rispetto a una lista di Key Performance Indicators (KPI) su base annuale, ovvero le Schede KPI.<sup>39</sup>

<sup>37</sup> Il perimetro di riferimento esclude Credem International Lux.

<sup>38</sup> Le ore di formazione si riferiscono alla formazione interna, che costituisce il 98% della formazione complessiva erogata.

<sup>39</sup> Le schede KPI sono utilizzate per tutti i dipendenti presenti più di 3 mesi durante l'anno.



## Welfare aziendale

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Per sostenere le persone e sviluppare una strategia di People Management sempre più «inclusiva», il Gruppo si è dotato di un **Welfare Manager** in capo ad un ufficio dedicato alla gestione delle iniziative inerenti la salvaguardia e il miglioramento del benessere dei dipendenti.

Dal 2015 è stato attivato il progetto **Welfare per Noi**, volto a migliorare l'ambiente di lavoro e a cogliere i bisogni delle persone per supportarle nel raggiungimento della loro performance.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Il piano di Welfare si sviluppa negli ambiti di **Salute e benessere, Supporto personale, Tempo libero, WorkLife balance, Potere d'acquisto e Protezione** ed è aperto a tutti i dipendenti.

Nell'ambito **Salute e benessere** sono state attuate diverse iniziative, tra cui un servizio telefonico dedicato per far fronte a problematiche legate a **disturbi psicologici di vario genere**, attraverso il quale indagare eventuali sintomi e agire di conseguenza. È stato attivato il **Tour della Prevenzione** per le malattie oncologiche che consente al personale di usufruire di visite con esperti in materia su tutto il territorio nazionale al fine di intercettare eventuali patologie o problematiche potenzialmente pericolose e intervenire tempestivamente: nel 2017 più di 3.000 persone, pari a circa la metà dei dipendenti, hanno aderito all'iniziativa per un totale di oltre 5.500 visite. Sono state inoltre sviluppate ulteriori iniziative in collaborazione con **Technogym** per incentivare le persone al movimento ovviando i potenziali rischi causati da vita sedentaria.

La tematica del **Supporto Personale** è stata sviluppata attraverso programmi informativi e di supporto per la **maternità** e per i **caregiver**, ovvero per coloro che prestano assistenza a persone non autosufficienti: il Gruppo aiuta e sostiene le famiglie collaborando con GiGroup e PrivatAssistenza, offrendo una guida illustrativa. Relativamente alle iniziative di sostegno alla maternità, al fine di agevolare le fasi di sospensione e rientro dell'attività lavorativa, dal 2016 è disponibile un Portale dedicato all'interno di Agorà e altre attività di supporto, tra cui l'invito alla partecipazione a focus group di settore e l'assegnazione di un bonus di 1.000 € per ogni nuovo nato. Queste iniziative hanno portato a risultati eccellenti con un totale di aderenti al congedo parentale di 220 persone nel 2017 e un tasso di rientro che ha superato il 99% negli ultimi due anni. Anche nel 2017 sono state attivate iniziative a supporto della genitorialità mediante l'organizzazione di conferenze tematiche trasmesse anche in diretta streaming. Rispetto invece alle esigenze più "pratiche" l'azienda ha sviluppato servizi di consulenza fiscale e legale.

Anche il tema del **Tempo Libero** è stato oggetto di attenzioni attraverso la strutturazione di diverse attività, tra cui il costante aggiornamento della **biblioteca aziendale**, sia fisica che

digitale e l'iscrizione all'associazione **Proteo**, che organizza numerosi eventi ricreativi, quali tornei sportivi e spettacoli culturali e l'accesso a diverse agevolazioni su molteplici attività commerciali.

In relazione al supporto dell'**equilibrio tra vita lavorativa e privata**, nel 2015 è stato attivato il progetto pilota per l'introduzione dello **Smart Working**, una modalità di lavoro flessibile basata su tecnologie mobili come tablet, laptop e smartphone, che facilita l'equilibrio tra vita privata e professionale consentendo alle persone di gestire in modo più flessibile il proprio tempo, con ricadute positive sulla motivazione e sulle prestazioni.

Il progetto, indirizzato inizialmente ad alcuni servizi e società del Gruppo, nel corso del 2016 è stato esteso a tutti i dipendenti le cui attività professionali non prevedono il contatto diretto con il cliente in filiale e nel 2017 ha visto una ulteriore massiccia penetrazione.

Ad oggi 630 persone possono lavorare in remoto per un massimo di 8 giorni al mese.

Al fine di accelerare lo sviluppo della cultura digitale in azienda, durante il 2017 è stata realizzata l'estensione della distribuzione dello smartphone aziendale a tutti i dipendenti, iniziativa che consente di chiamare e videochiamare gratuitamente e di creare e visualizzare file in Word, PowerPoint ed Excel, funzionalità particolarmente apprezzate in ambito manageriale.

L'attenzione del Gruppo alla situazione familiare di ogni dipendente ha permesso di realizzare una serie di iniziative anche in tema di **Potere d'Acquisto**: sono infatti previste **condizioni particolarmente vantaggiose** nella costituzione di un mutuo per la casa e di accesso a conti correnti con Credem.

Dal 2015 inoltre è stato istituito il **Premio Welfare**, che viene erogato in base al raggiungimento di determinati obiettivi aziendali e di Gruppo e che ha visto una significativa implementazione nel 2017 sia da un punto di vista tecnico che economico. È stato infatti creato un apposito portale in collaborazione con il provider di servizi di welfare, Eudaimon che consente ai dipendenti beneficiari di poter spendere il proprio premio fruendo di diverse tipologie di servizi (rimborso spese per figli o anziani, voucher per viaggi e prestazioni di vario genere, buoni acquisto) con i conseguenti benefici fiscali derivanti dalla normativa.

Sono state inoltre messe a disposizione scontistiche per agevolare l'acquisizione di vetture in **noleggìo a lungo termine**, mediante l'accordo con due partner di livello del settore.

Le iniziative del Gruppo relative all'ambito **Protezione** riguardano principalmente le **polizze assicurative** e i **fondi pensione**. Le prime hanno visto un'estensione del proprio

ambito applicativo, in quanto, a partire dal 2014, sono state aperte come prodotti agevolati anche ai familiari non fiscalmente a carico. Il fondo pensione Credem consiste invece in una pensione complementare da integrare a quella base.

### Disclosure 401-2 - Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine

I lavoratori part-time fruiscono degli stessi benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno.

Al personale a tempo indeterminato sono riservate alcune forme agevolate di finanziamento.

### Disclosure 401-3 – Congedo parentale

CONGEDO PARENTALE per genere	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di congedi parentali avviati durante l'anno	10	210	220	6	144	150
Rientri al lavoro a conclusione del congedo parentale	10	161	171	5	131	136
Permanenza del congedo alla data indicata	-	49	49	1	13	14
Tasso di rientro al lavoro <sup>40</sup>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro dal congedo	5	130	135	-	-	-
Tasso di mantenimento in azienda a 12 mesi dal rientro <sup>41</sup>	100,0%	99,2%	99,3%	-	-	-

<sup>40</sup> Il tasso di rientro al lavoro è calcolato in relazione al numero totale di dipendenti che, al 31 dicembre sono tornati al lavoro a conclusione del congedo parentale avviato durante l'anno / numero totale di dipendenti che hanno avviato il congedo parentale durante l'anno al netto di coloro che, al 31 dicembre, non hanno ancora terminato il congedo parentale avviato durante l'anno.

<sup>41</sup> Il tasso di mantenimento equivale al rapporto tra il numero totale di dipendenti con permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro del congedo e il numero totale di dipendenti rientrati al lavoro a conclusione del congedo parentale.

## Salute e sicurezza dei dipendenti

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

La tutela della salute e della sicurezza delle persone all'interno del Gruppo<sup>42</sup> è presidiata dalla **Direzione Prevenzione e Sicurezza (DPS)** funzione dedicata della Capogruppo che trova sinergie di collaborazione con la funzione responsabile della formazione per l'erogazione di corsi specifici.

Il responsabile pro tempore assume il ruolo di **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)**.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

La funzione garantisce il mantenimento di un elevato livello di tutela della salute e della sicurezza di tutti i dipendenti nel rispetto delle normative vigenti in materia, assicura un servizio di **Prevenzione e Protezione** dai Rischi, ai sensi del Capo III, Sezione III, artt.31, 32 e 33 del D.Lgs.82/2008 e garantisce il mantenimento di un adeguato grado di sicurezza fisica per la tutela del patrimonio aziendale con particolare riferimento alla salvaguardia e protezione dei valori, dei beni materiali e della sicurezza di dipendenti e clienti, elaborando procedure interne in grado di garantire un adeguato rapporto tra costi e tutela del rischio.

Nel corso degli anni sono state attivate diverse iniziative relative alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro per tutti i dipendenti, tra cui **formazione specifica** relativa allo stress da lavoro correlato e al rischio rapina, così come **procedure interne** volte a minimizzare il rischio di incidenti.

Con riferimento allo **stress da lavoro correlato**, sono stati pianificati tavoli di lavoro e focus group finalizzati a raccogliere informazioni sull'ambiente di lavoro attraverso il confronto con collaboratori e un campione rappresentativo di lavoratori.

Relativamente alla formazione sul **rischio rapina**, sono previste attività di formazione in aula, considerate più efficaci rispetto alla formazione online.

Nel 2017 sono state erogate **6.710 ore di formazione** relativa alla tutela della Salute e Sicurezza dei lavoratori.

Con particolare riferimento alla salvaguardia delle **donne in gravidanza**, è stata adottata una policy interna che prevede la tutela delle lavoratrici gestanti rispetto alle mansioni a rischio traumatico, evitando, ad esempio, attività di sportello per i rischi connessi al contatto diretto con potenziali aggressori; nel caso in cui ciò non fosse possibile, viene conferita la possibilità di richiedere la maternità anticipata.

In ottemperanza alla normativa vigente in materia (art. 35 D.lgs. 81/2008) almeno una volta l'anno viene organizzata una **riunione periodica di prevenzione** che prevede la presenza del Datore di Lavoro, del Responsabile e degli addetti al Servizio

<sup>42</sup> Dal perimetro è esclusa la Società Magazzini Generali delle Tagliate che presidia autonomamente la tematica.

di prevenzione e protezione, del Medico Competente e dei Rappresentati dei lavoratori per la sicurezza.

Con frequenza annuale il Servizio di Prevenzione e Protezione **rendiconta** al Datore di Lavoro di ciascuna società del Gruppo le attività effettuate durante l'anno precedente, le eventuali criticità riscontrate e la pianificazione delle attività da eseguire nell'anno successivo.

Nel corso del 2017 si sono verificati **27 infortuni sul luogo di lavoro** e **44 infortuni in itinere**, con un **indice di frequenza** rispettivamente pari a **2,86** e **4,67**. L'**indice di gravità** risulta essere pari a **0,16** e il **tasso di assenteismo** pari a **2,6**.

### Disclosure 403-2 Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro

INFORTUNI sul luogo di lavoro [N.]	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nord Italia	12	6	18	9	7	16
Centro Italia	1	2	3	2	0	2
Sud Italia	5	1	6	11	4	15
Lussemburgo	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>33</b>

INDICE DI FREQUENZA <sup>43</sup> sul luogo di lavoro per area geografica e genere	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nord Italia	3,09	2,80	2,99	2,34	3,33	2,68
Centro Italia	1,39	6,40	2,90	2,79	0,00	1,93
Sud Italia	2,81	1,86	2,59	5,98	7,71	6,42
Lussemburgo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>2,81</b>	<b>2,99</b>	<b>2,86</b>	<b>3,41</b>	<b>3,73</b>	<b>3,51</b>

<sup>43</sup> L'indice di frequenza è calcolato come segue: (n. infortuni/n. ore lavorate)\*1.000.000.

