

DICHIARAZIONE DI CARATTERE NON FINANZIARIO

2018

BPPB

BANCA POPOLARE
DI PUGLIA E BASILICATA

Solida. Vicina. Concreta.



Sommario

LETTERA DEL PRESIDENTE	4
1. MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELLA BANCA	5
1.1 PROFILO DELLA BANCA E STRATEGIA	5
1.2 GOVERNANCE.....	12
1.3 ETICA E INTEGRITÀ	14
1.4 PRINCIPALI RISCHI GENERATI O SUBITI.....	16
2. TEMATICHE RILEVANTI	21
2.1 TERRITORIO	22
2.2 CLIENTELA	37
2.3 RISORSE UMANE	46
2.4 AMBIENTE	58
3. NOTA METODOLOGICA	62
3.1 STAKEHOLDER ENGAGEMENT	62
3.2 TEMI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO	65
3.3 RACCORDO DECRETO 254/2016, TEMATICHE RILEVANTI BPPB E GRI	72

LETTERA DEL PRESIDENTE

102-14

Per il secondo anno la Banca, attraverso un gruppo di lavoro interfunzionale e la partecipazione attiva ai gruppi di lavoro in ambito ABI, ha predisposto, nei tempi previsti, la Dichiarazione di carattere Non Finanziaria (DNF) relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, secondo gli standard internazionali GRI.

La Dichiarazione di carattere Non Finanziario (DNF) riguarda informazioni ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva in misura necessaria alla comprensione dell'andamento dell'impresa, dei suoi risultati, della sua situazione e dell'impatto della sua attività.

L'esperienza maturata nel corso del primo anno di predisposizione del documento, è stata oggetto di discussione presso l'Università degli Studi di Bari nella conferenza del 28 maggio 2018: "The future of corporate reporting and the role of non-financial information - Non financial disclosure: da obbligo regolamentare ad opportunità di cambiamento", dove la Banca ha raccontato il processo seguito per la redazione della DNF, i principali highlights del documento e le future linee evolutive.

Inoltre, al fine di rafforzare in prospettiva il valore della informativa non finanziaria, è stato introdotto nel budget 2019 un set di indicatori «green» che verranno monitorati periodicamente assieme agli indicatori economico finanziari.

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

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

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

In particolare, proseguono dal 2010 il sostegno alla Lega del Filo d'Oro e gli interventi di Educazione Finanziaria in collaborazione con la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e del Risparmio (FEDUF), cui la Banca aderisce fin dal 2014.

Nel corso del 2018 la Banca Popolare di Puglia e Basilicata ha dato vita al progetto "POPOLARTE", che nasce dalla volontà di "trasformare" le sedi della Banca in spazi contemplativi in cui l'arte diviene la nuova protagonista. Il progetto prevede l'evoluzione degli ingressi e delle sale d'attesa delle filiali, in piccole ed eleganti location espositive, capaci di dar luogo a riflessioni in grado di creare un contesto umano e dinamico per il personale della Banca ed i visitatori. Ad oggi sono presenti in alcune sedi, l'opera "NIMBUS Hymalayas Museum" dell'artista olandese Berndnaut Smilde, due opere scultoree dell'artista locale Antonio Sette, la scultura monumentale dedicata a Paolo Giovanni II realizzata dalla scultrice Anna Gulak e una tela dell'hobbista Antonio Diego Lograno, quale dimostrazione di interesse della Banca sia per le grandi opere d'arte che per realizzazioni di artisti ispirati.

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

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

Importanti sono le Iniziative previste nel Piano Industriale 2017-2020, riferite al progetto Green Banking, e al progetto Digital Banking. Il primo ha l'obiettivo di ridurre i consumi di energia, utilizzando vetture ibride per gli spostamenti del personale dipendente e di adottare un modello di progettazione eco-compatibile degli interventi di edificazione e ristrutturazione di uffici e dipendenze; il secondo oltre ad una customer experience più innovativa, ha l'obiettivo di portare anche ad una sempre più significativa riduzione dei consumi di carta e toner di stampa, consentendo la salvaguardia di numerose risorse boschive ed il contenimento di rifiuti speciali.

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

1.1 PROFILO DELLA BANCA E STRATEGIA

102-1 Nome dell'organizzazione, ubicazione della sede e delle attività, proprietà e forma legale, mercati serviti

102-3

102-4

102-5

102-6

La Banca Popolare di Puglia e Basilicata, di seguito “la Banca”, è una Società cooperativa per azioni con sede legale e Direzione Generale in Altamura (BA) in via O. Serena n.13 e non fa parte di alcun gruppo creditizio.

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

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

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

A fine 2018 la compagine sociale ed azionaria della Banca si compone di oltre 39.000 azionisti. Lo status di socio avente diritto alla partecipazione alle assemblee e al diritto di voto, si acquisisce con l'iscrizione a Libro Soci previa delibera di ammissione da parte del Consiglio di Amministrazione. In tal modo si concretizza il principio di mutualismo che è alla base del cooperativismo. Senza l'iscrizione a Libro Soci si è portatori di soli diritti patrimoniali (diritto al dividendo e al capitale).

Al 31 dicembre 2018 la Rete Commerciale della Banca è composta da 109 sportelli distribuiti in 11 regioni italiane, focalizzati prevalentemente nelle regioni di Puglia e Basilicata (73 sportelli).

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

Distribuzione sportelli per regione



Nel corso dell'anno la Banca, nell'ambito del processo di razionalizzazione della Rete Commerciale, definito dal Piano 2017-2020, ha chiuso 8 sportelli. Di seguito si riporta lo schema con le date di chiusura e le Dipendenze presso le quali sono stati trasferiti i rapporti: Inoltre è stata trasferita la sede delle dipendenze di Gravina Ag. 2 e di Campobasso. Di seguito si riporta lo schema con le date di trasferimento e l'indicazione del vecchio e del nuovo indirizzo:

DATA	DIPENDENZA CESSATA	DIPENDENZA CESSIONARIA
24/09/2018	Andria Ag. 1	Andria
24/09/2018	Ruvo di Puglia	Terlizzi
15/10/2018	Bari Ag. 8	Bari
15/10/2018	San Giuliano Milanese	Milano
29/10/2018	Foiano di Valfortore	Benevento
29/10/2018	Brescia	Castiglione delle Stiviere
12/11/2018	Salerno	Battipaglia
12/11/2018	Gravina Ag. 3	Gravina Ag. 2

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

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

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

Bilancio d'Esercizio 2018, L'ATTIVITÀ MUTUALISTICA E LA PROMOZIONE DEL TERRITORIO

102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi

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

Nel corso del 2018 la Banca ha ideato soluzioni dedicate a specifici target di clientela:

- **RETYLING CONTI CORRENTI**: l'introduzione della procedura "NUOVA VENDITA" ha introdotto un diverso approccio consulenziale nella vendita dei prodotti. In particolare la procedura prevede un processo di vendita "A PACCHETTO" (collocamento predefinito di più prodotti abbinati) superando il principio della vendita mediante scelta di prodotti "A CARRELLO" (scelta opzionale e discrezionale di prodotti abbinabili). Tra le novità rilevanti, vanno menzionate, le nuove convenzioni di conto corrente per il segmento famiglie (NUOVI PACCHETTI TUTTO) e per il segmento Imprese (PACCHETTO BUSINESS, BUSINESS PRO, BUSINESS PLUS POS).
- **PRESTOMASTER**: è un prestito rivolto ai soci e figli dei soci in cui è finanziabile l'iscrizione agli studi universitari, post universitari e corsi di specializzazione.
- **MUTUO A RATA FISSA E TASSO VARIABILE**: si tratta di un finanziamento destinato all'acquisto di immobili residenziali, che prevede una rata di importo costante e l'applicazione di un tasso variabile. Le eventuali variazioni di tasso di interesse non determinano variazioni dell'importo della rata bensì il ricalcolo del piano di ammortamento, con conseguente variazione della durata del mutuo e del numero delle rate.
- **RETYLING CARTA DI DEBITO**: è una nuova carta di debito C-LESS con nuovo card design.
- **WE CASH**: è un circuito che prevede la gratuità dei prelievi Bancomat presso gli ATM delle Banche aderenti. Il Network include 12 banche con oltre 1.300 ATM presenti sull'intero territorio nazionale.
- **PRESTITI COMPASS**: per rendere facilmente identificabile l'intera gamma dei prodotti destinati al finanziamento di clientela privata, è stata "brandizzata" l'offerta con Compass attraverso la commercializzazione di ulteriori 3 tipologie di prestiti (SMALL TICKET – RATATONDA – MAXIPE).

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

Principali indicatori di gestione

VALORI ECONOMICI	dic 2018	dic 2017	dic 2016
Margine di Intermediazione Primario	118.176	132.150	117.370
Margine di Intermediazione della gestione finanziaria	120.582	142.710	129.715
Risultato della Gestione Operativa	7.924	20.161	8.441
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte	4.675	2.204	115
Utile (perdita) dell'esercizio	6.797	2.671	374
VALORI PATRIMONIALI ED OPERATIVI	dic 2018	dic 2017	dic 2016
Raccolta Diretta (al netto di Cassa Comp. e Garanzia)	3.093.767	3.151.852	3.155.304
Raccolta Indiretta	2.763.805	3.109.672	3.056.932
di cui Risparmio Gestito	1.418.035	1.568.518	1.530.127
di cui Risparmio Amministrato	1.345.770	1.541.154	1.526.805
Crediti vs clientela (voce 40 b))	3.276.858	2.968.240	2.601.983
-di cui: Crediti vs clientela escluso titoli al costo ammortizzato	2.429.580	2.687.434	2.601.983
Patrimonio netto	251.568	301.798	301.695
INDICI DI QUALITA' DEL CREDITO	dic 2018	dic 2017	dic 2016
NPL NETTO (escluso titoli al costo ammortizzato) ⁽¹⁾	9,9%	13,2%	14,8%
NPL LORDO (escluso titoli al costo ammortizzato) ⁽¹⁾	14,8%	24,1%	26,2%
Coverage sofferenze	41,5%	58,0%	59,0%
Coverage deteriorati	37,3%	52,2%	51,3%
Texas ratio ⁽²⁾	97,9%	107,7%	111,9%
INDICI DI REDDITIVITA'	dic 2018	dic 2017	dic 2016
Cost/income ratio ⁽³⁾	83,9%	76,3%	79,4%
Costo del credito (rettifiche su crediti/crediti vs clientela escl. Titoli)	0,55%	0,87%	0,80%
COEFFICIENTI PATRIMONIALI	dic 2018	dic 2017	dic 2016
Total Capital Ratio ⁽⁴⁾	13,5%	13,3%	14,0%
Tier 1 Ratio	13,3%	13,0%	13,6%
CET 1	13,3%	13,0%	13,6%
STRUTTURA OPERATIVA	dic 2018	dic 2017	dic 2016
Numero dipendenti - dato puntuale	1.030	1.047	1.106
Numero sportelli	109	117	128
Numero Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede	43	64	68

(1) escluso titoli al costo ammortizzato

(2) crediti lordi deteriorati/(patrimonio tangibile+rettifiche)

(3) il cost income del 2017 diventa 71% a seguito della risclassificazione dell'effetto reversal tra gli interessi attivi

(4) compresi gli accantonamenti a riserva proposti all'assemblea dei soci

VALORI PATRIMONIALI ED OPERATIVI	dic 2018	dic 2017	dic 2016
TOTALE ATTIVO	4.096.964	4.201.585	4.126.123
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	122.477	130.247	120.773
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	118.236	128.749	110.877
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO/CONSUMATO	4.241	1.498	9.896

Dati in migliaia di euro

I dati contabili sono stati esposti sulla base del 5° aggiornamento della Circolare 262 "Il bilancio bancario: schemi e regole per la compilazione" che recepisce l'IFRS 9. I periodi di raffronto sono stati redatti riconducendo le voci di bilancio ex IAS39 nelle nuove voci IFRS9: trattasi quindi di valori "riesposti" rispetto al dato approvato al 31 dicembre 2017, al fine di fornire un'informativa più chiara. I dati 2016 non sono stati riesposti.

Il capitale umano rappresenta, ad ogni livello, la leva indispensabile per il conseguimento dei risultati imprenditoriali. Nell'attuale scenario socio-economico, caratterizzato da forti cambiamenti che segnatamente coinvolgono questo settore, saper amministrare e gestire al meglio il personale è alla base della "creazione di valore" per affrontare nuove sfide, adattarsi a contesti diversi e rispondere

ad esigenze sempre nuove. Tutto ciò nell'ottica di creare un legame forte tra l'azienda e le persone, che si traduce nella possibilità di contare su persone motivate, lasciando che gli interessi individuali diano spazio a quelli collettivi.

A fine 2018 il personale operante in Banca Popolare di Puglia e Basilicata è pari a 1.030 unità; in particolare, la componente maschile dell'organico costituisce il 65%, mentre quella femminile il 35%, in leggera crescita rispetto al 34,8% dell'anno precedente. Il 100% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato. Il 92,3% della popolazione aziendale, inoltre, lavora full-time, mentre il 7,7% è in part-time.

L'azienda, al 31/12/2018, si avvaleva di 43 Consulenti Finanziari abilitati all'Offerta Fuori Sede. Inoltre, nel corso del 2018, presso la Banca, in collaborazione con varie istituzioni universitarie e formative pubbliche e private, sono stati attivati 39 tirocini, di cui 20 riservati a studenti di locali istituti di Istruzione Superiore, nell'ambito di progetti di Alternanza Scuola-Lavoro, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 107 del 2015 "La Buona Scuola", 15 progettati per studenti universitari laureandi o frequentanti master universitari (in funzione cioè del riconoscimento di crediti formativi) e 4 realizzati con neolaureati nell'ambito del programma nazionale "Garanzia Giovani". Il tirocinio rappresenta un inserimento, determinato nel tempo, presso realtà professionali e lavorative che ha la finalità di consentire agli studenti una diretta conoscenza del mondo del lavoro per integrare quanto acquisito attraverso la formazione scolastica/accademica.

Il dato medio dei collaboratori (Consulenti finanziari e tirocinanti) di cui la Banca si è avvalsa nel corso del 2018 è pari a 64 unità.

	2018		
MEDIA MENSILE COLLABORATORI	Totale	M	F
Consulenti Finanziari	58	44	14
Stages	6	3	3
Totale	64	47	17

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

LIVELLO	2018				2017				2016			
	F	M	TOTALE	%	F	M	TOTALE	%	F	M	TOTALE	%
DIRIGENTI	2	15	17	1,7%	2	16	18	1,7%	1	16	17	1,5%
QUADRI	97	318	415	40,3%	96	318	414	39,5%	98	337	435	39,3%
AREE PROFESSIONALI	261	337	598	58,1%	266	349	615	58,7%	282	372	654	59,1%
TOTALE	360	670	1.030		364	683	1.047		381	725	1.106	

Di seguito si riporta la distribuzione dei dipendenti per varie tipologie di rilevazione:

	2018			2017			2016		
	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
N° totale dei dipendenti	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Tempo indeterminato	1.030	670	360	1.045	683	362	1.101	723	378
Tempo determinato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratto di apprendistato	0	0	0	2	0	2	5	2	3
Totale	1.030	670	360	1.047	683	364	1.106	725	381
Tipologia di contratto	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Full time	951	657	294	978	671	307	1.036	713	323
Part time	79	13	66	69	12	57	70	12	58
Totale	1.030	670	360	1.047	683	364	1.106	725	381
Altro personale non dipendente	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Consulenti Finanziari	43	33	10	64	48	16	70	54	16
Stages	2	2	0	3	1	2	3	0	3
Totale	45	35	10	67	49	18	73	54	19

		N° totale dipendenti suddivisi per Aree e Rete/Strutture centrali								
		2018			2017			2016		
RETE COMMERCIALE	AREE TERRITORIALI	M	F	TOT.	M	F	TOT.	M	F	TOT.
	A.T. Puglia Centro e Basilicata	108	84	192	114	80	194	127	89	216
	A.T. Puglia Nord e Campania	111	63	174	125	67	192	128	72	200
	A.T. Jonica	116	62	178	123	69	192	132	70	202
	A.T. Centro-Nord	92	53	145	89	57	146	98	63	161
TOTALE RETE COMMERCIALE		427	262	689	451	273	724	485	294	779
TOTALE STRUTTURE CENTRALI		243	98	341	232	91	323	240	87	327
TOTALE		670	360	1.030	683	364	1.047	725	381	1.106

Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura

I principali cambiamenti avvenuti nell'anno riguardano la razionalizzazione della rete sportelli con la chiusura di 8 dipendenze e due importanti operazioni di cessione di crediti concluse nel mese di novembre.

La prima ha riguardato l'operazione di cessione di un portafoglio di sofferenze, originate da 17 banche, di cui 12 popolari tra cui Banca Popolare di Puglia e Basilicata, al veicolo POP NPLs 2018 S.r.l. L'operazione di cartolarizzazione ha un valore lordo esigibile pari a euro 1.578,3 milioni e per la stessa è stata presentata istanza al Ministero dell'Economia e delle Finanze ai fini dell'ammissione allo schema di garanzia dello Stato sulle passività emesse sulla tranche senior. L'Operazione è stata perfezionata il 16 novembre 2018 ed ha previsto la cessione di portafogli di crediti ipotecari assistiti in prevalenza da ipoteca di primo grado, e di crediti chirografari, derivanti da finanziamenti classificati in sofferenza al 31 dicembre 2017 per un valore contabile lordo ("GBV") per la Banca pari a circa 140 milioni di euro e netto di 31,2 mln (NBV).

La seconda ha riguardato un portafoglio di sofferenze di natura unsecured del valore di € 347 mln, con una plusvalenza di circa 2,8 mln di euro. L'operazione si inserisce nel quadro della NPL strategy 2018/2021, approvata dal Cda della Banca il 26 settembre scorso, che prevede un'ampia azione di de-risking e di miglioramento dell'asset quality, e segue alla succitata operazione relativa alla cartolarizzazione con "GACS" (garanzia dello stato italiano). A seguito delle operazioni citate e delle altre iniziative poste in essere dalla Banca, il rapporto NPL lordo si è ridotto dal 24,8% al 30 giugno 2018 al 14,8% del 31 dicembre 2018.

Un'ulteriore variazione dell'assetto organizzativo della Banca è stato determinato dalla costituzione dei Presidi Specialistici di Back-Office con la creazione dei c.d. «Poli operativi», ossia presidi di competenza specialistica dislocati sul territorio e dedicati all'accantonamento di talune attività operative svolte dalla Rete al fine di efficientare alcuni processi operativi.

Nel corso del 2018 sono stati costituiti «Poli operativi di back office» relativamente ai seguenti ambiti:

- 1) Tesoreria Enti, relativamente alla gestione dei servizi di cassa e di tesoreria;
- 2) Anagrafe e Credito, ed in particolare relativamente all'operatività di censimento/variazione anagrafica, Anticipo Fatture / Documenti e Istruttoria Mutui e Finanziamenti;
- 3) Sportello, relativamente alle lavorazioni degli F23 / F24, SDD e trasferibilità dei conti correnti.

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

Partecipazione ad associazioni e iniziative esterne

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

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

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

- L' **Associazione Sviluppo degli Studi Banca e Borsa**, che ha lo scopo di sviluppare in generale gli studi e la ricerca delle discipline bancarie e finanziarie e di promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale dei quadri delle aziende aderenti con esclusione di ogni intento speculativo. L'Amministratore Delegato della Banca, il sig. Alessandro Maria Piozzi, ricopre la carica di consigliere nell'Associazione.
- La **Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio**, persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica. La Fondazione, inoltre, ha l'obiettivo di sviluppare la cultura al risparmio attraverso la creazione di strumenti innovativi nonché organizzazione di eventi sul territorio. La Banca contribuisce all'educazione finanziaria attraverso i programmi e le attività realizzati dalla Fondazione in collaborazione con le Istituzioni di riferimento (es. MIUR per la scuola; Regioni e Uffici Scolastici regionali; associazioni dei consumatori per la cittadinanza, ecc.) nell'ambito di protocolli formali o di accordi quadro nazionali. Il progetto non prevede oneri operativi al di là del coordinamento interno e del tempo dedicato all'attività nelle scuole. Una volta concordato il piano di attività, la Fondazione si occupa di gestire in stretto coordinamento con la Banca tutti gli aspetti organizzativi e logistici.
- Il **Conciliatore Bancario Finanziario**, un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e la banca. Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie, senza ricorrere alla magistratura.
- L'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, un organismo indipendente e imparziale nei compiti e nelle decisioni, sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia. E' un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono sorgere tra i clienti e la banca in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.
- L'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, organismo di risoluzione alternativa delle controversie, istituito da Consob, competente in merito a presunte violazioni degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio (incluse le controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding).

La Banca aderisce anche ad associazioni di settore quali:

- L'**Associazione Italiana Internal Auditors**, senza fini di lucro costituita nel 1972 e riconosciuta come affiliazione italiana dell'I.I.A. - Institute of Internal Auditors leader mondiale per gli standard, la certificazione e la formazione per la professione di Internal Auditor, che rappresenta da sempre un punto di riferimento per le tematiche di Risk Management, Corporate Governance e Internal Audit.
- L'**Associazione finanziaria Assiom Forex**, la più importante e rappresentativa associazione finanziaria a livello nazionale ed internazionale, che con i suoi 1400 soci in rappresentanza di 450 Istituti Finanziari, opera, attraverso la formulazione e la divulgazione degli aspetti tecnici e delle pratiche di mercato, per la promozione e la crescita professionale degli operatori finanziari, contribuendo allo sviluppo e all'integrità dei mercati finanziari domestici in un contesto europeo ed internazionale estremamente dinamico e competitivo. L'Associazione svolge le proprie attività tramite la costituzione di apposite commissioni e gruppi di lavoro, dirette a sostenere attività ed idee, sollecitando le istituzioni finanziarie preposte con l'obiettivo di dare un contributo importante alla crescita economica del Paese. Il compito principale è quello di favorire iniziative atte a migliorare la preparazione e l'aggiornamento professionale degli associati, divulgare, mediante mezzi idonei di comunicazione, informazioni e notizie relative al contesto tecnico operativo dei mercati, comprese problematiche normative fiscali; assecondare le sinergie con Associazioni similari nazionali e internazionali, attraverso l'accreditamento automatico dei soci come voce proattiva del competente organismo sovranazionale. La Banca aderisce da oltre 20 anni all'Associazione con la partecipazione, ad oggi, di n. 7 dipendenti iscritti.
- **Confindustria Bari, Barletta-Andria-Trani e Taranto**, la principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi, la cui attività si pone l'obiettivo di garantire la centralità dell'impresa quale motore per lo sviluppo economico, sociale e civile del Paese. Essa rappresenta le imprese e i loro valori presso le Istituzioni per contribuire al benessere e al progresso della società, garantendo servizi sempre più diversificati, efficienti e moderni. La Banca, in virtù del ruolo significativo che svolge per lo sviluppo economico del territorio in cui è radicata e per le diverse iniziative intraprese per un'efficace collaborazione con le istituzioni locali, aderisce a Confindustria Bari e Barletta-Andria-Trani con una quota associativa annuale dal 2004, anno in cui è stata istituita all'interno della stessa associazione la Sezione "Finanza e Assicurazione", aperta agli Istituti di Credito, compagnie di assicurazione, società finanziarie, agenti e brokers assicurativi. Tale sezione è nata dalla consapevolezza che le imprese devono migliorare la qualità delle relazioni con il sistema bancario-assicurativo e la gestione delle proprie attività nei campi del credito, della finanza e dei rischi aziendali e che la comune partecipazione alla vita dell'associazione può favorire tali processi. A partire

dal 2005, il nostro Istituto aderisce con un contributo associativo annuale anche alla Sezione “Terziario Avanzato” istituita presso Confindustria TA.

- **Luzzatti Spa**, società costituita tra le banche popolari, che rappresenta un veicolo per la gestione di operazioni relative ad acquisizione di partecipazioni in società finanziarie e bancarie e di altre attività di interesse comune al fine di realizzare e sviluppare opportune economie di scala. Dalla gestione degli NPL alla formazione e analisi della normativa e regolamentare. La collaborazione tra le banche popolari rafforza la loro funzione primaria di concedere credito alle piccole e medie imprese

Inoltre la Banca supporta il sistema bancario al fine di mitigare gli effetti delle situazioni di crisi di alcune banche italiane, attraverso le quote sottoscritte nel Fondo Atlante, per concorrere al rilancio di Veneto Banca e di Banca Popolare di Vicenza, i versamenti per il Fondo di risoluzione (BRRD) e il Fondo per la tutela dei depositi (DGSD) e l'intervento di sostegno dello Schema volontario presso il FITD a favore di Banca Carige Spa.

Sempre in ambito ABI, la Banca partecipa alle attività che ABI realizza in tema CSR partecipando al Gruppo di Lavoro “Sostenibilità”, che nasce dall'interesse di approfondire le pratiche di rendicontazione non finanziaria e i diversi aspetti legati all'applicazione del D. Lgs. 254/2016.

La Banca ha altresì posto in essere iniziative di adesione a pratiche esterne agevolative per l'accesso al credito della clientela, stipulando apposite convenzioni con i Consorzi di Garanzia Fidi. I Consorzi di Garanzia convenzionati utilizzano anche i Fondi Regionali Antiusura per facilitare l'accesso al credito delle PMI.

In molti casi le garanzie offerte dai Confidi, sono finanziate con l'utilizzo di Fondi PO FESR 2007-2013 – Asse VI - Linea di intervento 6.1. - Azione 6.1.6, “Contributi a favore di Cooperative di garanzia e Consorzi fidi per la dotazione di fondi rischi diretti alla concessione di garanzie a favore di operazioni di credito attivate da piccole e medie imprese socie” da parte della Regione Puglia.

