

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

ai sensi del D.Lgs. 254/2016

2018



DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO
2018

Sommario

01	Nota metodologica e guida alla lettura	4
02	Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia	9
03	Modello aziendale e di gestione delle attività di business	18
04	I temi materiali connessi alle attività di business	22
05	Aspetti sociali	24
06	Lotta alla corruzione attiva e passiva	46
07	Gestione del personale	49
08	Rispetto dei diritti umani	60
09	Aspetti ambientali	62

Nota metodologica e guida alla lettura

I dati e le informazioni non finanziarie del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono consolidati all'interno della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario predisposta dalla Capogruppo francese Crédit Agricole S.A.; pertanto, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia avrebbe potuto fruire dell'esonero previsto dall'art. 6 del decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (da qui in poi "D.Lgs 254/2016") in caso di appartenenza a un Gruppo che già redige una dichiarazione consolidata sui dati non finanziari. Tuttavia, in accordo con la Capogruppo Crédit Agricole S.A., il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha deciso di non usufruire dell'esonero previsto dal suddetto art. 6 del D.Lgs 254/2016, predisponendo la presente dichiarazione non finanziaria (DNF) consolidata di Gruppo al 31 dicembre 2018 in conformità alle disposizioni del D.Lgs 254/2016. La presente DNF del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, redatta per il secondo anno consecutivo, rendiconta le attività della banca al 31 dicembre 2018 e costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma parte integrante della documentazione relativa al Bilancio 2018. Il documento, che aggiorna le informazioni contenute nell'edizione 2017, descrive i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche delle entità del Gruppo, per una completa comprensione delle stesse e degli impatti derivanti¹.

Aspetti richiamati dal D.Lgs 254/2016	Declinazione sul Gruppo Bancario in coerenza con i temi materiali	Contenuti minimi richiesti dal D.Lgs 254/2016
<i>Aspetti sociali</i>	Performance economica e solidità patrimoniale	Non esplicitati dal D.Lgs 254/2016
	Innovazione e qualità del servizio	
	Credito responsabile e accesso al credito	
	Sostegno alle imprese e al settore agroalimentare	
	Vicinanza ai clienti e ai territori (essere banca di prossimità)	
	Il coinvolgimento delle comunità	
<i>Lotta alla corruzione attiva e passiva</i>	Integrità nei processi di governance e nella gestione del business	Lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva, con indicazione degli strumenti a tal fine adottati
<i>Rispetto dei diritti umani</i>	Tema non direttamente materiale per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, ma in ogni caso approfondito in merito al finanziamento al settore della difesa	Misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori
<i>Gestione del personale</i>	Dialogo interno, welfare e pari opportunità	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, azioni poste in essere per garantire la parità di genere
	Rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, misure volte ad attuare convenzioni internazionali e modalità di dialogo con le parti sociali
<i>Aspetti Ambientali e di salute e sicurezza</i>	Tutela ambientale e promozione della green economy	L'utilizzo di risorse energetiche, distinguendo fra quelle prodotte da fonti rinnovabili e non rinnovabili, e l'impiego di risorse idriche; le emissioni di gas ad effetto serra e le emissioni inquinanti in atmosfera; l'impatto, ove possibile sulla base di ipotesi o scenari realistici anche a medio termine, sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza, o ad altri rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario

Le tematiche descritte all'interno del documento sono state individuate attraverso l'aggiornamento dell'analisi di materialità, che definisce la rilevanza di ciascun aspetto sovrapponendo la prospettiva interna all'azienda a quella esterna. I temi risultati materiali sono stati poi collegati con i contenuti del D.Lgs 254/2016, e per ognuno sono stati associati i rischi, le politiche, gli impegni assunti dal Gruppo e le performance di gestione ottenute nel corso dell'anno. I risultati vengono annualmente monitorati attraverso il framework di rendicontazione *GRI Standards* del *Global Reporting Initiative*², e pubblicati su base triennale. Ai *GRI Standards* vengono accostati gli indicatori contenuti nel supplemento di settore delle linee guida GRI-G4 "G4-Financial Services

¹ Cfr. art 3, comma 1

² Cfr. art. 3, comma 5. La metodologia di rendicontazione del GRI è la più utilizzata a livello internazionale

Sector Disclosures”, che monitorano le informazioni specifiche dell’attività finanziaria. In occasione del nuovo ciclo di reporting, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha scelto di implementare la rendicontazione delle informazioni non finanziarie, passando da un approccio “*GRI-Referenced*” all’opzione “*In accordance Core*”. L’elenco degli indicatori utilizzati per la rendicontazione viene pubblicato in “Appendice” al documento. L’area di consolidamento delle informazioni contenute nella DNF coincide con quella del bilancio consolidato³, riportata a pag. 102 della Nota Integrativa Consolidata.

All’interno della DNF 2018 sono stati rendicontati dati e le informazioni raccolti e consolidati dalle varie funzioni responsabili attraverso estrazioni dai sistemi informativi aziendali, la fatturazione e la reportistica interna ed esterna, sotto la coordinazione della funzione Comunicazione Interna e CSR (Corporate Social Responsibility).

Dove necessario e opportuno, sono stati inseriti riferimenti⁴ all’interno del documento che rimandano alla Relazione di gestione, alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, e al Sito Internet della Società (www.credit-agricole.it).

Il presente documento è stato sottoposto a revisione limitata da parte della società EY S.p.A.. I risultati delle verifiche svolte ai sensi dell’art. 3 comma 10 del D.Lgs 254/2016 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenute nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella “Relazione della società di revisione”, inclusa nel presente Documento - “limited assurance engagement” secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo approva la presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario il 26/03/2019.

La DNF, pubblicata annualmente, è consultabile nell’ultima edizione disponibile nella sezione “Responsabilità Sociale d’Impresa” del Sito Internet di Gruppo.

³ Cfr. art 4, comma 1

⁴ Cfr. art 5, comma 4

Il Gruppo Crédit Agricole



I NUMERI CHIAVE DEL 2018



51 MILIONI
DI CLIENTI



47
PAESI



141.000
COLLABORATORI



6,8 MLD €
UTILE NETTO
SOTTOSTANTE



106,7 MLD €
PATRIMONIO NETTO
DI GRUPPO



15%
RATIO CET 1
FULLY LOADED

RATING

S&P
Global Ratings

A+

Moody's

A1

Fitch
Ratings

A+

DBRS

AA

(low)

Il Gruppo Crédit Agricole in Italia



I NUMERI CHIAVE DEL 2018



4 MILIONI
DI CLIENTI



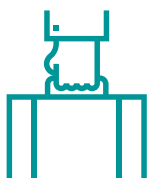
15.000
COLLABORATORI



793 MLN €
UTILE NETTO
DI GRUPPO



3,5 MLD €
PROVENTI OPERATIVI
NETTI



250 MLD €**
DEPOSITI E FONDI
CLIENTI

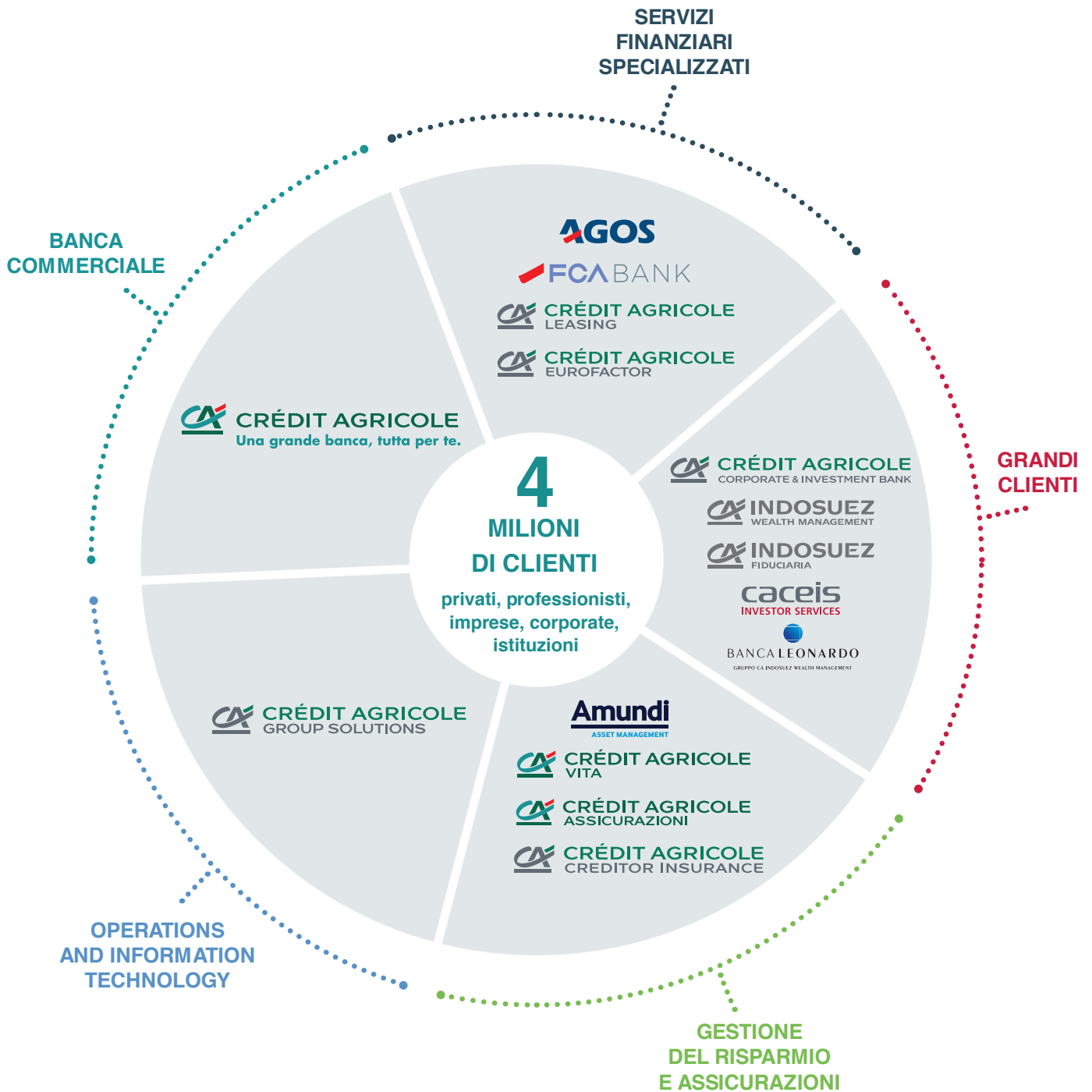


67 MLD €
IMPIEGHI
CLIENTELA

* Fonte: Assogestioni, "Mappa trimestrale del Risparmio Gestito", 3° trimestre 2018. Dati al lordo delle duplicazioni.

** Inclusi AuM Amundi, Assets under Custody CACEIS "fuori Gruppo".

L'offerta del Gruppo in Italia



Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

Il **Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia**, attraverso le banche commerciali, si pone come Banca di prossimità coprendo tutti i segmenti di mercato, grazie a un posizionamento distintivo costruito attorno al cliente.



RETAIL

984 FILIALI E
61 POLI AFFARI



PRIVATE

25 MERCATI E
12 DISTACCAMENTI



BANCA D'IMPRESA

25 MERCATI
E 14 DISTACCAMENTI,
1 AREA LARGE
CORPORATE



CONSULENTI FINANZIARI

11 MERCATI

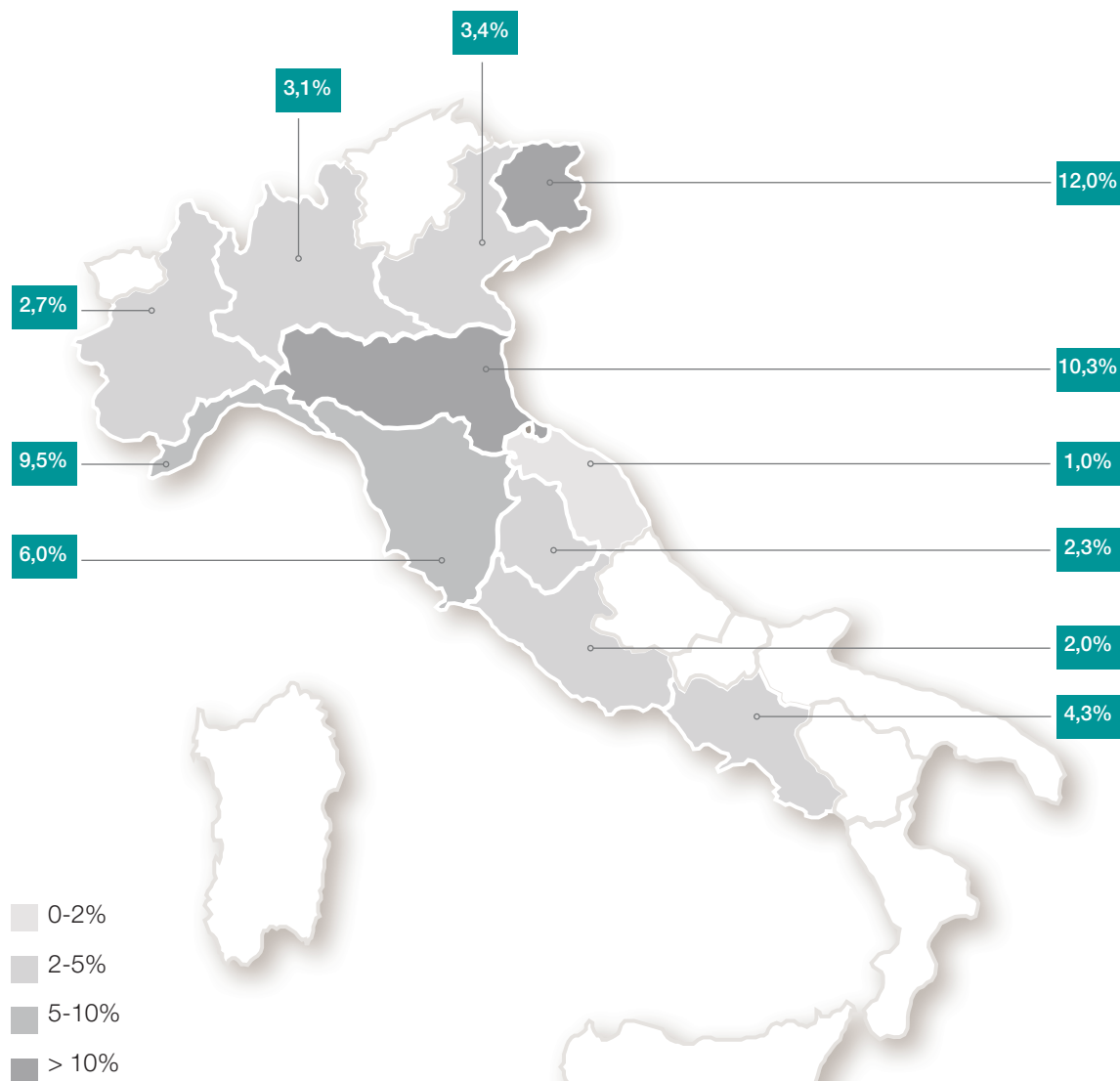
Quote di mercato per Regione

OLTRE
2 MLN
DI CLIENTI

OLTRE
1.100
PUNTI VENDITA

CIRCA
10.000
COLLABORATORI

OLTRE
46 MLD €
IMPIEGHI
COMPLESSIVI



Dato sistema: fonte Banca d'Italia, 30 settembre 2018
Dato Gruppo al 31 dicembre 2018

CRÉDIT AGRICOLE CARIPARMA

Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, è una banca fortemente radicata sul territorio che ha origine da istituti di credito locali. Oltre al presidio delle province storiche di Parma e Piacenza, **è presente nei maggiori centri produttivi**: Torino, Milano, Firenze, Bologna, Roma e Napoli.



CRÉDIT AGRICOLE FRIULADRIA

Nel 2007 Crédit Agricole FriulAdria entra a far parte del Gruppo, con l'obiettivo di espandere il proprio presidio territoriale a tutto il Triveneto. Forte dei suoi **16.000 soci**, che rappresentano il profondo legame con il tessuto locale, oggi è un punto di riferimento per le famiglie e le imprese del Nord Est, con un importante **progetto di espansione verso il Veneto**.



CRÉDIT AGRICOLE CARISPEZIA

Una delle casse di risparmio **più antiche d'Italia**, nel 2011 entra a far parte del Gruppo. Leader nelle province storiche della Spezia e Massa Carrara, dal 2014 è presente anche nelle province di Genova, Savona e Imperia.

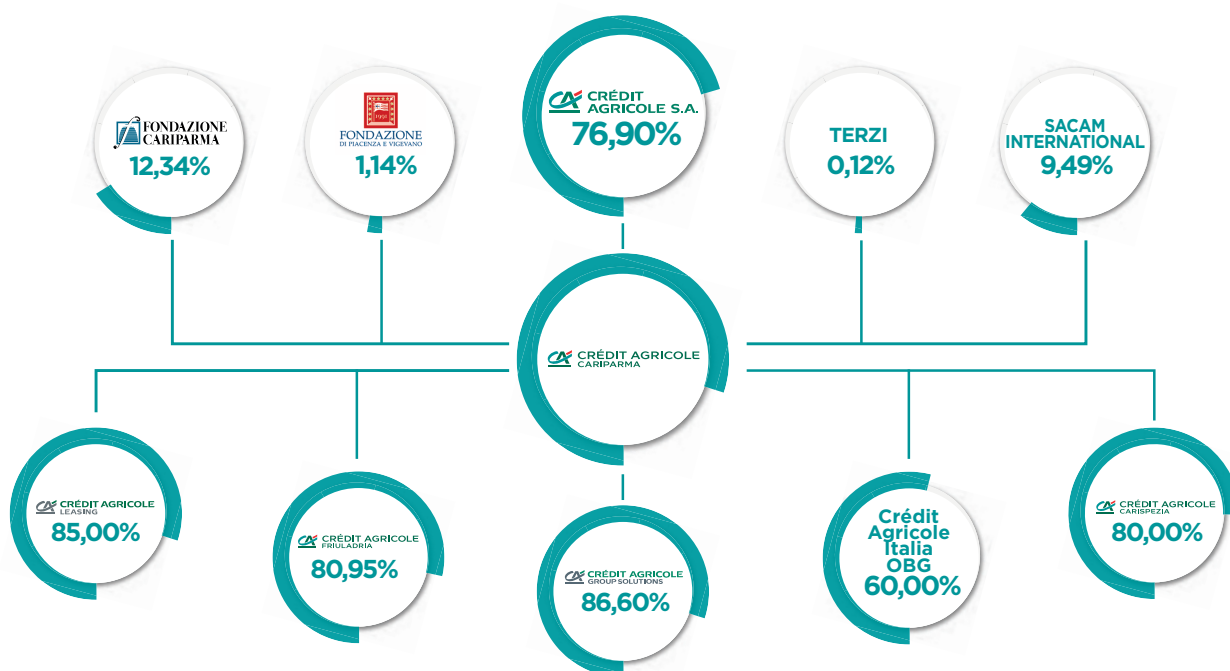


CRÉDIT AGRICOLE LEASING

Crédit Agricole Leasing Italia opera nel leasing strumentale, aeronavale, targato, energie rinnovabili e immobiliare. **Il portafoglio crediti a fine 2018 ammonta a circa 2 Mld di euro.**

CRÉDIT AGRICOLE GROUP SOLUTIONS

Società consortile del **Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia** che governa attività relative a: Processi Operativi, Sistemi Informativi, Tecnico Logistica, Sicurezza, Business Continuity, Acquisti e Gestione Immobili, Amministrazione del Personale.



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS

L'offerta commerciale del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si caratterizza per l'omnicanalità del servizio, che lo rende disponibile sempre e ovunque, e per una consulenza sugli investimenti innovativa e integrata con il digitale, fornita anche attraverso una rete di Consulenti Finanziari. Comprende inoltre il servizio di International Desk rivolto alle piccole e medie imprese nelle operazioni di sviluppo internazionale e un modello di servizio completo nel segmento Large Corporate. A questo si aggiunge un'offerta completa di prodotti e una consulenza specialistica per il comparto Agri Agro, studiato per le imprese del settore agroalimentare. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia opera attraverso una struttura organizzativa articolata in: canali Retail e Private che sono al servizio di clienti privati, famiglie e di imprese del segmento small business, oltre che della clientela Istituzionale; canale Banca d'Impresa che è al servizio di imprese di dimensioni più rilevanti. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nel corso del 2018 ha rafforzato ulteriormente il canale commerciale dedicato ai consulenti finanziari, attivi su 11 diversi mercati. I consulenti finanziari, a tutti gli effetti dipendenti del Gruppo, sono raggiungibili dal cliente (privato, famiglia o impresa) direttamente presso le filiali ma hanno piena autonomia nella gestione di spazio e tempo, con la possibilità di fissare appuntamenti anche al di fuori delle sedi aziendali e operano in modo sinergico con le altre unità di business con l'obiettivo di sviluppare attività nei vari ambiti grazie ad un'offerta ampia, completa e specialistica.

APPROCCIO E MODELLO DI SOSTENIBILITÀ



Quale banca di prossimità il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia non può prescindere dal riconoscere la responsabilità sociale d'impresa come parte integrante del proprio business. Oltre ad essere un caposaldo nella cultura aziendale, permea le attività e gli indirizzi strategici del Gruppo, e rappresenta uno dei pilastri di sviluppo del nuovo Piano a Medio Termine in corso di elaborazione. Attorno a essa gravitano i concetti di Integrità, Fiducia, Responsabilità, Trasparenza, Rispetto delle diversità, Impegno e professionalità e Riservatezza che rappresentano l'universo valoriale del Gruppo. L'interpretazione di come il Gruppo integri la responsabilità sociale nel quotidiano viene proposta nel Codice Etico, aggiornato nel 2018, nel quale viene dichiarato l'impegno preso nei confronti degli stakeholder, a partire dai clienti, i dipendenti, i fornitori, le comunità e i territori, e l'intero sistema economico. L'essere banca responsabile e di prossimità non si esaurisce nelle dichiarazioni di impegno, ma comporta l'attuazione di una strategia aziendale che coinvolga concretamente il territorio e una costante attenzione sugli impatti che derivano dalle proprie attività e che hanno un importante ruolo nell'economia del Paese. Si parla di azioni concrete di business, di sostegno al territorio in coerenza con le esigenze locali, di investimento nel tessuto economico e di prevenzione e gestione di rischi reputazionali: elementi che, insieme, danno forma a una strategia che crea valore nei confronti di tutti gli stakeholder del Gruppo e che trae vantaggio da una relazione solida e diretta con i clienti e dal rapporto di vicinanza con gli operatori economici per abilitare lo sviluppo sostenibile locale. Il tutto supportato da una fitta rete di relazioni con i principali interlocutori che il Gruppo mantiene e consolida per restare coinvolto nelle dinamiche locali e poterne interpretare le esigenze. La più concreta espressione di questo approccio è rappresentata da FReD, l'iniziativa quadro di Crédit Agricole, il meta-progetto che mette a disposizione di tutte le realtà del Gruppo un prospetto comune utile a:

- definire le politiche di responsabilità sociale;
- misurarne i progressi attraverso un indice sintetico;
- consentire un confronto tra le varie entità del Gruppo.

Nell'ambito FReD, ogni anno vengono realizzati quattro progetti per ciascuna area della sostenibilità (di cui, a partire dal 2016, tre trasversali e comuni a tutte le entità del Gruppo Crédit Agricole), ovvero:

- **Fiducia:** include progetti volti alla protezione degli interessi dei clienti, allo sviluppo di un'offerta di prodotti accessibili a tutti, garantendo l'etica nelle operazioni e nei rapporti commerciali;
- **Rispetto:** comprende progetti dedicati al rispetto di persone, dipendenti e collaboratori del Gruppo, favorendo il dialogo, la partecipazione, lo sviluppo professionale e la qualità del lavoro, garantendo l'uguaglianza e, allo stesso tempo, promuovendo le diversità. In questo ambito sono inclusi progetti volti a promuovere lo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio di riferimento e coinvolgere gli stakeholder nelle iniziative di CSR;

- Demetra: racchiude progetti volti alla tutela dell'ambiente, del territorio e delle comunità in cui opera il Gruppo, sviluppando un'offerta verde nelle attività di credito e assicurative, sostenendo l'innovazione verde nella produzione industriale locale, monitorando i consumi energetici.

I progressi degli obiettivi FReD vengono misurati attraverso uno *scoring* soggetto ad audit da parte di una Società di Revisione incaricata da Crédit Agricole, utile a valutare e confrontare l'andamento delle attività. Il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento FReD è parte integrante del sistema incentivante del management del Gruppo.

I temi di Corporate Social Responsibility vengono discussi dal top management in occasione delle riunioni del Comitato di Direzione di Gruppo, che coinvolge i primi riporti della Direzione Generale ed è deputato alla condivisione interna delle principali strategie e progetti aziendali, al fine di fornire sia approfondimenti specifici in tema di linee di sviluppo dell'approccio CSR, sia informazioni di natura periodica sull'avanzamento dei progetti FReD.

La funzione Comunicazione Interna e CSR, collocata nell'area Comunicazione, è responsabile della gestione della responsabilità sociale del Gruppo. Garantisce la prevenzione e la gestione di eventuali rischi reputazionali, oltre che l'attuazione di misure concrete per la creazione di valore. Esse fanno parte di un modello di "governance allargata dell'organizzazione", secondo cui l'analisi dei rischi e dei relativi impatti sulla struttura patrimoniale, finanziaria ed economica del Gruppo sono indispensabili per garantire lo sviluppo e la crescita sostenibile e generare valore per ogni stakeholder. La Funzione coordina anche il processo di gestione e di rendicontazione delle performance non finanziarie del Gruppo.

