

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO
EX D.LGS. 254/16
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018
GRUPPO BANCARIO LA CASSA DI RAVENNA

Contatti:

Daniela Fuschini

Affari-Generali@la.cassa.com

INDICE

Lettera agli stakeholder	5
Nota metodologica	7
Il Gruppo La Cassa di Ravenna	9
Oltre un secolo di storia	10
Evoluzione del Gruppo	11
Il Gruppo oggi	13
Corporate Governance	16
Condotta responsabile del business	27
Gli stakeholder del Gruppo	31
Matrice di materialità	34
La responsabilità economica	36
Creazione di valore del Gruppo	36
La gestione responsabile della catena di fornitura	41
I clienti	44
I clienti del Gruppo	44
L'attenzione alle esigenze dei clienti	48
Investimenti responsabili	51
Accessibilità e trasparenza dei prodotti e servizi	52
Soddisfazione dei clienti	57
Protezione dei dati	57
Innovazione continua	59
I dipendenti	62
I dipendenti del Gruppo	62
Gestione e sviluppo delle persone	66
Pari opportunità e benessere dei dipendenti	71
Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	75
Rapporti con le organizzazioni sindacali	78
La comunità	79
Rapporti con la comunità	79
L'ambiente	82
Gli impatti ambientali	82
Il nostro impegno per l'ambiente	83
Acquisto e impiego responsabile delle risorse	83
Consumi energetici ed emissioni	87
Tabella dei contenuti GRI	92
Relazione del Collegio Sindacale	99
Relazione della Società di Revisione	100

Lettera agli stakeholder

Per il secondo anno pubblichiamo la nostra “Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario”, conosciuta anche come “Bilancio di sostenibilità”, relativa all’esercizio 2018, redatta e certificata secondo le Linee Guida del Global Reporting Initiative, che oltre a rispondere ai nuovi obblighi informativi del D.Lgs. 254/2016, ha l’obiettivo di rendicontare in modo trasparente l’impatto delle attività del Gruppo La Cassa di Ravenna negli ambiti socio/ambientali e gli impegni del Gruppo in termini di responsabilità sociale d’impresa.

Il bilancio consolidato 2018 del Gruppo La Cassa si è chiuso con un utile di esercizio in notevole miglioramento rispetto agli anni precedenti. In uno scenario complesso ed incerto, il Gruppo ha confermato di conseguire buoni risultati economici e di essere molto solido, con coefficienti di Vigilanza superiori a quelli richiesti dalle normative europee. Il CET 1 Ratio di Gruppo è pari all’11,02% ed il Total Capital Ratio di Gruppo è pari al 15,14%.

Questi risultati sono il frutto di scelte strategiche e gestionali, che coinvolgono tutte le aree operative, improntate su principi etici, di correttezza e di trasparenza, che da sempre ci contraddistinguono.

Il nostro Gruppo conferma la costante attenzione ai valori etici e delle comunità locali, la centralità dei loro territori, il forte e pluriennale impegno nel sostegno all’economia reale, la scrupolosa attenzione alle esigenze dei singoli, delle famiglie e delle imprese, un patrimonio di relazioni che si costruisce con il tempo e con la passione, caratteristiche del nostro Gruppo bancario, da sempre privato ed indipendente.

Oggi la Capogruppo è sempre più “La Cassa” per antonomasia.

Nel 2018 l’Assemblea degli azionisti della banca ha approvato all’unanimità la variazione della denominazione, eliminando dal nome originario le parole “di risparmio” ed aggiornandola in “La Cassa di Ravenna Spa”, che meglio garantisce specificità e novità nella continuità.

Le iniziative poste in essere dal nostro Gruppo bancario riflettono la concreta e fattiva volontà del “mondo Cassa di Ravenna” di realizzare interventi incisivi che sostengano la tenuta e la crescita espansiva del tessuto economico dei territori di insediamento e consentano una sempre maggiore efficienza e rapidità nei servizi alla collettività ed una migliore civiltà e qualità della vita delle comunità di cui siamo parte.

Le attività bancarie hanno visto ulteriormente aumentare le loro tante complessità. In questo contesto la sana e prudente gestione bancaria è indispensabile ed inderogabile, così come il continuo aggiornamento delle conoscenze e della cultura aziendale e professionale, nonché l’alto livello delle sensibilità etiche, la costante attenzione all’innovazione tecnologica finalizzata alla qualità dei servizi ed all’efficientamento dei processi, l’impegno alla tutela del risparmio ed alle relazioni con la clientela ispirate alla trasparenza, alla semplicità di comunicazione ed alla correttezza dei comportamenti nella vendita di ogni prodotto finanziario.

Forti dei risultati conseguiti, intendiamo proseguire con convinzione nel voler porre in essere tutte le iniziative e attività necessarie per continuare a sostenere la ripresa, con il massimo della consapevolezza e della cultura economica e civile, con principi etici elevati. Sempre più etica e più efficienza per rafforzare la fiducia e per dare sempre nuove spinte ai nostri territori, con l’attenzione scrupolosa alle persone, alle famiglie e alle imprese, produttrici di ricchezza.

Senza etica non c'è economia. C'è progresso economico solo se profitto e qualità della vita viaggiano insieme. Solidarietà e guadagni non sono antagonisti.

Ravenna, 11 marzo 2019

Il Direttore Generale
Dott. Nicola Sbrizzi

Il Presidente
Cav. Lav. Dott. Antonio Patuelli

Nota metodologica

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “Bilancio di Sostenibilità”) relaziona, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dagli Artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/16 con riferimento all’esercizio 2018 (dal 1° gennaio al 31 dicembre). In particolare la definizione degli aspetti rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder è avvenuta in base a un processo strutturato di analisi di materialità di cui è data descrizione nel paragrafo “Matrice di materialità”.

In merito alle informazioni previste dall’Art. 3, comma 2 del D.lgs. 254/16, si segnala che, in considerazione del settore di business, non sono risultate rilevanti al fine di assicurare la comprensione dell’attività di impresa:

- l’impiego di risorse idriche, utilizzate esclusivamente per uso sanitario;
- le altre emissioni inquinanti in atmosfera diverse dalle emissioni di gas ad effetto serra.

Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla Dichiarazione Non Finanziaria prevista dalla normativa.

Il perimetro dei dati e delle **informazioni economiche** e finanziarie è il medesimo del Bilancio Consolidato del Gruppo La Cassa di Ravenna al 31 dicembre 2018.

Il perimetro dei dati e delle **informazioni sociali e ambientali** risulta essere composto dalle Società consolidate con il metodo integrale all’interno del Bilancio Consolidato¹ del Gruppo La Cassa di Ravenna. Si segnala inoltre, dal 1 gennaio 2018, l’inclusione nel perimetro dei dati e delle informazioni ambientali di Sifin S.r.l., acquisita a novembre 2017, e pertanto esclusa dai dati 2017.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*”, definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “in accordance – Core”. Inoltre, sono stati presi in considerazione i “*Financial Services Sector Disclosures*”, definiti dal GRI nel 2013 e le “Linee guida sull’applicazione in banca degli Indicatori Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale” pubblicate dall’Associazione Italiana Bancaria (ABI) nella versione aggiornata a dicembre 2018 e gli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e la valutazione dell’andamento delle attività del Gruppo, è stato inserito un anno di comparazione, ove disponibile. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali. Inoltre, al fine di garantire l’affidabilità dei dati, è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime, eventualmente segnalate all’interno del documento. Ove ne sia stato fatto ricorso, queste sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Si segnala inoltre che nel mese di gennaio del 2019 è stato approvato il **Regolamento per la redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario** (c.d. procedura di reporting). Il

¹ Per l’elenco delle Società consolidate con il metodo integrale si rimanda alla sezione “Evoluzione e composizione del Gruppo e dell’area di consolidamento” Bilancio consolidato 2018 pubblicato nella sezione “Investor Relations” del sito www.lacassa.com

presente Regolamento disciplina il processo di redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario assicurandone la completezza, correttezza e trasparenza nel rispetto delle leggi e normative vigenti, del sistema di Governance aziendale e della conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative.

Si segnala che il Gruppo ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo nell'ambito dei temi di sostenibilità. Questo includerà anche una maggiore integrazione di tali temi nell'ambito dell'analisi dei principali rischi generati o subiti, anche in tema di investimenti e finanziamenti.

Rispetto agli impegni riportati nel Bilancio di Sostenibilità del 2017, si segnala che il Gruppo presidia i principali ambiti connessi agli impatti ambientali diretti e si impegna ad adottare una politica ambientale di medio-lungo periodo al fine di ridurre l'impatto diretto generato in termini di utilizzo di risorse energetiche da fonti non rinnovabili e di emissioni di gas ad effetto serra prodotte.

Il tema dei diritti umani risulta presidiato dal Gruppo attraverso l'adozione del Codice Etico che si applica a tutti i dipendenti ed a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, temporaneamente o stabilmente, instaurano rapporti o relazioni con il Gruppo ed operano per perseguirne gli obiettivi. Considerato il contesto operativo di La Cassa di Ravenna, non sono stati identificati rischi significativi di violazione dei diritti umani da parte delle società del Gruppo o dei loro fornitori. Il Gruppo si impegna comunque ad ampliare tale analisi nell'ambito della valutazione degli investimenti e dei finanziamenti.

Inoltre il Gruppo richiede ai propri fornitori il rigoroso rispetto della normativa vigente in tema di sicurezza e igiene sul lavoro e salvaguardia dell'ambiente, nonché il rispetto degli standard e delle procedure di sicurezza aziendali ed alle disposizioni di norme e leggi vigenti alle quali, oltre al personale interno, anche tutti i fornitori devono conformarsi.

Coerentemente con le tempistiche definite lo scorso anno, si prevede lo sviluppo e l'implementazione delle progettualità precedentemente indicate entro il 2019.

Inoltre, in un'ottica di sviluppare un percorso virtuoso di miglioramento continuo, al fine di definire gli aspetti rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder ed aggiornare la matrice di materialità del 2017, il Gruppo ha avviato delle attività di stakeholder engagement che hanno coinvolto portatori di interesse esterni e interni. La Cassa di Ravenna Spa, quale Capogruppo, si impegna inoltre ad **ampliare le attività di stakeholder engagement** che prevedano l'interazione e il dialogo con stakeholder interni ed esterni al fine di raccoglierne le aspettative verso il Gruppo ed aggiornare la matrice di materialità.

Il Gruppo si impegna inoltre ad adottare un **Piano di sostenibilità in ambito ESG** con orizzonte di medio-lungo termine mediante la definizione degli obiettivi strategici aziendali e valutando la possibilità di associare gli obiettivi di sostenibilità ai Sustainable Development Goals (SDGs).

Il presente Bilancio di Sostenibilità è strutturato in capitoli che presentano le diverse tematiche risultate materiali per il Gruppo e per i suoi stakeholder. Per facilitare la lettura, per ciascun tema materiale, sono stati esplicitati in tabella la rilevanza per il Gruppo, le modalità di gestione del rischio e le politiche e i risultati conseguiti in relazione al tema.

Il Bilancio di Sostenibilità è redatto con cadenza annuale: questa versione 2018 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di La Cassa di Ravenna S.p.A. in data 11 marzo 2019.

La Dichiarazione non finanziaria è inoltre oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A..

Il Gruppo La Cassa di Ravenna

Il Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna, privato ed indipendente, è una realtà forte di tre banche, autonome e ben radicate nei diversi territori di appartenenza, due società finanziarie ed una società di riscossione tributi e di servizi.

Il Gruppo opera con una rete di 133 sportelli bancari dislocata in 5 regioni, Emilia Romagna, Toscana, Marche, Lazio e Lombardia, 8 sportelli esattoriali ubicati nelle province di Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini, Milano, Mantova e Monza-Brianza, la rete di Italcredi costituita 3 Punti Distretto compresa la Sede, 3 Filiali, una unità locale, 65 Agenzie, 2 mediatori ed un intermediario finanziario presenti su tutto il territorio nazionale e la sede di Sifin a Imola.

Il core business del Gruppo è la prestazione di servizi bancari e finanziari a privati, imprese e enti e istituzioni locali.

La sede centrale del Gruppo è nel pieno centro storico della città di Ravenna, attigua alla Tomba di Dante.

Alla data del 31 dicembre 2018, il Gruppo risulta così composto:

- La Cassa di Ravenna Spa - Banca Capogruppo con sede a Ravenna
- Banca di Imola Spa - Società bancaria con sede a Imola (BO)
- Banco di Lucca e del Tirreno Spa - Società bancaria con sede a Lucca
- Italcredi Spa - Intermediario Finanziario ex art. 106 TUB - società di credito al consumo con sede a Milano, specializzata nel settore dei prestiti garantiti da cessione del quinto dello stipendio e delle pensioni
- Sifin Srl - Intermediario Finanziario ex art. 106 TUB - società di factoring con sede a Imola (BO)
- Sorit Spa - Società di Riscossione Tributi e di servizi con sede a Ravenna

Oltre un secolo di storia



La Cassa di Risparmio di Ravenna è sorta il 21 dicembre 1839, con il riconoscimento giuridico dallo Stato Pontificio, per iniziativa di cento soci privati iniziando la propria attività il 1° marzo 1840: in quel giorno, in un ufficio approntato al piano terreno di un fabbricato in Via Baccharini (oggi sede della biblioteca Classense) veniva effettuato il primo deposito. La Cassa iniziava così la propria vita.



Conseguita ben presto una solida consistenza patrimoniale, la Cassa ebbe la possibilità non solo di intensificare i propri finanziamenti verso i settori produttivi, ma di intervenire con parte degli utili in opere di pubblica beneficenza già dal 1847. Il riconoscimento giuridico fu confermato successivamente anche da parte dello Stato Italiano con Regio Decreto 17 marzo 1861 che attribuì alla Cassa la qualifica di “Corpo Morale” capace di acquistare e contrarre in proprio nome”.



Nel 1895 fu risolto il problema della sistemazione definitiva della Sede della Cassa, inaugurando l'edificio che è ancora oggi Sede Centrale e Direzione Generale. Nel corso dei decenni la Cassa ha sempre investito in attività produttive e continuato l'opera di erogazione di beneficenza; oltre a destinare sempre maggiori risorse economiche per la manutenzione di monumenti e la costruzione di strutture di pubblica utilità. Grazie alla determinazione dei propri Amministratori la Cassa è sempre stata attiva anche nel corso dei due conflitti mondiali.



Con atto notaio Errigo di Ravenna del 27 dicembre 1991 la Cassa, in conformità al decreto del Ministro del Tesoro in data 23 dicembre 1991 (come tale attestata dalla Banca d'Italia con nota in data 30 dicembre 1991), si è trasformata in società per azioni ai sensi della legge 30 luglio 1990 n. 218 e del relativo decreto di attuazione, decreto legislativo 20 novembre 1990 n. 356, mediante atto di conferimento unilaterale delle attività e delle passività dell'azienda bancaria. L'operazione ha esplicitato la sua efficacia dal 1° gennaio 1992 e l'iscrizione della Cassa conferitaria all'Albo delle banche è stata effettuata con decorrenza 31 dicembre 1991. A seguito della realizzazione di tale progetto di ristrutturazione, l'Ente conferente è divenuto “Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna” allora proprietaria dell'intero pacchetto azionario.

La Cassa di Risparmio di Ravenna Spa è divenuta quindi società commerciale privata, disciplinata dal Codice civile e dalle norme in materia bancaria, analogamente alle altre aziende di credito.

L'evoluzione della legislazione bancaria ha, successivamente, portato le Casse di Risparmio ad essere equiparate alle altre banche.

Fra la fine degli anni Novanta e l'inizio del nuovo secolo la Cassa di Risparmio di Ravenna Spa ha accentuato la specificità di banca privata ed indipendente, effettuando assai cospicui aumenti di capitale, prudenziali accantonamenti ed una strategia di fidelizzazione degli azionisti, che l'hanno ulteriormente molto rafforzata, allargando la base sociale.

Ad aprile 2018, l'assemblea straordinaria ha deliberato all'unanimità la variazione della denominazione sociale, eliminando dal nome originario le parole “di risparmio” ed aggiornandola in “La Cassa di Ravenna Spa”, al fine di meglio evidenziare la natura e le peculiarità della Banca, la capacità di iniziativa imprenditoriale ed il suo legame indissolubile con il proprio territorio di origine e di insediamento; ciò alla luce anche dei recenti dissesti finanziari che hanno coinvolto anche diverse Casse di risparmio spa concorrenti anche vicine, che mal connotano l'ex categoria delle “casce di risparmio”.

Evoluzione del Gruppo

La Cassa di Ravenna Spa è Capogruppo dell'omonimo Gruppo Bancario, ai sensi dell'art. 60 e seguenti del decreto legislativo 1° settembre 1993 n. 385.

Il Gruppo bancario, originariamente composto dalla Capogruppo e dalla controllata Sorit Ravenna Spa (ora Sorit – Società Servizi e Riscossioni Italia Spa), è stato iscritto nell'Albo dei gruppi bancari in data 11 dicembre 1992 ai sensi dell'articolo 28 del decreto legislativo 20 novembre 1990 n. 356, attuativo della legge 30 luglio 1990 n. 218.

Successivamente, con decorrenza 31 dicembre 1996, è stata inclusa nel perimetro del Gruppo la società Sofibar Spa (poi Argentario Spa), subholding per l'acquisto e la gestione di partecipazioni, costituita il 26 settembre 1996.

Con decorrenza 26 marzo 1997, a seguito dell'acquisizione (mediante un'Opas conclusasi il 14 febbraio 1997) da parte di Sofibar Spa, è stata inclusa nel Gruppo, la Banca di Imola spa, riveniente dalla trasformazione in società per azioni della Banca Cooperativa di Imola srl, deliberata dall'assemblea straordinaria di tale banca in data 12 gennaio 1997.

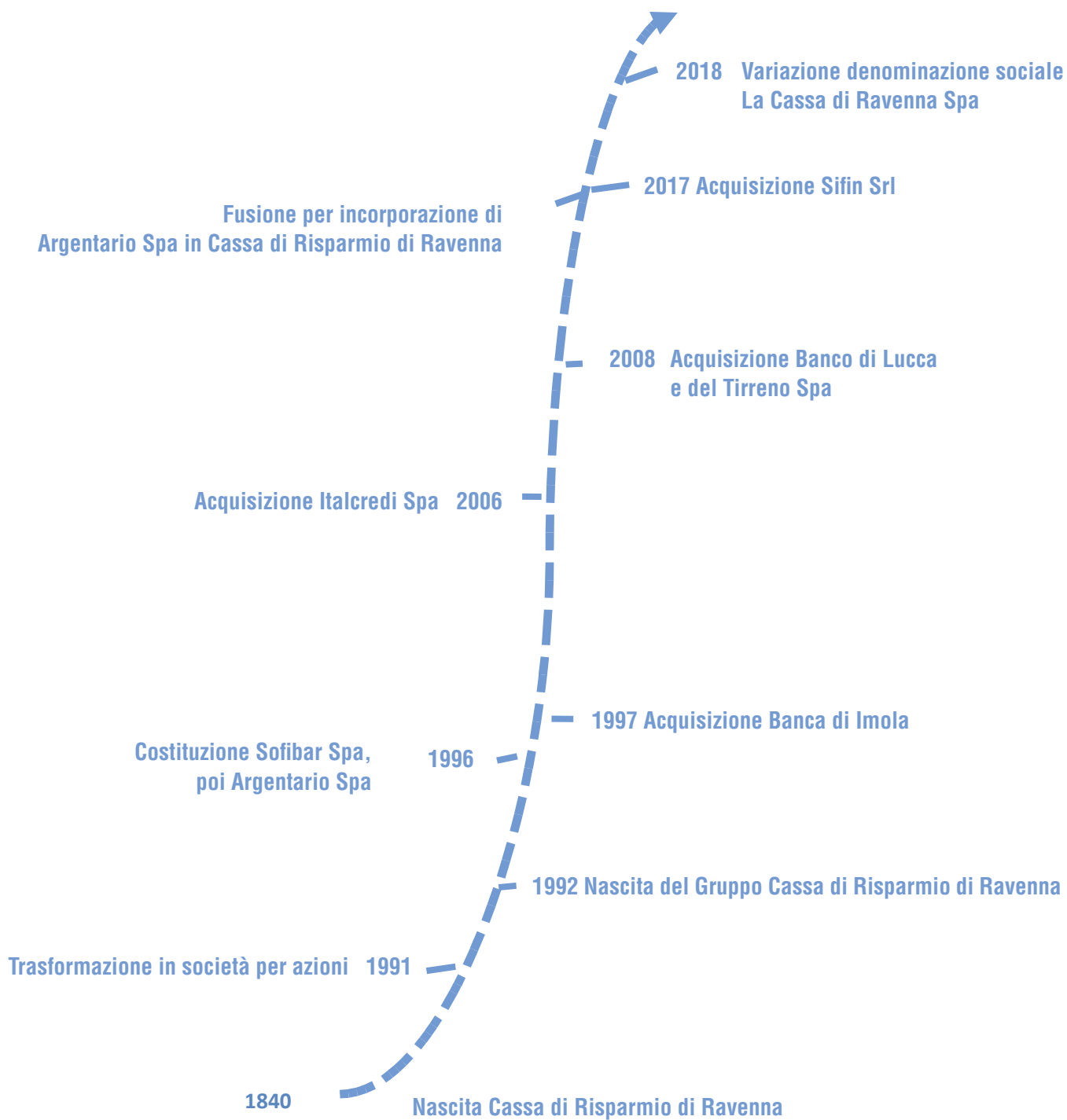
La banca imolese era stata costituita il 22 dicembre 1901 quale Banca Cooperativa Imolese società anonima a capitale variabile illimitato ed aveva assunto la denominazione di Banca Cooperativa di Imola srl con delibera dell'assemblea straordinaria dell'8 febbraio 1959.

Il Gruppo si è, quindi, ulteriormente ampliato con l'inserimento dal 16 ottobre 2006 della società Italcresi spa di Milano, dal 22 febbraio 2008 del Banco di Lucca e del Tirreno spa e dal 24 luglio 2007 della Cassa dei Risparmi di Milano e della Lombardia spa.

Nel 2012 nell'ambito di un progetto di ridefinizione delle strategie di posizionamento e presidio territoriale del Gruppo nelle regioni del Nord Italia, con effetto dal 31 ottobre, si è proceduto ad incorporare per fusione la Cassa di Milano spa nella Banca di Imola spa.

Nel 2017, nell'ambito di un progetto di riorganizzazione societaria, con effetto dal 29 settembre, la subholding Argentario Spa è stata incorporata per fusione nella Cassa di Risparmio di Ravenna Spa. Nel mese di novembre 2017, nell'ambito delle iniziative del Gruppo bancario volte ad ampliare e diversificare il settore di attività, è stata acquisita una partecipazione di controllo nella Sifin Srl, società operante nel comparto del factoring, che consente una diversificazione settoriale con inserimento in un mercato vivace ed in espansione in un'ottica anche di adeguata ponderazione del rischio strategico.

Di seguito sono rappresentate le principali tappe dell'evoluzione del Gruppo:



Il Gruppo oggi

Al 31 dicembre 2018 il Gruppo bancario La Cassa di Ravenna risulta composto dalle seguenti società consolidate integralmente:



Il capitale sociale della Cassa di Ravenna Spa è detenuto per il 49,74% dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna, di natura privata (che non detiene il controllo e che, statutariamente, non può eleggere più della metà del numero totale dei componenti del Consiglio di amministrazione) e per il restante 50,26% da circa 25.000 azionisti nessuno dei quali titolari di una partecipazione superiore al limite statutario del 2%.

Il restante 18,10% del capitale sociale della Banca di Imola Spa è detenuto da circa 5.600 azionisti.

PRINCIPI E VALORI AZIENDALI

Il Gruppo intende difendere, affermare e valorizzare la continuità della propria reputazione, acquisita in oltre un secolo e mezzo di attività, attraverso la professionalità, la correttezza e la trasparenza del suo modo di svolgere l'attività e la qualità dei servizi resi.

Il cliente e la soddisfazione delle sue necessità sono al centro della missione del Gruppo, che si impegna nel contempo ad ottenere il miglior risultato economico nel quadro delle strategie di crescita del Gruppo sul mercato di riferimento.

Nel 2003 il Consiglio di amministrazione della Capogruppo La Cassa di Ravenna ha adottato il Codice Etico, periodicamente aggiornato, che definisce i principi su cui si fondano le relazioni fra il Gruppo e i suoi stakeholder, tra cui:

- la cura dell'interesse del cliente, che si risolve anche in una migliore immagine della Società e quindi in un vantaggio competitivo;
- la creazione di valore per la generalità degli azionisti, attraverso lo sviluppo della redditività e della solidità patrimoniale, nel rispetto della sana e prudente gestione;
- la valorizzazione della crescita professionale e personale delle risorse umane, stimolandone l'orientamento verso livelli di eccellenza, nel quadro di comportamenti eticamente corretti;
- il rispetto delle regole dell'organizzazione tenendo conto dell'ottimizzazione dei costi e delle risorse;
- la continua osservanza dei principi del sano esercizio dell'attività bancaria e finanziaria per essere pertanto un Gruppo solido, affidabile, esperto, trasparente, aperto alle innovazioni, interprete dei bisogni dei clienti;
- il perseguimento degli interessi aziendali nel rispetto di leggi e regolamenti, con comportamenti leali e corretti, mirando ai massimi livelli di integrità professionale;
- l'attenzione al prestigio aziendale quotidianamente, tenendo presente che la reputazione acquisita è preziosa e per ciò stesso fragile, evitando quindi comportamenti anche solo apparentemente scorretti.

Principi etici di riferimento

Onestà

Rispetto per le leggi e regolamenti vigenti

Trasparenza e completezza dell'informazione

Riservatezza delle informazioni

Lotta alla corruzione ed ai conflitti di interesse

Relazioni con gli azionisti e valorizzazione degli investimenti

Tutela del capitale sociale, dei creditori e del mercato

Centralità della persona

Imparzialità e pari opportunità

Salute e sicurezza

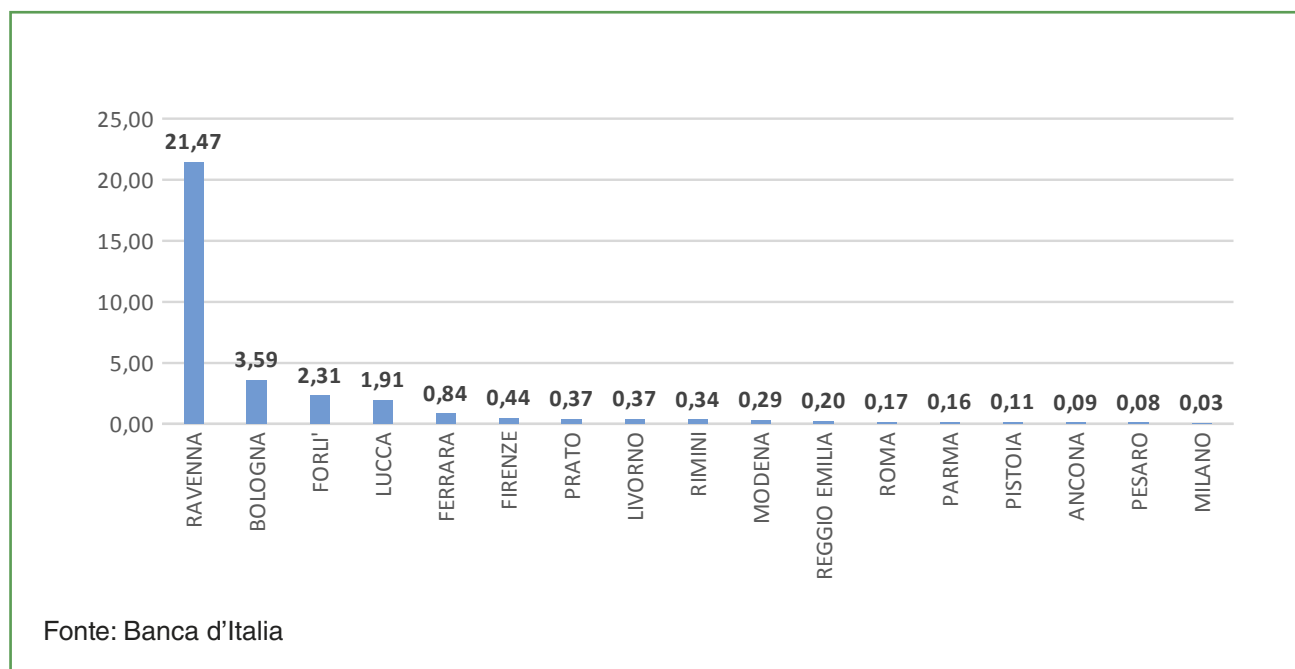
Rispetto dell'ambiente

Responsabilità verso la collettività

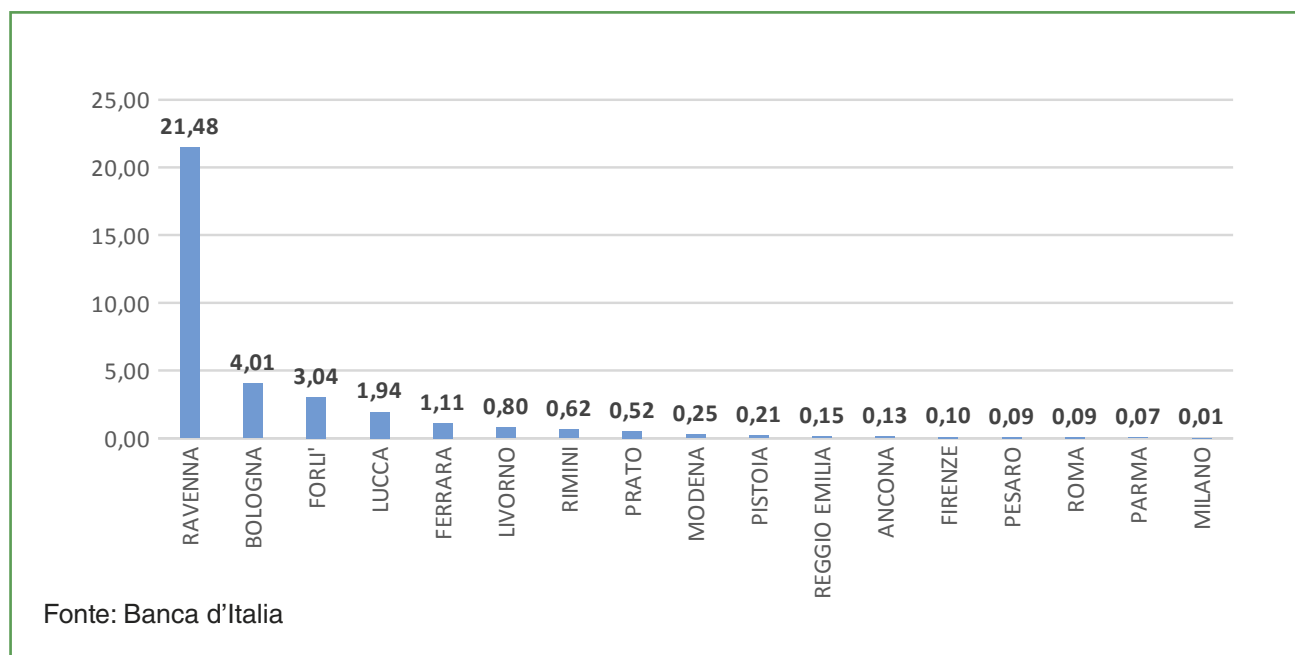
PRESENZA SUL MERCATO

Il Gruppo bancario opera prevalentemente al servizio delle famiglie e delle piccole e medie imprese del territorio. Di seguito sono riportate le principali quote di mercato per le società bancarie del Gruppo.

Quote di mercato raccolta diretta (escluse obbligazioni) per provincia di localizzazione sportello a giugno 2018



Quote di mercato impieghi per provincia di localizzazione sportello a giugno 2018



Corporate Governance

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Corporate Governance	L'attenzione del Gruppo agli assetti organizzativi e di governo societario, oltre a rispondere agli interessi dell'impresa, è volta ad assicurare condizioni di sana e prudente gestione, nella consapevolezza che il governo societario rappresenta anche una componente della tutela dei depositanti e che sussiste una relazione fra una corretta ed efficace gestione ed una performance positiva dell'azienda.	In applicazione del principio di proporzionalità il Gruppo ha ritenuto di adottare una struttura di governance snella, con la presenza del solo Consiglio di Amministrazione. Relativamente al modello di amministrazione e controllo, il Gruppo ha adottato il sistema tradizionale, che prevede la presenza di: - un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative - un Collegio Sindacale con funzioni di controllo entrambi di nomina assembleare.	Gli obiettivi del modello adottato sono quelli di consentire la massima snellezza operativa, incisività del sistema dei controlli nei confronti di tutte le funzioni aziendali, costante azione di pianificazione e supervisione strategica, scambio di informazioni tempestivo e adeguatamente documentato e rappresentanza delle minoranze. Nella consapevolezza che un efficace governo societario rappresenta un elemento essenziale per il perseguimento dei propri obiettivi, la Capogruppo valuta costantemente eventuali aggiornamenti del proprio assetto di governance al fine di allinearli non soltanto all'evoluzione del contesto normativo, ma anche alle best-practice a livello nazionale ed internazionale.
Gestione dei rischi	Il Gruppo ha sempre intrapreso politiche di forte attenzione verso i rischi per la loro valutazione ed il loro presidio. In particolare, l'importanza attribuita al presidio patrimoniale è perseguita in virtù della volontà di crescere e di ampliarsi con prudente equilibrio e per tutelare gli azionisti e i clienti, in prevalenza famiglie e piccole e medie imprese.	Istituito in seno al Consiglio di amministrazione, il Comitato Rischi ha la funzione di supportare l'organo con funzione di supervisione strategica in materia di rischi e sistema di controlli interni, ponendo particolare attenzione per tutte le attività strumentali e necessarie affinché lo stesso possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del Risk Appetite Framework (RAF) e delle politiche di governo dei rischi. Il Comitato è composto da 3 Amministratori, tutti non esecutivi ed in maggioranza indipendenti, scelti fra i Consiglieri di amministrazione in possesso di conoscenze, competenze ed esperienze tali da poter comprendere appieno e monitorare le strategie in materia di rischio e gli orientamenti ai vari profili di rischio della banca e del Gruppo.	La propensione al rischio del Gruppo è bassa ed è analizzata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione quale Organo con Funzione di Supervisione Strategica (OFSS) che può riconsiderarne la coerenza rispetto all'evoluzione del contesto operativo (interno ed esterno) e alle strategie aziendali. Nel RAF viene declinata la propensione al rischio e i limiti del Gruppo, indentificando i livelli di: - <i>risk appetite</i> - <i>risk capacity</i> - <i>risk tolerance</i> - <i>risk limits</i> in coerenza al Piano di Risanamento.

