

# Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi del D.Lgs. n. 254  
del 30 dicembre 2016

## Bilancio di Sostenibilità

# 2018

UBI  Banca

**Unione di Banche Italiane Società per azioni**

in forma abbreviata **UBI Banca**

Sede Legale e Direzione Generale: Bergamo, Piazza Vittorio Veneto 8

Sedi Operative: Bergamo, Piazza Vittorio Veneto 8; Brescia, Via Cefalonia 74

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

Appartenente al Gruppo IVA UBI con partita IVA n. 04334690163

Codice Fiscale ed iscrizione al Registro delle Imprese di Bergamo n. 03053920165

ABI 3111.2 Albo delle Banche n. 5678 Albo dei Gruppi Bancari n. 3111.2

Capogruppo del Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane

Capitale sociale al 31 dicembre 2018: Euro 2.843.177.160,24 i.v.

Indirizzo P.E.C.: [ubibanca.pec@pecgruppoubi.it](mailto:ubibanca.pec@pecgruppoubi.it)

[www.ubibanca.it](http://www.ubibanca.it)

# Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi del D.Lgs. n. 254  
del 30 dicembre 2016

## Bilancio di Sostenibilità

# 2018

**UBI**  **Banca**

Benvenuti

UBI  Banca

# Lettera agli Stakeholder

GRI  
102-14

*L'attività bancaria gioca un ruolo fondamentale nella vita di tutti i giorni, a supporto delle decisioni di natura finanziaria di individui, famiglie, imprese e organizzazioni sociali, ancor più in un contesto in profonda evoluzione, nel quale emergono nuove categorie a rischio e nuovi bisogni.*

*UBI Banca è una delle principali banche commerciali in Italia ed è profondamente consapevole della propria responsabilità di attore determinante nell'economia del Paese; responsabilità che richiede una forte capacità di ascolto e dialogo sul territorio per indirizzare le tematiche economiche ma anche sociali, ambientali e di sviluppo sostenibile.*

*In quest'ottica, UBI Banca intende realizzare la visione di una banca unica per qualità: solida, affidabile, efficiente e accessibile; una banca che semplifica la vita delle persone e sostiene l'economia del territorio, trovando nuove soluzioni per creare valore attraverso il soddisfacimento delle esigenze dei clienti, delle comunità locali e degli investitori e attraverso il miglioramento delle relazioni con i dipendenti e i fornitori. Tutto ciò mettendo al primo posto il rispetto delle norme, delle persone e dell'ambiente e contribuendo così anche alla promozione dei principi universali del [Global Compact](#), di cui UBI Banca è firmataria, e all'attuazione degli [Obiettivi di Sviluppo Sostenibile \(SDGs\)](#) enunciati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.*



*La realizzazione di questa visione poggia su una strategia di crescita sostenibile, che si riassume nel principio di "Fare banca per bene". Questo vuol dire innanzitutto offrire ad ogni cliente prodotti, servizi e relazioni eccellenti attraverso la capacità di coniugare semplicità, qualità e innovazione, saper soddisfare una domanda di credito sana, che crea sviluppo, e gestire responsabilmente la ricchezza dei clienti. Ma "Fare banca per bene" vuol dire anche contribuire al benessere delle comunità con il sostegno alle iniziative sociali e culturali e saper offrire le migliori condizioni di lavoro, coltivando il talento delle persone, la loro passione e il loro impegno.*

*In tutti questi ambiti UBI Banca ha realizzato iniziative e innovazioni importanti, con prodotti e servizi connotati da significativi benefici sociali e ambientali, ad esempio proponendo sul mercato, prima in Italia, i trasferimenti di denaro tramite smartphone di UBI Pay, prodotti di investimento come i Social Bond UBI Comunità o le SICAV sociali e ambientali di Pramerica, il project finance sociale e più in generale UBI Comunità e UBI Welfare, che contribuiscono a creare valore condiviso a favore dei territori e delle comunità di riferimento. Per l'attenzione alle persone e la qualità delle politiche del lavoro, anche rispetto al tema delle pari opportunità di genere, già da alcuni anni UBI Banca riceve la certificazione Top Employer. L'attenzione per l'ambiente si concretizza nel costante impegno alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> - ormai consolidato il ricorso massiccio alle energie rinnovabili - e del consumo di risorse naturali, ad esempio con l'avvio di un sempre maggiore utilizzo di carta riciclata.*