<b>INFORTUNI in itinere [N.]</b>	<b>2017</b>			<b>2016</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Nord Italia	20	17	37	14	7	21
Centro Italia	3	1	4	2	1	3
Sud Italia	3	0	0	6	1	7
Lussemburgo	0	0	0	0	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>32</b>

<b>INDICE DI FREQUENZA<sup>43</sup> in itinere per area geografica e genere</b>	<b>2017</b>			<b>2016</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Nord Italia	5,15	7,92	6,14	3,63	3,33	3,51
Centro Italia	4,16	3,20	3,87	2,79	3,16	2,90
Sud Italia	1,68	0,00	1,29	3,26	1,93	3,00
Lussemburgo	0,00	0,00	0,00	0,00	74,60	21,55
<b>TOTALE</b>	<b>4,05</b>	<b>5,98</b>	<b>4,67</b>	<b>3,41</b>	<b>3,39</b>	<b>3,41</b>

<b>INDICE DI GRAVITÀ<sup>44</sup> degli infortuni per area geografica e genere</b>	<b>2017</b>			<b>2016</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Nord Italia	0,20	0,19	0,19	0,15	0,24	0,18
Centro Italia	0,12	0,12	0,12	0,27	0,04	0,19
Sud Italia	0,08	0,10	0,09	0,22	0,07	0,19
Lussemburgo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,20	0,06
<b>TOTALE</b>	<b>0,15</b>	<b>0,17</b>	<b>0,16</b>	<b>0,18</b>	<b>0,19</b>	<b>0,18</b>

<sup>44</sup> L'indice di gravità è calcolato come segue: (n. giorni persi per infortunio / n. totale ore lavorabili)\*1.000.

<b>TASSO DI ASSENTEISMO<sup>45</sup> per area geografica e genere</b>	<b>2017</b>			<b>2016</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Nord Italia	2,1	2,9	2,4	1,88	2,55	2,13
Centro Italia	2,6	3,4	2,8	2,41	3,67	2,82
Sud Italia	2,8	3,7	3,0	2,65	3,35	2,82
Lussemburgo	3,6	3,7	3,6	1,03	7,86	3,17
<b>TOTALE</b>	<b>2,4</b>	<b>3,1</b>	<b>2,6</b>	<b>2,15</b>	<b>2,83</b>	<b>2,38</b>

I valori relativi agli indici di gravità degli infortuni risultano nel complesso coerenti tra le diverse aree geografiche in cui il Gruppo Credem opera e in diminuzione rispetto all'anno precedente.

Negli ultimi due anni non si sono verificati infortuni fatali né casi di malattia professionale.

<sup>45</sup> Il tasso di assenteismo è calcolato come segue: (n. di giornate di assenza/n. giornate lavorabili)\*100.



## Diversità

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Promuovere le **pari opportunità** e valorizzare la **diversità** nel suo complesso, sia essa di genere, età o anzianità professionale, rappresenta un impegno concreto del Gruppo ed è perseguito attraverso l'attuazione di iniziative basate sull'interazione delle diverse categorie di dipendenti e sul supporto delle minoranze.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Alla fine dell'anno 2017 il personale dipendente del Gruppo Credem è composto da **175 dirigenti, 2.992 quadri direttivi e 3.037** persone appartenenti alla categoria "**restante personale dipendente**" inclusiva di **3.014 impiegati e 23 operai**, forza lavoro caratteristica delle attività della società Magazzini Generali delle Tagliate S.p.A.

Il Gruppo si qualifica come un'azienda giovane, con un numero totale di dipendenti di **età compresa tra i 30 e i 50 anni** corrispondente al **56%** dei dipendenti.

In merito all'impiego di personale appartenente alle **categorie protette**, ai sensi della legge 68/1999, si opera nel rispetto della compliance normativa dando occupazione a un totale di **372 persone**.

Come descritto precedentemente, la forza lavoro dipendente è composta per il **34,2%** da **donne** e per il **65,8%** da **uomini**, differenza in fase di riequilibrio anche grazie all'attivazione del progetto **Donne in Credem**, avvenuta nel 2014: è stato costituito un **gruppo di lavoro** trasversale alla capogruppo e caratterizzato dalla partecipazione di donne con diverse esperienze personali e professionali, per valorizzare le loro opportunità di sviluppo nel contesto aziendale.

L'attività è partita dall'**analisi del contesto esterno**, tramite la consultazione di ricerche di mercato, interviste a realtà aziendali inerenti il *diversity management* e analisi dati, e **interno**, attraverso analisi dati e trend, lo strumento di indagine di clima aziendale e il coinvolgimento diretto dei colleghi in focus group dedicati.

Al fine di cogliere le opportunità di miglioramento rilevate è stato avviato il progetto con una mission finalizzata a valorizzare la performance delle donne in logica meritocratica, creando le condizioni migliori per esprimere le loro potenzialità, anche attraverso soluzioni innovative.

Nel 2017, la conclusione del progetto ha generato l'estensione della partecipazione ai gruppi di lavoro sia nella capogruppo che nelle Società per far sì che le tematiche legate alla diversity diventino cultura diffusa e per creare momenti di ascolto all'interno delle diverse aree aziendali finalizzati a cogliere esigenze specifiche e ad ideare nuove iniziative.

La progettualità si basa sui **quattro concetti chiave** di *Performance, Sostegno, Meritocrazia e Sviluppo del potenziale*.

Attraverso la **casella e-mail** "donne in Credem" è possibile proporre idee di innovazione sul tema o condividere esperienze.

Il supporto per la **crescita professionale (Performance)**, viene garantito attraverso l'erogazione di un premio a madri che abbiano lavorato per almeno 4 mesi oppure in situazioni di part-time e allattamento con prestazioni positive.

Le iniziative di **Welfare (Sostegno)** sono parte integrante del progetto Donne in Credem e si sono concretizzate tramite l'attivazione dello Smart Working, che consente flessibilità lavorativa, e le iniziative di copertura della maternità tramite job rotation, inserimento di figure junior oppure attivazione di stage. Sono stati organizzati incontri video dedicati alle neo mamme, per condividere esperienze personali su temi liberi con la partecipazione di altre madri.

In coerenza con la **politica meritocratica (Meritocrazia)**, non sono previste "quote rosa" in fase di selezione, ma l'attenzione è focalizzata sul miglioramento dell'attrattività del Gruppo nei confronti di candidati donne.

Attraverso **assessment** dedicati per donne *high-performer*, iniziative formative dedicate (ad esempio "stare comode nella propria leadership") e corsi di formazione focalizzati alla **comunicazione uomo-donna**, il Gruppo si impegna nello **Sviluppo del potenziale** della propria forza lavoro al femminile.

## Disclosure 405-1 Diversità dei dipendenti

DIPENDENTI per categoria professionale e fascia d'età [%]	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	0,00%	31,43%	68,57%	0,00%	34,30%	65,70%
Quadri direttivi	0,07%	54,75%	45,19%	0,31%	55,27%	44,42%
Restante personale dipendente	20,46%	58,48%	21,06%	19,92%	59,06%	21,02%
<b>TOTALE</b>	<b>10,05%</b>	<b>55,91%</b>	<b>34,04%</b>	<b>9,91%</b>	<b>56,69%</b>	<b>33,39%</b>

DIPENDENTI per categoria professionale e genere [%]	Al 31 dicembre 2017		Al 31 dicembre 2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	96,00%	4,00%	95,35%	4,65%
Quadri direttivi	75,95%	24,05%	76,27%	23,73%
Restante personale dipendente	54,15%	45,85%	55,20%	44,80%
<b>TOTALE</b>	<b>65,85%</b>	<b>34,15%</b>	<b>66,44%</b>	<b>33,56%</b>

<b>DIPENDENTI in categorie protette<sup>46</sup>, per categoria professionale e genere</b>	<b>Al 31 dicembre 2017</b>		<b>Al 31 dicembre 2016</b>	
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>
<b><i>Dirigenti</i></b>				
Numero	3	0	3	0
Percentuale	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
<b><i>Quadri direttivi</i></b>				
Numero	91	27	90	27
Percentuale	77,12%	22,88%	76,92%	23,08%
<b><i>Restante personale dipendente</i></b>				
Numero	156	95	158	96
Percentuale	62,15%	37,85%	62,20%	37,80%
<b>TOTALE</b>				
<b>Numero</b>	<b>250</b>	<b>122</b>	<b>251</b>	<b>123</b>
<b>Percentuale</b>	<b>67,20%</b>	<b>32,80%</b>	<b>67,11%</b>	<b>32,89%</b>

### **Disclosure 406-1 Casi di discriminazione e azioni intraprese**

Durante l'anno 2017, all'interno del Gruppo Credem non sono stati riscontrati casi di discriminazione, né casi di violazione dei diritti umani.

<sup>46</sup> Rif. Legge 68/1999.

## Gestione della rete di consulenti finanziari e agenti

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Al 31 dicembre 2017 la struttura distributiva del Gruppo si articola in oltre 593 filiali, centri imprese e negozi finanziari operanti su **19 regioni e 90 provincie italiane**, con 820 promotori finanziari esterni con mandato, 206 agenti Creacasa e 98 agenti per la cessione del quinto. La **struttura della rete promotori** prevede quattro figure manageriali, ovvero **Capo Mercato Promotori, Regional Manager, District Manager e Growth Manager**, rispettivamente responsabili di regione, di distretto e di filiale o punto vendita.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Al fine di garantire la coerenza qualitativa del servizio erogato dai consulenti finanziari e dagli agenti, Credembanca e Banca Euromobiliare hanno adottato un **Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari** abilitati all'offerta fuori sede e **gli agenti**. Il documento è finalizzato a garantire la **correttezza, moralità e onestà** dei consulenti nei confronti della Banca e dei Clienti, affrontando, tra le principali tematiche:

- l'utilizzo improprio di **beni e strumenti aziendali** concessi in uso;
- il rispetto delle norme di **salute e sicurezza**;
- l'utilizzo improprio di **informazioni e documenti confidenziali e riservati**;
- lo svolgimento delle proprie attività con **diligenza e alta professionalità**, garantendo la **trasparenza** nella comunicazione alla clientela anche relativamente alle condizioni economiche dei prodotti/servizi offerti e mantenendo un rapporto professionale con i clienti caratterizzato da **lealtà e legalità**.

Al fine di mantenere una costante comunicazione con la propria rete di distribuzione, è disponibile un portale aziendale (Agorà) **dedicato ai Consulenti Finanziari** e strutturato per argomenti, che viene continuamente aggiornato con informazioni, aggiornamenti di settore e focus tematici.

All'interno delle macro aree sono organizzati **incontri commerciali** con frequenza mensile durante i quali si trattano temi commerciali e di approfondimento su prodotti e normativi, utilizzando anche la presenza di testimonials di società esterne, del Gruppo o società terze.

Infine, è stata istituita la **CF Academy**, la scuola di formazione per i consulenti Finanziari che ha 14 corsi a catalogo disponibili gratuitamente inerenti differenti tematiche di settore.

**Disclosure 102-8 Caratteristiche della forza lavoro**

<b>COLLABORATORI della rete di distribuzione [N.]</b>	<b>Al 31 dicembre 2017</b>	<b>Al 31 dicembre 2016</b>
Consulenti finanziari di Credito Emiliano S.p.A.	500	551
Consulenti finanziari di Banca Euromobiliare S.p.A.	320	304
Agenti di Creacasa S.r.l.	207	259
Agenti del Quinto di Credito Emiliano S.p.A.	98	102
<b>TOTALE</b>	<b>1.125</b>	<b>1.216</b>



# Gli impatti ambientali



Carlo Mattioli (Modena 1911 - Parma 1994), *Nel bosco*, Reggio Emilia, collezione d'arte Credem



I principali impatti ambientali del Gruppo sono connessi a consumi di carta, consumabili per apparati Electronic Data Processing (EDP), energetici e alle emissioni di gas ad effetto serra ad essi collegati.