Di seguito la rappresentazione del valore aggiunto⁵ generato e distribuito, che quantifica i risultati economico finanziari delle attività del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nel corso dell'esercizio 2018 e recepisce gli aggiornamenti della circolare 262 di Banca d'Italia:

Valore economico direttamente generato e distribuito GRI 201-1			2018	2017	2016
10.	10.	Interessi attivi e proventi assimilati	927.732	1.016.183	1.070.801
20.	20.	Interessi passivi e oneri assimilati	65.550	-149.960	-195.823
40.	40.	Commissioni attive	931.731	781.817	710.132
50.	50.	Commissioni passive (al netto delle spese per reti esterne)	-40.184	-47.756	-29.595
70.	70.	Dividendi e proventi simili	12.614	8.839	8.742
80.	80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	10.711	18.510	16.307
90.	90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-10.832	-12.592	-7.118
100.	100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	31.951	26.316	30.051
		a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	5.444		
		b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	26.428		
		c) passività finanziarie	79		
		a) crediti		-15.260	-16.519
		b) attività finanziarie disponibili per la vendita		43.128	48.851
		c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza		0	0
		d) passività finanziarie		-1.552	-2.281
110.	110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	3.176		
		a) attività e passività finanziarie designate al fair value	0		
		b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	3.176		
		Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value		-30	0
130.	130.	Rettifiche/riprese di valore nette per il rischio di credito di:	-252.314	-237.536	-221.058
		a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-251.366		
		b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-948		
		a) crediti		-212.736	-221.133
		b) attività finanziarie disponibili per la vendita		-23.344	-655
		c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza		0	0
		d) altre operazioni finanziarie		-1.456	730
140.		Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-1.037		
230.	220.	Altri oneri/proventi di gestione	294.346	770.410	286.977
250.	240.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	8.530	8.048	9.766
280.	270.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	118	349	-244
320.	310.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0	0	0
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO			1.982.092	2.182.598	1.678.938
190.	180.	b) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	592.364	500.911	495.714
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI			592.364	500.911	495.714
190.	180.	a) spese per il personale (incluse le spese per reti esterne)	742.023	610.772	636.926
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI			742.023	610.772	636.926
340.	330.	Utile (perdita) d'esercizio di competenza di terzi	18.155	11.640	10.844
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI			18.155	11.640	10.844
		Utile distribuito agli azionisti	128.571	110.965	116.785
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI			128.571	110.965	116.785
190.	180.	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	121.199	101.773	103.801
300.	290.	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relative a imposte corr., var. imposte, riduz. imposte)	72.252	52.209	71.878
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA			193.451	153.982	175.679
190.	180.	b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità			
		Utile assegnato al fondo di beneficenza	1.800	2.200	2.200
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE			1.800	2.200	2.200
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			1.676.364	1.390.470	1.438.148
200.	190.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-23.378		
		a) impegni e garanzie rilasciate	-4.592		
		b) altri accantonamenti netti	-18.786		
		Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri		58.219	17.277
210.	200.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	44.266	32.163	29.938
220.	210.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	84.748	71.877	67.029
250.	240.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (quota sval./rival., rettif./riprese, altri oneri/proventi)	0	0	0
260.	250.	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	0	0	0
270.	260.	Rettifiche di valore dell'avviamento	0	0	0
300.	290.	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variat. imposte anticipate e differite)	56.565	52.794	37.407
		Utile destinato a riserve	143.527	577.075	89.139
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO			305.728	792.128	240.790

⁵ A seguito dell'entrata in vigore del principio contabile IFRS 9, si è provveduto a raffrontare le voci dello schema 2018 con quelle del 2017 ove omogenee mentre sono state inserite righe aggiuntive per quelle nuove voci non comparabili e previste dagli aggiornamenti della circolare 262 di Banca d'Italia.

La sostenibilità nella catena di fornitura

L'approccio socialmente responsabile del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si rispecchia lungo tutta la catena del valore delle proprie attività: i fornitori di beni, servizi e lavori vengono selezionati tenendo conto anche di criteri ambientali e sociali, nonché, dove possibile, della provenienza locale. Nel 2018 il valore delle forniture è pari a circa 776 milioni di €, di cui il 95% approvvigionati in Italia. È stato tenuto conto dell'iscrizione a EcoVadis, piattaforma collaborativa che permette alle aziende di monitorare la performance di sostenibilità dei loro fornitori che mira a migliorare le pratiche ambientali e sociali delle aziende sfruttando l'influenza delle catene logistiche globali, in fase di valutazione per l'aggiudicazione della gara, assegnando un punteggio specifico per la presenza o meno della certificazione. Di conseguenza si può affermare che nel corso dell'anno per la stipula di contratti e convenzioni con i fornitori, oltre al servizio, si è tenuto in considerazione anche il valore sociale e ambientale.

Inoltre, in fase di censimento, viene richiesto a tutti i fornitori di allegare, nel caso siano iscritti a EcoVadis, la relativa certificazione.

Valore e localizzazione forniture		2018	2017	2016
Valore totale delle forniture (204-1)	€	812.656.520	716.259.154	621.770.641
- di cui fornitori Estero	€	40.192.024	35.892.463	31.957.956
	%	5%	5,01%	5,14%
- di cui fornitori Italia	€	772.464.496	680.366.691	589.812.685
	%	95%	95%	95%
Lazio	€	68.367.820	66.484.761	60.658.433
Emilia-Romagna	€	395.644.967	366.468.797	338.872.703
Lombardia	€	171.484.506	150.547.834	110.368.621
Friuli-Venezia Giulia	€	19.616.223	19.215.966	14.611.121
Veneto	€	12.811.690	11.966.353	9.477.095
Toscana	€	18.980.185	12.829.045	13.206.693
Liguria	€	19.654.144	23.476.957	22.108.779
Campania	€	8.018.229	7.865.119	6.703.050
Piemonte	€	10.971.314	11.234.228	8.762.037
Puglia	€	1.320.699	1.437.384	1.290.498
Marche	€	2.009.771	1.298.689	44.620
Abruzzo	€	3.051.754	4.887.605	1.662.727
Trentino-Alto Adige/Südtirol	€	730.521	638.324	668.909
Umbria	€	1.381.431	1.419.339	1.098.935
Altre regioni	€	38.421.241	596.290	278.464
Selezione e qualifica fornitori (414-1; 308-1)				
Fornitori presenti in albo con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato	n.	665	433	433
di cui con certificazione ISO 9001	n.	651	427	427
di cui con certificazione ISO 14001	n.	201	143	143
di cui aderenti a SA 8000	n.	58	37	37
di cui con certificazione OHSAS 18001	n.	138	91	91
di cui con certificazione ECOVADIS	n.	28	n.d.	n.d.
Fornitori aggiunti in albo nel 2018 con almeno un sistema di gestione HSEQ certificato	n.	59	n.d.	n.d.
di cui con certificazione ISO 9001	n.	58	n.d.	n.d.
di cui con certificazione ISO 14001	n.	19	n.d.	n.d.
di cui aderenti a SA 8000	n.	4	n.d.	n.d.
di cui con certificazione OHSAS 18001	n.	15	n.d.	n.d.
di cui con certificazione ECOVADIS	n.	0	n.d.	n.d.

A tutti i fornitori iscritti in Albo è richiesta un'autocertificazione antimafia e una specifica dichiarazione ai sensi del D. Lgs. 231/01. Il Gruppo effettua controlli puntuali sui contratti attivi, e in particolare si occupa annualmente di verificare che i fornitori non figurino nelle liste sanzionatorie internazionali o nella lista Parti Correlate, che la loro sede non sia in Paesi sotto embargo o sotto sorveglianza e che il fatturato derivante dalle attività commissionate non superi il 30% del fatturato globale. Nel 2017 è stata aggiornata la Policy degli Acquisti,

che disciplina le attività del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia nei confronti dei fornitori tenendo conto del Codice Etico e delle normative e regolamenti interni tempo per tempo vigenti. Il Gruppo si preoccupa anche di limitare gli impatti ambientali indiretti connessi alle attività dei fornitori attraverso la richiesta di certificazioni in fase di qualifica, forme di sensibilizzazione e politiche attive che prevedono l'esclusione di attività o prodotti inquinanti nei rapporti con essi.

A ciascun fornitore, per effettuare l'accesso al Portale Acquisti, viene chiesta l'accettazione delle Condizioni generali e Regolamento di partecipazione, dell'Allegato Riservatezza e dell'Informativa sulla privacy e la presa visione del Codice Etico Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia e del Codice Etico Agos Ducato.

Per quanto riguarda invece il censimento nell'Albo di Gruppo, vengono richiesti i seguenti documenti:

- condizioni generali di partecipazione e relative clausole vessatorie;
- documento d'identità e C.F. del Legale Rappresentante;
- DURC;
- autodichiarazione misure minime di sicurezza;
- dichiarazione ai sensi del D.lgs. 231/2001;
- idoneità tecnico professionale;
- antimafia;
- visura camerale o iscrizione ad Albo professionale;
- massimali della polizza assicurativa RCT/RCO/Professionale.

Modello aziendale e di gestione delle attività di business

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Le Società del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia hanno scelto di adottare il sistema tradizionale, che prevede la presenza di una Assemblea dei Soci e di due Organi, entrambi di nomina assembleare: il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Il sistema così strutturato concede una conduzione aziendale unitaria, che permette di accentrare in un unico organo le funzioni di supervisione strategica e di gestione.

Ne deriva inoltre una definizione delle strategie aziendali e delle politiche di gestione e controllo dei rischi che rispecchia i modelli propri dell'attività bancaria e una miglior efficienza sia della gestione che dei controlli.

Dal punto di vista della suddivisione delle responsabilità, la presenza, da un lato, di un organo deputato alla gestione della Società con attribuzione di funzioni di supervisione strategica e di gestione e, dall'altro, di un organo deputato alla funzione di controllo, consente di rappresentare in modo chiaro le rispettive attribuzioni, contribuendo ad eliminare i rischi di moltiplicazione di ruoli e di sovrapposizione delle competenze, insiti nei modelli alternativi di governo societario.

La conduzione dell'operatività per la realizzazione delle strategie aziendali è in capo a Organi e Soggetti Delegati, mentre la funzione di controllo spetta al Collegio Sindacale, che vigila sul corretto funzionamento del sistema dei controlli interni, assicura l'efficacia e l'adeguato coordinamento di tutte le strutture e funzioni coinvolte e promuove interventi correttivi, qualora si verificassero carenze ed irregolarità, così da garantire l'efficace controllo di ogni rischio. Il Consiglio di Amministrazione, organo di supervisione strategica nel sistema di gestione e controllo dei rischi, adotta i modelli organizzativi e i meccanismi operativi e di controllo adeguati e conformi alla normativa di riferimento e alle strategie aziendali. Ciascun Consiglio di Amministrazione delle controllate del Gruppo approva gli assetti organizzativi generali della Società, in modo che vengano assicurate l'indipendenza di valutazione e un'adeguata attribuzione delle responsabilità e separazione dei compiti, attribuendo specifiche competenze alle funzioni e strutture aziendali. Inoltre, valida le "risk policy" di gestione e mitigazione dei rischi che vengono approvate dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo; queste vengono poi recepite dal Consiglio di Amministrazione di ciascuna controllata, che, per evitare potenziali conflitti di interesse, attribuisce anche il compito di definire le responsabilità e assegnare le specifiche competenze alle funzioni e alle strutture aziendali. L'attività delle banche del Gruppo è mediata da una struttura centrale, con linee di riporto diretto delle funzioni di business e delle funzioni di controllo separate, e funzioni operative con governo centralizzato. Nel corso del 2018 è stato aggiornato il nuovo Codice Etico del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia che promuove la cultura etica del Gruppo e ne sottolinea gli impegni e i valori presi nei confronti dei propri stakeholder. I principi e i valori espressi dal Codice Etico ispirano anche le disposizioni del Codice di Comportamento interno, che stabilisce le linee guida di condotta, gli standard di etica, riservatezza e professionalità e le disposizioni della normativa interna. Il Codice Etico, soggetto a revisioni periodiche a cura della funzione Compliance, rappresenta riferimento e parte integrante anche del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo delle Società del Gruppo (MOG) ex D. Lgs. 231/2001 (MOG) aggiornato nel 2018 a seguito delle novità normative introdotte dal Legislatore e delle variazioni organizzative intercorse.

COMPLIANCE, SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

La funzione Compliance fa riferimento alle normative nazionali ed internazionali e alle linee guida della Capogruppo per presidiare e gestire il rischio di non conformità e garantire l'integrità dei processi e delle procedure aziendali. Assicura la prevenzione dei rischi connessi al riciclaggio di capitali e al finanziamento del terrorismo ai sensi delle normative tempo per tempo vigenti, la prevenzione degli abusi di mercato e degli altri reati ai sensi del D. Lgs 231/01, la protezione dei dati personali ai sensi delle normative tempo per tempo vigenti,

nonché la conformità alle normative in merito all'esercizio dell'attività bancaria e di intermediazione. Fornisce consulenza e assistenza, laddove non siano già previste forme di presidio specializzato di conformità alle normative, per tutelare le Società del Gruppo, i dipendenti e i vertici aziendali da eventuali rischi di sanzioni, perdite finanziarie e danni reputazionali e per garantire la centralità dell'interesse del cliente. Interviene anche in aree presidiate, ma limitandosi a definire, in collaborazione con le aree incaricate, le metodologie di valutazione del rischio e le relative procedure per verificare l'efficacia nella prevenzione della non conformità. Il Comitato Rischi e Controllo Interno, nel quale sono stati unificati il Comitato Controllo Interno, il Comitato Risk Management e il Comitato di Gestione della Conformità si occupa di:

- governare le funzioni di controllo (Audit, Compliance, Rischi e Controlli Permanenti) e i presidi di controllo interno, secondo quanto disposto dalla Capogruppo;
- esaminare e approvare le linee guida della gestione dei rischi, esprimere giudizio sulle Risk Policy destinate all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e decidere circa le proposte di gestione e prevenzione dei rischi pervenute dai tavoli operativi;
- analizzare lo stato della normativa e proporre eventuali modifiche. I comitati interfunzionali di Gruppo, tra cui il Comitato Nuove Attività e Prodotti (NAP), il Comitato Investimenti, il Comitato Crediti, il Comitato NPE (Non Performing Exposures) di Gruppo ed il Comitato Monitoraggio Crediti, sono supportati dalle funzioni di controllo in base alle specifiche competenze. Le stesse funzioni, inoltre, partecipano e relazionano al Comitato di Audit per il Controllo Interno della Capogruppo.

La Direzione Audit è indipendente da qualsiasi funzione direttiva e decisionale che implichi l'assunzione di rischi. Effettua regolarmente controlli sui processi, sulle unità organizzative di tutte le Società del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia e sulle Funzioni Operative esternalizzate più importanti e riporta le attività svolte al Vertice aziendale, agli Organi societari e della Capogruppo. Mantiene un costante presidio sulle attività, necessario a rispondere in merito a eventuali situazioni o comportamenti anomali. Valuta l'adeguatezza del sistema dei controlli interni nell'assicurare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, il valore delle attività, la protezione dalle perdite, la qualità delle informazioni contabili e gestionali e la conformità delle operazioni sia alle politiche stabilite dagli organi di governo aziendali che alle normative interne ed esterne.

L'approccio alla gestione del rischio

Il presidio e il governo dei rischi di tutte le Società del Gruppo, ad eccezione di quelli specifici di Conformità sopra citati, sono demandati alla Direzione Rischi e Controlli Permanenti.

Il processo di gestione e controllo dei rischi si fonda sui seguenti principi:

- chiara individuazione delle responsabilità nell'assumere i rischi;
- sistemi di misurazione e controllo in linea con le indicazioni di Vigilanza e con le soluzioni maggiormente adottate a livello internazionale;
- separatezza organizzativa tra funzioni operative e funzioni di controllo.

Fanno parte del perimetro dei rischi individuati, presidiati e integrati (considerando i benefici di diversificazione) nel capitale economico:

- il rischio di credito e di controparte, a cui si ricollega il rischio di concentrazione;
- il rischio di mercato del portafoglio di negoziazione;
- il rischio di prezzo del portafoglio bancario;
- il rischio di tasso di interesse del banking book;
- il rischio di liquidità;
- il rischio di cambio del banking book;
- il rischio operativo.

Il 2018 è stato caratterizzato dallo sviluppo di un nuovo sistema di gestione del rischio in ambito IT, mentre la gestione dei rischi operativi (in particolare in tema di privacy e sicurezza dei pagamenti) è stata soggetta a rafforzamento e aggiornamento costante. Inoltre, è stata posta particolare attenzione sulla gestione dei rischi legati alle attività esternalizzate, sia in una logica di business continuity che di qualità per il cliente.

Infine, è proseguita l'attività di omogeneizzazione delle prassi e di aggiornamento migliorativo sulla base delle indicazioni di Crédit Agricole S.A. anche per le banche Cassa di Risparmio di San Miniato, Cassa di Risparmio di Cesena e Cassa di Risparmio di Rimini, acquisite nell'ambito del "Progetto Fellini".

Risk Appetite Framework

Il Risk Appetite Framework (RAF) rappresenta il quadro di riferimento nella definizione dei massimi livelli assumibili per ciascuna tipologia di rischio.

La propensione al rischio dipende direttamente dalla politica finanziaria e dalla politica di gestione del rischio. Viene espressa attraverso:

- una politica di finanziamento selettivo e responsabile, articolata all'interno di una politica creditizia prudente e definita nella strategia rischi, nella politica di responsabilità sociale d'impresa e nel sistema delle deleghe in vigore;
- un contenimento al livello minimo dell'esposizione al rischio di mercato;
- una rigorosa supervisione dell'esposizione al rischio operativo;
- un sistema di controlli volti al contenimento del rischio di non conformità (inquadrato e monitorato);
- un'attenta misurazione delle attività di rischio ponderate;
- una gestione integrata delle attività e passività del Gruppo.

Parallelamente all'utilizzo del RAF, per mantenere ottimale il presidio sui rischi, il Gruppo aggiorna costantemente le metodologie e i modelli di misurazione attraverso frequenti attività di monitoraggio e controllo, coerenti per tutte le entità controllate, a ciascuna delle quali spetta il compito di condividere politiche di gestione e procedure con i rispettivi organi aziendali, proporzionati all'entità dei rischi assunti.

Il quadro di riferimento della Governance è strettamente connesso al RAF: il business model e il piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi e i processi di riferimento per definirli e attuarli, vengono infatti definiti in relazione al massimo rischio assumibile.

L'utilizzo del Framework viene affiancato e tutelato dalle Policy di RAF e di Operazioni di Maggior Rilievo (OMR) e dal documento di Risk Appetite Statement (RAS), che contiene il processo di governance della gestione dei rischi e identifica i ruoli degli organi di gestione e di controllo all'interno del Gruppo per un adeguato presidio dei rischi e una corretta definizione del RAF. Inoltre, per ogni rischio qualitativo e quantitativo mappato, vengono associati i relativi indicatori di rischio e le soglie di allerta, oltre alle quali è previsto un processo di Recovery Plan. Al 31 dicembre 2018 i principali indicatori di Gruppo sono risultati soddisfacenti e coerenti con l'Appetite definito dal Gruppo. Essi non hanno mai superato i livelli di tolleranza fissati. Il sistema dei controlli interni del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, organizzato secondo le disposizioni di Vigilanza (circolari Banca d'Italia 285/2013) e il modello della controllante Crédit Agricole S.A., adotta un dispositivo che vigila sul presidio costante dei rischi, sull'adeguatezza delle attività di controllo al contesto organizzativo e sull'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa.

La gestione dei rischi di natura sociale e ambientale

Le modalità di analisi dei rischi del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia sono oggetto di continuo aggiornamento, così che il Gruppo possa sempre disporre di applicazioni evolute ed innovative che ottimizzino l'analisi del cliente, aumentino l'efficienza dei processi e implementino i sistemi di monitoraggio. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia attua un presidio sui rischi di natura sociale e ambientale da considerarsi ormai consolidato e radicato in azienda: adotta un modello di prevenzione strutturato che tende a garantire la solidità aziendale attraverso l'identificazione, la mappatura, la valutazione e la gestione dei rischi. Il mercato riguardo verso i temi dell'etica nel business e della responsabilità d'impresa, emerso dall'analisi dello scenario sociale e di mercato, motiva una particolare attenzione posta verso il rischio reputazionale. Questo, inteso in senso lato, è al centro del più ampio sistema di gestione dei rischi, e viene presidiato all'interno dei processi aziendali attraverso un modello di prevenzione e gestione dei possibili rischi operativi che previene e minimizza eventuali impatti negativi sull'identità di brand, sviluppato a tutela della reputazione del Gruppo nei confronti dei propri stakeholder.

Ambito del D.Lgs 254/2016	Tema materiale	Rischio mappato da Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia	Approcci di gestione
Sociale	<i>Innovazione e qualità del servizio</i>	Rischio frode Rischio conformità Rischio privacy Rischio IT	Strategia Rischi
	<i>Credito responsabile e accesso al credito</i>	Rischi di credito	Strategia Rischi e Politiche creditizie
	<i>Sostegno alle imprese e al settore agroalimentare</i>	Rischio di credito	Strategia Rischi e Politiche creditizie
	<i>Vicinanza ai clienti e ai territori (essere banca di prossimità)</i>	Rischio di credito Rischio reputazionale	Politiche creditizie Iniziative di brand positioning e CSR
	<i>Il coinvolgimento delle comunità</i>	Rischio di controparte Rischio reputazionale	Iniziative di brand positioning e CSR
Lotta alla corruzione attiva e passiva	<i>Integrità nei processi di governance e nella gestione del business</i>	Rischio di conformità	Codice Etico e Modello 231
Gestione del personale	<i>Dialogo interno, welfare e pari opportunità</i>	Rischio di conformità	Codice Etico e Codice di Comportamento
	<i>Rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane</i>	Rischi di salute e sicurezza sul lavoro	DVR e piano di mitigazione
Diritti Umani	-	Rischio di credito Rischio reputazionale	Codice Etico e Codice di Comportamento
Ambientale	<i>Tutela ambientale e promozione della Green Economy</i>	Rischio di credito Rischio reputazionale	Codice Etico e Politica Ambiente ed Energia

A presidio dei rischi di natura extrafinanziaria vengono adottati i contenuti della Carta Etica, del Codice Etico in quanto quadro generale di riferimento, del Codice di Comportamento e del MOG, secondo cui ogni funzione è coinvolta nel monitoraggio dei rischi reputazionali sulle attività di propria competenza.

La Strategia Rischi, approvata dal Comitato Rischi di Crédit Agricole S.A. e condivisa con la Capogruppo, viene aggiornata annualmente: definisce i livelli di rischio (di credito, finanziari, di mercato e operativi) idonei alla strategia di sviluppo del Gruppo e i limiti (le soglie di allerta) globali opportunamente integrati da limiti operativi, declinati per singola entità e sottoposti all'approvazione dei Consigli di Amministrazione sia della Capogruppo, sia delle entità stesse.

Anche le Politiche del Credito fanno parte della Strategia Rischi. I vincoli espressamente individuati, insieme agli orientamenti contenuti per la definizione delle proposte e decisioni creditizie ai quali la Rete Commerciale e gli Organi Delegati per la Concessione e la Gestione del Credito devono fare riferimento, delineano il quadro delle modalità di assunzione e gestione del rischio di credito delle entità del Gruppo. Le Politiche del Credito rappresentano lo strumento atto a favorire una crescita equilibrata degli impieghi verso la clientela più meritevole e allo stesso tempo a contenere e riquilibrare le esposizioni verso la clientela più rischiosa.

Il Gruppo identifica infatti da un lato i settori ritenuti a maggior profilo di rischiosità economica e sociale (politiche settoriali), verso cui attua indirizzi di sostanziale disimpegno o graduale ridimensionamento, dall'altra quelli di attività economica a maggior attrattività e quindi strategici per lo sviluppo economico e sociale dei territori, su cui viene adottata una strategia prioritaria maggiormente espansiva.

I rischi di natura sociale e ambientale vengono presi in considerazione anche nella fase di ideazione, progettazione e sviluppo dei nuovi prodotti e servizi che vengono sottoposti per approvazione nell'ambito del Comitato NAP, che vaglia le nuove soluzioni da immettere sul mercato, e all'interno del Comitato Crediti, che effettua analisi e valutazioni circa l'affidamento per operazioni di dimensioni significative. In particolare, non sono ammessi i finanziamenti di qualsiasi tipo concessi a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo ed i finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa. Inoltre, il Gruppo ha individuato casinò, giochi e scommesse, commercio di opere d'arte, energie rinnovabili, commercio e lavorazione diamanti, raccolta, trattamento e smaltimento di rifiuti pericolosi e ONLUS quali settori economici per cui la concessione creditizia deve avvenire a seguito di un consenso del Servizio normativa antiriciclaggio, seguito dalla puntuale valutazione degli organi deliberanti centrali. La Capogruppo ha stabilito un programma per la tutela del rischio di sanzioni internazionali che fa riferimento all'EWRA (Enterprise Wide Risk Assessment), strumento che prende in esame tutti gli indicatori di rischio relativi alle specifiche attività in ambito sanzioni internazionali svolte all'interno del Gruppo.

I temi materiali connessi alle attività di business

Per individuare i temi considerati significativi sia dai propri stakeholder che dal Gruppo stesso in base alle attività svolte, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia aggiorna annualmente l'analisi di materialità. Il processo ha anche permesso di definire i temi “[...rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell’impresa]”, così come richiesto dal D.Lgs 254/2016, interpretati ai fini della rendicontazione secondo gli ambiti di applicazione della normativa.

Così come nell’edizione precedente, anche nell’ambito di questo esercizio l’analisi di materialità ha tenuto conto dell’influenza di rischi e opportunità connessi al business.