La Banca Popolare di Puglia e Basilicata, in linea con gli scopi istituzionali per lo sviluppo occupazionale e al fine di promuovere nuove attività, appoggia l'iniziativa del Microcredito attraverso la concessione di finanziamenti chirografari, assistiti dal Fondo di garanzia – MCC, a favore di aspiranti imprenditori e neo-professionisti (microimprese costituite da meno di 5 anni).

La Banca è altresì attento, alle iniziative di credito atte a favorire l'acquisto della prima casa ovvero la ristrutturazione/accrescimento dell'efficienza energetica delle abitazioni principali, aderendo al protocollo d'intesa, sottoscritto tra l'Abi e il Ministero dell'economia e delle finanze, che ha istituito un Fondo di Garanzia (CONSAP) che rilascia garanzie ai cittadini per un importo pari al 50% della quota capitale, tempo per tempo in essere, sui finanziamenti concessi.

La Banca aderisce inoltre al protocollo d'intesa del 26/10/2015 tra l'Associazione Bancaria Italiana, le Associazioni dei consumatori e il Dipartimento della Protezione Civile che garantisce sempre, in modo omogeneo e con tempi certi, la sospensione del pagamento delle rate ai soggetti titolari di mutui e finanziamenti che abbiano subito gravi danni agli immobili oggetto di attività commerciale ed economica, a seguito di eventi calamitosi.

1.2 GOVERNANCE

102-18
102-19

Struttura di Governo e Processo di delega

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

La Banca adotta un unico processo di delega dei poteri operativi e gestionali sui temi economici, ambientali e sociali, volto ad assicurare che l'organo con funzione di supervisione strategica non sia investito di questioni che - per il loro contenuto o rilevanza non strategica - possono più efficacemente essere affrontate da altre strutture aziendali.

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

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

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

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

Per maggiori dettagli sulla struttura organizzativa, organi sociali, comitati e funzioni di controllo, si rimanda al documento di "Progetto Di Governo Societario" del 28 giugno 2018 (cap. 6, 7 e 8): <http://www.bppb.it/documenti-societari>.

Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati, Presidente del più alto organo di governo, Nomina e selezione

CARICHE SOCIALI AL 31 DICEMBRE 2018

Consiglio di Amministrazione**Presidente** PATRONI GRIFFI avv. Leonardo**Vice Presidente** Cav. Lav. DI LEO rag. Pietro**Amministratore Delegato e Direttore Generale** PIOZZI sig. Alessandro Maria**Consiglieri**
ABATISTA avv. Giuseppe
AMENDUNI sig. Michele
CALDERAZZI prof.ssa Rosa
MOREA avv. Guglielmo
ROSSO dott. Giovanni
TAMMACCARO dott. Giuseppe**Collegio Sindacale****Presidente** LEONE prof.ssa Paola**Effettivi**
BOSCIA prof. Vittorio
TUCCI dott. Vincenzo**Supplenti**
GRANGE prof. Alessandro
TARANTINO dott.ssa Giacinta**Collegio dei Proviviri****Presidente** PEPE prof. Pietro**Effettivi**
D'INTRONO sig. Domenico
SELVAGGIUOLO avv. Eva**Supplenti**
BUONFRATE avv. Bruno
FALCICCHIO dott. Donatangelo**Direzione generale****Vice Direttore Generale Vicario** ACITO dott. Francesco Paolo**Vice Direttore Generale** SORGE dott. Vittorio

COGNOME	NOME	CARICA	GENERE	DATA NASCITA	DATA PRIMA NOMINA	ULTIMA CONFERMA ASSEMBLEARE	SCADENZA	COMITATO RISCHI	INDIPENDENTI *
PATRONI GRIFFI	LEONARDO	PRESIDENTE dal 30.06.2016	M	10/10/1967	29/03/2014	08/04/2017	31/12/2019		SI
DI LEO	PIETRO	VICE PRESIDENTE dal 02.08.2018	M	15/09/1961	25/07/2013	08/04/2017	31/12/2019	SI	SI
PIOZZI	ALESSANDRO MARIA	AMMINISTRATORE DELEGATO dal 01/08/2016 e DIRETTORE GENERALE dal 01/01/2018	M	15/05/1956	01/08/2016	08/04/2017	31/12/2019		NO
ABATISTA	GIUSEPPE	Consigliere	M	08/12/1976	08/04/2017	08/04/2017	31/12/2019		SI
AMENDUNI	MICHELE	Consigliere	M	10/12/1946	30/04/2016	08/04/2017	31/12/2019	SI	SI
CALDERAZZI	ROSA	Consigliere	F	08/04/1972	30/04/2016	08/04/2017	31/12/2019	SI - Presidente	SI
MOREA	GUGLIELMO	Consigliere	M	29/08/1973	03/08/2017	24/03/2018	31/12/2019		SI
ROSSO	GIOVANNI	Consigliere	M	22/05/1964	21/04/2017	24/03/2018	31/12/2019		SI
TAMMACCARO	GIUSEPPE	Consigliere	M	05/04/1961	08/04/2017	08/04/2017	31/12/2019	SI	SI

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

COGNOME	NOME	CARICA	GENERE	DATA NASCITA	DATA PRIMA NOMINA	ULTIMA CONFERMA ASSEMBLEARE	SCADENZA	COMITATO 231 ODV
LEONE	PAOLA	Presidente	F	07/09/1948	08/04/2017	08/04/2017	31/12/2019	SI
BOSCIA	VITTORIO	Sindaco	M	06/06/1963	08/04/2017	08/04/2017	31/12/2019	SI
TUCCI	VINCENZO	Sindaco	M	26/04/1971	26/03/2011	08/04/2017	31/12/2019	SI

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

Per maggiori approfondimenti si rimanda al TITOLO III – Organi Sociali dello Statuto Sociale: <http://www.bppb.it/documenti-societari>

Per la Composizione quali-quantitativa ottimale si rimanda al Progetto di Governo Societario –par.8.2.2. Composizione quali-quantitativa ottimale: <http://www.bppb.it/documenti-societari>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per maggiori approfondimenti si rimanda allo Statuto Sociale (Art. 30, 31): <http://www.bppb.it/documenti-societari>

Per la Composizione quali-quantitativa ottimale si rimanda al "Progetto di Governo Societario" (Par. 8.2): <http://www.bppb.it/documenti-societari>.

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

1.3 ETICA E INTEGRITÀ

102-16 Valori, principi, standard e codici di condotta

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

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

In coerenza con i principi sanciti nel Codice Etico la Banca si è dotata di un Codice di Comportamento che definisce le norme essenziali che i componenti degli Organi aziendali, della Direzione Generale, i Dipendenti, i Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede

devono rispettare nello svolgimento delle loro funzioni. La mission, i valori ed i principi su cui si fonda l'attività della Banca sono altresì declinati nelle regolamentazioni specifiche per le varie aree di attività, costituite da Policy, Regolamenti e Circolari Interne.

Per maggiori informazioni si veda il paragrafo **2.1.1 COMPLIANCE NORMATIVA E ANTICORRUZIONE**.

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

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

La Banca ha, inoltre, istituito il "Regolamento del sistema interno di segnalazione delle violazioni" attraverso il quale - adeguandosi a quanto richiesto dalla Banca d'Italia in materia di sistemi interni di segnalazione delle violazioni c.d. di "whistleblowing" (11° aggiornamento Circ. Bankit n. 285/2013) – definisce il sistema interno di segnalazione delle violazioni quale strumento di prevenzione e di correzione "di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria".

Attraverso l'adozione del sistema interno di segnalazione delle violazioni ci si propone di:

- tutelare la stabilità della banca, gli interessi dei clienti, dei collaboratori e degli azionisti dagli effetti pregiudizievoli derivanti da violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria;
- promuovere lo sviluppo di una cultura della legalità improntata all'onestà e alla correttezza;
- migliorare l'immagine e la reputazione all'esterno della banca;
- garantire un ambiente di lavoro in cui serenamente si possano effettuare tali segnalazioni.

Nel Regolamento sono definite le caratteristiche generali del sistema interno di gestione delle segnalazioni delle violazioni, le linee guida e principi per la gestione di tali segnalazioni, ruoli e responsabilità degli organi e delle funzioni aziendali coinvolte, descrizione delle fasi del processo di gestione delle segnalazioni delle violazioni, misure e provvedimenti disciplinari.

Per incoraggiare lo sviluppo e l'uso di un efficace sistema interno di segnalazione delle violazioni, la Banca assicura tutele e garanzie per tutti i soggetti coinvolti e in particolare: la riservatezza dell'identità del soggetto segnalante e segnalato, il contrasto e repressione di qualsiasi forma di ritorsione e/o discriminazione nei confronti del segnalante, la protezione delle informazioni, la protezione dalle segnalazioni diffamatorie.

Responsabile del "Sistema interno di segnalazione delle violazioni" è il Responsabile della Funzione Compliance, il quale assicura il corretto svolgimento del procedimento. Per tutte le segnalazioni per cui il segnalante ipotizzi un potenziale conflitto di interessi (es: la segnalazione riguardi una risorsa della Funzione Compliance, l'oggetto della segnalazione riguardi un'attività svolta dalla Funzione Compliance, ecc.) ovvero per cui il Responsabile della Funzione Compliance non sia esso stesso il presunto responsabile della violazione, la segnalazione deve essere inviata al responsabile della Funzione Internal Audit, soggetto individuato quale Responsabile del canale alternativo.

Nel corso del 2018 è pervenuta una sola segnalazione, ritenuta fondata, riguardante alcuni aspetti regolamentati dal Codice Etico e dal Codice di Comportamento. La Direzione Generale è intervenuta con il trasferimento del soggetto interessato presso diversa unità organizzativa della Banca.

Nel corso del 2017 è pervenuta una sola segnalazione, ritenuta fondata.

Nel corso del 2016 è pervenuta una segnalazione ritenuta non ammissibile sulla base del perimetro oggettivo del Regolamento.

1.4 PRINCIPALI RISCHI GENERATI O SUBITI

102-15 Principali impatti, rischi e opportunità

La profonda evoluzione che sta caratterizzando negli ultimi anni il sistema bancario, riconducibile sia alle innovazioni tecnologiche che al mutato contesto normativo e regolamentare, sta producendo cambiamenti strutturali nei modelli di business dell'industria bancaria. Fattori quali l'attenzione alla soddisfazione della clientela e l'elevata sofisticazione del modello di servizio e dei canali distributivi impiegati spiegano l'accresciuta complessità del "modo di fare banca", con un peso crescente assunto da rischi non propriamente di carattere finanziario quali ad esempio il rischio reputazionale, strategico e legale.

Nell'impostazione delle strategie di lungo termine e nella conseguente declinazione degli obiettivi di natura commerciale, sono ben presenti alcuni trend che possono costituire importanti opportunità anche in termini di posizionamento strategico, quali ad esempio lo sviluppo di nuove tecnologie, l'evoluzione dei bisogni di welfare conseguenti all'andamento demografico e all'arretramento delle prestazioni pubbliche, l'affermazione del no-profit economico come nuovo segmento di mercato caratterizzato da dinamiche interessanti dal punto di vista bancario, l'emergere di nuovi stili di consumo e modelli di produzione che premiano qualità, responsabilità sociale e sostenibilità ambientale.

D'altra parte in relazione all'evoluzione tecnologica in atto, il sistema finanziario in modo particolare rappresenta un obiettivo privilegiato per gli attacchi informatici a causa delle numerose interdipendenze tra gli operatori e del ricorso intensivo e crescente alle tecnologie digitali che moltiplicano i punti di accesso per i criminali informatici. La percezione di insicurezza può minare la fiducia nei mercati che si basano sulla disponibilità e sulla circolazione dei dati e delle informazioni. Del resto la vulnerabilità delle reti e delle infrastrutture tecnologiche molto spesso originano dalla sottovalutazione dei rischi e da incentivi distorti che si traducono in comportamenti imprudenti del personale in uno al sotto-investimento in sistemi di protezione.

La responsabilità per la gestione del rischio finanziario si sta così espandendo sempre più nell'ambito più strategico della gestione del rischio cibernetico, al di là di una mera esigenza di conformità normativa, con la maggior parte delle organizzazioni che affrontano uno stato di cambiamento perpetuo, guidato dalla necessità di una vera trasformazione digitale che tocca profondamente ogni aspetto del business: con il crescente ricorso ad Internet ed alle possibilità offerte dal mondo digitale, sia l'attività bancaria che quella dei clienti stanno diventando parte di un ecosistema digitale, che è costantemente minacciato da cybercriminali, malware, truffatori e ingegneria sociale. Le risposte di policy sia a livello nazionale che internazionale riflettono la crescente rilevanza del fenomeno ma anche l'importanza che il legislatore da una parte e le autorità di vigilanza dall'altra stanno riservando al tema della "cyber-resilienza". Il Regolamento GDPR, inoltre, ha comportato - a differenza di precedenti normative che imponevano l'adozione di misure di sicurezza minime (sia tecniche che organizzative) - l'obbligo per i titolari del trattamento di adottare misure di sicurezza adeguate con la previsione di uno specifico registro dei trattamenti che archivia l'intero ciclo di vita dei dati.

Con specifico riferimento alle tematiche di natura socio-ambientale di pertinenza della presente Dichiarazione Non Finanziaria, nonché agli ambiti riconducibili al sistema di gestione della salute e sicurezza del personale, all'impegno per la tutela dei diritti umani nonché alla lotta al fenomeno della corruzione, il modello di gestione dei rischi ricomprende diverse tipologie di rischio tra loro correlate ed in parte sovrapposte (rischio reputazionale, strategico, legale, operativo, informatico, di non conformità, di riciclaggio). Le tematiche rilevanti in ambito DNF riflettono la natura puntiforme dei rischi di natura non finanziaria, passando da temi quali la compliance normativa e la lotta alla corruzione, la correttezza e trasparenza, la privacy e la sicurezza, la qualità delle relazioni aziendali sia interne che nei confronti del territorio di riferimento e rendendo così necessaria l'adozione di un framework integrato di gestione dei rischi aziendali.

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

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

La Banca attribuisce una forte rilevanza alla gestione e al controllo dei rischi, quali condizioni per garantire un'affidabile e sostenibile generazione di valore nel tempo in un contesto di rischio controllato. Una sana e prudente gestione dell'azienda richiede una profonda comprensione delle diverse tipologie di rischio che impattano sull'operatività nel suo complesso, inclusi quelli di natura socio-ambientale che interessano orizzontalmente tutti gli stakeholder della banca. La strategia di risk management punta a una visione completa e olistica dei rischi, rafforzando una trasparente e accurata rappresentazione della rischiosità del business nel suo complesso.

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

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

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

Al fine di assicurare un'adeguata rappresentazione delle macro-tematiche riconducibili agli esiti dell'analisi di materialità presente all'interno della Mappa dei Rischi è stata effettuata una riconciliazione tra i temi rilevanti e rischi oggetto di rappresentazione nel documento.

I principali rischi di natura non finanziaria attinenti i macro-ambiti di interesse della presente rendicontazione sono riconducibili al rischio sociale, al rischio attinente la lotta contro la corruzione, al rischio relativo al personale dipendente, al rischio connesso al mancato rispetto dei diritti umani ed, infine, ai rischi di natura ambientale. Gli stessi sono stati ricondotti e analizzati nell'ambito della suddetta mappa, come indicato nel raccordo seguente:

MACRO-TEMI	AMBITI	RISCHI generati/subiti	MAPPA DEI RISCHI 2018
TERRITORIO	<i>compliance normativa e anticorruzione</i> <i>approvvigionamento</i> <i>territorio e programmi di sviluppo</i> <i>educazione finanziaria</i>	Rischio attinente alla lotta contro la corruzione Rischio sociale	* rischio reputazionale * rischio operativo * rischio operativo: focus su presidi riguardanti il riciclaggio ed il finanziamento al terrorismo * rischio riferibile ad operazioni con soggetti collegati * rischio di non conformità
CLIENTELA	<i>customer satisfaction</i> <i>correttezza e trasparenza informazioni</i> <i>privacy e sicurezza informatica</i> <i>innovazione digitale</i>	Rischio attinente alla lotta contro la corruzione Rischio sociale	* rischio reputazionale * rischio operativo * rischio operativo: focus sul rischio informatico * rischio strategico
RISORSE UMANE	<i>welfare aziendale</i> <i>salute e sicurezza</i> <i>sviluppo dipendenti</i> <i>qualità relazioni aziendali</i> <i>diritti umani e pari opportunità</i>	Rischio attinente al personale Rischio attinente al rispetto dei diritti umani	* rischio reputazionale * rischio operativo
AMBIENTE	<i>impatti ambientali diretti</i> <i>impatti ambientali indiretti</i>	Rischio ambientale	* rischio reputazionale * rischio operativo

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

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

Gli obiettivi della politica di gestione dei rischi sono:

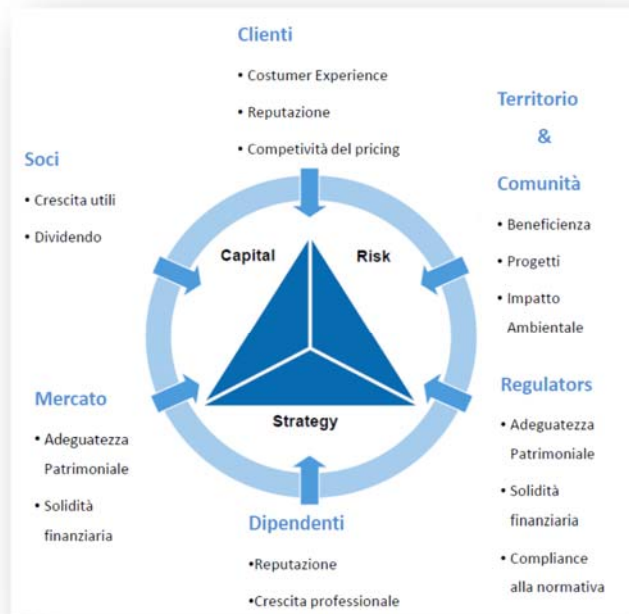
- Massimizzare il valore economico della Banca attraverso la migliore allocazione delle risorse disponibili
- Ridurre e/o contenere le perdite
- Salvaguardare il patrimonio aziendale
- Rafforzare l'immagine e la reputazione aziendale
- Consolidare l'identità aziendale all'interno del contesto competitivo di riferimento

- Creare e diffondere la cultura del rischio all'interno dell'organizzazione aziendale.

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

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

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



Cientela: Reclami e lamentele

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

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

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti etc.), o entro 60 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento o entro 45 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi e prodotti di intermediazione assicurativa o entro 15 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo alla prestazione di servizi di pagamento di cui alla PSD (esecuzione e condizioni dei bonifici, addebiti Sepa Direct Debit non autorizzati, contestazione addebiti su carte di debito e carte di credito etc).

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

- 1) in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari o servizi di pagamento di cui alla Payment Service Directive (PSD) può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- 2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (l'ACF) presso la CONSOB;
- 3) in caso di controversie inerenti all'intermediazione assicurativa può rivolgersi all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni).

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

Si evidenzia che l'inoltro del ricorso all'ABF o all'ACF o all'IVASS in alternativa ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie è condizione di procedibilità per adire l'Autorità Giudiziaria.

Risorse

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

Particolare attenzione è posta alle politiche di gestione e sviluppo della diversità, con specifico riguardo alla disabilità ed alla parità di genere.

Importante anche la gestione dei procedimenti disciplinari, ambito in cui maggiore è il rischio di incorrere in casi di discriminazione; in particolare la Banca garantisce la correttezza e la trasparenza nella formalizzazione dei processi istruttori-deliberativi.

Nel corso del 2018 la Banca si è costituita parte civile in due procedimenti penali pendenti nei confronti di due ex dipendenti.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI ADOTTATI	2018	2017	2016	2015
Licenziamenti per giusta causa e giustificato motivo	7	3	1	2
Sospensioni da 1 a 10 gg.	22	28	20	15
Rimproveri scritti e verbali	17	29	11	12
TOTALE	46	60	32	29

CAUSE ATTIVE AVVIATE CONTRO I DIPENDENTI	2018	2017	2016	2015
Cause promosse verso dipendenti	3	2	0	0

CAUSE PASSIVE DI LAVORO	2018	2017	2016	2015
Risoluzione rapporto di lavoro	4	5	8	7
Trattamento economico	0	1		
Mansioni e qualifica	2	1		
Comportamenti antisindacali ex art.28	0	1		
Costituzione e svolgimento rapporto di lavoro	1	1	3	1
Provvedimenti disciplinari	3	1		
TOTALE	10	10	11	8

Ambiente e Territorio

La tutela dell'ambiente rappresenta una delle dimensioni dell'impegno di responsabilità sociale assunte dalla Banca a favore dello sviluppo sostenibile.

La tutela dell'ambiente rappresenta una delle dimensioni dell'impegno di responsabilità sociale che la Banca si è assunta di perseguire a favore dello sviluppo sostenibile.

Nell'ambito del Codice Etico, i principi di base su cui si fonda la politica ambientale della Banca sono: la progressiva diminuzione dello spreco, il progressivo miglioramento della efficienza e delle prestazioni energetiche, l'attenzione alle conseguenze ambientali e sociali.

La Banca, oltre a garantire il pieno e sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale, si propone di ricercare nel campo soluzioni innovative ed efficaci, e di far progredire il concetto di responsabilità ambientale.

La Banca definisce regole e procedure che, ove possibile, consentano di porre in atto sistemi di approvvigionamento che minimizzino gli impatti ambientali, valutando i fornitori anche sulla base dei requisiti etici e ambientali definiti anche sulla base di standard internazionali.

2. TEMATICHE RILEVANTI

I temi material per la Banca e i suoi stakeholder, alla luce dei reciproci interessi e dell'impatto generato dall'organizzazione col proprio agire, sono stati individuati attraverso un processo indipendente e strutturato di Stakeholder Engagement che ha permesso di selezionare, tra le tematiche potenzialmente rilevanti, quelle sulle quali la Banca deve definire i suoi impegni, realizzarli e rendicontarli.

I temi individuati sono risultati i seguenti:

 TERRITORIO	 CLIENTELA	 RISORSE UMANE	 AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Compliance normativa e anticorruzione Pratiche di approvvigionamento Territorio e programmi di sviluppo Educazione finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> Customer satisfaction Correttezza e trasparenza delle informazioni Privacy e sicurezza informatica Innovazione digitale 	<ul style="list-style-type: none"> Welfare aziendale Salute e sicurezza Sviluppo dei dipendenti Qualità delle relazioni aziendali* Diritti umani e pari opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> Impatti ambientali diretti Impatti ambientali indiretti

Il risultato del processo di stakeholder Engagement, messo a confronto con la visione dei Manager della Banca ha permesso di definire quali di questi risultano rilevanti:

MACRO-CATEGORIA	TEMATICHE MATERIAL BPPB 2018	Rilevanza	GRI STANDARD
Territorio	Compliance normativa e anticorruzione	RILEVANTE	GRI 205 - Anti-corruzione GRI 206 - Comportamenti anticoncorrenziali GRI 419 - Conformità Socio-Economica
	Pratiche di approvvigionamento	NON RILEVANTE	GRI 204 - Pratiche di Approvvigionamento
	Territorio e programmi di sviluppo	RILEVANTE	GRI 201 - Performance Economica GRI Financial Services Sector Disclosures GRI 413 -Comunità Locali
	Educazione finanziaria	RILEVANTE	GRI 203 - Impatti economici indiretti
Clientela	Customer satisfaction	RILEVANTE	Not Covered
	Correttezza e trasparenza delle informazioni	RILEVANTE	GRI 417 - Marketing ed Etichettatura
	Privacy e sicurezza informatica	RILEVANTE	GRI 418 - Privacy del Cliente
	Innovazione digitale	RILEVANTE	Not Covered
Risorse Umane	Welfare aziendale	RILEVANTE	GRI 401 - Occupazione
	Salute e sicurezza	RILEVANTE	GRI 403 - Sicurezza e Salute sul Lavoro
	Sviluppo dei dipendenti	RILEVANTE	GRI 404 - Formazione e Educazione
	Qualità delle relazioni aziendali	RILEVANTE	GRI 402 - Lavoro/Gestione relazioni
	Diritti umani e pari opportunità	NON RILEVANTE	GRI 405 -Diversità e Pari Opportunità GRI 412 - Valutazione dei Diritti Umani
Ambiente	Impatti ambientali diretti	NON RILEVANTE	GRI 301 -Materiali GRI 302 -Energia GRI 305 -Emissioni
	Impatti ambientali indiretti	NON RILEVANTE	GRI 305 -Emissioni

2.1 TERRITORIO

2.1.1 COMPLIANCE NORMATIVA E ANTICORRUZIONE

103-1

DMA-APPROCCIO GESTIONALE

103-3

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) Presidi in materia di corruzione

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

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

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

- adeguarsi alla normativa sulla responsabilità amministrativa degli Enti, verificando e valorizzando i presidi già in essere, atti a prevenire la realizzazione di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto.

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

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

Inoltre, attraverso l'adozione del Modello e, in particolare, mediante l'individuazione delle aree nel cui ambito è possibile la commissione dei reati previsti dal Decreto (le "aree sensibili" o "aree a rischio") e la previsione di specifiche regole di comportamento per le attività concernenti tali aree, si intende:

- consentire alla Banca di intervenire tempestivamente per prevenire o contrastare la commissione dei reati per i quali il Decreto prevede una responsabilità amministrativa degli Enti;
- determinare, in tutti coloro che operano in nome o per conto della Banca nelle aree sensibili, la consapevolezza di poter dare luogo a una responsabilità di natura amministrativa in capo alla Banca, ove essi commettano nell'interesse o a vantaggio della stessa i reati contemplati dal Decreto.