I dati riportati all'interno della seguente sezione sono relativi alle sedi con utenza di energia elettrica attiva nel corso del 2017, ovvero un totale di 628 immobili<sup>47</sup>.

### **Materiali utilizzati e rifiuti prodotti**<sup>48</sup>

<p><b>Modello di gestione e organizzazione delle attività</b></p>	<p>I <b>materiali di maggiore utilizzo</b> per le attività del Gruppo comprendono <b>carta</b> (carta corrente per stampa e fotocopiatura, modulistica e bilanci aziendali), <b>toner</b> e <b>cartucce per stampanti</b>, che rappresentano anche le principali categorie di rifiuti speciali prodotti.</p> <p>Il Gruppo ha affidato a una <b>funzione centrale</b> la responsabilità della gestione degli acquisti di materiale da ufficio (carta, toner/cartucce per stampanti) e del loro smaltimento al termine dell'utilizzo.</p> <p>Sono stati avviati progetti volti alla riduzione dell'utilizzo della carta stampata e dei toner attraverso iniziative di dematerializzazione dei documenti e al loro utilizzo solo in formato elettronico.</p>
<p><b>Politiche praticate e risultati conseguiti</b></p>	<p>Al fine di ridurre il proprio impatto ambientale, il Gruppo effettua ogni acquisto di consumabili con assoluto divieto di utilizzo di materiali che generino rifiuti pericolosi.</p> <p>I rifiuti speciali di consumabili (toner e cartucce per stampanti) vengono conferiti a riciclo per mezzo di una ditta specializzata.</p> <p>Nell'anno 2017 la maggior parte dei rifiuti generati è stata smaltita tramite riciclo (98% dei rifiuti totali), seguita dalla termovalorizzazione per produzione di energia (1,5%) e dallo smaltimento in discarica (0,5%).</p> <p>Per limitare il consumo dei materiali da ufficio sono attivi progetti specifici quali, ad esempio, il progetto <b>iMeetingRoom</b>, finalizzato ad una gestione digitale dei Consigli di Amministrazione e di altri comitati di governance, che consente di condividere in modalità sicura su dispositivi iPad e Tablet Android la documentazione discussa in sede collegiale. Oltre al miglioramento dell'operatività, si è stimato un risparmio collegato di circa 17.500 fogli in occasione di ogni sessione di Consiglio.</p> <p>Il Gruppo è attivo anche sui servizi di dematerializzazione offerti a terzi attraverso la società Credemtel presso la quale sono sviluppate soluzioni informatiche orientate alla digitalizzazione</p>

<sup>47</sup> Si precisa che il numero degli immobili non corrisponde in modo biunivoco al numero delle unità operative. Nel corso dell'anno lo stesso immobile può aver ospitato più di una unità operativa o l'unità operativa può aver cambiato ubicazione operando pertanto su più immobili.

<sup>48</sup> La Società Credem International Lux è esclusa dal perimetro di rendicontazione.



dei processi aziendali. Di particolare rilievo la **conservazione digitale sostitutiva** (a valenza sia legale che fiscale) che comprende **fatturazione elettronica alla Pubblica Amministrazione (PA)**, spedizione di documenti via **e-mail** e/o tramite **Posta Elettronica Certificata (PEC)** e lo scambio elettronico di dati tra aziende (**EDI - Electronic Data Interchange**) nell'ambito del quale, nel corso del 2017, è stata realizzata un'infrastruttura destinata all'utilizzo del canale **PEPPOL (Pan-European Public Procurement OnLine)**, una rete europea che permette lo scambio, in formati standard, dei documenti di trasporto e degli ordini tra PA e aziende in formato digitale.

### Disclosure 301-1 Materiali utilizzati per peso o volume

<b>CONSUMI DI MATERIALE DA UFFICIO per tipologia di materiale riciclabile<sup>49</sup></b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Carta [t]	655,05	603,10
Toner e cartucce per stampanti [pezzi]	12.384	17.080

Il decremento dei toner utilizzati nel 2017 è riconducibile all'utilizzo di pezzi con maggiori capacità di stampa e parametri a minore impatto ambientale (scala di grigio) con riduzione dei consumi e dei rifiuti (toner esauriti) prodotti.

#### Metodologia di calcolo

I consumi di carta in peso sono stati stimati a partire dal numero di fogli utilizzati e applicando il fattore "75 g/m<sup>2</sup> × 2<sup>-X</sup> m<sup>2</sup>/foglio", dove X indica il formato AX del foglio utilizzato (es. A4, dove X=4) e 75 g/m<sup>2</sup> rappresenta la grammatura della carta utilizzata.

### Intensità di utilizzo dei materiali da ufficio

<b>INTENSITA' DI UTILIZZO DI MATERIALE per tipologia di materiale</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Numero di dipendenti al 31/12	6.181	6.103
<b>Carta [kg/dipendente<sup>50</sup>]</b>	<b>105,98</b>	<b>98,82</b>
<b>Toner e cartucce per stampanti [pezzi/dipendente]</b>	<b>2,76</b>	<b>2,80</b>

<sup>49</sup> Gli altri materiali utilizzati non risultano significativi.

<sup>50</sup> Per il calcolo dell'indice di intensità di utilizzo dei materiali è stato considerato il numero dei soli dipendenti del Gruppo Credem al 31 dicembre, escludendo quindi i subagenti di Creacasa, i consulenti finanziari e gli agenti del Quinto, in quanto non utilizzano materiale acquistato dal Gruppo.

**Disclosure 306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento<sup>51</sup>**

<b>RIFIUTI GENERATI per metodo di smaltimento</b>	<b>2017</b>		<b>2016</b>	
	<b>Tonnellate</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Tonnellate</b>	<b>Percentuale</b>
Riciclo	661,27	98,0%	618,80	96,3%
<i>di cui Carta e cartone</i>	644,73	-	594,14	-
<i>di cui Toner e cartucce</i>	16,54	-	24,66	-
Incenerimento per termovalorizzazione	10,32	1,5%	15,72	2,5%
Smaltimento in discarica	3,60	0,5%	7,84	1,2%
<b>TOTALE</b>	<b>675,19</b>	<b>100,0%</b>	<b>642,36</b>	<b>100,0%</b>

<sup>51</sup> La modalità di smaltimento dei rifiuti è in carico alla Società di fornitura e viene determinata sulla base dei materiali forniti.

## Consumi energetici

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Con lo scopo di ricercare e implementare soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali, è attiva una **funzione centrale** responsabile della gestione, monitoraggio e rendicontazione dei consumi energetici legati alle utenze termiche ed elettriche di tutte le sedi italiane.

La capogruppo, ai sensi della legge 10/91, si è dotata di una figura di **Energy Manager** responsabile dell'individuazione di azioni, interventi e procedure finalizzati a promuovere l'uso razionale dell'energia e della predisposizione di una relazione annuale alla Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE) riportante i consumi energetici della capogruppo.

E' prevista anche una funzione centrale dedicata alla gestione del parco auto aziendale e, più in generale, finalizzata a soddisfare le esigenze di mobilità professionali dei dipendenti coniugando al meglio criteri di efficienza ed economicità.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

I **consumi energetici interni** derivanti dall'**utilizzo degli edifici** strumentali all'attività commerciale includono l'energia elettrica e i consumi termici per riscaldamento e raffrescamento e nel 2017 sono stati pari a **149.961 GJ**.

In relazione a questa tipologia di consumi, dal 2014 il Gruppo definisce un **piano annuale di efficientamento energetico**.

Nell'ultimo triennio sono stati eseguiti 158 interventi, dei quali 139 a regime. Per i restanti 19 interventi sono in corso degli approfondimenti riguardanti sia l'algoritmo di calcolo dei risparmi energetici, sia l'ottimizzazione del funzionamento degli impianti. In generale, gli interventi di efficientamento hanno riguardato: **ristrutturazione** generale degli edifici, sostituzione di **serramenti** finalizzata a minimizzare le perdite di calore, miglioramento dell'efficacia dell'**involucro** degli immobili e sostituzione delle **pompe di calore, caldaie e gruppi frigo** con apparecchi a maggiore efficienza energetica.

I consumi energetici sopra definiti sono rimasti pressoché stabili (+1% rispetto al 2016), mentre i consumi di energia elettrica hanno registrato un incremento complessivo del 3% circa.

Analizzando tali consumi occorre considerare come il 2017 si sia caratterizzato per un gennaio particolarmente rigido (temperature medie inferiori di 4°C rispetto al 2016) e per un'estate particolarmente torrida (la seconda più calda dopo quella del 2003) con temperature medie maggiori di 2°C nei mesi di giugno e agosto rispetto all'analogo periodo del 2016. Grazie all'utilizzo di un apposito algoritmo di analisi dei consumi (sviluppato in collaborazione con una società di consulenza specializzata nel settore) è stato possibile misurare l'incremento

dei consumi di energia elettrica registrati nei singoli siti e suddividerlo tra le seguenti principali cause:

- 51% riconducibile alle condizioni climatiche sfavorevoli del 2017;
- 17% dovuto all'incremento della superficie e della produttività del magazzino di stagionatura del parmigiano reggiano di Magazzini Generali delle Tagliate S.p.A. a Castelfranco Emilia;
- 32% conseguente all'incremento del numero delle pompe di calore derivante dalla politica intrapresa di progressiva eliminazione (ove possibile/conveniente) delle caldaie a gas naturale.

L'incremento di consumo di energia elettrica dovuto all'utilizzo delle pompe di calore (come previsto in fase di progetto) è stato ampiamente compensato dalla riduzione dei consumi di gas metano (-7% rispetto al totale 2016).

Nell'ambito dei **trasporti**, gli impatti ambientali sono riconducibili principalmente ai consumi energetici delle **auto utilizzate dai dipendenti per viaggi lavorativi** e a quelli derivanti dai **viaggi di lavoro in aereo**, pari a **64.938 GJ** nel 2017.

I consumi energetici per le trasferte lavorative derivano quasi totalmente dalla combustione di carburante di origine fossile, ad eccezione dell'utilizzo di 4 auto aziendali elettriche ubicate presso la Direzione Generale di Reggio Emilia (circa 13.616 km percorsi nel 2017, equivalenti a un consumo elettrico di 6 GJ).

Con l'obiettivo di minimizzare congiuntamente costi e consumi energetici derivanti dai viaggi di lavoro, la prassi adottata dal Gruppo privilegia l'**utilizzo di mezzi di trasporto alternativi all'auto** e la prenotazione in **economy class**.

Relativamente alle auto aziendali, nel 2017 il parco a disposizione dei dipendenti era composto da 347 automobili, di cui 316 auto diesel ad uso promiscuo, 25 auto diesel ad uso servizio, 4 auto elettriche ad uso servizio e, dal 2016, un'auto ibrida ad uso promiscuo.

Con l'obiettivo di ridurre i consumi energetici da mobilità, sono state intraprese le seguenti iniziative:

- dal 2015 è in corso il **downsize della cilindrata delle auto** a disposizione dei dipendenti;
- dal 2015 è stata estesa a tutti i dipendenti la possibilità di utilizzare **Lync Instant Messaging** ed è stato attivato **Lync Large Meeting**, strumento che permette di effettuare videoconferenze dalla sede centrale raggiungendo fino a 600 persone contemporaneamente, consentendo così di ridurre le trasferte interurbane del personale;
- dal 2015 è attivo il progetto di **Smart Working**, che nel 2017 ha consentito a 630 dipendenti del Gruppo di lavorare in remoto da casa, evitando i corrispondenti viaggi casa-lavoro.

- dal 2016 è stato messo a disposizione di tutti i dipendenti un **corso on line di guida sicura** finalizzato al miglioramento delle capacità di controllo del veicolo nella guida quotidiana, simulando tutte le situazioni limite di "Guida Negativa" (il controllo della vettura in caso di emergenza, con esercitazioni in aree apposite, dotate di fondi a scarsa aderenza e impianto di pioggia artificiale) ed esercitandosi nella "Guida Positiva" (imparando in pista a prevenire situazioni critiche, adottando una guida fluida, corretta e sicura).