PRINCIPIO DI PROPORZIONALITÀ

Sulla base di quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia è previsto che le Banche applichino le disposizioni normative in funzione del "principio di proporzionalità", ovvero con modalità appropriate alle loro caratteristiche, dimensioni e complessità operativa, in modo da garantire comunque il pieno rispetto delle disposizioni stesse e il raggiungimento degli obiettivi che esse intendono conseguire.

A tal proposito, coerentemente con quanto previsto dal Regolamento sul Sistema di Supervisione Unico Europeo (Regolamento UE 1024/2013) e con la normativa nazionale di riferimento:

- la Cassa di Ravenna Spa appartiene al novero delle Banche intermedie, costituito dalle banche con un attivo compreso tra i 3,5 miliardi di euro ed i 30 miliardi di euro;
- la Banca di Imola Spa ed il Banco di Lucca e del Tirreno Spa appartengono al novero delle Banche di minori dimensioni o complessità operativa, costituito dalle banche con un attivo pari o inferiore a 3,5 miliardi di euro.

Tale riconduzione, legata a motivazioni attinenti alle dimensioni e alla complessità operativa di ciascuna Banca, è altresì coerente con la tipologia di attività svolta dalle Banche del Gruppo La Cassa di Ravenna (attività tipica di banca commerciale), con la struttura proprietaria del Gruppo, anche alla luce della scelta di non accedere al mercato del capitale di rischio e con il perimetro di attività del Gruppo, limitato ad un ambito interregionale.

In applicazione del principio di proporzionalità il Gruppo ha ritenuto di adottare una struttura di governance snella, con la presenza del solo Consiglio di Amministrazione. Il Comitato Esecutivo è stato abolito in tutte le banche del Gruppo con modifica statutaria approvata dalle Assemblee straordinarie svoltesi nel 2015.

Non è stata prevista, altresì, la figura dell'Amministratore Delegato.

Infine, l'applicazione del principio di proporzionalità è stata seguita anche nell'individuazione del numero di componenti del Consiglio di Amministrazione più idoneo al fine di presidiare efficacemente l'operatività aziendale di ciascuna Banca del Gruppo.

MODELLO DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

Le Banche e le Società del Gruppo Bancario hanno scelto di adottare il sistema tradizionale, che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio Sindacale con funzioni di controllo, entrambi di nomina assembleare, in linea con l'attuale sistema di amministrazione e controllo comunemente adottato dalle banche di medie e piccole dimensioni. Il Consiglio di amministrazione è investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della società (tranne quelli che spettano esclusivamente all'Assemblea).

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle leggi, dello statuto e dei regolamenti, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, sul suo concreto funzionamento e sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA CASSA DI RAVENNA SPA

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in carica al 31 dicembre 2018 è composto da 13 Amministratori, 12 di genere maschile, 1 di genere femminile.

Nel mese di dicembre era in corso la procedura di sostituzione, ai sensi dell'articolo 7.4 dello statuto sociale, dell'amministratore dott. Luciano Di Buò, dimissionario dal 29 novembre 2018.

Non sono presenti Amministratori esecutivi.

Composizione del Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna Spa

Amministratori al 31 dicembre 2018	Incarico
Patuelli Antonio	Presidente
Sarti Giorgio	Vice Presidente Vicario
Gianni Francesco	Vice Presidente
Bulgarelli Daniele	Consigliere Anziano
Amadei Giorgio	Consigliere Indipendente
Angelini Giordano	Consigliere Indipendente
Bandini Antonio	Consigliere
Budassi Roberto	Consigliere Indipendente
Galliani Marco	Consigliere
Mancini Chiara	Consigliere Indipendente
Pelliconi Egisto	Consigliere Indipendente
Poletto Giancarlo	Consigliere Indipendente
Sansoni Guido	Consigliere Indipendente

Composizione del Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna Spa per genere e fasce d'età

	31 dicembre 2018	
	Uomini	Donne
< 50 anni	-	1
50 - 60 anni	1	-
61 - 70 anni	4	-
> 70	7	-

L'età media dei Consiglieri della Cassa è di circa 71 anni.

Comitati interni al Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna Spa ha costituito al suo interno il Comitato degli Amministratori Indipendenti ed il Comitato Rischi.

La composizione, il funzionamento, il mandato, i poteri, le risorse disponibili risultano chiaramente definiti nelle disposizioni normative interne ed in particolare negli specifici regolamenti di ciascun Comitato.

Il Comitato Amministratori Indipendenti svolge le funzioni previste dalle vigenti disposizioni legislative, regolamentari e statutarie, nonché quelle previste da tutti gli altri regolamenti Aziendali che prevedono il suo intervento, in particolare, in materia di gestione delle operazioni con soggetti collegati. In tale ambito, il Comitato è tenuto a rilasciare analitici e motivati pareri sulla complessiva idoneità delle procedure, delle loro eventuali integrazioni e/o modificazioni nonché delle politiche interne in materia di attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti dei soggetti collegati, a soddisfare i requisiti e gli obiettivi previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.

Il Comitato Amministratori Indipendenti è composto dai seguenti 3 Consiglieri scelti tra quelli provvisti dei requisiti di indipendenza:

Componenti del Comitato Amministratori Indipendenti	Incarico
Giancarlo Poletto	Presidente (indipendente)
Chiara Mancini	Componente (indipendente)
Guido Sansoni	Componente (indipendente)

La Circolare della Banca d'Italia n. 285/2013, prevede che, nelle "Banche intermedie", venga istituito un Comitato Rischi nell'ambito del Consiglio di amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione della Cassa di Ravenna Spa, nella riunione del 29 maggio 2017, ha pertanto deliberato la costituzione del Comitato Rischi Endoconsiliare, affidando a tale Comitato le funzioni previste dallo Statuto e dalle vigenti Disposizioni di Vigilanza.

La Banca di Imola Spa ed il Banco di Lucca e del Tirreno Spa non sono soggette a tale obbligo, in quanto banche "minori".

Il Comitato può essere composto da 3 a 5 membri, tutti non esecutivi ed in maggioranza indipendenti, scelti fra i Consiglieri di amministrazione in possesso di conoscenze, competenze ed esperienze tali da poter comprendere appieno e monitorare le strategie in materia di rischio e gli orientamenti ai vari profili di rischio della banca e del Gruppo.

Almeno un componente del Comitato appartiene ai Consiglieri eletti dalla lista che ha ottenuto minori voti.

Il Comitato Rischi Endoconsiliare risulta essere composto dai seguenti 3 Consiglieri.

Componenti del Comitato Rischi Endoconsiliare	Incarico
Guido Sansoni	Presidente (indipendente)
Giordano Angelini	Componente (indipendente)
Antonio Patuelli	Componente

Ai lavori del Comitato partecipa in forma permanente almeno un componente del Collegio Sindacale; possono comunque partecipare anche gli altri sindaci.

Su invito del Presidente, possono inoltre partecipare alle adunanze i membri dell'Alta Direzione, il Responsabile della Funzione di Compliance, il Responsabile della Funzione di Internal Audit, il Responsabile della Funzione di Risk Management, i Responsabili di altre funzioni aziendali, il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari ed altri soggetti la cui presenza sia ritenuta utile.

Il Comitato ha la funzione di supportare il Consiglio di amministrazione della Capogruppo in materia di rischi e sistema di controlli interni, ponendo particolare attenzione per tutte le attività strumentali e necessarie affinché lo stesso possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del RAF ("*risk appetite framework*") e delle politiche di governo dei rischi.

Con riferimento all'approvazione delle politiche contabili e del progetto del bilancio d'esercizio e consolidato e all'esame della relazione semestrale, il Comitato supporta il Consiglio nelle proprie competenze, al fine di consentire al Consiglio stesso di assumere le proprie determinazioni in modo consapevole ed informato.

Può inoltre essere incaricato direttamente dal Consiglio di amministrazione di svolgere specifici approfondimenti su tematiche di propria competenza.

La Cassa di Ravenna Spa formalizzerà la **delega al Comitato Rischi in ambito sostenibilità**. Il Comitato sarà incaricato di definire le linee di indirizzo di sostenibilità del Gruppo, supervisionare l'attività di rendicontazione e valutare la completezza e attendibilità della Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario.

MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231

La Cassa di Ravenna Spa, in considerazione di quanto previsto dal D.lgs. 231/01 ed in considerazione dei propri principi etici di legalità interna e di controllo, ha ritenuto opportuno integrare il proprio Sistema di Controlli Interni mediante l'adozione del Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01, non solo al fine di beneficiare dell'esimente prevista dal citato Decreto, ma anche allo scopo di migliorare la propria Corporate Governance.

Scopo del Modello è la predisposizione di un sistema organico di prevenzione, dissuasione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissione delle fattispecie criminoso previste dal D.lgs. 231/01 mediante l'individuazione delle attività a rischio e, ove necessario, la loro conseguente regolamentazione.

A tal fine, la Cassa di Ravenna Spa ha istituito un Organismo di Vigilanza deputato a garantire il funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello, anche attraverso il ricorso ad idonei strumenti sanzionatori, sia disciplinari che contrattuali.

Il Modello organizzativo è formalmente costituito dai seguenti elementi:

- Le aree a rischio reato;
- Organismo di Vigilanza;
- Formazione e diffusione del Modello;
- Codice Etico di Gruppo;
- Sistema sanzionatorio per le possibili violazioni delle regole e dei principi generali del Modello;
- Delega delle Funzioni di Sicurezza;
- Regolamento dell'Organismo di Vigilanza;
- Mappatura delle attività a rischio reato ex D.Lgs. 231/01;
- Specifici "Protocolli di Controllo" per le attività a rischio individuate.

Il Modello organizzativo si inserisce nel più ampio Sistema di Controlli Interni ed è adottato da tutte le Banche e Società del Gruppo Bancario.

DICHIARAZIONE SULL'ORIENTAMENTO AL RISCHIO DI GRUPPO

Il Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna si caratterizza per la sua "territorialità". All'interno del Gruppo si identificano attività di tipo bancario e di altro genere, ma il suo core-business è costituito dall'attività bancaria rivolta in prevalenza a famiglie e piccole e medie imprese.

La propensione al rischio del Gruppo La Cassa di Ravenna è bassa.

Il forte presidio patrimoniale ha sempre contraddistinto il Gruppo. Questo ha sempre operato con forti margini disponibili, realizzando nel tempo e con lungimiranza importanti crescite patrimoniali, riscontrando ampio consenso tra gli *stakeholders*. Contemporaneamente il Gruppo ha sempre intrapreso politiche di forte attenzione verso i rischi per la loro valutazione ed il loro presidio.

L'importanza del presidio patrimoniale è perseguita in virtù della volontà di crescere e di ampliarsi con prudente equilibrio e per tutelare gli azionisti e i clienti.

Il rafforzamento del presidio patrimoniale si esplicita, inoltre, tramite:

- idonei presidi organizzativi ed operativi per il contenimento degli assorbimenti patrimoniali;
- la diffusione di una adeguata cultura aziendale del rischio su tutte le strutture del Gruppo;
- l'utilizzo a fini gestionali dei risultati dei processi ICAAP/ILAAP e dei monitoraggi periodici effettuati nei confronti del Comitato Rischi di Gruppo e dell'Alta Direzione;
- una adeguata definizione dei limiti;
- il mantenimento di una politica stabile e ricorrente di generazione di profitto sostenibile e remunerazione degli azionisti sulla base di una forte dotazione di capitale e di liquidità, coerentemente al profilo di rischio-rendimento ottimale dalla Banca/ Gruppo;
- lo sviluppo e il mantenimento di un modello di *risk management* che assicuri una visione glo-

bale di collegamento tra i rischi, attraverso il controllo e il monitoraggio continuo dei rischi relativamente alle differenti combinazioni di business (prodotti, clienti, segmenti, etc.).

Alla luce della *mission* e degli obiettivi qualitativi che il Gruppo intende perseguire, e in coerenza con il principio di proporzionalità, l'Organo con Funzione di Supervisione Strategica (OFSS) ha identificato il livello di propensione al rischio di Gruppo in termini di parametri da tempo utilizzati nelle prassi aziendali e relativi ad adeguatezza patrimoniale, a posizione di liquidità di breve termine e strutturale e ad assorbimento di capitale.

Inoltre, il Gruppo esprime i propri indirizzi circa la gestione dei c.d. "rischi difficilmente misurabili" identificandone, laddove possibile, gli obiettivi, le linee guida ed i processi di monitoraggio e gestione. La propensione al rischio del Gruppo è analizzata periodicamente dall'OFSS che può riconsiderarne la coerenza rispetto all'evoluzione del contesto operativo (interno ed esterno) e alle strategie aziendali.

Nel RAF viene declinata la propensione al rischio e i limiti del Gruppo, identificando i livelli di:

- **Risk capacity (massimo rischio assumibile):** livello massimo di rischio che una banca è tecnicamente in grado di assumere senza violare i requisiti regolamentari o gli altri vincoli imposti dagli azionisti o dall'autorità di vigilanza;
- **Risk appetite (obiettivo di rischio o propensione al rischio):** livello di rischio (complessivo e per tipologia) che la banca intende assumere per il perseguimento dei suoi obiettivi strategici;
- **Risk tolerance (soglia di tolleranza):** devianza massima dal risk appetite consentita; la soglia di tolleranza è fissata in modo da assicurare in ogni caso alla banca margini sufficienti per operare, anche in condizioni di stress, entro il massimo rischio assumibile. Nel caso in cui sia consentita l'assunzione di rischio oltre l'obiettivo di rischio fissato, fermo restando il rispetto della soglia di tolleranza, sono individuate le azioni gestionali necessarie per ricondurre il rischio assunto entro l'obiettivo prestabilito.
- **Risk profile (rischio effettivo):** rischio effettivamente assunto, misurato in un determinato istante temporale;
- **Risk limits (limiti di rischio):** articolazione degli obiettivi di rischio in limiti operativi, definiti, in linea con il principio di proporzionalità, per tipologie di rischio, unità e/o linee di business, linee di prodotto, tipologie di clienti.
- **Soglia di alert:** soglia definita per segnalare una situazione di allarme. Il superamento di detta soglia non implica necessariamente un deterioramento significativo della situazione finanziaria dell'intermediario, tale indicatore è raccordato con i precedenti.
- **Soglia di recovery:** soglia il quale superamento attiva un processo di escalation che può portare alla dichiarazione dello stato di crisi da parte degli organi aziendali, tale indicatore è raccordato con i precedenti.

Rischio di mercato

Il Gruppo ritiene che la gestione della propria liquidità e gli investimenti in strumenti finanziari siano attività di supporto al proprio core *business* costituito dall'attività *retail* di raccolta ed erogazione del credito e di servizi.

Trattandosi di impiego di fondi rivenienti dal proprio patrimonio o da raccolta dalla clientela, la propensione al rischio è molto bassa in quanto lo scopo principale è la salvaguardia del capitale impiegato, e non invece la massimizzazione del ritorno attraverso tecniche di ragionata speculazione. La scarsa propensione al rischio non esclude, comunque, la possibilità di operare su strumenti finanziari di natura diversa, che, sulla base di valutazioni tecniche connesse agli andamenti di mercato, lascino ragionevolmente presumere il conseguimento di risultati positivi. Gli investimenti di cui sopra sono effettuati sempre in linea con la politica del Gruppo, orientata al frazionamento dei rischi, con un basso profilo di rischio.

Processo di approvazione nuovi prodotti

Con specifico riferimento alle scelte del Gruppo in materia di nuovi prodotti il Risk Management valu-

ta l'esposizione al rischio strategico e la coerenza con il RAF che deriva dall'introduzione di un nuovo prodotto nell'ambito del processo di approvazione di nuovi prodotti, servizi e mercati. In merito ai nuovi prodotti è stata, infatti definita una procedura ad hoc che permette l'attivazione del processo e il coinvolgimento di tutte le unità organizzative che devono esprimersi in merito. È stato inoltre creato già da tempo il Comitato Prodotti, che si riunisce periodicamente per condividere e discutere sulla realizzazione di nuovi prodotti, che verranno poi opportunamente valutati sotto il profilo commerciale, organizzativo e contabile. Anche gli uffici di controllo di secondo e terzo livello partecipano al processo valutativo esprimendosi per quanto di loro competenza.

Rischio operativo

Al fine di rafforzare i presidi organizzativi in materia di rischi operativi, il Risk Management della Capogruppo conduce periodicamente un progetto di Risk Assessment con l'obiettivo di mappare i principali rischi cui il Gruppo è esposto, valutandoli in funzione di presidi e controlli in essere e definendo, laddove necessari, i piani d'azione finalizzati al potenziamento del sistema dei controlli interni.

Per il monitoraggio del rischio, il Gruppo ha adottato due diverse tipologie di indicatori:

- quantitativi, sulla base del livello del requisito patrimoniale a fronte del rischio operativo;
- qualitativi, sulla base delle valutazioni del rischio residuo desunto dal Risk Assessment.

Nel corso del 2018 è stato aggiornato il Risk Self Assessment - RSA, sviluppato internamente dall'Ufficio Risk Management di Gruppo. L'obiettivo è stata la rivalutazione globale di tutte le attività aventi potenziali rischi operativi e strategico/reputazionali da parte delle Unità Operative, attraverso questo processo di analisi:

- sono stati individuati nuovi rischi derivanti dall'analisi della normativa interna pubblicata, in particolare Regolamento Interno dei Servizi;
- È stata nuovamente sottoposta agli uffici l'attività di Risk Self Assessment dei rischi precedentemente mappati, con l'intento di apportare eventuali modifiche/integrazioni ai rischi valutati;
- Sono state recepite le indicazioni di eventuali modifiche/integrazioni suggerite dalla Revisione Interna nell'ambito delle verifiche previste dal piano di attività;
- È stata effettuata attività di follow up sugli eventi di rischio precedentemente mappati come rischi gravi.

Gli eventi di rischio sono stati rivalutati considerando:

- Il rischio operativo (e i cosiddetti rischi strettamente connessi, come il rischio di credito e di mercato);
- Il rischio strategico;
- Il rischio reputazionale.

Rischio legale

Tra i rischi operativi è da ricomprendersi anche il rischio legale. Il Gruppo ha iniziato il monitoraggio di tale rischio analizzando le cause pendenti passive delle singole banche del Gruppo e per Italcredi. Più in dettaglio, le variabili considerate sono le seguenti:

- Numero di posizioni
- Valore della causa
- Previsioni di perdita

Tale rischio non comporta al momento l'accantonamento di ulteriore capitale, ma accantonamento a un fondo realizzato attraverso imputazione a conto economico, e rientra tra gli strumenti di monitoraggio dei rischi aziendali. Vengono valutate infatti anche le informazioni e le eventuali azioni correttive operative da effettuare per evitare e/o limitare il ripetersi. Tali informazioni vengono comunque costantemente monitorate dai singoli uffici Segreteria Affari Generali e Legali delle banche del

Gruppo e riproposte al Comitato Rischi Endoconsiliare e al Consiglio di Amministrazione.

Cyber e crime risk

Negli ultimi anni è stata posta particolare attenzione sui rischi operativi correlati agli aspetti di criminalità informatica, in particolare sui rischi di frode e cybercrime.

Il sistema informativo utilizzato dal nostro Gruppo, esternalizzato per la maggior parte presso l'outsourcer CSE, già da tempo prevede presidi ad hoc per la difesa da attacchi informatici. Riepiloghiamo brevemente i presidi in atto per contrastare il rischio di criminalità informatica:

- Monitoraggio orientato ad individuare bonifici a favore di IBAN sospetti e analisi dei log dell'internet banking al fine di evidenziare attività sospette;
- White list per il cliente;
- Silver Tail: software che utilizza algoritmi complessi che analizza e monitora i comportamenti degli utenti nell'utilizzo del prodotto di internet banking;
- Notifiche a mezzo e-mail e Sms;
- Verifiche finalizzate ad individuare attività sospette;
- Segnalazioni di frodi perpetrate attraverso internet e/o attacchi informatici;
- Help desk clienti CSE
- Modalità di identificazione della clientela e autorizzazione delle disposizioni
- Protezione e monitoraggio del Data Center da attacchi informatici

Anche internamente il Gruppo si è dotato di apparati e presidi di sicurezza per incrementare gli strumenti di difesa dal Cyber risk:

- > Firewall della rete del Gruppo con accesso dall'esterno;
- > Apparato IDS installato presso la sede di Ravenna;
- > Sistema Antivirus Sophos installato in tutti i posti di lavoro e sui server;
- > Sistema di Data Loss Prevention Sophos su tutte le postazioni;
- > Aggiornamento della piattaforma Blackberry di gestione Smartphone aziendali per accesso a risorse aziendali.

Nel corso del 2018 sono stati avviati nuovi progetti volti a rafforzare ulteriormente i sistemi di prevenzione delle intrusioni.

Rischio informatico

L'analisi del rischio informatico, che viene svolta dall'Ufficio Organizzazione e IT di Gruppo, costituisce uno strumento a garanzia dell'efficacia ed efficienza delle misure di protezione delle risorse ICT, permettendo di graduare le misure di mitigazione nei vari ambienti in funzione del proprio profilo di rischio. La valutazione interna del rischio informatico tiene conto anche della valutazione del rischio stesso svolta dall'Outsourcer CSE.

Nel corso del 2018 sono stati oggetto di valutazione del rischio informatico 66 processi di business, cui fanno riferimento 269 tra applicazioni informatiche, sistemi hardware ed apparati di rete in esercizio all'interno dell'intero Gruppo.

Lo stato del rischio informatico (Lordo e Netto) è stato altresì confrontato con le risultanze emerse nel corso dell'ultima analisi svolta nel 2017.

Dal confronto emerge in particolare un notevole incremento del numero di asset analizzati (269 nel 2018 contro i 217 del 2017). L'incremento è in parte dovuto all'aver considerato nel perimetro di analisi anche gli asset informatici utilizzati dalla Sifin Srl (entrata nel Gruppo Bancario a fine anno 2017), ed in parte collegato alla ordinaria revisione ed aggiornamento dell'elenco degli asset in dotazione del Gruppo.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha prestato particolare attenzione ad implementare i presidi posti in essere in tema di rischio informatico, innalzando e richiedendo di innalzare ai suoi principali outsourcers (in particolare Caricese e CSE) gli standards di sicurezza fisica e logica in essere per

meglio presidiare i vari aspetti connessi alla tematica dei rischi operativi in genere e del rischio informatico in particolare.

In tale ottica si pongono anche le attività di implementazione procedurale messe appunto dal CSE ed esposte nell'apposito follow up IT Audit consortile 2018 che di seguito si sintetizzano:

- **Aggiornamento della normativa interna e ICT Compliance:** nel maggio 2018 il CSE ha costituito al suo interno una nuova specifica unità organizzativa denominata “Settore Organizzazione, IT Governance e Compliance” con approvazione anche da parte del relativo CDA di apposito progetto di revisione dell'intera normativa interna;
- **Implementazione delle Procedure di change management:** Il back-office finanza consortile è già in produzione con tali nuove procedure, mentre per effetto degli adeguamenti dovuti al GDPR, si sono procrastinati gli avvisi relativi alle altre funzioni;
- **Implementazione delle Procedure di project management:** Il disegno del processo (compresa l'elaborazione del documento di indirizzo metodologico) e la sua implementazione sono state posticipate al 2019. La messa in produzione della procedura è vincolata alla piena messa in produzione della procedura di change. La decisione è motivata dal fatto che, all'interno di CSE i progetti sono rappresentati principalmente da interventi di change applicativo e/o infrastrutturale;
- **Implementazione delle Procedure di incident management:** CSE ha avviato lo scorso dicembre una rivisitazione del processo di gestione degli incidenti anche alla luce dei più stringenti (ed oggettivi) criteri di incident definiti dalla PSD2. Il Gruppo ha richiesto la partecipazione alla ridefinizione di tale processo anche per condividere modalità e termini di scambio dei relativi flussi informativi;
- **Analisi dei rischi:** CSE nello scorso dicembre 2018 ha completato la revisione del proprio framework di analisi dei rischi con l'obiettivo di definire una metodologia condivisa a livello aziendale che possa rispondere alle richieste di tutte le normative (psd2, business continuity, privacy, ecc);
- **La definizione di apposita raod map di interventi migliorativi** volta a colmare e migliorare tutti i gap emersi in sede di avvio della normativa in **tema di GDPR**;
- L'avvio di apposito tavolo di lavoro in tema di “**Cyber Threat Intelligence**” per la condivisione e la messa a terra di soluzioni consortili atte a mitigare i principali rischi in tema di sicurezza informatica;
- **Business Continuity:** con riferimento alla Business Continuity CSE ha rafforzato la propria architettura sostituendo il virtualizzatore di Disaster Recovery installato nel sito di Modena, con un nuovo sistema ORACLE VSM7, in grado di effettuare, in modo più performante, l'intera procedura batch serale e sono stati introdotti i nuovi dischi IBM DS8880 che, grazie ad un 20% circa di dischi con tecnologia flash, garantiscono elevate performance. I siti CSE sono raggiunti dai carrier telefonici tramite canali indipendenti atti a garantire la continuità anche in caso di interruzione di una delle linee. I data center della soluzione sono completamente ridondanti ed in grado di gestire anche singolarmente l'intero carico. La soluzione di disastro è stata testata con successo nel 2018 (come in ogni anno precedente) simulando svariate situazioni emergenziali per verificare la robustezza delle infrastrutture e la qualità del servizio offerto ai propri clienti i quali hanno potuto partecipare alle attività di test. Il piano di continuità viene aggiornato annualmente a seguito delle prove e approvato dal CDA del CSE.

Anche alla luce dei progetti di implementazioni sopra richiamati e della maggiore consapevolezza e sensibilità acquisita sul tema nonché dei miglioramenti apportati ai processi interni, si è proceduto a una revisione dell'efficacia dei livelli di mitigazione adottati per limitare gli impatti dei vari rischi mappati, specie per quanto riguarda i rischi connessi al contesto “esternalizzazione” e quello dei “cambiamenti”.

Grazie alle migliorie apportate ed ai maggiori presidi adottati ben 6 su 15 asset analizzati ai fini del

rischio informatico (aventi un rischio netto con criticità rilevante nel 2017) sono stati declassati ad asset con criticità lievi nel 2018.

L'aumento della popolazione degli asset analizzati nonché la rivalutazione degli impatti che un loro malfunzionamento può determinare, ha per contro generato l'ingresso tra gli asset con criticità rilevanti di 14 nuovi asset (tra questi 5 asset sono collegati alla Sifin srl).

Rischio reputazionale

Il Gruppo ritiene il rischio di reputazione trasversale a tutti i rischi e derivante da fattori interni o esterni al Gruppo. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra i fattori interni o endogeni rientrano:

- il manifestarsi di altri rischi non adeguatamente presidiati (ad es. rischi di mercato, di liquidità, legali, strategici);
- eventi di manifestazione del rischio operativo (malfunzionamenti, disservizi, ecc.) con effetto sulla percezione dell'immagine aziendale degli *stakeholder*;
- la violazione di norme di etero regolamentazione (leggi e regolamenti) e autoregolamentazione (codici di condotta, codici etici) anche non rientranti nel perimetro di controllo e gestione della funzione di Compliance;
- comportamenti degli esponenti aziendali, dei dipendenti o dei collaboratori;
- l'inefficace o errata gestione della comunicazione interna o esterna.

Più in generale tra i fattori di natura endogena rientrano tutti quelli direttamente associati ai processi e alle attività svolte dal Gruppo o alle scelte gestionali e operative assunte dalla stessa (ad esempio l'attività di comunicazione esterna, il verificarsi di un evento di rischiosità operativa, il mancato rispetto di una normativa).

La propensione al rischio del Gruppo rispetto al rischio reputazionale viene esplicitata in termini esclusivamente qualitativi.

In particolare è stata sviluppata una metodologia di valutazione del rischio, attraverso l'ausilio di una "scheda di valutazione" (*scorecard*) che esprima la percezione del rischio reputazionale. Nell'analisi vengono valutati diversi fattori riconducibili:

- andamento delle verifiche compliance e antiriciclaggio
- andamento reclami
- andamento inadempimenti
- grado di innovatività
- andamento indicatori aziendali

Al fine di rendere la scheda di valutazione completa sono stati valutati anche aspetti concernenti l'informativa e l'immagine che ha il Gruppo tra tutti coloro che hanno interessi collegati all'azienda stessa, come per esempio le citazioni a mezzo stampa.

Inoltre si riportano di seguito i principali rischi generati o subiti, e le relative politiche a presidio, connessi alle attività del Gruppo rispetto ai temi previsti dagli Art 3 e 4 del D.lgs. 254/16.

Rischi ambientali

I principali rischi ambientali a cui è soggetto il Gruppo sono stati valutati nella fase di identificazione delle aree a rischio reato previste dal D.Lgs. 231/01 che hanno preso in considerazione i potenziali reati ambientali. Tale analisi ha riguardato diversi temi, tra cui: inquinamento ambientale, attività di gestione di rifiuti non autorizzata e scarichi di acque reflue non autorizzati. A seguito di tale analisi, il Gruppo si è dotato di un Modello Organizzativo che disciplina, tramite procedure codificate, anche le attività collegate a tematiche ambientali considerate a rischio per garantire la compliance con la relativa normativa e prevenire la commissione di reati ambientali.

Rischi sociali

Tale ambito riguarda i rischi associati agli aspetti relazionali con i clienti del Gruppo e il territorio in cui opera. Tali rischi sono stati analizzati nell'ambito del "rischio reputazionale" rilevato attraverso il

sistema di analisi e valutazione dei rischi. L'analisi include, tra gli altri:

- eventi di manifestazione del rischio operativo (malfunzionamenti, disservizi, ecc.) con effetto sulla percezione dell'immagine aziendale degli stakeholder;
- la violazione di norme di etero regolamentazione (leggi e regolamenti) e autoregolamentazione (codici di condotta, codici etici) anche non rientranti nel perimetro di controllo e gestione della funzione di Compliance;
- comportamenti degli esponenti aziendali, dei dipendenti o dei collaboratori;
- l'inefficace o errata gestione della comunicazione interna o esterna.

Rischi attinenti il personale

Il Gruppo ha analizzato i rischi relativi alla salute e sicurezza dei propri dipendenti, prevedendo una politica aziendale di prevenzione che pone la gestione e il controllo dei fattori di rischio quale elemento essenziale e prioritario nello svolgimento delle proprie attività.

Il Gruppo si è inoltre posto l'obiettivo di mettere in atto una azione costante al fine di evitare e prevenire i potenziali rischi collegati ad atti e/o condotte che violino i principi che presiedono alla centralità dei valori di "personalità" e "dignità" umana, il cui rispetto, oltre a rispondere a ragioni di ordine etico, si pone anche come premessa irrinunciabile ed indispensabile allo sviluppo ed al successo del Gruppo. In particolare il Gruppo ha previsto una politica di gestione delle risorse umane che include i seguenti ambiti: valorizzazione della crescita professionale e personale, rispetto delle regole, meritocrazia e adeguatezza ed equità.

Rischio legato alla lotta alla corruzione

Anche per quanto riguarda i potenziali rischi di corruzione, il Gruppo ha analizzato tale ambito durante le procedure di identificazione delle aree a rischio reato previste dal D.Lgs. 231/01. Tale analisi ha avuto l'obiettivo di identificare e analizzare i fattori di rischio ed i controlli in essere al fine dell'implementazione di un efficace sistema organico di prevenzione dei reati. Il risultato ha portato alla definizione del Modello Organizzativo di Gruppo.

Condotta responsabile del business

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Etica, integrità di business e compliance	Il rispetto della legalità e l'onestà rappresentano i principi fondamentali per tutte le attività del Gruppo, le sue iniziative, i suoi rendiconti e le sue comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione aziendale. I rapporti con le controparti, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà, lotta alla corruzione e reciproco rispetto.	Al fine di garantire il rispetto delle norme e dei principi espressi dal Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01, è stato istituito un Organismo di Vigilanza, l'organo al quale è affidato il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello nonché quello di curarne il costante e tempestivo aggiornamento. Ai fini dell'attuazione del Modello, il sistema di formazione ed informazione verso il personale è supervisionato ed integrato dall'OdV, in collaborazione con l'Ufficio Gestione del Personale di Gruppo.	Il Gruppo al fine di garantire una condotta etica e responsabile si è dotato di numerosi strumenti, tra i quali: <ul style="list-style-type: none"> - Il Codice Etico, vincolante per i comportamenti degli esponenti aziendali, collaboratori esterni e per chiunque operi in nome e per conto delle Società; - il Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01 recante l'insieme delle regole operative e delle norme deontologiche adottate, in funzione delle specifiche attività svolte, al fine di prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto; - Procedimento interno di segnalazione delle violazioni (c.d. Whistleblowing) volto a favorire la diffusione della cultura della legalità
Tutela dei Diritti Umani	Il Gruppo riconosce l'importanza della identificazione e del contrasto delle attività, anche lungo la catena di fornitura, che presentano rischi significativi in ambito di diritti umani, quali lavoro forzato, lavoro minorile, libertà di associazione e contrattazione collettiva, discriminazione sul lavoro.	Il Gruppo ha espressamente codificato nel Codice Etico il suo impegno a sostenere e rispettare i principi universali dell'uomo quali i diritti umani e i diritti della persona e dignità umana.	Nonostante il tema sia riconosciuto come universalmente rilevante, in considerazione delle dimensioni, sedi di operatività e tipologia di servizi del Gruppo, risulta non suscettibile di esposizione ad un rischio rilevante.