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

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

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

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

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

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

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

Una delle macro aree sensibili rispetto al rischio di commissione di reati ex del D.Lgs. 231/2001 è la "Gestione dei rapporti con le Autorità di Vigilanza, Giudiziaria e di Pubblica Sicurezza, nonché con Ispettori Pubblici per la verifica degli adempimenti obbligatori", nell'ambito della quale è individuato il rischio di commissione dei reati di corruzione e concussione. A presidio di tale rischio di reato, la Banca ha adottato una specifica policy che definisce i principi generali di comportamento e specifici protocolli operativi a cui i Dipendenti e gli esponenti della Banca devono attenersi nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni.

In particolare, anche ai sensi del Codice Etico della Banca, è fatto divieto di:

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

2) Presidi in materia di conflitti di interesse

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

2.1) Servizi di Investimento

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

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

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

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

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

2.2) Soggetti Collegati

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

- individuare i settori di attività e le tipologie di rapporti in relazione ai quali possono determinarsi conflitti di interesse;
- stabilire come vengono fissati i livelli di propensione al rischio coerenti con il profilo strategico e le caratteristiche organizzative della Banca;
- disciplinare i processi organizzativi per identificare i Soggetti Collegati e le relative transazioni;
- individuare i compiti delle funzioni di controllo.

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

In particolare, per le operazioni:

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

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

2.3) Soggetti Rilevanti

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

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

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

2.4) Assunzione di partecipazioni

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

Non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico

Nel 2018, 2017 e 2016 non sono state rilevate sanzioni per non compliance a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico.

Parallelamente alle decisioni sui ricorsi presentati dalla clientela agli organismi di composizione stragiudiziale (ABF e ACF) non sono emerse situazioni di non conformità a leggi o regolamenti in ambito sociale ed economico.

Di seguito si riporta il dato relativo alle decisioni sui ricorsi presentati dalla clientela all'ABF e all'ACF nel periodo 2016 – 2018 (si fa presente che l'ACF è operativo dal 9 gennaio 2017):

RICORSI ABF Ambito normativo	2018					2017					2016				
	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE
Credito	1			1		2			2						
Disciplina sanzionatoria degli assegni CAI						1				1					
Legislazione Contrattualistica	7		1	5	1	1				1					
Prestazione servizi investimento	1			1		4			3	1					
Servizi di pagamento/PSD	1				1	2		1		1	1				
Trasparenza dei servizi e prodotti bancari	2			1	1	1				1	2			1	1
Usura						2			1	1					
TOTALE	12		1	8	3	13		1	6	6	3		1	1	1

Il ricorso ABF in decisione nel 2016 è stato respinto. I 6 ricorsi in decisione nel 2017 sono stati tutti respinti.

RICORSI ACF		2018					2017				
Ambito normativo	Oggetto	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE
Prestazione servizi investimento	Azioni Banca	23				23	4		1		3
	Obbligazioni Portugal	1				1					
	Azioni Mps	1				1					
	Fondi Sicav	1				1	1			1	
TOTALE		26				26	5	0	1	1	3

Dei 3 ricorsi ACF in decisione nel 2017, 1 risulta ancora in decisione 2 sono stati accolti totalmente.

Operazioni verificate per rischi legati alla corruzione

La Banca nell'ambito del Codice Etico e del Codice di comportamento definisce principi generali di comportamento volti a garantire il presidio dei rischi di conflitto di interesse, attuali o potenziali, che possano insorgere in capo agli Esponenti, ai Dipendenti, ai Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede e ai collaboratori esterni della Banca. Inoltre, la Banca si è dotata di protocolli interni che disciplinano le modalità di valutazione e concessione delle donazioni e sponsorizzazioni richieste.

Il Modello di Prevenzione dei Reati ex D.Lgs. 231/2001 declina i protocolli di controllo interni finalizzati al presidio dei rischi di commissione del reato di corruzione.

Nel corso del 2018 la Direzione Internal Audit è stata impegnata nella finalizzazione del proprio piano annuale di attività a valere sui seguenti processi aziendali e/o attività sensibili ex D.Lgs. 231/2001 nell'ambito dei quali è stata valutata l'adeguatezza dei presidi interni rispetto ai rischi di commissione del reato di corruzione:

- PROCESSO DI OPERATIONS: incassi e Pagamenti - Gestione Tesoreria Enti - Focus assetto di presidio accentrato presso Polo di D.G.;
- PROCESSO DI OPERATIONS: Credito - Monitoraggio e gestione posizioni Forborne;
- PROCESSO DI GOVERNO: Processo gestione operazioni con soggetti collegati;
- PROCESSO DI GOVERNO: Presidio antiriciclaggio;
- PROCESSO DI GOVERNO: Adeguatezza del sistema dei controlli interni - Processo di gestione delle informazioni privilegiate;
- ATTIVITA' SENSIBILI 231: Gestione interna e comunicazione all'esterno delle informazioni privilegiate relative alla Banca;
- ATTIVITA' SENSIBILI 231: Gestione delle segnalazioni di operazioni sospette ex D.Lgs. 231/07;
- ATTIVITA' SENSIBILI 231: Comunicazioni all'UIF, GDF, Banca d'Italia e MEF;
- ATTIVITA' SENSIBILI 231: Alimentazione e tenuta del Registro dei soggetti collegati.

Non sono stati accertati eventi corruttivi tanto nell'ambito delle predette verifiche di processo, quanto nell'ambito degli ulteriori accertamenti ispettivi condotti dalla Direzione Audit di propria iniziativa o su richiesta degli Organi aziendali.

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

Tutte le attività operative e le dipendenze della Banca sono oggetto di valutazione dei rischi legati alla corruzione.

Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione

Tutte le Policy, i regolamenti, il codice etico e il codice di comportamento sono pubblicati nel portale normativo OPEN BANK e sono consultabili da tutto il personale dipendente della Banca. Ogni anno vengono effettuate diverse giornate di formazione sulla normativa e sulle tematiche anticorruzione.

Nel 2018 sono state erogate 15.529 ore di formazione inerenti tematiche anti corruzione, realizzate sia in house che presso primari enti esterni, coinvolgendo 720 dipendenti, per lo più appartenenti a figure di rete commerciale.

Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione (D.Lgs. 231/01-Antiriciclaggio-Compliance-Whistleblowing-Mifid)	2018	2017	2016
N° dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulle politiche e procedure anticorruzione (*)	720	592	789
A.T. Puglia Centro e Basilicata	181	152	171
A.T. Puglia Nord e Campania	176	147	191
A.T. Jonica	162	155	146
A.T. Centro-Nord	141	91	126
Strutture Centrali	60	47	155
% dipendenti formati sulle politiche e procedure anticorruzione (**)	69%	55%	71%
% dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulle politiche e procedure anticorruzione rispetto al totale degli appartenenti a ciascuna categoria:			
Dirigenti (**)	41%	67%	59%
Quadri direttivi (**)	73%	56%	74%
Aree professionali (**)	67%	55%	69%
Totale ore di formazione erogate sulle politiche anticorruzione (*)	15.529	6.479	4.292
N° tot di ore di formazione	61.426	58.795	60.213
% ore di formazione erogate sulle politiche anticorruzione	25%	11%	7%

205-3 Casi di corruzione accertati e azioni intraprese

Non risultano pervenute sia nel 2018 che nei due esercizi precedenti segnalazioni su casi di corruzione accertati.

206-1 Azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche

Non risultano pervenute, sia nel 2018 che nei due esercizi precedenti, azioni legali per comportamento anticoncorrenziale o pratiche monopolistiche.

2.1.2 PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (NON RILEVANTE)

102-9 Catena di fornitura

204-1

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

- definire e razionalizzare il processo di determinazione e assegnazione del budget;
- monitorare costantemente il processo di gestione della spesa, a partire dall'inserimento dell'ordine di acquisto fino alla registrazione e al pagamento della relativa fattura;
- fornire uno strumento di controllo della spesa, in grado di evidenziarne l'andamento rispetto al valore preventivato e quindi analizzare le cause di eventuali scostamenti dal budget;
- decentrare il controllo della spesa e responsabilizzare le singole strutture. La delibera di spesa è assunta sulla base di un articolato sistema di deleghe strutturate per materie ed importo e conferite dal Consiglio di Amministrazione, al quale tutti gli Organi delegati presentano una puntuale rendicontazione mensile;

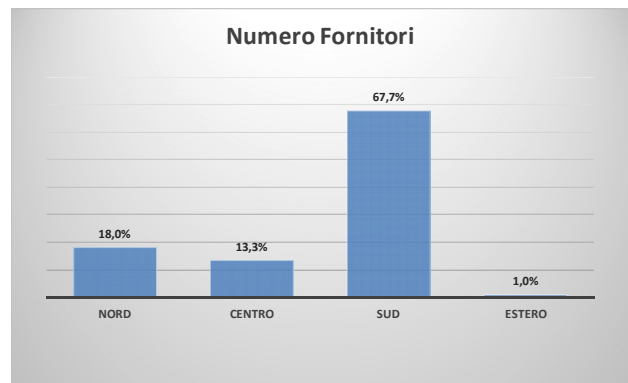
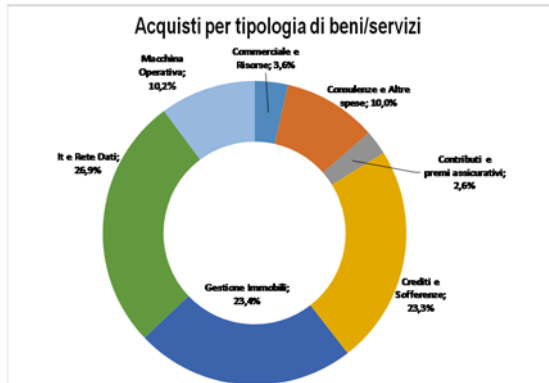
Con riferimento ai fornitori individuati nel perimetro delle Funzioni Operative Importanti (c.d. FOI), trovano applicazione le disposizioni della "Policy in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali e nomina del referente aziendale per le attività esternalizzate".

Il Ciclo degli Acquisti è disciplinato dalla Policy Gestione dei Fornitori e Gare e dalla normativa interna di riferimento, che regola i processi di selezione e gestione dei fornitori, le gare di fornitura di beni e servizi e, inoltre, gli iter operativi gestionali tra Strutture interne della Banca. Tutto ciò nel rispetto dei protocolli di controllo definiti nel Modello di Prevenzione dei Reati ai sensi del D.Lgs. 231/2001 per quanto attinente alla materia.

I predetti processi hanno l'obiettivo di:

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

Nell'esercizio 2018 le spese sostenute ammontano a circa 36 milioni di euro (escluse le imposte) e sono così ripartite *:



*dati gestionali

Dal punto di vista geografico i fornitori sono localizzati sul territorio nazionale (99%), con un fatturato collocato nel Nord Italia per circa il 50%; tuttavia, escludendo il fatturato relativo all'outsourcer informatico, la cui sede legale è localizzata a Nord (PR), è il Sud che predomina, sia in termini di numero di fornitori che di fatturato, essendo l'area geografica in cui maggiormente insiste l'attività della Banca. **Maggiori dettagli in 201-1.**

Politiche di fornitura e tutela dell'ambiente

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

Le linee guida adottate dalla Banca nella Policy in materia di Gestione dei Fornitori e Gare seguono criteri di responsabilità sociale, etica ambientale e sicurezza del lavoro, con particolare riferimento a:

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

La Banca ha istituito un Albo dei Fornitori al quale iscrive le Ditte che presentino requisiti di idoneità professionale e di liceità, riferiti sia all'impresa sia ai soggetti che rivestono ruoli apicali.

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

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

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

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

2.1.3 TERRITORIO E PROGRAMMI DI SVILUPPO

103-1
103-3

DMA-APPROCCIO GESTIONALE

La Banca si è posta l'ambizioso obiettivo di "servire" il territorio non solo facendosi motore della crescita economica in senso stretto ma anche perseguendo l'idea che un vero sviluppo non possa prescindere dalla promozione sociale e culturale in tutte le sue varie forme.

Il legame con il proprio territorio ha sempre costituito per la Banca un "valore" e un riferimento cui improntare e finalizzare il proprio operato. La maggior parte dei 109 sportelli della Banca si trova nelle regioni del Sud Italia (Puglia, Basilicata e Campania). La copertura territoriale include anche i piccoli centri di aree rurali o montane: il 13% degli sportelli è in comuni fino a 15.000 abitanti.

L'obiettivo della Banca è di perseguire una creazione di valore sostenibile nel tempo (per gli azionisti e per tutti gli stakeholder, dai dipendenti alle singole comunità in cui opera, alla collettività in generale) coniugando la performance economica al presidio della solidità patrimoniale.

Nel 2018 l'attività della Banca è stata concentrata nel cogliere le opportunità di mercato in termini di riduzione dello stock di crediti deteriorati, accogliendo gli stimoli della Vigilanza ed accelerando rispetto al percorso previsto dal Piano Industriale. Ciò ha consentito di prefissare obiettivi più ambiziosi in termini di riduzione dello stock dei crediti deteriorati, puntualmente recepiti nell'Operational Plan redatto nel mese di settembre, obiettivi in parte già raggiunti mediante le operazioni di cessioni perfezionate nel mese di novembre. In parallelo, è stata molto intensa l'attività tesa a proseguire nella riqualificazione del portafoglio crediti attraverso il rafforzamento dei presidi di monitoraggio e gestione preventiva del deterioramento del credito e le iniziative di innalzamento della produttività del recupero "in house" dei crediti deteriorati.

Al contempo sono proseguite le iniziative di ottimizzazione dei costi operativi, che hanno potuto beneficiare degli effetti dell'accordo raggiunto a fine 2017 con le OOSS, che ha consentito l'uscita anticipata di 44 dipendenti, delle rinegoziazioni di importanti forniture, oltre che della razionalizzazione e semplificazione del modello organizzativo e di funzionamento della Banca.

Sotto il profilo commerciale l'attività è stata sostenuta, con nuove erogazioni di finanziamenti nei confronti di Privati e Imprese che sfiorano i 250 mln. Importante è risultata l'attività consulenziale alle famiglie e alle imprese con particolare riferimento ai prodotti della banca assicurazione, sia ramo danni che ramo finanziario, oltre ai prodotti del risparmio gestito.

Prudente la gestione del portafoglio titoli la quale, anche per effetto delle turbolenze che hanno interessato il mercato dei titoli governativi italiani nella seconda parte dell'anno, ha fornito un contributo in forte calo rispetto all'esercizio precedente.

Nel complesso la Banca ha quindi confermato un livello di redditività strutturale in termini di Risultato della Gestione Operativa di rilievo, pari a circa 8 milioni di euro che, depurato delle componenti una tantum che hanno interessato in maniera diversa due esercizi, conferma la solidità della performance già raggiunta nel 2017.

Sotto il profilo della solidità, in lieve flessione la raccolta diretta (-1,8%) che sfiora i 3,1 miliardi di euro e la raccolta gestita e assicurativa (-9,6%) anche a causa dell'effetto mercato non favorevole. In contrazione risulta anche la raccolta amministrata (-12,7%), in conseguenza della minore valorizzazione dei titoli in portafoglio e della movimentazione di alcuni conti istituzionali.

Gli impieghi a clientela, pari a 2,4 miliardi di euro, evidenziano un calo da inizio anno legato al rientro di operazioni a scadenza e alla decisa contrazione dei crediti deteriorati, per effetto sia dell'efficace azione di recupero avviata già da qualche anno, sia soprattutto delle cessioni realizzate. Maggiori dettagli in:

RELAZIONI E BILANCIO 2018 – Stato Patrimoniale.

Sotto il profilo della performance economica, l'esercizio 2018 chiude per il terzo anno consecutivo con un Risultato Netto positivo, pur in presenza di oneri di Sistema pari a circa 3,8 milioni. Grazie anche alla rilevazione di fiscalità differita attiva relativa alla prima applicazione del nuovo principio contabile IFRS9, l'Utile Netto si attesta infatti a 6,8 mln (2,7 milioni nel 2017).. Maggiori dettagli in:

RELAZIONI E BILANCIO 2018 – Conto Economico.

Il contesto macroeconomico che sta caratterizzando il nostro Paese e l'Europa risulta diverso da quello originariamente stimato nelle proiezioni del Piano Industriale 2017. Ciò determina aspettative meno favorevoli sul versante della dinamica dei volumi patrimoniali e della relativa marginalità. Al contempo le pressioni competitive e regolamentari non agevolano politiche di recupero della redditività lato ricavi; resta pertanto prioritario proseguire lungo la direttrice di riduzione dei costi operativi e del credito, attraverso la riqualificazione sia del modello organizzativo e di funzionamento, sia del portafoglio crediti. In tale quadro la nostra Banca ha avviato da tempo, con decisione, iniziative volte a seguire questo percorso, unitamente a quello del rafforzamento della politica commerciale, intesa come equilibrato set di iniziative volte rispondere ai fabbisogni della clientela e dei soci. In tale quadro, in assenza di un deterioramento del quadro geopolitico che abbia riflessi sulla dinamica dei mercati finanziari, le prospettive per il corrente esercizio sono favorevoli e puntano ad un consolidamento del trend di crescita del profilo di redditività strutturale della Banca, rappresentato dal Risultato della Gestione Operativa.

RELAZIONI E BILANCIO 2018 - QUADRO DI SINTESI ED EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE -

Valore Economico Generato e Distribuito

Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder viene determinato secondo il modello predisposto dall'ABI.

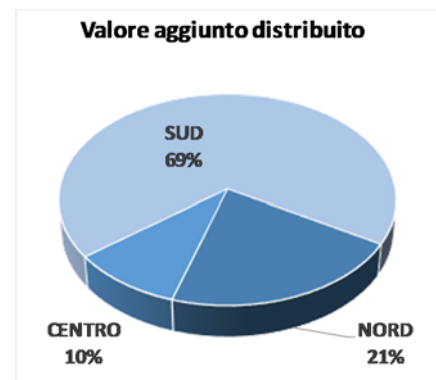
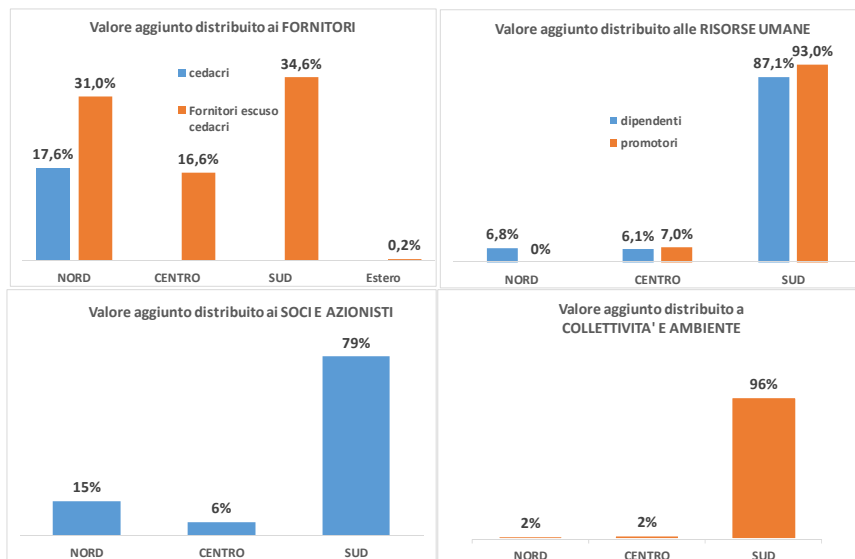
I dati contabili sono stati esposti sulla base del 5° aggiornamento della Circolare 262 "Il bilancio bancario: schemi e regole per la compilazione" che recepisce l'IFRS 9. I periodi di raffronto sono stati redatti riconducendo le voci di bilancio ex IAS39 nelle nuove voci IFRS9: trattasi quindi di valori "riesposti" rispetto al dato approvato al 31 dicembre 2017, al fine di fornire un'informazione più chiara.

Per il 2016 si riportano soltanto i totali del calcolo del Valore Aggiunto, in quanto il dato non è stato riesposto e pertanto non risulta comparabile.

PROSPETTO VALORE AGGIUNTO VOCI DI BILANCIO (IN MIGLIAIA DI EURO)		riesposto proforma		
		2018	2017	2016
10	Interessi attivi e proventi assimilati	82.734	94.154	
20	Interessi passivi e oneri assimilati	-10.427	-15.130	
40	Commissioni attive	49.311	56.624	
50	Commissioni passive	-1.997	-1.956	
70	Dividendi e proventi simili	40	828	
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	-104	1.586	
90	Risultato netto dell'attività di copertura	314	404	
100	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	3.780	483	
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	1.546	-6.670	
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	2.218	7.183	
	c) passività finanziarie	17	-29	
110	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	-757	-3.801	
120	Margine di intermediazione			
130	Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di:	-13.417	-16.513	
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-13.224	-16.513	
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-193	0	
140	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-12	0	
170	a) impegni e garanzie rilasciate	83	-101	
200	Altri oneri/proventi di gestione	12.931	13.665	
220	Utili (Perdite) delle partecipazioni			
250	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	-4	4	
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		122.477	130.247	120.773
160	b) altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità/sponsorizzazioni, Resolution Funds, DGSD, DTA e BCE) (-)	36.742	33.922	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		36.742	33.922	33.573
160	a) spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari)	66.187	78.443	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		66.187	78.443	70.429
	Utile attribuito agli Azionisti	1.764	1.764	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		1.764	1.764	0
160	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse, Resolution Funds, DGSD, DTA e BCE	13.335	13.304	
270	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	-13	1.105	
VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA		13.322	14.409	6.689
160	b) altre spese amministrative: elargizioni/liberalità/sponsorizzazioni con finalità sociali	222	211	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE		222	211	186
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		118.236	128.749	110.877
170	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri: b) altri accantonamenti netti	-554	563	
180	Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	1.668	1.496	
190	Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	202	103	
230	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	0	0	
240	Rettifiche di valore dell'avviamento	0	0	
260	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-2.109	-1.572	
	Utile destinato a riserve	5.034	908	
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		4.241	1.498	9.896

Il dato del Valore economico distribuito all'amministrazione centrale e periferica del 2016 è stato riclassificato comprendendo, oltrechè i contributi al Resolution Fund e DGSD, i contributi versati alla B.C.E., il canone conversione DTA e i contributi amministrativi SRB.

(IN MIGLIAIA DI EURO)	riesposto		proforma
	2018	2017	2016
A TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	122.477	130.247	120.773
<i>distribuito a:</i>			
Fornitori	36.742	33.922	34.037
Risorse umane	66.187	78.443	70.429
Soci e azionisti	1.764	1.764	0
Amministrazione centrale e periferica	13.322	14.409	6.225
Collettività e ambiente	222	211	186
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	4.241	1.498	9.896



Elaborazione su dati gestionali

Interventi per iniziative sociali

Nel corso del 2018, la Banca ha continuato ad assicurare la propria presenza in tutte le più importanti iniziative culturali che hanno coinvolto il nostro territorio nella promozione di progetti di vario genere con particolare riguardo per quelle con finalità benefiche.

Più in particolare, in termini di interventi per iniziative sociali, nel 2018 la Banca ha sostenuto con erogazioni liberali e sponsorizzazioni attività e progetti culturali, d'istruzione e formazione dei giovani in ambito sportivo, ricreativo e sociale. L'attività è stata condotta secondo i principi della mutualità e della solidarietà a favore di diverse organizzazioni senza scopo di lucro, laiche e religiose, di rilevanza prevalentemente locale.

A tal proposito, motivo di grande orgoglio è il sodalizio decennale con la Lega del Filo d'Oro, l'associazione che da oltre 50 anni, ogni giorno assiste, educa, riabilita e reinserisce nella famiglia e nella società le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali.

Nel 2018 le erogazioni liberali, pari a circa 161 mila euro, sia a carattere ricorrente che occasionale, sono state finalizzate a promuovere e rafforzare la presenza della Banca sul territorio. Alcuni esempi:

- lo spettacolo "Amore a Terza Vista" organizzato dall'Associazione U.I.L.D.M. (Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare) e patrocinato dalla Sezione Provinciale di Bari della suddetta associazione. La mission delle associazioni è quella di reperire mezzi finanziari utili per la ricerca scientifica;
- l'Associazione H-BARI e l'A.S.D. Boys Taranto Basket o.n.l.u.s., società sportive di basket in carrozzina, per i loro rispettivi campionati. Lo scopo ultimo delle associazioni è quello di avvicinare i giovani interessati da disabilità motorie al mondo dello sport e dello spirito di squadra;
- contributi per la realizzazione di diverse feste patronali religiose del territorio, come mezzo di vicinanza alla comunità locale e aggregazione collettiva;
- le somme devolute a favore della lega del Filo d'oro (cfr. indicatore FS7) nonché i contributi previsti da convenzioni di tesoreria.

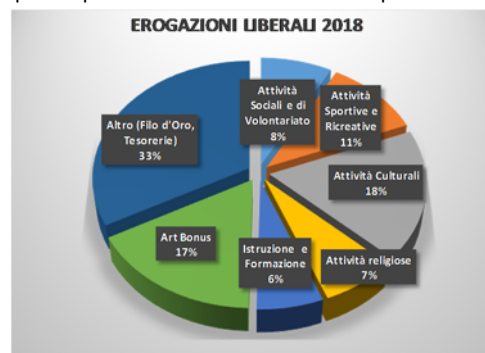
Quello dei giovani è un mondo che sta particolarmente a cuore alla nostra Banca poiché essi rappresentano il futuro di un territorio e l'attenzione posta quest'anno in atto verso di essi ne è una conseguenza. Attraverso il beneficio fiscale dell'Art Bonus, la Banca in qualità di Mecenate ha voluto sostenere concretamente la cultura e contribuire alla qualità della vita nel proprio territorio. In particolare con il progetto "I Giovani dell'Orchestra della Magna Grecia", si è voluto dare una grande opportunità a nuovi talenti di esibirsi e di ottenere importanti riconoscimenti.