Nel 2017 hanno fruito del **corso di guida sicura su pista** 162 dipendenti.

### Disclosure 302-1 Consumi energetici interni all'Organizzazione

<b>CONSUMI ENERGETICI INTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE [GJ]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Utilizzo di combustibile per riscaldamento	31.220	33.395
<i>di cui da gas naturale</i>	<i>30.995</i>	<i>33.210</i>
<i>di cui da GPL</i>	<i>226</i>	<i>186</i>
Calore da teleriscaldamento <sup>52</sup>	9.067	8.631
Freddo da teleraffrescamento <sup>52</sup>	337	362
Energia elettrica	109.337	105.994
<i>di cui da fonte rinnovabile</i>	<i>109.337</i>	<i>105.399</i>
<b>Totale consumi interni per utilizzo edifici</b>	<b>149.961</b>	<b>148.382</b>
Auto noleggio a lungo termine		
<i>Diesel ad uso servizio</i>	<i>1.701</i>	<i>1.649</i>
<i>Diesel ad uso promiscuo</i>	<i>18.080</i>	<i>16.304</i>
<i>Ibrida benzina ad uso promiscuo</i>	<i>10</i>	<i>4</i>
<i>Elettriche ad uso servizio</i>	<i>6</i>	<i>8</i>
<b>Totale consumi interni per flotta auto</b>	<b>19.797</b>	<b>17.964</b>
<b>TOTALE consumi interni all'organizzazione</b>	<b>169.758</b>	<b>166.346</b>

<sup>52</sup> Per teleriscaldamento e teleraffrescamento si intende la distribuzione di energia tramite fluidi termovettori (ad esempio vapore, acqua calda o liquidi refrigeranti), da una o più fonti di produzione verso una pluralità di edifici o siti attraverso una rete collettiva, per il condizionamento termico di spazi interni e per la fornitura di acqua modulata in temperatura. Tali sistemi di distribuzione comportano notevoli vantaggi dal punto di vista ambientale favorendo l'uso razionale delle risorse energetiche, anche grazie ai sistemi integrati di contabilizzazione e di controllo dei tempi di funzionamento e delle temperature, riducendo i consumi energetici e l'inquinamento locale.

Dato il contributo significativo dei consumi elettrici sul totale dei consumi energetici interni, dal 2013 il Gruppo acquista per i suoi immobili energia elettrica certificata da Garanzie di Origine e quindi proveniente al 100% da fonti energetiche rinnovabili. Nel 2017 infatti solo il 36% dei consumi energetici interni complessivi deriva da fonti fossili.

Nel 2017, l'impianto fotovoltaico ubicato presso i Magazzini Generali delle Tagliate ha permesso l'autoproduzione di quasi 1.400 GJ di energia elettrica, di cui 226 GJ venduta a seguito di superamento del quantitativo prodotto e consumato.

### Metodologia di calcolo

- La valutazione dei consumi per l'utilizzo edifici comprende talvolta anche i consumi di società terze, che sono valutati come poco significativi relativamente ai consumi totali.
- Il consumo di gas naturale utilizzato per il riscaldamento condominiale è stato stimato rapportando i consumi specifici di gas [Smc/m<sup>2</sup>], calcolati sulla base dei consumi fatturati, alla superficie riscaldata di edifici con impianti centralizzati. Il contributo della società Magazzini Generali delle Tagliate è stato escluso dal perimetro di rendicontazione in quanto l'edificio è tipologicamente dissimile agli immobili presenti nei contesti condominiali.
- I consumi energetici derivanti dall'utilizzo di carburante per le auto aziendali a diesel ad uso promiscuo sono stati stimati allocando i km totali percorsi alle fasce di cilindrata "1,4-2,0 l" e ">2,0 l" in maniera proporzionale al numero di auto del parco aziendale, assumendo pari intensità di utilizzo delle auto appartenenti alle due fasce di cilindrata.  
I fattori di conversione [GJ/km] per le due fasce di cilindrata sono stati stimati come media dei fattori di conversione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto diesel appartenenti alle due fasce di cilindrata, indicati nelle Linee Guida ABI.
- Per l'allocazione dei km percorsi per scopi lavorativi dalle auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI.
- I consumi energetici derivanti dall'utilizzo delle auto aziendali elettriche sono stati calcolati applicando il fattore di conversione dell'energia elettrica [GJ/kWh] ai consumi di corrente a ciclo combinato [kWh/km] riportati nelle specifiche tecniche delle auto utilizzate.

Fattori di conversione	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
Combustibile per riscaldamento			
<i>gas naturale</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,03427</i>	<i>GJ/Smc</i>
<i>GPL (densità 0,56 kg/l)</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,0461</i>	<i>GJ/kg</i>
Calore da teleriscaldamento	Linee Guida ABI 2017	0,0036	GJ/kWh
Freddo da teleraffrescamento	Linee Guida ABI 2017	0,0036	GJ/kWh
Energia elettrica	Linee Guida ABI 2017	0,0036	GJ/kWh
Auto uso servizio e promiscuo			
<i>Diesel 1,4 - 2,0 l</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00225</i>	<i>GJ/km</i>
<i>Diesel &gt;2,0 l</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00309</i>	<i>GJ/km</i>
<i>Ibrida benzina</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00145</i>	<i>GJ/km</i>
<i>Elettriche</i>	<i>Specifiche tecniche auto; Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00046</i>	<i>GJ/km</i>

**Disclosure 302-3 Intensità energetica**

<b>INTENSITA' ENERGETICA Consumi energetici interni per utilizzo degli edifici</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]	7.305	7.319
Superficie netta [m <sup>2</sup> ]	302.325	301.377
<b>Intensità energetica per persona<sup>53</sup> [GJ/persona]</b>	<b>20,53</b>	<b>20,27</b>
<b>Intensità energetica per superficie netta [GJ/m<sup>2</sup>]</b>	<b>0,50</b>	<b>0,49</b>

**Disclosure 302-2 Consumi energetici esterni all'Organizzazione**

<b>CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE [GJ]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Auto private dei dipendenti	39.769	39.920
Aereo	5.371	6.044
<b>TOTALE</b>	<b>45.141</b>	<b>45.965</b>

Metodologia di calcolo

- Il fattore di conversione utilizzato per il calcolo dei consumi energetici derivanti dai viaggi lavorativi in aereo è stato stimato come media dei fattori di conversione per le 5 tratte più frequentate durante l'anno 2016, elaborati a loro volta con la metodologia indicata dalle Linee Guida ABI (versione dicembre 2017) e tramite il Carbon Calculator dell'ICAO.
- Per il calcolo dei consumi energetici derivanti dall'utilizzo delle auto private dei dipendenti per viaggi lavorativi, in mancanza dell'informazione sulla tipologia di carburante delle auto stesse, è stato utilizzato il fattore di conversione per le auto a benzina, ponendosi pertanto nello scenario di applicazione di un fattore peggiorativo. Il fattore di conversione utilizzato è stato stimato come media dei fattori di conversione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto a benzina di cilindrata maggiore di 1,4 l.

<b>Fattori di conversione</b>	<b>Fonte</b>	<b>Coefficiente</b>	<b>Unità di misura</b>
Auto uso servizio e promiscuo			
<i>Diesel 1,4 - 2,0 l</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00225</i>	<i>GJ/km</i>
<i>Diesel &gt;2,0 l</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00309</i>	<i>GJ/km</i>
<i>Ibrida benzina</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00145</i>	<i>GJ/km</i>
<i>Elettriche</i>	<i>Specifiche tecniche auto; Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00046</i>	<i>GJ/km</i>
Auto private dei dipendenti	Linee Guida ABI 2017	0,003191	GJ/km
Aereo	Linee Guida ABI 2017; ICAO; stima interna	0,0017436	GJ/km

<sup>53</sup> Tra le persone considerate per il calcolo dell'indice di intensità energetica sono stati inseriti anche i subagenti di Creacasa, i consulenti finanziari e gli agenti del Quinto che, nonostante operino in autonomia e non alle dirette dipendenze del Gruppo, occupano stabilmente gli spazi loro assegnati.



**Disclosure 302-4 Riduzione del consumo di energia**

<b>INTERVENTI DI EFFICIENZA ENERGETICA</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Numero interventi piano di efficientamento energetico:	60	42	56
<i>Ristrutturazione</i>	6	3	4
<i>Serramenti</i>	1	2	4
<i>Involucro</i>	0	0	1
<i>Pompa di calore</i>	20	12	35
<i>Caldaia</i>	5	3	2
<i>Gruppo frigo</i>	28	22	10
<b>Totale risparmi energetici stimati [GJ]<sup>54</sup></b>	<b>2.158</b>	<b>1.766</b>	<b>2.524</b>

<sup>54</sup> Gli interventi relativi al 2017 per i quali è stato possibile stimare un risparmio energetico sono stati 139, per i restanti 19 non è stato possibile valorizzare il risparmio generato in parte per limiti dell'algoritmo utilizzato per la stima dei risparmi ed in parte perché il funzionamento di alcuni impianti non è ancora stato ottimizzato.

## Emissioni in atmosfera

<p><b>Modello di gestione e organizzazione delle attività</b></p>	<p>L'impegno del Gruppo è volto alla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra attraverso l'acquisto e l'autoproduzione di energia elettrica 100% da fonte rinnovabile, e alla conversione dei sistemi di condizionamento a R22 con sistemi a minore impatto ambientale.</p>
<p><b>Politiche praticate e risultati conseguiti</b></p>	<p>Le emissioni in atmosfera sono generate principalmente da <b>consumi energetici</b> descritti nella sezione precedente di questo capitolo, a cui si aggiungono le emissioni derivanti dall'utilizzo del <b>treno</b> per viaggi di lavoro e le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dalla produzione della <b>carta</b> utilizzata.</p> <p>Le emissioni dirette, dette anche "di <b>Scopo 1</b>", includono le emissioni connesse ai consumi di gas naturale e GPL per gli impianti di riscaldamento e i consumi di carburante delle auto aziendali, mentre escludono le emissioni derivanti dagli impianti di riscaldamento condominiali, per un totale di <b>2.907,1 tCO<sub>2</sub>eq</b> nel 2017. In particolare, le emissioni derivanti dal consumo di energia termica diretta compongono circa il 52% delle emissioni di Scopo 1, mentre il rimanente 48% è dovuto all'utilizzo delle auto per usi aziendali.</p> <p>Le emissioni indirette possono essere classificate in emissioni di Scopo 2, relative a vettori energetici acquistati e consumati dal Gruppo Credem, e di Scopo 3, derivanti da fonti che non sono sotto il controllo dello stesso.</p> <p>Le emissioni di <b>Scopo 2</b><sup>55</sup> includono le emissioni connesse all'utilizzo di energia elettrica, di calore da teleriscaldamento e da riscaldamento condominiale, e di freddo da teleraffrescamento, per un totale di <b>11.140,5 tCO<sub>2</sub>eq nel 2017</b> secondo l'approccio <b>Location-based</b> e <b>1.139,1 tCO<sub>2</sub>eq</b> secondo l'approccio <b>Market-based</b> (-7 % sul 2016).</p> <p>Le emissioni di <b>Scopo 3</b> derivano invece dall'utilizzo dei mezzi di trasporto per viaggi di lavoro, quali auto private dei dipendenti, treni e aerei e dal consumo di carta, per un totale di <b>5.171,1 tCO<sub>2</sub>eq</b> nel 2017.</p> <p>Con riferimento alle emissioni di sostanze lesive dello strato di ozono, si dà evidenza che è in corso di completamento il piano di sostituzione dei generatori di energia termica e frigorifera contenenti gas del tipo CFC ed HCFC e che non sono state evidenziate perdite nel corso del 2017. Relativamente invece agli</p>

<sup>55</sup> I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni di Scopo 2: "Location-based" e "Market-based". Il metodo "Location-based" riflette l'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione totale nazionale di energia elettrica, mentre il metodo "Market-based" riflette le emissioni derivanti dall'elettricità che le aziende hanno scelto di utilizzare e pertanto sono calcolate tramite fattori di emissione che considerano anche strumenti contrattuali per la vendita e l'acquisto di energia elettrica certificata.