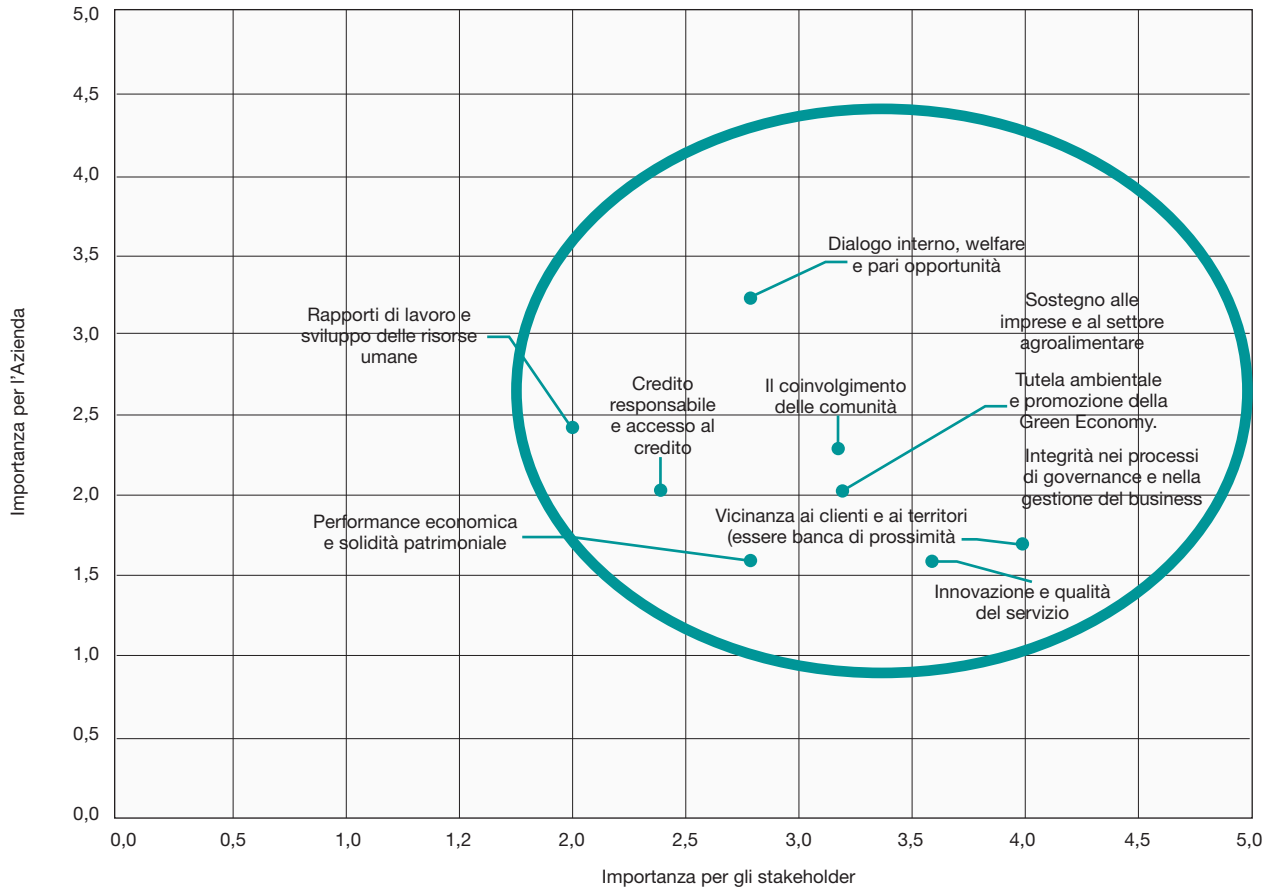
L’aggiornamento dei temi materiali ha seguito un processo strutturato che fa riferimento a prospettive interne ed esterne al perimetro societario e che considera come punto di partenza gli esiti dell’analogo processo condotto nel 2017. Gli input analizzati sono:

- l’analisi delle principali tendenze del settore, supportata da un’attività di benchmark tra i principali peers del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia;
- i 17 obiettivi con i relativi 169 target dell’Agenda per lo Sviluppo Sostenibile 2030 delle Nazioni Unite, e in particolare il documento di raccordo tra le attività del Gruppo e i target dell’Agenda, predisposto nel corso del 2018 quale cruscotto di indirizzo delle politiche di sostenibilità del Gruppo;
- la verifica sui principali temi rispetto ai quali si riscontano “pressioni” da parte dell’opinione pubblica sul Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia grazie all’analisi della rassegna stampa web;
- gli elementi di scenario contenuti nell’Action Plan della Commissione Europea che recepisce le indicazioni del Final Report “Financing a Sustainable European Economy” pubblicato dall’High-Level Expert Group on Sustainable Finance.
- l’indagine Doxa 2018 condotta sulla percezione pubblica in merito alle performance della “campagna mutui”;
- gli impegni formulati e formalizzati nel Codice Etico e Codice di Comportamento, aggiornati in modo sostanziale nel corso dell’anno;
- le priorità di intervento in tema CSR identificate nell’ambito del nuovo Piano Industriale triennale;
- l’analisi di clima 2018, utilizzata come proxy di identificazione delle priorità dei dipendenti;
- le interviste interne ai referenti del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, che evidenziano il punto di vista di ciascuna funzione sui temi e permettono di focalizzare gli aspetti chiave e le progettualità principali sviluppati nell’anno in coerenza con tali aspetti.

L’attività di aggiornamento ha restituito risultati in continuità con gli esiti dell’analisi di materialità precedente. Nei capitoli successivi tali temi sono associati a ciascun ambito di applicazione espresso dal D.Lgs 254/2016. I temi materiali 2018, da quest’anno rappresentati per mezzo di una matrice in grado di visualizzarne un ranking, sono:

- **Performance economica e solidità patrimoniale;**
- **Integrità nei processi di governance e nella gestione del business;**
- **Innovazione e qualità del servizio;**
- **Credito responsabile e accesso al credito;**
- **Sostegno alle imprese e al settore agroalimentare;**
- **Vicinanza ai clienti e ai territori (essere banca di prossimità);**
- **Coinvolgimento delle comunità;**
- **Dialogo interno, welfare e pari opportunità;**
- **Rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane;**
- **Tutela ambientale e promozione della Green Economy.**

La matrice, attraverso gli assi, propone una chiara rappresentazione della rilevanza interna ed esterna di ciascun tema.



Aspetti sociali

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il primo impegno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è quello di promuovere lo sviluppo locale e dell'intero Paese, proponendosi come soggetto attivo e responsabile, ma soprattutto di prossimità, capace di dare nuovi input al sistema economico e innescare processi che portino a una creazione di valore condiviso. Gli aspetti sociali emersi dall'analisi di materialità che si ricollegano alle attività del Gruppo in questo ambito sono:

- Performance economica e solidità patrimoniale;
- Innovazione e qualità del servizio;
- Credito responsabile e accesso al credito;
- Sostegno alle imprese e al settore agroalimentare;
- Vicinanza ai clienti e ai territori (essere banca di prossimità);
- Coinvolgimento delle comunità.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Il processo di revisione periodico delle politiche creditizie del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, avviato negli ultimi mesi del 2017, ha trovato conclusione e pieno recepimento nel corso dell'esercizio 2018. Le nuove politiche del credito hanno adeguato gli indirizzi di concessione ai nuovi perimetri di rischio settoriale e recepito le novità conseguenti alla revisione della struttura organizzativa aziendale. Il riferimento principale che disciplina l'attività del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia è rappresentato dal documento denominato "*Le politiche del credito per le aziende, le filiere produttive e gli enti della pubblica amministrazione*". Il documento, che grazie agli aggiornamenti conclusi e recepiti nel 2018 si adegua alla nuova struttura organizzativa aziendale, guida specialisti e consulenti nella definizione puntuale di prodotti e servizi, pensati su misura per esigenze dei clienti. Ne derivano soluzioni personalizzate e una presenza forte e costante che contribuisce a consolidare la relazione di fiducia tra le parti. Inoltre, pur mantenendo come base una forte omogeneità a livello di Gruppo, assumono un'interpretazione specifica per ciascuna realtà territoriale in cui il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia svolge le proprie attività, così da rispondere coerentemente alle esigenze locali e marcare ulteriormente il connotato di prossimità che caratterizza il Gruppo. Le politiche creditizie, sottoposte ad approvazione dei Consigli di Amministrazione delle banche del Gruppo, vengono definite e aggiornate annualmente dalla Direzione Credito, in accordo con la Direzione Generale e con il contributo della Direzione Rischi e Controlli Permanenti, delle Direzioni Commerciali e della Direzione Compliance. La Direzione Credito monitora in merito e riporta periodicamente al Consiglio di Amministrazione e/o al Comitato Esecutivo. Le Direzioni Commerciali si occupano di segmentare la clientela secondo le classi di Politica Creditizia e ne applicano le Strategie corrispondenti. Le Politiche del Credito si distinguono in cinque classi, a ciascuna delle quali corrisponde un obiettivo tra crescita, crescita controllata, consolidamento, riduzione e riqualificazione e disimpegno. Identificano e distinguono i settori valutati a forte rischio socio-economico dalle aree con maggior possibilità di sviluppo, non solo per la banca ma anche per i territori interessati dalle attività, e di conseguenza pongono in essere strategie precauzionali o in alternativa politiche di settore espansive. Il cliente viene sottoposto a una scrupolosa supervisione soprattutto durante le fasi di analisi preventiva dei dossier e nei momenti di perfezionamento propri della concessione di credito, così che i requisiti socio-ambientali inclusi nei contratti commerciali vengano garantiti. Le Politiche fanno inoltre riferimento al processo autorizzativo per l'approvazione di Nuove Attività e Prodotti, che guida lo sviluppo di nuovi prodotti e gli interventi di modifica su quelli già in commercio. La politica di approvazione dei nuovi prodotti e attività, aggiornata nel 2018 in ambito di "product governance", in conformità alla normativa IDD, Mifid II e alle Disposizioni in materia di trasparenza di Banca d'Italia, è volta a garantire che l'offerta di tutti i prodotti, bancari, finanziari e assicurativi, sia rivolta alla clientela ritenuta adatta, considerando ad esempio gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti di riferimento.

Gli elementi di innovazione che caratterizzano il prodotto vengono valutati durante una apposita fase prevista dalla Politica: la valutazione prende in considerazione il target di clientela, la nascita di "nuovi profili di rischio"

e l'attivazione di nuovi canali o modalità di distribuzione.

Nel corso dell'anno sono state inoltre approvate le revisioni del Regolamento del Credito e del Regolamento del credito Ordinario e Anomalo, che hanno investito le strutture, gli strumenti e i processi organizzativi del perimetro del credito. Le revisioni sono state condotte nell'ottica di rendere i processi di gestione semplificati e mirati, così che indirizzino un forte livello di coinvolgimento e responsabilizzazione di tutta la filiera creditizia.

Alle Politiche del Credito si affiancano policy che regolamentano l'approccio del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia in specifici settori di attività economica, individuati tramite analisi di mercato secondo una logica di attrattività e caratterizzati da "viste" settoriali di sviluppo. Tali politiche regolamentano inoltre l'attività in determinati ambiti di operatività e forniscono gli indirizzi in merito al rispetto della normativa in materia di Compliance. Politiche del Credito settoriali sono rivolte in particolare al comparto agroalimentari, delle energie rinnovabili, all'ambito estero e internazionale, ai finanziamenti ipotecari, alla Pubblica Amministrazione, alle aziende in materia di strumenti finanziari derivati OTC e ai settori controversi.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, per vocazione, profonde un forte impegno nel supportare la crescita e lo sviluppo delle imprese agroalimentari. Per questo dedica un approccio strutturato alla definizione delle procedure e all'erogazione dei servizi, che viene definito all'interno delle Politiche Creditizie nel Settore Agroalimentare. Tali politiche tracciano le linee guida delle operazioni finanziabili, declinate nell'ambito della normativa del "Progetto Agricoltura" che contiene le caratteristiche di destinazione, durata e finanziabilità dei singoli investimenti e delle principali tipologie di finanziamento.

Ancora nell'ambito delle policy settoriali si colloca la Politica Creditizia rivolta al settore estero/internazionale, pensata per supportare l'internazionalizzazione di imprese con una marcata vocazione all'esportazione e con una quota significativa dei loro ricavi collocata all'estero, in quanto indice di una maggiore capacità di competere sul mercato.

All'interno delle Politiche Creditizie vengono richiamati anche i "settori sotto sorveglianza": l'attività del Gruppo in questi ambiti presuppone una particolare valutazione, e di conseguenza gestione, degli impatti sociali associati. Nel corso dell'anno l'applicazione delle politiche creditizie è stata progressivamente estesa anche alla clientela delle Banche ex Fellini in linea con il processo di loro integrazione nel Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia.

Sono poi previsti alcuni settori, definiti "rischiosi", come l'immobiliare, l'alberghiero e quello dell'edilizia, che presuppongono, se non regolamentati, un alto consumo del territorio. Le politiche creditizie di Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia verso questi settori sono particolarmente restrittive e derivano da limiti precisamente individuati, con frequenza annuale dalla Strategia Rischi. Le nuove operazioni sono valutate e concesse selezionando non solo il merito creditizio della clientela, ma anche salvaguardando i fattori ambientali. Tra questi, i progetti immobiliari in piena osservanza alla normativa sul risparmio energetico, quelli che fanno ricorso a fonti rinnovabili, a ridotto consumo di territori, di dimensioni limitate e in contesti urbani riqualificati.

Al tempo stesso, anche la politica di concessione dei mutui ipotecari ai Privati, destinati all'acquisto o alla ristrutturazione delle proprie abitazioni, prende in considerazione le caratteristiche degli immobili secondo criteri di sostenibilità ambientale. La Strategia Rischi definisce poi specifici criteri da utilizzare per l'erogazione di mutui a clientela appartenente alle fasce socio-economiche più deboli, tra cui giovani coppie, famiglie monogenitoriali e soggetti con contratti di lavoro atipico, e con il ricorso ai Fondi di Garanzia istituiti presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Oltre alle politiche che riguardano l'erogazione del credito, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia presidia il fattore prossimità nei territori e nelle comunità in cui opera attraverso le linee guida per l'"Organizzazione e Gestione delle Iniziative di Sponsorizzazione". Tali indirizzi sanciscono i processi e le attività operative che precedono la definizione e l'organizzazione delle iniziative di sponsorizzazione da promuovere, tra cui le manifestazioni culturali, sportive o di spettacolo che garantiscono un ritorno di immagine sul brand del Gruppo. Il Comitato Beneficenza ha delineato nel corso dell'anno nuove linee guida, condivise con le entità del Gruppo, coniugando il principio dell'autonomia dei territori di riferimento con principi e processi comuni. In tal senso sono stati adottati:

- un'analisi dei dossier che tenga conto dell'evoluzione normativa introdotta dal Codice del Terzo Settore;
- un rating interno di valutazione dei richiedenti;
- criteri di valutazione delle richieste di liberalità uniformi tra le Banche del Gruppo.

Le linee di sviluppo della beneficenza, già a partire dal 2018, si focalizzano su un numero inferiore di interventi

ma di maggiore risalto, una più accentuata diversificazione territoriale, l'identificazione di partner di eccellenza e un sostanziale equilibrio fra erogazioni per attività culturali e sociali.

La "Policy per la gestione dei reclami", invece, sancisce ruoli e responsabilità in termini di gestione di reclami, esposti, ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario e ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie. Per gestire gli incidenti sul Sistema Informativo e di Sicurezza Informatica è stata aggiornata la "Politica di gestione degli incidenti" di Gruppo. La Policy di Compliance ICT, invece, definisce il modello organizzativo ed operativo per la gestione del rischio di non conformità alla normativa ICT, indicando compiti e responsabilità degli organi e delle unità organizzative coinvolte.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Nell'esercizio dell'attività di credito, la mission del Gruppo risponde a precisi obblighi di informazione, trasparenza e integrità nei confronti dei clienti al fine di agevolarli nella ricerca dell'offerta più conveniente, fornire consulenza specializzata e responsabile per far comprendere la reale corrispondenza tra l'offerta e le esigenze, tutelare il consumatore dal rischio di sovra-indebitamento anche attraverso l'adozione di politiche di valutazione del merito creditizio sulla base di informazioni adeguate.

L'obiettivo del Gruppo è quello di fornire servizi e prodotti bancari di alta qualità, nell'intento di rispondere ai bisogni della collettività, ponendo particolare attenzione alla soddisfazione dei clienti – giovani, adulti, famiglie, fasce deboli della popolazione – e coniugando la dimensione nazionale con un'orgogliosa tradizione di radicamento sul territorio. Come anticipato, anche in questo ambito, nel 2018 il Gruppo è stato impegnato nel piano di integrazione delle Banche Fellini. L'operazione rientra nell'ambito del piano strategico "Ambizione Italia 2020" e contribuisce al rafforzamento della presenza del Gruppo Bancario Crédit Agricole in Italia.

INNOVAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia la trasparenza è alla base di ogni attività posta in essere: adotta forme di comunicazione comprensibili e complete e promuove il dialogo con la propria clientela attraverso vari canali, anche al fine di raccogliere quesiti e suggerimenti.

Il 2018 è stato un anno importante nell'ambito della Trasformazione Digitale, pur mantenendo al centro il cliente e la relazione umana. L'ambizione è di continuare ad ascoltare la clientela attraverso un'integrazione multicanale "attorno alla filiale".

I principali progetti di digitalizzazione sono racchiusi in 3 aree: la prima riguarda l'attività di acquisizione online che ha generato un aumento della percentuale di Conti Correnti aperti direttamente dal web e il cross selling online. In particolare:

- grazie anche alle sinergie infra Gruppo è stato migliorato il funnel di vendita e sono stati aumentati i canali di generazione delle richieste di Conto Adesso;
- è entrato a regime Mutuo Adesso, la piattaforma online dedicata ai mutui che valorizza l'offerta dei prodotti e fornisce tutte le necessarie informazioni al cliente in termini di "educational" al prodotto;
- in sinergia con CA Assicurazioni sono stati lanciati due progetti di vendita full online dall'Internet Banking Privati, quali il rinnovo della polizza Auto (Protezione Guida) e la polizza viaggi (Protezione Vacanza).

La seconda area di sviluppo vede importanti investimenti nelle piattaforme digitali con elementi innovativi all'interno del canale Internet e Mobile Banking. In quest'ottica la Nuova Piattaforma di Internet Banking **Nowbanking Privati** e **PMI** propone una vista sia personale che aziendale e offre la possibilità di effettuare la vendita assistita da gestore remoto tramite chat e video chat. **L'App Nowbanking** per Piccole e Medie Imprese è stata implementata con servizi di banking base e pagamento Ri.Ba. ed Effetti.

Infine, è stata consolidata e migliorata la piattaforma **Nowbanking Corporate**, con l'aggiunta del nuovo servizio di pagamento CBILL. Il nuovo Nowleasing, invece, si inserisce nel più ampio progetto di digitalizzazione e industrializzazione di Crédit Agricole Leasing Italia.

Alla base delle innovazioni in ambito digitale sono presenti processi snelli, fluidi, che permettono al cliente di avere un processo end - to - end 100% online, direttamente all'interno del proprio internet banking.

La terza e ultima area di sviluppo coinvolge progetti e iniziative rivolte ai giovani per sviluppare idee innovative. Fanno parte di questo ambito le nuove applicazioni come FASTCASH, che permette di prelevare contanti presso gli sportelli automatici della banca in modalità cardless. L'area comprende anche Hackathon e attività di didattica finanziaria, tra cui Active Learning Lab e BankMeApp Scuole: si tratta di iniziative di Educational che si rivolgono ai giovani degli istituti dei territori attraverso laboratori di didattica innovativa, svolti anche grazie alla collaborazione con l'Università Ca' Foscari, l'Università Cattolica, l'Università di Parma e gli Istituti Superiori del comune di Parma.

La proposta commerciale si è arricchita di una nuova piattaforma per la carta di debito evoluta EasyPlus, **"Vesti la tua Carta"**, che risponde alle esigenze di dinamicità e flessibilità e, grazie alla piattaforma dedicata, anche di sicurezza e protezione dati. Il progetto ha ottenuto una menzione di merito e la nomination ai premi di categoria del *"Financial Innovation – Italian Awards"*.

Nel corso del 2018 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha elaborato e sviluppato la propria attività in conformità alla nuova normativa Europea (Direttiva IDD n. 2016/97) in materia di distribuzione assicurativa, entrata in vigore il 1° ottobre 2018. L'offerta è sviluppata su un approccio Customer Centric, che vuole garantire coerenza tra il prodotto e i bisogni intercettati dei Clienti e migliorare il processo distributivo attraverso un maggior impegno nella consulenza assicurativa, che si avvale di un nuovo tool dedicato, garantendo allo stesso tempo una maggior disclosure, con strumenti di comunicazione più trasparenti.

Al fine di rafforzare la tutela della clientela il Gruppo ha recepito la Payment Account Directive finalizzata a garantire la comparabilità dei costi relativi ai conti di pagamento per i consumatori tramite l'adozione di una terminologia standardizzata a livello UE.

In ambito Cyber Security nel corso dell'anno è stato realizzato un rafforzamento dei processi e della governance. Nello specifico l'innovazione ha toccato alcune tematiche del progetto "CARS" (Crédit Agricole Rafforzamento Sicurezza) come la comunicazione e la formazione, il controllo dei sistemi strategici, il rafforzamento delle difese della produzione, la rilevazione incidenti e la protezione dei dati sensibili.

Il continuo processo di miglioramento dei livelli di sicurezza ha interessato anche i pagamenti elettronici, con le nuove soluzioni tecnologiche delle piattaforme Internet Banking e Mobile Banking, implementate con importanti funzionalità per la digitalizzazione delle operazioni bancarie.

Anche il segmento Wealth Management ha visto un impegno sempre maggiore in termini di innovazione di servizio e degli strumenti a supporto. L'entrata in vigore della normativa MiFID II ha ulteriormente intensificato l'esigenza di gettare le fondamenta per la costruzione del Progetto WM 2.0. che vuole rappresentare l'evoluzione del modello attuale di servizio verso un'eccellenza della consulenza in grado di sostenere una crescita organica e sostenibile nel tempo. Le linee guida del Progetto si focalizzano sulla creazione di strutture a supporto delle filiere a maggior valore aggiunto, sull'ottimizzazione del *cost to serve* tramite l'industrializzazione e la digitalizzazione dell'offerta e sull'ampliamento degli strumenti a supporto della qualità del servizio al cliente, tramite l'evoluzione delle piattaforme digitali.

In questo senso, nel corso del 2018 è stato completato un importante percorso di integrazione delle tre banche acquisite nell'ambito del Progetto Fellini, che si è concluso ad inizio settembre. L'integrazione ha consentito di attivare nuove collaborazioni con Società Prodotto e di ampliare il catalogo prodotti.

Nel mondo del risparmio gestito le novità riguardano il lancio del nuovo Fondo Amundi Accumulazione Italia PIR che rappresenta il primo fondo a finestra PIR compliant del mercato italiano, volto ad offrire in un unico prodotto i vantaggi dell'investimento PIR e del meccanismo di investimento graduale nell'azionario. Ad ampliamento della gamma di fondi a finestra sono stati introdotti i fondi Disruption, che hanno come focus aziende e settori particolarmente attrattivi, in grado di creare o beneficiare di modelli di business innovativi, e il fondo Amundi Selezione Benessere, che mira a beneficiare del potenziale di rendimento offerto dai cambiamenti socio-ambientali legati alla ricerca del benessere da parte dei consumatori e dalla predisposizione di fondi ad hoc per la clientela private e consulenti finanziari come il fondo Amundi Mega Trend. Sul comparto Unit la sinergia con le società prodotto del Gruppo ha contribuito a dar vita alla novità "Global Solution", una unit multilinea che racchiude in un unico prodotto 17 diverse soluzioni di investimento e che consente di offrire un servizio in grado di seguire i bisogni del Cliente nel tempo. Al suo interno sono presenti anche fondi che investono nella Green Economy.

In continuità con l'anno precedente, anche nel 2018 il canale Private si è concentrato sull'innovazione digitale e l'accesso multicanale al servizio come parte integrante del business, seguendo due driver fondamentali quali il miglioramento della Customer Journey del cliente e l'efficientamento delle attività dei gestori, anche

attraverso l'utilizzo della piattaforma CRM a disposizione (Nowdesk).

Più in generale, una relazione di qualità con il cliente passa dall'eccellenza dei processi di gestione dei reclami. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia gestisce in modo accentrato l'attività e individua i processi al fine di mitigare i rischi. I clienti possono presentare reclamo inviandolo tramite posta ordinaria, posta elettronica (e-mail ordinaria, PEC e form presente sul sito internet istituzionale) o consegnandolo direttamente a mano presso una delle agenzie, che provvederà al tempestivo inoltro al Servizio Reclami. Una volta ricevuto il reclamo, il Servizio procede al suo censimento in un apposito database al fine di consentirne la corretta gestione ed il relativo monitoraggio; contestualmente, viene spedita idonea lettera interlocutoria con cui si comunica al cliente la presa in carico del reclamo stesso e le relative tempistiche di riscontro. Il Servizio Reclami provvede quindi all'istruttoria della pratica avvalendosi della collaborazione delle varie funzioni aziendali necessarie, per poter poi fornire un riscontro esauriente al cliente e, in caso di accoglimento, indica anche le iniziative assunte nel merito. I termini di evasione dei reclami sono stabiliti in: 15 giorni dal ricevimento dell'istanza in caso di reclami inerenti servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. normativa PSD2); 30 giorni dal ricevimento dell'istanza in caso di reclami inerenti operazioni e servizi bancari; 60 giorni dal ricevimento dell'istanza in caso di reclami aventi ad oggetto attività e servizi di Investimento e/o servizi accessori; 45 giorni dal ricevimento dell'istanza, per quanto di competenza della Banca, in caso di reclami aventi ad oggetto l'attività di intermediazione assicurativa. In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, i clienti possono rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) in caso di vertenze relative ai servizi d'investimento. La cliente-la può inoltre avanzare un esposto all'Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, CONSOB o IVASS) per segnalare un comportamento dell'intermediario che ha ritenuto non conforme. Anche la gestione e il riscontro a tali esposti sono demandati al Servizio Reclami.

Reclami ⁽¹⁾ (417-2)		2018	2017	2016
Per tipologia				
Carte di credito/Bancomat	n.	167	174	130
	%	6%	8%	6%
Titoli	n.	226	150	177
	%	8%	7%	8%
Crediti	n.	126	156	162
	%	5%	8%	7%
Mutui	n.	254	295	364
	%	9%	14%	16%
Conti correnti/Depositi	n.	1.169	774	812
	%	43%	37%	36%
Prodotti assicurati	n.	67	114	92
	%	2%	5%	4%
Stipendi/Pensioni	n.	1	0	0
	%	0%	0%	0%
Privacy (GRI 418-1)	n.	4	0	0
	%	0%	0%	0%
<i>di cui da parte di terzi</i>	n.	4	n.d.	n.d.
<i>di cui da enti regolatori</i>	n.	0	n.d.	n.d.
Altro	n.	701	417	513
	%	26%	20%	23%
Totale reclami	n.	2.715	2.080	2.250
Per motivazione				
Esecuzione operazioni	n.	1.368	1.088	995
	%	50%	52%	44%
Comunicazioni e informazioni al cliente	n.	193	106	160
	%	7%	5%	7%
Condizioni applicate	n.	294	225	326
	%	11%	11%	14%
Frodi e smarrimento	n.	183	156	147
	%	7%	8%	7%
Altro	n.	677	505	622
	%	25%	24%	28%
Totale	n.	2.715	2.080	2.250
Reclami che hanno avuto come esito una multa o una sanzione economica	n.	0	n.d.	n.d.
Reclami che hanno avuto come esito un ammonimento	n.	0	n.d.	n.d.
Reclami per non conformità a codici volontari	n.	0	n.d.	n.d.