L'istituzione Concertistico Orchestrale della Magna Grecia opera in modo stabile dal 2000 in Basilicata, dove svolge un'incessante azione di promozione culturale sul territorio del Comune di Matera ed è una delle tredici Orchestre Stabili Italiane riconosciuta come Istituzione dal Ministero dei beni e delle Attività Culturali.

Il Progetto sostenuto dalla Banca si è articolato in tre distinte rassegne su Matera:

- Stili a Confronto: che nasce da un approfondimento musicale tematico per attrarre i più giovani attraverso la presentazione opportunamente guidata e fornire loro un'efficace chiave di lettura per attualizzare il percorso evolutivo della musica dai '600 ai nostri giorni;
- La Musica Mi Piace: una rassegna di matinée musicali rivolte agli studenti delle università e delle scuole di ogni ordine e grado;
- Concorso Internazionale di Direzione d'Orchestra "Nino Rota": giunto alla III Edizione, tenutosi nella prima settimana di ottobre che si conferma una manifestazione di eccellenza in Europa, che ha visto la partecipazione di numerosi candidati provenienti da tutto il mondo.

EROGAZIONI LIBERALI	2018		2017	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Attività Sociali e di Volontariato	31	13	24	13
Attività Sportive e Ricreative	23	18	19	9
Attività Culturali	44	29	57	24
Attività religiose	24	12	20	10
Istruzione e Formazione	9	10	12	7
Art Bonus	2	27		
Altro (Filo d'Oro, Tesorerie)	2	53	3	60
TOTALE (mgl di euro)	135	161	135	123



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

La Banca nel 2018 ha sponsorizzato sul territorio iniziative di diverso genere, dalla cultura, alla formazione allo sport, quali:

- l'incontro ecumenico con il Santo Padre Francesco tenuto a Bari il 7 luglio per una giornata di riflessione e preghiera sulla situazione in Medio Oriente. All'incontro sono stati invitati anche i Patriarchi e i Capi delle chiese e comunità cristiane del posto;
- la Stagione Teatrale Artistica 2018/2019 del Teatro Mercadante di Altamura, il quale, alla luce dello straordinario successo avuto per la stagione precedente, segno di inequivocabile gradimento del pubblico, ha deciso di organizzare spettacoli con diversi artisti di punta quali: Rocco Papaleo, Max Giusti, Emilio Solfrizzi, Rimbamband e molti altri;
- la IV edizione del convegno "Promuovere la salute orale nei bambini e soggetti vulnerabili: la salute orale in età evolutiva", organizzato da Associazione di Volontariato SOPHI Solidarietà Odontoiatrica per l'Handicap e l'Infanzia. Il convegno è stato un momento informativo e formativo col fine di promuovere la salute orale attraverso il confronto degli operatori sanitari.

Le delibere relative alle sponsorizzazioni vengono assunte, nel rispetto delle deleghe conferite, da differenti organi, in base al valore delle richieste. La proposta di delibera viene formulata dai Responsabili di Dipendenza, sentito il parere dei Responsabili di Area; nei casi di iniziative di maggior rilievo, è il Servizio Comunicazione, Marketing e Customer Care a proporre l'intervento.

SPONSORIZZAZIONI	2018		2017	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Culturale	13	39	21	56
Formazione	5	7	5	16
Sociale	2	3	2	3
Commerciale	2	1		
Religiose	1	5		
Sportiva e Ricreativa	5	5	14	14
TOTALE (mgl di euro)	28	61	42	88



La Banca si è fatta partecipe, nel tempo, di iniziative di programmi di sviluppo della comunità locale al fine di supportare le esigenze di quelle comunità dove l'istituto è presente con proprie dipendenze.

Per maggiori informazioni, attività realizzate dalla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e del Risparmio (FEDUF):

2.1.4 Educazione Finanziaria

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

Per il sostegno dei piccoli operatori economici e delle micro e piccole imprese si è confermata determinante la collaborazione dei Consorzi di Garanzia Fidi convenzionati con la Banca in tutto il territorio servito. Le erogazioni complessive effettuate attraverso i Confidi hanno raggiunto nel 2018 i 14,4 mln di euro a favore di 338 imprese.

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

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

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

Per maggiori informazioni:

Bilancio d'Esercizio 2018, LO SVILUPPO STRATEGICO-OPERATIVO - b/ Le Politiche Del Credito

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

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

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

- Produttori e commercianti di armi e munizioni;
- Produttori e commercianti di macchine per il gioco d'azzardo, ancorché approvate dai Monopoli di Stato;
- gestori di sale giochi e sale bingo;
- associazioni sportive dilettantistiche, con scopo di lucro;
- organizzazioni no profit e partiti politici;
- persone politicamente esposte;
- persone fisiche ed enti riconducibili a paesi ad alto rischio, sotto embargo e privi di strutture politiche finalizzate alla lotta al riciclaggio/finanziamento del terrorismo;
- attività di trattamento e smaltimento di rifiuti a controllo privato;
- attività di commercio rottami;
- gallerie d'arte e le case d'Asta;
- commercio auto usate, in forma esclusiva;
- compro oro.

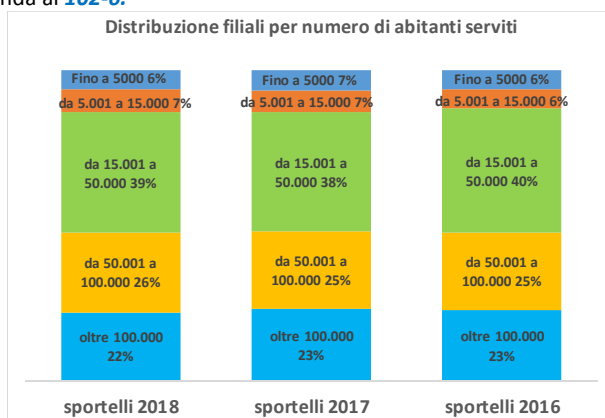
Per tali controparti, sia in caso di primo affidamento che di revisione periodica della posizione, con deroga esercitabile esclusivamente dal Comitato Crediti con Amministratore Delegato ed opportunamente ed esaurientemente argomentati dai proponenti, devono essere adempiute le misure di adeguata verifica rafforzata previste dalla Policy di antiriciclaggio.

Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate

La Banca è composta da 109 sportelli distribuiti in 11 regioni italiane, focalizzati prevalentemente nelle regioni di Puglia, Campania e Basilicata (80 sportelli), regioni a minore tasso di sviluppo e destinatarie di contributi da parte dell'Unione Europea nell'ambito dei programmi obiettivo "competitività e occupazione".

Il 13% degli sportelli è ubicato in piccoli comuni con meno di 15 mila abitanti, mentre il 39% in comuni da 15 a 50 mila abitanti.

Per maggiori informazioni si rimanda al [102-6](#).

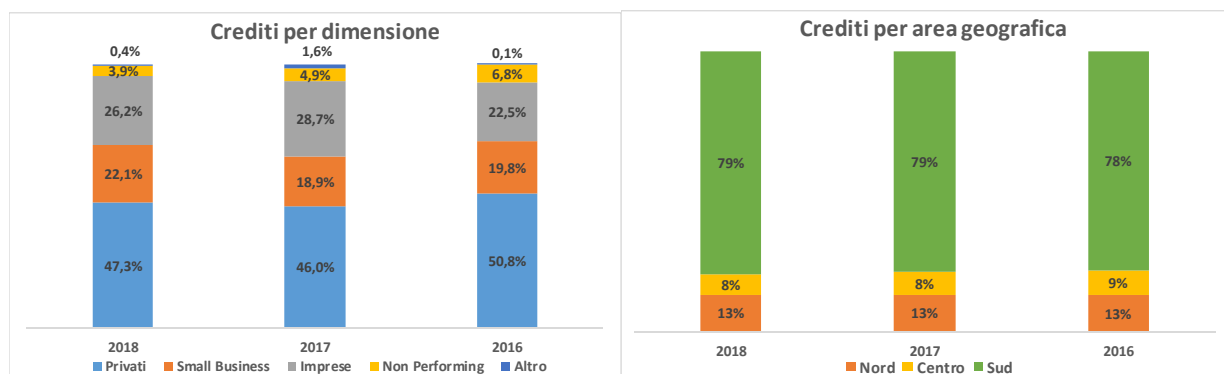


Esposizione per area geografica, dimensione e settore delle attività di impresa

Il core business della Banca è la prestazione di servizi bancari e finanziari a privati e piccole-medie imprese: quasi il 60% degli attivi di bilancio è costituito da crediti verso la clientela, mentre il 33% è costituito da attività finanziarie, crediti verso banche e titoli al costo ammortizzato.

Crediti per Ramo di attività economica	2018	2017	2016
COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO; RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOCICLI	26,1%	26,4%	25,3%
ATTIVITÀ MANIFATTURIERE	25,2%	25,2%	21,3%
AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA	14,3%	13,5%	14,2%
COSTRUZIONI	10,7%	12,9%	15,3%
ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE	4,0%	3,7%	4,3%
ATTIVITÀ IMMOBILIARI	3,8%	4,2%	5,4%
TRASPORTO E MAGAZZINAGGIO	3,2%	3,3%	3,1%
ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE	2,8%	1,7%	1,7%
ATTIVITÀ FINANZIARIE E ASSICURATIVE	2,7%	1,2%	1,1%
SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE	1,6%	1,6%	1,6%
ALTRE ATTIVITÀ DI SERVIZI	1,2%	1,1%	1,7%
SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	1,0%	1,0%	1,0%
NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE	1,0%	1,4%	1,7%
FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA	0,7%	1,2%	0,9%
FORNITURA DI ACQUA; RETI FOGNARIE, ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO	0,6%	0,8%	0,9%
NON SIGNIFICATIVO	0,6%	0,1%	0,0%
ATTIVITÀ ARTISTICHE, SPORTIVE, DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO	0,4%	0,5%	0,5%
ISTRUZIONE	0,1%	0,1%	0,1%
ESTRAZIONE DI MINERALI DA CAVE E MINIERE	0,0%	0,1%	0,2%
ATTIVITÀ DI FAMIGLIE E CONVIVENZE COME DATORI DI LAVORO PER PERSONALE DOMESTICO; PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI INDIFFERENZIATI PER USO PROPRIO DA PARTE DI FAMIGLIE E CONVIVENZE	0,0%	0,1%	0,0%
OBBLIGATORIA	0,0%	0,0%	0,0%
ORGANIZZAZIONI ED ORGANISMI EXTRATERRITORIALI	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

Classificazione ATECO dei settori industriali



I dati comparativi sono stati rielaborati sulla base di dati gestionali consolidati di periodo.

Prodotti e servizi con finalità sociali

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

ANNO	Bonifici nell'anno (mgl di euro)
2015	48
2016	50
2017	55
2018	51

Nel 2018 sono stati raccolti oltre 50 mila euro con i quali sono si è portato a termine il progetto "Spazio all'Accoglienza" del centro residenziale di Molfetta, per un parco più bello, sicuro, accessibile, e ricco di stimolazioni sensoriali. Nello specifico sono stati finanziati lavori per la messa in sicurezza degli spazi esterni del centro, la piantumazione di nuovi alberi e la sostituzione delle sedute delle altalene speciali nell'area giochi.

Inoltre si è dato inizio a nuovi progetti in corso di realizzazione con termine primavera 2019:

- "aula polifunzionale": riqualificazione di uno spazio in una "aula delle arti", dove gli utenti potranno svolgere attività di teatroterapia, musicoterapia, danzaterapia, con la dotazione di un sistema di amplificazione interna che consentirà alle persone sorde di percepire le forti vibrazioni emesse;
- "adeguamento della sala mensa" che prevede la suddivisione della grande sala in due ambienti: una sezione più piccola per creare uno spazio attrezzato per ospitare le famiglie che, vivendo lontano dal Centro, potranno trascorrere intere giornate in compagnia dei loro figli; una sezione più grande da riorganizzare in maniera da renderla più fruibile agli utenti del centro realizzando un angolo ristoro con dispenser automatici di bevande e applicando dei pannelli fonoassorbenti per migliorare l'acustica.

2.1.4 EDUCAZIONE FINANZIARIA

103-1
103-3

DMA-APPROCCIO GESTIONALE

La Banca contribuisce alla diffusione dell'educazione finanziaria attraverso i programmi e le attività realizzate dalla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e del Risparmio (FEDUF), persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'educazione finanziaria, in collaborazione con le Istituzioni di riferimento (es. MIUR per la scuola; Regioni e Uffici Scolastici regionali; associazioni dei consumatori per la cittadinanza, ecc.) nell'ambito di protocolli formali o di accordi quadro nazionali. La Fondazione realizza progetti mettendo a disposizione il proprio know how progettuale e organizzativo per la realizzazione di iniziative richieste dai partecipanti, i quali sostengono direttamente i costi vivi, qualora previsti.

La Banca aderisce alla Fondazione, in qualità di partecipante per la condivisione del fine etico, già dal 2014.

L'obiettivo della Banca è quello di diffondere la cultura finanziaria, strumento di politica economico-sociale pubblica, necessaria come complemento al sistema delle tutele già in atto per assicurare un soddisfacente livello di sicurezza economico-finanziaria degli individui, in particolare dei risparmiatori.

Per le iniziative dell'anno 2018 sono stati investiti circa 11 mila euro, comprensivi del contributo annuo di partecipazione alla Fondazione e le spese di coordinamento per la realizzazione degli eventi.

Nel corso dell'anno sono stati organizzati due eventi finalizzati alla diffusione dell'educazione finanziaria, rivolti agli studenti delle scuole secondarie di I e II grado del territorio:

- "PAY 2.0 – Il denaro del futuro" dedicato al tema della moneta elettronica e dei pagamenti del futuro; obiettivo dell'incontro è stato diffondere un approccio responsabile verso le nuove forme di denaro e gestione dei pagamenti che i giovani adolescenti italiani si troveranno sempre più a gestire;
- "Fate il nostro gioco" a cura di Taxi1729, conferenza spettacolo orientata alla responsabilizzazione dei giovani nei confronti del gioco, svelandone i lati nascosti e le scarse possibilità di successo.

Agli eventi hanno preso parte circa 800 alunni e professori, appartenenti a sei istituti scolastici del territorio.

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

Nello svolgimento di tali attività, la Banca si avvicina al mondo delle istituzioni che si occupano della formazione dei giovani, intervenendo anche con erogazioni liberali finalizzate a sostenere progetti di istruzione. In tale ambito rientra l'accordo siglato con il Comune di Gravina in Puglia per l'iniziativa "La Mia Idea 2018".

2.2 CLIENTELA

2.2.1 CUSTOMER SATISFACTION

103-1

DMA-APPROCCIO GESTIONALE

103-3

Il rispetto delle norme e della correttezza negli affari costituiscono elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia. La trasparenza dei comportamenti nei confronti della clientela, infatti, favorisce l'attenuazione dei rischi legali e reputazionali, concorrendo alla sana e prudente gestione della Banca.

La Banca adotta politiche di gestione della relazione con il cliente volte a favorire il rafforzamento del legame fiduciario, il consolidamento dell'immagine aziendale e la realizzazione dei fini a cui la stessa Banca è preposta, assegnando, per questo motivo, una particolare attenzione al rapporto con la clientela.

Lo scopo delle politiche di gestione dei reclami e delle lamentele è quello di definire al meglio e in maniera uniforme il rapporto che i singoli operatori devono intrattenere con la clientela, esplicitandone i principi comportamentali da seguire e le modalità di interazione.

La policy sulla gestione dei reclami e delle lamentele ha la finalità di:

- Definire i principi generali di comportamento che le Unità Organizzative interessate devono rispettare nei rapporti con la clientela;
- Individuare in maniera chiara le finalità della gestione dei reclami e le principali modalità di interazione fra la struttura incaricata di trattare le segnalazioni e le altre strutture aziendali;
- Definire i principali compiti attribuiti alle Funzioni Aziendali di Controllo al fine di verificare la funzionalità dell'ufficio reclami;
- Stabilire periodicità, modalità e destinatari della rendicontazione.

Durante le fasi del processo di gestione dei reclami e delle lamentele, la struttura della Banca deputata alla gestione assicura una pronta ed efficace interlocuzione con il cliente allo scopo di ridurre i contrasti e le divergenze giungendo ad una soluzione bonaria delle questioni prospettate, e preservando il rapporto con il cliente.

Questa è per la Banca l'occasione per ripristinare con il cliente un rapporto di reciproca soddisfazione dopo una vicenda di divergenza, la quale non deve in alcun modo compromettere i legami sociali e economici posti in essere.

Qualora dalle lamentele emergano carenze di carattere interno, la Banca provvede tempestivamente ad adottare misure correttive e valuta la possibilità di revisionare i modelli organizzativi, gli strumenti di lavoro e le scelte gestionali.

Se invece all'esito della prima valutazione la contestazione del cliente non presenti le caratteristiche di un reclamo ma di una lamentela, l'Ufficio reclami trasmette la stessa presso la Dipendenza ove il rapporto è radicato e presso il Servizio Comunicazione Marketing e Customer Care per la gestione della medesima.

La Funzione Reclami registra i reclami pervenuti in un apposito programma "Open Reclami" nel quale viene indicata la data di ricezione (da cui decorrono i termini per l'evasione), le generalità del reclamante, la data di scadenza, l'oggetto, l'ambito normativo, l'importo richiesto dal cliente, la filiale di riferimento, l'ndg del cliente, l'esito del reclamo, data del riscontro reso al cliente.

Viene eseguita una prima valutazione della contestazione sulla base della documentazione ricevuta dalla dipendenza presso cui sono radicati i rapporti. Al fine di fornire un adeguato riscontro al reclamante, l'Ufficio reclami può richiedere al Responsabile delle Unità Operative interessate la predisposizione di una relazione che illustri i fatti contestati corredata eventualmente dalla documentazione di riferimento. L'Ufficio reclami può, altresì, in base alle caratteristiche del reclamo, coinvolgere anche altre unità operative della Banca competenti nella specifica materia cui si riferisce il reclamo stesso per la prosecuzione delle attività.

Al termine della fase istruttoria l'Ufficio reclami procederà alla valutazione del reclamo tenendo conto anche delle pronunce degli organi di composizione stragiudiziale delle controversie su questioni analoghe a quella esaminata.

L'Ufficio reclami esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o meno e fornendo formale riscontro al cliente che viene trasmesso a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante posta elettronica certificata.

L'Ufficio reclami provvede a registrare nel programma l'avvenuta chiusura del reclamo indicando al contempo l'esito.

Nell'ipotesi in cui il reclamo sia fondato vengono poste in essere le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento del reclamo.

Il massimo impegno per aiutare il cliente ad accrescere la propria cultura finanziaria e preservare un efficace livello di comunicazione si esplicita anche nel continuo monitoraggio della soddisfazione del cliente, con particolari indicatori e strumenti di analisi, quali indagini sulla soddisfazione e coinvolgimento del cliente e NPS.

In un contesto di mercato estremamente competitivo e "trasparente", la soddisfazione e la fidelizzazione hanno assunto un ruolo chiave per evitare la perdita di clienti a favore di player "customer oriented".

BPPB ha quindi deciso di avviare delle iniziative di valutazione della soddisfazione della clientela sempre più approfondite e mirate, con lo scopo di identificare eventuali leve per migliorare la relazione con il cliente (es. proposte ricevute, numerosità contatti da parte dei gestori).

Reclami

SUDDIVISIONE RECLAMI PER MACRO AREA (come da classificazione abi)	RECLAMI 2018	
	n°	%
CONTI CORRENTI E DR	59	20,6%
FINANZIAMENTI	55	19,2%
SERVIZI DI INVESTIMENTO	107	37,4%
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	41	14,3%
ALTRO	24	8,4%
TOTALE	286	100,0%

ESITO RECLAMI 2018	PRIVATI	CLIENTELA INTERMEDIA	ALTRA CLIENTELA	TOTALE	%
ACCOLTI	40	1	5	46	16,1%
ACCOLTI PARZIALMENTE	5	0	2	7	2,4%
RESPINTI	207	8	18	233	81,5%
TOTALE	252	9	25	286	100,0%

I reclami accolti non riguardano aspetti di violazione delle norme e di codici di comportamento, bensì derivano da rischi operativi sottesi ai vari processi attuati dalla Banca

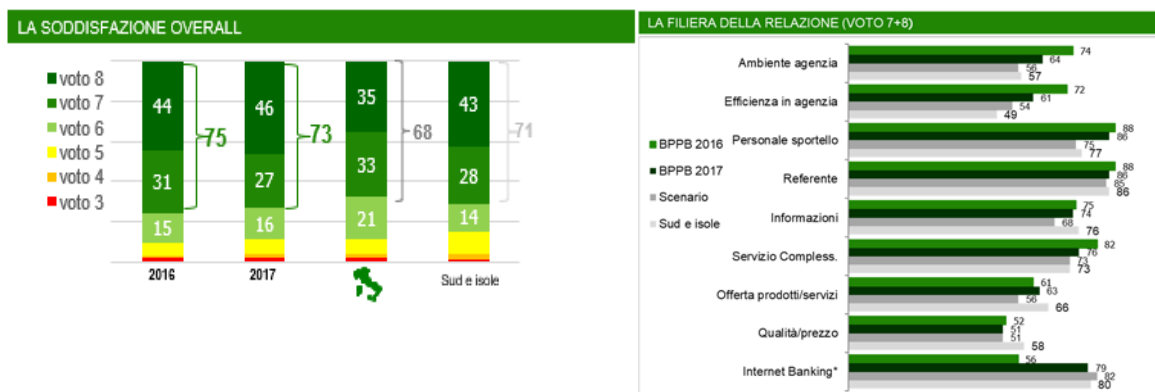
Risultati customer satisfaction

La Banca nel 2018 ha concluso l'indagine dell'Osservatorio ABI Customer Satisfaction clientela retail, avviata nel 2016. Sono stati intervistati rappresentativi campioni di clientela tradizionale e clientela c.d. "evoluta" (utenti abituali di internet banking) al fine di misurare la soddisfazione complessiva per conoscere i punti di forza e le aree di miglioramento dell'Istituto, sia rispetto allo scenario del sistema bancario sia rispetto alla precedente indagine.

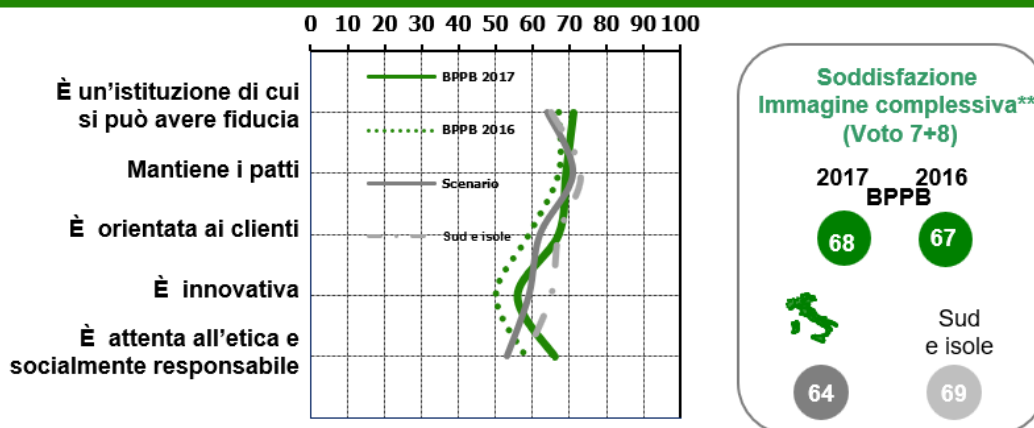
I risultati sono i seguenti:

a) clienti tradizionali

La soddisfazione complessiva si attesta su livelli abbastanza alti: il 73% dei clienti manifesta piena soddisfazione per la Banca, più alto rispetto allo scenario italiano ed i valori di criticità si mantengono su livelli contenuti dell'11%, in linea con lo scorso anno. Alla costruzione di questo quadro positivo contribuiscono più elementi che confermano anche quest'anno la capacità di Banca Popolare di Puglia e Basilicata di creare un clima relazionale positivo e di fiducia con la propria clientela.



IMMAGINE



Il giudizio rimane favorevole su praticamente tutti gli aspetti della filiera della relazione, il personale della Banca conferma il livello di performance con le valutazioni più alte sia per gli addetti allo sportello, sia per il referente quando si tratta di relazionarsi per aspetti più importanti. Queste figure vengono ben valutate sia sul piano operativo (competenza ed efficienza) che sul piano relazionale (disponibilità e gentilezza). Anche l'agenzia registra un alto livello di customer satisfaction, più alto dello scenario italiano.

L'attività di rendicontazione/comunicazione attuata dalla Banca e il servizio complessivo soddisfano ampiamente la clientela, con valori più alti rispetto alla media italiana.

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

Gli investimenti, in crescita rispetto al passato, registrano un buon livello di soddisfazione anche riguardo la rendicontazione e la capacità di consigliare prodotti coerenti con il livello di rischio del cliente.

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

- il tema dei canali: l'agenzia ricopre il ruolo centrale nella relazione con la clientela, ma porta con sé una riflessione, legata all'integrazione tra i canali di contatto fra Banca e cliente;
- il tema della proposizione commerciale, in cui bisogna intervenire con attività mirate alla proposizione e alla comunicazione dell'offerta.

b) clienti evoluti

La soddisfazione complessiva dei clienti evoluti della Banca è in linea con lo scenario e con lo scorso anno. Gli aspetti considerati maggiormente soddisfacenti e con voti lusinghieri sono il personale di agenzia e il referente, consultato per questioni di maggiore rilevanza.