NO<sub>x</sub> e SO<sub>2</sub>, nel 2017 si sono riscontrate emissioni pari a **6.342,6 kg di NO<sub>x</sub>** e **6,1 kg di SO<sub>2</sub>**.

La gestione centralizzata delle utenze, oltre a consentire una visione complessiva dei consumi energetici rispetto al perimetro del Gruppo, nel 2013 ha permesso di raggiungere l'obiettivo di acquisto per gli immobili del **100% dell'energia elettrica** certificata<sup>56</sup> da **fonti rinnovabili**, evitando nel 2017 l'emissione di circa 10.000 tCO<sub>2</sub>eq.

Nel 2008 è stato inaugurato un **impianto fotovoltaico** presso i Magazzini Generali delle Tagliate a Castelfranco Emilia (MO), finalizzato alla produzione di energia elettrica consumata dai magazzini stessi. L'impianto fotovoltaico ricopre una superficie di tetto dei Magazzini di 4500 m<sup>2</sup> ed è stato progettato per erogare una potenza di picco nominale di 400 kW e nel 2017 ha permesso l'autoproduzione di quasi 385 MWh di energia elettrica, prevalentemente ad uso dei magazzini stessi.

Al fine di ridurre le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dagli spostamenti dei dipendenti in città, il Gruppo ha dotato il proprio parco mezzi di 4 auto elettriche ad uso servizio e 2 biciclette elettriche, ubicate presso la Direzione Generale di Reggio Emilia.

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

<b>EMISSIONI DI SCOPO 1 [tCO<sub>2</sub>eq]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Utilizzo di combustibile per riscaldamento	1.509,3	1.510,3
<i>di cui da gas naturale</i>	<i>1.494,4</i>	<i>1.498,0</i>
<i>di cui da GPL</i>	<i>14,9</i>	<i>12,3</i>
Utilizzo di combustibile per flotta aziendale	1.397,8	1.268,2
<i>Auto diesel ad uso servizio</i>	<i>120,2</i>	<i>116,5</i>
<i>Auto diesel ad uso promiscuo</i>	<i>1.276,9</i>	<i>1.151,4</i>
<i>Auto ibrida benzina ad uso servizio</i>	<i>0,7</i>	<i>0,3</i>
<b>TOTALE</b>	<b>2.907,1</b>	<b>2.778,5</b>

#### Metodologia di calcolo

- Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e del N<sub>2</sub>O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.

<sup>56</sup> L'energia elettrica acquistata dalla rete nazionale è al 100% certificata da Garanzie di Origine.

- Le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo di carburante per le auto aziendali a diesel sono state stimate allocando i km totali percorsi alle fasce di cilindrata "1,4-2,0 l" e ">2,0 l" sulla base della porzione del parco auto aziendale relativo alla fascia di cilindrata corrispondente, assumendo pari intensità di utilizzo delle auto appartenenti alle due fasce di cilindrata.  
I fattori di emissione [kgCO<sub>2</sub>eq/km] per le due fasce di cilindrata sono stati stimati come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto diesel appartenenti alle due fasce di cilindrata, indicati nelle Linee Guida ABI.
- Per l'allocazione dei km percorsi per scopi lavorativi dalle auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI.

Fattori di emissione	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
Combustibile per riscaldamento			
Gas naturale	Linee Guida ABI 2017	1,973	kgCO <sub>2</sub> eq/Smc
GPL (densità 0,56 kg/l)	Linee Guida ABI 2017	3,050	kgCO <sub>2</sub> eq/kg
Auto uso servizio e promiscuo			
Diesel 1,4 - 2,0 l	Linee Guida ABI 2017	0,159	kgCO <sub>2</sub> eq/km
Diesel >2,0 l	Linee Guida ABI 2017	0,218	kgCO <sub>2</sub> eq/km
Ibrida benzina	Linee Guida ABI 2017	0,106	kgCO <sub>2</sub> eq/km

### Disclosure 305-2 Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)

Le emissioni di Scopo 2, sono state calcolate sia con il metodo "Location-based" che con il metodo "Market-based".

EMISSIONI DI SCOPO 2 [tCO <sub>2</sub> eq] Location-based	2017	2016
Energia elettrica acquistata da rete nazionale	10.001,4	9.704,2
Calore da teleriscaldamento	817,5	782,2
Freddo da teleraffrescamento	31,2	33,5
Riscaldamento condominiale	290,5	414,4
<b>TOTALE</b>	<b>11.140,5</b>	<b>10.934,3</b>

EMISSIONI DI SCOPO 2 [tCO <sub>2</sub> eq] Market-based	2017	2016
Energia elettrica acquistata da rete nazionale	0,0	0,0
Calore da teleriscaldamento	817,5	782,2
Freddo da teleraffrescamento	31,2	33,5
Riscaldamento condominiale	290,5	414,4
<b>TOTALE</b>	<b>1.139,1</b>	<b>1.230,2</b>

### Metodologia di calcolo

- Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e del N<sub>2</sub>O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.

Fattori di emissione	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
Energia elettrica acquistata da rete nazionale (Italia) Teleriscaldamento (Italia) Teleraffreddamento (Italia)	Linee Guida ABI 2017	0,334	kgCO <sub>2</sub> eq/kWh
Energia elettrica acquistata da rete nazionale (Lussemburgo) Teleriscaldamento (Lussemburgo)	TERNA 2014	0,223	kgCO <sub>2</sub> eq/kWh
Gas naturale per riscaldamento condominiale	Linee Guida ABI 2017	1,973	kgCO <sub>2</sub> eq/Smc

### Disclosure 305-3 Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 3)

EMISSIONI DI SCOPO 3 [tCO <sub>2</sub> eq]	2017	2016
Consumi energetici da viaggi di lavoro	3.506,9	3.579,0
<i>di cui per l'utilizzo dell'aereo</i>	<i>347,5</i>	<i>404,45</i>
<i>di cui per l'utilizzo del treno</i>	<i>233,3</i>	<i>237,4</i>
<i>di cui da auto private dipendenti uso servizio</i>	<i>2.926,1</i>	<i>2.937,2</i>
Consumi di carta	1.664,2	1.460,1
<b>TOTALE</b>	<b>5.171,1</b>	<b>5.039,2</b>

#### Metodologia di calcolo

- Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e del N<sub>2</sub>O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.
- Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo delle auto private dei dipendenti per viaggi lavorativi, in mancanza dell'informazione sulla tipologia di carburante delle auto stesse, è stato utilizzato il fattore di emissione per le auto a benzina, ponendosi pertanto nello scenario di applicazione di un fattore peggiorativo. Il fattore di emissione utilizzato è stato stimato come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto a benzina di cilindrata maggiore di 1,4 l.

Fattori di emissione	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
Viaggi di lavoro			
<i>Utilizzo di auto private dei dipendenti</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,23477</i>	<i>kgCO<sub>2</sub>eq/km</i>
<i>Viaggi in treno</i>	<i>DEFRA 2017</i>	<i>0,04678</i>	<i>kgCO<sub>2</sub>eq/km</i>
<i>Viaggi in aereo</i>			
<i>Corto raggio</i>	<i>DEFRA 2017</i>	<i>0,14141</i>	<i>kgCO<sub>2</sub>eq/km</i>
<i>Medio raggio-economy</i>	<i>DEFRA 2017</i>	<i>0,08378</i>	<i>kgCO<sub>2</sub>eq/km</i>
<i>Medio raggio-business</i>	<i>DEFRA 2017</i>	<i>0,12565</i>	<i>kgCO<sub>2</sub>eq/km</i>
<i>Lungo raggio-economy</i>	<i>DEFRA 2017</i>	<i>0,07993</i>	<i>kgCO<sub>2</sub>eq/km</i>
<i>Lungo raggio-business</i>	<i>DEFRA 2017</i>	<i>0,23179</i>	<i>kgCO<sub>2</sub>eq/km</i>
Carta			

Carta vergine	Environmental Paper Network; Linee Guida ABI 2017	2,541	kgCO <sub>2</sub> eq/kg
Carta da riciclo	Environmental Paper Network; Linee Guida ABI 2017	1,603	kgCO <sub>2</sub> eq/kg

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

<b>INTENSITA' DI EMISSIONE Scopo 1 + Scopo 2 (Market-based)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Emissioni di Scopo 1 + Scopo 2 (Market-based) [tCO <sub>2</sub> eq]	4.041,0	4.002,7
Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]	7.305	7.319
Superficie netta [m <sup>2</sup> ]	302.325	301.377
<b>Intensità di emissione per persona<sup>57</sup> [kgCO<sub>2</sub>eq/persona]</b>	<b>553,2</b>	<b>546,9</b>
<b>Intensità di emissione per superficie netta [kgCO<sub>2</sub>eq/m<sup>2</sup>]</b>	<b>13,4</b>	<b>13,3</b>

### Disclosure 305-6 Emissione di sostanze nocive per lo strato di ozono

Nel 2013 è stato avviato un importante piano di investimento che nel 2017 ha consentito di rinnovare la quasi totalità dei gruppi frigo e delle pompe di calore esistenti operanti con gas HCFC e CFC, con nuovi impianti di climatizzazione contenenti gas frigorigeni non lesivi dello strato di ozono.

Al termine del 2017 residuano circa 30 impianti contenenti R22 per i quali non sono mai state rilevate perdite o fughe di gas. L'obiettivo fissato per il termine del 2018 è la sostituzione o dismissione dei suddetti impianti in modo da annullare il restante rischio di emissione di sostanze nocive per lo strato di ozono.

Per gli impianti di spegnimento automatico, si segnala l'assenza di dispositivi contenenti Halon, altri gas rientranti nelle categorie CFC ed HCFC o inseriti nel protocollo di Montreal.

### Disclosure 305-7 Ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>), ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>) e altre emissioni significative nell'aria

<b>NO<sub>x</sub> [Kg]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
da gas naturale per riscaldamento	949,7	1017,5
da GPL per riscaldamento	11,3	9,3
da energia elettrica da fonte non rinnovabile	0,00	0,00
da flotta auto aziendale	5381,6	4.882,0
<b>TOTALE</b>	<b>6.342,6</b>	<b>5.908,8</b>

<sup>57</sup> Tra le persone considerate per il calcolo dell'indice di intensità di emissioni sono stati inseriti anche i promotori finanziari perché svolgono la loro attività utilizzando spazi del Gruppo nonostante operino in autonomia e non alle dirette dipendenze gli spazi dell'impresa.

<b>SO<sub>2</sub> [Kg]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
da energia elettrica da fonte non rinnovabile	0,00	0
da flotta auto aziendale	6,1	5,5
<b>TOTALE</b>	<b>6,1</b>	<b>5,5</b>

### Metodologia di calcolo

- Con riferimento alla flotta auto aziendale, le emissioni di NO<sub>x</sub> e SO<sub>2</sub> sono state calcolate facendo riferimento ai valori pubblicati sul sito <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp/> con riferimento agli autoveicoli destinati al trasporto di persone in ambito totale (comprendente sia il ciclo urbano che quello extraurbano oltre che l'autostradale).