⁽¹⁾ I dati non includono i reclami (573) che hanno interessato le Banche Fellini prima dell'avvenuta migrazione informatica.

Casi di non compliance mossi contro l'organizzazione attraverso sistemi di risoluzione di contenziosi a livello nazionale e internazionale (419-1)		2018	2017	2016
Totale casi	n.	162	99	107
di cui negoziazione	n.	0	n.d.	n.d.
di cui mediazione	n.	15	n.d.	n.d.
di cui arbitrati (ABF)	n.	147	99	107

Contenzioso con la clientela		2018	2017	2016
Contenzioso con la clientela	n.	1.373	1.208	1.343
Valore monetario contenzioso con la clientela	€	309.172.338	127.214.187	117.294.947
Contenzioso fallimentare	n.	35	43	42
Valore monetario contenzioso fallimentare	€	32.005.359	28.559.084	30.859.527

Al fine di adeguarsi alle nuove disposizioni regolamentari introdotte dal nuovo Regolamento Europeo GDPR (General Data Protection Regulation) in materia di Privacy, entrato in vigore il 25 maggio 2018, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha avviato una specifica progettualità attraverso la quale è stato attivato un piano di adeguamento progressivo per il pieno raggiungimento della conformità.

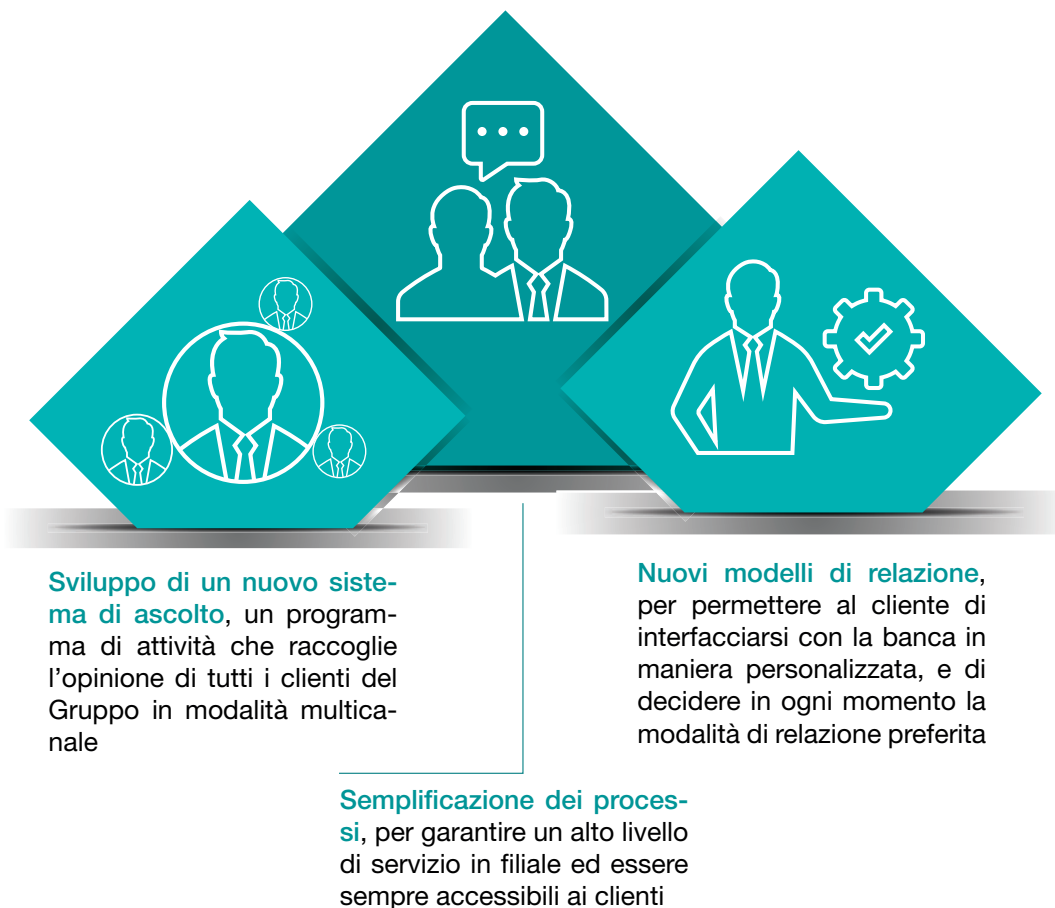
Tra gli interventi più significativi realizzati si citano la definizione del nuovo modello organizzativo in materia di protezione dei dati personali, prevedendo la nomina del “Responsabile della protezione dei dati” (c.d. DPO - Data Protection Officer) - figura di garanzia e controllo della protezione dei dati personali - e la definizione della metodologia per la valutazione d’impatto sulla protezione dei dati personali (c.d. Data Protection Impact Assessment - DPIA) - da condursi ogniqualvolta il “trattamento” dei dati possa costituire potenzialmente un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Customer satisfaction

“Prossimità” per il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia significa anche saper capire il cliente e interpretarne i bisogni per erogare un servizio adeguato, su misura, che incontri e soddisfi le richieste espresse. Nel rapporto con il cliente l’ascolto è una fase imprescindibile, che si colloca a monte, durante e a valle del processo per monitorare passo dopo passo la qualità del servizio erogato. Viene espletato attraverso un sistema che prevede un programma di indagini rivolto a un campione di clienti dei segmenti di mercato Retail, Banca d’impresa e Private. L’indagine, svolta dalla società specializzata in ricerche di mercato Doxa, riporta periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela nei confronti del Gruppo. Le interviste sono state effettuate tra febbraio e dicembre in modalità telefonica per quanto riguarda i canali Private, Corporate e Consulenti Finanziari, rispettivamente 574, 566 e 601 interviste, e sia telefonicamente che via web verso i Clienti Retail, per un totale di 48.163 interviste⁶. I questionari sono stati diversificati secondo il canale di riferimento e strutturati su una scala di gradimento da 0 a 10, dove 0 significa “per niente soddisfatto” e 10 “estremamente soddisfatto”. Dall’esito viene poi ricavata la percentuale dei clienti soddisfatti per ciascun segmento. Gli indicatori di soddisfazione ottenuti consentono al Gruppo di definire programmi finalizzati al miglioramento di processi, prodotti, servizi e in generale della relazione con il cliente.

% Clienti soddisfatti			2018	2017
Clienti Retail	%	Indagine condotta tramite mail e telefono	90%	90%
Clienti Private	%	Indagine condotta tramite telefono	95%	93%
Clienti Consulenti Finanziari	%	Indagine condotta tramite telefono	97%	95%
Clienti Banca d’Impresa	%	Indagine condotta tramite telefono	93%	90%

⁶ Il perimetro dell’indagine è limitato agli istituti del Gruppo Crédit Agricole Cariparma, Crédit Agricole CariSpezia e Crédit Agricole FriulAdria, al netto dei Clienti acquisiti dalle Casse di risparmio di Rimini, Cesena e San Miniato



CREDITO RESPONSABILE E ACCESSO AL CREDITO

Nel corso del 2018 ha trovato attuazione il progetto **Mutuo Agile**, che si pone l'obiettivo di facilitare l'accesso al credito delle famiglie e di ridurre i tempi di delibera creditizia e di erogazione dei mutui casa. Il lancio del prodotto ha visto il rilascio di un applicativo dedicato per la gestione integrata del processo mutui nelle fasi di relazione con il cliente, di valutazione creditizia e di perfezionamento post delibera.

Con l'obiettivo di presentarsi sempre più come banca di riferimento del mondo mutui, nel corso dell'anno il Gruppo ha sviluppato **Mutuo Crédit Agricole**, che consente al cliente di scegliere il tipo di tasso, fisso, variabile o variabile con tasso massimo, e le opzioni di flessibilità Salta Rata o Sospendi Rata per far fronte ai piccoli imprevisti. Prevede anche benefit abbinabili come l'e-bike per incentivare la mobilità sostenibile, la prima rata gratuita o il servizio "ZeroPensieri" di certificazione e raccolta documentale gratuito. L'innovazione del Mutuo Crédit Agricole è premiata con i 5 sigilli Ottima Flessibilità, Top Offerta Prodotti, Top Surroga, Top Condizioni, e TOP nell'indicatore finale "Mutuo Banche con Filiali" dell'Istituto Tedesco della Qualità e con il Riconoscimento di OF Osservatorio Finanziario, come miglior mutuo a tasso.

Grazie alla collaborazione con Agos, è proseguita la partecipazione al Protocollo ABI-MEF "Fondo di Garanzia Prima Casa", che favorisce l'accesso al credito dei clienti, soprattutto ai giovani, inclusi i lavoratori con contratto atipico.

Crédit Agricole Leasing Italia ha sviluppato un nuovo modello di credit scoring che si inserisce all'interno del più ampio progetto di industrializzazione dei processi aziendali e garantisce la riduzione dei tempi di risposta alla clientela, cosiddetto "time to yes", l'efficienza operativa e il presidio del rischio di credito più rigoroso sia in fase di accettazione di nuova clientela sia di monitoraggio. Il modello si baserà sull'uso integrato di dati e informazioni per valutare in maniera algoritmica il rischio di una pratica (rischio di controparte e rischio dell'operazione/bene locato).

Dal 2013 **Microcredito Sociale** offre alle persone e ai nuclei familiari in condizioni di povertà o emargina-

zione, con basse capacità di reddito, residenti, domiciliati o che svolgono la propria attività lavorativa nella provincia di La Spezia la possibilità di ottenere un finanziamento ad un tasso fisso particolarmente agevolato e senza nessuna commissione bancaria per affrontare esigenze impreviste.

Clienti attivi per canale ⁽¹⁾ (G4 - FS6)		2018	2017	2016
Corporate	Impieghi (mln €)	3.736,4	2.662,6	2.817,8
	Raccolta (mln €)	3.814,9	4.830,4	3.271,8
	Raccolta indiretta (mln €)	1.217,8	856,5	11.391,8
PMI	Impieghi (mln €)	15.223,5	12.878,2	13.670,6
	Raccolta (mln €)	9.149,7	7.555,9	7.829,6
	Raccolta indiretta (mln €)	1.694,3	1.405,1	1.551,3
Privati	Impieghi (mln €)	19.951,2	17.290,6	15.922,8
	Raccolta (mln €)	27.617,8	23.106,1	23.553,1
	Raccolta indiretta (mln €)	41.015,3	35.436,0	33.387,0
Big Dossier ⁽²⁾	Impieghi (mln €)	6.291,8	5.132,8	4.477,3
	Raccolta (mln €)	1.070,8	1.930,0	1.411,3
	Raccolta indiretta (mln €)	18.910,9	20.436,2	18.580,6
Totale	Impieghi (mln €)	45.202,9	37.964,2	36.888,5
	Raccolta (mln €)	41.653,3	37.422,4	36.065,8
	Raccolta indiretta (mln €)	62.838,3	58.133,8	64.910,7

⁽¹⁾ Il volumi relativi agli impieghi, alla raccolta diretta e indiretta non coincidono con i corrispondenti valori riportati nel bilancio d'esercizio del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia a causa della diversa metodologia di riclassificazione utilizzata dal Gruppo in ambito gestionale e in ambito contabile

⁽²⁾ Il canale Big Dossier rappresenta i volumi delle controparti non assimilabili alla clientela ordinaria; in particolare sono comprese controparti come Agos, Crédit Agricole Leasing Italia, Amundi, Cavita, Leasys

Portafoglio Enti		2018	2017	2016
Comuni	n.	215	193	193
Regioni e Province	n.	3	3	4
Aziende sanitarie	n.	3	4	4
Istituzioni scolastiche	n.	516	435	428
Università	n.	2	1	0
Consorzi	n.	53	46	41
Comunità montane	n.	6	7	7
A.S.P. / IPAB	n.	45	44	47
Enti vari	n.	129	120	94
Totale	n.	972	853	818

Clienti Privati (G4 - FS6) Per segmento		2018	2017	2016
Famiglie	n.	1.420.002	1.191.977	1.175.501
	Impieghi (mln €)	17.913	15.617	13.591
	Raccolta (mln €)	10.410	8.555	8.331
	Raccolta indiretta (mln €)	3.377	2.763	3.951
Premium	n.	404.844	340.362	383.226
	Impieghi (mln €)	1.642	1.344	2.041
	Raccolta (mln €)	13.815	12.058	12.949
	Raccolta indiretta (mln €)	25.452	22.637	20.221
Private	n.	29.840	24.719	23.307
	Impieghi (mln €)	396	330	291
	Raccolta (mln €)	3.393	2.493	2.273
	Raccolta indiretta (mln €)	12.186	10.036	9.215
Totale	n.	1.854.686	1.557.058	1.582.034
	Impieghi (mln €)	19.951	17.291	15.923
	Raccolta (mln €)	27.618	23.106	23.553
	Raccolta indiretta (mln €)	41.015	35.436	33.387

Clienti Imprese (G4 - FS6) Per segmento		2018	2017	2016
Large Corporate	n.	1.558	1.364	1.203
	Impieghi (mln €)	3.736	2.663	2.818
	Raccolta (mln €)	3.815	4.830	3.272
	Raccolta indiretta (mln €)	1.218	856	11.392
PMI e Mid Corporate	n.	13.607	11.016	11.532
	Impieghi (mln €)	7.954	7.078	7.282
	Raccolta (mln €)	2.809	2.325	2.944
	Raccolta indiretta (mln €)	587	485	495
Affari	n.	220.501	180.503	239.471
	Impieghi (mln €)	7.270	5.801	6.388
	Raccolta (mln €)	6.340	5.231	4.885
	Raccolta indiretta (mln €)	1.108	920	1.056
Totale	n.	235.666	192.883	252.206
	Impieghi (mln €)	18.960	15.541	16.488
	Raccolta (mln €)	12.965	12.386	11.101
	Raccolta indiretta (mln €)	2.912	2.262	12.943

Clienti Privati (G4 - FS6) Per Area Geografica ⁽¹⁾		2018	2017	2016
Emilia-Romagna	n° clienti	551.975	374.942	383.338
	Impieghi (mln €)	3.674	2.692	2.598
	Raccolta (mln €)	8.847	5.807	6.506
	Raccolta indiretta (mln €)	13.616	9.938	9.012
Lombardia	n° clienti	343.896	335.886	353.783
	Impieghi (mln €)	4.893	4.595	4.304
	Raccolta (mln €)	5.623	5.544	5.436
	Raccolta indiretta (mln €)	9.103	8.872	8.561
Veneto	n° clienti	147.823	139.097	134.294
	Impieghi (mln €)	2.082	1.893	1.688
	Raccolta (mln €)	1.906	1.870	1.747
	Raccolta indiretta (mln €)	2.734	2.779	2.464
Campania	n° clienti	133.511	137.022	142.087
	Impieghi (mln €)	1.313	1.275	1.217
	Raccolta (mln €)	1.963	1.999	2.015
	Raccolta indiretta (mln €)	1.994	2.012	2.006
Friuli-Venezia Giulia	n° clienti	158.090	156.934	154.759
	Impieghi (mln €)	1.158	1.119	1.010
	Raccolta (mln €)	2.155	2.105	2.097
	Raccolta indiretta (mln €)	3.516	3.525	3.393
Lazio	n° clienti	71.694	63.839	66.002
	Impieghi (mln €)	1.402	1.203	1.113
	Raccolta (mln €)	1.221	1.077	1.018
	Raccolta indiretta (mln €)	1.290	1.236	1.249
Liguria	n° clienti	139.884	135.397	127.678
	Impieghi (mln €)	1.265	1.190	1.060
	Raccolta (mln €)	1.772	1.829	1.808
	Raccolta indiretta (mln €)	2.796	2.663	2.435
Piemonte	n° clienti	115.485	116.967	123.741
	Impieghi (mln €)	2.026	1.892	1.630
	Raccolta (mln €)	1.521	1.603	1.683
	Raccolta indiretta (mln €)	2.830	2.825	26.271
Toscana	n° clienti	172.020	90.626	89.940
	Impieghi (mln €)	1.956	1.357	1.234
	Raccolta (mln €)	2.375	1.205	1.171
	Raccolta indiretta (mln €)	2.893	1.479	1.437
Umbria	n° clienti	11.202	6.348	6.412
	Impieghi (mln €)	119	75	69
	Raccolta (mln €)	132	69	70
	Raccolta indiretta (mln €)	140	107	106
Totale	n° clienti	1.854.686	1.557.058	1.582.034
	Impieghi (mln €)	19.951	17.291	15.923
	Raccolta (mln €)	27.618	23.106	23.553
	Raccolta indiretta (mln €)	41.015	35.436	33.387

⁽¹⁾ La suddivisione per area geografica è basata sulla localizzazione della filiale di riferimento

Clientela Privati (Famiglie, Premium, Private) (G4 - FS6)		2018	2017
Per fascia d'età			
0-20 anni	n.	84.269	72.896
21-30 anni	n.	151.258	130.640
31-40 anni	n.	235.568	215.861
41-55 anni	n.	521.677	451.748
56-65 anni	n.	295.809	238.782
>65 anni	n.	487.780	387.506
Clienti privati non corrispondenti a presone fisiche	n.	32.647	26.542
TOTALE	n.	1.809.008	1.523.975
Per durata del rapporto			
<1 anno	n.	100.032	n.d.
1-3 anni	n.	183.600	n.d.
4-5 anni	n.	152.793	n.d.
6-10 anni	n.	281.137	n.d.
11-20 anni	n.	377.569	n.d.
>20 anni	n.	698.658	n.d.
n.d.	n.	15.219	n.d.
TOTALE	n.	1.809.008	1.523.975

Clienti Imprese per area geografica (G4 - FS6)		2018	2017	2016
Emilia-Romagna	n° clienti	71.609	47.887	58.211
	Impieghi (mln €)	5.863	4.206	4.312
	Raccolta (mln €)	2.961	2.164	2.098
	Raccolta indiretta (mln €)	1.112	1.122	1.117
Lombardia	n° clienti	38.047	40.274	50.349
	Impieghi (mln €)	4.323	3.619	4.196
	Raccolta (mln €)	3.109	3.210	2.382
	Raccolta indiretta (mln €)	313	292	10.825
Veneto	n° clienti	18.335	17.911	23.427
	Impieghi (mln €)	2.321	2.193	2.202
	Raccolta (mln €)	1.186	1.468	1.012
	Raccolta indiretta (mln €)	180	189	189
Campania	n° clienti	19.216	19.708	25.632
	Impieghi (mln €)	520	572	556
	Raccolta (mln €)	699	918	855
	Raccolta indiretta (mln €)	34	35	49
Friuli-Venezia Giulia	n° clienti	17.643	17.531	25.628
	Impieghi (mln €)	1.430	1.485	1.645
	Raccolta (mln €)	1.299	1.308	1.429
	Raccolta indiretta (mln €)	353	268	277
Lazio	n° clienti	10.296	8.641	10.883
	Impieghi (mln €)	908	872	810
	Raccolta (mln €)	1.133	1.090	1.096
	Raccolta indiretta (mln €)	40	35	59
Liguria	n° clienti	11.619	11.266	21.092
	Impieghi (mln €)	867	821	963
	Raccolta (mln €)	566	649	691
	Raccolta indiretta (mln €)	119	107	116
Piemonte	n° clienti	13.717	14.156	19.043
	Impieghi (mln €)	869	737	789
	Raccolta (mln €)	1.022	995	1.141
	Raccolta indiretta (mln €)	226	77	108
Toscana	n° clienti	29.454	14.179	16.546
	Impieghi (mln €)	1.613	947	934
	Raccolta (mln €)	856	531	365
	Raccolta indiretta (mln €)	515	130	196
Umbria	n° clienti	2.854	1.330	1.395
	Impieghi (mln €)	142	88	82
	Raccolta (mln €)	69	53	32
	Raccolta indiretta (mln €)	14	7	7
Totale	n° clienti	235.666	192.883	252.206
	Impieghi (mln €)	18.960	15.541	16.488
	Raccolta (mln €)	12.965	12.386	11.101
	Raccolta indiretta (mln €)	2.912	2.262	12.943

Leasing strumentale (GRI - FS6)		2018	2017	2016
Portafoglio	K€	676.471	593.755	545.365
Erogato	K€	363.644	312.482	272.881
Leasing veicoli (GRI - FS6)				
Portafoglio	K€	153.548	149.820	131.703
Erogato	K€	77.799	80.121	78.601
Leasing immobiliare (GRI - FS6)				
Portafoglio	K€	846.074	872.911	994.651
Erogato	K€	115.232	86.243	64.988
Leasing nautico (GRI - FS6)				
Portafoglio	K€	57.870	56.993	41.338
Erogato	K€	39.437	42.734	25.481
Leasing energia (G4 - FS6; G4 - FS8)				
Portafoglio	K€	247.755	270.309	286.350
Erogato	K€	41.212	20.057	17.967

Leasing energia (G4 - FS6; G4 - FS8)		2018	2017	2016
Portafoglio				
Impianti eolici	K€	36.149	33.904	33.963
Impianti biomasse	K€	9.439	10.612	12.181
Impianti cogenerazione	K€	4.549	6.799	10.162
Impianti fotovoltaici	K€	128.800	150.573	161.969
Impianti idroelettrici	K€	68.818	68.421	68.074
% sul totale dei finanziamenti				
Impianti eolici	%	1,82%	1,74%	1,70%
Impianti biomasse	%	0,48%	0,55%	0,61%
Impianti cogenerazione	%	0,23%	0,35%	0,51%
Impianti fotovoltaici	%	6,50%	7,75%	8,10%
Impianti idroelettrici	%	3,47%	3,52%	3,40%
Erogato				
Impianti eolici	K€	3.004	9.463	9.575
Impianti biomasse	K€	23.455	1.929	0
Impianti cogenerazione	K€	3.106	520	1.183
Impianti fotovoltaici	K€	160	145	232
Impianti idroelettrici	K€	11.488	8.000	6.977
Numero progetti finanziati				
Impianti eolici	n.	11	5	22
Impianti biomasse	n.	3	5	-
Impianti cogenerazione	n.	1	1	2
Impianti fotovoltaici	n.	2	3	3
Impianti idroelettrici	n.	3	2	3

Clienti Leasing per area geografica (GRI - FS6)		2018	2017	2016
Portafoglio				
Lombardia	K€	534.229	515.059	532.551
Piemonte	K€	155.398	149.675	167.251
Valle D'Aosta	K€	13.182	12.079	15.687
Liguria	K€	81.107	84.743	85.854
Totale Nord Ovest	K€	783.916	761.557	801.343
Veneto	K€	221.026	194.521	174.265
Trentino Alto Adige	K€	37.056	37.604	33.790
Friuli Venezia Giulia	K€	106.000	101.368	110.786
Emilia Romagna	K€	444.576	445.280	477.782
Totale Nord Est	K€	808.657	778.772	796.623
Toscana	K€	115.257	124.362	124.604
Umbria	K€	11.447	12.293	13.060
Marche	K€	25.480	21.473	10.235
Abruzzo	K€	5.591	5.517	5.592
Lazio	K€	115.591	119.118	123.829
Totale Centro	K€	273.366	282.763	277.319
Molise	K€	5.786	7.024	6.307
Campania	K€	82.523	81.139	84.673
Calabria	K€	213	125	281
Basilicata	K€	5.009	4.368	5.335
Puglia	K€	3.338	6.584	6.062
Sicilia	K€	4.665	7.477	6.835
Sardegna	K€	11.431	11.919	12.458
Totale Sud e Isole	K€	112.965	118.636	121.951
Totale Italia	K€	1.978.904	1.941.729	1.997.237
Estero	K€	2.815	2.059	2.170
Totale portafoglio	K€	1.981.718	1.943.787	1.999.406
Erogato				
Lombardia	K€	154.880	128.336	106.909
Piemonte	K€	67.965	44.096	31.008
Valle D'Aosta	K€	1.498	5.000	0
Liguria	K€	20.124	21.988	23.408
Totale Nord Ovest	K€	244.466	199.420	161.325
Veneto	K€	83.721	88.875	51.645
Trentino Alto Adige	K€	5.192	2.867	9.712
Friuli Venezia Giulia	K€	40.099	33.755	22.979
Emilia Romagna	K€	120.436	121.675	97.162
Totale Nord Est	K€	249.447	247.172	181.497
Toscana	K€	32.094	36.164	31.478
Umbria	K€	5.864	4.336	5.461
Marche	K€	1.944	5.879	19.248
Abruzzo	K€	657	2.052	3.203
Lazio	K€	29.750	18.183	20.022
Totale Centro	K€	70.307	66.614	79.413

Clienti Leasing per area geografica (GRI - FS6)		2018	2017	2016
Molise	K€	144	725	2.519
Campania	K€	38.886	26.429	30.396
Calabria	K€	160	133	0
Basilicata	K€	2.791	19	51
Puglia	K€	774	263	3.066
Sicilia	K€	1.250	681	848
Sardegna	K€	148	182	801
Totale Sud e Isole	K€	44.153	28.431	37.682
Totale Italia	K€	608.374	541.637	459.917
Estero	K€	28.950	0	0
Totale erogato	K€	637.324	541.637	459.917
Numero Clienti				
Lombardia	n.	2.100	1.998	2.065
Piemonte	n.	848	752	750
Valle D'Aosta	n.	4	2	4
Liguria	n.	507	508	484
Totale Nord Ovest	n.	3.459	3.260	3.303
Veneto	n.	958	883	885
Trentino Alto Adige	n.	66	68	69
Friuli Venezia Giulia	n.	853	825	848
Emilia Romagna	n.	1.871	1.756	1.750
Totale Nord Est	n.	3.748	3.532	3.552
Toscana	n.	676	655	661
Umbria	n.	74	60	59
Marche	n.	40	38	39
Abruzzo	n.	29	27	26
Lazio	n.	414	406	405
Totale Centro	n.	1.233	1.186	1.190
Molise	n.	11	10	8
Campania	n.	632	603	599
Calabria	n.	9	7	6
Basilicata	n.	8	8	9
Puglia	n.	20	20	23
Sicilia	n.	16	18	17
Sardegna	n.	14	12	14
Totale Sud e Isole	n.	710	678	676
Totale Italia	n.	9.150	8.656	8.721
Estero	n.	4	2	2
Totale numero clienti	n.	9.154	8.658	8.723

SOSTEGNO ALLE IMPRESE E AL SETTORE AGROALIMENTARE

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia intende promuovere la competitività delle aziende sul territorio favorendo lo sviluppo del tessuto imprenditoriale in un'ottica di sostenibilità. Con questa logica, nel 2018 sono state avviate iniziative in collaborazione con alcuni partner territoriali e nazionali e compiuti diversi incontri con le Associazioni di Categoria, con l'obiettivo di consolidare le relazioni, rispondere alle richieste del territorio e delle aziende.