Dalla relazione è emerso che la Banca potrebbe maggiormente intervenire nella valorizzazione e nella promozione di prodotti e servizi e nell'ambito dell'utilizzazione di nuove tecnologie legate ai servizi bancari.

La gestione degli investimenti mostra giudizi più contenuti, in particolare rispetto al rendimento dei prodotti ed alla tempestività delle informazioni in caso di novità relative agli stessi.

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

CUSTOMER CARE

La Funzione Customer Care della Banca Popolare di Puglia e Basilicata si propone di analizzare e monitorare la soddisfazione della clientela allo scopo di migliorare costantemente la qualità della relazione con la stessa, ascoltandone i bisogni ed individuando soluzioni soddisfacenti.

Le segnalazioni pervengono al Servizio di Customer Care attraverso molteplici canali:

- risponditore automatico al numero 080 8710111
- email inviate all'Ufficio Reclami (bppbreclami@bppb.it - bppbreclami@pec.bppb.it)
- recensioni - commenti - messaggi privati Facebook
- email inviate all'indirizzo bppb@pec.bppb.it
- recensioni sui principali Store (Google - Apple)

L'attività svolta è sempre improntata a risolvere la lamentela attraverso l'ascolto attivo del cliente, l'instaurazione di un dialogo disteso ed un sincero interesse tesi ad acquisire tutte le informazioni necessarie per identificare con certezza i motivi dell'insoddisfazione e la reale richiesta avanzata dal cliente.

In alcune occasioni, è possibile definire la lamentela nel corso della stessa segnalazione, fornendo al cliente la soluzione richiesta.

Negli altri casi, il Servizio prende in carico la problematica, rassicurando il cliente circa la profusione del massimo impegno per la risoluzione della stessa, interessando le competenti Strutture della Banca al fine di poter addivenire ad una soluzione.

Alla ricezione dei feedback e definita la soluzione, il cliente viene contattato direttamente dalla funzione Customer Care oppure, se condiviso in origine con le altre parti in causa, dalla figura di riferimento della Rete Commerciale.

Nel 2018 sono state effettuate dalla clientela e riscontrate dalla Banca 115 segnalazioni relative a materie di diverso genere.

2.2.2 CORRETTEZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

103-1

DMA-APPROCCIO GESTIONALE

103-3

La disciplina in materia di trasparenza bancaria è finalizzata al rafforzamento della tutela della clientela e al miglioramento della correttezza dei rapporti tra intermediari e clienti.

Essa è improntata ai seguenti principi ispiratori:

- **Semplificazione della documentazione messa a disposizione della clientela:** semplificazione e snellimento dei contenuti e semplicità e chiarezza del linguaggio da adattare al livello di cultura finanziaria delle differenti fasce di clientela, anche in relazione al prodotto proposto. Per i prodotti più diffusi come i conti correnti e i mutui è prevista l'adozione di schemi "standard" predisposti dalla Banca d'Italia;
- **Correttezza, completezza e comprensibilità delle informazioni da rendere:** informazioni sintetiche, essenziali ed esaurienti consentono al cliente di capire le caratteristiche, i rischi e i costi del prodotto e forniscono la chiara illustrazione dei suoi diritti. Inoltre, l'adozione di guide pratiche offre un supporto concreto per la comprensione dei prodotti e dei servizi più diffusi;
- **Comparabilità delle offerte:** per rendere immediata ed effettiva la comparabilità tra le varie offerte disponibili nel mercato bancario, la struttura dei documenti di trasparenza riporta le informazioni in un ordine logico e di priorità adeguato alle necessità informative del cliente, che facilita la comprensione e il confronto con prodotti analoghi; in particolare, i Fogli Informativi sono redatti seguendo lo schema stabilito dalla Banca d'Italia. Per quanto riguarda i costi, la raffrontabilità tra le varie offerte è agevolata dalla estensione agli affidamenti e ai conti correnti destinati alla clientela al dettaglio dell'uso di indicatori di costo determinati secondo regole uniformi stabilite dall'Autorità di Vigilanza (TAEG ed ISC). Il **TAEG** si riferisce a mutui, anticipazioni bancarie, aperture di credito e altri finanziamenti, compreso il credito al consumo; l'**ISC** si applica alle aperture di conto corrente. Si tratta di due indicatori che individuano il costo complessivo del prodotto, espresso in termini percentuali su base annua, e che pertanto costituiscono per la clientela utili termini di paragone per poter effettuare comparazioni tra le varie proposte formulate dagli intermediari.

La normativa sulla trasparenza disciplina le relazioni fra gli intermediari finanziari e la clientela fin dalla fase precontrattuale, per poi trovare puntuale applicazione al momento della conclusione del contratto e nel corso dello svolgimento del rapporto.

La disciplina sulla trasparenza richiede che le relazioni con la clientela siano improntate a criteri di buona fede e correttezza. A tal fine la Banca adotta procedure interne che garantiscono la massima attenzione al cliente in ogni fase dell'attività, dall'ideazione del prodotto, alla fase precontrattuale, alla sottoscrizione del contratto, alla gestione giornaliera del rapporto, fino alla gestione di eventuali reclami.

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

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

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

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

417-1 **Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali**

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

Essi sono redatti nel rispetto dei requisiti di chiarezza e comprensibilità stabiliti dalla disciplina della Banca d'Italia, al fine di consentire alla clientela di comprendere agevolmente le caratteristiche ed i costi dei vari prodotti e servizi offerti, confrontare con facilità le varie offerte di diversi intermediari, per poter adottare decisioni ponderate e consapevoli.

Tutti i prodotti della Banca sono assoggettati a verifiche di compliance con le procedure interne e la normativa di riferimento.

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

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

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

417-2 **Casi di non conformità relativi a informazioni su prodotti e servizi**

Nel corso del 2018, 2017 e 2016, relativamente all'attività di collocamento di prodotti e servizi ed alla prestazione dei servizi di investimento, non sono stati rilevati casi o circostanze di violazione della normativa e/o dei codici di comportamento adottati in materia di trasparenza di prodotti e servizi e/o correttezza delle relazioni con la clientela.

417-3 **Casi di non conformità su comunicazione e marketing**

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

2.2.3 PRIVACY E SICUREZZA INFORMATICA

103-1
103-3

DMA-APPROCCIO GESTIONALE

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

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

Con l'emanazione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), entrato in vigore il 25 maggio 2018, la Commissione Europea ha inteso rafforzare e rendere più omogenea la protezione dei dati personali di cittadini e residenti dell'Unione Europea, sia all'interno che all'esterno dei confini dell'Unione. Il GDPR rappresenta una componente di forte rilevanza, che oltre a rafforzare e unificare le regole inerenti la protezione dei dati personali, mira a favorire un aumento del livello di fiducia dei consumatori, con potenziali ricadute positive sulle relazioni con le imprese, le istituzioni e verso il mondo digitale.

La Banca è, da sempre, particolarmente sensibile alla riservatezza ed alla sicurezza dei dati personali, propri e di terze parti. Per tale motivo ha uniformato il proprio modo di trattare i dati personali ai dettati del GDPR, prevedendo, altresì, misure di sicurezza adeguate a quanto richiesto dalla norma.

Per questo motivo è stata adottata una specifica Policy e si è provveduto a rivedere profondamente il manuale operativo in materia di protezione di dati personali.

In particolare mediante le disposizioni contenute nella Policy, la Banca presidia i principi fondamentali introdotti dal GDPR e non presenti nel precedente "Codice Privacy", quali:

- ridefinizione della figura del Responsabile del Trattamento dei Dati Personali e del Contitolare del trattamento;
- introduzione della figura del DPO – Data Protection Officer (Responsabile della Protezione dei Dati Personali);
- rafforzamento del principio del "need to know";
- introduzione di adempimenti formali come l'adozione del Registro dei Trattamenti e redazione del PIA – Privacy Impact Assessment;
- nuovi diritti degli interessati;
- privacy by design e by default;
- obbligo di gestione dei Data Breaches;
- determinazione delle misure di sicurezza secondo un approccio "risk based".

Il Manuale operativo declina ruoli, responsabilità e le modalità operative in materia di protezione e trattamento di dati personali, in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679, al D. Lgs. 196/2003 (Codice Privacy), così come aggiornato ai sensi del D. Lgs. 101/2018, ai Provvedimenti del Garante Privacy, alla Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali, nonché di fornire le indicazioni sulle quali dovranno basarsi eventuali ulteriori procedure e normative aziendali.

La Banca ha inoltre aggiornato completamente il set delle informative da rendere ai soggetti interessati, ha proceduto a nominare i Responsabili esterni al trattamento, ha definito il Registro dei trattamenti richiesto dal GDPR.

Sono stati inoltre aggiornati i presidi organizzativi e tecnici esistenti finalizzati ad assicurare, oltre ai necessari requisiti di sicurezza e protezione dei dati, anche il rispetto dei consensi manifestati dalla clientela in riferimento al trattamento dei propri dati personali per finalità commerciali e di marketing.

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

418-1

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

I reclami riconducibili al tema privacy sono stati 1 nel 2016, 1 nel 2017 e 1 nel 2018; inoltre non si sono verificati eventi che abbiano determinato furti o perdite di dati dei clienti.

2.2.4 INNOVAZIONE DIGITALE

103-1
103-3

DMA-APPROCCIO GESTIONALE

In linea di continuità con il processo avviato nei passati esercizi, nel corso del 2018 la Banca, nell'ambito del Progetto P8 "Digital Banking" ha proseguito a rilasciare una serie di innovazioni tese ad allineare l'offerta "digital" agli standard di mercato attraverso:

- sviluppi relativi alla firma grafometrica che hanno consentito, ad oggi, di attivare 34.000 contratti con la Firma Elettronica Avanzata e dematerializzare quasi 800.000 contabili;
- importanti iniziative di upgrade tecnologico con l'installazione di nuove "macchine self" (17 macchine ATM Lobby Teller, 10 macchine ATM di versamento intelligente e 15 macchine ATM), dotate di una più ampia suite di funzionalità (pagamento MAV, pagamento RAV, inserimento disposizione di bonifico, pagamento bollettini postali, versamento contanti e assegni);
- attività in ambito «paperless» con l'obiettivo di ridurre il consumo della carta nella operatività corrente tramite una significativa e efficiente riduzione del numero delle stampanti e una intensa attività di education, finalizzata a modificare i comportamenti. Questo ha permesso una importante riduzione delle stampe prodotte, pari quasi al 70% in meno nel 2018 rispetto al 2015.

Punto qualificante della programmazione 2018 è stato il progetto di revisione del prodotto mutui, che ha riguardato due assi di sviluppo: la customer experience e la comunicazione in ottica di digital marketing. Al termine del progetto, il processo risultava totalmente rivisto e standardizzato, così da soddisfare anche il cliente più esigente, grazie al supporto fornito dall'esperienza multicanale. Il sistema di marketing è stato totalmente rinnovato sfruttando appieno le possibilità offerte dalla digitalizzazione (Google, social network, ecc.). E' stata svolta un'attività di promozione digitale sui principali social network, basata sull'esame e la profilazione degli utenti, in modo da comprenderne i reali interessi e rendendo la pubblicità focalizzata e ben indirizzata. Sono stati sviluppati nuovi canali di contatto:

- Portale "Iltuocredito.bppb.it" dedicato al credito retail, ricco di contenuti sempre aggiornati. Partendo da una wishlist, con un linguaggio semplice e tipico dei social network, il cliente può individuare il prodotto di credito più adatto alle proprie esigenze, senza particolari tecnicismi bancari. Il cliente ha inoltre la possibilità di richiedere un appuntamento in filiale. Al fine di rendere il portale particolarmente attrattivo, esso viene aggiornato con contenuti di tendenza, anche non strettamente legati al mondo del credito.
- App "BPPB Valore Mutuo". Si tratta di una app dedicata ai mutui, che permette all'utente di ottenere un preventivo di mutuo, di fissare un appuntamento direttamente con la filiale e, una volta avviata la pratica di concessione del mutuo, di seguirne tutti gli step con la possibilità di caricare direttamente tramite foto i documenti richiesti. E' l'unica app bancaria interamente dedicata al mondo dei mutui.

Insieme, il Portale e la app, perfettamente integrati tra loro in ottica multicanale, consentono di rafforzare il legame con il cliente, valorizzando il canale fisico (Filiale) che rimane, per la Banca, il principale canale per la consulenza e per l'avvio dell'iter di vendita. Il progetto Mutui è risultato innovativo non soltanto nei contenuti ma anche nella metodologia, e ha visto la partecipazione, lato Banca, di gruppi di lavoro interfunzionali con rappresentanti delle diverse strutture sia di business che di operations. In particolare, il progetto citato è stato denominato "Progetto Mutui Agile" perché, per la realizzazione, è stata adottata la cosiddetta "metodologia Agile". Questo approccio, mutuato dal mondo degli sviluppi software e applicato al project management per gestire in maniera efficace ed efficiente progetti innovativi e complessi, prevede la costituzione di un team interfunzionale i cui membri sono dotati di autonomia decisionale. Fa leva sulla possibilità di realizzare un progetto per fasi, chiamate "sprint", ciascuna delle quali prevede il rilascio di una specifica funzionalità. Il risultato finale viene quindi raggiunto in maniera "modulare". Altro aspetto rilevante della metodologia Agile adottata ha riguardato il trasferimento di conoscenze dalla Società di consulenza alla Banca. Questo passaggio di know-how ha permesso ai componenti del gruppo di lavoro di diventare autonomi nello sviluppo di altre progettualità, consentendo così alla Banca di sfruttare, in futuro, le competenze acquisite.

In aggiunta a questi due principali filoni di sviluppo, sono stati realizzati una serie di progetti ancillari che hanno contribuito a dare alla Banca un'immagine rinnovata, indirizzata a nuovi target di clientela. Si tratta di iniziative che, seppur meno complesse, sono state portate avanti in un'ottica integrata, contribuendo a rinnovare processi interni e offerta al cliente. In tale ambito si segnalano:

- Restyling e nuovi contenuti per il sito www.bppb.it, migliorando la user experience e mettendo sempre più al centro le esigenze del cliente;
- Pianificazione di una nuova strategia social in ottica di Web Marketing;
- Creazione di una app "BPPB Aziende" interamente dedicata al segmento di clientela aziende, abilitando un canale prima non presente, con funzionalità informative e dispositive;
- Automazione del processo di caricamento e gestione anticipo fatture;
- Dematerializzazione del processo di gestione delle partite contabili.

Inoltre, sono state avviate due nuove progettualità che si prevede di rilasciare nel corso del 2019: instant lending e instant insurance e, a dimostrazione della crescente attenzione verso progetti sperimentali, Banca Popolare di Puglia e Basilicata ha aderito, quale unica realtà del Mezzogiorno, al progetto proposto da ABI, denominato "Progetto di Spunta DLT" che prevede l'utilizzo dell'infrastruttura blockchain. Il progetto ha già superato la fase di sperimentazione con esiti ampiamente positivi e si prevede di estendere questa tecnologia di frontiera ad un parco sempre più ampio di processi bancari al fine di aumentare sicurezza, trasparenza e fiducia dei clienti.

Numero di download e di clienti digital

	2018
Numero download app Ios ed Android	14.815
Numero clienti digital (*)	45.429

Dati cumulativi a fine anno.

() assumendo che per cliente digital si intenda i clienti monointestatari con conto corrente IHB retail.*

2.3 RISORSE UMANE

2.3.1 WELFARE AZIENDALE

103-1 DMA-APPROCCIO GESTIONALE

103-3

Nella consapevolezza della centralità delle Risorse Umane nel processo di sviluppo aziendale, è proseguito il percorso di adeguamento delle politiche di gestione del personale alle recenti normative comunitarie, nazionali e di settore, avuto anche riguardo alle trasformazioni dei paradigmi del mercato, che si susseguono senza soluzione di continuità e richiedono risposte puntuali ed efficaci.

Le politiche gestionali, in linea con le vigenti normative sono, pertanto, intese a presidiare sempre più attentamente ogni attività che riguarda il personale, facendo leva su sistemi nuovi e flessibili in grado di affrontare in maniera convincente le odierne sfide del mercato.

In particolare, la Banca è attenta alla promozione del benessere nei luoghi di lavoro, con metodiche e soluzioni gestionali che rispondano all'esigenza di motivare il personale, con un'attenzione specifica alle politiche di pari opportunità. In tal senso, sono state adottate, anche in maniera concertata con le Organizzazioni Sindacali ed in linea con i margini negoziali riconosciuti dalle normative di riferimento, iniziative welfare intese a sostenere la genitorialità e la conciliazione vita lavoro.

La gestione del personale è rivolta a realizzare la migliore produttività dei dipendenti anche attraverso la soddisfazione di bisogni ed aspettative personali. In tal senso vengono concessi, compatibilmente con le esigenze organizzative, spostamenti dell'orario di lavoro e contratti part-time, nonché si tiene conto di eventuali richieste in termini di assegnazione, per favorire esigenze di carattere familiare, in particolare con riferimento alle lavoratrici madri e personale iscritto nelle liste delle categorie protette.

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

- **Forme di previdenza e assistenza sanitaria integrativa volontarie**, beneficiando di una contribuzione aziendale (anche i dipendenti possono destinare alla previdenza integrativa una quota della retribuzione);
- **Coperture assicurative** contro il rischio di morte o invalidità permanente da infortunio professionale/extraprofessionale e rischio di morte da malattia, polizza kasko;
- **Servizi di welfare**, che comprendono condizioni di favore su spese e commissioni bancarie, sul finanziamento per l'acquisto della casa e sugli affidamenti;
- **Permessi retribuiti** attribuiti al padre nella circostanza della nascita figlio ed alle lavoratrici madri, questi ultimi con riferimento ai figli fino a 5 anni di età;
- **Borse di studio** (ex ccnl e contratto integrativo) per i dipendenti stessi e per i figli studenti;
- **Contributi economici di sostegno** per i figli disabili
- **Congedi straordinari/aspettative e congedi parentali**: in base ad uno specifico accordo con le Organizzazioni sindacali Aziendali sottoscritto in data 21 dicembre 2018, ai dipendenti che faranno richiesta di fruire dell'istituto del congedo straordinario/aspettative non retribuiti ex ccnl oppure di congedi parentali con diritto all'indennità INPS del 30% viene erogata (per l'anno 2019), un'integrazione retributiva, di ammontare diversificato in funzione dell'istituto giuridico di cui trattasi.

Nuove assunzioni di dipendenti e turnover

Anche nel 2018 è proseguita la tendenza alla contrazione dell'organico della Banca, volta a conseguire una riduzione strutturale dei costi del personale ed a migliorare i livelli di efficienza e produttività.

Complessivamente, si è registrata una diminuzione di personale pari a 17 unità, riveniente dal saldo tra 3 assunzioni e 20 cessazioni dei rapporti di lavoro.

Il Tasso di Turnover dei dipendenti, costruito rapportando il numero di dipendenti cessati al totale dei dipendenti a fine periodo, è stato pari all'1,9%.

	2018	2017	2016		2018	2017	2016	
N° totale dei dipendenti assunti nel periodo					Tasso di turnover dei dipendenti, suddiviso per genere, categorie professionali e fasce di età			
N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	3	0	6	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	20	59	44	
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	
Tasso di nuovi assunti	0,3%	0,0%	0,5%	Tasso di Turnover di dipendenti	1,9%	5,6%	4,0%	
Per Genere				Genere				
M	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	3	0	4	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	16	42	29
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106
	Tasso di nuovi assunti	0,3%	0,0%	0,4%	Tasso di Turnover di dipendenti	1,6%	4,0%	2,6%
F	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	0	2	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	4	17	15
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,0%	0,2%	Tasso di Turnover di dipendenti	0,4%	1,6%	1,4%
Categorie professionali				Categorie professionali				
Dirigenti	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	1	0	1	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	3	0	4
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106
	Tasso di nuovi assunti	0,1%	0,0%	0,1%	Tasso di Turnover di dipendenti	0,3%	0,0%	0,4%
Quadri direttivi	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	2	0	2	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	10	27	25
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106
	Tasso di nuovi assunti	0,2%	0,0%	0,2%	Tasso di Turnover di dipendenti	1,0%	2,6%	2,3%
Aree professionali	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	0	3	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	7	32	15
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,0%	0,3%	Tasso di Turnover di dipendenti	0,7%	3,1%	1,4%
Fasce di età				Fasce di età				
< 30	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	0	0	1	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	1	0	1
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106
	Tasso di nuovi assunti	0,0%	0,0%	0,1%	Tasso di Turnover di dipendenti	0,1%	0,0%	0,1%
30-50	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	2	0	3	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	9	10	8
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106
	Tasso di nuovi assunti	0,2%	0,0%	0,3%	Tasso di Turnover di dipendenti	0,9%	1,0%	0,7%
> 50	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	1	0	2	N° totale di dipendenti cessati nel periodo	10	49	35
	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106	N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.030	1.047	1.106
	Tasso di nuovi assunti	0,1%	0,0%	0,2%	Tasso di Turnover di dipendenti	1,0%	4,7%	3,2%

N° totale e tasso di turnover dei dipendenti, suddiviso per area territoriale	2018				2017				2016						
	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Assunzione dipendenti (Dip. assunti/Dip. fine periodo)	Tasso di Turnover dipendenti (Dip. cessati/Dip. fine periodo)	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Assunzione e dipendenti (Dip. assunti/Dip. fine periodo)	Tasso di Turnover dipendenti (Dip. cessati/Dip. fine periodo)	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Assunzione e dipendenti (Dip. assunti/Dip. fine periodo)	Tasso di Turnover dipendenti (Dip. cessati/Dip. fine periodo)
A.T. Puglia Centro e Basilicata	192	3		1,6%		194	13	-	6,7%		216	8	-	3,7%	
A.T. Puglia Nord e Campania	174	3		1,7%		192	8	-	4,2%		200	2	8	1,0%	4,0%
A.T. Jonica	178	3		1,7%		192	8	-	4,2%		202	12	-	5,9%	
A.T. Centro-Nord	145	8		5,5%		146	18	-	12,3%		161	10	-	6,2%	
RETE COMMERCIALE	689	17		2,5%		724	47	-	6,5%		779	2	38	0,3%	4,9%
STRUTTURE CENTRALI	341	3	3	0,9%	0,9%	323	12	-	3,7%		327	4	6	1,2%	1,8%
TOTALE	1.030	3	20	0,3%	1,9%	1.047	59	0,0%	5,6%		1.106	6	44	0,5%	4,0%

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

Il Modello, ha lo scopo di:

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

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

A tal fine la Banca si impegna a:

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

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

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

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

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

Inoltre, nell'ottica di rafforzare l'efficacia attuazione del Modello, nel mese di novembre 2018 è stata attivata in Banca la piattaforma informatica "E-Safety", utilizzabile da tutto il personale dipendente in base alla propria operatività secondo quanto previsto dal Modello del Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL).

L'adozione della piattaforma E-Safety permette principalmente di:

- Efficientare, con l'ausilio delle tecnologie informatiche, l'attuazione del Modello BPPB;
- Ridurre i tempi di pianificazione, esecuzione, monitoraggio e controllo delle attività, grazie alla diponibilità "online" ed "everywhere" della piattaforma;
- Abbattere i costi dovuti alla produzione di documenti cartacei e relativa gestione degli archivi, grazie alle politiche di dematerializzazione adottate da E-Safety (paperless);
- Ottenere un alto grado di integrazione con la intranet aziendale InWork: utilizzo degli strumenti di Messaging, Alert, Agenda Condivisa, Notifiche, Gerarchia, Personale, Ruoli e Profili;
- Monitorare le attività e le scadenze previste dal Modello SGSL;
- Predisporre analisi e reportistica direzionale sull'andamento degli eventi d'interesse: incidenti, infortuni, non conformità, azioni preventive, correttive, ecc.

La prevenzione viene garantita in primo luogo dalla costante verifica dell'adeguatezza dei luoghi e delle attrezzature di lavoro espletata in duplice modo, con la visita ai luoghi di lavoro in occasione delle verifiche interne previste dal SGSL e con la compilazione di un questionario all'interno della piattaforma E-Safety da parte dei Preposti sul controllo operativo previsto dal Sistema. Inoltre, vengono effettuate in tutti i siti della Banca le esercitazioni annuali delle situazioni di emergenza, coordinate da apposite squadre di emergenza presenti all'interno degli stessi siti.

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

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

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

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

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

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

Nel corso del 2018 è stata aggiornata la valutazione del Rischio Stress da Lavoro-Correlato seguendo la Metodologia descritta nel nuovo Manuale Inail edizione 2017.

Nella parte finale del 2018 sono stati avviati i lavori per la revisione del DVR_VDT della Banca ('Valutazione dei Rischi da uso di attrezzature munite di Videoterminale) prevedendo l'utilizzo di software specifici a supporto delle metodologie scientifiche (vedi 'work sampling' metodo delle osservazioni istantanee) per il calcolo del tempo di adibizione al videoterminale da parte del lavoratore.

Il completamento dei lavori è previsto entro il primo semestre del 2019.

403-1

Rappresentanza dei lavoratori nelle commissioni formali di gestione e salute dei lavoratori

Comitati per la salute e la sicurezza

Ai sensi dell'art. 35 del DLgs. 81/2008 e in attuazione dei processi/procedure del Sistema di Gestione, vengono svolti incontri periodici ai quali partecipano:

- il Dirigente Delegato dal datore di lavoro;
- il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP);
- gli Addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP) presenti in 3 unità;
- i Medici Competenti presenti in 2 unità;
- i Rappresentanti di tutti i lavoratori per la Sicurezza (RLS), nominati per la Banca in numero di 6 unità distinti per territorio.