<b>Fattori di emissione</b>	<b>Fonte</b>	<b>Coefficiente</b>	<b>Unità di misura</b>
<b>NO<sub>x</sub></b>			
<i>da gas naturale per riscaldamento</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00105</i>	<i>kgNO<sub>x</sub>/Sm<sup>3</sup></i>
<i>da GPL per riscaldamento (densità 0,56 kg/l)</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00231</i>	<i>kgNO<sub>x</sub>/kg</i>
<i>da energia elettrica da fonte non rinnovabile</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,00016</i>	<i>kgNO<sub>x</sub>/kWh</i>
<i>da flotta auto aziendale</i>	<i>SINAnet-Sistema Inf.vo Naz.le Ambientale</i>	<i>0,00063</i>	<i>kgNO<sub>x</sub>/km</i>
<b>SO<sub>2</sub></b>			
<i>da energia elettrica da fonte non rinnovabile</i>	<i>Linee Guida ABI 2017</i>	<i>0,000074</i>	<i>kgSO<sub>2</sub>/kWh</i>
<i>da flotta auto aziendale</i>	<i>SINAnet-Sistema Inf.vo Naz.le Ambientale</i>	<i>0,00000071</i>	<i>kgSO<sub>2</sub>/km</i>



## Consumi idrici

<b>Modello di gestione e organizzazione delle attività</b>	I consumi idrici del Gruppo sono riconducibili agli <b>usi igienico-sanitari</b> , gestiti e monitorati centralmente.
<b>Politiche praticate e risultati conseguiti</b>	Con l'obiettivo di perseguire l'efficienza nell'uso delle risorse e la riduzione dei propri impatti ambientali, viene effettuata una costante azione di <b>monitoraggio</b> dei consumi idrici finalizzata a <b>contenere gli sprechi</b> e a <b>cogliere opportunità di risparmio</b> .

### Disclosure 303-1 Prelievo di acqua per fonte

<b>PRELIEVO DI ACQUA per fonte di approvvigionamento [m<sup>3</sup>]</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Acquedotto	126.065	125.592
Pozzo	760	768
<b>TOTALE</b>	<b>126.825</b>	<b>126.360</b>

#### Metodologia di calcolo

Per la stima del volume di acqua approvvigionata tramite acquedotto è stata adottata la metodologia descritta nelle Linee Guida ABI 2017 (i valori tabellati delle tariffe fisse e variabili sono stati incrementati del 10% per adeguarli alle condizioni tariffarie riscontrate).

È stata calcolata la tariffa media pesata su base nazionale sugli immobili dotati di fornitura esclusiva. Di conseguenza è stato stimato il consumo della risorsa idrica su questi immobili e individuato un valore parametrico rappresentativo dei consumi medi di ciascun immobile. Tale valore è stato utilizzato per calcolare il contributo delle forniture condominiali che è stato aggiunto a quello stimato per le forniture con contratti ad uso esclusivo.



# La responsabilità sociale

Alberto Manfredi (Reggio Emilia 1930- 2001), *Chiesa in collina*, Reggio Emilia, collezione d'arte Credem

Il Gruppo è consapevole della propria responsabilità nei confronti della catena di fornitura e del tessuto imprenditoriale e fornisce un continuo e significativo sostegno alla comunità in cui opera tramite iniziative culturali, sportive ed inerenti la ricerca scientifica e l'educazione finanziaria.

## **Pratiche di approvvigionamento**

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

La gestione della catena di fornitura è affidata a funzioni aziendali dedicate, che hanno la responsabilità di gestire le fasi di negoziazione, acquisto e monitoraggio per gli approvvigionamenti di beni e servizi, secondo quanto stabilito dal regolamento Governo della spesa e dal regolamento Esternalizzazione delle funzioni aziendali.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Il Gruppo si pone l'obiettivo di assicurare la continua fornitura di beni e servizi, gestendo il rapporto con i fornitori relativamente alle fasi di negoziazione, acquisto ed approvvigionamento del processo di gestione della spesa, ricercare e valutare nuove alternative di fornitura, nell'ottica di un costante incremento del livello di qualità offerto dai fornitori.

Le caratteristiche della catena di fornitura - rilevanza strategica, complessità, tipo di mercato, intensità del lavoro, solidità patrimoniale del fornitore, valore economico della fornitura - variano significativamente in funzione dei beni o servizi acquistati.

I rapporti con i fornitori sono improntati a principi di professionalità, integrità, legalità, trasparenza, correttezza e buona fede. I termini di pagamento sono certi e avvengono nel rigoroso rispetto dei termini contrattuali.

I fornitori della capogruppo sono tenuti a conoscere e rispettare, pena la cessazione dei rapporti commerciali, gli standard etici<sup>58</sup>, aggiornati a gennaio 2018 e richiamati con specifica clausola ex D.lgs. 231/01 nei contratti di fornitura sottoscritti.

Coloro che per importo di fatturato superano la soglia dei € 100.000 sono annualmente censiti in un apposito Albo fornitori: nel 2017 i nominativi inclusi sono stati 249.

Per le forniture relative a funzioni operative importanti, ovvero funzioni aziendali strettamente connesse all'attività tipica della società la cui esecuzione incorpora profili di rischio significativi e per le quali il processo di esternalizzazione deve essere soggetto a maggiori cautele, per quelle di rilevanza strategica sopra i € 100.000 annui e per le altre forniture superiori ai € 500.000, viene attivato il processo di assegnazione del *vendor rating*. Con questa attività viene valutata la performance erogata dal fornitore per verificarne l'adeguatezza in relazione alla specifica tipologia di fornitura. La valutazione avviene sulla base di un insieme di elementi predefiniti (professionalità, affidabilità,

<sup>58</sup> Per il documento completo di *Comunicazione degli standard etici* si rimanda al sito web istituzionale: [https://www.credem.it/content/dam/credem/documenti/governance/generali/Standard\\_Etici.pdf](https://www.credem.it/content/dam/credem/documenti/governance/generali/Standard_Etici.pdf).

solidità patrimoniale ed economicità), ma variabili per categoria di spesa. Nei casi in cui un fornitore non raggiunga il punteggio minimo richiesto gli viene attribuita la qualifica "sotto osservazione" che comporta, da parte del responsabile della voce di spesa, un documentato giudizio in merito all'opportunità di continuare il rapporto oppure di dar corso alla sua dismissione. Nei casi in cui si propenda per la continuazione viene comunque esercitato un maggior presidio sui rischi potenziali. Nel 2017, le attività di valutazione dei fornitori finalizzate all'assegnazione del *vendor rating* hanno visto 91 fornitori valutati per 130 forniture, mentre i fornitori posti "sotto osservazione" sono stati 17.

Tra le voci di spesa economicamente più rilevanti si evidenziano, in ordine decrescente, le **locazioni passive**, i **servizi informatici** in outsourcing, i **servizi di assicurazione**, i servizi **legali per il recupero crediti**, le **lavorazioni bancarie esternalizzate**.

Nel 2017 la catena di fornitura della capogruppo, senza significative variazioni rispetto agli anni precedenti, ha coinvolto circa **3.300 fornitori**; la maggior parte di essi è nazionale (97% sia per numero che per importo fatturato), mentre la quota di forniture dall'estero è risultata rilevante solo in relazione a poche e specifiche categorie (Info Provider).

#### Diritti umani

Il Gruppo opera in **conformità alle leggi e ai regolamenti** vigenti in materia di diritti umani. Considerato il contesto geografico, operativo e normativo, non sono stati identificati rischi significativi di violazione dei diritti umani da parte delle società dei loro fornitori.

E' stato comunque formalizzato l'impegno a rispettare i diritti fondamentali e l'integrità fisica e morale delle persone attraverso il documento di comunicazione degli standard etici, richiamati con specifica clausola nei contratti sottoscritti dai fornitori.

### **Disclosure 414-1 Nuovi fornitori sottoposti a screening utilizzando criteri sociali**

Per verificare la correttezza della situazione contributiva nei contratti di appalto viene richiesto ai fornitori il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) in corso di validità. Nel 2017 44 nuovi fornitori su 659 (6,68%) hanno fornito il DURC. In termini di fatturato questi fornitori hanno rappresentato il 27,1% delle nuove forniture.



## Sostegno al tessuto imprenditoriale

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Il Gruppo, che origina dalla Banca Agricola Commerciale di Reggio Emilia, vanta da più di un secolo un forte legame con le **piccole e medie imprese** del territorio alle quali fornisce supporto continuo tramite linee di finanziamento e servizi dedicati.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Con l'obiettivo di garantire il presidio tecnico commerciale, l'eccellenza qualitativa e l'innovazione sui prodotti destinati alle aziende attraverso la personalizzazione per segmento, per canale e la differenziazione dell'offerta, è stata sviluppata una strategia di supporto agli investimenti e all'internazionalizzazione delle imprese, con focus particolare sulle piccole e medie imprese, che ha dato corso ai seguenti accordi di collaborazione:

- con **ISMEA** (Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare) sono stati siglati accordi per sostenere l'accesso al credito e gli investimenti delle imprese operanti nel settore agricolo;
- con **SACE** (Società per Assicurazione Credito Estero) sono stati stipulati accordi di collaborazione volti a sostenere finanziamenti a sostegno dell'internazionalizzazione delle PMI italiane; vengono messe a disposizione linee di credito a breve, medio e lungo termine per esigenze di capitale circolante, progetti di internazionalizzazione, investimenti in ricerca e sviluppo e fabbisogni legati all'esecuzione di commesse export. Sono previste inoltre linee di credito volte a investimenti in beni strumentali, macchinari, impianti, attrezzature, hardware, software e tecnologie digitali.
- con il **FEI** (Fondo Europeo degli Investimenti) sono stati stipulati accordi di collaborazione per agevolare ed incrementare l'accesso al credito delle imprese italiane; il programma COSME per permettere l'accesso anche alle PMI italiane al programma europeo per la loro competitività; il programma INNOVFON per sostenere progetti di innovazione, ricerca e sviluppo delle PMI e delle Imprese a media capitalizzazione italiane;
- con **MCC** (Medio Credito Centrale) per agevolare, tramite il Fondo di Garanzia PMI L.662/96, l'accesso al credito delle PMI italiane che effettuano investimenti o per sostenere le loro esigenze di circolante;
- con il **MiSE** (Ministero Sviluppo Economico) per permettere l'accesso alle agevolazioni previste dalla legge Sabatini Ter per tutte le PMI che vogliono acquistare, attraverso finanziamenti e leasing, nuovi impianti, macchinari ed attrezzature ed effettuare investimenti in tecnologia digitale.

In Credem trova inoltre applicazione il **Rating di legalità**, strumento introdotto nell'ordinamento italiano al fine di promuovere principi etici nei comportamenti aziendali che consente alle imprese che ne siano in possesso di avere benefici nell'accesso al credito bancario: nel periodo compreso tra il 1° aprile 2016 e il 31 marzo 2017, 41 aziende hanno comunicato a Credem S.p.A. di essere in possesso di Rating di Legalità; 35 imprese hanno fruito di interventi migliorativi sulle rispettive condizioni economiche, in considerazione dello standing creditizio e, comunque, preservando le condizioni di rischio/rendimento di ciascuna posizione. L'aggiornamento relativo agli interventi sul rating di legalità per il periodo 1 aprile 2017-31 marzo 2018 verrà pubblicato sul sito internet [www.credem.it](http://www.credem.it) - Sezione Trasparenza.

In linea con l'approccio meritocratico adottato nell'erogazione del credito alle imprese, il 2 ottobre 2015 il Gruppo ha ottenuto la validazione da parte di Banca d'Italia del modello interno avanzato (cosiddetto AIRB) per l'assegnazione del **rating alla clientela**.

Il sistema interno di *rating* in uso produce misure di rischiosità dei prenditori che sono utilizzate principalmente nelle seguenti attività all'interno del processo del credito:

- **Erogazione e revisione del credito:** l'attività di valutazione ed erogazione del credito di Credembanca verso la clientela assume, come presupposto tecnico, il giudizio di sintesi della rischiosità della controparte, rappresentato dal rating;
- **Pricing:** la normativa interna prevede che nella determinazione delle condizioni da applicare alla clientela per la quale è prevista l'assegnazione del rating di controparte sia necessario verificare la congruità del prezzo proposto con il rating creditizio assegnato alla stessa avvalendosi di un apposito supporto di simulazione per la valutazione del profilo di rischio-rendimento (RARORAC) e del capitale gestionale assorbito.