IL CODICE ETICO

Secondo quanto previsto dal Codice Etico, il rispetto della legalità e l'onestà rappresentano i principi fondamentali per tutte le attività del Gruppo, le sue iniziative, i suoi rendiconti e le sue comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione aziendale. I rapporti con le controparti, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

Il Gruppo attribuisce al valore della correttezza morale una rilevante importanza e si attende da tutti i suoi esponenti aziendali, e collaboratori esterni, un'adesione convinta ai principi espressi dal Codice Etico, al fine di promuovere il rispetto di principi comportamentali generali ai fini della prevenzione dei reati di cui al D.lgs. 231/01, con lo scopo di prevenire eventuali comportamenti illeciti da parte di soggetti apicali, dipendenti e soggetti terzi.

La visione etica del Gruppo è incardinata nel costante rispetto delle aspettative legittime dei propri

interlocutori, ovvero di quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con il Gruppo medesimo relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività aziendale, in modo coerente con la propria missione. Il Gruppo persegue, dunque, un ideale di cooperazione, in vista di un reciproco vantaggio delle parti interessate.

Il Codice Etico si applica alle Banche e Società del Gruppo ed è conseguentemente vincolante per i comportamenti degli esponenti aziendali, collaboratori esterni e per chiunque operi in nome e per conto delle Società. I destinatari del Codice Etico hanno l'obbligo di conoscere le norme, di astenersi da comportamenti contrari alle norme, di rivolgersi al superiore o all'Organismo di Vigilanza per chiarimenti segnalando eventuali violazioni da parte di altri destinatari, di collaborare con le strutture deputate a verificare le eventuali violazioni ed informare le controparti dell'esistenza del Codice.

Nell'ambito del piano formativo non sono previsti corsi di formazione specifici sul Codice Etico ma nell'ambito della formazione sul Modello Organizzativo ex D.lgs 231/01, sono approfonditi i principi inclusi al suo interno, in particolare lotta alla corruzione e antiriciclaggio. Inoltre, il testo del Codice Etico viene consegnato a tutti gli esponenti aziendali e collaboratori esterni che man mano vengono assunti o nominati o entrano in rapporti di affari con le Banche e Società del Gruppo², nonché affisso in tutti i locali a disposizione del pubblico.

In particolare, al fine di garantire il rispetto delle norme e dei principi espressi, è istituito un Organismo di Vigilanza per svolgere un'efficace attività di verifica e monitoraggio dell'applicazione del Codice Etico proponendo, ove opportuno, l'applicazione di adeguate misure sanzionatorie o incentivanti. Ogni dipendente che violi il Codice Etico, nel rispetto delle normative vigenti, potrà essere sottoposto a sanzione disciplinare, alla revoca di poteri e funzioni, al deferimento alle autorità amministrative o giudiziarie ordinarie.

LE PROCEDURE DI WHISTLEBLOWING

Il Gruppo bancario, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile³ e dalla disciplina interna di Gruppo, e al fine di incentivare l'uso dei sistemi interni di segnalazione delle violazioni e favorire la diffusione della cultura della legalità, ha predisposto un procedimento interno di segnalazione relativamente a:

- gli atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria;
- disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo;
- disciplina applicabile in materia di mercati finanziari e abusi di mercato;
- disciplina applicabile in materia di violazioni al Modello Organizzativo – D.Lgs. 231/01.

Il Gruppo ha altresì predisposto i presidi a garanzia della confidenzialità e della riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione.

Il Responsabile dell'Ufficio Revisione Interna di Gruppo è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione, con il parere del Collegio Sindacale, responsabile dei sistemi interni di segnalazione di Gruppo. Al 31 dicembre 2018 non sono pervenute segnalazioni.

2 In ogni rapporto d'affari, tutte le controparti devono essere informate dell'esistenza del Codice Etico e devono rispettarlo, pena le conseguenze stabilite dal contratto. Nei contratti di collaborazione esterna viene indicata l'obbligazione espressa di attenersi ai principi del Codice Etico; in particolare i collaboratori esterni che agiscono nei confronti di terzi in nome e per conto delle Banche e Società del Gruppo sono tenuti all'osservanza dei principi del Codice Etico allo stesso modo degli esponenti aziendali.

3 Il D.Lgs. 12 maggio 2015 n. 72, pubblicato nella G.U. n. 134 del 12 giugno 2015, recante il recepimento della direttiva 2013/36/UE (CRD IV) introduce, mediante la modifica del TUB e del TUF, l'obbligo in capo agli intermediari di dotarsi di adeguate procedure per la segnalazione interna di illeciti da parte del personale (nuovo art. 52-bis Sistemi interni di segnalazione delle violazioni; c.d. *whistleblowing*), nonché la segnalazione verso l'Autorità di Vigilanza (rif. 52-ter Segnalazione di violazioni alla Banca d'Italia. In aggiunta alle norme in materia di attività bancaria, la necessità di prevedere procedure per la segnalazione interna è stata prevista anche dalla recente normativa in materia di prevenzione del riciclaggio e dalla disciplina di recepimento delle norme europee in materia di mercati e strumenti finanziari).

LA GESTIONE DELLA CONCORRENZA SLEALE E ANTI-TRUST

Secondo quanto previsto dal Codice Etico, il personale del Gruppo si attiene in modo scrupoloso alle disposizioni legislative vigenti nei rapporti con la concorrenza, astenendosi da qualsiasi forma di concorrenza sleale. Nei confronti delle Banche e Società del Gruppo, al 31 dicembre 2018, pende un'unica azione legale con la quale si contesta un presunto comportamento anticoncorrenziale.

LA LOTTA ALLA CORRUZIONE

In via propedeutica alla predisposizione del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 si è svolta un'attività di analisi delle aree e delle relative attività aziendali a rischio di commissione delle fattispecie di reato di cui al D.Lgs. n. 231/01, tra cui le fattispecie di corruzione.

Per le attività a rischio individuate sono stati definiti specifici "Protocolli di Controllo" funzionali all'implementazione di un efficace sistema organico di prevenzione dei reati.

Inoltre, secondo quanto previsto dal Codice Etico, il Gruppo, in coerenza con i valori di onestà e trasparenza, si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare fenomeni di corruzione o conflitto di interesse.

In particolare, non è consentito che siano versate o accettate somme di denaro, esercitate altre forme di corruzione o fatti o accettati doni o favori a terzi o da parte di terzi allo scopo di procurare vantaggi diretti o indiretti alle Società stesse. Si fa inoltre divieto di accettare doni o favori da parte di terzi che oltrepassino le normali regole di ospitalità e cortesia.

Questo vale sia nel caso in cui un esponente aziendale e/o un collaboratore esterno persegua un interesse diverso dalla missione di impresa o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari dell'impresa, sia nel caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

La preparazione professionale del personale della Banca ha un rilievo determinante per contrastare il crimine finanziario e la formazione è per il Gruppo la principale forma di condivisione delle modalità di prevenzione del crimine. È fondamentale sensibilizzare gli operatori che gestiscono i rapporti con la clientela per la corretta applicazione delle nuove regole ed il corretto svolgimento dei controlli di linea per la conduzione del processo di adeguata verifica permanente, approfondendo le fattispecie ricorrenti nell'attività della Banca con esempi concreti e analisi dei casi critici.

Nella progettazione del piano formativo 2018 per il personale del Gruppo è proseguito l'impegno nella valorizzazione della formazione sulla Lotta alla corruzione, nell'ambito della formazione Antiriciclaggio e sul Modello Organizzativo ex D.lgs 231/01.

Numero di ore e percentuale di dipendenti partecipanti alla formazione in tema di antiriciclaggio e lotta alla corruzione⁴

Tipologia di corso	2017		2018	
	Ore	% dipendenti formati	Ore	% dipendenti formati
Antiriciclaggio e Lotta alla corruzione	878	76,7%	872	73,6%

⁴ Le ore di formazione sulla Lotta alla corruzione sono state calcolate stimando un'ora dedicata al tema all'interno dei più ampi corsi in ambito Antiriciclaggio e Modello Organizzativo ex D.lgs. 231.



Inoltre ogni anno vengono organizzati incontri con massimi esperti e rappresentanti delle Istituzioni competenti in materia, per raggiungere il massimo livello di divulgazione della cultura della legalità e lotta al riciclaggio.

Nel 2018 è stato organizzato presso la Sala Sergio Bandini della Cassa di Ravenna Spa, un approfondito e partecipato incontro di studio e formazione sul tema “Profili penali

dell’antiriciclaggio”, aperto dal Presidente del Gruppo La Cassa di Ravenna e dell’Associazione Bancaria Italiana, Antonio Patuelli, nel quale è intervenuto, con un’ampia e assai apprezzata relazione, il Prof. Avv. Filippo Sgubbi, Professore di Diritto penale dell’economia presso l’Università LUISS “Guido Carli” di Roma.

IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E LE POLITICHE ATTINENTI AL PERSONALE

In applicazione del Codice Etico, il Gruppo sostiene e rispetta i diritti umani in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti dell’Uomo dell’ONU.

Le Banche e Società del Gruppo riconoscono l’importanza e tutelano l’integrità fisica, morale e culturale della persona e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri, al fine di evitare atti e condotte che violino i diritti della personalità e dignità umana, il cui rispetto si pone come premessa irrinunciabile ed indispensabile allo sviluppo ed al successo delle Banche e Società stesse.

Il Gruppo mira a garantire le migliori condizioni possibili di vita nei luoghi di lavoro e un clima relazionale nel quale a tutte le persone siano garantiti uguali dignità e rispetto; le Banche e Società del Gruppo riconoscono il valore dei soggetti che vi operano di vivere in un ambiente di lavoro sereno e favorevole a relazioni e comunicazioni interpersonali improntate al reciproco rispetto.

Le Banche e Società del Gruppo sono impegnate a prevenire l’instaurarsi ed il consolidarsi di comportamenti vessatori e comunque di quelle azioni che ledono le fondamentali regole del rispetto e della collaborazione fra le persone, considerando che queste circostanze possono avere diretta ricaduta anche sulla qualità delle prestazioni e delle relazioni.

Il Gruppo evita ogni discriminazione in base all’età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi interlocutori. Mira a prevenire ogni forma di molestia sessuale, anche le molestie dissimulate.

Gli stakeholder del Gruppo

Il Gruppo definisce le proprie strategie e i propri obiettivi tenendo in considerazione i bisogni, le esigenze e le aspettative dei propri stakeholder.

Le Banche del Gruppo si identificano come realtà strettamente legate ed integrate nel territorio, dove la banca ha ancora oggi un forte legame di appartenenza. Il continuo coinvolgimento degli stakeholder rappresenta un passaggio essenziale per le decisioni del Gruppo che mirano alla creazione di valore nel lungo termine anche per il tessuto sociale che lo circonda.

In un contesto economico e sociale come l'attuale è necessario offrire agli stakeholder la percezione di banca che opera nel completo e puntiglioso rispetto dei principi di trasparenza, solidità e legalità, ponendo i valori etici alla base della propria quotidianità.

Gli interessi degli stakeholder sono molteplici, considerando che a volte uno stakeholder può rivestire contemporaneamente più ruoli, quali azionista - cliente. Al fine di soddisfare le aspettative dei diversi portatori di interessi il Gruppo ha segmentato i propri stakeholder come segue:



ATTIVITÀ DI ASCOLTO

Il Gruppo adotta diverse metodologie di ascolto con i diversi stakeholder. In particolare, nella definizione delle strategie aziendali vengono considerati aspetti emersi dal dialogo con:

Stakeholder interni al Gruppo: particolare attenzione viene rivolta al dialogo continuo e costruttivo coi dipendenti e le organizzazioni sindacali da cui è emersa negli ultimi anni la necessità di procedere ad una revisione della rete territoriale con conseguente valorizzazione di un nuovo modello distributivo. Come definito dal Piano Strategico approvato, la rete di vendita del Gruppo viene costantemente monitorata con l'obiettivo di ottimizzarne l'efficienza economica abbinata al soddisfacimento

dei bisogni della clientela. In seguito all'evoluzione tecnologica, che permette al cliente l'esecuzione digitale di molte operazioni prima eseguibili unicamente allo sportello, è stato previsto l'accantonamento di tutte le attività amministrative e di controllo in capo agli uffici di Direzione Generale e alle filiali maggiori con conseguente liberazione di risorse nelle filiali di dimensione più contenuta per incrementare le attività di consulenza e assistenza alla clientela per una sempre più intensa attività di sviluppo.

Stakeholder esterni: il forte legame che le filiali hanno con il tessuto economico e sociale delle piazze in cui sono presenti, ci consentono di ricevere un flusso continuativo di riscontri da parte di tutte le categorie di stakeholder che influenzano poi le scelte di business. L'obiettivo è di consolidare sempre più il legame tra le strutture di rete e il tessuto economico e sociale del territorio in modo da creare una efficiente relazione bilaterale nel lungo periodo.

Di seguito è riportata una tabella di sintesi che include i principali canali di dialogo adottati dal Gruppo per ogni stakeholder:

Stakeholder	Principali temi	Canali di dialogo
Dipendenti e Agenti	<ul style="list-style-type: none"> - Benessere dei dipendenti - Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro - Pari opportunità - Sviluppo professionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivo a comunicazioni verticali e orizzontali - Intranet aziendale
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> - Soddisfazione della clientela - Trasparenza del servizio offerto - Qualità del servizio offerto - Privacy & Sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> - Sito web - Home banking - Servizio clienti/ Gestione dei reclami - Nuove tecnologie per facilitare l'uso dei servizi
Fornitori e Partner commerciali	<ul style="list-style-type: none"> - Trasparenza nei rapporti - Continuità e solidità del rapporto - Sviluppo di partnership - Valutazione qualitativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratti di lunga durata - Incontri commerciali - Sito web aziendale
Istituzioni ed enti regolatori	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto delle leggi e delle norme - Aderenza alle raccomandazioni e alle "best practices" del settore 	<ul style="list-style-type: none"> - Relazioni e Bilanci - Flussi informativi regolari - Incontri
Organizzazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"> - Welfare aziendale - Accordi collettivi di contrattazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di rappresentanza sindacale - Meeting e dialogo con la rappresentanza sindacale
Comunità e territorio	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno a iniziative sociali e culturali - Sostegno all'occupazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Sito web aziendale - Partecipazione eventi cittadini - Organizzazione di eventi
Azionisti e finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> - Trasparenza verso il mercato - Solidità e sostenibilità finanziaria - Performance economica e finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Assemblee degli azionisti - Pubblicazione bilanci e relazioni - Sito web aziendale

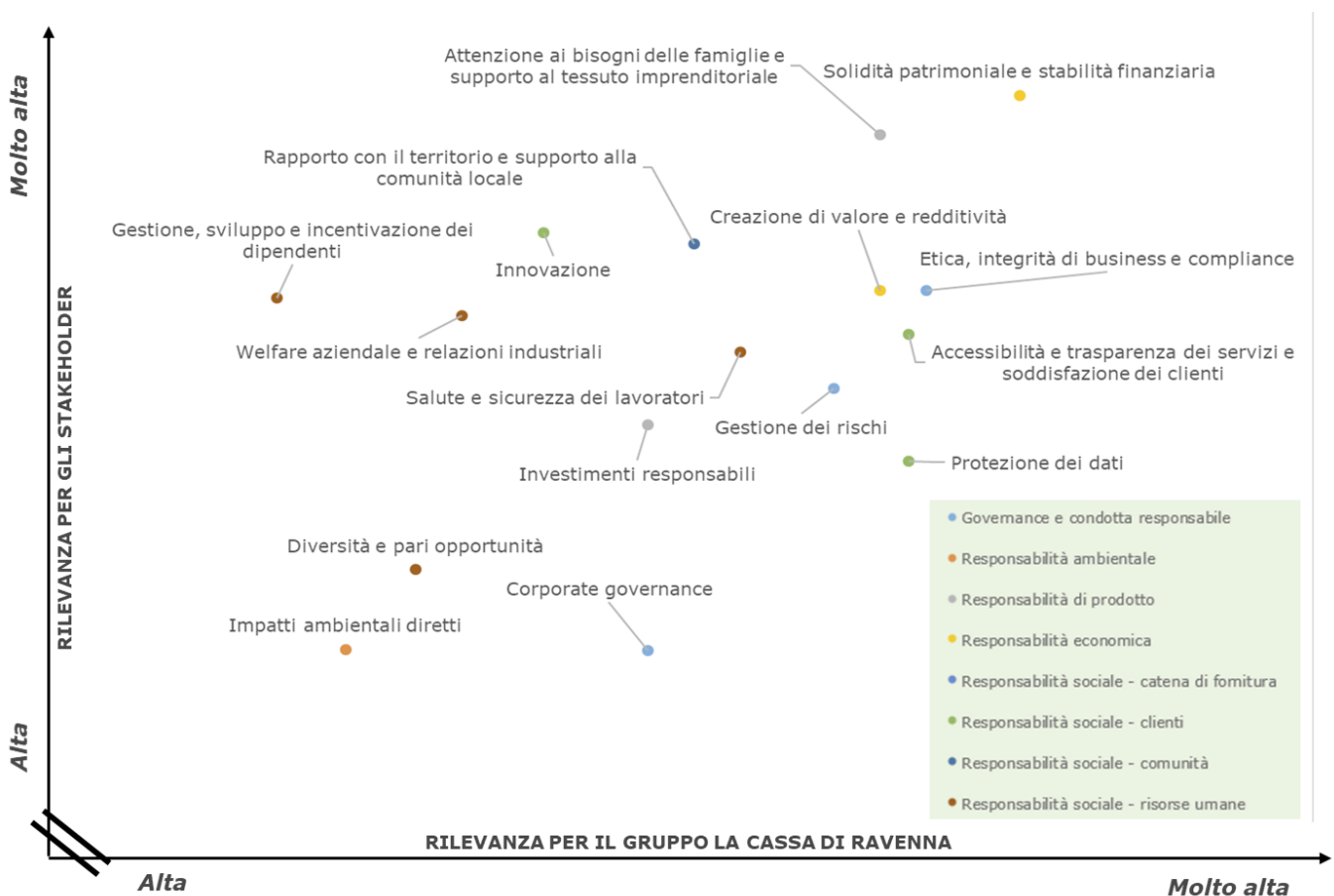
Stakeholder	Principali temi	Canali di dialogo
Media e opinion leader	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione dei servizi offerti dal Gruppo - Strategia di business del Gruppo - Risultati economici del Gruppo - Tematiche del Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> - Sito web aziendale - Comunicati stampa
Associazioni di categoria	<ul style="list-style-type: none"> - Rappresentanza di interessi di settore - Formazione e informazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Sito web istituzionale - Rappresentanza nei Board associativi - Partecipazione a gruppi, e comitati tecnici
Università	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di ricerca - Dialogo con i giovani - Collaborazioni con l'ente 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione attiva a convegni universitari - Supporto alla ricerca
Comunità Finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> - Performance economica - Solidità finanziaria - Trasparenza nei rapporti 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicati stampa - Investor relator - Sito web aziendale - Conferenze e incontri - Pubblicazione bilanci e relazioni

Matrice di materialità

Nel corso del 2018 è stato effettuato un aggiornamento della matrice di materialità. Il processo di aggiornamento ha previsto l'avvio di attività di stakeholder engagement che hanno coinvolto stakeholder esterni e interni. In particolare, al fine di avere una miglior percezione della rilevanza per gli stakeholder si è proceduto a somministrare sul sito internet della Capogruppo un questionario contenente i principali ambiti rispetto ai quali le attività del Gruppo hanno impatti rilevanti dal punto di vista economico, sociale ed ambientale e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi stakeholder.

Per quanto riguarda gli impatti relativi al Gruppo, sono state confermate le valutazioni espresse lo scorso anno da parte dei rappresentanti delle principali Funzioni aziendali.



La matrice di materialità del Gruppo La Cassa di Ravenna




















Rispetto agli aspetti ritenuti materiali per il Gruppo e i suoi stakeholder nel 2017, si segnala che la tematica relativa ai Diritti Umani è risultata quest'anno non materiale in quanto non rilevante in ragione della tipologia di business e della collocazione dei fornitori quasi esclusivamente sul territorio italiano. Il Gruppo si impegna comunque ad ampliare tale analisi nell'ambito della valutazione degli investimenti e dei finanziamenti.

La Cassa di Ravenna Spa, quale Capogruppo, si impegna inoltre ad ampliare le attività di stakeholder engagement che prevedano l'interazione e il dialogo con stakeholder interni ed esterni al fine di raccogliergli le aspettative verso il Gruppo ed aggiornare la matrice di materialità.

Temi materiali e perimetro d'impatto

Legenda:	
	Diretto
	Indiretto

MACRO TEMA	TEMA MATERIALE	PERIMETRO	
		DOVE AVVIENE L'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DEL GRUPPO
Governance e condotta responsabile	Etica, integrità di business e compliance	Gruppo	
	Corporate Governance	Capogruppo	
	Gestione dei rischi	Gruppo	
Responsabilità economica	Creazione di valore e redditività	Gruppo	
	Solidità patrimoniale e stabilità finanziaria	Gruppo	
Responsabilità di prodotto	Investimenti responsabili	Banche del Gruppo	
	Attenzione ai bisogni delle famiglie e supporto al tessuto imprenditoriale	Banche del Gruppo	
Responsabilità sociale - clienti	Accessibilità e trasparenza dei servizi e soddisfazione dei clienti	Banche del Gruppo	
	Innovazione	Banche del Gruppo	
	Protezione dei dati	Gruppo	
Responsabilità sociale - risorse umane	Gestione, sviluppo e incentivazione dei dipendenti*	Gruppo	
	Diversità e pari opportunità	Gruppo	
	Welfare aziendale e relazioni industriali	Gruppo	
	Salute e sicurezza dei lavoratori*	Gruppo	
Responsabilità sociale - comunità	Rapporto con il territorio e supporto alla comunità locale	Gruppo	
Responsabilità ambientale	Impatti ambientali diretti	Gruppo Fornitori di carta ed energia elettrica	 

*Il Gruppo approfondirà l'analisi rispetto alla significatività degli altri lavoratori non dipendenti, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso le sedi del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto.

La responsabilità economica

Il Gruppo si propone di cogliere le opportunità offerte sia dallo scenario economico nazionale che locale in cui opera al fine di rafforzare il ruolo centrale che hanno le tematiche chiave della solidità patrimoniale e della creazione di redditività nell'ambito della propria strategia complessiva.

Creazione di valore del Gruppo

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Creazione di valore e redditività	Il Gruppo persegue il naturale obiettivo della creazione di valore sostenibile nel tempo non solo per gli azionisti, ma per tutti gli stakeholder a cui la Banca si rivolge, dai dipendenti sino alla comunità in cui essa opera.	Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito dell'esercizio delle proprie funzioni di supervisione strategica, definisce e approva il modello di business, gli indirizzi strategici e la propensione al rischio della Banca.	Principali dati economici del 2018: <ul style="list-style-type: none"> • Margine di intermediazione: 181,27 Mln di euro (181,82 Mln di euro nel 2017); • Utile d'esercizio di pertinenza della Capogruppo: 19,53 Mln di euro (15,25 Mln di euro nel 2017); • Valore economico generato: 160,52 Mln di euro (156,47 Mln di euro nel 2017).
Solidità patrimoniale e stabilità finanziaria	Gli aspetti materiali per il Gruppo non riguardano solo gli obiettivi reddituali ma anche le azioni volte al rafforzamento della solidità patrimoniale e al miglioramento del profilo di rischio e liquidità. L'importanza del presidio patrimoniale è perseguita in virtù della volontà di crescere e di ampliarsi con prudente equilibrio e per tutelare gli azionisti e i clienti.	Il Consiglio di Amministrazione, in base alle politiche e alle scelte strategiche, approva le dimensioni ottimali della dotazione patrimoniale della Banca e ne monitora il rispetto, anche in considerazione della normativa di Vigilanza in essere, nonché dei target specifici richiesti dall'Organo di Vigilanza. Il rafforzamento del presidio patrimoniale si esplicita, inoltre, tramite: <ul style="list-style-type: none"> - idonei presidi organizzativi ed operativi per il contenimento degli assorbimenti patrimoniali; - la diffusione di una adeguata cultura aziendale; - un'adeguata definizione dei limiti di massimo rischio tollerabile; - il mantenimento di una politica stabile e ricorrente di generazione di profitto e remunerazione degli azionisti. 	Alla fine del 2018, le politiche di gestione della Banca hanno permesso di mantenere una patrimonializzazione del Gruppo elevata, ampiamente sopra le soglie prudenziali richieste dalla Vigilanza bancaria.

SOLIDITÀ PATRIMONIALE

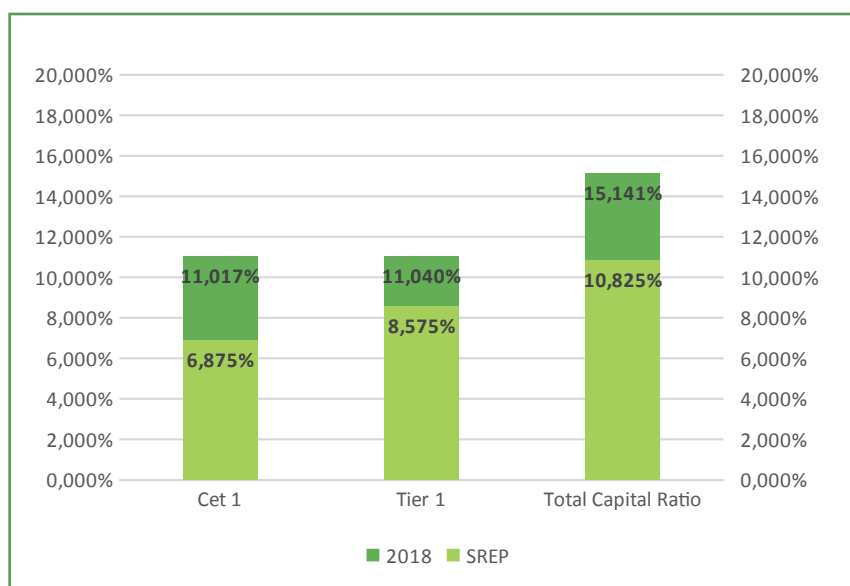
La generazione di redditività e la solidità della Banca, anche negli anni di maggiore crisi, hanno consentito al Gruppo di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti e di tutti gli altri stakeholder, contribuendo allo sviluppo del territorio. Il Gruppo vuole continuare a essere un punto di riferimento per l'economia reale del territorio in cui opera.

Tutte le strutture del Gruppo sono impegnate nell'attuazione di politiche di tutela della solidità patrimoniale e della stabilità finanziaria nonché della creazione di valore e della redditività aziendale.

Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito dell'esercizio delle proprie funzioni di supervisione strategica, definisce e approva il modello di business, gli indirizzi strategici e la propensione al rischio della Banca. In particolare, con riferimento all'obiettivo della "Solidità patrimoniale e stabilità finanziaria", il Consiglio di Amministrazione, in base alle politiche e alle scelte strategiche, approva le dimensioni ottimali della dotazione patrimoniale della Banca e ne monitora il rispetto, anche in considerazione della normativa di Vigilanza, nonché dei target specifici richiesti dall'Organo di Vigilanza. L'attività periodica di monitoraggio della dotazione patrimoniale e della redditività previene l'insorgere di possibili situazioni di tensione.

Alla fine del 2018, le politiche di gestione della Banca hanno permesso di mantenere una patrimonializzazione del Gruppo elevata, ampiamente sopra le soglie prudenziali delineate dalla Vigilanza.

Coefficienti patrimoniali



In data 13 marzo 2018 la Banca d'Italia, nell'ambito nel periodico processo di revisione prudenziale (SREP), ha comunicato i livelli di capitale aggiuntivo rispetto ai requisiti minimi normativi da rispettare da parte del Gruppo Cassa: il CET1 Ratio minimo assegnato è pari al 6,875%, il TIER1 Ratio è pari all'8,575% e il Total Capital Ratio è pari al 10,825%. I coefficienti patrimoniali del Gruppo al 31 dicembre 2018 sono tutti ampiamente superiori alle richieste con un CET1 Ratio all'11,017%, un TIER1 Ratio all'11,040% e un Total Capital Ratio al 15,141%. Anche la liquidità del Gruppo presenta valori positivi e al 31 dicembre 2018 entrambi gli indicatori regolamentari previsti da Basilea 3 (LCR e NSFR), adottati come misurazione del rischio di liquidità, si collocano al di sopra dei valori limite previsti a regime.

Per quanto riguarda i principali aggregati patrimoniali, a fine esercizio i Crediti verso clientela ammontano ad euro 4.978 milioni in aumento del 7,20% rispetto agli euro 4.644 milioni del precedente esercizio. In relazione alla qualità degli impieghi, nel 2018 le rettifiche di valore nette per rischio di credito si sono assestate ad euro 40,64 milioni, in diminuzione del 10,99% rispetto agli euro 45,66 milioni del precedente esercizio, confermando i segnali di rallentamento dei nuovi flussi di credito

anomalo già emersi nel corso del precedente esercizio. Le rettifiche su crediti hanno permesso il raggiungimento di una copertura delle sofferenze, con l'inclusione dei crediti stralciati e passati definitivamente a perdita, pari al 64,09% rispetto al 57,15% dell'esercizio precedente. Il rapporto sofferenze nette/impieghi netti (con esclusione dei titoli di debito classificati fra le attività finanziarie valutate al costo ammortizzato) è in miglioramento, pari al 3,73% rispetto al dato del 4,11% del precedente esercizio, per effetto congiunto delle attività poste in essere dalla Banca (significative partite deteriorate incassate nel corso del 2018 e attività di cessione di crediti a sofferenza tramite operazione di cartolarizzazione) e degli effetti derivanti dall'applicazione del nuovo principio contabile IFRS 9.

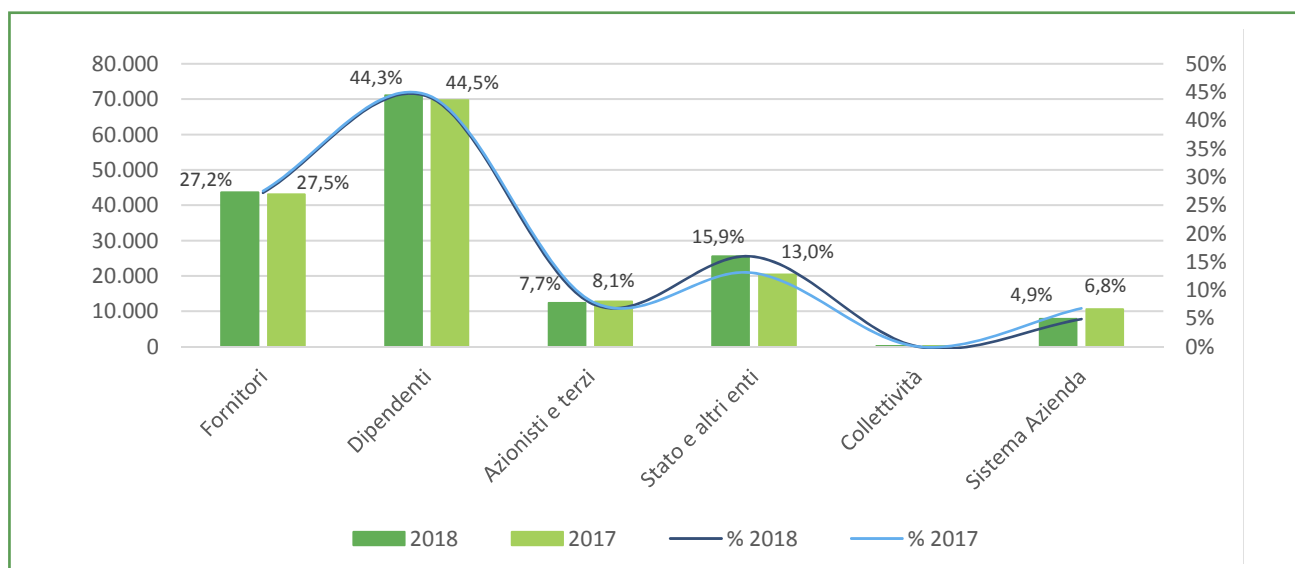
Per quanto attiene il funding invece, la raccolta diretta da sola clientela ordinaria, al netto delle operazioni di pronti contro termine sul mercato MTS Repo e della raccolta sul MIC, si attesta a euro 4.874 milioni (+0,52%). La raccolta indiretta (aggregata) è pari a euro 6.551 milioni (-0,76%). Tra le componenti più significative, il risparmio gestito ha raggiunto euro 3.123 milioni in incremento di 77 mln (+2,52%), rappresentando il 47,68% del totale. Al 31 dicembre 2018 la raccolta globale da sola clientela ordinaria, al netto delle operazioni di pronti contro termine sul mercato MTS Repo, ammonta a euro 11.425 milioni (-0,22%).