Clientela Imprese per settore (G4 - FS6)		2018	2017	2016
Agricoltura, silvicoltura, pesca	Impieghi (mln €)	2.293	2.017	1.880
	Raccolta (mln €)	619	506	448
	Raccolta indiretta (mln €)	82	68	93
Commercio	Impieghi (mln €)	2.518	1.962	1.997
	Raccolta (mln €)	1.666	1.318	1.085
	Raccolta indiretta (mln €)	504	193	197
Costruzioni e att. immobiliari	Impieghi (mln €)	2.298	2.085	2.355
	Raccolta (mln €)	1.119	1.018	687
	Raccolta indiretta (mln €)	218	118	123
Manifatturiero	Impieghi (mln €)	5.308	4.536	4.313
	Raccolta (mln €)	2.414	2.127	2.170
	Raccolta indiretta (mln €)	787	715	736
Servizi	Impieghi (mln €)	5.078	3.547	4.419
	Raccolta (mln €)	3.592	3.908	3.525
	Raccolta indiretta (mln €)	612	417	596
Altri settori	Impieghi (mln €)	1.466	1.394	1.524
	Raccolta (mln €)	3.555	3.510	3.186
	Raccolta indiretta (mln €)	709	750	11.198
Totale	Impieghi (mln €)	18.960	15.541	16.488
	Raccolta (mln €)	12.965	12.386	11.101
	Raccolta indiretta (mln €)	2.912	2.262	12.943

Tra le più rilevanti progettualità che hanno interessato il 2018 si annoverano le attività sostenute dai finanziamenti attraverso il Fondo di Garanzia, che consente facilità di accesso al credito e il sostegno alle aziende. Il Gruppo ha promosso, in qualità di intermediario diretto, l'accordo stipulato con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI), che ha permesso di effettuare nell'arco del 2018, diverse operazioni a favore delle aziende innovative. Grazie all'iniziativa "**Predeliberati**", destinata ai clienti dei Mercati Imprese, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha reso disponibile plafond di finanziamenti utilizzabili sia per necessità di breve termine che di medio/lungo termine e plafond di finanziamenti a condizioni vantaggiose per sostenere con strumenti rapidi e trasparenti gli investimenti delle aziende più meritevoli, accelerando i tempi relativi alle concessioni creditizie. Nel 2018 l'iniziativa ha raggiunto circa 200 aziende per un valore totale di oltre 180 milioni di €.

È proseguito il sostegno alle esigenze finanziarie delle imprese attraverso il "**Plafond Beni Strumentali**", che consentono di accrescere la competitività del sistema produttivo e di favorire la realizzazione di nuovi investimenti. In tema di internazionalizzazione, oltre alla partecipazione di missioni estere che hanno permesso la realizzazione di importanti investimenti esteri alla clientela, il Gruppo ha consolidato la partnership con Altios, partner primario nell'accompagnamento delle imprese all'estero, che ha potuto seguire le aziende in tutte le fasi di sviluppo su scala internazionale, dall'approccio al mercato di riferimento alla creazione e gestione dell'insediamento locale.

La sinergia con l'Investment Bank del Gruppo in Italia ha permesso di sviluppare nell'ambito del progetto "Itaca" una migliore offerta combinata e completa per il segmento Mid Corporate, un maggiore presidio e rafforzamento della relazione con i clienti a livello di top management e un forte sviluppo delle sinergie interne al Gruppo.

È proseguito il processo di collaborazione con **primari Confidi** che punta ad agevolare l'accesso al credito delle aziende del territorio e al contempo sono state attivati nuovi accordi **con Associazioni di categoria**, tra cui l'iniziativa "Resto al Sud", in convenzione con ABI – Invitalia, che sostiene i giovani tra i 18 e i 35 anni residenti nel Mezzogiorno che intendono avviare in loco una nuova attività. Prevede finanziamenti agevolati che, insieme ai contributi pubblici a fondo perduto, copriranno sino al 100% delle spese relative all'investimento. Sono in corso di stipula anche convenzioni con alcune Università, nell'ambito delle quali sono previsti anche interventi volti al finanziamento degli studi.

Il supporto alle PMI è stato comprovato anche dall'adesione al fondo EuReCa: il bando, promosso dalla Regione Emilia Romagna, si pone l'obiettivo di incentivare la propensione agli investimenti delle PMI al fine di favorire la realizzazione di progetti finalizzati ad accrescere la competitività e l'attrattività del sistema produttivo regionale. L'iniziativa prevede diverse agevolazioni a sostegno degli investimenti produttivi delle PMI, come il contributo a fondo perduto regionale e il finanziamento bancario a parziale copertura dell'investimento abbinato alla garanzia diretta del Confidi e alla controgaranzia pubblica del Fondo EuReCa.

Ha avuto seguito nel 2018 il **Fondo Multiscopo Starter**, l'iniziativa di finanza agevolata attivata dalla Regione Emilia Romagna con la costituzione di un Fondo a sostegno della nuova imprenditorialità (e dell'efficientamento energetico). L'intervento finanziario si configura come co-finanziamento a medio termine erogato dalla banca con l'utilizzo congiunto di mezzi finanziari propri a tassi agevolati convenzionati con il Consorzio di Garanzia regionale Unifidi e del Fondo a tasso zero.

Negli ultimi mesi dell'anno sono state avviate attività di confronto con SACE Simest, il canale che supporta la crescita delle PMI sui mercati internazionali attraverso formazione specifica. Obiettivo del dialogo quello di valorizzare realtà imprenditoriali italiane nel loro processo di internazionalizzazione, anche attraverso un'adeguata campagna informativa e l'individuazione di iniziative progettuali meritevoli di sostegno fiduciario.

Nel 2018 ha avuto avvio in Italia il progetto finalizzato all'apertura di un hub dell'innovazione, con l'inaugurazione del primo hub **Le Village** a Milano. L'iniziativa, già sperimentata da alcuni anni dalla Capogruppo sul territorio francese, si propone di sostenere giovani aziende ad alta innovazione e potenziale di crescita, attraverso un sistema che coinvolge partner pubblici e privati. Nell'hub le start up possono trovare uno spazio multifunzionale in cui lavorare e beneficiare dei servizi offerti, che spaziano dall'accelerazione di impresa, al supporto nel fundraising attraverso networking con investitori corporate o accesso diretto a finanziamenti offerti dal Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, nonché percorsi di supporto all'internazionalizzazione.

Durante l'anno è stato consolidato un modello distributivo altamente specializzato con la piena messa a regime di **7 ulteriori Poli Affari**, che intendono fornire alla clientela un servizio di consulenza maggiormente specializzato, ponendo il "cliente al centro".

Il Gruppo ha sviluppato importanti iniziative a sostegno delle aziende e del territorio di riferimento favorendo la crescita e l'accesso al credito e confermando la capacità di operare in sinergia con le principali Istituzioni Pubbliche Locali. La banca ha aderito a diverse **iniziative regionali di finanza agevolata finalizzate al sostegno delle nuove idee imprenditoriali e degli investimenti produttivi**, quali ArtigianCassa Liguria e Fondo Strategico Regionale Emergenza Ponte Morandi. È stato promosso il ricorso al Fondo di Garanzia per le PMI volto a **favorire l'accesso alle fonti finanziarie delle piccole e medie imprese** mediante la concessione di una garanzia pubblica che si affianca e spesso si sostituisce alle garanzie reali portate dalle imprese. Nel corso dell'anno sono stati erogati 32 finanziamenti per un importo complessivo di 7,1 milioni di €. La banca ha anche rivisitato il finanziamento dedicato agli Enti Locali, che supporta la realizzazione di interventi di pubblica utilità, quelli volti a migliorare le infrastrutture e i servizi esistenti o a sviluppare l'efficienza dell'Ente.

Prodotti Retail con finalità sociale (G4 - FS7)		2018	2017
Conto Associazioni	n.	780	330
	Impieghi medi €	1.789.947	10.294
	Raccolta € (dati medi)	3.122.120	40.693
Conto Associazioni No Profit	n.	275	98
	Impieghi €	931.490	455
	Raccolta diretta €	5.896.335	11.031.422
Scelgo Io - Imprenditoria Femminile	n.	20	30
	€	390.000	980.000
	%	0,01%	n.d.
Plafond Eventi Calmitosi/Sisma Centro Italia	n.	1.423	1.414
	€	15.929.754	13.805.072
	%	0,39%	n.d.
Fondo Regione Emilia Romagna Multiscopo - Starter	n.	20	n.d.
	€	715.893	n.d.
	%	0,02%	n.d.
Fondo Regione Emilia Romagna EuReCa	n.	14	-
	€	1.269.414	-
	%	0,03%	-
Regione Campania "Resto al Sud"	n.	3	-
	€	154.658	-
	%	0,00%	-

Prodotti Banca d'Impresa con finalità sociale (G4 - FS7)		2018	2017	2016	
FCG	n.	714	739	254	
	€	146.770.783	160.866.702	84.253.131	
SACE operazioni MLT	n.	16	25	43	
	€	30.900.000	29.675.000	65.650.000	
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Banca d'Impresa		%	8,85%	9,49%	7,47%

L'offerta dei prodotti di finanziamento destinati alle imprese è stata rinnovata con l'introduzione di una nuova funzionalità che consente l'automazione del processo di stampa del set documentale. L'automazione è partita con FlexiBusiness e Assicuro ma sarà presto estesa agli altri prodotti a catalogo, in ottica di semplificazione dell'attività del gestore e riduzione dei rischi operativi.

Per incentivare l'accettazione da parte degli esercenti delle operazioni con carta anche per piccoli importi, è stata lanciata la campagna "Micropagamenti", iniziativa che prevede la restituzione delle commissioni calcolate sui pagamenti elettronici di piccolo importo effettuati con carte di pagamento dei Circuiti Visa, Mastercard e PagoBANCOMAT®.

Crédit Agricole Leasing Italia ha colto al meglio le opportunità derivanti dalla misura Beni strumentali Nuova Sabatini. La misura consiste in un sostegno agli investimenti per acquisto, anche in leasing di macchinari, attrezzature, impianti, beni strumentali ad uso produttivo, nonché di hardware, software e tecnologie digitali, appartenenti alla sfera della cosiddetta Industria 4.0. Tramite questa agevolazione Crédit Agricole Leasing Italia ha stipulato 757 contratti per un importo pari 101,6 mln di €, di cui circa 37 mln relativi a finanziamenti in industria 4.0.

Nel corso del 2018 è stato inoltre mantenuto l'impegno che ha previsto gli interventi a favore delle aziende e dei clienti colpiti da calamità naturali con l'obiettivo di riprendere le loro attività produttive: grazie al **Plafond Eventi calamitosi e Sisma Centro Italia** sono stati erogati circa 1.400 contributi per un importo complessivo di oltre 15 milioni di €.

A valle dell'acquisizione di banca Carim, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha ereditato il portale di crowdfunding donation www.eticarim.it che promuove e favorisce il sostegno economico alle Organizzazioni no Profit del territorio riminese. Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha mantenuto l'impegno "morale" con il territorio attraverso la campagna di sensibilizzazione denominata "Un dono lungo un mese", grazie alla quale raddoppia le somme donate sulla piattaforma. Nel 2018 la raccolta complessiva ha superato 291 mila euro, impegnati principalmente negli ambiti salute e disabilità, arte e cultura, formazione ed educazione e famiglia e infanzia.

Continua l'impegno del Gruppo a sostegno del sociale con l'offerta dedicata al mondo delle Associazioni, a cui si rivolgono "**Conto Associazioni No Profit**", che garantisce l'esenzione dall'imposta di bollo, la gratuità del canone annuale e la possibilità di ricevere bonifici per cassa a zero spese, e "**Conto Associazioni**", entrambi caratterizzati dalla completezza dell'offerta e dalla convenienza delle condizioni. A questi si aggiunge la linea di credito "**Anticipo 5 per mille**".

Un focus sul settore Agri Agro

Nel corso dell'anno il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha firmato un nuovo accordo con la BEI (Banca Europea per gli Investimenti) che prevede un plafond di 100 milioni rivolto a PMI e Mid Cap, con particolare focus verso le esigenze del settore agroalimentare. Questo particolare riguardo viene motivato dalla vocazione di Banque Verte della Capogruppo Crédit Agricole S.A.: forte dell'expertise francese, il Gruppo ha posto il settore Agri Agro al centro della propria strategia sviluppando un approccio capace di abbinare innovazione e vicinanza al territorio. L'impegno ha trovato attuazione attraverso il contributo alla realizzazione di diversi progetti, sia lato digital, sia con l'erogazione di prodotti e servizi su misura. Fa parte del primo campo lo sviluppo della app per tablet **AgriAdvisor**, in collaborazione con la Capogruppo Crédit Agricole S.A., che elabora un'analisi diagnostica delle esigenze finanziarie di breve e medio-lungo termine di aziende agricole e simula ipotesi di supporto finanziario da proporre nell'ambito di un servizio di consulenza personalizzato. Rientra in questo ambito anche l'implementazione della piattaforma web **Agilor.Net Italia**, che con un modello

di servizio flessibile ed automatizzato gestisce i finanziamenti intermediati da partner convenzionati, costruttori e rivenditori di macchinari ed attrezzature agricole. Dall'altro lato, invece, il 2018 ha visto la piena messa a regime di un modello di servizio fortemente specializzato, caratterizzato da consulenti dedicati, coordinati da specialisti sul territorio e da un apposito Servizio di Direzione. Sono stati sottoscritti importanti accordi finalizzati al sostegno delle aziende operanti nell'ambito della filiera con importanti player dell'agroalimentare italiano quali **Barilla, Orogel** e con quattro delle cinque **Organizzazioni di Produttori** che hanno sottoscritto l'accordo di filiera per il conferimento delle nocciole a **Ferrero**. A completamento sono state lanciate offerte commerciali finalizzate a sostenere target di clientela strategica per il sistema agroalimentare nel suo complesso come i giovani agricoltori, attraverso **Orizzonte Giovani**, e il settore biologico con **Orizzonte Bio**.

Il Gruppo ha anche consolidato la partnership con Coldiretti, principale Associazione di Categoria di settore, e del relativo confidi CreditAgri Italia mediante specifiche iniziative congiunte come l'anticipazione dei contributi della Politica Agricola Comunitaria o la partecipazione al XVII Forum Internazionale dell'Agricoltura e dell'Alimentazione di Cernobbio.

Focus Agri Agro		2018	2017	2016
Clienti Agri Agro	n.	34.698	30.651	30.679
	Impieghi (mln €)	4.126	3.665	3.363
	Raccolta (mln €)	1.242	1.027	1.574
	Raccolta indiretta (mln €)	412	443	n.d.

		2018
Nuove acquisizioni clienti Agri Agro	n.	2.868
	Impieghi (mln €)	496
	Raccolta (mln €)	258
	Raccolta indiretta (mln €)	nd

Il sostegno di Crédit Agricole Leasing Italia al settore Agri Agro è testimoniato dagli oltre 574 contratti stipulati per un importo di circa 72 milioni di €. In crescita sia la numerosità dei contratti stipulati, +52,7%, sia i volumi, del +64% dal 2017.

VICINANZA AI CLIENTI E AI TERRITORI (ESSERE BANCA DI PROSSIMITÀ)

Essere banca di prossimità significa manifestare concretamente la propria presenza all'interno delle comunità di riferimento: il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia interpreta questa presenza strategica non solo proponendosi in veste di abilitatore dello sviluppo economico locale, ma anche mantenendo un presidio "fisico" capillare sui territori. Questo tratto, distintivo della natura del Gruppo, è stato ulteriormente accentuato grazie all'operazione di acquisizione degli istituti Cassa di Risparmio di Cesena, Banca Carim e Cassa di Risparmio di San Miniato, connotati da un forte radicamento territoriale. A valle del processo di acquisizione delle Banche Fellini e di una strategia di efficientamento sulla localizzazione degli sportelli sul territorio, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha incrementato la propria capillarità nel Paese: al 31.12.18 il Gruppo è presente in 572 comuni.

Presenza nei territori (G4-FS13)	Filiali di Gruppo
Piemonte	58
Lombardia	164
Veneto	88
Friuli Venezia Giulia	87
Liguria	69
Emilia Romagna	279
Toscana	119
Umbria	10
Marche	9
Lazio	44
Campania	57
Italia	984

Presenza nei territori (G4-FS13)		2018	2017	2016
Numero filiali	n.	984	1.010	815
Numero poli affari	n.	61	49	26
Numero mercati Consulenti Finanziari	n.	11	9	5
Numero mercati private	n.	25	22	21
Distaccamenti Private	n.	11	n.d.	n.d.
Numero mercati d'impresa	n.	25	21	20
Distaccamenti Imprese	n.	14	n.d.	n.d.
Numero aree corporate	n.	1	1	1
Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate (G4-FS13)				
Numero comuni <5000 abitanti serviti	n.	135	135	138
Numero filiali in comuni <5000 abitanti	n.	142	142	147
	%	14%	14%	18%
Numero filiali in comuni <5000 abitanti dismesse	n.	0	8	5
Numero filiali in comuni <5000 abitanti aperte	n.	0	0	0

Per il Private Banking di Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, l'integrazione delle Banche Fellini ha consentito di rafforzare il modello di Banca di Prossimità, con crescita e aumento di competitività nelle aree storiche. Questo ha portato alla nascita di 3 nuovi mercati Private e al potenziamento della squadra di Private Banker presenti sul territorio. Durante l'anno sono state completate attività di integrazione commerciale e comportamentale con l'obiettivo di omogenizzare expertise e best practice in essere.

Nel 2018 è stata realizzata per la prima volta una Campagna pubblicitaria incentrata sul risparmio. Il Gruppo è uscito in un momento di incertezza dei mercati per **dare certezze ai clienti**, rispondendo in modo concreto al bisogno di tutela dei risparmi e per affermarsi come partner solido e competente in grado di accompagnare i clienti nelle scelte di pianificazione finanziaria sostenibili nel tempo.

Ha così dimostrato concretamente vicinanza ai clienti basando la pianificazione finanziaria su concetti di chiarezza e trasparenza, anche attraverso strumenti utili e gratuiti per comprendere meglio il mondo del Risparmio gestito: è stata lanciata la newsletter di educazione e comunicazione finanziaria "Sguardi su Risparmio e Investimenti" che nasce per dare ai clienti questa consapevolezza.

L'attività di comunicazione si è intensificata notevolmente durante il 2018 con l'implementazione di "**Scenari**", la newsletter mensile a contenuto finanziario destinata alla clientela Private. In chiusura d'anno il Canale Private è stato fra i protagonisti della **Campagna Risparmio** che ha valorizzato la presenza dei canali specialistici all'interno del Gruppo su stampa specialistica, supporti media e digital.

In un contesto economico di forte complessità, il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia continua la propria attività di creazione e diffusione di una gamma di prodotti e servizi di natura sociale anche nell'ambito delle carte prepagate.

Nel 2018 è proseguito l'impegno del Gruppo nel mantenere all'interno del catalogo prodotti le carte solidali **CartaConto Lega del Filo d'Oro**, onlus da oltre 50 anni punto di riferimento in Italia per le persone sordocieche, e **CartaConto Teatro Regio di Parma** che consente di addebitare le rate del finanziamento dedicato all'acquisto degli abbonamenti alla stagione teatrale. Il catalogo dell'offerta è stato ulteriormente ampliato attraverso la nuova **CartaConto FILSE**, a seguito dell'aggiudicazione di un bando di gara emesso dalla Regione Liguria, che prevede l'assegnazione di un buono carburante a 4.937 beneficiari residenti nei Comuni di Portovenere (SP) e La Spezia, in considerazione dell'impatto ambientale dovuto alla presenza del Rigassificatore di Panigaglia. La CartaConto FILSE rappresenta uno strumento di pagamento evoluto attraverso il quale ricevere e utilizzare il buono carburante, inglobando anche le tipiche funzionalità bancarie, senza alcun costo di attivazione e con il canone mensile gratuito per i primi 24 mesi.

Il 2018 ha inoltre visto la nascita di importanti partnership, come quella con l'Università di Parma che, insieme alla già avviata collaborazione con l'Università di Venezia, intendono promuovere il legame tra il mondo universitario e il mondo del lavoro, divenendo una reale proposta di valore sul territorio, attraverso il miglioramento e l'integrazione dell'offerta formativa e l'adozione di metodologie innovative. Il prodotto cardine del progetto è **CartaConto Università di Parma**, la Carta multiservizi che racchiude in sé, oltre le tipiche funzionalità bancarie, anche quelle di Student Card, ossia di identificazione, riconoscimento e accesso ai servizi universitari. Anche **Prestito D'onore**, in collaborazione con Fondazione Carispezia e Caritas Diocesana, nasce per sostenere la crescita e la formazione degli studenti universitari, supportandoli nel pagamento delle tasse di iscrizione e di tutte le altre spese connesse agli studi.

Prodotti Retail con finalità sociale (G4 - FS7)		2018	2017
Associazione Promozione Sociale Ricrediti	€	138.100	62.886
	%	0,003%	n.d.
CartaConto Solidali, CartaConto Università e CartaConto sponsorizzazioni sportive	n° carte	21.613	n.d.

L'impegno sociale del Gruppo si concretizza, inoltre, nel sostegno alla popolazione colpita da eventi avversi al fine di agevolarla negli impegni economici già in corso per consentirle di affrontare con più serenità la difficoltà del momento. In particolare, per agevolare le famiglie e le imprese danneggiate dal crollo del viadotto Polcevera dell'autostrada A10, avvenuto il 14 agosto scorso nel Comune di Genova, Crédit Agricole Carispezia ha dato la possibilità di attivare la sospensione delle rate dei mutui gratuita e volontaria per un massimo di 12 mesi specificando che durante il periodo di moratoria non è prevista la maturazione degli interessi. Lo stesso è stato anche concesso alle famiglie e alle imprese danneggiate dagli eventi meteorologici che hanno colpito Calabria, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Toscana, Sardegna, Sicilia, Veneto e le Province autonome di Trento e Bolzano.

IL COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ

Anche nel 2018 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si è dimostrato solidale ai territori attraverso iniziative di carattere culturale e di recupero conservativo del patrimonio artistico, nell'ambito della ricerca delle eccellenze territoriali, e a carattere sociale, soprattutto a favore di progetti di eccellenza sanitaria e socio-assistenziale.

Per quanto riguarda il sostegno alla cultura tra le principali attività sostenute nel 2018 si ricordano le mostre "Le meraviglie della Cattedrale", dedicata alle pubblicazioni medievali con la raccolta di 15 capolavori del patrimonio archivistico librario presso i musei diocesani, e "Annibale un mito mediterraneo", inaugurata a fine anno nei sotterranei di Palazzo Farnese con l'esposizione di reperti e la ricostruzione interattiva in chiave multimediale degli eventi. Crédit Agricole Cariparma sostiene la Fondazione Nuovi Mecenati che supporta importanti iniziative a favore di giovani artisti francesi che operano in Italia. Da anni, la Banca sostiene anche il Festival Verdi, organizzato dal Teatro Regio di Parma, beneficiando dei recuperi fiscali previsti dalla legge sull'"art bonus". È stata sostenuta la tradizionale iniziativa rivolta alle scuole superiori di Piacenza, in collaborazione con il quotidiano "Libertà", tesa a favorire la lettura dei quotidiani in classe. Parma sarà Capitale della Cultura 2020: per l'occasione sarà restaurata e riaperta al pubblico dopo oltre 200 anni la Chiesa di San Francesco del Prato che risale al 1200. Crédit Agricole FriulAdria ha sostenuto l'associazione culturale Treviso Ricerca e Arte: attraverso il progetto RE.USE è stato affrontato il tema della tutela ambientale e della Green Economy realizzando una mostra e convegni sul tema del riciclo con le Associazioni di categoria del territorio. Inoltre, la banca è stata a fianco dei principali festival culturali di Friuli Venezia Giulia e Veneto tra cui Pordenonelegge, Dedicata Festival, il Premio Luchetta ed Euganea Film Festival.

È proseguito anche il progetto "Payroll giving" del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia che, su iniziativa della Commissione Paritetica *sulla Responsabilità Sociale d'Impresa* della Banca, coinvolge sia i dipendenti, che rinunciano ai centesimi della propria paga mensile, sia l'Azienda, che integra arrotondando all'euro, nella raccolta di fondi da destinare a iniziative di responsabilità sociale, in particolare a favore dell'infanzia. Grazie all'iniziativa, estesa anche ai colleghi degli istituti recentemente acquisiti sono stati raccolti circa 100 mila €, che sono stati versati a sostegno del progetto di ricerca "La cura dell'epilessia inizia dalla diagnosi" della Federazione italiana Epilessie, all'Associazione per i Bambini Chirurgici del Burlo Onlus, che opera nell'ambito dell'Ospedale Burlo Garofolo di Trieste per un piano di aiuto psicologico alle famiglie di bambini che hanno bisogno di importanti cure chirurgiche, e dell'Ospedale Santobono Napoli, per l'acquisto di un ecografo e di un microscopio a favore del reparto di Nefrologia pediatrica. Ancora in ambito sanitario Crédit Agricole Cariparma ha aderito alla raccolta fondi di APRO Onlus per lo studio e la cura delle patologie dell'apparato digerente. In ambito sanitario, Crédit Agricole FriulAdria ha invece contribuito a sostenere la ricerca contro la Fibrosi Cistica tramite il Progetto Task Force.