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

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

Infortunati, malattie e assenteismo

Nel triennio 2018-2016 non si sono verificati lesioni mortali (né al lavoro né in itinere) e malattie professionali.

INFORTUNI PER AREA GEOGRAFICA	2018			2017			2016		
	Nord	Centro	Sud	Nord	Centro	Sud	Nord	Centro	Sud
Sul lavoro									
Numero di infortuni	0	0	3	1	1	4	1	1	2
Tasso di infortunio (1)	0,0	0,0	0,4	1,8	1,8	0,6	1,7	1,7	0,3
giorni di lavoro persi	0	0	70	5	3	55	7	13	61
Indice di gravità (2)	0,0	0,0	8,5	7,5	4,3	6,7	9,8	17,6	7,2
In itinere									
Numero di infortuni	0	1	7	0	2	4	0	0	3
Tasso di infortunio (1)	0,0	2,0	1,0	0,0	3,6	0,6	0,0	0,0	0,4
giorni di lavoro persi	0	40	135	0	101	100	0	0	67
Indice di gravità (2)	0,0	61,9	16,3	0,0	145,2	12,1	0,0	0,0	7,9
TOTALE INFORTUNI	0	1	10	1	3	8	1	1	5
Tasso di infortunio (1)	0,0	2,0	1,5	1,8	5,3	1,2	1,7	1,7	0,7
GIORNI LAVORO PERSI	0	40	205	5	104	155	7	13	128
Indice di gravità (2)	0,0	61,9	24,8	7,5	149,5	18,8	9,8	17,6	15,0
<i>(1) Numero di infortuni ogni 200.000 ore lavorate</i>									
<i>(2) Giorni di lavoro persi ogni 200.000 ore lavorative</i>									

INFORTUNI PER GENERE	2018			2017			2016		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Sul lavoro									
Numero di infortuni	3	2	1	6	4	2	4	3	1
Tasso di infortunio (1)	0,4	0,4	0,4	0,8	0,8	0,7	0,5	0,5	0,4
giorni di lavoro persi	70	62	8	63	54	9	81	74	7
Indice di gravità (2)	7,3	9,7	2,4	6,6	8,6	2,7	8,1	11,3	2,0
In itinere									
Numero di infortuni	8	5	3	6	4	2	3	2	1
Tasso di infortunio (1)	1,0	0,9	1,2	0,8	0,8	0,7	0,4	0,4	0,4
giorni di lavoro persi	175	121	54	201	91	110	67	58	9
Indice di gravità (2)	18,2	19,0	16,5	20,9	14,4	33,3	6,7	8,9	2,6
TOTALE INFORTUNI	11	7	4	12	8	4	7	5	2
Tasso di infortunio (1)	1,4	1,3	1,6	1,5	1,5	1,5	0,8	0,9	0,7
GIORNI LAVORO PERSI	245	183	62	264	145	119	148	132	16
Indice di gravità (2)	25,4	28,8	19,0	27,5	23,0	36,0	14,8	20,2	4,6
<i>(1) Numero di infortuni ogni 200.000 ore lavorate</i>									
<i>(2) Giorni di lavoro persi ogni 200.000 ore lavorative</i>									

L'iter previsto per la redazione della denuncia di infortunio sul lavoro e/o in itinere prevede, successivamente alla comunicazione telefonica e/o via e-mail da parte dell'interessato con contestuale consegna di copia del certificato del Pronto Soccorso, immissione della denuncia sul portale Inail con compilazione del format on-line.

Nel tasso di infortunio sono comprese anche le lesioni minori di primo soccorso.

ASSENZE PER AREA GEOGRAFICA	2018			2017			2016		
	Nord	Centro	Sud	Nord	Centro	Sud	Nord	Centro	Sud
Malattie	665	670	5.866	619	669	5.544	751	532	6.105
Infortunati	0	40	205	5	104	155	7	13	128
<i>di cui: lavorativi</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>70</i>	<i>5</i>	<i>3</i>	<i>55</i>	<i>7</i>	<i>13</i>	<i>61</i>
<i>in itinere</i>	<i>0</i>	<i>40</i>	<i>135</i>	<i>0</i>	<i>101</i>	<i>100</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>67</i>
Altre assenze	466	864	4.824	211	196	2.830	288	190	2.689
<i>di cui: cariche pubb./elettive</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>54</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>40</i>		<i>3</i>	<i>142</i>
<i>donazioni sangue</i>	<i>3</i>	<i>10</i>	<i>28</i>	<i>9</i>	<i>6</i>	<i>34</i>	<i>2</i>	<i>6</i>	<i>33</i>
<i>assist.disabili (ex L.104/92)</i>	<i>21</i>	<i>108</i>	<i>1.519</i>	<i>22</i>	<i>81</i>	<i>1.460</i>	<i>38</i>	<i>126</i>	<i>1.295</i>
<i>permessi sindacali</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>209</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>242</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>221</i>
<i>sciopero</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>altro (*)</i>	<i>442</i>	<i>744</i>	<i>3.014</i>	<i>180</i>	<i>108</i>	<i>1.054</i>	<i>248</i>	<i>55</i>	<i>998</i>
TOTALE	1.131	1.574	10.895	835	969	8.529	1.046	735	8.922
Tasso di assenteismo	58,4	91,3	49,5	46,9	52,2	38,8	54,9	37,4	39,2
<i>N° assenze ogni 1000 giorni lavorativi</i>									
<i>(*) = il valore risulta disallineato rispetto a quello relativo al triennio precedente in quanto comprensivo delle giornate di cd. Social Day fruiti ai sensi dell'Accordo con le OO.SS. del 08/11/2017.</i>									

ASSENZE PER GENERE	2018			2017			2016		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Malattie	7.201	4.240	2.961	6.832	4.290	2.542	7.388	4.408	2.980
Infortuni	245	183	62	264	145	119	148	132	16
<i>di cui: lavorativi</i>	70	62	8	63	54	9	81	74	7
<i>in itinere</i>	175	121	54	201	91	110	67	58	9
Altre assenze	6.153	3.374	2.779	3.237	2.112	1.125	3.167	2.147	1.020
<i>di cui: cariche pubb./elettive</i>	56	56	0	41	41	0	145	145	0
<i>donazioni sangue</i>	41	36	5	49	44	5	41	38	3
<i>assist.disabili (ex L.104/92)</i>	1.648	1.053	595	1.563	985	578	1.459	891	568
<i>permessi sindacali</i>	209	186	23	242	205	37	221	209	12
<i>sciopero</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>altro (*)</i>	4.199	2.043	2.156	1.342	837	505	1.301	864	437
TOTALE	13.599	7.797	5.802	10.333	6.547	3.786	10.703	6.687	4.016
Tasso di assenteismo	52,9	45,9	66,5	40,3	39,0	42,9	40,2	38,4	43,7
<i>N° assenze ogni 1000 giorni lavorativi</i>									
<i>(*) = il valore risulta disallineato rispetto a quello relativo al triennio precedente in quanto comprensivo delle giornate di cd. Social Day fruiti ai sensi dell'Accordo con le OO.SS. del 08/11/2017.</i>									

Dai permessi sindacali sono esclusi i permessi riconosciuti dagli accordi di settore ai dirigenti sindacali nazionali e locali (c.d. a cedola).

103-1 DMA-APPROCCIO GESTIONALE

103-3

La Banca attribuisce un ruolo strategico alla formazione dei dipendenti, considerata l'importanza di disporre in modo continuativo e tempestivo di persone adatte a nuovi compiti ed in possesso di un elevato livello di competenze, senza trascurare, peraltro, la valenza di ricompensa e di diffusione dei valori aziendali che l'investimento formativo può perseguire.

L'esigenza della preparazione e aggiornamento del personale è presente, ovviamente, a tutti i livelli; dai dirigenti al personale di filiale e/o degli uffici centrali; attraverso la formazione si impara a conoscere meglio il variegato complesso aziendale o semplicemente a servirsi di nuove tecnologie e procedure.

Il processo della formazione si articola su programmi istituzionali ripetitivi a cui si affiancano interventi mirati per colmare fabbisogni specifici.

Attraverso la valutazione delle esigenze formative, si perviene alla costruzione di progetti organici di sviluppo delle conoscenze e della preparazione professionale individuale, formulando tutte le possibili iniziative indispensabili alla copertura dei suddetti fabbisogni, evidenziate in un piano di formazione e addestramento annuale.

Con riferimento alle diverse tipologie di interventi formativi, rivolti alle diverse aree funzionali della Banca, l'erogazione degli stessi si realizza attraverso:

1. formazione tradizionale, comprendente corsi e seminari riconducibili alle lezioni d'aula, a cura di personale interno competente nelle materie in oggetto o di società esterne specializzate;
2. corsi esterni interaziendali di specializzazione, erogati presso enti primari di formazione;
3. attività di training sul campo, volte a trasferire, mediante l'affiancamento, abilità già definite per gli aspetti più strettamente operativi;
4. e-learning, modalità di auto-formazione tramite l'utilizzo di un'apposita piattaforma aziendale che, sfruttando le potenzialità della rete, consente l'accesso alle attività formative on-line.

La formazione concorre senza dubbio a creare quel valore aggiunto dato dalla competenza tecnica unita alla comprensione delle dinamiche interne, rivestendo un ruolo strategico nel rinforzare la collaborazione tra le persone.

In gran parte gli interventi formativi erogati rispondono all'evoluzione della normativa; altri, invece, sono orientati allo sviluppo tecnico, personale e manageriale dei dipendenti o pianificati anche in funzione di specifiche esigenze evidenziate dalle diverse strutture di Direzione e Aree Territoriali.

Le iniziative che la Banca ha sviluppato nel corso del 2018 sono state orientate principalmente verso le seguenti aree tematiche:

L'Area raccolta, al fine di approfondire la normativa di riferimento e rafforzare le conoscenze tecnico-specialistiche sulle diverse tipologie di strumenti finanziari ed altri prodotti che trovano allocazione nel portafoglio degli investitori e, sulle dinamiche, caratteristiche, regolamentazione e funzionamento del mercato mobiliare; sviluppare un'efficace e corretta comunicazione con la clientela; esaminare le novità normative in materia di Mifid 2 con focus su servizi di consulenza, raccomandazione, propensione al rischio, obiettivi di investimento, asset allocation, adeguatezza, norme di comportamento, informativa al cliente, inducements, conflitti di interesse, product governance. Nello specifico, in materia di Mifid 2 in recepimento della normativa Consob, sono stati avviati specifici percorsi sulle materie individuate dall'Esma, mirati al conseguimento di specifiche conoscenze e competenze.

L'Area impieghi, allo scopo di illustrare le caratteristiche gestionali ed organizzative dell'attività creditizia della Banca, offrendo un quadro di lettura organico che comprenda tutte le fasi del rapporto con il cliente affidato, dall'analisi dei documenti contabili, di bilancio e garanzie per l'attivazione degli affidamenti, al monitoraggio della qualità del credito, per gestire tempestivamente le posizioni che manifestano segnali di anomalia; dall'illustrazione delle normative sulla classificazione dei crediti secondo le disposizioni EBA/Banca d'Italia, alla gestione della crisi d'impresa, utilizzando in maniera appropriata i mezzi di composizione negoziale della crisi

L'Area normativa, volta ad approfondire i tratti fondamentali dell'ordinamento di riferimento su varie materie, quali ad esempio:

- I nuovi principi contabili IFRS9, per accrescere le conoscenze sulle novità introdotte e la consapevolezza dei conseguenti impatti operativi;
- Antiriciclaggio e D.Lgs. 231, con l'intento di sviluppare le conoscenze sull'evoluzione normativa in materia di antiriciclaggio ed in particolare della IV Direttiva Antiriciclaggio, rappresentando la conseguente declinazione nei processi della Banca e sensibilizzare al ruolo ed ai compiti previsti dal modello di prevenzione dei reati della Banca;
- Materia fiscale, per accrescere le conoscenze sui principali aspetti fiscali che impattano nei processi di erogazione di prodotti e servizi bancari, al fine di elevare il livello di consulenza verso la clientela;
- Tesoreria enti, al fine di esaminare gli aspetti e le problematiche del servizio, sia sotto l'aspetto giuridico che tecnico-contabile; approfondire le conoscenze sui compiti, obblighi e responsabilità del tesoriere, sugli aspetti operativi e sulle matrici di controllo;
- Tutela del Consumatore e Trasparenza Bancaria, al fine di approfondire la conoscenza della disciplina alla luce dell'evoluzione della normativa e delle numerose decisioni assunte dall'ABF e le relative ricadute organizzative; supportare, in un'ottica di formazione continua, lo sviluppo delle competenze e professionalità di tutti coloro che operano nel processo del credito immobiliare ai consumatori, in recepimento delle previsioni del Provvedimento di Banca d'Italia entrato in vigore a novembre 2016 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancarie finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti";
- Privacy (Nuovo Regolamento Europeo - GDPR), per sviluppare le conoscenze sull'evoluzione della normativa sulla "Tutela e riservatezza dei dati personali", rappresentando i rischi potenziali di non conformità alla normativa;

- Salute e sicurezza, con il coinvolgimento di tutto il personale dipendente ed al personale addetto alla sicurezza sia di rete commerciale che di strutture centrali, per svolgere un'azione di formazione ed informazione su responsabilità, aspetti normativi e organizzativi della sicurezza in Banca;
- Compliance, al fine di sviluppare la cultura della conformità all'interno della Banca e sensibilizzare il personale, in particolare quello che opera a contatto con la clientela, sul concetto di compliance come fondamento del "rapporto fiduciario banca-cliente";
- Business Continuity Management, attività dedicate al personale delle Strutture Centrali in servizio nelle unità operative ritenute "critiche" e risorse incluse nelle tavole di rimpiazzo, al fine di garantire un adeguato livello di aggiornamento delle risorse di backup ed una consapevolezza sui riflessi operativi del personale coinvolto nei vari processi della Continuità Operativa;

L'Area relazionale/manageriale, partendo da uno percorso di valutazione delle competenze dei Gestori Imprese e Small Business è stato avviato uno specifico progetto allo scopo di realizzare un empowerment delle capacità personali di queste figure, in ambito cognitivo, manageriale, innovativo e relazionale. Inoltre, con riferimento alle risorse interessate da processi di riorganizzazione, sono stati erogati interventi formativi per fornire strumenti per l'accettazione e la condivisione del cambiamento ed il recupero motivazionale necessario per aggiornare le proprie competenze.

Altre aree, prevedendo corsi sui seguenti argomenti:

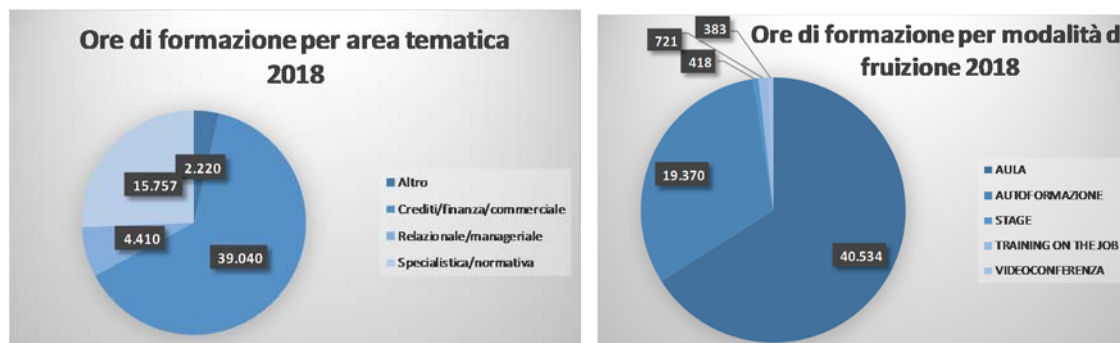
- Formazione 4.0, allo scopo di sviluppare competenze specialistiche sulle nuove tecnologie, in un'ottica di trasformazione digitale dei processi;
- Rischi Operativi, per sensibilizzare in particolare il personale adibito alle attività di front/back office al rispetto delle normative interne;
- Procedure, nell'intento di sviluppare le conoscenze sulle funzionalità previste da nuove implementazioni;
- Formazione specialistica, rivolta a varie figure di rete commerciale e delle strutture centrali, per innovare le competenze tecniche e manageriali necessarie ad operare nei singoli settori specialistici.

Particolare rilievo ha rivestito la realizzazione di un piano formativo denominato "Competenze, Consulenza e Persone", predisposto e avviato nel 2017 e concluso nel 2018, in collaborazione con Abiformazione, che ha coinvolto circa 300 persone.

Inoltre nel 2018 la Banca ha promosso, presentandolo a finanziamento e sottoscrivendo con le Organizzazioni Sindacali Aziendali uno specifico accordo, un Piano formativo intitolato "E-Voluzione e Flessibilità, Il Futuro è Qui", articolato in 9 progetti e finalizzato alla riconversione/potenziamento delle competenze delle persone verso nuovi ruoli e livelli di servizio.

Infine, nel corso del 2018 la Banca ha aderito ad un Master dell'Università di Bari intitolato "Banche: Politiche Commerciali ed Organizzazione del Lavoro"; in collaborazione con la società Strategies è stato completato un corso di formazione sugli Aggiornamenti della IV Direttiva Antiriciclaggio e, con la stessa società, sono stati realizzati altri tre Master in "Risk Management", in "Antiriciclaggio" e in "Privacy e Rischio Sicurezza Informatica".

Si evidenzia il dettaglio della formazione erogata nel 2018 suddivisa per area tematica:



404-1 **Formazione annua per dipendente**

Nel 2018 sono state erogate complessivamente 61.426 ore di formazione pari a 8.190 giornate/uomo, di cui 2.583 in autoformazione (con un incremento rispetto al 2017, in cui le giornate di formazione complessivamente sono state 7.839). Il numero di ore di formazione erogate mediamente per dipendente è stato pari a 59,6 (7,95 gg/uomo) a fronte delle 56,2 del 2017 (dati calcolati considerando l'organico a fine anno).

	2018	2017	2016
Totale ore di formazione erogate (*)	61.426	58.795	60.213
Giornate/uomo di formazione erogate (*)	8.190	7.839	8.028
N° totale di ore di formazione erogate suddivise per (*):			
Genere			
M	38.002	36.149	36.662
F	23.424	22.646	23.551
Categorie professionali			
Dirigenti	841	830	486
Quadri direttivi	25.614	23.785	24.964
Aree professionali	34.971	34.180	34.763
N° medio annuo di ore di formazione per dipendente (**):	59,64	56,16	54,44
Media giornate/uomo di formazione erogate (**)	7,95	7,49	7,26
N° medio annuo di ore di formazione suddivise per (**):			
Genere			
M	56,7	52,9	50,6
F	65,1	62,2	61,8
Categorie professionali			
Dirigenti	49,5	46,1	28,6
Quadri direttivi	61,7	57,5	57,4
Aree professionali	58,5	55,6	53,2
Totale dipendenti formati (*)	1.017	1.077	1.066
<i>(*) CONSIDERANDO ANCHE IL PERSONALE CESSATO MA FORMATO IN CORSO D'ANNO</i>			
<i>(**) IN RELAZIONE AL NUMERO DI DIPENDENTI A FINE PERIODO</i>			

404-3 **Dipendenti regolarmente valutati sulle performance per lo sviluppo professionale**

La Banca utilizza il processo di valutazione delle performance quale strumento per lo sviluppo del personale, rispondendo anche all'esigenza di un costante adeguamento culturale/professionale dei dipendenti.

La valutazione, culminante in formali colloqui con i valutati, che rappresentano una fase fondamentale ed imprescindibile dell'intero processo, si basa sul giudizio espresso su vari aspetti della prestazione lavorativa, alcuni dei quali associati ad una scala di ponderazione.

Il tutto si sintetizza in una scheda finale in cui il valutatore condivide con i collaboratori i risultati dell'anno precedente, sebbene il processo, in realtà, sia continuo durante tutto l'arco dell'anno e coinvolga, secondo diversi livelli di responsabilità, tutti i dipendenti dell'azienda inquadrati nelle categorie delle Aree Professionali e Quadri Direttivi, come da CCNL.

Nel 2018 si è provveduto a valutare le prestazioni erogate dal personale dipendente nell'anno 2017. Escludendo il personale in aspettativa/congedo/altre assenze di lunga durata, il processo di valutazione ha interessato 1.003 dipendenti, pari al 97,9% del personale valutabile. Nel 2017, con riferimento all'anno 2016, lo stesso processo aveva riguardato 1.054 risorse, corrispondenti al 97,8% della popolazione aziendale valutabile.

2.3.4 QUALITA' DELLE RELAZIONI AZIENDALI

103-1 DMA-APPROCCIO GESTIONALE

103-3

In ottica di miglioramento delle relazioni aziendali, la Banca e le OO.SS. hanno sottoscritto Accordi aziendali volti a favorire la flessibilità lavorativa con particolare focus sulle tematiche di "work life balance".

La Banca è fortemente sensibilizzata su istituti sperimentali di conciliazione vita-lavoro quali la rimodulazione dell'orario di lavoro, la contrazione della pausa, la concessione di giornate cd "social days", l'estensione di congedi parentali in occasione di particolari eventi familiari.

L'attenzione al Capitale Umano è inteso non solo in senso prettamente aziendale, ma anche alle "persone in quanto appartenenti alla collettività"; in questa direzione la Banca ha sperimentato una particolare forma di Welfare Aziendale con il "Progetto Green Banking" che incentiva i dipendenti all'utilizzo dei mezzi pubblici.

L'approccio gestionale improntato al miglioramento delle relazioni aziendali è esplicitato dal dedicato ascolto attivo dei colleghi che si traduce in una predisposizione all'accoglimento di richieste pervenute sui temi previsti dai citati Accordi.

Considerando che la qualità delle relazioni rappresenta un elemento chiave come strategia per il successo personale e aziendale e contribuisce a valorizzare le persone, parte della formazione riguarda la crescita delle competenze relazionali.

Su tali tematiche la Banca, nel 2018, ha erogato 4.217 ore di formazione, pari a 0,5 giornate pro-capite per dipendente (circa il 7% della formazione globale), in incremento rispetto alle 2.564 ore somministrate nel 2017, in cui le giornate pro-capite sono state 0,33 e l'incidenza sulla formazione totale era del 4,4%.

Formazione relazionale pro-capite

	2018	2017
Totale ore di formazione erogate (*)	61.426	58.795
N° medio annuo di ore di formazione per dipendente (**):	59,64	56,16
Media giornate/uomo di formazione erogate (**)	7,95	7,49
Totale ore di sola formazione relazionale erogate (*)	4.217	2.564
N° medio annuo di ore di formazione relazionale per dipendente (**):	4,09	2,45
Media giornate/uomo di formazione relazionale erogate (**)	0,55	0,33
Incidenza formazione relazionale su totale formazione erogata	6,9%	4,4%

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

(**) CONSIDERANDO IL SOLO PERSONALE IN ORGANICO AL 31/12/2018

402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi

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

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

Il 2018 è stato caratterizzato da un'intensa attività di relazioni sindacali, intese a ricercare, individuare ed approfondire soluzioni condivise per migliorare i livelli di efficienza e produttività aziendali ed adottare misure sul contenimento del costo del lavoro, al fine di evitare ricadute occupazionali.

102-41 Accordi di contrattazione collettiva

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

2.3.5 DIRITTI UMANI E PARI OPPORTUNITA' (NON RILEVANTE)

103-1

DMA-APPROCCIO GESTIONALE

103-3

L'attenzione rivolta a tutte le tematiche inerenti il capitale umano, emerge anche nell'ambito del Codice Etico da cui si evince che la Banca, conformandosi nella condotta delle proprie attività ai principi di legittimità, lealtà, correttezza e trasparenza, ritiene che il fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo delle persone che vi operano, sancendo che "L'accesso ai ruoli e/o agli incarichi è definito in considerazione delle competenze, delle capacità e delle disponibilità dei singoli, sulla base delle specifiche esigenze della Banca e senza discriminazione alcuna" e che "La gestione delle risorse umane è ispirata da principi e regole che garantiscono comportamenti rispettosi della dignità e della personalità dei soggetti che, a qualsiasi titolo, operano in Azienda...". Inoltre si adottano tutte le misure necessarie a contrastare "...la formazione di ambienti di lavoro che in qualsiasi modo possano..." comportare per i singoli "... possibili penalizzazioni conseguenti al proprio sesso, alla propria razza, alle proprie origini nonché alle proprie convinzioni...ed alle proprie preferenze e/o gusti".

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

La Banca provvede a favorire ampia diffusione tra il personale dipendente del proprio Modello 231 nonché del Codice Etico, e loro aggiornamenti ed integrazioni, sia attraverso i sistemi di comunicazione interna, sia attraverso il sito internet aziendale. Inoltre, periodicamente, vengono pianificate e realizzate specifiche iniziative formative in materia di D.Lgs. 231/01, rivolte ai neo-Responsabili delle Strutture Centrali e di Rete Commerciale.