Dal punto di vista reddituale, sebbene il ciclo finanziario ed economico rimanga debole, il Gruppo ha chiuso l'esercizio 2018 con un utile netto di euro 19,53 milioni, nonostante anche il 2018 sia stato caratterizzato da ulteriori contributi richiesti per la stabilità del sistema bancario, concretizzatisi in versamenti ai fondi di risoluzione, ai sistemi di protezione e garanzia dei depositi, allo Schema Volontario del Fondo Interbancario Tutela Depositi e al Fondo Atlante. Complessivamente l'impatto a conto economico è risultato pari, al lordo dell'effetto fiscale, a euro 5,5 milioni. L'incidenza di tali spese risulta comunque in diminuzione rispetto al precedente esercizio, che è stato gravato da importanti rettifiche connesse ai versamenti a favore dello Schema volontario del FITD per euro 2,4 milioni.

Più in dettaglio, il margine di interesse è pari a euro 96,36 milioni, in incremento del 3,45% rispetto agli euro 93,15 milioni del 2017, nonostante una situazione dei mercati finanziari che presenta tassi di mercato a breve ormai strutturalmente negativi. Le commissioni nette ammontano a euro 75,93 milioni, sostanzialmente stabili (-0,09%) rispetto agli euro 75,99 milioni del 2017. Il margine di intermediazione si attesta a 181,27 milioni di euro, in calo dello 0,30% rispetto ai 181,82 milioni di euro del 2017. Le spese amministrative ammontano a 134,40 milioni di euro (131,31 milioni di euro nel 2017), comprensive dei contributi versati ai fondi di risoluzione e ai sistemi di protezione e garanzia dei depositi.

Si riporta uno schema che sintetizza come la redditività generata dal Gruppo è stata ripartita fra i principali stakeholders.

Valore Generato



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Si riporta di seguito uno schema che sintetizza il valore economico generato dal Gruppo e la sua ripartizione fra i principali stakeholders.

In migliaia di Euro	31/12/2018	31/12/2017 ⁵
Interessi attivi e proventi assimilati	125.635	125.596
Interessi passivi e oneri assimilati	- 29.271	- 32.449
Commissioni attive	83.369	83.657
Commissioni passive	-7.440	- 7.661
Dividendi e proventi simili	1.656	1.817
Risultato netto dell'attività di negoziazione	788	850
Risultato netto dell'attività di copertura	-	23
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	6.330	12.030
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-363	6.144
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	7.452	5.743
c) passività finanziarie	-759	143
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico:	202	-2.043
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	705	399
b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-503	-2.442
Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-40.644	-45.662
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-38.632	-45.517
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-2.012	-145
Premi netti	-	-
Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-	-
Altri oneri/proventi di gestione	19.742	20.232
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-	-
Utili (perdite) da cessione di investimenti	153	77
Utile (perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	-
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	160.519	156.468
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, spese per le reti esterne, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	- 43.658	- 43.043
Valore economico distribuito ai fornitori	-43.658	- 43.043
Spese per il personale (incluse le spese per agenti, promotori)	-71.074	- 69.691
Valore economico distribuito ai dipendenti e ai collaboratori	-71.074	- 69.691
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-779	- 1.087
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti	- 11.644 ⁶	- 11.644
Valore economico distribuito ad azionisti	- 12.423	- 12.731
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-14.801	- 14.700
Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-4.858	- 3.847
Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti)	-5.874	- 1.822
Valore economico distribuito ad amministrazione centrale e periferica	-25.533	- 20.369
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-11	- 30
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota fondo di beneficenza	-	-
Valore economico distribuito alla collettività	-11	- 30
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-152.699	- 145.864
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	2.689	838
a) impegni e garanzie rilasciate	1.760	-412
b) altri accantonamenti netti	929	1.250
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	3.437	3.779
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	165	157
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota non realizzata)	-3.682	- 3.005
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-
Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	-	-
Imposte sul reddito dell'esercizio (quota imp. anticipate e differite)	-2.671	5.234
Utile destinato a riserve	7.883	3.601
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	7.820	10.604

5 Il dato al 31 dicembre 2017 (determinato secondo lo IAS 39), al fine di rendere più facile il confronto, è stato ricondotto alle nuove voci contabili previste dal 5° aggiornamento della Circolare n. 262 di Banca d'Italia, senza che questo abbia comportato una variazione del risultato di periodo.

6 La quota attribuita agli azionisti corrisponde alla destinazione dell'utile netto di esercizio a dividendo che il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo proporrà all'Assemblea degli Azionisti.

Tramite la riclassifica delle voci di conto economico consolidato presenti nel bilancio disciplinato dalla Circolare di Banca d'Italia n. 262 del 22 dicembre 2005 e successive integrazioni ed aggiornamenti, abbiamo voluto dare evidenza del valore economico generato dal Gruppo e distribuito agli stakeholders, rappresentandolo in coerenza alle istruzioni distribuite dall'Associazione Bancaria Italiana (coerenti con la formulazione data dalle Linee Guida GRI di riferimento).

Il valore economico generato dalla Banca alla fine del 2018, espressione del valore della ricchezza prodotta tramite l'utilizzo delle risorse in input, è pari a euro 160,52 milioni, in aumento rispetto al dato del precedente esercizio (+2,59%). Tale valore è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e tiene dunque conto dell'effetto delle rettifiche di valore per rischio di credito di attività finanziarie al costo ammortizzato e attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva, nonché del contributo degli utili/perdite realizzate su partecipazioni, investimenti e attività in dismissione. In tale valore sono ricompresi inoltre anche gli altri oneri e proventi netti di gestione.

Il valore economico generato nel corso del 2018 è stato distribuito agli stakeholders con i quali il Gruppo si rapporta come segue:

- ai fornitori è stato distribuito un valore economico pari a complessivi euro 43,7 milioni (euro 43,0 milioni nel 2017), a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi, pari al 27,2% del valore economico generato;
- ai dipendenti e ai collaboratori sono state destinate risorse pari a euro 71,1 milioni, (euro 69,7 milioni nel 2017), pari al 44,3% del valore economico generato (l'importo è comprensivo anche dei compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari);
- ai terzi e agli azionisti è stato distribuito il 7,7% del valore economico generato, sostanzialmente in linea con il precedente esercizio, prevalentemente at-tribuibile al dividendo proposto agli azionisti della Capogruppo per un ammontare di euro 11,6 milioni, di cui il 49,74% è destinato al principale azionista dal Gruppo, la Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna;
- allo Stato e istituzioni sono state distribuite risorse per euro 25,5 milioni (euro 20,4 milioni nel 2017), pari al 15,9% del valore economico generato. Di tale importo euro 14,8 milioni sono relativi a imposte indirette e tasse, euro 4,9 milioni sono relativi a oneri riguardanti il sistema bancario (contributi versati ai fondi di risoluzione e ai sistemi di protezione e garanzia dei depositi) ed euro 5,8 milioni circa a imposte correnti sul reddito dell'esercizio;
- il restante ammontare, circa euro 7,8 milioni (euro 10,6 milioni nel 2017) è stato trattenuto dal Sistema Impresa, come forma di autofinanziamento al fine di mantenere efficiente il complesso aziendale e permetterne lo sviluppo. Tale importo comprende le somme relative alla fiscalità anticipata e differita, agli ammortamenti e accantonamenti a fondi rischi e oneri, nonché la quota di utile/perdita non distribuita e destinata a riserve.

Tale rappresentazione del conto economico consolidato evidenzia nei confronti di collettività e ambiente una distribuzione di valore di soli euro 11 mila, in funzione del fatto che le ampie iniziative in ambito sociale e culturale del Gruppo sono svolte dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna tramite le risorse reperite dai dividendi erogati dalla Capogruppo, come sopra evidenziato.

La gestione responsabile della catena di fornitura

I Fornitori sono soggetti terzi che forniscono alle società del Gruppo l'insieme di beni e servizi, non autonomamente prodotti, necessari a svolgere la propria attività d'impresa. La corretta e coordinata gestione del Fornitore regolamentata da specifica circolare di processo, rappresenta pertanto uno strumento importante di efficientamento, controllo dei costi e mitigazione dei rischi, a cui il Gruppo tende grazie all'istituzione di processi formalizzati di operatività ispirati ai seguenti principi:

- oggettività del processo di selezione e di gestione del fornitore, attraverso l'omogeneizzazione dei criteri di selezione e controllo dei fornitori;
- equilibrio ottimale fra qualità e prezzo, anche tenendo conto di elementi di contesto ulteriori rispetto alla trattativa in essere, ricercando i presupposti per generare sinergie e ricadute commerciali favorevoli per il Gruppo;
- periodica rinegoziazione degli accordi in essere al fine di ottenere condizioni migliorative, anche in termini di attinenza al servizio richiesto;
- monitoraggio continuato della qualità delle fonti, sotto il profilo dei livelli di servizio e dell'adeguatezza ai livelli di prezzo ed alle innovazioni di mercato.

Al fine di ottimizzare le condizioni di fornitura e garantire che le stesse siano adeguate ed ottenute a condizioni ottimali, il Gruppo ha istituito l'Albo Fornitori di Gruppo, che contiene le schede complete dei fornitori stessi. In particolare, l'iter di qualificazione per la valutazione di un potenziale fornitore, avviato dalla funzione 'centro di costo' di pertinenza, prevede passaggi specifici che pongono limiti ai potenziali rischi di instaurazione di rapporti in esclusiva o di eccessiva dipendenza economica.

Fasi della valutazione:

- colloquio preliminare con il Referente Commerciale o, ove assente, con il Direttore Generale della Società fornitrice;
- esame dei dati economico-patrimoniali della Società Fornitrice;
- analisi delle "brochure" informative sulla Società fornitrice e sui prodotti/servizi offerti e valutazione di eventuali referenze ricevute;
- valutazione di eventuali Certificati di qualità e della presenza di proprio Codice etico;
- verifica del recepimento da parte del fornitore dei principi e delle previsioni riportate nel Codice etico in vigore per il Gruppo;
- eventuali sopralluoghi presso la Società fornitrice e "testing" ove possibile del bene ricevuto in prova dalla Società fornitrice.

Il processo prevede inoltre la separazione delle funzioni a riguardo delle fasi di acquisizione dei beni o servizi, distinguendo tra le funzioni che richiedono la fornitura e ne fruiscono, da quelle che effettuano la registrazione ed il pagamento delle fatture, e da chi effettua i controlli sul processo.

L'obiettivo del Gruppo è sviluppare collaborazioni con i fornitori, improntate a correttezza, trasparenza ed equità. La società, operando sull'intero territorio nazionale, valuta con particolare attenzione e favore i fornitori attivi nelle prossimità dei territori di presenza.

Ai Fornitori viene richiesto il pieno rispetto delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori ed in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza, delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica ed assicurativa nonché della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro. I fornitori sono sensibilizzati a svolgere la loro attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico: in particolare, all'atto del conferimento di un ordine e/o della stipula di un contratto viene richiesta accettazione ed impegno al rispetto dei principi sanciti nel Codice Etico.

Fornitori

Anno	2017	2018
Numero Fornitori ⁷	1.332	1.444
Acquisti (€) ⁸	64.919.553	62.000.048

Fornitori per area geografica

Regione	2017 ⁹		2018	
	Acquisti (€)	%	Acquisti (€)	%
Emilia Romagna	42.096.953	64,8%	39.934.976	64%
Lombardia	7.963.152	12,3%	7.445.033	12%
Lazio	6.642.442	10,2%	5.507.377	9%
Toscana	1.853.362	2,8%	1.689.652	3%
Veneto	1.516.798	2,3%	2.481.795	4%
Sardegna	1.207.773	1,9%	797.152	1%
Piemonte	1.175.249	1,8%	1.377.511	2%
Resto d'Italia	1.323.903	2,0%	2.240.745	4%
Estero	1.139.921	2,0%	525.806	1%
Totale	64.919.553	100%	62.000.048	100%

Regione	2017 ⁹		2018	
	Acquisti (€)	%	Acquisti (€)	%
Nord	53.203.736	82%	51.697.441,49	83%
Centro	8.678.784	13%	7.376.492,29	12%
Sud e Isole	1.897.112	3%	2.400.307,76	4%
Estero	1.139.921	2%	525.806,35	1%
Totale	64.919.553	100%	62.000.048	100%

A conferma dell'impegno dell'azienda nelle relazioni con il territorio in cui opera, il 99% degli acquisti nel 2018 sono stati effettuati presso fornitori locali, ovvero da fornitori italiani. Si segnala inoltre che oltre l'88% degli acquisti provengono da fornitori relativi alle regioni in cui operano prevalentemente le società del Gruppo (Emilia Romagna, Toscana, Lazio e Lombardia).

Fattore discriminante nella scelta dei nuovi fornitori è la valutazione del rispetto dei criteri ambientali e dei criteri sociali. In riferimento a questi ultimi, ed in particolare rispetto ai fornitori di servizi, viene richiesto che attestino la regolarità contributiva nei confronti dei loro dipendenti tramite consegna del DURC. Inoltre, nei contratti standard sottoscritti dai fornitori viene richiesto che gli stessi operino nel rispetto di tutte le normative e regolamenti nazionali e regionali con particolare riferimento allo smaltimento dei rifiuti.

I suddetti criteri sono utilizzati anche per la selezione dei fornitori in occasione di offerte per la prestazione di servizi. Nel regolamento interno che disciplina i rapporti con le imprese appaltatrici, è

7 A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati 2017 relativi al numero dei fornitori sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente DNF. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione non finanziaria 2017, pubblicata nella sezione Sostenibilità del sito www.lacassa.com.

8 Gli importi sono comprensivi di IVA

9 Si segnala che i dati relativi agli acquisti per area geografica di appartenenza dell'organizzazione riferiti al 2017, non pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità 2017, sono stati inclusi nel presente Bilancio a fini comparativi.

espressamente dichiarato che il Gruppo La Cassa di Ravenna richiede ai propri fornitori, installatori, imprese appaltatrici, fornitori di servizi, ecc. il rigoroso rispetto della normativa vigente in tema di sicurezza, igiene del lavoro e salvaguardia dell'ambiente e del proprio codice etico.

Sulla base delle procedure in atto di selezione e controllo dei fornitori si ritiene che non vi sia un rischio significativo relativo alla libertà di associazione e contrattazione collettiva o all'utilizzo di lavoro minorile, forzato o obbligato presso i principali fornitori del Gruppo.

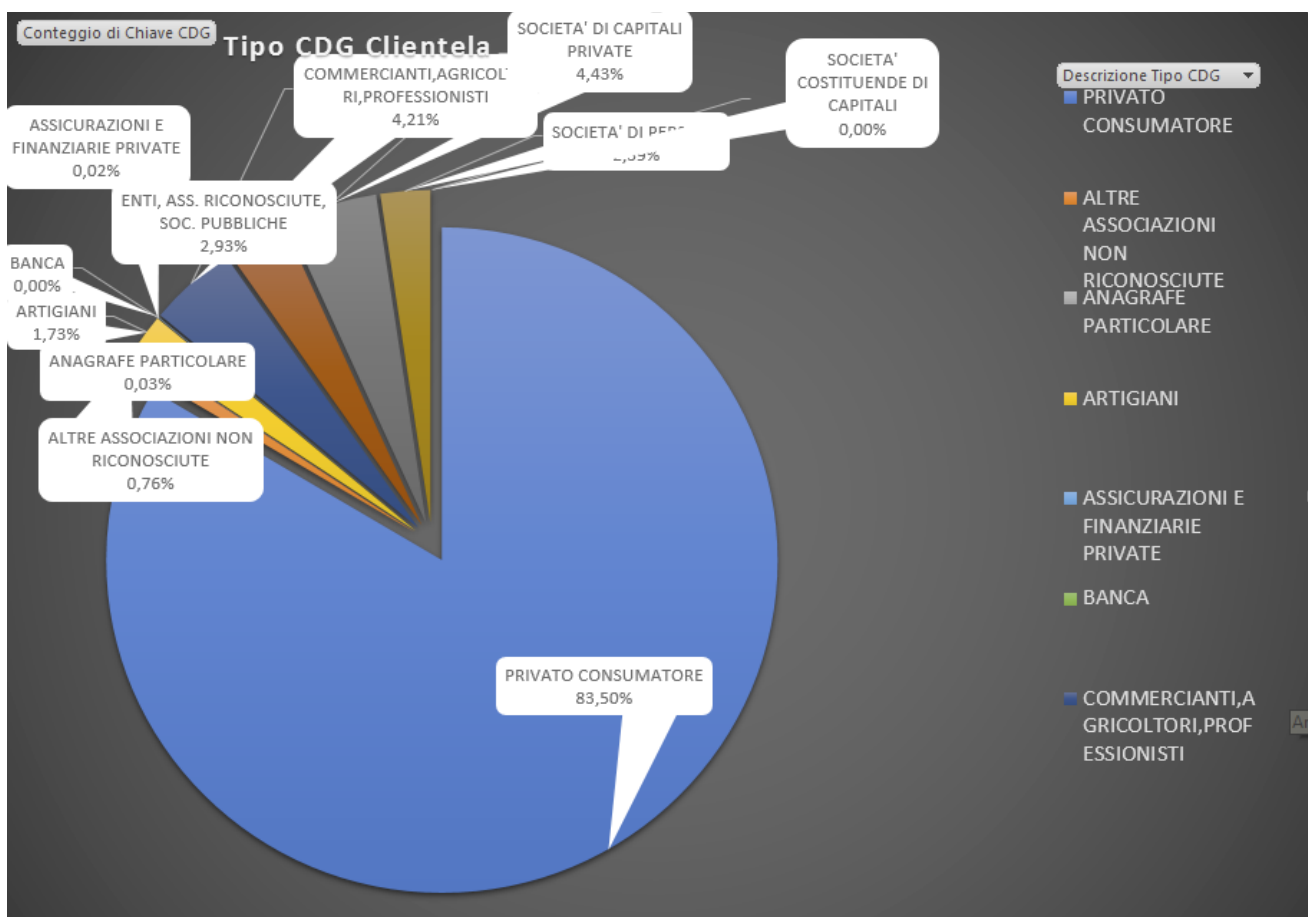
Infine, non sono stati rilevati rischi significativi per quanto riguarda la salute e sicurezza dei lavoratori non dipendenti che operano presso l'organizzazione, in considerazione del settore di business e delle principali categorie di fornitori di cui si avvale il Gruppo. Nondimeno, si richiede ai propri fornitori, tra cui installatori, imprese appaltatrici e fornitori di servizi, il rigoroso rispetto della normativa vigente in tema di sicurezza, igiene del lavoro e salvaguardia dell'ambiente ed il rispetto degli standard e delle procedure di sicurezza aziendali ed alle disposizioni di norme e leggi vigenti alle quali, oltre al personale interno, anche tutti i fornitori devono conformarsi.

I clienti

I clienti del Gruppo

Le Banche del Gruppo sono profondamente ancorate al territorio in cui operano e attente a mantenere vivo questo forte legame ponendo sempre più al centro le esigenze della propria clientela. Siamo quanto mai convinti che oggi assuma una grande rilevanza il modello di banca locale che, grazie al vantaggio di essere vicina alla propria clientela e di conoscere le concrete esigenze delle famiglie clienti e le potenzialità delle imprese, è in grado di offrire un valido supporto al fine di favorire un efficace sviluppo del tessuto economico e sociale, e quindi di essere in grado di competere anche con realtà dimensionalmente più grandi e strutturate. La nostra clientela è composta principalmente da privati, famiglie consumatrici e imprese small business. Nel rispetto del principio della territorialità, la nostra clientela target opera e/o risiede in zone limitrofe alle Filiali delle Banche del Gruppo.

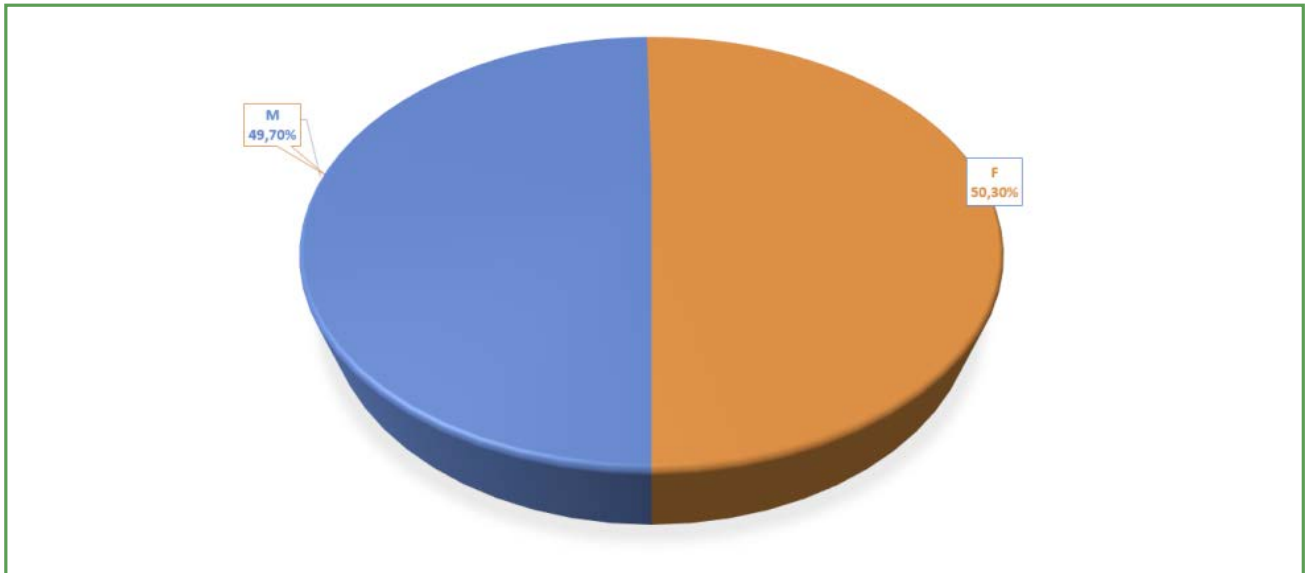
Segmentazione della clientela



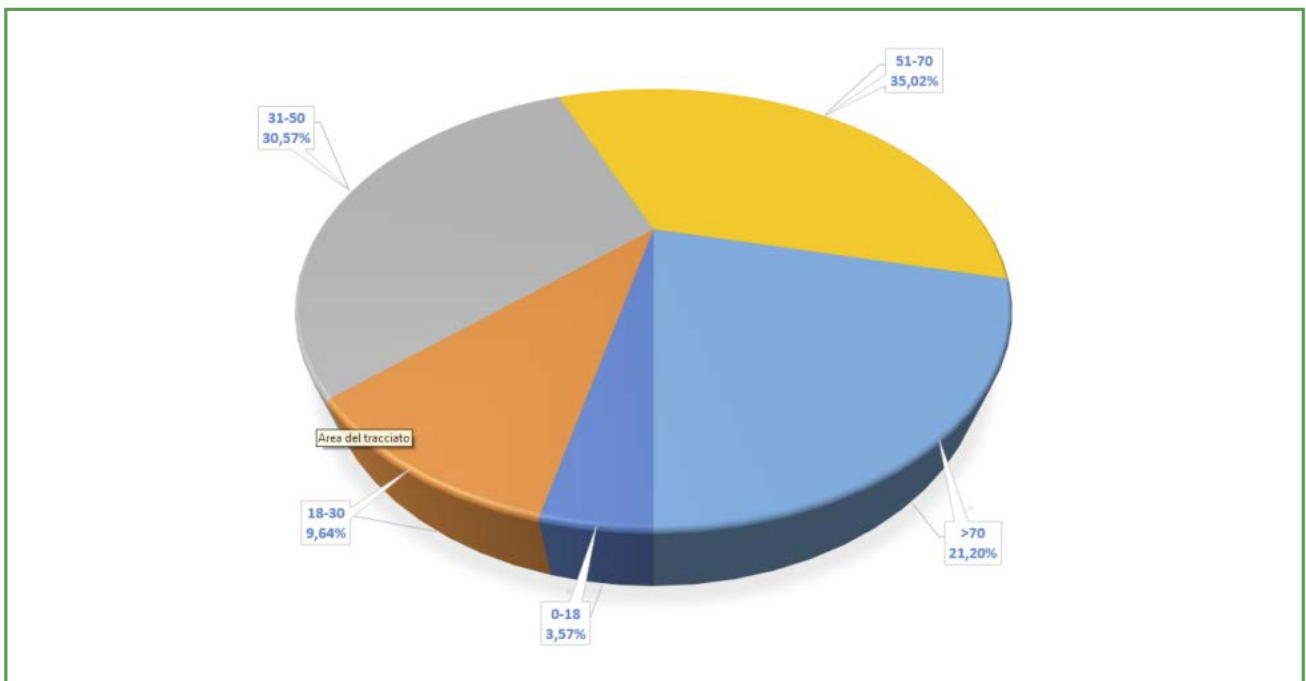
Soffermarci maggiormente sulla clientela privata possiamo rilevare che vi è una equa distribuzione tra maschi e femmine.

Dalla ripartizione per età anagrafica, emerge che una parte significativa di clientela ha età superiore ai 30 anni e concentrata dai 30 ai 70 anni.

Clienti per genere



Clienti per fascia d'età



Italcredi S.p.A., società del Gruppo specializzata nella cessione del quinto, dispone di una rete territoriale che copre tutto il territorio nazionale e la propria clientela è composta interamente da privati consumatori, è distribuita su tutto il territorio con maggiore concentrazione su tre regioni: Sicilia, Emilia Romagna e Lombardia come si evidenzia nella tabella.

ANNO DI EROGAZIONE						
Regione	2017		2018		N. pratiche totale	% totale
	N. pratiche	%	N. pratiche	%		
Sicilia	2433	19,68%	2698	23,64%	5131	21,58%
Emilia Romagna	1938	15,68%	1865	16,34%	3803	16,00%
Lombardia	1371	11,09%	1060	9,29%	2431	10,23%
Toscana	793	6,42%	780	6,83%	1573	6,62%
Piemonte	824	6,67%	621	5,44%	1445	6,08%
Lazio	803	6,50%	803	7,04%	1606	6,76%
Veneto	757	6,12%	670	5,87%	1427	6,00%
Sardegna	704	5,70%	536	4,70%	1240	5,22%
Campania	448	3,62%	491	4,30%	939	3,95%
Puglia	435	3,52%	463	4,06%	898	3,78%
Calabria	395	3,20%	193	1,69%	588	2,47%
Abruzzo	273	2,21%	196	1,72%	469	1,97%
Marche	267	2,16%	267	2,34%	534	2,25%
Umbria	225	1,82%	186	1,63%	411	1,73%
Liguria	170	1,38%	213	1,87%	383	1,61%
Friuli Venezia Giulia	209	1,69%	109	0,96%	318	1,34%
Molise	136	1,10%	139	1,22%	275	1,16%
Trentino Alto Adige	92	0,74%	62	0,54%	154	0,65%
Basilicata	66	0,53%	35	0,31%	101	0,42%
Valle d'Aosta	21	0,17%	26	0,23%	47	0,20%

Le pratiche erogate nel 2018 sono suddivise per un 64% verso clienti di sesso maschile e per un 36% verso clienti di sesso femminile.

Altra società del Gruppo che offre i propri servizi su tutto il territorio nazionale è Sifin S.r.l., specializzata in attività di factoring.

L'analisi sulla ripartizione geografica del portafoglio formato dalla totalità dei clienti mette in luce la concentrazione delle attività nelle tre regioni evidenziate in tabella ovvero Lombardia, Campania e Veneto.

regione_controparte	conteggio	peso	cumulato	scalare progressivo
Lombardia	410	37%	37.0%	1
Campania	237	21%	58.4%	2
Veneto	154	14%	72.3%	3
Emilia-Romagna	96	9%	81.0%	4
Lazio	37	3%	84.3%	5
Piemonte	36	3%	87.5%	6
Sicilia	32	3%	90.4%	7
Toscana	21	2%	92.3%	8
Friuli-VeneziaGiulia	9	1%	93.1%	9
Puglia	9	1%	94.0%	10
Liguria	7	1%	94.6%	11
Molise	7	1%	95.2%	12
Abruzzo	4	0%	95.6%	13
Calabria	4	0%	95.9%	14
Marche	4	0%	96.3%	15
Trentino-AltoAdige/Südtirol	4	0%	96.7%	16
Umbria	3	0%	96.9%	17
Basilicata	1	0%	97.0%	18
Sardegna	1	0%	97.1%	19
Valled'Aosta/Valléed'Aoste	1	0%	97.2%	20
Estero	31	3%	100.0%	

E' evidente inoltre, tra i propri clienti, la preponderanza del settore delle società non finanziarie sugli altri.

Settore istituzionale_controparte	conteggio	peso	cumulato	scalare progressivo
Società non finanziarie	785	71%	70.8%	1
Famiglie produttrici	211	19%	89.9%	2
Amministrazioni pubbliche	108	10%	99.6%	3
Società finanziarie diverse da istituzioni finanziarie monetarie	2	0%	99.8%	4
Totale residenti al netto delle Istituzioni finanziarie monetarie	2	0%	100.0%	5
Famiglie consumatrici	0	0%	100.0%	6
Istituzioni senza scopo di lucro e unita non classif.	0	0%	100.0%	7

L'attenzione alle esigenze dei clienti

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Attenzione ai bisogni delle famiglie e supporto al tessuto imprenditoriale	Le Banche del Gruppo sono profondamente ancorate al territorio in cui operano e attente a mantenere vivo questo forte legame ponendo sempre più al centro le esigenze della propria clientela. In quest'ottica, il Gruppo pone forte attenzione all'erogazione di linee di finanziamento e politiche creditizie rivolte alle famiglie, politiche commerciali e creditizie mirate a favorire e sostenere lo sviluppo di un tessuto economico ed imprenditoriale del territorio in cui il Gruppo opera, sostegno al credito e all'internazionalizzazione delle imprese e al finanziamento del terzo settore. Inoltre, pone attenzione all'offerta di prodotti e servizi caratterizzati da elevata valenza sociale e/o che favoriscano l'inclusione finanziaria di categorie di soggetti svantaggiati	Le Banche del Gruppo sono particolarmente attente ai reali bisogni delle famiglie e delle realtà locali in cui operano cercando di sostenere i progetti imprenditoriali delle piccole e medie imprese mediante importanti accordi e convenzioni con enti e istituzioni locali, tra cui i Confidi e le associazioni di categoria con cui si possono generare virtuose collaborazioni. Le procedure di gestione dei prodotti in ambito sociale non si discostano da quelle previste per tutti gli altri prodotti commerciali. La funzione preordinata a gestire tali tipologie di prodotti è quella di Sviluppo e Marketing con la particolarità, però, che l'attività propositiva degli stessi può provenire anche da altre funzioni.	Nel corso degli ultimi due anni, la presenza della garanzia dei Consorzi fidi hanno agevolato l'accesso al credito. Nel settore agricolo, le banche del Gruppo sono state tempestive nel sostenere gli agricoltori colpiti mediante la costituzione di plafond dedicati per l'erogazione di finanziamenti sia a breve che medio lungo termine, a tassi agevolati. Un'importante iniziativa in atto, con finalità sociali per l'attivo sostegno alle famiglie di lavoratori dipendenti coinvolti nelle crisi aziendali, è la possibilità di poter ricevere anticipazioni sociali. Inoltre il Gruppo è attivo nell'emissione di social bond.

Le Banche del Gruppo ampliano e modificano nel continuo il proprio catalogo prodotti in funzione dei bisogni e delle esigenze dei propri stakeholder.

La creazione di un nuovo prodotto, la proposizione alla clientela di nuovi servizi e l'ingresso in nuovi mercati sono disciplinati dalla normativa interna che coinvolge tutte le funzioni aziendali compreso le funzioni di controllo, per assicurare che il tutto avvenga nel modo più efficiente possibile, nel rispetto della normativa e nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza che da sempre ci ispirano.

Particolare attenzione viene data all'offerta di prodotti e servizi caratterizzati da elevata valenza sociale e/o che favoriscano l'inclusione finanziaria di categorie di soggetti svantaggiati.

Le banche del Gruppo offrono, a fasce di clientela economicamente più deboli, l'accesso a conto correnti e servizi di pagamento a basso costo tra cui i diversi Conti di Base disciplinati dalla normativa.

Una importante iniziativa che è in atto già da qualche anno, con finalità puramente sociali per l'attivo sostegno alle famiglie di lavoratori dipendenti coinvolti nelle crisi aziendali, è la possibilità di poter ricevere anticipazioni sociali a valere sulla Cassa integrazione in Deroga, sulla Cassa integrazione Guadagni straordinaria e sui Contratti di solidarietà in forza di convenzioni siglate con la Regione Emilia Romagna.

Nel 2018 si sono concluse anticipazioni erogate negli anni precedenti e non v'è stata necessità di erogarne ulteriori.

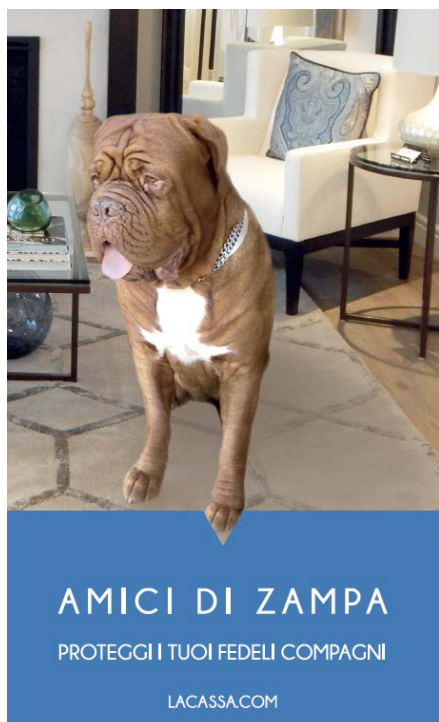
Le Banche del Gruppo hanno aderito nel 2015 al protocollo di intesa per il Fondo di Garanzia Prima Casa tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e ABI al fine di concedere nuovi finanziamenti ipotecari assistiti dalla garanzia del fondo per l'acquisto della prima casa a favore di cittadini, tipicamente giovani coppie.