Crédit Agricole Carispezia ha stanziato un contributo a sostegno del progetto "#Via dell'Amore perché", creato dal Comune di Riomaggiore per promuovere la fruizione consapevole della principale attrazione turistica delle 5 Terre, incoraggiando un turismo sostenibile. Crédit Agricole FriulAdria ha manifestato la prossimità ai territori tramite il sostegno a iniziative nell'ambito del settore agroalimentare come Ein Prosit, Cucinare, Hostaria e la partecipazione alla Fiera Vinitaly, e mediante il supporto ad associazioni di categoria, tra cui il Consorzio del Tarvisiano, Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali Friuli Venezia Giulia, Ascom Pordenone e Confindustria Verona.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha dimostrato il proprio sostegno al mondo dello sport italiano e ai valori che esso rappresenta, come la ricerca dell'eccellenza e lo sviluppo delle potenzialità dei giovani: nel corso dell'anno, la Banca è diventata Official Bank e Top Partner di F.C. Internazionale Milano. Crédit Agricole Carispezia, invece, ha esteso l'accordo per la sponsorizzazione dello Spezia Calcio ai settori giovanile e femminile. L'edizione 2018 del Diego Dominguez Rugby Camp, svoltasi a Napoli in collaborazione con il Rugby Scampia, ha permesso a circa 30 ragazzi selezionati dalle società locali di trascorrere una settimana di "day camp" con Diego Dominguez ed il suo staff. Crédit Agricole Cariparma ha sostenuto il format All Inclusive Sport promosso dall'associazione Dar Voce, che ha favorito l'inserimento di 25 ragazzi con disabilità nello sport nelle società sportive dell'Emilia Romagna. Altre iniziative a sfondo sportivo sono state promosse da Crédit Agricole FriulAdria e hanno coinvolto i settori giovanili di Campus Rugby Bergamasco, Pordenone Calcio e Kioene Pallavolo Padova, anche attraverso una serie di attività mirate ad avviare relazioni con le aziende del territorio e l'intera comunità, oltre a diversi progetti di inclusione sociale organizzati dal Comitato Sport Cultura e Solidarietà, che opera per migliorare la qualità della vita dei disabili.

Nel 2018 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha perfezionato l'accordo per cessione gratuita degli alimenti non utilizzati dalla mensa con associazioni di volontariato che raccolgono cibo per le persone maggiormente indigenti.

Investimenti nella comunità (201-1)		2018	2017	2016
Sponsorizzazioni	%	61,5%	63,9%	60,0%
	€	2.533.729	3.135.478	3.263.455
Erogazioni da fondo di beneficenza	%	38,5%	36,1%	40,0%
	€	1.588.678	1.772.659	2.147.461
Ambiti di intervento (Sponsorizzazioni)				
Cultura	%	4,9%	3,7%	3,0%
	€	124.554	115.300	116.986
Altro	%	6,9%	3,6%	26,0%
	€	173.810	112.540	836.392
Sport	%	61,2%	67,5%	70,0%
	€	1.549.514	2.117.899	2.288.716
Economico	%	27,1%	25,2%	1,0%
	€	685.852	789.739	21.361
Ambiti di intervento (Erogazioni da fondo di beneficenza)				
Cultura	%	65,6%	62,2%	62,0%
	€	1.042.400	1.102.060	1.317.700
Sociale	%	32,0%	30,9%	31,0%
	€	508.444	548.149	668.633
Sport	%	1,9%	3,2%	3,0%
	€	30.000	56.200	69.500
Altro	%	0,5%	3,7%	4,0%
	€	7.834	66.250	91.628

Lotta alla corruzione attiva e passiva

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia si avvale di un modello di governance costruito su principi etici e su una gestione del business corretta e trasparente per scongiurare il rischio di corruzione. L'impegno nel contrastare la corruzione in ogni sua forma passa anche attraverso il presidio della funzione Compliance, che monitora e valuta costantemente la corretta applicazione e l'impatto delle normative anticorruzione sui processi e le procedure della banca, e definisce le politiche di prevenzione e di controllo. È responsabile dei controlli di effettività sulle prassi operative al fine della mitigazione del rischio di non conformità e dell'adeguamento della normativa interna in materia. Per questo motivo rimane continuamente aggiornata sull'evoluzione di leggi, regolamenti, norme, codici, autoregolamentazioni e consuetudini professionali e deontologiche, sia nazionali che afferenti al Gruppo Crédit Agricole Italia, valida ex ante il dispositivo regolamentare e i processi operativi di Gruppo. Ogni attività che riguarda la progettazione e la vendita di prodotti, e destinata a soggetti interni o esterni al Gruppo, viene effettuata in regime di trasparenza e correttezza: ogni stakeholder è così in grado di poter scegliere consapevolmente. L'approccio adottato, gli strumenti a supporto e le attività operative vengono identificate nel tema materiale *Integrità nei processi di governance e nella gestione del business*, che sottolinea quanto la lotta alla corruzione e la corretta gestione dell'attività siano rilevanti all'interno della strategia del Gruppo.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia dispone di un sistema di governance, prevenzione, mitigazione e gestione dei rischi di frode tra cui quelli di corruzione attiva e passiva.

La "Policy per la lotta alle frodi" definisce le linee guida dell'attività di prevenzione e controllo del rischio di frode al fine di assicurare un'efficace gestione di tali fenomeni, mitigare e ridurre i rischi connessi, favorire lo sviluppo di una adeguata cultura d'impresa. L'aggiornamento del 2018 ha previsto, tra l'altro, l'introduzione del "Regolamento per la gestione del processo di lotta alle frodi".

Nell'ambito del Progetto FRED - pilastro FIDES si è provveduto all'aggiornamento del Codice Etico e del Codice di Comportamento del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia per declinare i principi e i valori contenuti nella Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole. Tra le principali integrazioni apportate si citano l'introduzione di una sezione specifica sull'anticorruzione con la declinazione dei principi chiave legati in particolare all'ambito dei conflitti di interesse a cui gli Amministratori, i Sindaci, il personale dipendente e i collaboratori del Gruppo devono attenersi. In tale contesto saranno inoltre implementati nel corso del 2019 azioni di miglioramento con l'obiettivo di rafforzare la cultura dei rischi e della conformità quale elemento distintivo e fattore centrale nei valori del Gruppo.

Il Gruppo, inoltre, dispone di una "Policy per le Segnalazioni di illeciti e irregolarità" o "Whistleblowing Policy" volta a dotare il Gruppo di un sistema interno di segnalazione di atti o fatti che possono costituire una violazione di norme disciplinanti l'attività bancaria e di abuso di potere, garantendo la riservatezza dei segnalanti. La politica definisce le modalità di ricezione, analisi e gestione delle segnalazioni finalizzate a denunciare presunte anomalie o violazioni effettuate da dipendenti, membri degli organi sociali o terzi. Con l'aggiornamento della Whistleblowing Policy del 2018 è stato individuato il Responsabile della Funzione Audit quale "canale alternativo" del Responsabile del sistema interno di segnalazione, a disposizione delle persone per garantire l'indipendenza gerarchico-funzionale e l'imparzialità di giudizio dell'organo deputato alla ricezione, esame e valutazione della segnalazione.

Le Politiche Creditizie prevedono che la decisione circa le singole richieste di concessione di credito e di specifico utilizzo da parte di persone politicamente esposte, Paesi sottoposti a misure di embargo o sorveglianza e attività rientranti tra i "settori sotto sorveglianza" sia riservata ai competenti Organi Delegati Centrali nell'ambito delle facoltà delegate tempo per tempo vigenti, con livello minimo Responsabile di Area della Direzione Credito, in seguito al parere preventivo favorevole della Funzione Antiriciclaggio/Sanzioni Internazionali. Secondo gli aggiornamenti delle Politiche del credito, adeguate alla struttura organizzativa aziendale,

la Funzione Antiriciclaggio esprime parere preventivo in merito alla partecipazione ad appalti pubblici o percezione di finanziamenti pubblici.

In questo senso, la “Policy di gestione degli adempimenti in tema di antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo” è finalizzata ad evitare il coinvolgimento anche inconsapevole in fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

In tema di anticorruzione, a seguito di un assessment realizzato da una Società specializzata sul contrasto alla corruzione, il Gruppo dispone della “Certification du dispositif de lutte contre la corruption”.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia considera da sempre la formazione un momento importante e indispensabile per rappresentare i contenuti normativi, i rischi connessi e il dispositivo posto in essere a tutela dei clienti, dei dipendenti e delle Società del Gruppo. La Funzione Compliance si occupa direttamente della formazione in materia tramite corsi, tenuto conto delle competenze e della seniority maturate. Vengono inoltre pianificate attività formative che si avvalgono della collaborazione di società o enti esterni ad alto livello di specializzazione.

A livello di Gruppo nel 2017 è stato strutturato un piano di formazione, protrattosi con coda nel 2018, che ha coinvolto il 100% dei membri dei Consigli di Amministrazione di tutte le entità del Gruppo, sui principali pilastri regolamentari della compliance (conformità, sicurezza finanziaria, sanzioni internazionali, responsabilità connesse al ruolo svolto dai Consiglieri in tema di vigilanza, riservatezza, prevenzione dei conflitti di interesse e del market abuse). Tra le diverse tematiche sviluppate, viene posto un focus specifico anche sui temi della prevenzione della corruzione. Inoltre, l’approccio irreprensibile adottato dal Gruppo verso il tema corruzione viene comunicato a ogni persona attraverso il Codice Etico e il Codice di Comportamento. La trasparenza e la correttezza nelle fasi di progettazione e vendita dei prodotti viene garantita attraverso una comunicazione completa e comprensibile e a un dialogo continuo e costruttivo con i clienti. Nel 2018 non si registrano operazioni soggette ad analisi di rischio relativo alla corruzione. Sono state invece registrate 6 sanzioni per mancata conformità a leggi o regolamenti per un totale di 18.511 € e sanzioni tributarie per un totale di 280.812 €.

Azioni intraprese in risposta ad azioni di corruzione (205-3)		2018	2017	2016
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei dipendenti	n.	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	n.	0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione	n.	0	0	0
Elencare la diversa tipologia di casi di corruzione per dipendenti (205-3)				
Numero totale dei casi accertati di corruzione nei confronti di business partner con conseguente termine della partnership	n.	0	0	0
Numero totale dei casi accertati di corruzione impugnati per legge contro la Banca o i suoi dipendenti	n.	0	0	0

Formazione su politiche e procedure anticorruzione ⁽¹⁾ (205-2)		2018	2017	2016
Ambito				
Formazione MiFID	ore	131.380	8.542	219
Antririciclaggio	ore	3.610	6.759	11.735
Formazione 231	ore	478	712	3.127
Categoria professionale				
Dirigenti	n. partecipazioni	33	108	22
Quadri	n. partecipazioni	4.256	3.386	2.713
Aree professionali	n. partecipazioni	3.493	2.713	1.462
Dirigenti	n.	24	56	22
	%	23%	60%	22%
Quadri	n.	3.072	2.595	2.064
	%	70%	66%	54%
Aree professionali	n.	2.393	4.364	1.277
	%	46%	42%	30%
Per area geografica per totale dipendenti				
Nord Ovest	n.	2.625	5.020	4.822
Nord Est	n.	1.091	1.797	1.987
Centro	n.	1.372	561	727
Sud e Isole	n.	401	490	575

⁽¹⁾ I dati non includono le informazioni riguardanti le Banche Fellini corrispondenti al periodo pre-migrazione informatica.

Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio (206-1)		2018	2017	2016
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio pendenti	n.	-	-	-
Vertenze per comportamento anticompetitivo e violazione delle norme antitrust e monopolio concluse	n.	-	-	-

Gestione del personale

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Persone protagoniste del cambiamento: è questo l'assunto su cui il Gruppo ha scelto di costruire il proprio Piano di trasformazione. Un cambiamento che parla di nuove modalità di lavoro e di relazione all'interno della banca, sullo sfondo di uno scenario in evoluzione e stimolato dal ruolo sempre più marcato della digitalizzazione, ma che indica proprio le persone quali motore della creazione di valore auspicata. Dialogo interno, welfare e pari opportunità, rapporti di lavoro e sviluppo delle risorse umane sono i temi chiave che rappresentano la gestione del personale all'interno del Gruppo.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Per rendere attuale un Piano Industriale che parla di concetti come cambiamento e innovazione, il Gruppo non può prescindere dal rendere tutte le persone partecipi del processo di trasformazione. Lo fa attraverso specifici programmi di formazione e di sviluppo manageriale, ovvero iniziative mirate ad accrescere le competenze di tutte le sue risorse, e che nello specifico prendono in considerazione il Change Management, la relazione con il cliente, la Cultura Digitale e la Metodologia Commerciale.

A questi vengono affiancati progetti che tendono ad attrarre i migliori talenti sul mercato e valorizzare quelli interni.

Alle persone del Gruppo vengono dedicati piani di carriera e percorsi trasversali che ne favoriscono la crescita. Grazie all'internazionalità del Gruppo le persone possono usufruire di programmi di scambio tra Italia e Estero che sfruttano le sinergie infragruppo. Le linee guida Alisei 2020, un percorso strutturato di ascolto, sviluppo e valutazione, tracciano gli indirizzi per la gestione del personale: si tratta di un'iniziativa che vede le persone protagoniste del proprio sviluppo professionale. Si avvale di strumenti basati su ascolto, sviluppo e valutazione, sul confronto e sulla condivisione di prestazioni e osservazioni che facilitano una conoscenza a tutto tondo del collega, e favoriscono la costruzione di un percorso di crescita trasparente e trasversale. Alisei 2020 si colloca nella più ampia cornice del Piano a Medio Termine Ambizione Italia 2020.

Alla base della qualità del servizio risiedono quindi le competenze specifiche delle persone del Gruppo: a tal proposito nel 2018 è stata approvata la nuova "Policy dei requisiti di conoscenza e competenza dei membri del Personale nell'ambito dei servizi di investimento", redatta in conformità alla Direttiva 2014/65/UE (MiFID II), agli Orientamenti dell'Autorità Europea degli strumenti finanziari e dei mercati (AESFEM/2015/1886) e al Regolamento Intermediari adottato da CONSOB con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha predisposto e formalizzato il processo di verifica dei requisiti di conoscenza e competenza dei membri del personale coinvolti nella prestazione del servizio di consulenza, nella fornitura di informazioni su strumenti finanziari, servizi di investimento o servizi accessori e nei processi aziendali che riguardano i servizi di investimento o nella fornitura di informazioni. La politica esplicita nel dettaglio anche il processo di supervisione attraverso i controlli ex ante ed ex post sull'operato delle persone che non possiedono i requisiti normativi per operare in autonomia.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

All'interno del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia tutto ruota intorno alle persone: sono l'asset principale, portatore dei valori di prossimità e innovazione che contraddistinguono il Gruppo. La qualità del capitale umano si rispecchia direttamente nella qualità del servizio. Per questo le persone rappresentano il fulcro dell'evoluzione del Gruppo e delle sue attività, e a loro vengono dedicati formazione specifica, piani di carriera e percorsi trasversali che rappresentano il primo passo di un percorso di trasformazione.

Consistenza del personale		2018	2017	2016
Dipendenti al 1/1/2018	n.	8.146	8.269	8.195
Entrate	n.	228	326	191
Entrate operazione Fellini	n.	1.905	0	0
Entrate per acquisizione infragruppo	n.	9	12	0
Uscite	n.	401	450	116
Uscite per cessazioni infragruppo	n.	9	12	676
Dipendenti al 31/12/2018	n.	9.878	8.146	8.269

Composizione del personale (102-8)		2018	2017	2016
Per genere (31/12/2018)				
Uomini	n.	4.984	4.192	4.264
Donne	n.	4.894	3.954	4.005
Per area geografica				
<i>Italia</i>				
NORD	n.	7.945	6.844	6.944
Veneto	n.	601	604	582
Friuli Venezia Giulia	n.	926	947	988
Emilia Romagna	n.	3.856	2.685	2.691
Lombardia	n.	1.502	1.520	1.570
Liguria	n.	626	641	638
Piemonte	n.	434	447	475
CENTRO	n.	1.387	739	743
Toscana	n.	901	373	371
Lazio	n.	378	332	337
Umbria	n.	60	34	35
Marche	n.	48	-	-
SUD	n.	541	559	579
Campania	n.	541	559	579
<i>Esteri</i>	n.	5	4	3
Totale	n.	9.878	8.146	8.269
Dipendenti per titolo di studio				
Laurea e post-laurea	n.	3.892	3.381	4.438
Scuola media superiore	n.	5.650	4.467	6.203
Altro	n.	336	298	394

Dipendenti per inquadramento, fasce di età e genere (405-1)		2018
Dirigenti	n.	112
<30 anni	n.	0
	%	0,0%
<i>di cui donne</i>	n.	0
<i>di cui donne</i>	%	0,0%
30 - 50 anni	n.	26
	%	23,2%
<i>di cui donne</i>	n.	8
<i>di cui donne</i>	%	30,8%
>50 anni	n.	86
	%	76,8%
<i>di cui donne</i>	n.	9
<i>di cui donne</i>	%	10,5%
Quadri	n.	4.407
<30 anni	n.	5
	%	0,1%
<i>di cui donne</i>	n.	1
<i>di cui donne</i>	%	20,0%
30 - 50 anni	n.	2.101
	%	47,7%
<i>di cui donne</i>	n.	849
<i>di cui donne</i>	%	40,4%
>50 anni	n.	2.301
	%	52,2%
<i>di cui donne</i>	n.	853
<i>di cui donne</i>	%	37%
Aree professionali	n.	5.359
<30 anni	n.	353
	%	6,6%
<i>di cui donne</i>	n.	195
<i>di cui donne</i>	%	55,2%
30 - 50 anni	n.	3.136
	%	58,5%
<i>di cui donne</i>	n.	2.020
<i>di cui donne</i>	%	64,4%
>50 anni	n.	1.870
	%	34,9%
<i>di cui donne</i>	n.	959
<i>di cui donne</i>	%	51,3%
Categorie protette/disabili (presenti in denuncia annuale)	n.	617

Dipendenti per inquadramento e fasce di età		2017	2016
Dipendenti per inquadramento			
Dirigenti	n.	94	112
Quadri	n.	3.934	5.253
Aree professionali	n.	4.118	5.670
Dipendenti per fasce d'età			
<30 anni	n.	328	421
30 - 50 anni	n.	4.319	5.868
>50 anni	n.	3.499	4.746

Presenza femminile (405-1)		2018	2017	2016
Dirigenti	n.	17	12	12
Quadri	n.	1.703	1.517	1.466
Aree professionali	n.	3.174	2.425	2.527
Totale	n.	4.894	3.954	4.005
Anzianità aziendale				
<= 5 anni	n.	1.043	800	1.043
6 - 20 anni	n.	4.432	3.396	4.599
21 - 30 anni	n.	1.986	1.816	2.498
> 30 anni	n.	2.417	2.134	2.895
Dipendenti per tipologia contrattuale (102-8)				
Tempo indeterminato	n.	9.726	7.973	10.811
- di cui donne	n.	4.807	3.869	5.154
Tempo determinato	n.	152	173	224
- di cui donne	n.	87	85	113
Formazione-lavoro (102-8)				
Apprendisti (di cui dei tempi indeterminati)	n.	3	4	4
Collaborazioni a progetto	n.	0	0	1
Stage	n.	34	33	40
Inserimento (di cui dei tempi indeterminati)	n.	4	1	1
Totale	n.	41	38	45
Part-time (102-8)				
Dipendenti con contratto part-time	n.	1.262	981	1.020
- di cui donne	n.	1.213	952	986
Età media (aa,mm)	n.	47,00	47,00	n.d.

Composizione degli organi di amministrazione e controllo (405-1)		2018
<30 anni	n.	0
<i>di cui donne</i>	%	0%
30 - 50 anni	n.	9
<i>di cui donne</i>	%	12,7%
>50 anni	n.	62
<i>di cui donne</i>	%	87,3%
Membri organi di governo interni per provenienza geografica		
Italia	n.	52
	%	73,2%
Francia	n.	19
	%	26,8%
Altri Paesi	n.	0
	%	0,0%

Tasso di ritorno al lavoro e mantenimento occupazione dopo il congedo parentale ⁽¹⁾ (401-3)		2018	2017	2016
Numero dei dipendenti che hanno richiesto il congedo parentale	n.	526	627	610
<i>di cui donne</i>	n.	466	515	534
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.	100%	100%	100%
<i>di cui donne</i>	n.	100%	100%	100%
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo il congedo parentale mantenendo almeno la medesima posizione	n.	512	615	603
<i>di cui donne</i>	n.	454	504	531
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro dopo la fine del congedo parentale e che risultano ancora occupati 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro	n.	505	519	516
<i>di cui donne</i>	n.	483	501	497
Tasso di ritorno al lavoro dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	%	100%	100%	100%
<i>di cui donne</i>	%	100%	100%	100%
Tasso di mantenimento dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	%	99,21%	99,43%	99,81%
<i>di cui donne</i>	%	99,18%	99,40%	99,80%

⁽¹⁾ I dati non includono le informazioni riguardanti le Banche Fellini corrispondenti al periodo pre-migrazione informatica.

Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)		2018	2017	2016
Personale aree professionali	n.	5.359	4.118	5.670
Ore di straordinario (per CAGS anche quelle maturate in CRP/BPFA)	n.	320.390,76	235.625,66	304.868,39
Ore medie di straordinario pro-capite (aree professionali)	n.	59,8	57,2	53,8

Assenze per tipologia ⁽¹⁾		2018	2017	2016
Malattia	gg	62.164,47	57.431	78.353
Infortuni	gg	2.791,30	2.122	2.910
Permessi sindacali (esclusi quelli a cedola)	gg	9.610,52	9.620	12.928
Legge 104	gg	15.763,17	13.735	18.380
Sciopero	gg	5,84	3	6
Altro (permessi retribuiti e non retribuiti)	gg	416,44	193	260
Totale	gg	90.751,74	83.103	112.837

⁽¹⁾ I dati includono le informazioni riguardanti il personale delle Banche Fellini a partire dalla data della migrazione informatica.

Contrattazione collettiva e sindacalizzazione (102-41)		2018	2017	2016
Dipendenti coperti da CCNL	n.	9.878	8.146	8.269
	%	100%	100%	100%
Dipendenti iscritti a sindacati	n.	8.579	6.916	7.128

N.B.: Il periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi (402-1) corrisponde a quello previsto dal CCNL.

Assunti ⁽¹⁾ (401-1) (assunti + acquisizioni contratto)				
Tasso di assunzione	%	21,68%	4,15%	2,31%
Per età				
<30 anni	n.	195	168	85
30 - 50 anni	n.	1.248	162	100
>50 anni	n.	699	8	6
Per genere		2.142		
Donne	n.	1.093	128	67
Uomini	n.	1.049	210	124
Per qualifica				
Dirigenti	n.	21	4	7
Quadri	n.	594	100	70
Aree professionali	n.	1.527	234	114
Per area geografica (sede lavoro)				
Campania	n.	13	6	9
Emilia Romagna	n.	1.341	138	83
Friuli Venezia Giulia	n.	6	4	8
Lazio	n.	51	10	5
Liguria	n.	13	29	18
Lombardia	n.	52	84	43
Marche	n.	50	-	-
Piemonte	n.	20	17	7
Toscana	n.	548	7	5
Umbria	n.	30	2	0
Veneto	n.	18	41	13
Uscite ⁽²⁾ (401-1)				
Tasso di cessazione	%	4,15%	5,67%	1,40%
Per motivo				
Dimissioni	n.	81	55	55
Dimissioni per passaggio infragruppo	n.	9	12	0
Fondo di Solidarietà	n.	171	290	0
Scadenza del rapporto di lavoro (tempo determinato)	n.	51	14	8
Collocamento a riposo	n.	77	76	42
Altro	n.	21	15	11
Per età		410		
<30 anni	n.	56	19	11
30 - 50 anni	n.	81	52	44
>50 anni	n.	273	391	61
Per genere		410		
Donne	n.	153	179	35
Uomini	n.	257	283	81

Uscite ⁽¹⁾ (401-1)				
Per categoria professionale		410		
Dirigenti	n.	10	8	7
Quadri	n.	191	162	42
Aree professionali	n.	209	292	67
Per area geografica		410		
Campania	n.	31	28	6
Emilia Romagna	n.	154	142	49
Friuli Venezia Giulia	n.	26	42	7
Lazio	n.	6	20	2
Liguria	n.	23	23	7
Lombardia	n.	79	126	29
Piemonte	n.	34	42	7
Toscana	n.	32	12	1
Veneto	n.	23	24	0
Umbria	n.	2	3	8

⁽¹⁾ I dati includono le informazioni riguardanti il personale delle Banche Fellini a partire dalla data della migrazione informatica.

Nel 2018 è stata effettuata la **mappatura delle competenze** di tutto il personale del Gruppo attraverso l'utilizzo di un repertorio di hard e soft skills condiviso con le funzioni aziendali per la Rete commerciale e per la Direzione Centrale. La rilevazione è stata effettuata sia in autovalutazione che mediante la valutazione da parte del Responsabile. I risultati sono stati rielaborati per la costruzione dei percorsi, la definizione dei piani formativi e per il riscontro individuale in merito ai punti di forza e alle aree di miglioramento.

A supporto dello sviluppo manageriale dei Responsabili del Gruppo, ha preso avvio un importante programma di **coaching** in collaborazione con alcune società esterne, destinato a circa 100 manager in chiave di supporto all'espressione di una leadership coerente con i valori aziendali.

Nel corso dell'anno è stato implementato un nuovo modello di valutazione professionale dei collaboratori che, oltre all'introduzione dei comportamenti comuni alla valutazione manageriale, ha previsto la definizione e gestione di un processo di condivisione "allargata" delle proposte all'interno di ciascuna Direzione aziendale, con il coordinamento ed il supporto della funzione HR.