Una peculiarità è rappresentata dai **Magazzini Generali delle Tagliate**, società che conferma l'impegno nel supportare un prodotto locale d'eccellenza e la comunità che lo produce: le "forme" di Parmigiano-Reggiano possono essere utilizzate come collaterale per fornire finanziamenti ai produttori e supportarli nelle varie fasi del ciclo di produzione e vendita; per sostenere i produttori, per la maggior parte cooperative di agricoltori che devono supportare elevati livelli di investimenti immobilizzati, anche considerando il lungo periodo di stagionatura, il Gruppo fornisce credito assumendo in garanzia il prodotto, conservato negli impianti di stagionatura di Montecavolo e Castelfranco Emilia, dove vengono assicurate adeguate condizioni di temperatura, umidità e manutenzione.

**Le iniziative a sostegno delle imprese<sup>59</sup>**

<b>Tipologia iniziativa</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Ismea	0,5	1,8
Sace	37,3	40,6
FEI – InnovFin	177,7	111,5
FEI – Cosme	155,2	285,5
MCC – Fondo di Garanzia PMI	157,2	157,7
MISE – Nuova Sabatini	16,1	30,5
<b>TOTALE EROGAZIONI [€ mln]</b>	<b>543,9</b>	<b>627,6</b>

**Il contributo della società Magazzini Generali delle Tagliate**

<b>IL CONTRIBUTO DI Magazzini Generali delle Tagliate</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Forme anticipate – flusso [N.]</b>	<b>344.225</b>	<b>363.925</b>
<i>di cui da Montecavolo</i>	<i>138.268</i>	<i>184.875</i>
<i>di cui da Castelfranco Emilia</i>	<i>205.957</i>	<i>179.050</i>
<b>Fedi di deposito e note di pegno emesse [N.]</b>	<b>393</b>	<b>490</b>
<i>di cui da Montecavolo</i>	<i>177</i>	<i>245</i>
<i>di cui da Castelfranco Emilia</i>	<i>216</i>	<i>245</i>

A fine esercizio il valore delle merci affidate in custodia ai Magazzini Generali delle Tagliate ammonta ad oltre € 160 milioni equivalenti a circa 474.000 forme; di queste, circa 265.000 - per un valore intorno a € 100 milioni - in pegno per operazioni di anticipo; le restanti 209.000 libere.

<sup>59</sup> Il report relativo alle iniziative a sostegno delle iniziative imprenditoriali è stato impostato prendendo a riferimento l'archivio mutui dal quale sono stati estratti i soli finanziamenti agevolati che beneficiano di una garanzia, ovvero di un contributo pubblico.

I valori esposti si riferiscono all'importo erogato.



## Operatività nel territorio

### **Modello di gestione e organizzazione delle attività**

Il Gruppo contribuisce al sostegno e allo sviluppo della comunità in cui opera anche attraverso **erogazioni liberali**, **sponsorizzazioni** finalizzate a sostenere lo sviluppo sociale e culturale e diverse tipologie di **eventi** che favoriscano il coinvolgimento di un pubblico ampio e diversificato.

### **Politiche praticate e risultati conseguiti**

Nel corso del 2017 sono stati erogati oltre € **540 mila** sotto forma di **erogazioni liberali e sponsorizzazioni**, con l'obiettivo di sostenere iniziative in campo sociale, culturale, medico e sportivo.

L'erogazione di maggiore rilevanza è stata destinata a *Save the Children*, in particolare al progetto "**Illuminiamo il futuro dei bambini in Italia**": una campagna di raccolta fondi e sensibilizzazione rivolta al grande pubblico per promuovere l'intervento della ONLUS contro la povertà educativa in Italia. Il programma è rivolto ai minori nella fascia di età 6-16 anni che vivono in condizione di povertà assoluta o disagio familiare ed è strutturato su due assi strategici:

- "**Punti Luce**": intervento di tipo comunitario, ovvero creazione di centri educativi territoriali per bambini e ragazzi, attivati all'interno di edifici urbani da riqualificare, in cui vengono promosse diverse attività tra cui sostegno scolastico, attività di laboratorio e consulenze pediatriche e psicologiche ai genitori;
- "**Doti Educative**": piano individuale di aiuto costituito da un budget dedicato alla fornitura di beni e servizi educativi per singoli bambini e adolescenti che vivono in condizioni certificate di povertà.

Anche nel 2017 è stato significativo il supporto alla Fondazione **GRADE Onlus di Reggio Emilia** attraverso:

- la continuità del sostegno al progetto quinquennale per il **trapianto Aploidentico di cellule staminali**, che consente di intervenire anche tra donatori compatibili al 50% e viene effettuato presso il reparto di Ematologia dell'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia. Il progetto prevede di investire sulla formazione specialistica di un giovane ricercatore con esperienza di trapianto aploidentico, anche attraverso un'esperienza professionale formativa presso il MD Anderson Cancer Center di Houston;
- con l'iniziativa *PET PUZZLE* la Fondazione si è posta come capofila nella raccolta di € 2 milioni in 3 anni per l'acquisto di una *Positron Emission Tomography* (PET) da donare all'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia. Lo strumento, basato su una metodica di diagnostica per immagini all'avanguardia, consentirà di individuare precocemente i tumori e di valutarne dimensione e

localizzazione. La capogruppo ha attivato un finanziamento di € 700.000 che ha consentito di chiudere la trattativa e pianificare la disponibilità del macchinario entro il primo semestre 2018 con conseguenti benefici non solo per la comunità reggiana, ma per una potenziale utenza nazionale e internazionale.

Nell'ambito del tradizionale sostegno alle eccellenze agro-alimentari del territorio è proseguito il sostegno alla **Confraternita dell'aceto balsamico tradizionale reggiano** per contribuire all'azione di tutela della tradizione e alla valorizzazione del prodotto sui mercati mondiali.

Nel 2017 sono state molteplici le iniziative di sensibilizzazione patrocinate dalla capogruppo:

- visite guidate con degustazione all'acetaia donata da Credem e collocata presso il Castello di Bianello (Quattro Castella - Reggio Emilia);
- attività di formazione promosse dalla Confraternita attraverso corsi specifici per conduttori di acetaia e di introduzione all'assaggio rivolta anche alle scuole primarie del Comune di Casalgrande - Reggio Emilia.

A seguito del **terremoto** che colpì il **Centro Italia** nel 2016, Credembanca decise di sostenere la Protezione Civile nella ricostruzione tramite erogazioni liberali ed avviò una raccolta fondi coinvolgendo clienti e dipendenti; i risultati si sono concretizzati nel 2017 con la raccolta di € 126.000 euro utilizzati per la ricostruzione e la ripresa dei territori colpiti sotto la supervisione di un Comitato di garanti individuati dal Commissario straordinario per la ricostruzione e dalle Regioni interessate. L'importo contribuirà ad alleviare i disagi delle famiglie e delle comunità colpite dal sisma.

L'attenzione all'educazione dei giovani in età scolare si è concretizzata attraverso le seguenti iniziative:

- donazione di 104 desktop, 10 pc portatili e 104 monitor aziendali dismessi ad enti no profit e scuole primarie e secondarie del territorio reggiano;
- in partnership con la **Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEDUF)**, sono stati pianificati eventi presso l'Auditorium Credem finalizzati a diffondere l'educazione finanziaria tra gli studenti delle scuole primarie e secondarie di Reggio Emilia e provincia.

Nel 2017 la capogruppo ha pianificato e assecondato richieste di ospitalità di convegni ed eventi in linea con i propri valori e obiettivi presso il proprio Auditorium, che hanno generato una contestuale ricaduta d'interesse per i propri stakeholder e sul territorio di riferimento.

Dagli inizi degli anni '80 il Gruppo conserva ed accresce un patrimonio artistico che rappresenta una testimonianza della storia, della cultura e dell'arte della città di Reggio Emilia.

Il palazzo Storico Spalletti Trivelli, sede della Direzione Generale, ospita:

- un sito archeologico di epoca romana, prezioso arricchimento alla storia della città e del Palazzo
- una collezione di pittura antica emiliana dal XVI al XVIII secolo e alcune opere d'arte del XIX e XX secolo
- una raccolta di opere d'arte orientale considerata dagli studiosi come la più grande raccolta privata italiana.

La curatela e la valorizzazione del patrimonio è affidata ad un responsabile che, in sinergia con la Banca e le Società del Gruppo, attiva ogni iniziativa utile a favorire la partecipazione da parte degli stakeholder e delle scuole del territorio.

L'adesione all'Associazione Bancaria Italiana (ABI) ed in particolare al Gruppo di Lavoro *Relazioni Culturali* promosso dalla medesima, hanno dato corso alle seguenti iniziative:

- **Festival della Cultura Creativa**, iniziativa promossa dall'Associazione di categoria e dalle banche per avvicinare alla cultura i giovani di età compresa tra i 6 e i 13 anni attraverso laboratori, iniziative ed eventi. Nel 2017 la capogruppo ha organizzato laboratori presso il proprio sito archeologico durante i quali sono state illustrate le tecniche di costruzione delle strade romane e l'equipaggiamento dei legionari riprodotto su carta ed altri materiali;
- adesione alla XVI edizione di **Invito a Palazzo** attraverso l'apertura al pubblico del Palazzo storico Spalletti-Trivelli, sede della Direzione Generale, con conseguenti visite guidate estese alle collezioni pittoriche e al sito archeologico.

Nell'ambito delle attività di promozione della cultura e valorizzazione del territorio, è stato definito il sostegno alla mostra "**LA BUONA STRADA. Regium Lepidi e la Via Emilia**" promossa dai Comuni di Modena, Parma e Reggio Emilia, dalla Soprintendenza Archeologia di Bologna e Parma e dal Segretariato Regionale Beni, Attività culturali e Turismo, e dalla Regione Emilia Romagna.

L'obiettivo è stato quello di concorrere alla valorizzazione della Via Emilia fondata dal console Mario Emilio Lepido attraverso molteplici iniziative che proseguiranno anche nel 2018 e vedranno anche la capogruppo (unitamente ai Musei Civici e al Museo Diocesano di Reggio Emilia) nel ruolo di sede espositiva della mostra attraverso l'apertura del proprio sito archeologico con i reperti ivi contenuti.

Il 2017 è stato caratterizzato anche dal progressivo consolidamento del progetto **Spazio Credem**, finalizzato a

valorizzare e tutelare i beni storici, artistici e architettonici promuovendo la fruizione agli stakeholder del Gruppo attraverso percorsi personalizzati e visite guidate al Palazzo, al sito archeologico romano e alle collezioni artistiche.