Operazioni di Gruppo garantite dal Fondo Prima Casa

Anno	2017	2018
N. Operazioni	48	82
Importo erogato (€)	5.907.500	8.894.900

Da febbraio 2018 le Banche del Gruppo offrono ai propri correntisti la possibilità di avvalersi di coperture sanitarie con caratteristiche riservate alla clientela del Gruppo, grazie ad un accordo con la primaria compagnia RBM Assicurazione Salute spa specializzata in assistenza sanitaria.

I nuovi piani rappresentano la risposta più evoluta alle necessità di sollevare le spese sanitarie dal bilancio familiare dei Nostri Clienti e promuovono al contempo la tutela della salute mediante visite e controlli preventivi presso numerosi centri convenzionati distribuiti capillarmente sul territorio nazionale.



Oltre ai piani sanitari i clienti possono usufruire di un piano dentario stand alone, ovvero sottoscrivibile anche singolarmente senza necessariamente essere abbinato al piano sanitario, che prevede la possibilità di scegliere tra diverse classi di prestazioni odontoiatriche in funzione della combinazione prescelta. Obiettivo del Piano è assorbire parzialmente o interamente la spesa odontoiatrica dell'Aderente e/o della sua famiglia.

Le coperture e le prestazioni offerte da RBM elevano ulteriormente lo standard qualitativo dei servizi offerti e consentono alle Banche del Gruppo Cassa di distinguersi per la particolare e crescente attenzione alla promozione e diffusione di prodotti appositamente pensati e costruiti per le molteplici esigenze che si manifestano durante la vita delle persone.

Tra le molteplici esigenze, un importante segnale di attenzione è stato rivolto verso la clientela che possiede cani e gatti con polizze assicurative riservate alla tutela del benessere e della salute degli animali domestici per eccellenza. La polizza soddisfa la necessità di copertura assicurativa in un contesto in cui sono in crescita le risorse che le famiglie italiane destinano alle spese

per la cura e la protezione del proprio animale. La polizza "Veri Amici" è a disposizione dei clienti del Gruppo grazie alla collaborazione con la primaria compagnia Europassistance.

Nel corso del 2018, La Cassa ha inserito a catalogo una linea di gestione patrimoniale che prevede l'investimento in Sicav con strategie Sustainable and Responsible Investment.

L'Investimento Sostenibile e Responsabile mira a creare valore per l'investitore e per la società nel suo complesso attraverso una strategia di investimento orientata al medio-lungo periodo che, nella valutazione di imprese e istituzioni, integra all'analisi finanziaria l'analisi di fattori ambientali, sociali e di buon governo.

SUPPORTO TESSUTO IMPRENDITORIALE

Come più volte sottolineato le Banche del Gruppo sono particolarmente attente ai reali bisogni delle famiglie e delle realtà locali in cui operano cercando di sostenere i progetti imprenditoriali delle piccole e medie imprese mediante importanti accordi e convezioni con enti e istituzioni locali, tra cui i

Confidi e le associazioni di categoria con cui si possono generare virtuose collaborazioni. Nel corso degli ultimi due anni, la presenza della garanzia dei Consorzi fidi hanno agevolato l'accesso al credito. Le pratiche erogate a favore delle Piccole Medie Imprese assistite da garanzie dei consorzi fidi sono illustrate come segue:

Operazioni di Gruppo garantite dai Consorzi fidi

Anno	2017	2018
N Operazioni	152	157
Importo erogato (€)	8.396.043	8.006.849

Nel settore agricolo, colpito da avversità atmosferiche in più riprese nel corso del 2018, le Banche del Gruppo sono state tempestive nel sostenere gli agricoltori colpiti mediante la costituzione di plafond dedicati per l'erogazione di finanziamenti sia a breve che medio lungo termine, a tassi agevolati.

Operazioni di Gruppo – Plafond eventi calamitosi

Anno	2017	2018
N Operazioni	67	95
Importo erogato (€)	610.923	3.698.384

Sempre per agevolare l'accesso al credito da parte dei Piccoli Operatori Economici, tramite le Banche del Gruppo è possibile ottenere finanziamenti garantiti dal Fondo di Garanzia per le PMI..

Operazioni di Gruppo garantite dal fondo di garanzia per le PMI

Anno	2017	2018
N Operazioni	50	32
Importo erogato (€)	10.784.600	9.723.760

Prodotti e servizi caratterizzati da elevata valenza sociale¹⁰

Tipo di operazioni	N Operazioni	Importo erogato (€)	%
Operazioni di Gruppo garantite dal Fondo Prima Casa	82	8.894.900	29,33
Operazioni di Gruppo garantite dal Consorzio Fidi	157	8.006.849	26,40
Operazioni di Gruppo – Plafond Eventi Calamitosi	95	3.698.384	12,20
Operazioni di Gruppo garantite dal Fondo di Garanzia per le PMI	32	9.723.760	32,07
Totale	366	30.323.893	100

¹⁰ I prodotti e i servizi caratterizzati da elevata valenza sociale offerti dal Gruppo rappresentano lo 0,61% del totale dei Crediti verso la clientela.

Investimenti responsabili

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Investimenti responsabili	L'investimento in imprese non finanziarie rappresenta un'opportunità di diversificazione del patrimonio societario che deve essere considerata secondaria ed eventuale rispetto alla strategia che il Gruppo Bancario si è dato.	Il CdA della Capogruppo ha approvato le politiche interne in materia di partecipazioni in imprese non finanziarie.	Il Gruppo può acquisire partecipazioni di minoranza in imprese non finanziarie che non esercitino un'attività ausiliaria al Gruppo esclusivamente qualora le stesse abbiano sede nel territorio di radicamento delle Banche e delle Società del Gruppo e l'investimento sia destinato al sostegno dello sviluppo economico del territorio al fine della creazione di valore a vantaggio di tutti gli <i>stakeholders</i>

PARTECIPAZIONI

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato le "Politiche interne in materia di partecipazioni in imprese non finanziarie". Nella policy vengono determinate le strategie del Gruppo, introdotti limiti e regolati i processi.

L'investimento in imprese non finanziarie rappresenta un'opportunità di diversificazione del patrimonio societario che deve essere considerata secondaria ed eventuale rispetto alla strategia che il Gruppo Bancario si è dato.

Possono essere acquisite partecipazioni di minoranza in imprese non finanziarie che non esercitino un'attività ausiliaria al Gruppo (imprese non finanziarie non strumentali) esclusivamente qualora le stesse abbiano sede nel territorio di radicamento delle Banche e delle Società del Gruppo e l'investimento sia destinato al sostegno dello sviluppo economico del territorio al fine della creazione di valore a vantaggio di tutti gli *stakeholders*, nell'ambito della sana e prudente gestione che da sempre caratterizza il Gruppo.

La Cassa di Ravenna Spa, con una partecipazione pari al 7,20% del capitale sociale, è il primo azionista privato della Sapir Porto Intermodale Spa che ha un ruolo strategico nello sviluppo del Porto di Ravenna, settore trainante dell'economia.

La Cassa detiene inoltre una partecipazione del 10,30% nel capitale della Domus Nova Spa di Ravenna che ha come oggetto la gestione di due case di cura accreditate presso il Servizio nazionale Sanitario e di studi medici generici e poliambulatori specialistici.

La Cassa partecipa inoltre per l'1,25% nel capitale della Rosetti Marino Spa che opera a livello mondiale nella progettazione, costruzione e fornitura di piattaforme ed impianti per l'industria dell'Oil & Gas, oltretutto che nella progettazione e costruzione di navi di servizio.

Accessibilità e trasparenza dei prodotti e servizi

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
<p>Accessibilità, qualità e trasparenza dei servizi e soddisfazione dei clienti</p>	<p>Il tema risulta fortemente rilevante per il Gruppo in quanto ha lo scopo primario di mantenere il più elevato livello di fiducia nei confronti della propria clientela, con una relazione improntata su principi di massima correttezza e trasparenza, sempre nel rispetto della privacy.</p>	<p>Il Gruppo ha sviluppato una struttura interna volta a garantire la massima correttezza e trasparenza ed inoltre si è dotato di apposito sistema di normative ed iniziative di formazione volte a garantire l'efficacia della disciplina, contribuire a definire e a diffondere modelli di comportamento funzionali al miglioramento dei rapporti con la clientela, innalzare il grado di condivisione e di effettività della disciplina in materia di trasparenza.</p> <p>In tale ottica i principali strumenti di trasparenza adottati sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adeguate forme di pubblicità su tassi, prezzi e altre condizioni contrattuali praticate per le operazioni e per i servizi e sui principali strumenti di tutela previsti in favore dei clienti – in particolare attraverso un costante aggiornamento dei siti web e delle bacheche interattive dedicate alla trasparenza; • requisiti di forma e contenuto minimo dei contratti – di recente adeguati anche alla direttiva PAD Payment Account Directive; • apposita procedura e specifico processo a presidio dei casi di variazione delle condizioni contrattuali; • costanti comunicazioni periodiche idonee a informare il cliente sull'andamento del rapporto contrattuale; 	<p>Il Gruppo ha posto in essere tutti i possibili accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare il rispetto della normativa sul tema della trasparenza nella relazione con i clienti. In particolare, i principali ambiti che le procedure sono volte ad assicurare riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la comprensibilità dell'offerta da parte della clientela; - la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti; - il rispetto puntuale delle iniziative di autoregolamentazione; - standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando intervengono soggetti terzi estranei; - la quantificazione attestata e per iscritto dei corrispettivi richiesti alla clientela; - assicurare che in caso di cessione di rapporti giuridici, i titolari di conti correnti e dei conti di pagamento ceduti godano di un'adeguata assistenza. <p>Inoltre, per quanto riguarda gli strumenti finanziari negoziati con la clientela, il Gruppo bancario ha attivato un servizio di profilatura di tali strumenti al fine di garantirne una continua analisi del profilo di rischio. Relativamente alle forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita, il Gruppo ha adottato sistemi che non costituiscono un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti. A tal fine le forme di remunerazione escludono l'incentivazione alla vendita di singoli prodotti.</p>

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
		<ul style="list-style-type: none"> requisiti organizzativi volti a presidiare i rischi legali e di reputazione degli intermediari attraverso il mantenimento di rapporti trasparenti e corretti con i clienti. <p>In particolare, la funzione di Revisione Interna di Gruppo, nell'ambito della verifica periodica sull'adeguatezza ed efficacia delle procedure interne, tiene conto dei reclami pervenuti. Per quanto concerne la soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio, il Gruppo monitora i reclami ricevuti redigendo e rendendo pubblico un rendimento sull'attività di gestione. Questo strumento, in un'ottica di miglioramento e correzione nel continuo, ha anche il fine individuare le aree di miglioramento della qualità del servizio offerto e presidiare relazioni soddisfacenti con la clientela.</p>	<p>La clientela del Gruppo può, per il tramite delle filiali presenti sul territorio, o accedendo all'apposita area del sito web della Banca di riferimento, consultare, oltre che i fogli informativi, tutte le guide ed i documenti di trasparenza redatti da Banca d'Italia e/o altre Associazioni di Categoria (ABI, ecc.).</p> <p>Tutti i prodotti e servizi sia a carattere creditizio che finanziario venduti dal Gruppo sono definiti seguendo uno specifico iter di approvazione che vede coinvolte a vario titolo tutte le funzioni di controllo.</p> <p>Nel corso del 2018 risultano complessivamente pervenuti alle Banche del Gruppo n. 106 reclami da clientela (di cui complessivamente n. 6 reclami che riguardano gli ambiti di trasparenza ed accessibilità a prodotti e servizi della banca). In particolare sono pervenuti n. 47 reclami alla Cassa di Ravenna Spa, n. 46 reclami alla Banca di Imola Spa e n. 13 reclami al Banco di Lucca e del Tirreno Spa (di cui rispettivamente n. 3 reclami, n. 3 reclami e nessun reclamo che riguardano gli ambiti di trasparenza).</p>

TRASPARENZA NELLA RELAZIONE CON I CLIENTI

Al fine di mantenere il più elevato livello di fiducia nei confronti della propria clientela, con una relazione sempre improntata su principi di massima correttezza e trasparenza, il Gruppo ha posto in essere tutti i possibili accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare senz'ombra di dubbio il più ampio e puntuale rispetto della normativa contenuta nelle Disposizioni tempo per tempo vigenti; la Banca d'Italia ha emanato specifiche disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, che definiscono gli standard di redazione dei documenti informativi per la clientela e prescrivono per gli intermediari bancari e finanziari, anche per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, obblighi di controllo in relazione al rispetto della disciplina di trasparenza ed alla correttezza nei rapporti con l'utenza. Tutti i prodotti e i servizi offerti dalle società bancarie del Gruppo rispettano le prescrizioni normative in materia¹¹.

Le procedure sono quindi fondate sui principi di seguito riportati.

Il personale del Gruppo segue procedure volte ad assicurare:

- una valutazione della struttura dei prodotti offerti con riferimento alla conformità delle leggi in vigore ed alla comprensibilità da parte della clientela, della struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi;
- la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti. In questo senso le procedure ancor più specificamente adottate assicurano:
 - la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;
 - il Cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie. Le procedure di commercializzazione adottate assicurano peraltro che il conto di base sia sempre prospettato ai clienti con esigenze di base che intendono aprire o cambiare un conto.
 - gli addetti alla rete di vendita abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dalla normativa sulla trasparenza; siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti;
- che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela, quando la normativa indichi che non possano superare le spese sostenute, sia attestata per iscritto e approvata;
- il rispetto puntuale delle iniziative di autoregolamentazione;
- la possibilità per il Cliente di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto quando vengono apportate modifiche unilaterali, nonché la tempestiva restituzione delle somme eventualmente indebitamente addebitate al Cliente;
- standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando intervengono soggetti terzi estranei;
- che, in caso di cessione di rapporti giuridici, i titolari di conti correnti e dei conti di pagamento ceduti godano di un'adeguata assistenza.

Inoltre le procedure sono:

- > uniformate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla complessità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate, alle diverse tipologie di clienti;
- > adeguatamente formalizzate;
- > periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti.

¹¹ D.Lgs. 385/93 (TUB); Banca D'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni; Provvedimento della Banca d'Italia del 15 luglio 2015 di modifica delle Disposizioni sulla Trasparenza.

Maggiori cautele vengono inoltre messe in atto laddove l'offerta di prodotti e servizi avvenga contestualmente ad un'operazione di finanziamento; in questi casi le procedure interne sono ulteriormente volte ad assicurare:

- una valutazione dei rischi connessi con l'offerta contestuale di più contratti (con attenzione ai casi in cui il contratto offerto congiuntamente non sia funzionale rispetto alle caratteristiche del finanziamento proposto), nonché la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente;
- la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito;
- che le procedure di commercializzazione siano ancor più marcatamente improntate a canoni di trasparenza e correttezza. Il Cliente deve essere avvertito dell'esistenza di contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento, anche attraverso la documentazione a disposizione (fogli informativi, documenti di sintesi, mod. SECCI). Devono essere illustrati gli effetti derivanti dalla combinazione dei contratti offerti ed i relativi costi nelle varie casistiche (prodotto facoltativo, obbligatorio);
- che per ciascuno dei contratti offerti sia fornita al Cliente la relativa documentazione precontrattuale;
- che, nel caso il prodotto offerto congiuntamente al finanziamento sia facoltativo, le forme di remunerazione e valutazione della rete di vendita non siano tali da costituire un forte incentivo alla vendita del contratto facoltativo associato al finanziamento rispetto alla vendita del solo finanziamento;
- il rispetto della normativa specifica del prodotto offerto contestualmente al finanziamento.

La funzione di Revisione Interna di Gruppo, nell'ambito della verifica periodica sull'adeguatezza ed efficacia delle procedure interne, tiene conto dei reclami pervenuti. Per lo stesso ambito si tiene altresì conto, per il controllo della corretta qualificazione dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi, delle politiche di sviluppo con i relativi budget, della struttura delle deleghe, dell'iter di concessione del credito, dei sistemi premianti che favoriscono significativamente la vendita di servizi accessori contestualmente ai finanziamenti, dell'incidenza dei finanziamenti commercializzati assieme ai servizi accessori rispetto al volume complessivo di ciascuna tipologia di contratti (rispetto all'intera azienda, ovvero a singoli sportelli o soggetti incaricati dell'offerta).

Da ultimo, il Gruppo adotta forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita che non costituiscono un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti. A tal fine le forme di remunerazione escludono l'incentivazione alla vendita di singoli prodotti.

LA CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI NELLA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI FINANZIARI

Il Gruppo bancario utilizza un servizio di profilatura degli strumenti finanziari negoziati con la clientela mediante la misurazione in via continuativa di rischiosità, complessità, liquidabilità e l'elaborazione automatica di schede prodotto, col supporto di una primaria e qualificata società indipendente. In applicazione della metodologia adottata, a ogni strumento finanziario è stato attribuito un Indicatore Sintetico di Rischio (ISR), che incorpora tipologie di rischio di natura diversa¹², dandone espressione in forma sintetica mediante un numero, crescente in funzione della maggiore esposizione al rischio delle somme investite e compreso tra uno e sette. Tale classificazione mira a distinguere

¹² Rischio di mercato, rischio di credito e rischio di liquidità. Più in dettaglio, l'ISR è ottenuto aggregando le informazioni relative al rischio di liquidità, di perdita attesa ad un anno ed il Value at Risk (VaR) di mercato utilizzando la metodologia di simulazione storica.

gli strumenti finanziari in sette classi di rischio per consentirne il raffronto con gli altrettanti profili di rischio che possono essere assegnati ai Clienti, in vista dello svolgimento della valutazione di adeguatezza o appropriatezza degli investimenti .

Il principale strumento di raccolta delle informazioni necessarie ai fini dello svolgimento della valutazione di adeguatezza della operazione è rappresentato dal questionario di profilatura della clientela in uso presso il Gruppo bancario. Il questionario recepisce gli Orientamenti dell'ESMA, le linee Guida ABI sull'applicazione degli orientamenti dell'ESMA e le diverse Comunicazioni Consob in merito. Il documento presenta, tra l'altro, sequenze di domande volte a testare la conoscenza ed esperienza specifica del cliente anche in singoli strumenti finanziari, quali i titoli complessi e illiquidi.

Il questionario prevede controlli di coerenza bloccanti, finalizzati a prevenire eventuali incongruenze nelle risposte del cliente.

Il Gruppo bancario dispone di procedure tecnico-informatiche che, in ipotesi di modifiche al questionario di profilatura, bloccano l'immediata operatività di acquisto di strumenti finanziari, che il precedente livello di rischio non avrebbe consentito. Questa misura costituisce un ulteriore presidio contro eventuali modifiche volte a consentire l'acquisto di strumenti a rischio maggiore rispetto al profilo precedentemente conosciuto dalla Banca.

Nell'ambito delle proprie politiche di remunerazione e incentivazione, applicate all'intero Gruppo bancario di cui è Capogruppo, la Cassa di Ravenna ha deciso di non adottare sistemi incentivanti. Pertanto, non sono presenti politiche commerciali e di incentivazione, monetaria e non monetaria, legate alla vendita di prodotti e servizi.

Inoltre sono statutariamente vietati remunerazioni e/o premi agli Amministratori ed agli esponenti aziendali basati su strumenti finanziari.

Alla luce di tale regolamentazione interna, nel corso dell'anno di riferimento presso il Gruppo bancario non risultano essere state realizzate campagne commerciali o forme di offerta "direzionali" aventi per oggetto specifiche categorie di prodotti finanziari con l'obiettivo di sostenerne la vendita e di "spingere" la rete a collocare prodotti anche non adatti al profilo di rischio dei clienti al fine di raggiungere prestabiliti obiettivi.

Nel corso del 2018 il Gruppo Bancario La Cassa di Ravenna ha provveduto alle necessarie attività volte ai necessari adeguamenti procedurali e di normativa interna per il corretto recepimento delle indicazioni della Direttiva 2014/65/UE – Market in Financial Instruments Directive ("MiFID II"), che ha aggiornato il quadro normativo riferito ai mercati degli strumenti finanziari, con l'obiettivo di incrementare l'efficienza e la trasparenza dei mercati, accrescendo nel contempo il livello di tutela degli investitori. Il Gruppo, in linea con quanto stabilito dalla normativa di settore, si è dotato di una specifica Politica di Product Governance, al fine di poter gestire il processo interno di creazione e predisposizione dei propri prodotti finanziari (nel caso di banca "produttore" con individuazione di uno specifico "target market" di clientela) e di collocamento e distribuzione di prodotti di terzi (banca "distributore").

Un'altra importante novità introdotta da MiFID II ha riguardato la necessità di una specifica verifica del possesso delle necessarie conoscenze e competenze del personale addetto alla prestazione dei servizi di investimento, con la distinzione tra soggetti che si limitano a fornire informazioni su strumenti finanziari, servizi di investimento o servizi accessori per conto dell'impresa di investimento e soggetti che partecipano alla prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti: a seguito di tale verifica, le banche del Gruppo hanno attivato specifici blocchi procedurali che inibiscono l'operatività ai dipendenti che non risultano in possesso dei necessari requisiti.

Soddisfazione dei clienti

L'obiettivo del Gruppo bancario è la costante ricerca di soddisfare le esigenze della Clientela con servizi e prodotti di valore ed innovativi.

A tal fine il Gruppo La Cassa di Ravenna si è dotato di una "Politica di Gruppo per la gestione dei reclami" con l'obiettivo di regolamentare al meglio al proprio interno il processo di gestione dei reclami.

Il tema dei reclami riveste presso il Gruppo una significativa rilevanza poiché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo a monitorare il livello di soddisfazione della clientela.

La frequenza e la tipologia delle segnalazioni provenienti dalla clientela sono da considerare segnali significativi della qualità e dell'adeguatezza dei servizi resi e dei prodotti commercializzati.

Al fine di garantire risposte sollecite ed esaustive è stato creato un Ufficio Reclami delle banche del Gruppo, indipendente dalle funzioni preposte alla commercializzazione dei servizi, centralizzato in Capogruppo presso l'Ufficio Revisione Interna di Gruppo.

Italcresi Spa, Sifin Srl e Sorit Spa, in considerazione della tipologia di business svolto, sono dotate di un proprio Ufficio Reclami.

Nel sito internet delle società del Gruppo è prevista una specifica sezione dedicata ai reclami nella quale, tra l'altro, viene pubblicato un "Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami", in ottemperanza anche al Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" come successivamente integrato e modificato.

Nel corso del 2018 le Banche del Gruppo hanno registrato 106 reclami provenienti dalla clientela (n. 135 reclami nel 2017). A tutti i reclami è stata data risposta dall'Ufficio Reclami di Gruppo, fornendo indicazioni o chiarimenti con l'obiettivo, al di là della questione specifica, di relazioni sempre migliori con la clientela.

I servizi su cui si concentrano maggiormente i reclami sono i conti correnti e i titoli.

Protezione dei dati

In ottemperanza alle disposizioni normative previste dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 sulla protezione del trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati (di seguito anche "Regolamento UE" o "RGPD"), in vigore a partire dal 25 maggio 2018, il Gruppo La Cassa di Ravenna si è dotato di apposito corpus normativo volto a definire: le caratteristiche peculiari, i soggetti coinvolti e i flussi informativi necessari a garantire adeguata tutela in tema di privacy.

Per assicurare il rispetto degli obblighi previsti dal RGPD, la Capogruppo ha definito un sistema di "presidi per la prevenzione del rischio di non conformità alla normativa in materia di privacy" articolato in base alla dimensione, alla complessità delle strutture e delle peculiarità del business esercitato da ciascuna Banca e Società del Gruppo.

Tutte le Banche e Società del Gruppo rivestono il ruolo di "Titolare del trattamento dei dati personali" delle categorie di soggetti interessati (clienti, dipendenti, collaboratori esterni, amministratori, sindaci, fornitori, candidati, ecc.) dei quali trattano, anche occasionalmente, dati personali e pertanto sono tenute all'osservanza degli obblighi previsti.

La normativa interna adottata dal Gruppo ha mappato e definito ruoli e responsabilità relativi ai seguenti processi, tutti rilevanti ai fini di una adeguata protezione dei dati personali:

- Processo per la gestione dei diritti dell'interessato;
- Processo per la gestione della protezione fin dalla progettazione del cambiamento (c.d. Pri-

- vacy by design);
- Processo di valutazione di impatto sulla protezione dei dati (c.d. PIA);
- Processo per la gestione del Registro dei trattamenti;
- Processo di gestione della eventuale violazione dei dati personali.

Contemporaneamente il Gruppo ha provveduto alla nomina di apposito Responsabile Protezione Dati (RPD), coadiuvato da un nucleo di risorse interne alla Capogruppo, con il compito di fornire consulenza al Titolare del trattamento e sorvegliare l'osservanza da parte di quest'ultimo della normativa in materia di protezione dei dati.

Infine ciascuna società del Gruppo ha provveduto a redigere un apposito registro di trattamento dei dati e definire regole e modalità per la sua tenuta ed aggiornamento.

Le specifiche disposizioni riportate nella normativa interna valida per tutte le Società del Gruppo e costantemente pubblicate ed aggiornate nella rete intranet aziendale, si applicano ai dipendenti del Gruppo ed a tutti coloro che, in virtù di un rapporto di lavoro o fornitura (per esempio, consulenti, collaboratori, fornitori, business partner, controparti collegate in video conferenza, ecc.), trattano informazioni ovvero utilizzano o condividono (anche in rete) sistemi informativi o apparecchiature elettroniche di proprietà del Gruppo La Cassa di Ravenna. In questo senso è dovere di ogni dipendente (e collaboratore) applicare il complesso di regole stabilite nella documentazione normativa interna al Gruppo, al fine di contribuire personalmente alla tutela del patrimonio delle informazioni aziendali e alla sicurezza dei suoi sistemi informatici. Le disposizioni interne, oltre ad essere pubblicate sul portale aziendale, vengono consegnate al momento dell'assunzione (o avvio della collaborazione) a ciascun dipendente (o collaboratore) che utilizzi sistemi informativi o apparecchiature elettroniche di proprietà delle Banche e Società del Gruppo e, a tal proposito, viene firmato apposito modulo per presa visione.

Il rispetto della regolamentazione e di tutte le disposizioni in materia di sistemi o apparati elettronici non esonera alcun dipendente (o collaboratore) anche dal rispetto di tutte le altre disposizioni, provvedimenti o regolamenti emanati dal Gruppo per regolare gli ulteriori aspetti dell'attività lavorativa (come, ad esempio, le regole in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, quelle sulla security, eccetera). Qualunque soggetto, anche non dipendente, a qualsiasi titolo abilitato all'utilizzo dei sistemi e/o degli apparati elettronici del Gruppo è tenuto alla massima riservatezza in merito alle loro caratteristiche, al loro metodo di funzionamento, ovvero alle misure di sicurezza adottate per la loro protezione. L'utilizzo delle strumentazioni informatiche e telematiche e delle informazioni con esse elaborate è sempre ispirato al principio di diligenza e correttezza, comportamenti questi che sono alla base di un rapporto di lavoro fondato su basi etiche.

A conferma dell'impegno del Gruppo, nel corso dell'esercizio 2018 non sono stati avanzati al Garante per la protezione dei dati personali ricorsi avverso le Banche e Società del Gruppo.

Nel 2018 nessun reclamo è pervenuto con potenziale impatto in tema di privacy:

- La Cassa di Ravenna: nessun reclamo nel 2018, n. 2 reclami nel 2017, n. 2 nel 2016
- Banca di Imola: nessun reclamo nel 2018, n. 1 reclamo nel 2017, n. 1 reclamo nel 2016,
- Banco di Lucca: nessun reclamo nel 2018, n. 1 reclamo nel 2017, nessun reclamo nel 2016.

Inoltre, non si rilevano irregolarità formali inerenti il trattamento dei dati ed eventi che abbiano comportato furti o perdite di dati dei clienti.

Si segnala infine che nel 2018, dopo l'entrata in vigore della nuova normativa GDPR sono pervenute per la Cassa due richieste di accesso ai dati privacy, entrambe riscontrate regolarmente: in un caso era richiesta anche la cancellazione dei dati, ma non erano presenti dati relativi al richiedente.

Innovazione continua

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Innovazione	Al fine di offrire servizi e prodotti che rispondano ai bisogni e agli interessi della propria clientela, le Banche del Gruppo pongono attenzione allo sviluppo di continui processi innovativi, volti alla definizione di nuovi servizi e all'ampliamento dei prodotti tecnologicamente evoluti.	<p>Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito della sua funzione di supervisione strategica, assicura che sia definito il processo per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi offerti o alla modifica di un prodotto esistente, e/o all'ingresso in nuovi mercati o settori operativi per la Banca e per il Gruppo nel suo complesso.</p> <p>In particolare, il Consiglio di Amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stabilisce se il complessivo livello di rischio connesso al nuovo prodotto sia accettabile o meno; • approva le procedure di controllo dei rischi collegati ai nuovi prodotti; • definisce i ruoli e le responsabilità per l'approvazione dei nuovi prodotti. <p>Il Gruppo ha predisposto un procedimento interno, gestito informaticamente, di approvazione dei nuovi prodotti e servizi che garantisce un'attenta analisi da parte di tutte le funzioni coinvolte e la supervisione di un Comitato ad hoc.</p>	<p>La creazione di un nuovo prodotto, la proposizione alla clientela di nuovi servizi e l'ingresso in nuovi mercati sono disciplinati dalla normativa interna che coinvolge tutte le funzioni aziendali compreso le funzioni di controllo, per assicurare che il tutto avvenga nel modo più efficiente possibile, nel rispetto della normativa e nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza che da sempre ci ispirano.</p> <p>I principali risultati conseguiti, hanno riguardato il mondo dei sistemi di pagamenti. Il Gruppo ha siglato accordi di collaborazione con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la Società Satispay Ltd, al fine di offrire alla propria clientela un sistema di pagamento altamente innovativo - Nexi, per i pagamenti tramite smartphone.

Le Banche del Gruppo, hanno continuato a rispondere alle esigenze del territorio anche durante la difficile congiuntura economica degli ultimi anni. Le Banche del Gruppo si sono adeguate prontamente alla continua evoluzione normativa e ai cambiamenti dettati da processi di digitalizzazione in atto ponendo sempre al centro i bisogni e gli interessi della propria clientela. Sono stati sviluppati nuovi servizi ed è stata ampliata l'offerta di prodotti tecnologicamente evoluti ed in continua evoluzione che consentono alla clientela di soddisfare le proprie aspettative senza necessariamente recarsi in filiale.

La condizioni per proporre l'introduzione di un nuovo prodotto sono le seguenti:

- coerenza con la mission aziendale, volta all'acquisizione di raccolta diretta e indiretta, al supporto finanziario e di gestione del credito alla clientela, alla fornitura, in generale, di prodotti e servizi finanziari utili perché richiesti dalla clientela;
- coerenza con gli obiettivi previsti nel piano industriale approvato e relativa convenienza economico-patrimoniale.

L'introduzione di un nuovo prodotto può innalzare il livello di rischio cui la Banca e il Gruppo sono esposti, sia a livello quantitativo che a livello qualitativo.

Al fine di verificare se l'introduzione di un nuovo prodotto determina il superamento delle soglie di allarme la policy di Gruppo prevede:

- l'identificazione dei rischi impattati dall'introduzione del nuovo prodotto;
- la valutazione dei singoli rischi connessi all'introduzione del nuovo prodotto;
- la verifica che tali rischi non superino le rispettive soglie di allarme¹³.

L'Organo di riferimento per proporre al Consiglio di Amministrazione l'introduzione di nuovi prodotti e servizi è, appunto, il "Comitato Nuovi Prodotti e Servizi, Nuove Attività e Ingresso in Nuovi Mercati" cui l'ufficio proponente sottopone l'iniziativa.

Le valutazioni della soluzione proposta sono effettuate tramite un processo strutturato che, avvalendosi di uno strumento informatico ad hoc, prevede la consultazione di tutta la documentazione a corredo con le specifiche del nuovo prodotto e l'approvazione da parte degli uffici interessati. Solo dopo che questi ultimi hanno fornito la propria valutazione, il proponente procede con la presentazione finale al Consiglio di Amministrazione.

L'attuazione delle decisioni prese in sede di Comitato è affidata, poi, per competenza, alle Funzioni di Gruppo coinvolte.

Nonostante il Gruppo metta sempre a disposizione servizi innovativi non trascura comunque la propria identità locale laddove il rapporto umano continuerà a restare centrale e determinante. Al cliente la scelta di come accedere ai servizi offerti, e in caso di necessità siamo convinti che sarà sempre il fattore umano a fare la differenza. I profondi cambiamenti devono essere visti come opportunità e pertanto anche il Gruppo ha saputo sviluppare nuove attività e con esse nuovi profitti.

Il mondo dei sistemi di pagamenti è quello che ha avuto la massima espressione del cambiamento veloce. Il Gruppo continua la collaborazione con la Società Satispay Ltd, al fine di offrire alla propria clientela l'applicazione gratuita per smartphone che consente gli scambi di denaro tra il cliente e altri contatti della sua rubrica e di pagare presso i negozi convenzionati fisici e online, utilizzando lo smartphone. Sistema di pagamento altamente innovativo.

Oltre al beneficio di poter pagare anche piccole somme di denaro senza ricorrere al contante, l'applicazione consente di usufruire di vantaggi e sconti promossi direttamente da Satispay presso gli esercenti aderenti.