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

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

405-1 **Composizione degli Organi di Governo e del personale per indicatori di diversità**

Categorie professionali	2018			2017			2016		
	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Dirigenti	1,7%	1,5%	0,2%	1,7%	1,5%	0,2%	1,5%	1,4%	0,1%
Quadri direttivi	40,3%	30,9%	9,4%	39,5%	30,4%	9,2%	39,3%	30,5%	8,9%
Aree professionali	58,1%	32,7%	25,3%	58,7%	33,3%	25,4%	59,1%	33,6%	25,5%
	100,0%	65,0%	35,0%	100,0%	65,2%	34,8%	100,0%	65,6%	34,4%
Percentuale dei dipendenti appartenenti a ciascuna delle seguenti categorie									
Categorie protette	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
	5,53%	4,47%	1,07%	5,35%	4,39%	0,96%	5,52%	4,43%	1,08%
Facce di età	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
< 30	0,8%	0,2%	0,6%	2,2%	0,7%	1,5%	2,8%	1,0%	1,8%
30-50	52,0%	28,0%	24,1%	54,5%	29,6%	24,9%	55,2%	30,6%	24,6%
> 50	47,2%	36,9%	10,3%	43,3%	35,0%	8,3%	42,0%	34,0%	8,0%
	100,0%	65,0%	35,0%	100,0%	65,2%	34,8%	100,0%	65,6%	34,4%
Titolo di studio	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Laurea	45,1%	26,9%	18,3%	44,9%	26,9%	18,0%	44,1%	26,7%	17,5%
Scuola media superiore	51,8%	35,5%	16,3%	52,2%	35,7%	16,4%	52,3%	35,8%	16,5%
Altro	3,0%	2,6%	0,4%	3,0%	2,6%	0,4%	3,6%	3,1%	0,5%
	100,0%	65,0%	35,0%	100,0%	65,2%	34,8%	100,0%	65,5%	34,5%

Organi di amministrazione e controllo della Banca suddiviso per:	2018	2017	2016
Genere			
M	10	10	15
F	2	2	1
Facce di età			
< 30			
30-50	4	4	4
> 50	8	8	12
Titolo di studio			
Laurea	9	9	13
Scuola media superiore	3	3	3
Altro	0	0	0

Nel 2018, la Banca ha impiegato 57 persone appartenenti alle categorie protette, pari al 5,5% dell'organico.

405-2 **Rapporto tra le retribuzioni delle donne e degli uomini**

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA (Migliaia di €)	2018			2017			2016		
	TOTALE	FISSO	VARIABILE	TOTALE	FISSO	VARIABILE	TOTALE	FISSO	VARIABILE
DIRIGENTI									
Uomini	147	147	0	129	129	0	137	129	8
Donne	75	75	0	70	70	0	74	74	0
QUADRI DIRETTIVI									
Uomini	55	55	0	64	54	10	60	54	6
Donne	48	48	0	48	48	0	57	48	10
AREE PROFESSIONALI									
Uomini	37	37	0	36	36	0	36	36	0
Donne	34	34	0	33	33	0	33	33	0

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI	2018			2017			2016		
	TOTALE	FISSA	VARIABILE	TOTALE	FISSA	VARIABILE	TOTALE	FISSA	VARIABILE
DIRIGENTI	51,4%	51,4%	0,0%	54,6%	55%	0,0%	54%	57,1%	0,0%
QUADRI DIRETTIVI	86,7%	86,7%	0,0%	73,8%	87,3%	0,0%	95,0%	88,1%	154,0%
AREE PROFESSIONALI	91,8%	91,8%	0,0%	92,8%	92,8%	0,0%	92,4%	92,4%	0,0%

412-2 **Formazione su diritti umani**

In tema di diritti umani, la cui normativa di riferimento è rappresentata dal D.lgs. 231/2001 e dal Codice Etico, al fine di diffondere la cultura sulla tutela degli stessi e di garantire l'integrità fisica dei collaboratori e ambienti di lavoro sicuri, la Banca ha erogato 4.677 ore di formazione nel 2018.

FORMAZIONE DIRITTI UMANI	2018	2017	2016
DIPENDENTI FORMATI SU TEMATICHE DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO (*)	676	822	417
ORE FORMAZIONE EROGATA	4649	5891	2433
DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI D.LGS. 231/01-CODICE ETICO (*)	14	14	-
ORE FORMAZIONE EROGATA	28	28	-
% DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI DIRITTI UMANI (**)	67,0%	79,8%	37,7%
TOTALE ORE FORMAZIONE EROGATA IN MATERIA DI DIRITTI UMANI	4677	5919	2433

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

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

2.4 AMBIENTE

2.4.1 IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI (NON RILEVANTE)

103-1 DMA-APPROCCIO GESTIONALE

103-3

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

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

In particolare, la riduzione in termini assoluti dei consumi di materiali, associata alla ricerca di soluzioni a basso impatto ambientale, contribuisce al contrasto dei cambiamenti climatici, al rispetto del diritto alla salute ed alla tutela dell'ambiente, perseguendo al contempo la ottimizzazione ed il contenimento dei costi operativi.

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

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

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

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

Per ridurre i consumi di energia al proprio interno, la Banca ha adottato un modello di progettazione più eco-compatibile degli interventi di edificazione e ristrutturazione di uffici e dipendenze. Il modello viene costantemente adeguato alle innovazioni tecnologiche proposte dal mercato e prevede tre ambiti di intervento: elettrico-illuminotecnico, impiantistico-meccanico e architettonico-strutturale. In particolare nel corso del 2018:

- nell'ambito del programma di manutenzione evolutiva degli impianti, sono stati effettuati interventi su due pompe di calore (Brindisi e Benevento) e il relamping 1° piano Gioia del Colle;
- nel corso del 2018 è stata effettuata la diagnosi energetica di 5 siti (Altamura via Serena e largo Nitti, Gravina, Taranto via Di Palma e Martina Franca), ed è attualmente in corso la diagnosi energetica per altri 15 siti della banca. Nei primi mesi del 2019 sarà avviata la progettazione esecutiva degli interventi per la sede di Altamura (via Serena) e la filiale di Gravina,, per la conseguente attuazione degli interventi di sostituzione macchine di condizionamento e relamping.

Per la flotta auto aziendale prassi della Banca è ricorrere al noleggio per 36/48 mesi, anche al fine di disporre di autovetture nuove e rispondenti a standard di consumi e di emissione più recenti. In ottica green, la Banca ha avviato il rinnovo della flotta auto aziendali pool, noleggiando auto ibride in sostituzione di quelle alimentate a gasolio.

La Banca gestisce i rifiuti prodotti attenendosi al complesso delle disposizioni legislative e regolamentari in materia.

Si avvale di fornitori incaricati della raccolta e del trattamento dei rifiuti prodotti, verificandone quantità e smaltimento in coerenza alla normativa vigente in materia mediante la quarta copia del formulario

Si espongono di seguito le principali evidenze.

301-1 Utilizzo di materie prime in peso o volume

CONSUMI CARTA (Kg)		2018	2017	2016
Carta		119.279	130.354	162.718
<i>di cui</i>				
<i>Outsourcer</i>		35.345	32.775	44.446
<i>Provenienza Fibre FSC</i>	48%	56.791	67% 87.305	65% 106.212
<i>Marchio DER BLAUE ENGEL</i>	22%	25.860	7% 9.000	6% 9.984

CONSUMI TONER (Kg)		2018	2017	2016
Toner		924	1.028	1.120
<i>di cui</i>				
<i>Outsourcer</i>		180	170	230

Le indicazioni riferite all'Outsourcer si riferiscono a consumi di carta e toner per la stampa delle comunicazioni alla clientela. La quota di carta con etichetta ambientale (Fibre FSC e Der Blaue Engel) si riferisce alla carta acquistata ed utilizzata in ambito Banca.

302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione
Metodologia di calcolo

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

CONSUMI ENERGIA (Gj)	2018	2017	2016
Riscaldamento	4.142	4.230	3.102
<i>di cui</i>			
<i>gas naturale</i>	4.142	4.230	3.102
Energia Elettrica	18.745	19.884	20.692
<i>di cui</i>			
<i>acquistata</i>	18.745	19.884	20.692
<i>da fonti rinnovabili (%)</i>	67%	21%	100%
<i>autoprodotta</i>	0	0	0
<i>da fonti rinnovabili (%)</i>	0	0	0
Carburante flotta auto aziendale	2.140	2.018	2.281
<i>di cui gasolio e benzina:</i>	2.140	2.018	2.281
TOTALE	25.028	26.133	26.075
<i>da fonti rinnovabili</i>	12.559	4.234	20.692
<i>da fonti non rinnovabili</i>	12.469	21.898	5.383

COEFFICIENTI	
Riscaldamento	
Gas naturale	0,03427 Gj/Mc
Energia elettrica	
Acquistata	0,0036 Gj/KWh
Trazione	
Benzina (densità 0,74kg/L)	42,82 Gj/Ton
Gasolio (densità 0,84kg/L)	42,78 Gj/Ton

302-3 Intensità energetica

L'intensità energetica non comprende i consumi energetici al di fuori dell'organizzazione ed è stata calcolata dividendo il consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione per il numero di dipendenti (1.030 nel 2018 1.047 nel 2017, 1.106 nel 2016) e per la superficie interna netta degli immobili (41.956 mq. nel 2018 - 42.361 mq nel 2017 - 44.685 mq nel 2016) della Banca.

Per il 2019 la Banca ha fissato come obiettivo la riduzione dell'intensità energetica per dipendente del 4%.

INTENSITA' ENERGETICA	2018	2017	2016
Consumo totale di energia	25.028	26.133	26.075
Intensità energetica per dipendente	24,3	25,0	23,6
Intensità energetica per superficie (mq)	0,6	0,6	0,6

L'intensità energetica per dipendente del 2017 e del 2016 è stato ricalcolata escludendo i collaboratori e considerando solo i dipendenti.

305-1 Emissioni dirette di gas serra (scope1)

Metodologia di calcolo

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

COEFFICIENTI	CO2 kg/Ton	CH4 kg/Ton	N2O kg/Ton
Riscaldamento			
Gas naturale	1,952	0,0000857	0,00003427
Trazione			
Gasolio (densità 0,84kg/L)	0,003151	0,0482	0,109
Benzina (densità 0,74kg/L)	0,00314	0,8057	0,0533

EMISSIONI DIRETTE CO2 (Ton)	2018		2017		2016	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Riscaldamento	236	237	241	241	177	177
di cui:						
Gas Naturale	236	236	241	241	177	177
Carburante flotta auto aziendale	158	159	149	150	168	170
di cui benzina	5	5	0	0	0	0
di cui gasolio	153	154	149	150	168	170
TOTALE	394	397	390	391	345	346

305-2 Emissioni indirette di gas serra (scope2)

Metodologia di calcolo

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

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

EMISSIONI INDIRETTE (Ton)	2018		2017		2016	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Energia elettrica acquistata	1.687	1.696	1.790	1.799	1.862	1.871
di cui: coperta da certificati GO ¹	1.130	1.136	381	383	1.862	1.871
TOTALE EMISSIONI RESIDUE	557	560	1.408	1.416	0	0

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

I dati riferiti al 2017 sono stati ricalcolati sulla base di dati effettivi di periodo. I dati del 2016 sono stimati in quanto non sono disponibili dati effettivi di periodo.

305-4 Intensità emissiva di gas serra

Le emissioni totali comprendono le emissioni dello scope 1 (305-1) e le emissioni residue dello scope 2 (305-2) non coperte dai certificati GO. Le emissioni totali sono state divise per il numero di dipendenti (1030 nel 2018, 1.047 nel 2017, 1.106 nel 2016) e per la superficie interna netta degli immobili (41.956 mq. nel 2018 - 42.361 mq nel 2017 - 44.685 mq nel 2016) della Banca

INTENSITA' EMISSIVA DI GAS SERRA	2018		2017		2016	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Emissioni totali	950	956	1.798	1.800	345	346
Intensità emissiva per dipendente	0,90	0,90	1,60	1,60	0,29	0,29
Intensità emissiva per superficie (mq)	0,02	0,02	0,00	0,00	0,01	0,01

L'intensità emissiva per dipendente del 2017 e del 2016 è stato ricalcolata escludendo i collaboratori e considerando solo i dipendenti.

2.4.2 IMPATTI AMBIENTALI INDIRECTI (NON RILEVANTE)

103-1

DMA-APPROCCIO GESTIONALE

103-3

Rating di legalità

Nell'ambito di una più complessiva visione etica e non limitata alla mera valutazione costi/benefici, anche nel 2018 la Banca ha deciso di "salvaguardare" le imprese dotate dell'attributo del Rating di Legalità, concesso dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato quale indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbia fatto richiesta.

Il 2018 ha visto l'emanazione del nuovo Regolamento attuativo (rif. G.U. n.122 del 28/5/2018), apportando alcune modifiche nei termini di procedimento di attribuzione/gestione del rating. Tali modifiche non hanno comunque impattato sull'operatività Banca, la quale ha continuato ad attivare le proprie dinamiche premianti, in termini di riduzione dei tempi d'istruttoria e di mitigazione dei costi da imputarsi alla controparte qualificata con tale attributo, in linea con i "suggerimenti" delineati dalla norma (G.U. n. 81 del 7 aprile 2014).

Finanziamenti e servizi in favore delle imprese al fine di garantire il rispetto ambientale

Nel corso del 2018 è proseguita l'attività della Banca nel supporto finanziario in favore di Imprese che effettuano investimenti finalizzati allo sviluppo delle risorse ecosostenibili, nonché il rispetto dei programmi finanziari verso la c.d. "Green Economy".

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

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

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

Anche nel 2018 la Banca, a valere su apposito accordo ABI e Puglia Sviluppo Spa, ha continuato ad erogare finanziamenti in favore di Aziende del territorio pugliese che hanno usufruito di contributi a fronte di nuovi investimenti (Titolo II Regione Puglia) in impianti e macchinari, anche finalizzati ad ottenere un migliore impatto ambientale.

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

Sempre nel 2018 sono proseguiti invece i canonici finanziamenti in favore di aziende e famiglie specie nel settore fotovoltaico favorendo le iniziative che tendono ad ottenere un risparmio energetico mediante l'utilizzo di fonti rinnovabili.

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

3. NOTA METODOLOGICA

3.1 STAKEHOLDER ENGAGEMENT

102-21 **Modalità di individuazione, selezione e coinvolgimento degli stakeholder, aspetti chiave e criticità emerse**

102-40

102-42

Iniziative di Engagement 2018

102-43

102-44

Per consolidare l'analisi di materialità e in un'ottica di ampliamento graduale delle categorie e della numerica di soggetti coinvolti, con l'ausilio di una società di consulenza che collabora col Gdl Abi Sostenibilità, è stato avviato un percorso strutturato di Stakeholder Engagement al fine di definire la matrice di materialità per il 2018.

Sono state ulteriormente specificate le categorie di stakeholder significative per la Banca sulla base di diverse caratteristiche (influenza diretta, responsabilità, dipendenza, vicinanza/prossimità, intento politico e strategico, rappresentatività) e tenendo conto delle attività in essere e degli obiettivi strategici della Banca.

Tali categorie sono state interessate da varie attività di ascolto, al fine di evidenziare quali fossero gli aspetti realmente rilevanti da rendicontare (Material Aspect) nel presente Report. Un argomento è ritenuto "materiale" se è in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance di un'organizzazione e dei suoi stakeholder.

L'attività di ascolto, trattandosi dell'avvio del percorso di engagement diretto all'analisi di materialità, è stata realizzata prevalentemente con modalità di tipo qualitativo, così da raccogliere maggiore ricchezza di contenuti e informazioni utili alla riflessione.

Si rinvia ai successivi [102-46](#) e [102-47](#) per approfondimenti

I risultati dell'analisi esterna sono stati successivamente messi a confronto con la visione dei Manager della Banca, raccolta attraverso un questionario, in modo da comporre la "matrice di materialità" che guiderà Banca Popolare di Puglia e Basilicata nella selezione dei temi più importanti da trattare nella DNF 2018.

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

Altre iniziative

RISORSE UMANE

Nel corso del 2018 si sono succeduti eventi di aggregazione e di dialogo rivolti al personale dipendente. Fra questi:

- Convention su specifiche aree tematiche, che hanno coinvolto particolari figure della Banca, momenti di confronto e di condivisione di risultati, progetti ed azioni strategiche;
- Eventi di socializzazione e di coesione, organizzati dal CRAL, il Circolo ricreativo dei lavoratori;

La Rete Intranet Aziendale, sempre più ricca di contenuti, rappresenta un valido strumento giornaliero grazie alla quale è possibile visionare la normativa interna, documenti, modulistica, gestire presenze, ferie, trasferte, fornire suggerimenti, fruire di video-lezioni nell'ambito di un'apposita area di autoformazione ed altro.

SOCI

La Banca Popolare di Puglia e Basilicata è sempre attenta a soddisfare la propria clientela ed a rafforzare il legame con i propri Soci. Questi ultimi sono l'espressione della stretta relazione dell'Istituto con il suo tessuto economico sociale e produttivo.

I Soci hanno la possibilità di dialogare direttamente con la Banca mediante una linea verde dedicata (800 -012511) a cui risponde la struttura interna "Servizio Segreteria Organi Societari".

Sono di fatto le Assemblee a costituire, per l'Istituto, una delle principali opportunità di confronto e di dialogo con i Soci nonché un'occasione per la comunicazione agli stessi di notizie ed informazioni .

I Soci vivono l'Assemblea come un momento di partecipazione attiva alla vita societaria e di espressione della propria volontà rispettando le modalità previste e ponendo attenzione agli argomenti riservati ad essi dalla legge e dallo Statuto.

Al fine di valorizzare adeguatamente l'evento assembleare, la BPPB si è da sempre prefissa di agevolare la più ampia partecipazione dei Soci alle Assemblee (voto per corrispondenza) e di garantire il miglior livello qualitativo delle informazioni offerte (aree apposite sul sito ufficiale della Banca).

Per rafforzare ulteriormente il legame con i Soci ed in aggiunta all'area ad essi dedicata sul sito della Banca, nel 2018 i Soci sono stati omaggiati con la Carta Socio+ che consente di usufruire di speciali sconti e offerte promosse dalle aziende aderenti al circuito

CartaCon e tante altre convenzioni: dallo shopping al benessere, dalla ristorazione ai viaggi, al cinema e altro. Attraverso tale iniziativa la Banca può proporre ai propri Soci offerte e servizi extra bancari, realizzando a pieno lo spirito cooperativo che la contraddistingue.

CLIENTI

Osservatorio ABI Customer Satisfaction clientela retail

La Banca nel 2018 ha concluso l'indagine dell'Osservatorio ABI Customer Satisfaction clientela retail, avviata nel 2016. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo **2.2.1 Customer Satisfaction**.

NPS – customer satisfaction

Il Net Promoter Score (NPS) è uno strumento di gestione usato per valutare il legame emotivo e relazionale con il cliente e comprendere la customer experience complessiva.

Nel 2018 è stato avviato come progetto pilota sulle categorie di clientela Small Business di tre settori (Agricoltura, Commercio al Dettaglio, Servizi di Trasporto e Magazzinaggio) e su quattro piazze: Altamura, Bitonto, Gravina in Puglia, Minervino Murge.




Si è basato su un set di domande volte ad identificare la soddisfazione della clientela Small Business su proposte commerciali ricevute sulla filiale di riferimento sulla Banca nel suo complesso.

Il campione è stato selezionato tra i clienti Small Business che avevano avuto un precedente contatto con la Rete Commerciale.

La metodologia utilizzata per il reperimento dei dati è stata l'intervista telefonica.

Agli intervistati è stata sottoposta la seguente domanda: "quanto è probabile che Lei consigli la BPPB ad un amico o collega?"

I risultati raccolti sono stati poi suddivisi in tre raggruppamenti, a seconda della classe di punteggio conferita dagli intervistati:

- Promotori: punteggio da 9 a 10; 
- Neutrali: punteggio da 7 a 8; 
- Detrattori: punteggio da 0 a 6. 

L'84% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo, affermando che consiglierebbe la Banca a parenti ed amici. Di questi, il 58% è risultato "promotore" assegnando una valutazione di 9 e 10.

Dal sondaggio è emerso che i fattori alla base della soddisfazione degli intervistati sono l'attenzione alle esigenze del cliente e la cordialità e competenza del personale della Banca.

È stato inoltre avviato ed è ancora in corso un NPS sulla intera clientela Retail e Small Business, volto a identificare il grado complessivo di soddisfazione della clientela della Banca con particolare attenzione al giudizio complessivo rivolto alla Banca, alla modalità di utilizzo dei servizi bancari e al rapporto con il proprio gestore di riferimento.

STAMPA

Gli stakeholder sono stati coinvolti e raggiunti, oltre che con spot pubblicitari, locandine e materiale promo-pubblicitario, anche attraverso il classico strumento del comunicato stampa.

La Banca viene spesso citata su diverse testate, anche online, per le sue iniziative o per le notizie ad essa inerenti.

Le uscite stampa hanno coperto diverse categorie di argomenti:

- CRONACA: notizie di cronaca e attualità che vedono citata la Banca per motivi non istituzionali;
- ECONOMIA-FINANZA: notizie di rilevanza economica e finanziaria che hanno interessato la Banca;
- BPPB: notizie strettamente relative alla Banca, riferite in diversi ambiti applicativi;
- TERRITORIO E COMUNITÀ: notizie inerenti le comunità locali che hanno visto coinvolta la Banca.

CATEGORIE	Presenza stampa	Presenza stampa	CANALE MEDIATICO	Presenza	Presenza
	2018	2017		stampa 2018	stampa 2017
CRONACA	130	82	stampa	146	186
ECONOMIA-FINANZA	50	154	web	366	281
BPPB	242	158	totale	512	467
TERRITORIO E COMUNITA'	90	73			
totale	512	467			

I dati del 2018 riportano un incremento del numero di pubblicazioni da parte dei diversi canali mediatici; a questo risultato ha contribuito la diffusione di 22 comunicati stampa, contenenti notizie circa l'innovazione e l'ampliamento dell'offerta commerciale, delle iniziative e delle attività della Banca. In particolare, gli ambiti di riferimento dei suddetti comunicati hanno coperto svariate aree di interesse:

- notizie Istituzionali-Finanziarie;
- notizie riguardanti la diffusione di nuovi prodotti (commerciale);
- notizie relative ad iniziative intraprese dalla Banca che incidono sul Territorio e sulla Comunità.

La diffusione dei comunicati ha sviluppato l'uscita sulla stampa di 215 articoli in totale sui due canali mediatici.

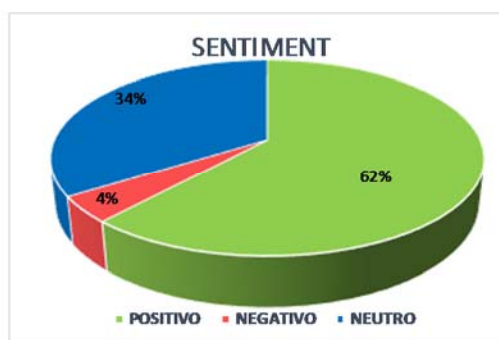
COMUNICATI DIFFUSI 2018	n. comunicati diffusi	sviluppo uscite tot
IST-FINANZIARIA	11	141
COMMERCIALE	4	50
TERRITORIO E COMUNITA'	7	24
totale	22	215

È stata inoltre effettuata una analisi sul sentiment delle notizie, con lo scopo di verificare l'impatto che le notizie diffuse attraverso i vari canali mediatici possano aver avuto sull'opinione pubblica e sulla percezione dell'Istituto da parte della comunità.

Per lo sviluppo dell'indicatore di sentiment sono stati utilizzati tre valori qualitativi che racchiudono le diverse categorie di notizie. Ad ogni notizia/uscita è stato attribuito un solo valore di sentiment, nello specifico:

- positivo: notizie percepibili positivamente, eventi con i quali la Banca risulta vicina alla comunità, innovazione tecnologica, risultati positivi di bilancio, sponsorizzazioni, contributi, meriti del personale o della governance;
- negativo: notizie che potrebbero avere effetti negativi sull'immagine della Banca;
- neutro: notizie di cronaca e attualità che non comportano nessun pregiudizio per la reputazione dell'Istituto.

SENTIMENT	stampa	web	tot
POSITIVO	93	222	315
NEGATIVO	10	12	22
NEUTRO	43	132	175
totale	146	366	512



L'elevata percentuale di pubblicazioni con sentiment positivo ci inducono a ritenere che il nostro Istituto goda di una reputazione tendenzialmente positiva.

La Banca è presente sui social network Facebook, Youtube e LinkedIn con il fine di:

- aumentare la brand awareness
- conoscere meglio le preferenze dei propri clienti
- aumentare fidelizzazione di clienti e Soci
- promuovere i propri prodotti e servizi
- aumentare, monitorare e gestire la propria reputazione

La Banca opera sulla piattaforma social Facebook con una propria Fan Page sin dal 2014 con l'obiettivo di raggiungere in maniera mirata potenziali clienti e fidelizzare la clientela già acquisita attraverso una vetrina informativa in cui vengono condivise per l'80% delle pubblicazioni news (link esterni) inerenti il mondo "Finanziario - Economico - Bancario - Aziendale". Si tratta delle c.d. Good News caratterizzate da un contenuto "ottimista" circa avvenimenti quotidiani sostanzialmente positivi. Un 15% dei post sono immagini con o senza link di atterraggio che riguardano contenuti propri della Banca (iniziative, progetti, prodotti e attività dell'Istituto). Il restante 5% sono note con o senza link di atterraggio e immagini a corredo. Sono, anche questi ultimi, contenuti propri della Banca che comunicano iniziative, progetti, prodotti e attività dell'Istituto.

La frequenza di pubblicazione è quotidiana dal lunedì al venerdì per un totale di circa 300 post totali nell'anno solare 2018. Quest'ultimi, nel primo semestre dell'anno, sono stati rappresentati da contenuti esclusivamente organici (quindi non a pagamento), nel secondo semestre alcuni contenuti (campagna Mutui Agile e l'iniziativa CartaSocio+) sono stati sponsorizzati.

A supporto di tali iniziative, nel secondo semestre del 2018 sono state anche avviate campagne promozionali a pagamento sulle principali piattaforme digitali, quali Google ADV e Facebook ads.

Nello specifico, la campagna Carta Socio+, indirizzata ai Soci della Banca tra Giugno e Agosto per coinvolgerli nel concorso a premi loro riservato e richiedere la card Socio+.