#### 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo

Iniziative per il COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITA'	Numero di partecipanti
<b>Educazione finanziaria</b>	<b>219</b>
Evento "Moneta e pagamenti elettronici" - Auditorium Credem	219
<b>Arte e cultura</b>	<b>3.569</b>
<i>Lectio magistralis</i> "L'Europa dopo le elezioni tedesche" a cura dell'economista Lucrezia Reichlin - Auditorium Credem	125
<i>Lectio magistralis</i> "Immaginare il futuro del pianeta" a cura dell'etnologo e antropologo Marc Augè - Auditorium Credem	209
<i>Lectio magistralis</i> "Imprese dello spettacolo: nuove prospettive e opportunità" a cura del musicista Manuel Agnelli - Auditorium Credem	157
Convegno "Smart City" - Auditorium Credem	200
Convegno "Il consulente nel mondo economico" - Auditorium Credem	70
Presentazione libro "I battiti della mente" di Stefano Paleari - Auditorium Credem	100
Concerto "Un quarto di luna"- Auditorium Credem	118
Convegno "Il processo telematico" - Auditorium Credem	250
<i>Lectio magistralis</i> "Una serata a regola d'arte" a cura del Professor Vittorio Sgarbi - Auditorium Credem	241
Info-spettacolo "Io guido la speranza" - Auditorium Credem	150
Convegno "La riforma delle responsabilità degli esercenti le professioni sanitarie" - Auditorium Credem	76
Convegno "Le demenze: aspetti clinici, etici e medico legali" - Auditorium Credem	98
Convegno "Imparare ad Imparare"- Auditorium Credem	25
Festival Cultura Creativa - Auditorium Credem	153
Invito a Palazzo - Auditorium Credem	947
Spazio Credem - Auditorium Credem	500
Concerto di Natale - Auditorium Credem	150



An abstract painting by Gian Carozzi, titled 'Il violinista'. The composition is dominated by bold, expressive brushstrokes in shades of yellow, blue, and white. The central figure is a violinist, depicted in a dynamic, almost dancing pose. The violin and bow are rendered with thick, textured applications of paint, creating a sense of movement and energy. The background consists of vertical and diagonal lines, suggesting a stage or a musical structure. The overall style is gestural and expressive, characteristic of Carozzi's work.

# Indice dei contenuti GRI

Gian Carozzi (La Spezia 1920- Sarzana 2008), *Il violinista*, Reggio Emilia, collezione d'arte Credem



**Correlazione Temi materiali –GRI Standard**

Topic materiale del Gruppo Credem	GRI Standard
Solidità finanziaria	201 Performance economica
Etica e integrità nella gestione del business	206 Comportamenti anti-competitivi 205 Anti-corrruzione 307 Compliance ambientale
Performance economico-finanziaria e creazione di valore	201 Performance economica
Rapporti con le istituzioni, gli enti regolatori e relazioni esterne	102-13 Principali partnership e affiliazioni
Corporate Governance	102 General Disclosure – Governance
Risk management	102-15 Principali impatti, rischi e opportunità
Sostegno al tessuto imprenditoriale	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), il Gruppo riporta nel documento l’approccio di gestione adottato e i relativi indicatori
Privacy e security	418 Privacy dei clienti
Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari e soddisfazione dei clienti	417 Etichettatura di prodotti e servizi
Innovazione di prodotti e servizi	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), il Gruppo riporta nel documento l’approccio di gestione adottato e i relativi indicatori
Finanza responsabile	Portafoglio prodotti <sup>60</sup>
Gestione della rete agenziale	102-8 Caratteristiche della forza lavoro
Operatività nel territorio	413 Comunità locali
Salute e sicurezza dei dipendenti	403 Salute e sicurezza sul lavoro
Sviluppo e gestione delle persone	401 Occupazione 404 Formazione e istruzione
Welfare aziendale	401 Occupazione
Diversity	405 Diversità e pari opportunità
Pratiche di approvvigionamento	414 Valutazione sociale dei fornitori
Impatti ambientali	301 Materiali 302 Energia 303 Acqua 305 Emissioni 306 Scarichi e rifiuti

<sup>60</sup> Le informazioni riportate fanno riferimento alle linee guida “GRI G4 Financial Services Sector Disclosure”

**Informativa generale**

Disclosure		Pagine	Note/Omissioni
<b>GRI 102: General disclosure (2016)</b>			
<b>Profilo dell'Organizzazione</b>			
102-1	Nome dell'Organizzazione	5-7	
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	8-11	
102-3	Sede principale	8	
102-4	Aree geografiche di operatività	8	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	8	
102-6	Mercati serviti	8, 52-54	
102-7	Dimensione dell'Organizzazione	8, 47, 72-73	
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	72-74, 76, 87-88, 91	
102-9	Catena di fornitura dell'Organizzazione	110-111	
102-10	Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura		Nel corso del 2017 non sono stati apportati cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura
102-11	Applicazione del <i>Precautionary Principle</i>	35-41	
102-12	Iniziative esterne	13, 51	
102-13	Principali partnership e affiliazioni	21-24	
<b>Strategia</b>			
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	4	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	35-41	
<b>Etica e Integrità</b>			
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione	31-33	
102-17	Meccanismi per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica e all'integrità dell'Organizzazione	33-34	
<b>Governance</b>			
102-18	Struttura di governo dell'Organizzazione	13-17	
102-22	Composizione dei più alti organi di governo e dei rispettivi comitati	13-15	
102-23	Ruolo esecutivo o meno del Presidente	14	
102-28	Valutazione della performance del più alto organo di governo	15	



102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel processo di reporting di sostenibilità	16
102-36	Processo per la determinazione della remunerazione	78
102-38	Rapporto tra i compensi annuali	78
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>		
102-40	Elenco degli stakeholder	18-20
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	73-74
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	18
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	19-20
102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	19-20
<b>Processo di rendicontazione</b>		
102-45	Entità incluse nel Bilancio consolidato	5
102-46	Definizione dei contenuti del reporting di sostenibilità	5, 25-26
102-47	Elenco dei topic materiali	26-30
102-48	Modifiche di informazioni rispetto ai precedenti report	5
102-49	Cambiamenti significativi in termini di topic e perimetri rispetto ai precedenti report	5
102-50	Periodo di rendicontazione	5
102-51	Data di pubblicazione del report più recente	5
102-52	Periodicità della rendicontazione	6, 16-17
102-53	Contatti per informazioni sul report	7
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	5
102-55	Indice dei contenuti GRI	120-129
102-56	Attestazione esterna	5, 130-133

**Informativa specifica**

Disclosure		Pagine	Note/Omissioni
<b>GRI 200: Serie economiche 2016</b>			
<b>Performance economica</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	44-45	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	44-45	
<b>GRI-201: Performance economica (2016)</b>			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	47-48	
<b>Anti-corruzione</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	42	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	42	
<b>GRI-205: Anti-corruzione (2016)</b>			
205-1	Attività valutate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	42	
205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	43	
205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	43	
<b>Comportamenti anti-competitivi</b>			
<b>GRI-206: Comportamenti anti-competitivi (2016)</b>			
206-1	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio e rispettivi esiti	34	
<b>GRI 300: Serie ambientali 2016</b>			
<b>Materiali</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	93-94	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	93-94	
<b>GRI-301: Materiali (2016)</b>			
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	94	
<b>Energia</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			

103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30
103-2	Approccio di gestione	96-98
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	96-98
<b>GRI-302: Energia (2016)</b>		
302-1	Consumi energetici interni all'Organizzazione	96-99
302-2	Consumi energetici esterni all'Organizzazione	97, 100
302-3	Intensità energetica	100
302-4	Riduzione del consumo di energia	101
<b>Acqua</b>		
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>		
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30
103-2	Approccio di gestione	108
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	108
<b>GRI-303: Acqua (2016)</b>		
303-1	Prelievo di acqua per fonte	108
303-3	Acqua riciclata o riutilizzata	108
<b>Emissioni</b>		
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>		
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30
103-2	Approccio di gestione	102-103
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	102-103
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>		
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	102-104
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	102, 104-105
305-3	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 3)	102, 105-106
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra	106
305-6	Emissione di sostanze nocive per lo strato di ozono	102, 106
305-7	Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> ), ossidi di zolfo (SO <sub>x</sub> ) e altre emissioni significative nell'aria	103, 106-107
<b>Scarichi e rifiuti</b>		
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>		
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30

103-2	Approccio di gestione	93, 95	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	93, 95	
<b>GRI-306: Scarichi e rifiuti (2016)</b>			
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	108	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	95	
<b>Compliance ambientale</b>			
<b>GRI-307: Compliance ambientale (2016)</b>			
307-1	Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale	34	
<b>GRI 400: Serie sociali 2016</b>			
<b>Occupazione</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	72, 76-77, 80-82	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	72, 76-77, 80-82	
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>			
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	75	
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	82	
401-3	Congedo parentale	82	
<b>Relazioni industriali</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-2	Approccio di gestione	72-73	
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	83-84	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	83-84	
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)</b>			
403-2	Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro	84-86	Le informazioni sull'indicatore 403-2 non sono disponibili per la forza lavoro esterna. Si provvederà a rendicontarle nella DNF 2018, fermo restando la

presenza  
dell'indicatore.

<b>Formazione e istruzione</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	76-78	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	76-78	
<b>GRI-404: Formazione e istruzione (2016)</b>			
404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	79	
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle fasi di transizione	76-78	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolari valutazioni delle performance e di sviluppo di carriera	79	
<b>Diversità e pari opportunità</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	87-88	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	87-88	
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>			
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	14, 88-89	
<b>Non discriminazione</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-2	Approccio di gestione	87-88	
<b>GRI-406: Non discriminazione (2016)</b>			
406-1	Casi di discriminazione e azioni intraprese	89	
<b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-2	Approccio di gestione	72, 111	
<b>Lavoro minorile</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-2	Approccio di gestione	111	
<b>Lavoro forzato</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			

103-2	Approccio di gestione	111	
<b>Diritti umani</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-2	Approccio di gestione	111	
<b>Comunità locali</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	115-118	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	115-118	
<b>GRI-413: Comunità locali (2016)</b>			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	118	La tipologia delle iniziative rendicontate non consente il calcolo della percentuale richiesta dall'indicatore per mancanza delle informazioni relative alla totalità delle iniziative attivate nell'anno 2017. Si provvederà a rendicontarle nella DNF 2018, fermo restando la presenza dell'indicatore.
<b>Valutazione sociale dei fornitori</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	110-111	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	110-111	
<b>GRI-414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)</b>			
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening utilizzando criteri sociali	111	
<b>Etichettatura di prodotti e servizi</b>			
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30	
103-2	Approccio di gestione	62-63	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	62-63	



<b>GRI-417: Etichettatura di prodotti e servizi (2016)</b>		
417-1	Requisiti informativi di prodotti e servizi	62-63
<b>Privacy dei clienti</b>		
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>		
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30
103-2	Approccio di gestione	59-60
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	59-60
<b>GRI-418: Privacy dei clienti (2016)</b>		
418-1	Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti	60-61
<b>Portafoglio prodotti</b>		
<b>GRI-103: Approccio di gestione (2016)</b>		
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	27-30
103-2	Approccio di gestione	66-67
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	66-67
<b>Portafoglio prodotti<sup>61</sup></b>		
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	68-69
FS8	Prodotti e servizi con finalità sociali e ambientali	69

<sup>61</sup> Le informazioni riportate fanno riferimento alle linee guida "GRI G4 Financial Services Sector Disclosure"

## Relazione della società di revisione



Credito Emiliano S.p.A.

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario  
al 31 dicembre 2017

Relazione della società di revisione indipendente ai sensi  
dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 e dell'art.  
5 Regolamento Consob n. 20267



EY S.p.A.  
Via Massimo D'Azeglio, 34  
40123 Bologna

Tel: +39 051 278311  
Fax: +39 051 236666  
ey.com

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

Al Consiglio di Amministrazione di  
Credito Emiliano S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Credito Emiliano S.p.A. (di seguito la "Banca") e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Credem") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15 marzo 2018 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), come indicato nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuato 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 del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

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

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

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Po, 32 - 00198 Roma  
Capitale Sociale dell'Ente: Euro 3.250.000,00, sottoscritto e versato Euro 3.100.000,00 I.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Rivisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/01/1990  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10631 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



## Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - o principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

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



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

- a livello di Gruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per alcune società (Credito Emiliano S.p.A., Banca Euromobiliare S.p.A. e Credemleasing S.p.A.), che abbiamo selezionato sulla base del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

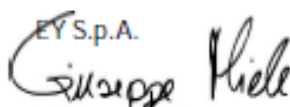
### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Credem relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

### Altri aspetti

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

Bologna, 30 marzo 2018

EY S.p.A.  
  
Giuseppe Miele  
(Socio)





Arturo Martini (Treviso 1889- Milano 1947), *Adamo ed Eva*, Reggio Emilia, collezione d'arte Credem