Altra possibilità di pagare utilizzando solo lo smartphone per i clienti del Gruppo è data dalla collaborazione con Nexi (ex Cartasi). Con l'innovativa funzionalità dell'applicazione MySi Pay, è possibile associare le carte di credito e prepagate allo smartphone (sistema operativo Android), consentendo il pagamento presso gli esercenti in modalità contactless semplicemente avvicinando il cellulare al terminale POS. I clienti del Gruppo possono utilizzare il nuovo ed innovativo servizio di pagamento Samsung Pay che permette, ai possessori di un device Samsung (smartphone o smartwatch compatibili), di abilitare la propria carta al pagamento in mobilità su tutti gli esercenti dotati di POS contactless.

Nexi ha rilasciato inoltre Google Pay, il nuovo sistema di pagamento dedicati ai clienti con dispositivi Android che si va ad affiancare a Samsung Pay.

Google Pay permette ai Titolari di carte di pagamento - possessori di uno smartphone con sistema operativo Android o di uno smartwatch compatibile - di effettuare pagamenti in mobilità presso tutti gli Esercenti dotati di POS contactless e presso i negozi online che espongono il bottone "Paga con Google Pay".

Un importante sforzo, le Banche del Gruppo, lo orientano anche verso gli esercenti loro clienti, affinché i loro terminali siano dotati delle tecnologie sempre più innovative.

¹³ I limiti e le soglie di allarme sono definiti in sede di RAF.

A disposizione della nostra clientela da inizio 2018, il nuovo servizio Smartcash che consente di effettuare operazioni di prelievo contante presso gli A.T.M. della Banca utilizzando solo ed esclusivamente il proprio smartphone tramite l'APP "SmartCash", quindi senza utilizzare la carta di debito BANCOMAT®.

Attraverso l'APP, il prelievo può essere anche pre-configurato nell'importo, nella pezzatura e/o nella stampa della ricevuta per ridurre ulteriormente i tempi e potrà inoltre essere abilitato un secondo smartphone strettamente collegato e dipendente dal dispositivo principale, con limitate funzionalità. A fine anno è stato aggiornato Happy Banking, il nostro servizio di Home Banking, con una grafica leggera e moderna, nuove funzioni di sicurezza e la semplicità di una navigazione completa attraverso computer, tablet e smartphone.

L'innovazione risulta essere l'elemento fortemente rilevante anche per quanto concerne il sistema informativo interno (inclusivo delle risorse tecnologiche – hardware, software, dati, documenti elettronici, reti telematiche – e delle risorse umane dedicate alla loro amministrazione); questo perché è un elemento focale per il conseguimento degli obiettivi strategici e operativi del Gruppo, anche in considerazione della criticità dei processi aziendali che dipendono da esso (uno fra tutti il processo di gestione dei rischi).

Il sistema informativo è caratterizzato da livelli di funzionalità e servizio complessivamente adeguati alle esigenze del Gruppo.

Il Gruppo, grazie ad un modello di gestione delle risorse ICT basato su un sistema di full outsourcing, riesce a mantenere un'adeguata flessibilità e rispondere alle sfide dell'innovazione tecnologica mantenendo elevati standard di efficienza e di qualità dei servizi resi.

Il buon funzionamento di un sistema informativo è anche in grado di contenere i rischi operativi cui la Banca è esposta nello svolgimento quotidiano delle proprie attività.

Il processo di organizzazione e di gestione del sistema informativo, impatta infatti, tra l'altro, sulle strategie adottate dal Gruppo, sui sistemi di controllo e sul processo di gestione dei rischi, nell'ottica della sana e prudente gestione, (in particolare, in relazione all'obiettivo di contenimento dei rischi operativi) e sul processo di compliance. Per tutti questi motivi massimo risalto viene dato alla necessità di possedere un sistema informativo sicuro ed efficiente, basato su un'architettura flessibile, resiliente e integrata a livello di Gruppo, e di prevedere un'attività di continua innovazione tecnologica al fine di mantenere in continuo il più alto livello di sicurezza, qualità, integrità dei dati e, d'altro canto a riguardo dell'innovazione nell'ambito dei prodotti e servizi offerti alla Clientela, la più ampia soglia di soddisfazione e fidelizzazione.

In tale ottica si monitorano, come da normativa di vigilanza, gli incidenti che si verificano fornendone adeguate notizie a tutte le funzioni di controllo e relazionandone periodicamente al Consiglio di Amministrazione e parallelamente si verifica la rispondenza dei servizi resi dagli outsourcers informatici ai livelli di servizio concordati, fungendo spesso anche da stimolo e da indirizzo ai medesimi outsourcers informatici proponendo l'avvio di nuovi progetti funzionali ad ottenere livelli di efficienza, mappatura e sicurezza sempre più elevati e conformi alla normativa. In tale ottica si collocano per esempio:

- la definizione di apposita road map di interventi migliorativi volta a colmare e migliorare tutti i gap emersi in sede di avvio della normativa in tema di GDPR;
- l'avvio di apposito tavolo di lavoro in tema di "Cyber Threat Intelligence" per la condivisione e la messa a terra di soluzioni consortili atte a mitigare i principali rischi in tema di sicurezza informatica;
- l'avvio (in ambito CSE ed in collaborazione con primaria società di consulenza) di apposito progetto per la revisione del framework di Data Governance con obiettivo di ampliare ed arricchire gli indicatori su cui effettuare analisi di data quality.

I dipendenti

I dipendenti del Gruppo

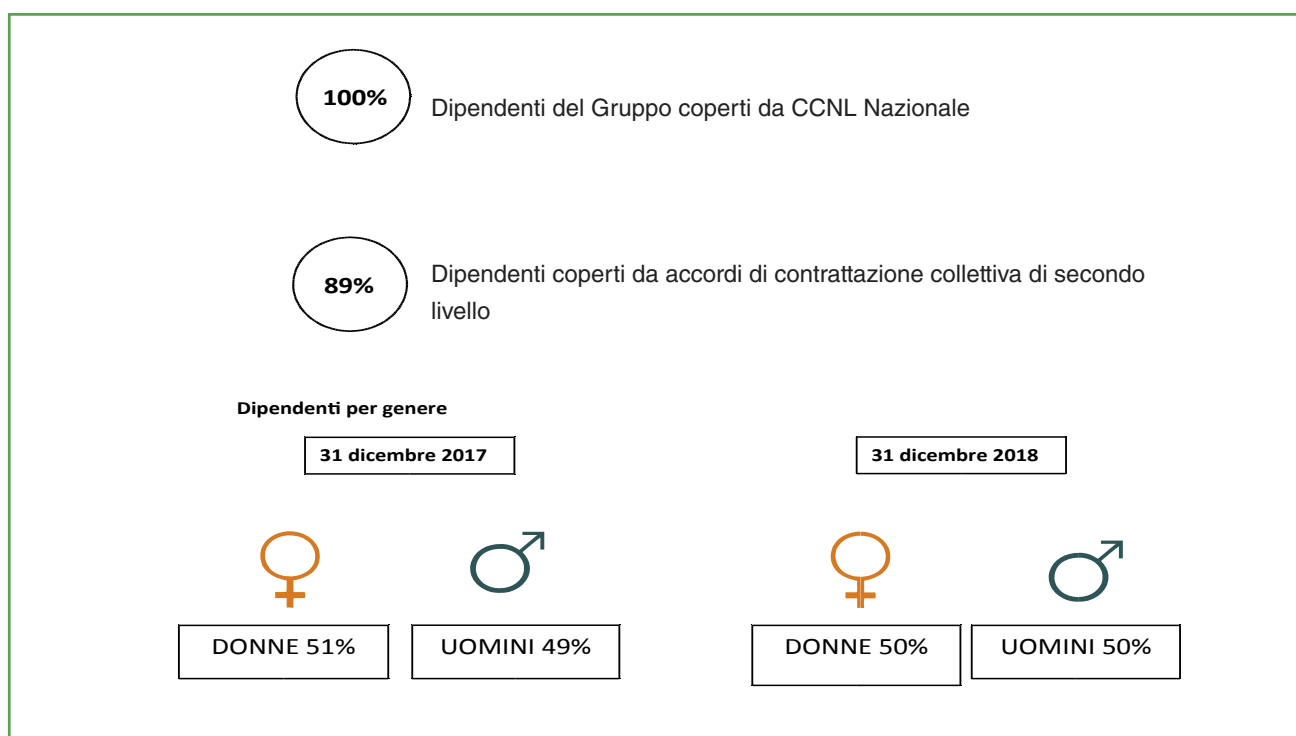
Le persone sono l'elemento fondamentale e centrale su cui si basa il perseguimento degli obiettivi, la capacità di sviluppo nel tempo e l'affermazione dei valori del Gruppo.

L'elevata attenzione alle persone si fonda sui principi essenziali che guidano la gestione delle risorse umane nel Gruppo:

- Creazione di valore: per i clienti, gli azionisti, il personale stesso, attraverso lo sviluppo della redditività e della solidità patrimoniale, tenendo conto dell'ottimizzazione dei costi, delle risorse e delle opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica.
- Valorizzazione della crescita professionale e personale stimolando l'orientamento verso livelli di eccellenza, nel quadro di comportamenti eticamente corretti, utilizzando tutti gli strumenti gestionali a disposizione con particolare riguardo alla formazione e informazione continua.
- Rispetto delle regole: impostando un sistema di politiche e controlli che consenta la piena attuazione dei principi contenuti nella normativa nazionale ed internazionale ed il rispetto della contrattazione di settore. In particolare il Gruppo attiva una azione costante atta ad evitare e prevenire atti e/o condotte che violino i principi che presiedono alla centralità dei valori di "personalità" e "dignità" umana, il cui rispetto, oltre a rispondere a ragioni di ordine etico, si pone anche come premessa irrinunciabile ed indispensabile allo sviluppo ed al successo del Gruppo.
- Meritocrazia: stimolando i dipendenti ad una collaborazione attiva ed intensa al fine di non appiattare i comportamenti promuovendo meritocrazia.
- Adeguatezza ed equità: gestendo i dipendenti senza alcuna discriminazione. Il personale viene selezionato, assunto, formato, retribuito, gestito contemperando le effettive competenze e professionalità, nonché l'incidenza ed il livello di responsabilità, tenendo in considerazione gli equilibri interni, esterni.

Dipendenti per tipologia contrattuale per genere al 31 dicembre 2018

Contratto	2017			2018		
	M	F	Totale	M	F	Totale
A tempo indeterminato	507	518	1.025	505	504	1.009
A tempo determinato	-	1	1	1	2	3
Apprendistato					1	1
Totale	507	519	1.026	506	507	1.013
Di cui part-time	3	107	110	3	101	104



Nel Gruppo sono presenti tre contratti a tempo determinato ed uno di apprendistato, a significare l'impegno costante alla non precarizzazione del lavoro.

Numero dei dipendenti suddivisi per funzione aziendale e genere al 31 dicembre 2018

Funzione aziendale	2017		2018	
	M	F	M	F
Distribuzione ¹⁴	311	341	310	332
Business Unit ¹⁵	79	67	82	77
Staff	69	78	66	67
Servizi operativi	38	31	35	29
Altro	10	2	13	2
Totale	507	519	506	507

Distribuzione territoriale dei dipendenti al 31 dicembre 2018

Area geografica	2017		2018	
	Tempo indeterminato	Tempo determinato /apprendisti	Tempo indeterminato	Tempo determinato /apprendisti
Nord	941	1	926	4
Centro	81	0	79	0
Isole	3	0	4	0
Sud	0	0	0	0
Totale	1.025	1	1.009	4

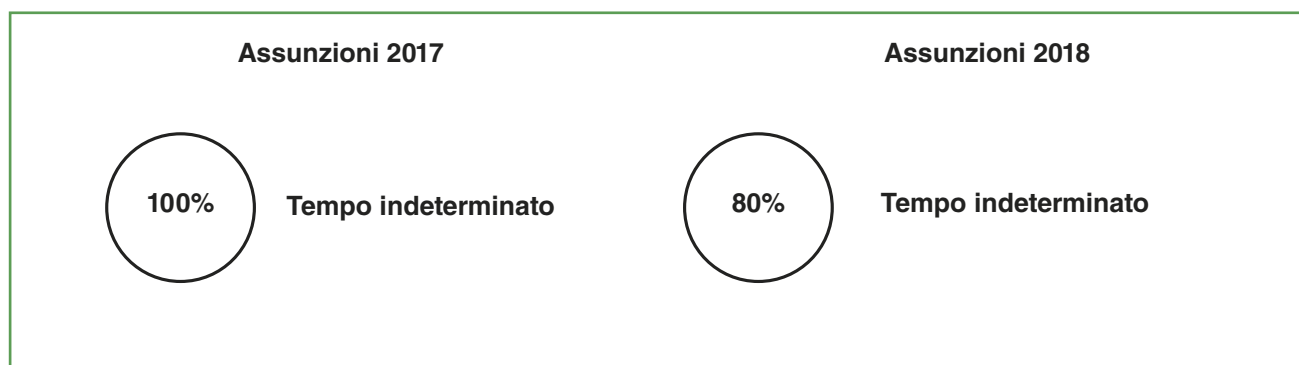
¹⁴ Distribuzione: Sportelli e altri canali distributivi.

¹⁵ Business Unit: Finanza, credito, commerciale e presidio del mercato.

Al 31 dicembre 2018 l'anzianità media del personale del Gruppo è risultata essere di 17,7 anni. L'anzianità è calcolata dalla data di assunzione senza tenere conto di eventuali precedenti situazioni lavorative esterne al gruppo, per le cessioni di ramo d'azienda e le cessioni di contratto si è mantenuta la data originaria di assunzione.

Assunzione per ruolo, genere, età e area geografica

Qualifica	2017				2018			
	Assunzioni n.	Assunzioni %	Turnover n.	Turnover %	Assunzioni n.	Assunzioni %	Turnover n.	Turnover %
Dirigenti	0	0%	0	0%	0	0,00%	2	11,11%
Quadri direttivi	5	1,58%	10	3,15%	9	2,81%	16	5,00%
Aree professionali	2	0,29%	16	2,32%	16	2,37%	20	2,96%
Genere								
Uomini	3	0,59%	14	2,76%	17	3,36%	18	3,56%
Donne	4	0,77%	12	2,31%	8	1,58%	20	3,94%
Età								
<30	0	0%	0	0%	3	37,5%	0	0%
30-50	6	0,97%	9	1,45%	17	2,82%	18	2,99%
>50	1	0,25%	17	4,30%	5	1,24%	20	4,98%
Area								
Nord	7	0,74%	23	2,44%	24	2,58%	37	3,98%
Centro	0	0%	3	3,70%	1	1,27%	1	1,27%
Sud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Isole	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%



Dettagli sulle cessazioni per genere

Cessazioni	2017		2018	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Riduzioni da piano industriale	0	0	0	0
Dimissioni volontarie	6	1	8	8
Termine contratto	0	0	0	1
Quiescenza	15	10	7	8
Altro	5	1	3	3
Totale	26	12	18	20

Il periodo di preavviso per cambiamenti organizzativi per i dipendenti delle banche è 50 giorni per le riorganizzazioni di gruppo e 45 giorni per le riorganizzazioni aziendali secondo l'art. 21 CCNL ABI 31/3/2015. Per i dipendenti a cui si applicano le condizioni del CCNL Commercio, il termine di preavviso può variare da un minimo di 15 ad un massimo di 120 giorni in base alla categoria di appartenenza e agli anni di anzianità.

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e età

Categoria Professionale	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2018		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	0%	10%	90%	0%	6%	94%
Quadri direttivi	0%	41%	59%	0%	41%	59%
Aree professionali	2%	71%	28%	1%	70%	29%
Totale	1%	60%	38%	1%	59%	40%

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere

Categoria Professionale	Al 31 dicembre 2017		Al 31 dicembre 2018	
	M	F	M	F
Dirigenti	85%	15%	83%	17%
Quadri direttivi	67%	33%	66%	34%
Aree professionali	40%	60%	41%	59%
Totale	49%	51%	50%	50%

Direttori generali provenienti dalla comunità locale (territorio nazionale)

	2017			2018		
	n. manager	n. manager assunti nella comunità locale	%	n. manager	n. manager assunti nella comunità locale	%
Direttori generali	7	7	100%	7	7	100%

Gestione e sviluppo delle persone

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Gestione, sviluppo e incentivazione dei dipendenti	<p>Le risorse umane sono l'elemento fondamentale e centrale su cui si basa il perseguimento degli obiettivi, la capacità di sviluppo nel tempo e l'affermazione dei valori del Gruppo.</p>	<p>La gestione e lo sviluppo delle persone sono ispirati ai principi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creazione di valore; - Valorizzazione della crescita professionale e personale; - Rispetto delle regole; - Meritocrazia; - Adeguatezza ed equità. <p>L'attività formativa è fondata sullo sviluppo di percorsi in linea con quanto espresso nel Codice Etico, nel Regolamento Interno dei Servizi, nel Modello Organizzativo, che prevedono la creazione di valore attraverso lo sviluppo delle competenze, delle responsabilità ed in particolare dello scrupoloso rispetto delle normative.</p>	<p>Il Gruppo ha codificato le proprie politiche ed il proprio approccio alla gestione e sviluppo delle persone nei seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politiche e Procedure di Gestione delle Risorse Umane; - Linee guida sulla gestione delle promozioni e dei riconoscimenti al personale; - Regolamento di Gruppo di selezione e nomina dei Responsabili delle Funzioni di Controllo <p>Inoltre, il Gruppo ha declinato nell'ambito delle proprie politiche di incentivazione del personale, dettagliate nel Regolamento delle Politiche di remunerazione ed incentivazione approvate dall'Assemblea Ordinaria, un processo di individuazione del dipendente meritevole sulla base di un approccio c.d. "bottom-up".</p> <p>L'attività formativa viene pianificata e codificata nel Piano di formazione annuale, approvato dal CdA e costantemente aggiornata rispetto all'evoluzione dei mestieri, dei ruoli agiti dalle persone ed ai mutamenti di scenario esterno. Complessivamente l'attività formativa nel corso del 2018 ha comportato un impegno pari a 40.982 ore.</p>

VALUTAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Il Gruppo ha individuato un modello che costituisce la base per identificare i profili professionali delle principali figure aziendali. L'analisi tiene conto delle caratteristiche e dimensioni del Gruppo, della rischiosità e della complessità dell'attività svolta dal personale, delle responsabilità dei singoli, dei loro poteri decisionali, del livello gerarchico, dei riporti funzionali, dell'appartenenza a comitati con impatto sul profilo di rischio o su decisioni relative all'introduzione di nuovi prodotti.

Le variabili fondamentali di ogni ruolo organizzativo sono:

- l'ambito di azione: il complesso delle attribuzioni e delle responsabilità affidate al fine di garantire un efficace governo della Banca e del Gruppo bancario, che include alcuni elementi guida come la missione, i compiti e le responsabilità, attività e margini di autonomia;
- i requisiti richiesti a chi ricopre il ruolo: il curriculum studi le esperienze professionali le conoscenze tecniche e le competenze manageriali per raggiungere i risultati in modo efficace.

Per ciascuna delle figure i rispettivi profili professionali sono declinati, per missione responsabilità ed attività, nel Regolamento dei Servizi e per competenze e conoscenze declinando le tipologie di conoscenza necessarie e le capacità richieste per ogni ruolo in linea anche con quanto indicato dal Manuale di Certificazione delle qualifiche delle banche commerciali, promosso dal Fondo Banche e Assicurazioni.

Un ambito basilare del contenuto di ogni ruolo è determinato dal bagaglio delle conoscenze che possono essere:

- esterne all'organizzazione, individuabili da specifici rami di sapere codificato da vere e proprie discipline (ad esempio normativa fiscale)
- miste, che derivano da conoscenze esterne, ma vengono articolate con specifiche modalità e prassi aziendali (ad esempio tecniche di analisi dei mercati finanziari);
- interne, che scaturiscono da specifici know-how aziendali ed esprimono la competenza distintiva della banca (ad esempio tecniche di gestione del cliente).

L'altro elemento basilare di ogni ruolo è dato dalle competenze, che corrispondono all'insieme delle condizioni comportamentali che agevolano la realizzazione di una attività ed il completamento di un compito. Viene pertanto individuato un sistema formalizzato di competenze trasversali per l'intera organizzazione.

Il Gruppo ha declinato nell'ambito delle proprie politiche di incentivazione del personale, dettagliate nel Regolamento delle Politiche di remunerazione ed incentivazione approvate dall'Assemblea Ordinaria, un processo di individuazione del dipendente meritevole sulla base di un approccio c.d. "bottom-up". Con riferimento alla struttura organizzativa del Gruppo, il meccanismo "bottom-up" si configura nella valutazione del merito del dipendente effettuata dal suo diretto superiore con la supervisione della Direzione Generale, in considerazione della effettiva conoscenza e misurabilità dell'operato del dipendente che ne deriva. Questo meccanismo viene riproposto per i diversi livelli funzionali all'interno della struttura, includendo tutti i dipendenti del Gruppo ad eccezione dei Direttori Generali e dei Responsabili delle Funzioni di Controllo, le cui valutazioni vengono svolte, dal CdA, sulla base delle politiche di remunerazione definite.

La valutazione formale dei dipendenti è svolta con regolarità, almeno una volta l'anno. Il suo scopo è di fornire feedback sul rendimento, sul potenziale futuro e su altri aspetti rilevanti che riguardano il lavoro di ciascun collaboratore, incluso lo sviluppo delle sue capacità e delle sue competenze.

Essa rappresenta lo strumento chiave per attuare una politica di equa diversificazione del personale in funzione dei meriti professionali, attraverso l'attribuzione del giudizio professionale coerente alla reale adeguatezza della prestazione.

La valutazione è un processo analitico, nel quale le diverse componenti della prestazione vengono considerate in modo equilibrato e dinamico, rilevando quindi l'evoluzione professionale del valutato nel periodo.

Più in dettaglio vengono rilevati i comportamenti organizzativi tenuti dalla risorsa, che riguardano varie componenti, quali la quantità e qualità del lavoro svolto, l'organizzazione del lavoro e l'autonomia, la disponibilità al cambiamento, l'affidabilità, le capacità di analisi e di sintesi, lo spirito di collaborazione, l'orientamento al cliente, la preparazione tecnico-professionale.

Nel Gruppo la Valutazione delle Prestazioni rappresenta altresì un processo gestionale continuo, nel quale si enfatizza il ruolo manageriale del Responsabile, basato sulla comunicazione trasparente tra valutatore e valutato, nell'ottica della crescita e del miglioramento. Essa risponde al principio di valorizzazione dello sviluppo professionale.

Inoltre l'Ufficio Gestione del Personale di Gruppo supporta l'Alta Direzione nella valutazione del potenziale ossia delle competenze inesprese che il lavoratore possiede, ma non sono utilizzate nella posizione da lui attualmente ricoperta (perché non richieste o richieste in misura inferiore al posseduto). L'obiettivo è impiegare con successo il lavoratore in altre posizioni, anche di maggiore responsabilità, attraverso la mobilità interna e percorsi di carriera.

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto valutazioni sulle performance

	2017		2018	
	F	M	F	M
Dirigenti	100%	64,71%	100%	53,33%
Quadri direttivi	100%	100%	100%	100%
Aree professionali	100%	100%	100%	100%
Totale	100%	98,8%	100%	98,6%

Percentuale di dipendenti che hanno avuto avanzamenti di carriera

	2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Da quadri direttivi a dirigenti	0%	0%	0,00%	0,00%
Da aree professionali a quadri direttivi	0,39%	0,78%	1,26%	1,79%
Tra aree professionali	3,41%	2,44%	5,30%	5,02%
Tra quadri direttivi	0,29%	0,58%	0,93%	3,30%
Tra dirigenti	0%	0%	0,00%	0,00%

FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

La formazione del personale riveste da sempre per il Gruppo un ruolo centrale nelle strategie di crescita e si concentra su percorsi formativi in linea con le recenti evoluzioni delle normative di settore, con piani sottoposti all'approvazione dei Consigli di Amministrazione e con le necessità di aggiornamento scaturite dalle evoluzioni dello scenario economico complessivo in cui le società del gruppo operano.

Il piano della formazione delle banche e società del Gruppo, anche come da disposizioni della Banca d'Italia, mette in atto una continua e sistematica qualificazione del personale, che tiene conto dei provvedimenti susseguirsi nel tempo.

Ciascun collaboratore, a qualsiasi livello, deve essere consapevole della necessità di aggiornare continuamente le proprie conoscenze e le proprie capacità. Il desiderio di imparare è dunque una condizione indispensabile per essere assunti e crescere nel Gruppo.

L'attività formativa è fondata sullo sviluppo di percorsi in linea con quanto espresso nel Codice Etico, nel Regolamento Interno dei Servizi, nel Modello Organizzativo, che prevedono la creazione di valore attraverso lo sviluppo delle competenze, delle responsabilità e in particolare dello scrupoloso rispetto delle normative. Ogni incontro formativo è progettato ed erogato al fine di elevare al massimo l'attenzione ed il livello di spirito critico, in particolare sulle normative e sulle ricadute in termini di operatività e responsabilità delle stesse. I programmi di formazione sono orientati al miglioramento delle capacità e delle competenze rilevanti e vengono proposti, per quanto possibile, nel quadro di una più ampia pianificazione di sviluppo individuale.

La formazione si svolge anche sul posto di lavoro. Guidare ed assistere i collaboratori di più recente inserimento è parte della responsabilità di ciascun dipendente, risulta cruciale affinché ognuno faccia progressi rispetto alla posizione ricoperta.

Il Gruppo assicura lo sviluppo di adeguati programmi di formazione ai diversi livelli delle strutture interne, mettendo a frutto la disponibilità delle risorse del Gruppo e dove necessario ricorrendo a consulenze esterne. Il Gruppo in via integrativa ai tradizionali programmi di formazione in aula, al fine di aumentare le possibilità di accesso alla formazione da parte di tutto il personale dipendente utilizza le più efficaci modalità di formazione a distanza consentite dalle nuove tecnologie: videoconferenze, webinar, blended learning".

L'attività formativa nel corso del 2018 ha coinvolto il personale del Gruppo attraverso il Piano di Formazione annuale, costantemente aggiornato rispetto all'evoluzione dei mestieri, ai ruoli agiti dalle persone e ai mutamenti di scenario esterno. Il piano formativo è stato integrato con incontri, in orario di lavoro e con l'ausilio di docenti interni alla struttura di Direzione Generale. Il corpo dei docenti interni è formato da colleghi esperti di contenuti specifici che, debitamente formati, prestano parte del loro tempo nell'erogazione dei corsi di formazione di competenza. Inoltre la formazione viene effettuata rispettando la percentuale della popolazione femminile in servizio e organizzando, come d'uso, alternativamente sessioni formative mattutine e pomeridiane per consentire la partecipazione dei dipendenti part-time.

Complessivamente l'attività formativa nel corso del 2018 ha comportato un impegno pari a 40.982 ore di formazione, registrando un aumento di oltre il 40 % rispetto al 2017 (28.902 ore di formazione).

Particolare attenzione è stata riservata alla programmazione di un piano di incontri su progetti delle singole funzioni o interfunzionali, sia in materia normativa sia di tipo specialistico. Per le Funzioni di Controllo (Antiriciclaggio, Compliance, Risk Management e Revisione Interna) sono stati previsti anche periodi di scambio e rotazione del personale, al fine di stimolare lo scambio e l'utilizzo di spirito critico nell'attività di presidio e miglioramento continuo del Sistema dei Controlli Interni.

La nuova disciplina della trasparenza, le disposizioni dell'Organismo di Vigilanza finalizzate al contrasto al riciclaggio hanno reso necessario lo sviluppo di una attività di formazione continua il cui obiettivo è trasferire le migliori chiavi di lettura applicative degli aggiornamenti giurisprudenziali, al fine di ottenerne un puntuale rispetto.

All'interno di tale scenario in linea con le disposizioni di Banca d'Italia sono stati erogati corsi dell'area normativa bancaria, che approfondiscono le tematiche volte a in primis a preservare il Gruppo da infiltrazioni improprie quali il riciclaggio, il finanziamento del terrorismo, nella piena convinzione che la reputazione del Gruppo si giudica anche da come previene e contrasta il riciclaggio.

Nel corso dell'anno, è stato avviato un importante percorso di assessment e formazione alla luce della Direttiva MiFID 2 che impone agli intermediari finanziari precise regole di comportamento da adottare nella prestazione dei servizi di investimento, per garantire chiarezza e trasparenza al cliente ed efficienza ai mercati finanziari, proseguito con focus di approfondimento sulla consulenza in materia di investimenti, sulle regole di adeguatezza ed appropriatezza, sulla disciplina del conflitto di interessi e degli incentivi, sulla distribuzione di prodotti finanziari alla clientela retail, nonché sulle Linee Guida ed i Technical Standard ESMA. Sono intervenuti sui temi specifici, sia esperti nazionali sugli aspetti normativi, sia professionisti riconosciuti e certificati sulla consulenza agli investimenti.

E' inoltre proseguita, in collaborazione con il Fondo Banca e Assicurazioni, unica struttura in Europa con accreditamento per la certificazione dei mestieri bancari secondo la normativa UNI EN ISO 17024:2012, l'attività sperimentale di certificazione di diversi Addetti titoli e Addetti Private, sulla base della mappatura dei profili presenti nelle banche commerciali (Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali).

In ottemperanza anche alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia dalla Circolare 285/201 (1° aggiornamento lug. 2014 - Governo Societario – Sez. IV –par 2.1), al fine di assicurare sempre la sana e prudente gestione delle Banche, è proseguito il percorso di formazione continua per i membri dei Consigli di Amministrazione e dei Collegi Sindacali del Gruppo atto ad accrescere il bagaglio di competenze normative, tecniche e specialistiche, alla luce delle recenti disposizioni, dei membri degli Organi di amministrazione e controllo.

Nel rispetto di quanto previsto dalla Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013 e 11° aggiornamento del 21 luglio 2015, è proseguita l'attività formativa volta a promuovere lo sviluppo e la conoscenza del Piano continuità operativa (Business Continuity) sulla "Security Awareness", al fine di fronteggiare crisi di ampia portata e rafforzare i presidi di sicurezza del sistema finanziario del Gruppo.

Sono stati oggetto di approfondimento anche i principali fattori di miglioramento della relazione con la clientela. Agendo sulle leve della trasparenza, della correttezza e della tutela, si è lavorato con i collaboratori per affinare le capacità di informare il cliente in modo completo per renderlo consapevole, sia sul piano contrattuale che finanziario, delle migliori scelte da effettuare.

In collaborazione con l'Area Crediti di Gruppo, sono stati svolti percorsi di Formazione guidata presso l'Area Crediti di Gruppo in modo da cogliere sempre spunti nuovi per fornire competenze specifiche nell'analisi e nel monitoraggio del merito creditizio, partendo dalla gestione di casi reali portati dai partecipanti.

Numero di partecipanti alla formazione suddivisi per qualifica

Qualifica	2017		2018	
	M	F	M	F
Dirigenti	14	3	13	3
Quadri direttivi	199	94	212	104
Aree professionali	236	363	255	368
Totale	449	460	480	475

Ore medie di formazione per categoria e genere

Qualifica	2017		2018	
	M	F	M	F
Dirigenti	8,8	18,9	15,5	25,7
Quadri direttivi	35,4	32,33	51,2	45,6
Aree professionali	28,75	24	40,8	40,0

Ore di formazione per tipologia di corso

Tipologia di corso	2017	2018
Sviluppo tecnologico	969	587
Manageriale Comportamentale Commerciale	944	1.193
Normativa bancaria	21.243	31.161
Salute e Sicurezza	2.517	4.248
Specialistica bancaria	3.228	3.794
Totale	28.902	40.982

Pari opportunità e benessere dei dipendenti

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Diversità e pari opportunità	Il Gruppo riconosce l'importanza e promuove, indicandolo nel proprio Codice Etico, il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale della persona, del principio di non discriminazione ed il rispetto della dimensione di relazione con gli altri.	Il dialogo tra azienda e dipendente consente a quest'ultimo di segnalare alle competenti strutture di gestione il verificarsi di condizioni di difficoltà o disagio e, se insorgessero, di sopruso o vessazione. La funzione gestione risorse umane, nel rispetto della riservatezza delle informazioni, interviene con le modalità più opportune a tutelare il dipendente.	Il Gruppo evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi interlocutori. Mira a prevenire ogni forma di molestia sessuale ed intende fare emergere e combattere anche le molestie dissimulate, che talvolta non vengono neppure percepite come tali da chi le pone in essere, ma ugualmente possono produrre l'effetto di offendere la dignità e la libertà di chi le subisce, ovvero di creare un clima umiliante o intimidatorio od ostile nei suoi confronti.
Welfare aziendale e relazioni industriali	Il soddisfacimento dell'esigenze aziendali va di pari passo con la valutazione delle esigenze personali e familiari del dipendente, consentendo un percorso per ciascuna persona sia di crescita professionale, sia sotto il profilo tecnico, che comportamentale.	La gestione del rapporto di lavoro, sotto ogni profilo, è strutturata in modo da garantire il rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, sulla base di quanto previsto dal Codice Etico. Il Gruppo assicura la libertà di associazione dei lavoratori e l'effettivo riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva ed applica in modo rigoroso normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali.	Strumenti implementati per venire incontro alle esigenze dei dipendenti: polizza sanitaria; buoni pasto; polizza infortuni extraprofessionale e polizza kasko (limitamente all'uso dell'auto propria in missione); Long Term Care in caso di non autosufficienza; fondo pensione integrativo e assicurazione invalidità e premorienza; condizioni agevolate sui principali servizi bancari; anticipazioni Tfr; premio fedeltà. E' istituita per la maternità la flessibilità di orario di lavoro per una maggiore rispondenza delle esigenze di colleghi nella fruizione delle ore di permesso per allattamento. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati ad una costruttiva dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, per favorire un clima di fiducia ed un dialogo continuo all'interno di un corretto sistema di relazioni sindacali.