		POPOLAZIONE VALUTATA TRAMITE VALUTAZIONE PRESTAZIONI NELL'ANNO 2018	POPOLAZIONE VALUTATA TRAMITE MBO NELL'ANNO 2018	POPOLAZIONE VALUTABILE NELL'ANNO 2018
Valutazione delle performance (404-3)				
Dirigenti	n.	1	109	110
Dirigenti - Donna	n.	0	16	16
Dirigenti - Uomo	n.	1	93	94
Quadri	n.	4.150	72	4.318
Quadri - Donna	n.	1.617	14	1.669
Quadri Uomo	n.	2.533	58	2.649
Aree professionali	n.	4.891	0	4.978
Aree professionali - Donna	n.	2.889	0	2.938
Aree professionali - Uomo	n.	2.002	0	2.040
Totale complessivo	n.	9.042	181	9.406

POPOLAZIONE VALUTATA NELL'ANNO ⁽¹⁾		2018	2017	2016
Dirigenti	%	100	100	97,8
Dirigenti - Donna	%	100	100	91,7
Dirigenti - Uomo	%	100	100	98,7
Quadri	%	97,8	91,9	97,5
Quadri - Donna	%	97,5	94,0	97,3
Quadri Uomo	%	97,8	90,6	97,6
Aree professionali	%	98,3	86,3	97,0
Aree professionali - Donna	%	98,3	86,7	97,2
Aree professionali - Uomo	%	98,1	88,4	96,8
Totale complessivo	%	98,1	86,2	97,2

⁽¹⁾ I dati riportati in tabella non includono gli apprendisti, che seguono un processo valutativo specifico. Il calcolo delle percentuali è basato sul totale di persone valutabili.

Promozioni per inquadramento (404-3)		2018	2017	2016
Dirigenti	n.	7	0	3
- di cui donne	n.	3	0	1
Quadri	n.	169	307	159
- di cui donne	n.	72	134	60
Aree professionali	n.	323	371	216
- di cui donne	n.	192	245	138

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha continuato a investire sull'importanza della relazione con il cliente, coinvolgendo i Gestori della rete commerciale in attività per il potenziamento dell'approccio commerciale: tra le iniziative è stato realizzato un progetto di formazione sulla Finanza Comportamentale, teso a supportare i Gestori nell'ascoltare e analizzare bisogni e obiettivi dei clienti, al fine di guidarli verso scelte consapevoli, coerenti e quindi sostenibili nel tempo. La relazione con il cliente viene mediata dallo sviluppo di competenze utili ad avviare relazioni a distanza con strumenti digitali, che portano la comunicazione gestore-cliente a una vera e propria trasformazione multicanale. È proseguito il processo di "formazione permanente credito" che ha previsto l'erogazione di giornate formative in aula finalizzate all'aggiornamento della normativa, dei processi e degli applicativi per garantire elevati standard di qualità del servizio. Ampio spazio è stato dedicato al tema della managerialità sia in occasione del progetto "Green Life" sia tramite corsi di Comunicazione Assertiva. Nell'ambito dei canali specialistici sono proseguiti i piani di formazione per responsabili e gestori di Banca di Impresa, Private e Consulenti Finanziari con l'obiettivo di rafforzare sia le competenze manageriali, che quelle tecniche e di approccio commerciale dei gestori. Un investimento significativo è stato realizzato per l'integrazione delle tre banche acquisite. Infine, sono state effettuate tutte le attività di formazione in ambito MIFID con un particolare focus al rafforzamento della capacità di ascolto dei bisogni del cliente.

Formazione ⁽¹⁾ (404-1)		2018	2017	2016
Ore di formazione erogate	ore	447.053	367.176	312.486
di cui a donne	ore	220.394	176.022	152.962
Ore medie di formazione per dipendente	ore	45,3	45,1	38
Per livello				
Dirigenti	ore	2.210	3.128	3.678
Quadri	ore	246.782	212.606	170.361
Aree professionali	ore	198.061	151.442	138.448
Ore medie di formazione per inquadramento				
Dirigenti	ore	20,1	33,3	38
Quadri	ore	56,1	54,0	44
Aree professionali	ore	37,0	36,8	32
Ore medie di formazione per genere				
Uomini	ore	45,5	44,5	37
Donne	ore	45,1	45,6	38
Per modalità di erogazione				
Aula	ore	168.600	195.970	204.543
On line	ore	77.167	102.366	98.067
Aule Virtuali	ore	2.887	6.664	62
Formazione a distanza	ore	198.339	59.010	463
Affiancamenti / Stage	ore	60	3.165	9.083
Per tipologia				
Formazione obbligatoria	ore	320.421	218.041	182.761
Formazione finanziata	ore	12.465	390	13.260
Formazione per apprendisti	ore	0	5.338	15.894
Costi della formazione				
Importo formazione finanziata	€	337.582	31.720	261.590
Formazione all'estero (Progetti formativi Crédit Agricole)				
Dirigenti	ore	0	0	180
Quadri	ore	0	0	38
Aree professionali	ore	0	0	0
Ripartizione formazione per aree tematiche ⁽²⁾				
Commerciale	ore	72.703	96.641	n.a
Assicurativo	ore	112.272	93.735	n.a
Credito	ore	6.273	6.389	n.a
Estero	ore	132	0	n.a
Finanza	ore	3.585	9.303	n.a
Normativa	ore	208.149	136.915	n.a
Operativa	ore	23.439	10.676	n.a
Informatica / Lingue	ore	2.251	4.557	n.a
Manageriale	ore	18.249	8.960	n.a

⁽¹⁾ I dipendenti del Gruppo distaccati presso sedi estere sono esclusi dal periodo di rendicontazione. I dati non includono le informazioni riguardanti le Banche Fellini corrispondenti al periodo pre-migrazione informatica

⁽²⁾ I dati 2016 non risultano comparabili in quanto nel 2017 è stato modificato il criterio di classificazione

Un importante percorso formativo di tipo commerciale e tecnico-specialistico ha riguardato tutta la Rete Private. Tale percorso, necessario per supportare il cambiamento culturale dettato dalla continua evoluzione del contesto competitivo, è stato erogato in collaborazione con l'Associazione Italiana Private Banking (AIPB) e in linea con i dettami Mifid 2 e porterà al rilascio della certificazione AIPB nel 2019. Resta inoltre continuo il dialogo e il confronto con l'associazione di categoria AIPB, che consente un'analisi puntuale delle principali tendenze del settore, supportata da un'attività di benchmarking tra i principali competitor.

Durante l'anno le Banche del Gruppo hanno promosso iniziative di comunicazione interna volte a promuovere il dialogo con il vertice aziendale, anche attraverso momenti conviviali che sono stati occasione di ingaggio,

motivazione e confronto tra top management e colleghi.

Nel corso del 2018 si sono tenuti oltre 120 incontri con le organizzazioni sindacali che hanno condotto alla sottoscrizione di Accordi a livello di Gruppo Bancario, tra cui:

- l'Accordo Integrazione nuove banche, grazie a cui è stata definita l'integrazione della contrattazione aziendale delle tre Casse di recente acquisizione con minimo ricorso alla mobilità geografica attraverso la polarizzazione delle attività;
- l'Accordo sul premio aziendale 2018 e 2019, erogato a tutti i dipendenti esclusi i dirigenti sulla base dei risultati aziendali raggiunti nel 2017 e nel 2018. A partire dal 2013 per promuovere ulteriormente il welfare aziendale è stata data l'opportunità di ricevere il premio in denaro oppure di impiegarlo nell'acquisto di beni e servizi welfare tra cui, ad esempio, la valorizzazione della previdenza complementare e dell'assistenza sanitaria, nonché il rimborso di spese scolastiche e universitarie, l'acquisto di servizi legati al tempo libero ed al benessere;
- l'Accordo sulle uscite volontarie (Fondo di Solidarietà) di 200 colleghi a livello di Gruppo, individuati secondo le graduatorie stilate in occasione del precedente Fondo del 2016, con accesso mediante due finestre previste a novembre 2018 e aprile 2019, e con le medesime incentivazioni economiche e normative;
- l'Accordo sulla videosorveglianza che consente l'installazione di un innovativo sistema finalizzato ad acquisire immagini tramite tecnologia FishEye al verificarsi di specifiche situazioni. L'intesa, in modalità pilota della durata di un anno, prevede il coinvolgimento di 30 filiali.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha lavorato sulle tematiche di welfare, con orientamento verso il concetto di wellbeing, e di work&life balance attraverso l'allargamento dello smart working a un'ampia platea di dipendenti che ha oltrepassato i 1.000 fruitori.

Il welfare all'interno del Gruppo si compone di un ricchissimo patrimonio di provvidenze economiche derivanti dal CCNL e dalle varie contrattazioni aziendali come l'indennità per familiari portatori di handicap, misure relative all'assistenza sanitaria e alla previdenza integrativa, oltre a elementi di flessibilità oraria tra cui flessibilità ed elasticità della giornata di lavoro, part time e permessi per allattamento. A questi sono stati aggiunti negli ultimi anni strumenti di work&life balance tra cui lo smart working e l'easy learning, strumenti di welfare di secondo livello "puro", tra cui l'Asilo Nido aziendale e il servizio di ascolto attivo PSYA, e contenitori di iniziative di sensibilità e vicinanza alle famiglie e attenzione al gender, rispettivamente Family Audit e Artemisia.

Per migliorare ulteriormente l'employee experience si è pensato di adottare un programma di Corporate Wellness/Wellbeing che mette al centro il benessere delle persone attraverso iniziative incentrate sul concetto di "stare bene" dentro e fuori l'Azienda.

Il programma si articola su 5 pilastri, quali la promozione di attività fisica regolare, la sensibilizzazione per una corretta alimentazione, la prevenzione, l'educazione alla gestione dello stress e iniziative di work and life balance. Nel 2018 ha preso il via presso la Capogruppo l'iniziativa "Doniamo il meglio di noi", evento in collaborazione con CRAL e AVIS Parma che fa parte del pilastro prevenzione.

Il Gruppo conferma l'impegno per la realizzazione del Piano delle attività per la certificazione "Family Audit", che riconosce l'impegno di un'organizzazione nell'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento famiglia e lavoro del proprio personale. Prevede un percorso di 3 anni e mezzo scandito da un Piano di attività che il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia intende realizzare entro il 2019 e che si concentra sull'organizzazione del lavoro, la cultura aziendale, la comunicazione, il welfare, il distretto famiglia, le nuove tecnologie e il talento femminile. È in questo quadro che sono state implementate tra 2017 e 2018 le iniziative di Smart Working, l'incentivazione della mobilità sostenibile, un percorso di formazione manageriale in ambito comunicazione, stile gestionale e smart manager, l'attivazione di convenzioni per i dipendenti e famigliari a corsi di formazione e la valorizzazione delle iniziative HR.

Nel 2018 è proseguita l'azione di Artemisia, un progetto nato nel 2010 e diretto a supportare e promuovere attivamente lo sviluppo del gender management con una serie di attività integrate e dirette alla crescita professionale delle donne e allo sviluppo di una strategia HR gender oriented.

La governance del gender management recentemente riorganizzata include tre progetti:

- work and life balance;
- prodotti e servizi commerciali per supportare l'imprenditoria femminile;
- percorsi di sviluppo e formazione diretti a incrementare la percentuale femminile di manager, la valorizza-

zione delle diversità e delle inclusioni.

Nel corso dell'anno è stata avviata a livello di Gruppo la seconda edizione del Programma di Mentoring, che ha coinvolto 25 Mentee, di cui 21 donne, scelti tra i collaboratori di potenziale con profilo sviluppabile e 25 Mentor, componenti del Top Management di tutte le Entità di Crédit Agricole in Italia o membri del CODIR di CA Cariparma.

Ha avuto inizio anche il percorso di Mentorship dedicato ai partecipanti al Graduate Program "Build Your Future", che coinvolge 14 Mentee e 14 Mentor del Gruppo.

Ha trovato seguito anche l'impegno preso in occasione della sottoscrizione del "Manifesto per l'occupazione femminile" promosso dall'Associazione Valore D. Il Manifesto, finalizzato a ridurre il gap di genere nel mondo del lavoro, si compone di 9 punti e definisce strumenti concreti per valorizzare il talento femminile in azienda.

Al fianco di Valore D, associazione che promuovere l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva nelle organizzazioni e che supporta la banca nella creazione di nuovi modelli organizzativi inclusivi attraverso l'offerta di percorsi formativi annuali e per tutti i livelli organizzativi, sono stati promossi percorsi di mentorship cross-aziendale e corsi formativi di una giornata.

Altre iniziative a favore dei dipendenti riguardano la mobilità: al Car-sharing e al Car-pooling si aggiunge il contratto per il trasporto tramite bus navetta dalla Stazione Ferroviaria di Parma al centro città e alla sede Green Life.

Retribuzione media annua lorda ⁽¹⁾ (FTE) (405-2)		2018	2017	2016
Dirigenti				
- uomini	euro	203.552,89	209.204,85	202.487,00
- donne	euro	137.280,31	149.297,80	139.134,00
- Rapporto retribuzione base donne/uomini ⁽²⁾	%	67,4%	71,4%	68,7%
Quadri				
- uomini	euro	64.793,66	65.218,40	64.097,00
- donne	euro	57.915,89	57.848,58	57.522,00
- Rapporto retribuzione base donne/uomini	%	89,4%	88,7%	89,7%
Aree professionali				
- uomini	euro	40.645,76	41.210,43	41.819,53
- donne	euro	39.874,09	40.327,37	40.501,40
- Rapporto retribuzione base donne/uomini	%	98,1%	97,9%	96,8%

⁽¹⁾ La retribuzione include lo stipendio base e le variabili retributive. Per "localizzazione significativa delle operazioni" si intende il territorio nazionale.

⁽²⁾ Nel corso del 2018 è stato promosso/assunto personale femminile inquadrato con retribuzione più bassa della media in essere. Ciò, anche alla luce della limitatezza numerica del perimetro, ha ridotto il valore medio del dato.

Nel corso dell'anno è stata condotta un'Indagine di Clima che ha coinvolto i colleghi di tutte le Società del Gruppo Crédit Agricole S.A. e di 34 Casse regionali. Per quanto riguarda il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, l'Indagine ha evidenziato attraverso l'indice di Engagement IER risultati positivi in termini di valore assoluto, motivati, tra l'altro, da un forte orgoglio per l'appartenenza al Gruppo e da un profondo senso collaborazione e di coinvolgimento

Rispetto dei diritti umani

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

La tutela in materia di Diritti Umani garantita dalla normativa vigente in Italia fa sì che l'aspetto risulti rilevante ma non materiale dall'esercizio di analisi di materialità del Gruppo. Nonostante ciò, il peso assunto a livello globale dell'argomento motiva la banca a impegnarsi nel far riconoscere e rispettare Diritti Umani in ogni forma e declinazione nell'ambito delle proprie attività.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, infatti, rispetta i diritti fondamentali delle persone che operano per proprio conto, valorizzandone e tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità.

Particolare riguardo viene anche riservato al finanziamento al settore della difesa, individuato come potenziale area di sovrapposizione con il tema in questione: la funzione compliance valuta ogni singola attività di finanziamento sulla base dell'oggetto dell'operazione, della tipologia di controparte e del rischio politico del Paese di destinazione.

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

Il Codice Etico del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia contiene i principi e i valori fondamentali che disciplinano l'attività della banca in tema di Diritti Umani. Tali indirizzi vengono recepiti e adottati da tutte le società controllate e sono vincolanti per tutti i collaboratori, a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale. Il Codice Etico si avvale e sostiene i principi del Global Compact, che la banca sottoscrive già dal 2014.

Per quanto riguarda la gestione dei finanziamenti al settore della difesa e per le relazioni con società che operano nel settore delle armi e della difesa Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia adotta una policy specifica che ne regola le attività. La "Policy del Gruppo Crédit Agricole in materia di finanziamento, investimento, prestazione di servizi a clientela appartenente al settore degli armamenti e della difesa" è fondata sulle linee guida di Crédit Agricole, integrate con le indicazioni della normativa e del contesto nazionale e in aderenza ai principi espressi di responsabilità sociale e ambientale. All'interno della politica vengono definite le linee guida per la gestione delle autorizzazioni ministeriali che assicurano che tali operazioni siano conformi alla politica estera e di difesa dell'Italia e che avvengano nel rispetto dei principi contenuti nella Costituzione. La politica non ammette né finanziamenti di qualsiasi tipo in relazione a controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo, né finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa. Descrive inoltre i processi di identificazione e adempimento e le responsabilità delle singole funzioni. La funzione Compliance valuta ogni singola attività di finanziamento, tenendo conto dell'oggetto dell'operazione, della controparte e del rischio politico del paese a cui è destinata.

Le nazioni sottoposte ad embargo oltre che i Paesi sottoposti a sorveglianza sono elencate all'interno delle Politiche del Credito per le Aziende, le Filiere Produttive e gli Enti della Pubblica Amministrazione, in cui vengono anche citati i cosiddetti "Settori sotto Sorveglianza", ovvero gli ambiti in cui la banca pone un'attenzione specifica nelle fasi di credito. Alcuni di questi settori vengono considerati potenzialmente in conflitto con il rispetto dei Diritti Umani: a questi viene quindi riservata una specifica e approfondita valutazione e gestione dell'impatto sociale. Agli organi deliberanti centrali, previo consenso del Servizio Normativa Antiriciclaggio, viene rimandata la valutazione sulle concessioni di credito destinate ai settori economici controversi, quali casinò, giochi e scommesse, commercio di opere d'arte, energie rinnovabili, commercio e lavorazione di diamanti, raccolta e smaltimento di rifiuti pericolosi.

Il Servizio Sanzioni Internazionali garantisce la sorveglianza sul rispetto della Policy sulle Sanzioni Internazionali attraverso un'accurata attività di filtraggio e controllo delle controparti che operano negli ambiti individuati o di Paesi sottoposti a misure di embargo o di sorveglianza. Il Servizio monitora, gestisce e controlla il potenziale rischio "sanzioni internazionali" (intese come provvedimenti adottati da ONU, UE, OFAC) in termini di Governance, Sistemi Informatici, Staffing, Formazione e Controlli Permanenti.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

Tradurre l'impegno dichiarato nel dare alle persone una posizione centrale del piano di trasformazione significa in primo luogo tutelarne i diritti e garantire ad ognuno un ambiente di lavoro favorevole al proprio sviluppo. Il Gruppo concretizza questo impegno adottando i principi di uguaglianza, pari opportunità e valorizzando le diversità individuali come valore aggiunto. A supporto, viene erogata una costante attività di formazione che aggiorna le persone del Gruppo sulle politiche e sulle procedure riguardanti tutti gli aspetti dei Diritti Umani.

Formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani (Codice Etico) ⁽¹⁾ (412-2)		2018	2017	2016
Dipendenti formati	n.	369	494	614
	%	3,7%	6,1%	7,4%
Ore di formazione erogate	ore	738	988	1.382

Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese (406-1)		2018	2017	2016
n. di reclami/contenziosi per discriminazione	n.	0	0	0
Numero dipendenti coinvolti	n.	0	0	0
Casi di discriminazione (406-1)				
Episodi di discriminazione relativi al genere che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Episodi di discriminazione relativi all'età che coinvolgono i dipendenti	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione di genere	n.	0	0	0
Dipendenti coinvolti negli episodi di discriminazione relativi all'età	n.	0	0	0
Controversie di lavoro				
Passive	n.	28	12	20
Attive	n.	7	8	9
Numero dei dipendenti coinvolti	n.	35	19	26
Provvedimenti disciplinari				
Conservativi	n.	69	74	78
Licenziamenti	n.	5	2	3
Sensibilizzazioni	n.	36	48	36

⁽¹⁾ I dipendenti del Gruppo distaccati presso sedi estere sono esclusi dal perimetro di rendicontazione.

Finanziamento al settore della difesa

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia esclude la concessione di qualsiasi finanziamento nei confronti di controparti coinvolte nella produzione, conservazione o vendita di mine antiuomo e bombe a grappolo, così come dei finanziamenti alle operazioni di commercio internazionale di armi nucleari, biologiche, chimiche e di armi di distruzione di massa.

Numero richieste (GRI 102-2)		2018	2017	2016
Favorevoli	n.	263	271	275
Non favorevoli	n.	1	2	4
Non rientranti	n.	1	0	0
Controvalori transazioni favorevoli	mln €	612,1	119,5	51
Zone (solo favorevoli)				
Europa	n.	56%	61%	66%
Asia e Oceania	n.	24%	17%	15%
Africa	n.	5%	6%	3%
Nord America	n.	15%	16%	15%
Sud America	n.	0%	0%	2%

Aspetti ambientali

RILEVANZA PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Nel più ampio spettro di impegni che vedono il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia interpretare il ruolo di abilitatore dello sviluppo economico, si delinea un settore specifico di attività Green che si rivolge sia ai privati che alle imprese, e che eroga prodotti e servizi studiati per incentivare soluzioni di risparmio energetico e contenimento delle emissioni. Seppur l'attività core non comporti un forte impatto ambientale, il Gruppo monitora ed è costantemente impegnato ad attuare misure per migliorare le prestazioni ambientali dirette delle sedi dei vari istituti. Queste tematiche, insieme, definiscono il tema materiale Tutela ambientale e promozione della Green Economy. Al fine di allineare la rendicontazione delle performance non finanziarie del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia alle richieste del D.Lgs 254/2016, all'interno del capitolo viene ricondotta anche l'attenzione che la banca pone nei confronti delle persone in materia di salute e sicurezza sul lavoro, che include la mitigazione dei rischi "rapina" ed "effrazione".

POLITICHE A PRESIDIO DEL TEMA

I criteri di erogazione di prodotti e servizi per lo sviluppo della Green Economy sono contenuti all'interno delle Politiche del Credito per le Aziende, le Filiere Produttive e gli Enti della Pubblica Amministrazione, e assumono ancora maggior peso in seguito alla recente integrazione dei criteri ESG nei processi creditizi. In particolare, il documento pone particolare riguardo agli indirizzi di credito rivolti al supporto della filiera della produzione di energie rinnovabili e disciplina i finanziamenti al settore della produzione di energia da fonte non rinnovabile. Nel primo caso, definisce i parametri di finanziamento secondo la tipologia di fonte energetica utilizzata, tra cui fotovoltaica, a biogas e biomasse solide, mini idroelettrica e mini eolica, le dighe e gli impianti idroelettrici. Nel secondo, definisce i margini di miglioramento delle prestazioni ambientali indotte dall'investimento necessari perché vengano considerate le operazioni di credito rivolte alle centrali elettriche.

Vengono imposti specifici indirizzi per l'erogazione del credito anche per quanto riguarda il comparto estrattivo – minerario, strettamente correlati con la valutazione e la gestione dei rischi e degli impatti ambientali relativi. Del comparto fanno parte il settore miniere e metalli e petrolio e gas, di cui vengono analizzate le misure di prevenzione e di riduzione dell'inquinamento e quelle per la tutela della biodiversità. Fanno parte dei "Settori sotto sorveglianza" elencati nelle politiche creditizie del Gruppo anche la "raccolta, il trattamento e lo smaltimento di rifiuti pericolosi".

Per quanto riguarda invece la salute e la sicurezza sul lavoro, ogni Società del Gruppo fa riferimento al Documento di Valutazione dei Rischi approvato dal Datore di Lavoro e predisposto con la collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico competente. Tale documento viene aggiornato in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori.

Si tratta di un documento di indirizzo strategico, con funzione attuativa della politica di salute e sicurezza aziendale. Tale politica viene delineata tenendo conto dei seguenti principi:

- perseguire la tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori e il 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.

Nel corso dell'anno 2018 si è provveduto ad aggiornare il Documento di Valutazione dei Rischi di Crédit Agricole Cariparma a seguito dell'integrazione delle banche del progetto Fellini.

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia mantiene un marcato presidio anche sull'impatto ambientale, seppur non sia di larga scala, derivante direttamente dalle proprie attività. Lo fa nell'ottica del rifiuto dello spreco, del-

la riduzione delle emissioni inquinanti, del consumo responsabile di carta, acqua ed energia e di una gestione dei rifiuti finalizzata al recupero dei materiali smaltiti. A partire dal 2018 questo approccio, promosso ormai da tempo all'interno del Gruppo, è stato regolamentato attraverso la Policy Energetica Immobili, che entrerà in vigore a partire dai primi mesi del 2019 e che mette a disposizione regole e indicazioni per la gestione ottimale degli edifici dal punto di vista:

- della climatizzazione e del trattamento aria;
- della produzione di acqua calda sanitaria;
- dell'illuminazione interna ed esterna;
- della gestione delle Aree Self;
- della gestione dei macchinari da ufficio.

Inoltre, una specifica politica regola l'utilizzo delle stampanti, e quindi il consumo di carta e inchiostro che ne deriva.

ATTIVITÀ E RISULTATI DELLA GESTIONE

La tutela dell'ambiente è uno dei principi chiave della politica di responsabilità adottata dalla Banca che, in questa ottica, promuove iniziative volte al monitoraggio dell'impronta ecologica e alla sensibilizzazione sugli impatti ambientali, secondo criteri di sostenibilità e innovazione *green*.

Nel contesto così delineato, l'offerta mutui si è articolata attraverso la promozione della Green Economy, collaborazioni e partnership con importanti aziende, l'ottimizzazione dei processi interni.

Tra i prodotti contraddistinti da un forte connotato innovativo *green*, si evidenzia **Mutuo Crédit Agricole** che accompagna i clienti nel realizzare un progetto importante come l'acquisto o la ristrutturazione della casa, con soluzioni semplici, convenienti e *green*. L'elemento distintivo della nuova offerta è stata l'attenzione alla sostenibilità "in senso lato". Si parla infatti di sostenibilità ambientale ed economica: è previsto uno sconto spread rivolto a tutti i clienti che acquistano un immobile in classe energetica A/B o effettuano interventi di ristrutturazione della propria casa rendendola energeticamente più efficiente attraverso la trasformazione della stessa in una classe A/B, e grazie anche alla possibilità di scegliere una e-Bike come benefit "green", con l'intento di incoraggiare la di mobilità sostenibile.

Nel 2018 è proseguito l'impegno del Gruppo nello sviluppo di **Parma Progetto Energia**, l'iniziativa promossa e messa a punto in collaborazione con il Comune di Parma, che vuole rendere più efficienti le abitazioni residenziali migliorandone la qualità energetica. Il percorso, sviluppato grazie al coinvolgimento attivo di Crédit Agricole, ha consentito di intercettare le specifiche esigenze dei clienti per consentire loro un accesso agevolato al credito grazie ad un **prestito dedicato a condizioni vantaggiose**.