La campagna Mutui, partita a fine Ottobre e continuata anche nei primi mesi del 2019, finalizzata a pubblicizzare il concorso "Insieme a Paola" promosso dalla nostra testimonial Paola Marella e fornire visibilità al prodotto Mutui sulla base di termini chiave inseriti dagli utenti, che accedendo al portale possono effettuare simulazioni mutuo e richiedere appuntamenti in Filiale.

Le campagne hanno generato nel 2018 circa 28.000 click sugli annunci e visite ai portali sociopiu.bppb.it e iltuocredito.bppb.it a fronte di più di 15 milioni di visualizzazioni tra annunci testuali e banner multimediali sui siti web della rete display di Google.

Il primo semestre 2018 ha fatto registrare un +4% dei fan della pagina rispetto a dicembre 2017, il secondo semestre registra un ulteriore incremento del 5,8% rispetto al primo semestre 2018.

La Fan Base della pagina è composta da utenti con un range di età tra i 35 e i 44 anni, per il 59% uomini. La quasi totalità del pubblico è italiano con una distribuzione demografica che vede Altamura al primo posto, seguita da città come Roma, Napoli e Milano.

Facebook ha rappresentato il canale social di maggior intervento per promuovere l'immagine Banca sul web, ed anche sulle piattaforme YouTube e LinkedIn si registrano buone performance.

Gli iscritti al canale YouTube sono aumentati nel corso del 2018 anche grazie al caricamento di 6 video per un totale di oltre 5.000 visualizzazioni e quasi 30.000 impressioni.

Anche il canale LinkedIn nel 2018 ha registrato un aumento delle visualizzazioni (+ 39%) con la pubblicazione di 5 aggiornamenti ed un aumento dell'interesse dal 5% al 9%.

3.2 TEMI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO

102-45 Perimetro di consolidamento della rendicontazione

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

Identificazione dei contenuti del report, perimetro ed elenco dei temi materiali

Come indicato in precedenza, è stato avviato nel 2018 un percorso strutturato di Stakeholder Engagement al fine di definire la matrice di materialità per il 2018.

Nella realizzazione dell'analisi di materialità è stato fondamentale:

- identificare i temi rilevanti, in base al modello di business dell'impresa, alle sue attività, al contesto di riferimento;
- sottoporli a valutazione da parte del gruppo dirigente – per pesarne la rilevanza anche in relazione agli impatti generati – e da parte degli stakeholder in base alle loro aspettative e interessi;
- definirne dunque la «materialità» delle tematiche individuate per portarle in approvazione del CdA (validazione).

In questo modo è stato possibile evidenziare i temi da rendicontare nella successiva predisposizione della DNF.



Quale punto di partenza sono stati ripresi i temi indicati da BPPB nella DNF 2017.

Questi temi sono stati messi a confronto con quanto emerso all'interno del comparto bancario durante il primo anno di redazione della DNF al fine di verificare le ricorrenze di settore/mercato.

Per la definizione e valutazione dei temi material di BPPB sono stati considerati due fattori:

- il grado di ricorrenza delle tematiche all'interno del comparto bancario, a partire dal benchmark sulla DNF 2017 pubblicate in Italia, in quanto questioni certamente rilevanti per il settore (*);
- l'ascolto delle diverse categorie di stakeholder della BPPB, al fine di raccogliere dalla loro viva voce la significatività attribuita ai diversi temi nella relazione con la Banca.

Le tematiche material più ricorrenti per il settore, che è stato adoperato come riferimento per elaborare una riproposizione dei temi rilevanti anche per BPPB, in linea con le indicazioni della Commissione Europea sono risultate le seguenti:

Ambiti della DNF, art. 3 c.1						
		Ambiente	Sociale	Personale	Diritti umani	Corruzione
FREQUENZA DI RENDICONTAZIONE	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione/gestione degli impatti ambientali • Climatechange 	<ul style="list-style-type: none"> • Impegno verso la comunità e il territorio (famiglie, PMI) • Customer experience • Qualità e innovazione dei prodotti/servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e Sicurezza sul Lavoro • Sviluppo del personale • Benessere in azienda (welfare, work & Life balance) 		<ul style="list-style-type: none"> • Lotta contro la corruzione • Integrità della condotta aziendale
	MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Impatti ambientali indiretti • Impegno per l'ambiente/promozione della green economy 	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza delle informazioni • Sicurezza informatica e privacy • Inclusione ed educazione finanziaria • Finanza responsabile 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversità e inclusione 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei diritti umani 	
	BASSA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione responsabile delle risorse naturali 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione responsabile della catena di fornitura • Innovazione digitale e omnicanalità 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni industriali • Occupazione • Coinvolgimento ed engagement dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Non discriminazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance

(* L'analisi di benchmark è stata effettuata su banche che hanno redatto la DNF per l'annualità 2017 (obbligatorie e volontarie). In particolare, si tratta di: Intesa San Paolo; Gruppo Banca CARIGE; UBI banca; Banco BPM; Unicredit; Bper Banca; Gruppo Credito Valtellinese (DELTAS); Banca Monte dei Paschi di Siena; BP Ragusa; Fideuram; Banca Popolare di Sondrio; Cassa di Risparmio di Asti; Cassa di Risparmio di Bolzano; Cassa di Ravenna; Banca Popolare Pugliese; Banca Valsabbina; Banca Popolare dell'Alto Adige (Sudtiroler Volksbank A.G.); Emilbanca

Le banche selezionate rappresentano un mix tra banche di grandi dimensioni (vigilate BCE) e banche nazionali anche privilegiando quelle a natura mutualistica, dunque simili a BPPB.

Pertanto la Banca, in applicazione delle indicazioni contenute nella Comunicazione della Commissione Europea - 2017/C 215/01 "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario" 5 Luglio 2017, secondo cui "è probabile che questioni simili siano rilevanti per imprese che operano nello stesso settore o che condividono catene di fornitura. Argomenti già individuati da concorrenti, clienti o fornitori sono probabilmente rilevanti per un'impresa", ha individuato i temi maggiormente rendicontati nel settore bancario italiano e ha:

- ridotto le macro-tematiche da 5 a 4, in quanto la «creazione di valore» rappresenta un riferimento generale per il funzionamento dell'impresa ed è trasversale a più ambiti di interesse (le banche del benchmark lo citano raramente tra i temi material, pur rendicontando i KPI relativi);

- riformulato i temi rilevanti BPPB secondo la seguente proposizione.



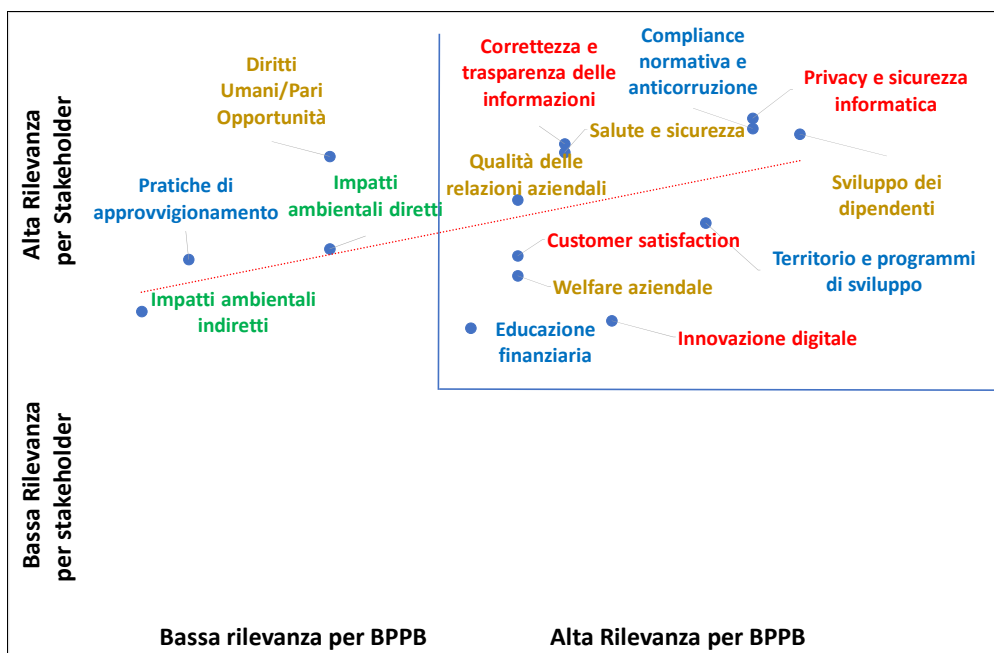
Gli stakeholder significativi per la Banca sono stati interessati da varie attività di ascolto, al fine di evidenziare quali fossero gli aspetti realmente rilevanti da rendicontare (Material Aspect) nel presente Report. Un argomento è ritenuto “materiale” se è in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance di un’organizzazione e dei suoi stakeholder.

L’attività di ascolto, trattandosi dell’avvio del percorso di engagement diretto all’analisi di materialità, è stata realizzata prevalentemente con modalità di tipo qualitativo, così da raccogliere maggiore ricchezza di contenuti e informazioni utili alla riflessione.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	SOTTOCATEGORIA DI STAKEHOLDER	INIZIATIVE DI ENGAGEMENT 2018
CLIENTI	SMALL BUSINESS&IMPRESA	Intervista ad un campione selezionato di imprese
	CLIENTI SOCI (PERSONE FISICHE)	intervista ad un campione selezionato di soci
RAPPRESENTANZE DI CLIENTI	TERZO SETTORE	intervista a 2 Associazioni di rappresentanza di segmenti di clientela
	ASSOCIAZIONI D'IMPRESA	interviste a 2 Associazioni di rappresentanza di segmenti di clientela imprese
RISORSE UMANE		2 Focus group
		Survey online
COMUNITA'	ISTITUZIONI PUBBLICHE	2 interviste a rappresentanti degli Enti Locali
	OPINION LEADER LOCALI	2 interviste a professori universitari con competenze in materia DNF
	ASSOCIAZIONI	3 interviste ad associazioni con cui BPPB collabora e realizza progetti sociali
FORNITORI		3 interviste a fornitori significativi della banca

I risultati dell’analisi esterna sono stati successivamente messi a confronto con la visione dei Manager della Banca, raccolta attraverso un questionario, in modo da comporre la “matrice di materialità” che ha guidato la Banca Popolare di Puglia e Basilicata nella selezione dei temi più importanti da trattare nella DNF 2018.

I Manager della Banca, attraverso un questionario di rilevazione individuale e il contestuale confronto in un Comitato di Direzione, hanno valutato quanto ciascun tema è rilevante per la Banca Popolare di Puglia e Basilicata anche in relazione alla capacità dell’azienda di generare impatti (positivi o negativi) di tipo economico, sociale, ambientale.



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

I Cda in data 6 dicembre 2018 ha definito rilevanti i seguenti aspetti:

MACRO-CATEGORIA	TEMATICHE MATERIAL BPPB 2018	Rilevanza
Territorio	Compliance normativa e anticorruzione	RILEVANTE
	Pratiche di approvvigionamento	NON RILEVANTE
	Territorio e programmi di sviluppo	RILEVANTE
	Educazione finanziaria	RILEVANTE
Clientela	Customer satisfaction	RILEVANTE
	Correttezza e trasparenza delle informazioni	RILEVANTE
	Privacy e sicurezza informatica	RILEVANTE
Risorse Umane	Innovazione digitale	RILEVANTE
	Welfare aziendale	RILEVANTE
	Salute e sicurezza	RILEVANTE
	Sviluppo dei dipendenti	RILEVANTE
	Qualità delle relazioni aziendali	RILEVANTE
Ambiente	Diritti umani e pari opportunità	NON RILEVANTE
	Impatti ambientali diretti	NON RILEVANTE
	Impatti ambientali indiretti	NON RILEVANTE

Restano pertanto non rilevanti i temi "impatti ambientali diretti", "Impatti ambientali indiretti", "Diritti Umani e Pari opportunità" e "Pratiche di approvvigionamento".

La Banca ha stabilito, inoltre, che le suddette tematiche seppur al di sotto della soglia di materialità, siano comunque oggetto di trattazione e si impegna, per gli anni a venire, a valutare adeguate politiche anche per gli aspetti ritenuti non rilevanti.

102-48
102-49

Rettifiche di informazioni e variazioni rispetto al report precedente

I dati riferiti al periodo di rendicontazione sono stati confrontati con quelli, ove disponibili, corrispondenti ai due esercizi precedenti. Ove non specificamente indicato, questi ultimi non sono stati oggetto di ricalcolo/riesposizione.

L'unico cambiamento rispetto al report dello scorso anno riguarda l'avvio di un percorso strutturato di Stakeholder Engagement al fine di definire la matrice di materialità per il 2018. Pertanto, i temi material individuati sono stati riformulati.

Per maggiori informazioni si rimanda a [102-46](#) e [102-47](#).

102-50 **Periodo di rendicontazione**

La presente Dichiarazione Non Finanziaria (di seguito anche “DNF”) della Banca Popolare di Puglia e Basilicata (di seguito “Banca”) è relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, coerentemente con il periodo di riferimento del Bilancio D’Esercizio. La DNF è stata predisposta ex art. 3 del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito D.Lgs 254/2016).

Non sono riportate informazioni relative all’impiego di risorse idriche, ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative in quanto ritenute non rilevanti per l’attività di un intermediario finanziario.

102-51 **Data dell’ultimo report e Periodicità di rendicontazione**

102-52

Il presente documento rappresenta la seconda Dichiarazione di carattere Non Finanziario pubblicata dalla Banca ex art. 3 del D.Lgs 254/2016. La pubblicazione ha periodicità annuale e viene approvata dal CDA con gli stessi tempi e modalità di approvazione del Bilancio di Esercizio. La versione precedente, riferita all’esercizio 2017, è stata pubblicata sul sito internet il 23 Aprile 2018 nella sezione <https://www.bppb.it/dichiarazione-non-finanziaria>.

102-53 **Contatti per informazioni sul documento**

Informazioni possono essere richieste a:

Banca Popolare di Puglia e Basilicata SCPA
Servizio Comunicazione
Via O. Serena, 13 – 70022 Altamura
Tel 080 8710811
E-mail: comunicazione@bppb.it

Dichiarazione di applicazione dei GRI Standards

La presente dichiarazione non finanziaria (nel testo anche “DNF”) della Banca Popolare di Puglia e Basilicata (nel testo anche “Banca”) relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 è stata predisposta in ottemperanza al D.lgs. 254/2016 - emanato in attuazione della Direttiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014.

Pertanto, essa costituisce il rendiconto degli impatti rilevanti dell’attività della Banca sui temi sociali, ambientali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta alla corruzione attiva e passiva.

La DNF è stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall’art. 3 del D.lgs. 254/2016 e ai “Global Reporting Initiative Sustainability Standards” definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative (“GRI Standards”), secondo l’opzione “Core”, nonché secondo le “Financial Services Sector Disclosures” per gli aspetti connessi allo specifico settore nel quale opera la Banca, che costituiscono ad oggi gli standard più diffusi a livello internazionale in materia di rendicontazione di sostenibilità.

La DNF dell’esercizio precedente è stata redatta in conformità alla linee guida “Sustainability Reporting Guidelines” versione G4, definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative (“Linee Guida GRI G4”) che nel frattempo non sono più in vigore. Il passaggio ai GRI Standards non ha comportato impatti significativi in termini di informativa esposta.

Al **paragrafo 3.3** del presente documento è rappresentata, in forma sintetica, una tabella di correlazione tra le informazioni rendicontate e gli indicatori del GRI.

Nella definizione dei contenuti specifici dei diversi indicatori, si è tenuto conto anche delle linee guida formulate dall’ABI nei documenti “Linee Guida Abi sull’applicazione in Banca degli Indicatori del Global Reporting Initiative (Gri) (2013)”, delle “Linee Guida sull’Applicazione in Banca degli Indicatori Ambiente del GRI versione G4” (2017)”, del “Prospetto di determinazione e di distribuzione del valore aggiunto” (2010) e delle “Linee Guida per la Rendicontazione Non finanziaria in Banca” (2018).

Indice dei Contenuti GRI

GRI STANDARDS 2016	DESCRIZIONE	N° PAGINA
	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	
GRI 102 Informativa generale	102-1: Nome dell'organizzazione	5
GRI 102 Informativa generale	102-2: Attività, marchi, prodotti e servizi	6
GRI 102 Informativa generale	102-3: Sede legale	5
GRI 102 Informativa generale	102-4: Sede dell'attività	5
GRI 102 Informativa generale	102-5: Proprietà e forma legale	5
GRI 102 Informativa generale	102-6: Mercati serviti	5
GRI 102 Informativa generale	102-7: Dimensione dell'organizzazione	7
GRI 102 Informativa generale	102-8: Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	7
GRI 102 Informativa generale	102-9: Catena di fornitura	27
GRI 102 Informativa generale	102-10: Cambiamenti significativi all'organizzazione e alla sua catena di approvvigionamento	9
GRI 102 Informativa generale	102-11: Approccio alla gestione dei rischi	17
GRI 102 Informativa generale	102-12: Adesione a iniziative esterne	10
GRI 102 Informativa generale	102-13: Partecipazione ad associazioni	10
	STRATEGIA	
GRI 102 Informativa generale	102-14: Dichiarazione del Presidente	4
GRI 102 Informativa generale	102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità	16
	ETICA E INTEGRITA'	
GRI 102 Informativa generale	102-16: Valori, principi, standard e codici di condotta	14
	GOVERNANCE	
GRI 102 Informativa generale	102-18: Struttura di governo	12
GRI 102 Informativa generale	102-19: Processo di delega	12
GRI 102 Informativa generale	102-21: Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	62
GRI 102 Informativa generale	102-22: Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	13
GRI 102 Informativa generale	102-23: Presidente del più alto organo di governo	13
GRI 102 Informativa generale	102-24: Nomina e selezione dei componenti del più alto Organo di governo	13
	STAKEHOLDER ENGAGEMENT	
GRI 102 Informativa generale	102-40: Elenco degli stakeholder	62
GRI 102 Informativa generale	102-41: Accordi di contrattazione collettiva	55
GRI 102 Informativa generale	102-42: Modalità di individuazione e selezione degli stakeholder	62
GRI 102 Informativa generale	102-43: Attività di coinvolgimento degli stakeholder	62
GRI 102 Informativa generale	102-44: Aspetti chiave e criticità emerse	62
	PRATICHE DI RENDICONTAZIONE	
GRI 102 Informativa generale	102-45: Perimetro di consolidamento della rendicontazione	65
GRI 102 Informativa generale	102-46: Identificazione dei contenuti del report e perimetro dei temi rilevanti	66
GRI 102 Informativa generale	102-47: Elenco dei temi materiali	66
GRI 102 Informativa generale	102-48: Rettifiche di informazioni	68
GRI 102 Informativa generale	102-49: Variazioni significative rispetto al precedente report	68
GRI 102 Informativa generale	102-50: Periodo di rendicontazione	69
GRI 102 Informativa generale	102-51: Data dell'edizione precedente	69
GRI 102 Informativa generale	102-52: Periodicità di rendicontazione	69
GRI 102 Informativa generale	102-53: Contatti per informazioni sul documento	69
GRI 102 Informativa generale	102-54: Dichiarazione di conformità agli standard GRI	70
GRI 102 Informativa generale	102-55: Indice dei contenuti GRI	70
GRI 102 Informativa generale	102-56: Assurance esterna	71

GRI STANDARDS 2016	DESCRIZIONE	N° PAGINA
ECONOMICS		
GRI 201	Performance economica DMA 201-1: Valore Economico Generato e Distribuito	19, 29 30
GRI 203	Impatti economici indiretti DMA 203-1: Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e servizi	19, 35 36
GRI 204	Pratiche di approvvigionamento DMA 204-1: Fornitori locali	19, 27 27
GRI 205	Anti corruzione DMA 205-1: Operazioni verificate per rischi di corruzione 205-3: Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	19, 22 26 27
GRI 206	Comportamenti anticoncorrenziali DMA 206-1: Numero di azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche	19, 22 27
ENVIRONMENTAL		
GRI 301	Materiali DMA 301-1: Materiali utilizzati in peso o volume	19, 58, 61 59
GRI 302	Energia DMA 302-1: Consumi di energia all'interno dell'organizzazione 302-3: Intensità energetica	19, 58, 61 59 59
GRI 305	Emissioni DMA 305-1: Emissioni dirette di gas serra (scope1) 305-2: Emissioni indirette di gas serra (scope2) 305-4: Intensità emissiva di gas serra	19, 58, 61 60 60 60
SOCIAL		
GRI 401	Occupazione DMA 401-1: Nuove assunzioni di dipendenti e turnover	19, 46 47
GRI 402	Lavoro/Gestione relazioni DMA 402-1: Periodi di preavviso minimi riguardanti i cambiamenti operativi	19, 55 55
GRI 403	Sicurezza e Salute sul lavoro DMA 403-1: Rappresentanza dei lavoratori nelle commissioni formali di gestione e salute dei lavoratori 403-2: Tipi di lesioni e tassi di lesioni, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	19, 48 49 50
GRI 404	Formazione ed educazione DMA 404-1: Ore medie di formazione all'anno per dipendente 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	19, 52 54 54
GRI 405	Diversità e pari opportunità DMA 405-1: Composizione degli organi di governo e dei dipendenti per indicatori di diversità 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	19, 56 57 57
GRI 412	Valutazione dei diritti umani DMA 412-2: Formazione dei dipendenti su politiche o procedure sui diritti umani	19, 56 57
GRI 413	Comunità locali DMA 413-1: Attività con coinvolgimento della comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	19, 29 33
GRI 417	Marketing ed etichettatura DMA 417-1: Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali 417-2: Casi di non conformità relativi a informazioni sui prodotti e sui servizi 417-3: Casi di non conformità su comunicazioni e marketing	19, 37, 41, 44 42 42 42
GRI 418	Privacy del cliente DMA 418-1: Reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti e perdite dei dati dei clienti	19, 43 43
GRI 419	Conformità Socio-economica DMA 419-1: Non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	19, 22 26
	Informativa di settore DMA FS6: Esposizione per area geografica, dimensione e settore delle attività di impresa FS7: Prodotti e servizi con finalità sociali FS13: Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	19, 29 34 35 34
	Customer satisfaction DMA Numero di reclami	19, 37 38
	Innovazione digitale DMA Numero di download e clienti digital	19, 44 45

102-56 Garanzia esterna

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

È responsabilità di KPMG S.p.A. di esprimere una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dalle Linee Guida GRI Standards, sulla base delle procedure svolte e secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per limited assurance engagement.

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

3.3 RACCORDO DECRETO 254/2016, TEMATICHE RILEVANTI BPPB E GRI

RACCORDO		
Temi D. Lgs n.254/2016	TEMATICHE MATERIAL BPPB 2018	GRI STANDARD
art.3 comma 1: "La dichiarazione individuale di carattere non finanziario"..."copre i temi" ...		
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Compliance normativa e anticorruzione	GRI 205 - Anti-corruzione GRI 206 - Comportamenti anticoncorrenziali GRI 419 - Conformità Socio-Economica
	Pratiche di approvvigionamento (*)	GRI 204 - Pratiche di Approvvigionamento
Sociali	Territorio e programmi di sviluppo	GRI 201 - Performance Economica GRI Financial Services Sector Disclosures GRI 413 -Comunità Locali
	Educazione finanziaria	GRI 203 - Impatti economici indiretti
	Customer satisfaction	Not Covered
	Correttezza e trasparenza delle informazioni	GRI 417 - Marketing ed Etichettatura
	Privacy e sicurezza informatica	GRI 418 - Privacy del Cliente
	Innovazione digitale	Not Covered
	Attinenti al personale	Welfare aziendale Salute e sicurezza Sviluppo dei dipendenti
Rispetto dei diritti umani	Qualità delle relazioni aziendali	GRI 402 - Lavoro/Gestione relazioni
	Diritti umani e pari opportunità (*)	GRI 405 -Diversità e Pari Opportunità GRI 412 - Valutazione dei Diritti Umani
Ambientali	Impatti ambientali diretti (*)	GRI 301 -Materiali GRI 302 -Energia GRI 305 -Emissioni
	Impatti ambientali indiretti (*)	GRI 305 -Emissioni
art.3 comma 1: ..."descrivendo almeno:"...		
a) il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa	1.1 Profilo della Banca e Strategia	GRI 102 - Informazioni generali
b) le politiche praticate dall'impresa	1.1 Profilo della Banca e Strategia	GRI 102 - Informazioni generali
	1.2 Governance	GRI 103 - Approccio gestionale
c) i principali rischi, generati o subiti	1.4 Principali rischi generati o subiti	GRI 102 - Informazioni generali GRI 103 - Approccio gestionale

(*) I temi "Impatti ambientali diretti", "Impatti ambientali indiretti", "Diritti Umani e Pari opportunità" e "Pratiche di approvvigionamento" sono risultati non rilevanti. La Banca ha tuttavia stabilito che le suddette tematiche, seppur al di sotto della soglia di materialità, siano comunque oggetto di trattazione e si impegna, per gli anni a venire, a valutare adeguate politiche anche per tali aspetti.



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

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione individuale di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

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

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito anche, il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione individuale di carattere non finanziario della Banca Popolare di Puglia e Basilicata Società Cooperativa per Azioni (di seguito, anche, la "Banca") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 febbraio 2019 (di seguito "DNF").

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

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") 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'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Banca e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Banca, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Banca, nonché, con riferimento ai temi

individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dalla Banca e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dalla stessa.

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

E' 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 Banca responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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



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

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

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

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

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Banca:

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF della Banca Popolare di Puglia e Basilicata Società Cooperativa per Azioni relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

Altri aspetti

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

Bari, 13 marzo 2019

KPMG S.p.A.

Marco Fabio Capitano
Socio