La gestione del rapporto di lavoro, sotto ogni profilo, è strutturata in modo da garantire il rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, sulla base di quanto previsto dal Codice Etico.

L'approccio aziendale è orientato al pieno rispetto dei diritti umani: il Gruppo sostiene e rispetta i diritti umani in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo dell'ONU. L'attenzione alle pari dignità e pari opportunità si riscontra in tutte le fasi della carriera, dalla selezione al termine del rapporto contrattuale.

Il Gruppo promuove, come indicato nel Codice Etico, il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale della persona e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri, al fine di evitare atti e/o condotte che violino i principi che presiedono alla centralità dei valori di "personalità" e "dignità" umana, il cui rispetto - oltre a rispondere a ragioni di ordine etico - si pone anche come premessa irrinunciabile ed indispensabile allo sviluppo ed al successo del Gruppo stesso.

Al fine di garantire le migliori condizioni possibili di vita nei luoghi di lavoro ed a difesa di norme comportamentali atte ad assicurare un clima relazionale nel quale a tutte le persone siano garantiti uguali dignità e rispetto, il Gruppo riconosce il valore dei soggetti che vi operano di vivere in un ambiente di lavoro sereno e favorevole a relazioni e comunicazioni interpersonali improntate al reciproco rispetto.

Il Gruppo ritiene necessario prevenire l'instaurarsi ed il consolidarsi di comportamenti vessatori e comunque di quelle azioni che ledono le fondamentali regole del rispetto e della collaborazione fra le persone, considerando che queste circostanze possono avere diretta ricaduta anche sulla qualità delle prestazioni e delle relazioni. In particolare tutela e promuove il valore delle risorse umane, allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun dipendente.

Il Gruppo evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi interlocutori. Mira a prevenire ogni forma di molestia sessuale ed intende fare emergere e combattere anche le molestie dissimulate, che talvolta non vengono neppure percepite come tali da chi le pone in essere, ma ugualmente possono produrre l'effetto di offendere la dignità e la libertà di chi le subisce, ovvero di creare un clima umiliante o intimidatorio o ostile nei suoi confronti. Il dialogo tra azienda e dipendente consente a quest'ultimo di segnalare alle competenti strutture di gestione il verificarsi di condizioni di difficoltà o disagio e, se insorgessero, di sopruso o vessazione. La funzione gestione risorse umane, nel rispetto della riservatezza delle informazioni, interviene con le modalità più opportune a tutelare il dipendente.

Non si sono verificati nel corso del 2018 episodi legati a pratiche discriminatorie in base a razza, colore, sesso, religione, opinione politica, nazionalità o estrazione sociale come definito dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) o altre forme rilevanti di discriminazione che abbiano coinvolto gli stakeholder interni e/o esterni.

Rapporto tra la remunerazione fissa donne/uomini

	31 dicembre 2017	31 dicembre 2018
Dirigenti	54,05 %	53,43%
Quadri direttivi	91,46%	92,68%
Aree professionali	95,75%	96,30%

QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA E WELFARE

Il soddisfacimento delle esigenze aziendali va di pari passo con la valutazione delle esigenze personali e familiari del dipendente, consentendo un percorso per ciascuna persona sia di crescita professionale, sia sotto il profilo tecnico, che comportamentale.

Sono molti gli strumenti implementati per venire incontro alle esigenze dei dipendenti. In base ai contratti integrativi aziendali stipulati ed alla società di appartenenza del lavoratore, i principali benefit previsti possono essere:

- polizza sanitaria
- buoni pasto
- polizza infortuni
- Long Term Care in caso di non autosufficienza
- fondo pensione integrativo e assicurazione invalidità e premorienza
- condizioni agevolate sui principali servizi bancari
- anticipazioni Tfr
- premio fedeltà
- contributo per figli portatori di handicap e DSA.

Sono previste inoltre agevolazioni ai lavoratori studenti, borse di studio per i figli dei dipendenti, ulteriori permessi per necessità familiari, allungamento dei periodi aspettativa non retribuita oltre a quanto previsto dalla legge e un CRAL aziendale sostenuto con il contributo dell'azienda.

Inoltre sono previsti permessi aggiuntivi a quelli previsti per Legge, in caso di nascita dei figli e in caso di malattia degli stessi ciascun genitore può astenersi dal lavoro fruendo di permessi non retribuiti.

Il Piano Welfare si sviluppa nell'ambito dell'area assistenza sanitaria integrativa, della previdenza complementare, dell'area formazione ed educazione. In considerazione delle sempre maggiori necessità personali e familiari di carattere economico e di tutela della salute, nell'ultimo rinnovo del contratto di secondo livello della Capogruppo si è maggiorata del 10% la contribuzione da parte dell'azienda sulla facoltà di utilizzare parte della somma derivante dalla determinazione del Premio Aziendale, per le spese destinate al welfare per:

- servizi di educazione e istruzione anche in età prescolare, compresi i servizi integrativi e di mensa a essi connessi;
- servizi accessori per l'istruzione (es. visite d'istruzione, scuolabus) pre-scuola, post- scuola. Spese di refezione scolastica, insegnante di sostegno;
- babysitter e frequenza di ludoteche (luoghi di intrattenimento per bambini per finalità didattiche) e centri estivi e invernali;
- borse di studio;
- servizi di assistenza ai familiari, casi previsti dalla legge 104, anziani o non autosufficienti, conviventi e a carico del dipendente (es. badanti, infermieri, case di riposo, assistenza familiari anziani e non autosufficienti) come indicati nell'articolo 12 del TUIR;
- contributi per la previdenza complementare nei limiti di legge;
- copertura sanitaria aziendale;
- rimborso supporti scolastici.

Inoltre sono presenti accordi sulle modalità di fruizione di part-time, ed oltre alla concessione di flessibilità di orario.

I benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno sono i medesimi che vengono garantiti anche ai lavoratori a tempo parziale, così come avviene anche per i lavoratori della sede centrale/direzione - generale rispetto ai lavoratori presso unità organizzative esterne.

I servizi di welfare sono arricchiti dalla pluriennale attività dei Cral aziendali presenti in due delle

tre banche, che promuovono iniziative che valorizzano il tempo libero, con fini ricreativi, sportivi, culturali e di aggregazione, gestiscono e creano servizi a vantaggio dei dipendenti iscritti e dei loro familiari, viaggi, scontistiche.

Il Cral della Cassa di Ravenna gestisce anche due appartamenti uno al mare a Silvi Marina e uno in Val di Fassa, che vengono messi a disposizione dei dipendenti a prezzi molto concorrenziali.

Nel portale dei dipendenti è presente un link diretto al sito ufficiale del Cral della Cassa dove sono presenti tutte le iniziative. Ogni mese viene pubblicata e divulgata a tutti i dipendenti la rivista il "Foromicario" contenente tutte le iniziative e gli eventi.

La Cassa e la Banca di Imola contribuiscono ogni anno con un contributo che per l'anno 2018 è stato di circa € 39.000,00.

Per quanto riguarda i dipendenti in maternità, nel periodo della gravidanza ed allattamento, vengono applicate le tutele e linee guida sulla salute e sicurezza della Regione Emilia Romagna, che prevedono limitazioni relative al percorso casa lavoro e alle attività da effettuare in relazione allo stato di gravidanza ed allattamento. Inoltre, la banca ore di cui la madre può usufruire viene prorogata anche oltre la scadenza del congedo obbligatorio al fine di permetterne la fruizione in un periodo, anche dopo il rientro, in cui possa averne maggiore necessità; infine, è istituita per la maternità la flessibilità di orario di lavoro per una maggiore rispondenza delle esigenze di colleghi nella fruizione delle ore di permesso per allattamento.

Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale obbligatorio

	2017	2018
Dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale	41	119

Nel corso dell'anno si sono verificate 2 cessazioni del rapporto di lavoro di dipendenti che hanno fruito dei congedi parentali nel 2018.

Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale volontario

Tipologia congedo	2017 ¹⁶		2018	
	F	M	F	M
Maternità e cura figli	107	11	95	13
Studio	2	2	1	4
Altro	44	23	119	92
Totale	153	36	215	109

¹⁶ A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, al fine di una maggiore completezza dei dati, i dati 2017 relativi al congedo parentale volontario sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente DNF. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione non finanziaria 2017, pubblicata nella sezione Sostenibilità del sito www.lacassa.com.

Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Salute e sicurezza dei lavoratori	<p>La sicurezza e la salute dei lavoratori sono beni rilevanti la cui salvaguardia rientra tra le attività fondamentali dell'Istituto.</p> <p>Tutte le funzioni aziendali, grazie all'attività di comunicazione, informazione e formazione sono consapevoli che la politica riguardante la salute e la sicurezza costituisce una linea guida comune, la cui unicità decisionale è garantita dalla figura del datore di lavoro che ha il compito di definire e controllare il sistema gestionale della prevenzione aziendale.</p>	<p>La politica adottata dal Gruppo in materia di salute e sicurezza ha, tra i suoi primari obiettivi, non solo il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, ma anche la riduzione al minimo dei rischi per la salute e la sicurezza tramite l'adozione di tutte le misure di prevenzione, di tipo tecnico, organizzativo e procedurale, concretamente e tecnicamente attuabili.</p> <p>Il Gruppo ha un sistema organizzativo aziendale di gestione che, attraverso l'applicazione di strumenti operativi specifici (documento di valutazione dei rischi, procedure, ispezioni, riesami), contribuisce a garantire la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.</p>	<p>La politica del Gruppo è improntata alla prevenzione e pone la gestione ed il controllo dei fattori di rischio quale elemento essenziale nello svolgimento delle attività del Gruppo, sia se eseguite direttamente, sia se affidate a terzi.</p> <p>Nel 2018 sono state somministrate 4.248 ore di formazione in tema di salute e sicurezza.</p>

L'impegno del Gruppo La Cassa di Ravenna verso il tema della salute e sicurezza dei lavoratori si traduce in una politica aziendale di prevenzione che pone la gestione ed il controllo dei fattori di rischio quale elemento prioritario nello svolgimento delle attività del Gruppo, sia se eseguite direttamente, sia se affidate a terzi.

In particolare, rientrano nella politica di sicurezza e salute i seguenti obiettivi:

- apprestare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sano per tutti i frequentatori;
- eliminare o minimizzare ogni pericolo o rischio durante l'esecuzione delle attività;
- assicurare al personale, agli appaltatori ed a tutti i frequentatori degli ambienti dell'Istituto, le informazioni necessarie per permettere loro di lavorare in modo sicuro;
- attuare un sistema organizzativo aziendale di gestione che, attraverso l'applicazione di strumenti operativi specifici (documento di valutazione dei rischi, procedure, ispezioni, riesami), sia garante della tutela della salute e della sicurezza;
- misurare l'efficacia di questo sistema attraverso il monitoraggio degli indicatori;
- lavorare per il continuo miglioramento delle misure di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori anche individuando possibili aree di miglioramento;
- prevenire infortuni e malattie professionali anche individuando possibili aree di miglioramento;
- rispettare ed applicare integralmente la legislazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

La politica sulla sicurezza assicura, inoltre, che la stessa sia:

- **conosciuta** attraverso incontri formativi con il personale in cui si illustrano gli obiettivi del siste-

ma organizzativo e diffusa attraverso l'affissione sulle bacheche per il personale, anche di tipo informatico;

- **condivisa** a tutti i livelli aziendali, dall'alta direzione, dai responsabili d'area, dai capi zona, dai preposti e dai lavoratori anche attraverso la consultazione dei rappresentanti per la sicurezza;
- **realizzata** attraverso l'applicazione degli strumenti operativi e la verifica del sistema di gestione;
- **mantenuta** attraverso le revisioni del sistema gestionale aziendale per un continuo miglioramento degli obiettivi della politica aziendale, verificata ed aggiornata secondo necessità.

Gli obiettivi in materia di sicurezza sono **aggiornati e monitorati ogni anno** da una commissione interna, il "Comitato Direttivo del modello organizzativo di gestione delle misure di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori", per verificare lo stato di aggiornamento e di congruità alla situazione aziendale.

Per il raggiungimento degli obiettivi il Gruppo impegna senza alcuna riserva risorse umane ed economiche, nella consapevolezza che la sicurezza e la salute dei lavoratori sono beni rilevanti la cui salvaguardia rientra tra le attività fondamentali del Gruppo.

La Capogruppo nella sua funzione di direzione coordinamento e controllo, stimola e vigila affinché tutte le Società del Gruppo predispongano un analogo modello e sviluppino tutte le necessarie attività per l'integrale rispetto della normativa. E' stato pertanto istituito e redatto un modello organizzativo per la salute e la sicurezza dei lavoratori che ha istituito un sistema di gestione specifico. I punti cardine su cui si basa il sistema salute e sicurezza sono i seguenti:

- perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità;
- perseguire, sulla base di quanto prescritto dall'art. 28 del D.Lgs. 106/09, la valutazione sia dei "fattori di rischio" che delle "condizioni di rischio";
- perseguire un "principio di precauzione" sulla base di quanto prescritto dall'art. 15 del D.Lgs. 81/08, e dall'art. 2087 del codice civile, mirando alla predisposizione di misure aziendali volte a migliorare il "benessere" dei lavoratori al di là delle previsioni normative.

Tutte le funzioni aziendali sono consapevoli che la politica riguardante la salute e la sicurezza costituisce una linea guida comune, la cui unicità decisionale è garantita dalla figura del datore di lavoro che ha il compito di definire e controllare il sistema gestionale della prevenzione aziendale.

Il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro viene effettuato per:

- sviluppare metodiche qualificate di analisi e valutazione dei rischi che consentano di individuare idonee misure di prevenzione;
- individuare tutti i rischi in ambito lavorativo con particolare riguardo ai possibili impatti sulle categorie di lavoratori maggiormente vulnerabili;
- partecipare alla creazione di procedure organizzative per la programmazione sistematica di tutte le misure atte a garantire nel tempo il miglioramento dei livelli di sicurezza e dei codici di buona prassi;
- migliorare l'efficacia dei piani di intervento attraverso l'identificazione delle procedure organizzative e delle responsabilità e l'assegnazione di compiti specifici a ciascuna struttura e a ciascun dipendente, nel piano generale di organizzazione della prevenzione dei rischi.

Infortunati per genere

	2017			2018		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Numero infortuni sul lavoro	6	4	2	1	1	0
Tasso di infortunio ¹⁷	3,92	5,51	2,48	0,65	1,34	0
Numero di giorni persi per infortunio	91	23	68	4	4	0
N° decessi	0	0	0	0	0	0
Numero infortuni in itinere	7	4	3	11	7	4
Tasso di infortunio	4,57	5,51	3,73	7,1	9,39	4,98
Numero di giorni persi per infortunio	110	48	62	161	129	32
N° decessi	0	0	0	0	0	0
Totale numero infortuni	13	8	5	12	8	4
Tasso di infortunio	8,49	11,02	6,21	7,74	10,73	4,98
Totale giorni persi	201	71	130	165	133	32
Indice di gravità ¹⁸	0,13	0,1	0,16	0,11	0,18	0,04

Tasso di assenteismo per genere

	2017			2018		
	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Tasso di assenteismo ¹⁹	0,06	0,07	0,05	0,03	0,04	0,03

Il tema della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è stato sviluppato attraverso la **formazione e l'informazione** di tutti i soggetti contemplati dalla normativa, secondo una prospettiva che pone nell'efficacia e nell'effettività del trasferimento di conoscenze e competenze a tutti i lavoratori uno dei cardini del fare prevenzione e protezione.

In ottemperanza alla normativa (D.Lgs. 81/08), che prevede una formazione scadenzata per ruolo/ funzione ogni due o tre anni, nel 2018 è proseguito lo sforzo profuso sulla **formazione in materia di salute e sicurezza** con un impegno totale di **ore 4.248**.

Vista la natura delle attività svolte dal Gruppo, all'interno della tematica di salute e sicurezza, particolare attenzione viene riservata alla questione delle **rapine**.

L'evento rapina, a causa della sua imponderabilità in quanto evento provocato volontariamente da terzi, risulta un argomento di difficile valutazione. Tuttavia considerando il verificarsi di tali eventi criminali ed il relativo livello di rischio per l'incolumità dei lavoratori, oltre che dei clienti, il Gruppo ha ritenuto opportuno integrare, già dal 2004, il documento di analisi dei rischi con tale tematica.

Si è quindi riservato uno studio ad hoc all'analisi del rischio di rapine che il Gruppo provvede ad aggiornare periodicamente (l'ultima revisione è del dicembre 2016).

¹⁷ Il tasso di infortunio, o indice di frequenza, è stato calcolato come segue: n° di infortuni / ore lavorate * 1.000.000

¹⁸ L'indice di gravità è stato calcolato come segue: n° di giorni persi per infortuni / ore lavorate * 1.000.

¹⁹ Il tasso di assenteismo è stato calcolato come segue: ore di assenza / ore lavorate.

Il Gruppo La Cassa di Ravenna aderisce al Protocollo d'Intesa per la prevenzione della criminalità in Banca nella sua più recente aggiornamento, siglato in numerose province italiane fra le Prefetture, l'ABI, i sindacati e gli istituti di credito. Questo prevede un continuo scambio di informazioni tra banche e forze dell'ordine (elenco filiali, orari di apertura, nomi referenti per la sicurezza, segnalazioni di tutte le situazioni particolari di rischio per ciascuna filiale, ecc.), nonché l'impegno, per ogni banca firmataria, di dotarsi di uno standard minimo di misure di sicurezza di almeno 5 misure di sicurezza tra quelle elencate nel Protocollo (ad esempio metal detector, vigilanza, videosorveglianza, ecc.). Le filiali del Gruppo sono munite di norma di almeno 6 delle suddette misure di sicurezza.

In ogni caso, dall'analisi svolta in merito all'esposizione delle filiali al rischio di rapine possiamo segnalare come il trend di variazione degli avvenimenti criminosi che hanno interessato la Cassa sono inferiori o al più allineati alle medie nazionali e/o locali.

In ossequio alla normativa che regola la materia, nel 2018 sono stati eletti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza a seguito di votazioni regolarmente indette.

Rapporti con le organizzazioni sindacali

Il Gruppo assicura la libertà di associazione dei lavoratori e l'effettivo riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva e applica in modo rigoroso la normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali (Accordo in materia di libertà sindacali del 25 novembre 2015).

Garantisce uno sviluppo sostenibile attraverso le relazioni con i sindacati e le altre associazioni di rappresentanza, a beneficio sia dei lavoratori, sia del Gruppo, mantenendo un livello di competitività in linea con l'ambito economico/finanziario in cui opera. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati ad una costruttiva dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, per favorire un clima di fiducia ed un dialogo continuo all'interno di un corretto sistema di relazioni sindacali.

Dipendenti iscritti ai sindacati

	2017	2018
N° sigle sindacali presenti	5	5
N° dipendenti iscritti	757	757

Oltre il 70% dei dipendenti del Gruppo è iscritto ad un'organizzazione sindacale.

Assenza per motivi sindacali

	2017 (ore)	2018 (ore)
Scioperi vertenze sindacali	-	-
Scioperi vertenze di categoria	-	-
Altri scioperi	-	-
Totale scioperi	-	-
Permessi sindacali	5.891	6.131
Totale assenze	5.891	6.131

La comunità

Rapporti con la comunità

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Rapporto con il territorio e supporto alla comunità locale	Il Gruppo, fortemente legato alla comunità territoriale in cui opera, mira a contribuire al miglioramento della qualità della vita sul territorio, attraverso il dialogo e la collaborazione con istituzioni locali, associazioni e organizzazioni non profit e altri soggetti.	Il Gruppo La Cassa di Ravenna esercita l'attività creditizia a servizio dell'economia del territorio e sostiene la crescita sociale e culturale delle comunità, anche con l'assistenza e la consulenza di associazioni di categoria cui aderisce quali l'Associazione Bancaria Italiana e l'ACRI (associazione delle Casse di Risparmio Italiane). La Cassa di Ravenna fornisce supporto alla comunità locale anche tramite l'attività filantropica svolta dall'azionista di riferimento la Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna.	In 25 anni la Cassa di Ravenna ha distribuito quasi 300 milioni di dividendi generando un circuito virtuoso con spiccate sensibilità sociali in quanto la metà dei dividendi vanno alla Benemerita Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna che li destina alla realizzazione di numerosi e qualificati interventi sul territorio, confermando la propria attenzione all'Assistenza Anziani, alla Salute e al Volontariato e alle altre Categorie Disagiate.

INTERVENTI PER INIZIATIVE COMMERCIALI E SOCIALI

La Cassa di Ravenna Spa nel 2018 ha sponsorizzato oltre trenta iniziative che hanno coinvolto la comunità di riferimento in eventi ed attività molto partecipate e sentite sul territorio. In particolare e per maggiore dettaglio:

- In occasione del 70° Anniversario della Festa della Repubblica, il sostegno fornito al quotidiano "Il Resto del Carlino" per la diffusione gratuita ai lettori del testo della Costituzione della Repubblica Italiana.
- In ambito musicale l'apprezzatissimo Ravenna Festival, di rilievo internazionale con il M° Riccardo Muti e l'importante rassegna sinfonica promossa dall'Associazione Musicale Angelo Mariani presso il Teatro Alighieri di Ravenna, che consente visibilità anche a giovani e promettenti talenti; da segnalare, inoltre, il contributo all'attività dell'Associazione Corale Polifonica "Ludus Vocalis", molto attiva e presente in numerosi eventi musicali, protagonista presso la Basilica di San Francesco a Ravenna del Concerto di S.Stefano il 26 dicembre 2018.
- Nell'ambito della ricerca scientifica di rilievo il sostegno prestato al Convegno Scientifico promosso dall'Associazione "FabiOnlus", Onlus impegnata sul nostro territorio a sostegno di iniziative di ricerca e studio sulla SLA, sostenuta anche dalla nostra Fondazione, che ha svolto la seconda edizione del Convegno Medico Scientifico su SLA/ALS, Formazione e informazione, "Andiamo avanti", con l'intervento di medici e docenti che si occupano di ricerca a livello nazionale ed internazionale. In campo formativo e divulgativo i Corsi svolti dall'AIGA, Associazione Giovani Avvocati su "Le novità della fiscalità immobiliare" e, con il Comune di Faenza e l'ANCI, l'innovativo Corso di Formazione su "Una capillare rete di ricarica al servizio della mobilità elettrica".
- Il sostegno alla promozione turistica è da sempre uno degli interventi più rilevanti promosso

dalle nostre sponsorizzazioni: ricordiamo, a tal proposito, il supporto alla meritoria attività delle locali Pro Loco di Marina Romea e Brisighella, il partecipato evento di promozione tenuto a Ravenna su “Giardini e Terrazze” e, per la prima volta a Roma, della tappa di Miss Italia, che ha visto ospitare vicino la nostra filiale presso lo storico Mercato Trionfale l'evento Miss Roma. Gli eventi nella stagione estiva, in un territorio particolarmente vocato, da anni vedono coinvolta la Cassa, tra le altre, la Fiera di S.Giuseppe a Pinarella con la seguitissima Sagra della Seppia organizzata dall'Associazione Enogastronomica Antichi Sapori di Romagna, a Milano Marittima con l'evento Mare Forza 12, l'antica Sagra di Lavezzola, la Sagra del Ranocchio, la promozione del Parco del Delta del Po con il Comacchio Delta Festival, il Carnevale in Borgo a Faenza, la seguitissima, anche da stampa televisiva, sfilata di moda tenuta sui “Tre Ponti” a Comacchio, gli eventi di cultura e promozione gastronomica della storica Accademia Artusiana di Forlimpopoli dedicata a Pellegrino Artusi.

- In ambito sportivo prosegue, ormai da anni, il sostegno alle attività della rinata Ass.ne Ravenna Football Club 1913, con un nutrito settore giovanile, la Società Ciclistica Cotignolese, il Tennis Conselice ed Associazioni di Sci nautico e bocce per la terza età; a Bologna la storica Società Fortitudo Basket con il suo settore giovanile, da segnalare, in qualità di sponsor, i seguitissimi eventi del Vip Master Tennis a Milano Marittima e il Tre Colli Basket di Brisighella.

SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA

L'attenzione del Gruppo al territorio passa anche attraverso la gestione dei servizi di tesoreria e di cassa degli enti locali e delle istituzioni. Con i servizi di tesoreria e di cassa le Banche si propongono come partner dell'ente pubblico per fronteggiare le esigenze economiche e finanziarie, destinando anche contributi a sostegno delle loro finalità sociali ed istituzionali. Nel tempo, il Gruppo ha instaurato e sviluppato validi rapporti di collaborazione con circa 150 enti, di cui 96 scuole, tra cui:

- Comune di Ravenna
- Comune di Faenza
- Comune di Cervia
- Provincia di Ravenna
- Unione dei Comuni della Bassa Romagna
- Unione dei Comuni della Romagna Faentina
- Unione Rubicone Mare
- ACER Azienda Casa Emilia Romagna - Provincia di Ravenna
- ACER Azienda Casa Emilia Romagna – Provincia di Rimini
- Consorzio di Bonifica della Romagna
- Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico centro settentrionale
- ASP Azienda Servizi alla Persona Ravenna Cervia Russi
- ASP dei Comuni della Bassa Romagna
- Azienda di servizi alla persona della Romagna Faentina
- ASP del Distretto Cesena Valle Savio
- Comune di Imola
- Nuovo Circondario Imolese
- Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Circondario Imolese
- Unione dei Comuni della Garfagnana
- Unione Mediavalle del Serchio.

EDUCAZIONE FINANZIARIA

Di particolare rilievo, infine, la collaborazione con l'ABI che ogni anno vede la Cassa in prima fila per promuovere gli eventi “Invito a Palazzo”, apertura al pubblico ed alle scuole dei palazzi di proprietà della Cassa e della Fondazione (il complesso degli Antichi Chiostrì Francescani adiacenti la tomba di Dante Alighieri) ed il “Festival della Cultura Creativa”, che ha ospitato nel 2018 la V Edizione dal

titolo “Che capolavoro! Il patrimonio culturale Europeo come radice comunitaria di memoria, identità e dialogo”, pensato sempre per coinvolgere le scuole di ogni ordine e grado in laboratori didattici, eventi musicali e culturali ed in visite guidate presso l'Archivio Multimediale della Cassa che offre la possibilità di conoscere la storia e l'evoluzione della Città, anche in ragione degli interventi promossi storicamente dalla banca a sostegno della crescita del territorio.

La Cassa ha poi aderito, in questi anni, alla meritoria attività promossa dalla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio dell'ABI (Feduf), rendendosi protagonista di lezioni per gli studenti delle scuole secondarie di I e II grado di Ravenna, riguardo a tematiche quali la cittadinanza economica, legalità e lotta al gioco d'azzardo tra i giovani e sviluppo delle competenze economiche.

Nella consapevolezza che i ragazzi, al giorno d'oggi, debbano affrontare nuovi contesti e imparare nuovi linguaggi, in un mondo dove parole come tasso, mutuo e spread sono di uso comune, diventa fondamentale far familiarizzare sempre più con adeguatezza questi concetti.

La Cassa di Ravenna Spa ha organizzato lezioni di economia “seria ma non troppo” con l'obiettivo di offrire ai giovani l'occasione per sviluppare da subito una coscienza economica e un rapporto con il denaro basato su consapevolezza e senso di responsabilità, valori che si è cercato di trasmettere attraverso una modalità didattica dinamica e interattiva.

Le competenze di cittadinanza economica, introdotte nelle scuole con la legge 107/15, sono ormai riconosciute quale componente indispensabile del bagaglio di cittadinanza delle nuove generazioni. I dati dell'indagine OCSE PISA, che nel 2012 ha interessato 19 Paesi e un campione di quasi trentamila quindicenni, dimostrano che l'analfabetismo finanziario nelle scuole italiane (risultate al penultimo posto in classifica, appena prima della Colombia) sia un tema molto rilevante.

Alla luce di ciò, La Cassa è orgogliosa di proseguire nella diffusione della cultura della consapevolezza economica, attraverso iniziative gratuite dedicate ai ragazzi, ciascuno secondo le proprie competenze e specificità.

L'ambiente

Gli impatti ambientali

Tema materiale	Rilevanza per il Gruppo	Modalità di gestione	Politiche e risultati conseguiti
Impatti ambientali diretti	Le tipologie di impatti ambientali sono molteplici e possono influire negativamente aggravando le problematiche ambientali connesse con il consumo di risorse, la produzione di rifiuti e le emissioni di sostanze nocive o positivamente quando si avviano soluzioni migliorative e innovative. Il Gruppo è da anni impegnato a ridurre il proprio "impatto" ecologico intervenendo in molteplici ambiti di azione.	L'approccio del Gruppo è preordinato alla prevenzione, gestione e ove possibile riduzione degli impatti ambientali anche quelli correlati ai consumi energetici, generati, direttamente o indirettamente, dalle attività del Gruppo. Il Gruppo si impegna ad assicurare la disponibilità delle informazioni e le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati e a migliorare continuamente i processi interni volti a promuovere un comportamento consapevole a tutti i livelli.	Il Gruppo è impegnato principalmente rispetto alle tematiche di: - efficiente utilizzo delle risorse (materiali, energia, risorse idriche); - corretta raccolta e smaltimento dei rifiuti; - riduzione emissioni; - acquisti verdi; - miglioramento delle prestazioni energetiche degli immobili; - mobilità sostenibile

Il Gruppo è da anni impegnato a ridurre il proprio impatto ambientale intervenendo in molteplici ambiti di azione:

- Utilizzo di risorse. In particolare attraverso:
 - il progressivo miglioramento dei sistemi di utilizzo efficiente dell'energia per ridurre i consumi;
 - il consumo consapevole di carta;
 - l'attenzione alla corretta raccolta e al corretto smaltimento dei rifiuti prodotti;
 - l'attenzione all'impatto sulle risorse idriche.
- Emissioni in atmosfera. Contribuendo alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica (e più in generale di gas che impattano sull'alterazione del clima), una delle sfide ambientali più importanti a livello globale per fare fronte al cambiamento climatico, e ove possibile sulla base di analisi di costi e benefici, incrementare l'utilizzo di energie rinnovabili.
- Acquisti verdi. Acquisto per quanto possibile di attrezzature, strumenti di lavoro, beni di consumo e servizi a minor impatto ambientale e sociale lungo tutto il ciclo di vita del prodotto e tutta la filiera.
- Ristrutturazioni e nuove realizzazioni di immobili, utilizzando soluzioni e tecnologie finalizzate a migliorare le prestazioni energetiche.
- Mobilità sostenibile, utilizzando nel modo più efficiente tutti gli strumenti di comunicazione virtuale al fine di ridurre gli spostamenti di lavoro.

Il nostro impegno per l'ambiente

Ciascuna Società contribuisce in maniera costruttiva alla sostenibilità ecologica in tutte le proprie attività e per le proprietà ad essa affidate, in considerazione dei diritti delle generazioni future.

In virtù del D.Lgs. 231/01, il Gruppo si è dotato di un Modello Organizzativo che disciplina, tramite procedure codificate, le attività collegate a tematiche ambientali considerate a rischio per garantire la compliance con la relativa normativa e prevenire la commissione di reati ambientali. Anche grazie a tale Modello Organizzativo, nel 2018, non sono state registrate multe o sanzioni non monetarie per il mancato rispetto di leggi e regolamenti ambientali.

I principi fondamentali su cui si basano le nostre attività in ambito ambientale sono:

- il progressivo miglioramento dell'efficienza e delle prestazioni energetiche;
- la massima attenzione nei consumi energetici;
- l'attenzione alle conseguenze ambientali e sociali delle nostre scelte e politiche in tema di ambiente;
- il pieno e sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale;
- la ricerca di soluzioni innovative ed efficaci da attuare sia per le nuove realizzazioni che nella ristrutturazione di fabbricati/impianti esistenti;
- l'applicazione dei migliori standard ambientali;
- il rifiuto dello spreco.

I principi sopra enunciati definiscono l'approccio del Gruppo nel prevenire, gestire e ove possibile ridurre gli impatti ambientali anche quelli correlati ai consumi energetici, generati, direttamente o indirettamente, dalle attività del Gruppo. Tali pilastri non sono però da considerarsi qualcosa di fisso ed inamovibile, anzi la loro implementazione si traduce in un processo di miglioramento continuo che può variare anche con lo sviluppo e l'applicazione in larga scala delle tecnologie.

Inoltre, sebbene su alcuni aspetti e in alcuni ambiti del perimetro del Gruppo siano stati raggiunti obiettivi significativi, al contempo ne vengono definiti altri e siamo consapevoli del fatto che quasi certamente nuovi temi andranno affrontati.

Per implementare le regole ci impegniamo inoltre ad assicurare la disponibilità delle informazioni e le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati e a migliorare continuamente i nostri processi interni volti a promuovere un comportamento consapevole a tutti i livelli.

Acquisto e impiego responsabile delle risorse

La carta gioca un ruolo importante nelle attività del nostro Gruppo e un suo utilizzo efficiente è il primo passo nella riduzione degli impatti ambientali legati all'utilizzo di questa risorsa.