Grazie al ramo **Energia del Fondo Multiscopo** attivato da Regione Emilia Romagna, la Capogruppo ha co-finanziato gli interventi di efficientamento energetico delle imprese volti alla riduzione dei consumi ed alla produzione di energia da fonti rinnovabili.

Prodotti Retail Affari con finalità ambientale (G4 - FS8)		2018
Fondo Regione Emilia Romagna Multiscopo - Energia	n.	14
	€	1.026.581
	%	0,03%

Durante l'anno è stata promossa un'edizione speciale di **Energicamente Gran Prestito**, che finanzia interventi di efficientamento energetico fino a 50.000 € e l'installazione di impianti di produzione energetica da fonti rinnovabili ad un tasso vantaggioso. Grazie a questo prestito *green*, è possibile riqualificare gli immobili con soluzioni idonee a migliorare l'isolamento termico dell'edificio, sostituire o rendere più efficienti l'impianto per il riscaldamento e raffreddamento, inserire sistemi per la produzione di acqua calda attraverso fonti rinnovabili, installare impianti fotovoltaici per produrre energia elettrica.

Nel portafoglio dei prodotti con finalità ambientale del Gruppo si inserisce anche Cresco Green, il finanziamento che affianca le ESCO (Energy Service Company) nel progettare interventi per la riduzione dei consumi

energetici per conto di aziende, enti pubblici o privati attraverso un piano di rimborso aderente ai benefici derivanti dai risparmi energetici originati dall'investimento.

Prodotti Retail con finalità ambientale (G4 - FS8)		2018	2017
Mutuo Crédit Agricole - Promo 2018	n° mutui erogati da maggio a dicembre 2018	17.993	-
	€	2.044.028.241	-
	%	50%	-
Energicamente Gran Prestito	mln €	0,1	0,1
	%	0,003%	n.d.

Prodotti Banca d'Impresa con finalità ambientale (G4 - FS8)		2018	2017	2016
Energicamente Business	n.	11	38	18
	€	6.781.000	13.890.656	10.823.404
Valore monetario dei prodotti elencati sul totale dei prodotti Banca d'Impresa	%	0,34%	0,69%	0,54%

Nel 2018 il comparto Wealth Management è stato attore protagonista nello scenario Green attraverso il collocamento sul mercato del "Climate Action Green Notes", il primo **total green bond** emesso da CACIB e riservato alla clientela del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia che investe e quindi **sostiene aziende e progetti con una forte performance in tema ambientale, sociale e di governance**, e che appartengono ad un settore chiave per la transizione verso un'economia più rispettosa del clima e dell'ambiente in generale. I settori ammissibili includono energie rinnovabili, efficienza energetica, gestione di acqua e rifiuti e trasporti pubblici. In linea con i Green Bond Principles sviluppati dalla International Capital Market Association, Crédit Agricole CIB segue dei criteri rigorosi per la selezione degli asset Green rientranti nel programma Green Notes.

Con le società prodotto del Gruppo si è lavorato in sinergia per costruire **prodotti attenti alla sostenibilità**, tra cui la Global Solution, unit multilinea al cui interno sono presenti **fondi che investono nella Green Economy** e che consente di offrire un **servizio in grado di seguire i bisogni del Cliente** nel tempo. Questa iniziativa è coerente con l'impegno del Gruppo nei confronti della sostenibilità e con l'attenzione ai temi ESG.

Importo Sottoscrizioni Green Bond (€)		
Enti		34.000
CARISPEZIA		12.000
FRIULADRIA		22.000
Persone Fisiche		17.476.000
CARIPARMA		11.874.000
CARISPEZIA		1.338.000
FRIULADRIA		4.264.000
Persone Giuridiche		18.000
CARISPEZIA		18.000
Totale complessivo		17.528.000

Crédit Agricole Leasing Italia ha confermato il suo impegno nella promozione di iniziative green sul territorio italiano attraverso l'erogazione di un finanziamento da 6,2 milioni di € ad Asja Ambiente Italia per un intervento di potenziamento del parco eolico di Alia Sclafani (PA). L'intervento ha riguardato l'installazione di due nuovi aerogeneratori Gamesa G114, di potenza nominale complessiva pari a 5,125 MW, che si sono aggiunti ai 30 già presenti portando la capacità totale installata del parco eolico a 30,625 MW. La produzione annuale di elettricità rinnovabile pari a 56.500 MWh è in grado di soddisfare il fabbisogno di circa 69.000 persone e consente inoltre di evitare l'emissione di quasi 23.500 tonnellate di anidride carbonica.

L'impegno di Crédit Agricole Leasing Italia nei finanziamenti dedicati al comparto del leasing energie rinnovabili è di rilievo nazionale. Secondo i dati del Centro Studi e Statistiche di Assilea – Associazione Italiana Leasing – a novembre 2018 Crédit Agricole Leasing Italia si colloca al 1° posto per importo finanziato nel comparto delle energie rinnovabili.

Leasing energia (G4 - FS8)		2018	2017	2016
Portafoglio				
Impianti eolici	K€	36.149	33.904	33.963
Impianti biomasse	K€	9.439	10.612	12.181
Impianti cogenerazione	K€	4.549	6.799	10.162
Impianti fotovoltaici	K€	128.800	150.573	161.969
Impianti idroelettrici	K€	68.818	68.421	68.074
% sul totale dei finanziamenti				
Impianti eolici	%	1,82%	1,74%	1,70%
Impianti biomasse	%	0,48%	0,55%	0,61%
Impianti cogenerazione	%	0,23%	0,35%	0,51%
Impianti fotovoltaici	%	6,50%	7,75%	8,10%
Impianti idroelettrici	%	3,47%	3,52%	3,40%
Erogato				
Impianti eolici	K€	3.004	9.463	9.575
Impianti biomasse	K€	23.455	1.929	0
Impianti cogenerazione	K€	3.106	520	1.183
Impianti fotovoltaici	K€	160	145	232
Impianti idroelettrici	K€	11.488	8.000	6.977
Numero progetti finanziati				
Impianti eolici	n.	11	5	22
Impianti biomasse	n.	3	5	-
Impianti cogenerazione	n.	1	1	2
Impianti fotovoltaici	n.	2	3	3
Impianti idroelettrici	n.	3	2	3

Se da un lato il Gruppo guarda agli aspetti ambientali tutelando e promuovendo la Green Economy con prodotti e servizi a impronta verde, dall'altro mantiene un forte presidio sugli impatti diretti, intervenendo con iniziative volte a ridurre l'impronta ambientale legate ai consumi energetici, alle emissioni in atmosfera e all'utilizzo di risorse. In quest'ottica, nel 2018 stata completata la nuova sede direzionale di Crédit Agricole Italia **Green Life**, caratterizzata da una forte impronta green e dall'aver introdotto un nuovo modo di vivere e intendere lo spazio di lavoro. La parola d'ordine nel nuovo sito è "condivisione", sia degli spazi, che delle idee e del lavoro. I nuovi uffici sono open space multifunzionali e permettono alle persone di lavorare insieme, favorendo l'interazione e lo scambio di competenze.

Gli edifici sono circondati da vasti prati e da 700 alberi messi a dimora, e confinano con un grande parco, a disposizione dei dipendenti. Il verde, oltre a dominare la nuova sede, rappresenta un impegno preciso nel rispettare l'ambiente adottando i più avanzati criteri di eco sostenibilità. Grande attenzione è stata posta al tema del "risparmio energetico" inteso come contributo al miglioramento ambientale, grazie all'utilizzo di sistemi e soluzioni innovative integrate dalla produzione in loco di energia da fonte rinnovabile, come pannelli fotovoltaici, l'impianto geotermico e il sistema di recupero delle acque grigie con fitodepurazione.

Il nuovo complesso, in "classe energetica A", ha ottenuto a gennaio 2019 la certificazione Leed Platinum, ovvero il livello massimo del sistema di classificazione statunitense per la sostenibilità degli edifici, dal punto di vista dell'efficienza energetica, dell'impronta ecologica e della salubrità degli ambienti di vita e lavoro.

Di seguito le principali caratteristiche dell'intero complesso Green Life:

- impianto geotermico costituito dalla potenza di 800 kW per un risparmio nominale stimato di 430 MWh/anno;
- impianto fotovoltaico da circa 575 kW per un nominale stimato di 700 MWh/anno;
- sistema raffrescamento night cooling;
- sistemi di recupero delle acque grigie;
- riduzione superficie impermeabile per lasciare spazio al verde;
- nuovi spazi uffici per circa 700 persone su una superficie di circa 11.500 m², compreso ristorante aziendale.

Inoltre, tutti gli interventi effettuati nel corso dell'anno sulle filiali e sugli uffici sono stati caratterizzati da un'at-

tenta valutazione delle prestazioni energetiche e progettati al fine di ridurre consumi ed emissioni. Queste misure, insieme, hanno contribuito a ridurre del 15% la percentuale delle emissioni dal 2015, raggiungendo così ampiamente l'obiettivo FReD del pilastro Demetra, fissato al 10% di riduzione.

Materiale utilizzato per peso e volume (301-1; 301-2)		2018	2017	2016
Materiale riciclabile	Kg	1.034.827,4	956.648	1.021.355
Carta	Kg	1.005.626,2	956.648	1.021.355
- di cui riciclata	Kg	895.337,5	850.509	875.688
- di cui modulistica	Kg	110.288,7	93.102	129.978
Altro (cancelleria in carta/cartone, contenitori in plastica)	Kg	29.201,1	n.d.	n.d.
Materiale non riciclabile	Kg	97.872,4	121.494	95.902
Cancelleria	Kg	63.878,7	88.031	61.646
Materiale informatico (di cui prevalentemente toner)	Kg	33.993,6	33.463	34.256
Altro (specificare)	Kg	-	-	-
TOTALE	Kg	1.132.699,7	1.078.142	1.117.257

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione per fonte energetica primaria ^(*) (302-1)		2018	2017	2016
Energia elettrica	GWh	58,6	45	46
di cui verde	GWh	24,2	-	-
Gas naturale	migliaia di m ³	2.816,9	2.129	2.092
Energia elettrica autoprodotta	MWh	154,3	184	150
Gasolio per riscaldamento	GJ	2.003,2	1.390	709
Gasolio per autotrazione ^(**)	GJ	28.720,9	28.337	28.371
Benzina ^(**)	GJ	260,6	295	542
Teleriscaldamento e teleraffrescamento	GJ	507,6	640,4	n.d.
TOTALE ^(***)	GJ	339.570,1	265.645,2	267.454,8

^(*) Il dato esclude i consumi relativi ai condomini del Gruppo e riguarda pertanto il 40% degli immobili del Gruppo.

^(**) I dati che riguardano i consumi per autotrazione delle Banche Fellini non includono il periodo pre-migrazione.

^(***) Le conversioni in GJ sono state effettuate utilizzando i fattori indicati nelle linee guida ABI 2018.

Energia risparmiata all'interno dell'organizzazione per iniziative di risparmio energetico per fonte energetica (302-4)		2018
Energia elettrica	GWh	0,28
Gas naturale	migliaia di m ³	0,53
Energia elettrica autoprodotta	MWh	154,30
Gasolio per riscaldamento	GJ	-
Gasolio per autotrazione	GJ	-
Benzina	GJ	-
TOTALE	GJ	1.581,65

Emissioni GHG in atmosfera (305-1) ⁽¹⁾		2018	2017	2016
Emissioni GHG dirette (scope 1 + scope 2)	tCO ₂	26.647,0	20.604	20.610
di cui da energia elettrica (scope 2) ⁽²⁾	tCO ₂	18.812,3	14.293	14.403
di cui da gas naturale	tCO ₂	5.571,8	4.211	4.137,9
di cui da energia elettrica autoprodotta	tCO ₂	0	0	0
di cui da gasolio per riscaldamento	tCO ₂	147,4	102,1	52,2
di cui da gasolio per autotrazione	tCO ₂	2.115,5	1.976,9	1.979,3
di cui da benzina	tCO ₂	19	20,7	38,1
di cui da Fluidi climalteranti, gas R410a	tCO ₂	7	5	0
di cui da Fluidi climalteranti, gas R407c	tCO ₂	non rilevante	11	11
Riduzione di emissioni GHG come risultato diretto di iniziative per il Climate Change (305-5)	tCO ₂	138,5	n.d.	n.d.

⁽¹⁾ Per il calcolo delle emissioni per fonte energetica primaria sono stati adottati i fattori di emissione atmosferica di CO₂ indicati dalle linee guida ABI aggiornate al 2018

⁽²⁾ Dato calcolato secondo approccio "location-based". Fattore di emissione utilizzato 0,321 gCO₂/KWh. Fonte Linee Guida ABI 2018

Peso totale dei rifiuti per tipologia ⁽¹⁾ (306-2)		2018	2017	2016
Rifiuti non pericolosi	t	881	876,9	112,8
Rifiuti pericolosi	kg	0	0	0

⁽¹⁾ Sono esclusi i rifiuti relativi alle Banche Fellini. Relativamente alle modalità di smaltimento, il Gruppo non si occupa direttamente della gestione dei rifiuti, ma si affida alla raccolta municipale (rifiuti da ufficio) e a trasportatori autorizzati (rifiuti speciali) che, a seconda della tipologia, destinano i rifiuti a smaltimento o recupero.

Prelievo totale di acqua suddiviso per fonte (303-1)		2018	2017	2016
Acquedotto	migliaia di m ³	275	218	159

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha contrattualizzato l'approvvigionamento dell'energia elettrica da fonti rinnovabili al 100% a partire dal 1° luglio 2018, con una riduzione delle emissioni di CO₂ di oltre il 10%. Ulteriori iniziative che confermano l'impegno preso dal Gruppo nei confronti dell'ambiente riguardano la mobilità delle persone. È stato firmato il Contratto per trasporto dipendenti tramite bus navetta dalla Stazione Ferroviaria di Parma al centro città e al Green Life, sono state promosse iniziative di Car-sharing e Car-pooling e sono state inserite nelle griglie delle auto aziendali a disposizione i veicoli ibridi. Inoltre, sono stati effettuati interventi che hanno riguardato la gestione del trasporto della corrispondenza per razionalizzare e diminuire il numero dei viaggi, e quindi le emissioni derivanti.

La salute e sicurezza sul lavoro

Per garantire una maggior tutela delle persone esposte ai rischi "rapina" ed "effrazione", nel 2018 il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ha adottato una serie di misure precauzionali di sicurezza, riassumibili nei seguenti principali interventi:

- estensione delle protezioni elettroniche perimetrali ad ulteriori filiali Cariparma della Direzione Territoriale Campania al fine di intercettare eventuali tentativi di intrusione dai condotti fognari e dalle proprietà confinanti;
- installazione di protezioni fisiche contro l'asportazione degli ATM a rischio ubicati nella Direzione Territoriale Campania;
- estensione delle protezioni anti-esplosione ad ulteriori ATM di Gruppo valutati ad alto rischio;
- collegamento degli impianti di sicurezza antintrusione e di videosorveglianza presenti nelle filiali del progetto Fellini alla Control Room Sicurezza del Gruppo;
- installazione di sistemi di sicurezza antirapina ed antieffrazione nelle filiali di Gruppo trasformate in Agenzia per Te.

Tasso di infortunio		2018	2017	2016
Numero totale di infortuni ⁽¹⁾	n.	118	97	120
Donne	n.	65	57	66
Uomini	n.	53	40	54
<i>di cui in itinere</i>	n.	79	70	84
<i>di cui sul lavoro</i>	n.	39	27	36
<i>di cui mortali</i>	n.	0	0	0
<i>di cui mortali a donne</i>	n.	0	0	0
Indice di frequenza (n° infortuni *1.000.000) /ore lavorate		8,76	7,92	9,74
Indice di frequenza uomini (n° infortuni *1.000.000) /ore lavorate		7,34	n.d.	n.d.
Indice di frequenza donne (n° infortuni *1.000.000) /ore lavorate		10,39	n.d.	n.d.
Indice di gravità (gg di prognosi *1.000/ore lavorate)		0,17	0,20	0,25
Indice di gravità uomini (gg di prognosi *1.000/ore lavorate)		0,14	n.d.	n.d.
Indice di gravità donne (gg di prognosi *1.000/ore lavorate)		0,21	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo		15,53	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo uomini		n.d.	n.d.	n.d.
Tasso di assenteismo donne		n.d.	n.d.	n.d.
Tasso di malattia professionale		0	n.d.	n.d.
Tasso di malattia professionale uomini		0	n.d.	n.d.
Tasso di malattia professionale donne		0	n.d.	n.d.

⁽¹⁾ Il dato non include 22 casi di infortunio che hanno interessato il personale delle Banche Fellini, avvenuti durante il periodo che ha preceduto il processo di migrazione all'interno del Gruppo.

Il Gruppo non gestisce direttamente gli episodi di infortunio che coinvolgono la forza lavoro esterna.

Furti e rapine		2018	2017	2016
Rapine	n.	16	12	9
Furti	n.	13	5	0
Tentati furti	n.	7	19	16
TOTALE	n.	36	36	25

CONTENT INDEX GRI

General disclosure			
GRI Standard		Disclosure	Pagina
GRI 102: General disclosure			
Profilo dell'organizzazione	102-1	Nome dell'organizzazione	Nota metodologica
	102-2	Marchi, prodotti e servizi	8 - 12
	102-3	Ubicazione sede centrale	IV di copertina
	102-4	Ubicazione delle operazioni	10
	102-5	Assetto proprietario	12
	102-6	Mercati serviti	9, 31 - 39
	102-7	Dimensioni dell'organizzazione	8 - 12, 42, 43
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	50, 52
	102-9	Catena di fornitura	16, 17
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	8 -12
	102-11	Principio o approccio precauzionale	18 - 21
	102-12	Adesione a codici, principi o altre iniziative esterne	60
		102-13	Partecipazione a associazioni
	102-14	Dichiarazione del Presidente	vedi "Lettera agli Azionisti" Bilancio Civilistico
Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	13, 14
Governance	102-18	Struttura di governo	18, 19
	102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dei propositi, dei valori e della strategia	18, 19
	102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica
Stakeholder engagement	102-40	Lista dei portatori di interesse	13
	102-41	Contratto collettivo di lavoro	54
	102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	13
	102-43	Approccio allo stakeholder engagement	13, 14
	102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento dei portatori di interesse e relative azioni (stakeholder engagement)	22
Processo di rendicontazione	102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica
	102-46	Definizione dei contenuti del report e limiti relativi ai temi	Nota metodologica
	102-47	Lista dei temi materiali	22, 23
	102-48	Ridefinizione delle informazioni	Nota metodologica
	102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	Nota metodologica
	102-50	Periodo rendicontato	Nota metodologica
	102-51	Data del report più recente	Nota metodologica
	102-52	Ciclo di rendicontazione	Nota metodologica
	102-53	Contatti relativi a richieste sul report	IV di copertina
	102-54	Dichiarazione di compliance allo Standard GRI	Nota metodologica
	102-55	Indice GRI	69 - 71
	102-56	Assurance esterna	72 - 74

GRI Standard – G4 FS	Disclosure	Omissioni	Pagina
GRI 201	Valore aggiunto		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		15
103-2	Approccio del management e suoi componenti		15
103-3	Valutazione dell'approccio del management		15
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		15, 45
GRI 204	Procurato		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		16, 17
103-2	Approccio del management e suoi componenti		16, 17
103-3	Valutazione dell'approccio del management		16, 17
204-1	Localizzazione dei fornitori		16
GRI 205	Anticorruzione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		46, 47
103-2	Approccio del management e suoi componenti		46, 47
103-3	Valutazione dell'approccio del management		46, 47
205-1	Operazioni soggette ad analisi di rischio relativo alla corruzione		21, 47
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione		47, 48
205-3	Episodi su corruzioni confermati e azioni intraprese		47
GRI 206	Comportamento anticompetitivo		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		46, 47
103-2	Approccio del management e suoi componenti		46, 47
103-3	Valutazione dell'approccio del management		46, 47
206-1	Comportamento anticompetitivo, antitrust e monopolio		48
GRI 301	Risorse		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		62, 63
103-2	Approccio del management e suoi componenti		62, 63
103-3	Valutazione dell'approccio del management		62, 63
301-1	Materiale utilizzato per peso e volume		66
301-2	Materiale riciclato utilizzato per peso e volume		66
GRI 302	Energia		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		62, 63, 65, 66
103-2	Approccio del management e suoi componenti		62, 63, 65, 66
103-3	Valutazione dell'approccio del management		62, 63, 65, 66
302-1	Energia consumata dentro l'organizzazione		66
302-4	Energia risparmiata per iniziative di risparmio energetico		66
GRI 303	Acqua		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		62, 63, 65, 66
103-2	Approccio del management e suoi componenti		62, 63, 65, 66
103-3	Valutazione dell'approccio del management		62, 63, 65, 66
303-1	Prelievo di acqua per fonte		67
GRI 305	Emissioni		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		62, 63, 65, 66, 67
103-2	Approccio del management e suoi componenti		62, 63, 65, 66, 67
103-3	Valutazione dell'approccio del management		62, 63, 65, 66, 67
305-1	Emissioni dirette (scope 1)		67
305-5	Riduzione di emissioni di GHG		67
GRI 306	Rifiuti		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		62, 63
103-2	Approccio del management e suoi componenti		62, 63
103-3	Valutazione dell'approccio del management		62, 63
306-2	Rifiuti generati per tipologia		67
GRI 308	Fornitori sottoposti ad assessment ambientale		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		16, 17
103-2	Approccio del management e suoi componenti		16, 17
103-3	Valutazione dell'approccio del management		16, 17
308-1	Fornitori sottoposti ad assessment ambientale		16
GRI 401	Occupazione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		49
103-2	Approccio del management e suoi componenti		49
103-3	Valutazione dell'approccio del management		49
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale		54, 55
401-3	Congedo parentale		53
GRI 402	Relazioni Industriali		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		49
103-2	Approccio del management e suoi componenti		49
103-3	Valutazione dell'approccio del management		49

GRI Standard – G4 FS	Disclosure	Omissioni	Pagina
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi		54
GRI 404	Educazione e formazione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		49, 55, 56, 57
103-2	Approccio del management e suoi componenti		49, 55, 56, 57
103-3	Valutazione dell'approccio del management		49, 55, 56, 57
404-1	Ora medie di formazione annuali per lavoratore		57
404-3	Percentuale dei lavoratori che ricevono valutazione delle performance e revisione dello sviluppo di carriera		55, 56
GRI 405	Diversità e pari opportunità		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		49, 58, 59
103-2	Approccio del management e suoi componenti		49, 58, 59
103-3	Valutazione dell'approccio del management		49, 58, 59
405-1	Diversità degli organi di governo e dei lavoratori		53
405-2	Percentuale della base salariale e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini		59
GRI 406	Non discriminazione		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		60
103-2	Approccio del management e suoi componenti		60
103-3	Valutazione dell'approccio del management		60
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese		61
GRI 412	Diritti Umani		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		60
103-2	Approccio del management e suoi componenti		60
103-3	Valutazione dell'approccio del management		60
412-2	Formazione su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani		61
GRI 414	Fornitori sottoposti ad assessment sociale		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		16, 17
103-2	Approccio del management e suoi componenti		16, 17
103-3	Valutazione dell'approccio del management		16, 17
414-1	Fornitori sottoposti ad assessment sociale		16
GRI 417	Marketing ed etichettatura		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		24 - 26
103-2	Approccio del management e suoi componenti		24 - 26
103-3	Valutazione dell'approccio del management		24 - 26
417-2	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti info e etichettature di prodotti e servizi		28
GRI 418	Customer privacy		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		24 - 26
103-2	Approccio del management e suoi componenti		24 - 26
103-3	Valutazione dell'approccio del management		24 - 26
418-1	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti la privacy del cliente		28
GRI 419	Conformità socio economica		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		24 - 26
103-2	Approccio del management e suoi componenti		24 - 26
103-3	Valutazione dell'approccio del management		24 - 26
419-1	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti l'area socio economica		29
G4-FS	Portafoglio prodotti		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		24 - 26, 30, 31, 39 - 43, 63 - 65
103-2	Approccio del management e suoi componenti		24 - 26, 30, 31, 39 - 43, 63 - 65
103-3	Valutazione dell'approccio del management		24 - 26, 30, 31, 39 - 43, 63 - 65
G4-FS6	Clienti attivi per canale		31 - 39
G4-FS7	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici sociali		40, 41, 44
G4-FS8	Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati con specifici benefici ambientali		63 - 65
G4-FS	Comunità locali		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine		24 - 26, 40 - 42
103-2	Approccio del management e suoi componenti		24 - 26, 40 - 42
103-3	Valutazione dell'approccio del management		24 - 26, 40 - 42
G4-FS13	Punti di accesso in zone scarsamente popolate o economicamente svantaggiate		42, 43
G4-FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per persone svantaggiate		26, 40, 41

Relazione della Società di Revisione



EY

Building a better
working world

EY S.p.A.
Via Meravigli, 12
20123 Milano

Tel: +39 02 722121
Fax: +39 02 722122037
ey.com

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 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
Crédit Agricole Italia S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Crédit Agricole Italia S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 marzo 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche 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

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Po, 32 - 00198 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 I.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche 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 ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Crédit Agricole Italia S.p.A. e con il personale di Crédit Agricole FriulAdria S.p.A., Crédit Agricole Leasing Italia S.r.l. e Crédit Agricole Group Solutions S.C.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.

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 modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per la società Crédit Agricole FriulAdria S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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 Bancario Crédit Agricole Italia 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 dai GRI Standards.

Altri aspetti

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

Milano, 29 marzo 2019

EY S.p.A.


Massimiliano Bonfiglio
(Socio)

CONTATTI

Crédit Agricole Italia S.p.A.

Sede Legale Via Università, 1 - 43121 Parma - telefono 0521.912111

Capitale Sociale euro 962.672.212,00 i.v. - Iscritta al Registro Imprese di Parma,

Codice Fiscale n. 02113530345, aderente al Gruppo IVA Crédit Agricole Italia, Partita Iva n. 02886650346.

Codice ABI 6230.7. Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5435.

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 6230.7 -

Società soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Crédit Agricole S.A.