Per questa ragione ci siamo impegnati ad una serie di azioni con l'obiettivo di accrescere l'efficienza nell'utilizzo della carta, riducendone l'impiego nei processi e nelle comunicazioni interne ed esterne, con monitoraggio per documentare i risultati ottenuti. A tal fine sono state adottate e poste in atto una serie di pratiche volte all'incremento dell'efficienza nell'utilizzo di carta, tra cui:

- sostituire ove possibile la comunicazione stampata con comunicazione elettronica (per esempio non sono più presenti nelle nostre sedi e dipendenze le informative cartacee della cosiddetta "trasparenza" che sono state sostituite con sistemi informatici con pc e monitor);
- il Gruppo si è dotato interamente di sole fotocopiatrici, stampanti e fax idonei alla stampa in fronte-retro;
- la dematerializzazione dei documenti con l'estensione della firma su tablet ad ulteriori operazioni allo sportello e ad una prima gamma di documentazione contrattuale;
- interventi volti alla razionalizzazione nell'uso della modulistica interna e dei tabulati, in uffici e filiali;

- sensibilizzare i dipendenti al riutilizzo dei fogli stampati da un solo lato e dei prodotti come faldoni, cartelline e scatole;
- riduzione del peso e le dimensioni degli stampati; tenere conto, nell'ambito del design della modulistica, dell'obiettivo di ridurre l'uso di carta;
- ridurre la spedizione di posta non necessaria (ricevuta o inviata) verso interno e l'esterno;
- utilizzo dell'intranet aziendale per la pubblicizzazione di circolari e informative interne evitando la trasmissione di documentazione cartacea, con la sola possibilità di consultazione a video;
- vengono selezionati prodotti a basso impatto ambientale, tra cui la carta certificata "Forest Stewardship Council" (FSC).

In corso di implementazione un sistema di gestione dei rifiuti basato sulla separazione e sul riciclo. Inoltre al fine di ridurre i consumi di carta dal 2016 la diffusione di tutti i quotidiani in gestione alla banca avviene in formato digitale ed è stata attivata l'estensione del servizio nelle diverse filiali.

Sin dal 2014 importanti risultati si sono inoltre ottenuti grazie alla promozione dell'utilizzo della FEA (Firma Elettronica Avanzata), modalità che permette di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, e alla razionalizzazione delle spese postali mediante l'introduzione di nuovi processi di gestione delle raccomandate e mediante una più efficace gestione degli accorpamenti in fase di invio delle comunicazioni postali e della gestione dei cd. "resi".

Inoltre il Gruppo da giugno 2016 ha avviato il processo di invio comunicazione alla clientela corporate (estratti conto, informative, etc) in maniera elettronica mediante pec.

Principali categorie di materiale utilizzato²⁰

Materiale acquistato	2017	2018
Carta da ufficio (Kg)	90.007	84.968
Toner carta (pezzi)	798	624

Il consumo di carta da ufficio, come anche quello di toner, risulta essere diminuito rispetto al 2017.

Si è infatti provveduto a razionalizzare il parco stampanti a livello di Rete e ad oggi il Gruppo non acquista più toner se non in minima percentuale in quanto le fotocopie sono pagate a "costo copia". Nel corso del 2018 sono state sostituite le stampanti utilizzate dal Gruppo con altre più efficienti sia per il consumo di energia elettrica (watt 700 contro 811 delle precedenti – in modalità pronta watt 54 contro 105) che per il toner.

APPARATI DA UFFICIO

Vengono valutati anche gli impatti ambientali generati dalle apparecchiature per ufficio che possono essere significativi in relazione alle quantità acquistate ed all'intensità dell'uso che ne viene fatto. Tra i principali impatti ambientali considerati vi sono il consumo di energia e le conseguenti emissioni di anidride carbonica in atmosfera, l'uso di sostanze pericolose e inquinanti, la generazione di rifiuti, il consumo di materiale ausiliario (carta e toner).

Nell'ambito delle iniziative volte alla protezione dell'ambiente, il Gruppo si impegna a perseguire i seguenti obiettivi relativi all'acquisto e all'utilizzo responsabile delle apparecchiature e in particolare di personal computer, monitor, notebook, fotocopiatrici, stampanti:

- dare di norma preferenza ad apparecchiature a elevata efficienza energetica, che contengano un limitato quantitativo di sostanze pericolose e inquinanti, al fine di minimizzare l'utilizzo di

²⁰ Il peso della carta acquistata è stato stimato considerando il numero di risme acquistate, la grammatura della carta (75 g/m²) e considerando tutte le risme di dimensioni A4.

sostanze pericolose che causano inquinamento di aria, suolo e acqua, formazione di ozono, consumo di energia e conseguenti emissioni di CO₂;

- valutare (anche preventivamente in fase di acquisto) il possibile impatto provocato dal rumore (per evitare ogni impatto negativo sulla salute del personale dovuto al rumore), e dal livello di radiazioni elettromagnetiche emesse dalle apparecchiature (al fine di evitare l'esposizione a radiazioni elettromagnetiche e ad altre emissioni generate nelle fasi di uso);
- dare preferenza ad apparecchiature che ottimizzano l'uso dei materiali di consumo, in particolare la carta (possibilità di utilizzo di carta riciclata, opzione fronte-retro, ecc.) e il toner per limitare i consumi di carta e toner;
- valutare con la massima attenzione il ciclo di vita delle apparecchiature, privilegiando quelle che garantiscono un minor impatto ambientale durante tutto il ciclo di vita e la possibilità di riutilizzo o riciclo, anche per quanto riguarda gli imballaggi. Così facendo si interverrà sulla generazione di rifiuti dovuti alla dismissione e smaltimento delle apparecchiature, con un uso controllato dell'energia, delle risorse esauribili ed emissioni nocive dovute alla produzione delle apparecchiature.

A fronte di quanto sopra il Gruppo si impegna a valutare l'impatto ambientale dei prodotti oggetto di queste regole nelle procedure di scelta e di acquisto degli stessi, tenendo in considerazione non solo tutte le normative di legge e i vigenti requisiti di conformità in materia ma utilizzando anche specifici criteri ambientali che consentano una valutazione accurata e misurabile.

UTILIZZO DEGLI IMMOBILI

Tra gli ambiti in cui si ritiene necessario prestare la massima attenzione vi è quello dell'allestimento e successiva gestione degli immobili strumentali e in particolare delle filiali. Il Gruppo annovera un elevato numero di siti utilizzati sul territorio, per cui l'impatto dovuto ai consumi per riscaldamento, raffreddamento, illuminazione, può non essere insignificante.

Sono stati stilati alcuni principi di massima che definiscono i criteri per la realizzazione di nuove filiali e per la ristrutturazione di quelle già operative che vengono di seguito descritti.

Orari di funzionamento degli impianti tecnologici e sistemi di regolazione

Per contenere i consumi energetici gli impianti delle filiali sono attivi solo nelle giornate lavorative, con durate ottimizzate e settaggi di temperatura studiati per garantire un ottimale microclima; uniche eccezioni sono rappresentate dai seguenti casi:

- presenza di servizi attivi oltre il normale orario della filiale. In questo caso gli orari potranno essere prolungati e gli impianti dovranno essere strutturati in modo da poter mantenere attivi solo quelli delle zone che operano fuori orario;
- le caratteristiche del fabbricato in relazione alla zona climatica non consentono di mantenere in specifici periodi dell'anno un adeguato benessere ambientale con gli orari di cui sopra.

Negli ultimi anni sono stati integrati gli impianti esistenti con l'installazione di un elevato numero di programmatori orari e termostati.

Edifici

In ogni edificio in caso di ristrutturazione e/o riammodernamento e per tutte le agenzie di nuova realizzazione, occorre incrementare i livelli di coibentazione preesistenti attraverso l'uso di vetrate e serramenti isolanti con trasmittenza conforme alle normative vigenti più restrittive (nazionali o locali), seguendo i criteri previsti per l'ottenimento delle eventuali detrazioni fiscali.

Impianti di climatizzazione

Nel caso di ristrutturazione di filiali e ambienti già dotati di impianto di climatizzazione, prima di ipo-

tizzarne il totale rifacimento ne va analizzato lo stato di efficienza. Nel caso la verifica sia positiva, l'intervento viene limitato all'adeguamento dell'impianto esistente, al nuovo lay-out e/o alla sostituzione delle apparecchiature e/o parti dell'impianto in precarie condizioni o con scarsa efficienza energetica.

In considerazione degli attuali livelli di efficienza delle varie tecnologie, anche in relazione alle condizioni climatiche e al tipo di carico termico delle filiali, sono adottate, di preferenza, le seguenti soluzioni:

- impianti ad acqua con collegamento alla rete di teleriscaldamento o alla centrale termica condominiale (entrambe da preferire) oppure caldaia autonoma e gruppo frigorifero;
- impianti ad acqua a pompa di calore (nel caso di indisponibilità o di non realizzabilità della canna fumaria per la centrale termica);
- impianti VRV ad espansione diretta a pompa di calore nel caso di spazi da allestire di superficie inferiore ai 200 mq (interrati esclusi).

È in atto una campagna che prevede la sostituzione degli impianti più vetusti con altri ad alta efficienza energetica; nel corso dell'ultimo biennio sono stati realizzati alcuni significativi interventi che hanno interessato sedi e dipendenze.

Riscaldamento tradizionale

Tutti i generatori di calore attualmente presenti sono del tipo "a condensazione" con rendimento minimo conforme alle normative vigenti più restrittive (nazionali o locali).

Le caldaie sono dotate di sonda esterna per la regolazione climatica della temperatura di mandata dell'acqua e adatte per funzionamento a temperatura scorrevole. Non vengono utilizzate pompe di calore (comprese quelle reversibili che operino come gruppi frigo) a integrazione dell'impianto di riscaldamento tradizionale.

Riscaldamento con Pompa di calore

Le Pompe di calore installate hanno rendimento minimo conforme alle normative vigenti più restrittive.

Impianti idrici e acqua calda sanitaria

Nei nuovi impianti sono installati vasi igienici dotati di cassetta di risciacquo munita di doppio pulsante di scarico. Inoltre il complesso vaso-cassetta dovrà essere del tipo a basso consumo d'acqua in modo da scaricare una quantità d'acqua non superiore ai 4,5 litri per scarico parziale e 6 litri per scarico completo.

Di norma la produzione dell'acqua calda sanitaria avviene con l'utilizzo di boiler elettrici alimentati da propria linea elettrica gestita da programmatore orario.

Impianti di illuminazione ambiente ed insegne luminose

Il numero, il posizionamento degli apparecchi illuminanti e relativi valori d'illuminamento nelle varie zone/locali di lavoro assicura un adeguato confort visivo. Allo scopo sono utilizzate esclusivamente lampade a basso consumo (fluorescenti - compatte/lineari con reattore elettronico - e/o a led) aventi la potenza più bassa utilizzabile nel rispetto del progetto illuminotecnico.

Sono in corso le sostituzioni di tutte le vecchie lampadine a incandescenza con altre a led.

Le nuove realizzazioni di insegne luminose ed il rifacimento di quelle esistenti avvengono solo con l'utilizzo di lampade a led.

Impianti di autoproduzione

Il Gruppo ha installato presso una sua dipendenza del Comune di Ravenna a Fornace Zarattini, un impianto fotovoltaico di potenza inferiore a 20 Kwp.

Consumi energetici ed emissioni

Il Gruppo monitora regolarmente tutti i consumi energetici e svolge periodicamente diagnosi energetiche, al fine di valutare eventuali progetti di efficientamento.

Di seguito sono riportati i consumi energetici registrati nel 2018, pari a **29.259 GJ**, in lieve riduzione rispetto ai **31.682 GJ** del 2017.

Consumo di energia (GJ) ²¹

	2017	2018
Riscaldamento da gas naturale	9.218	6.963
Riscaldamento da gasolio ²²	ND	117
Energia elettrica	19.042	18.709
Calore da teleriscaldamento ²³	98	112
Gasolio per flotta auto	876	2.318
Benzina per flotta auto	2.448	952
Metano per flotta auto ²²	ND	89
Totale	31.682	29.259

Per dare una visione sintetica rispetto all'utilizzo di energia, il Gruppo Bancario ha calcolato il proprio indice di intensità energetica con due modalità:

- come rapporto tra i consumi totali (GJ) dell'anno e il numero di dipendenti;
- come rapporto tra i consumi energetici (GJ), al netto dei consumi per la flotta aziendale, ed i metri quadrati degli immobili di utilizzo.

Intensità energetica

	2017	2018
n. dipendenti al 31/12	1.013	1.013
Totale metri quadrati	49.752	50.276
Intensità energetica per dipendente	31,3	28,9
Intensità energetica per m²	0,57	0,52

²¹ Di seguito sono riportati i fattori di conversione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici in GJ relativi ai dati 2018:

- Gas naturale per riscaldamento: 0,03428 (GJ/Smc)
- Calore da teleriscaldamento: 0,0036 (GJ/kWh)
- Energia elettrica: 0,0036 (GJ/kWh)
- Gasolio per flotta auto: 0,03602 (GJ/L)
- Benzina per flotta auto: 0,03169 (GJ/L)

Fonte: Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale, dicembre 2018, ABI

²² I consumi di gasolio per riscaldamento e di metano per flotta auto relativi al 2017 non sono disponibili.

²³ Il consumo di energia derivante da teleriscaldamento del mese di dicembre 2018 è stato stimato sulla base dei consumi relativi al mese di dicembre 2017.

LE EMISSIONI PRODOTTE

Il Gruppo Bancario si è posto quale obiettivo primario l'ottimizzazione dei consumi di energia del Gruppo stesso attraverso il miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici e dei relativi impianti e l'acquisto di apparecchiature elettroniche sempre più efficienti. Con queste azioni e con l'utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili perseguiamo importanti obiettivi di riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera.

Al fine di identificare in modo oggettivo e monitorare l'andamento delle proprie performance, il Gruppo ha calcolato le proprie le emissioni dirette (Scope 1) provenienti dal consumo di gas naturale per il riscaldamento, gasolio per il riscaldamento ed i carburanti per la flotta auto.

Emissioni di scope 1 (tCo₂ eq)²⁴

Tipologia di fonte	2017	2018
Utilizzo di gas naturale per riscaldamento	530,8	404,1
Utilizzo di gasolio per riscaldamento ²⁵	ND	8,7
Utilizzo di combustibile per flotta auto	247,0	247,3
<i>Di cui gasolio</i>	182,1	171,9
<i>Di cui benzina</i>	64,9	70,5
<i>Di cui metano²⁵</i>	ND	4,8
Totale	777,8	660

Il Gruppo ha inoltre calcolato le proprie emissioni indirette (Scope 2), ovvero derivanti dai consumi di energia elettrica e teleriscaldamento. Per il metodo di calcolo, sono state utilizzate due diverse metodologie, quella "location-based" e quella "market-based". Il primo metodo riflette l'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione totale nazionale di energia elettrica, ovvero dell'area in cui ha luogo il consumo. Per quanto riguarda il metodo "Market-based" invece, le emissioni prodotte vengono calcolate a partire dall'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica del mercato in cui l'azienda opera, ovvero quello Europeo.

Nel 2018, le emissioni indirette sono state pari a **1.686 tonnellate di Co₂ equivalente** con il metodo "location-based" e di **2.505 tonnellate di Co₂ equivalente** con il metodo "market-based".

²⁴ Di seguito sono riportati i fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di Scope 1 relativi ai dati 2018:

- Gas naturale per riscaldamento: 1,978 (kgCO₂/mc), 0,00008571 (kgCH₄/mc), 0,00003428 (kgN₂O/mc)
- Gasolio per riscaldamento: 3,155 (tCO₂/t), 0,3002 (kgCH₄/t), 0,08576 (kgN₂O/t)
- Benzina per flotta auto: 3,140 (tCO₂/t), 0,7048 (kgCH₄/t), 0,04742 (kgN₂O/t)
- Gasolio per flotta auto: 3,151 (tCO₂/t), 0,06238 (kgCH₄/t), 0,1077 (kgN₂O/t)
- Metano per flotta auto: 1,978 (KgCO₂/mc), 0,00008571 (KgCH₄/mc), 0,00003428 (KgN₂O/mc)

Fonte: Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale, dicembre 2018, ABI.

²⁵ Le emissioni derivanti da gasolio per riscaldamento e da metano per flotta auto relative al 2017 non sono disponibili.

Emissioni indirette (tCO₂ eq)²⁶ – metodo location-based

Tipologia di fonte	2017	2018
Energia elettrica acquistata	1.764	1.676
Calore da teleriscaldamento	9	10
Totale	1.773	1.686

Emissioni indirette (tCO₂ eq)²⁷ – metodo market-based

Tipologia di fonte	2017	2018
Energia elettrica acquistata	2.491	2.495
Calore da teleriscaldamento	13	10
Totale	2.504	2.505

Infine si segnala che il tema relativo alle emissioni di sostanze lesive dello strato di ozono, è stato valutato come non rilevante in virtù del settore di business. Nondimeno, nei casi in cui il Gruppo fa ricorso a gas fluorurati ad effetto serra, cosiddetti FGas, procede con regolare dichiarazione "Fgas" come da norma di legge.

CICLO DEI RIFIUTI

Il Gruppo persegue il riciclo della carta, principale generatore di rifiuti aziendali, anche attivando procedure interne volte a separare i rifiuti cartacei che prevedono raccolte del macero a cura di ditte specializzate e successivo smaltimento per riutilizzi. A questo scopo il Gruppo:

- mantiene migliorandolo ulteriormente, ove possibile, il sistema interno di raccolta differenziata, laddove presente un sistema di raccolta pubblico;
- sensibilizza i propri collaboratori a un utilizzo corretto della raccolta differenziata dei rifiuti in particolare per la carta.

Per ridurre drasticamente la produzione di rifiuti pericolosi, già da alcuni anni il Gruppo ha sottoscritto un contratto di manutenzione dell'hardware che delega al fornitore stesso la gestione delle attività manutentive e di smaltimento/recupero dei toner. Ciò sta permettendo di abbattere le quantità di rifiuti speciali pericolosi da apparecchiature elettroniche fino ad annullarli.

Sostanze pericolose

Non si riscontrano presenze di sostanze pericolose nei siti del Gruppo.

Per quanto riguarda la presenza di amianto, è attivo un programma per il monitoraggio e l'eventuale smaltimento della presenza di materiali contenenti amianto. Tutti i materiali contenenti amianto censiti nel tempo sono stati rimossi. Vengono redatti specifici documenti di valutazione del rischio.

26 Di seguito sono riportati i fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di Scope 2 relativi ai dati 2018 (metodo location-based): Energia elettrica acquistata e teleriscaldamento: 321 (gCO₂/kWh), 0,0181 (gCH₄/kWh), 0,004 (gN₂O/kWh). Fonte: ABI dicembre 2018

27 Di seguito sono riportati i fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di Scope 2 relativi ai dati 2018 (metodo market-based): Energia elettrica acquistata: 480 (gCO₂e/kWh). Fonte: AIB European Residual Mixes 2017
Teleriscaldamento: 219,3 (gCO₂/KWh). Fonte: ABI dicembre 2018

Si segnala inoltre che sia nel 2017 che nel 2018 il Gruppo non ha fatto ricorso a certificati d'origine per l'acquisto di energia da fonti rinnovabili.

Scarichi Idrici

Gli scarichi idrici dei fabbricati del Gruppo sono tutti generati dai servizi igienici e dagli impianti di climatizzazione (scarichi di condensa, ecc.).

Tali scarichi, gestiti secondo la normativa vigente e le regolamentazioni locali, sono valutati non significativi.

Rumore

Il rumore non costituisce un aspetto rilevante per l'attività delle società del Gruppo. In generale nei vari siti gli unici apparati che possano generare rumore verso l'esterno possono essere rappresentati dalle torri di raffreddamento degli impianti di climatizzazione estiva presenti solo presso la sede centrale di Ravenna della Cassa, con riferimento ai quali i livelli di rumorosità sono sempre contenuti all'interno delle soglie previste da leggi e norme vigenti. Il rumore è comunque oggetto di periodica valutazione dal servizio di Prevenzione e Protezione.

Emergenze

La gestione delle emergenze è riferita alle misure di prevenzione incendio, che rappresenta l'unico scenario di emergenza rilevante sotto il profilo ambientale.

Le attività soggette a rilascio del Certificato Prevenzione Incendi (CPI) rappresentano una frazione minoritaria e non significativa delle attività svolte all'interno degli immobili del Gruppo. In particolare numericamente ci riferiamo a 5 posizioni (nr 3 per La Cassa di Ravenna, nr 2 per la Banca di Imola) su oltre 150 stabilimenti e immobili strumentali.

HCFC-HFC

Gli idroclorofluorocarburi e gli idrofluorocarburi sono presenti nei nostri impianti di climatizzazione nei vari siti. Tutti tali impianti sono soggetti di manutenzione di ditte specializzate in Global Service, che provvedono alla normale conduzione di tali impianti in conformità alle normative vigenti, anche con la compilazione degli appositi registri e libretti di impianto.

Con riferimento agli impianti funzionanti con gas refrigerante R22, non più utilizzabile in caso di fughe o di operazioni di manutenzione e riparazione degli impianti, anche nel 2018 sono proseguite le attività di dismissione, sempre nel rispetto di leggi e norme vigenti.

Stoccaggi

In generale gli stoccaggi sono costituiti da cisterne di gasolio interrate utilizzate per gruppi di continuità (una sola situazione presente nel Gruppo – presso la sede centrale di Ravenna della Cassa). Viene eseguita periodica manutenzione programmata per verificarne lo stato di tenuta.

Campi elettromagnetici

Nel perimetro degli immobili del Gruppo non vi sono aspetti critici in relazione alla presenza di campi elettromagnetici ed al rispetto della normativa applicabile. Il Servizio di Prevenzione e Protezione monitora regolarmente la situazione; viene redatto specifico documento di valutazione del rischio.

Radon e radioattività

Il Gruppo effettua, in applicazione a leggi e norme vigenti, periodiche valutazioni del rischio di esposizione a radioattività naturale in tutti gli immobili in cui siano presenti piani interrati, operando indagini ambientali per l'eventuale misurazione della presenza del gas radon misurato in 12 mesi. Nel corso del 2018, sono state eseguite indagini in alcuni siti. Ove si rilevasse presenza del gas radon in concentrazioni superiori alla soglia di attenzione individuata dalla normativa vigente, si pongono in atto le misure di prevenzione e protezione necessarie alla riduzione del rischio; viene redatto specifico documento di valutazione del rischio.

Prevenzione Legionellosi

Il Gruppo ha adottato un protocollo di prevenzione della legionellosi che prevede:

1. Adozione di un protocollo di prevenzione della proliferazione batterica negli impianti di climatizzazione ed idrosanitari, che prevede pulizia e disinfezione periodica degli elementi a maggior rischio, quali batterie, vasche condensa, torri evaporative degli impianti clima ed erogatori, accumuli e tubazioni degli impianti idrosanitari;
2. Autocontrollo tramite analisi microbiologiche della concentrazione del batterio nell'aria in uscita dall'impianto di climatizzazione e nell'acqua dell'impianto idro sanitario, con attivazione, in caso di riscontri positivi, del protocollo di bonifica con successive analisi post bonifica a 1, 3, 6 mesi dalla bonifica.

Agenti chimici

Il Gruppo, ai fini della massima tutela della salute dei lavoratori, valuta periodicamente la salubrità dell'aria degli ambienti di lavoro eseguendo misurazioni delle seguenti sostanze pericolose:

1. Polveri fini e fibre provenienti dalle coibentazioni dell'impianto di climatizzazione;
2. Ozono, polveri fini ed idrocarburi policiclici aromatici derivanti dalle attività di stampa e fotocopiatura;
3. Nichel e Cromo derivanti dalla manipolazione e contazione automatica delle monete.

Tabella dei contenuti GRI

UNIVERSAL STANDARDS

GRI Standard	Pagina	Informazione
GRI 102: General Disclosures (2016)		
Profilo dell'organizzazione		
102-1	9	Nome dell'Organizzazione
102-2	9	Principali marchi, prodotti e/o servizi
102-3	9	Sede principale
102-4	9, 15	Aree geografiche di operatività
102-5	9, 13	Assetto proprietario e forma legale
102-6	9, 15, 44-47	Mercati serviti
102-7	9, 39,62	Dimensioni dell'organizzazione
102-8	62-65	Caratteristiche della forza lavoro
102-9	41-43	Catena di fornitura dell'Organizzazione
102-10	7	Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura
102-11	25	Applicazione dell'approccio prudentiale alla gestione dei rischi
102-12	30	Iniziative esterne
102-13	79	Principali partnership e affiliazioni
Strategia		
102-14	5	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale
Etica e integrità		
102-16	14, 27-30	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione
102-17	27-30	Meccanismi di consulenza e preoccupazioni sull'etica
Governance		
102-18	16-19	Struttura di governo dell'organizzazione
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	31	Elenco degli stakeholder
102-41	63	Accordi di contrattazione collettiva
102-42	31-33	Identificazione e selezione degli stakeholder
102-43	32-33	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder
102-44	32-34	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder

GRI Standard	Pagina	Informazione
Profilo del report		
102-45	7,13	Entità incluse nel Bilancio Consolidato
102-46	7-8,34-35	Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei topic materiali
102-47	34	Elenco dei topic materiali
102-48	7, 42, 74	Modifiche di informazioni contenute nei precedenti report
102-49	7-8,34	Cambiamenti significativi in termini di topic materiali e loro perimetro
102-50	7	Periodo di rendicontazione
102-51	7	Data di pubblicazione del report più recente
102-52	8	Periodicità della rendicontazione
102-53	2	Contatti per informazioni sul report
102-54	7	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta
102-55	92-98	Indice dei contenuti GRI
102-56	100-102	Attestazione esterna

TOPIC SPECIFIC STANDARDS

Indicatore	Pagina	Omissione	Informazione
------------	--------	-----------	--------------

PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35		Materialità e perimetro
103-2	36		Approccio alla gestione della tematica
103-3	36		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

GRI 201: Performance economica (2016)			
201-1	39-41		Valore economico direttamente generato e distribuito

ANTI CORRUZIONE

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	27, 34-35		Materialità e perimetro
103-2	27-30		Approccio alla gestione della tematica
103-3	27-30		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

GRI 205: Anti corruzione (2016)			
205-2	29		Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione

Indicatore	Pagina	Omissione	Informazione
------------	--------	-----------	--------------

COMPORAMENTI ANTI COMPETITIVI

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	27, 34-35		Materialità e perimetro
103-2	27, 29		Approccio alla gestione della tematica
103-3	27, 29		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 206: Comportamenti anti competitivi (2016)			
206-1	29		Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio e rispettivi esiti

MATERIALI

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 82		Materialità e perimetro
103-2	82-84		Approccio alla gestione della tematica
103-3	82-84		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 301: Materiali (2016)			
301-1	84		Materiali utilizzati per peso e volume

ENERGIA

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 82		Materialità e perimetro
103-2	82, 84-87		Approccio alla gestione della tematica
103-3	82, 84-87		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 302: Energia (2016)			
302-1	87		Consumi energetici interni all'organizzazione
302-3	87		Intensità energetica

EMISSIONI

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 82		Materialità e perimetro
103-2	82, 88-89		Approccio alla gestione della tematica
103-3	82, 88-89		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 305: Emissioni (2016)			
305-1	88		Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)
305-2	89		Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)

Indicatore	Pagina	Omissione	Informazione
------------	--------	-----------	--------------

RISPETTO DELLA NORMATIVA AMBIENTALE

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 82		Materialità e perimetro
103-2	82-83		Approccio alla gestione della tematica
103-3	82-83		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 307: Rispetto della normativa ambientale (2016)			
307-1	83		Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale

LAVORO

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 71		Materialità e perimetro
103-2	71-74		Approccio alla gestione della tematica
103-3	71-74		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 401: Lavoro (2016)			
401-2	73		Benefit offerti a dipendenti a tempo pieno che non sono offerti a dipendenti a tempo determinato o part-time

RELAZIONI INDUSTRIALI

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 71		Materialità e perimetro
103-2	71		Approccio alla gestione della tematica
103-3	71		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 402: Relazioni industriali (2016)			
402-1	65		Periodo minimo di preavviso per modifiche operative

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 75		Materialità e perimetro
103-2	41, 75-78		Approccio alla gestione della tematica
103-3	41, 75-78		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)			
403-2	77		Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro

Indicatore	Pagina	Omissione	Informazione
------------	--------	-----------	--------------

FORMAZIONE PROFESSIONALE

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 66		Materialità e perimetro
103-2	66-70		Approccio alla gestione della tematica
103-3	66-70		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

GRI 404: Formazione professionale (2016)			
404-1	70		Ore medie di formazione per anno e per dipendente
404-3	68		Percentuale di dipendenti che ricevono regolari valutazioni delle performance e di sviluppo di carriera

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 71		Materialità e perimetro
103-2	71-72		Approccio alla gestione della tematica
103-3	71-72		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)			
405-1	18,63		Diversità degli organi di governo e dei dipendenti

NON DISCRIMINAZIONE

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 71		Materialità e perimetro
103-2	71-72		Approccio alla gestione della tematica
103-3	71-72		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

GRI 406: Non discriminazione (2016)			
406-1	72		Casi di discriminazione e azioni intraprese

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	27, 34-35, 71		Materialità e perimetro
103-2	27, 71		Approccio alla gestione della tematica
103-3	8, 27, 71		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva (2016)			
407-1	8, 27, 43		Attività e fornitori per cui il rischio di libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio

Indicatore	Pagina	Omissione	Informazione
LAVORO MINORILE			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	27, 34-35		Materialità e perimetro
103-2	27-28, 41-43		Approccio alla gestione della tematica
103-3	27-28, 41-43		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 408: Lavoro minorile (2016)			
408-1	8, 27, 43		Attività e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro minorile
LAVORO FORZATO			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	27, 34-35		Materialità e perimetro
103-2	27-28, 41-43		Approccio alla gestione della tematica
103-3	27-28, 41-43		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 409: Lavoro forzato (2016)			
409-1	8, 27, 43		Attività e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro forzato
MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 52		Materialità e perimetro
103-2	52-56		Approccio alla gestione della tematica
103-3	52-56		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)			
417-1	54		Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali
PRIVACY			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	34-35, 58		Materialità e perimetro
103-2	52, 57-58		Approccio alla gestione della tematica
103-3	52, 57-58		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 418: Privacy (2016)			
418-1	58		Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti

Indicatore	Pagina	Omissione	Informazione
RISPETTO DELLA NORMATIVA IN MATERIE SOCIALI			
GRI 103: Management Approach (2016)			
103-1	27, 34-35		Materialità e perimetro
103-2	27		Approccio alla gestione della tematica
103-3	27		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
GRI 419: Rispetto della normativa in materie sociali (2016)			
419-1	Non si sono rilevati casi di non conformità a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica nel corso del 2018		Non-compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica
PORTFOLIO PRODOTTI			
G4 Sector Disclosures: Financial Services			
FS7	48-50		Prodotti e servizi con finalità sociali e ambientali

Relazione del Collegio Sindacale

Signori Azionisti,

il Collegio Sindacale ha vigilato sull'osservanza delle disposizioni stabilite dal D.lgs. 254/2016 (di seguito "Decreto"), esaminando la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario relativa all'esercizio 2018, accertandone il rispetto delle disposizioni che la regolano, la redazione è conforme a quanto viene disposto dagli articoli 3 e 4 del citato decreto.

Il Collegio Sindacale ha esaminato la relazione della società di revisione Deloitte & Touche S.p.A. circa la conformità della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative.

Nell'esame della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario per l'esercizio 2018, il Collegio si è soffermato in particolare sui seguenti argomenti:

- Evoluzione del Gruppo La Cassa di Ravenna dalla sua costituzione allo stato attuale tramite la descrizione dei principali avvenimenti;
- i principi che costituiscono la base per l'attività quotidiana aziendale e che sono ben codificati nel Codice Etico di Gruppo;
- l'individuazione dei metodi e dei principi che costituiscono lo strumento pratico per l'attività imprenditoriale;
- i criteri che costituiscono la base dei rapporti di massima correttezza e trasparenza con la clientela, non solo nell'integrale applicazione di tutte le norme di legge ma basato sull'ascolto delle esigenze e nella fornitura di tutta la collaborazione possibile;
- i principi che guidano la gestione delle risorse umane del Gruppo. Criteri per la valutazione e lo sviluppo delle competenze professionali, formazione continua professionale, sviluppo di carriera; illustrazione della composizione quali-quantitativa del personale; in questo ambito va collocato anche l'ottimo rapporto esistente con le Organizzazioni Sindacali mai trasformatosi in conflittuale;
- la forte attenzione ai valori delle comunità locali attraverso iniziative a sostegno delle famiglie e delle piccole e medie imprese, servizi forniti alla collettività, specifiche iniziative a favore della clientela economicamente più debole, corroborate dagli interventi sui territori di riferimento di elevato valore culturale e ambientale;
- l'impegno del Gruppo rispetto ai temi dell'ambiente e l'approccio agli impatti ambientali direttamente o indirettamente generati dalle attività svolte dalle società del Gruppo.

Per tutte queste valutazioni, il Collegio Sindacale esprime un convinto parere favorevole alla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Società per l'esercizio 2018, che mette in mostra come pur nel passare degli anni e nel mutare degli scenari economici e sociali i principi che furono alla base, nel lontano 21 dicembre 1839, dei motivi che ispirarono e spinsero 100 emeriti cittadini ravennati a sottoscrivere il capitale iniziale; lo scopo non era solo quello di intervenire e facilitare operazioni per lo sviluppo economico della collettività, ma vi era un afflato umano che spingeva ad utilizzare parte degli utili nella realizzazione di opere di interesse pubblico o in opere di beneficenza nei confronti dei più bisognosi.

Ravenna, 27 marzo 2019

IL COLLEGIO SINDACALE

Relazione della Società di Revisione



Deloitte & Touche S.p.A.
Piazza Malpighi, 4/2
40123 Bologna
Italia

Tel: +39 051 65811
Fax: +39 051 230874
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

Al Consiglio di Amministrazione di La Cassa di Ravenna S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di La Cassa di Ravenna S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo La Cassa di Ravenna" o il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2019 (di seguito la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.



2

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai 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 di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

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

Deloitte.

3

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

- a livello di Gruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a quelle relative 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.
- per La Cassa di Ravenna S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo La Cassa di Ravenna relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Gianfrancesco Rapolla
Director

Bologna, 27 marzo 2019