*L'innovazione socialmente utile nei servizi bancari è un impegno costante, che nasce dalla consapevolezza del profondo ruolo sociale della Banca e che vediamo con soddisfazione riconosciuto anche dai massimi livelli istituzionali: UBI Welfare, come era avvenuto nel 2013 per i Social Bond UBI Comunità e nel 2015 per UBI Pay, si è aggiudicato il Premio Nazionale per l'Innovazione "Premio dei Premi" 2018, consegnato a UBI Banca dal Presidente del Senato.*

*Certamente vi sono margini di miglioramento, soprattutto rispetto al ruolo che la banca può giocare nel contribuire a indirizzare le attività dei propri clienti e fornitori rispetto alle questioni sociali e ambientali rilevanti - dalla gestione responsabile delle nuove tecnologie, alla lotta a corruzione e riciclaggio, alla riduzione delle diseguaglianze e delle povertà, al contrasto e all'adattamento ai cambiamenti climatici - ma la via è tracciata.*

*La sostenibilità è ormai integrata nelle strategie del Gruppo, con un efficiente sistema di principi, regole e processi, chiara attribuzione di ruoli e responsabilità e meccanismi di coinvolgimento degli stakeholder per l'identificazione dei temi di sostenibilità rilevanti (Corporate Governance), con un framework di Risk Management e controlli interni in grado di anticipare e gestire i principali rischi legati all'attività aziendale e con l'inclusione di obiettivi specifici di sostenibilità nel processo di budget e nel sistema di incentivazione del Top Management.*

*Per questa via e con questo impegno, UBI Banca potrà continuare a distinguersi sul mercato, solida e resiliente, e così continuare a creare valore sostenibile nel tempo per tutti gli stakeholder.*

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza  
Andrea Moltrasio

La Presidente del Consiglio di Gestione  
Letizia Bricchetto Moratti

[ FARE  
banca  
per  
bene ]

SALOTTO

04



# Indice

<b>PROFILO DEL GRUPPO</b>	<b>4</b>	<b>VALORIZZAZIONE E BENESSERE DEL PERSONALE</b>	<b>40</b>
Localizzazione	4	Impiego e turnover	40
Dimensione	5	Benefit e work-life balance	43
Attività e mercati serviti	8	Salute e sicurezza sul lavoro	45
Principali cambiamenti avvenuti nell'anno	10	Sviluppo professionale	50
Impegni per la sostenibilità	11	Training e formazione	51
<b>STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ</b>	<b>14</b>	<b>DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI</b>	<b>55</b>
Principali impatti, rischi e opportunità	15	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	55
<b>CORPORATE GOVERNANCE</b>	<b>18</b>	Gestione delle relazioni industriali	55
Modello di governo	18	<b>PARI OPPORTUNITÀ E NON DISCRIMINAZIONE</b>	<b>57</b>
Remunerazione e incentivazione	19	Pari opportunità	57
Governo della sostenibilità	19	Non discriminazione	59
L'Analisi di materialità	21	<b>IMPEGNO PER LA COMUNITÀ</b>	<b>60</b>
Gestione dei rischi	21	Accessibilità dei servizi finanziari	61
<b>INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>	<b>22</b>	Educazione finanziaria	63
Valori, principi, standard e codici di condotta	22	Dialogo con le istituzioni locali	64
Compliance	22	Interventi per iniziative sociali	64
Corruzione, riciclaggio e usura	23	Investimenti socialmente responsabili	69
Comportamento anti-competitivo	24	<b>IMPEGNO PER L'AMBIENTE</b>	<b>71</b>
Diritti umani	24	Materiali utilizzati	71
<b>CREAZIONE DI VALORE</b>	<b>27</b>	Consumi di energia	72
Valore economico generato e distribuito	27	Emissioni	74
<b>RAPPORTO CON IL CLIENTE</b>	<b>30</b>	Rifiuti	76
Trasparenza	31	Prodotti e servizi con finalità ambientali	76
Marketing responsabile	31	Appendice: metodologia di calcolo	79
Tutela della Privacy	31	<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>82</b>
<b>IMPEGNO PER L'ECONOMIA DEL TERRITORIO</b>	<b>33</b>	Periodicità e standard di rendicontazione	82
Presenza sul territorio	34	Perimetro e contenuti della rendicontazione	82
Impatti economici indiretti	34	Approvazione del documento	84
		Contatti	84
		Attestazione di conformità	84
		Sommario degli indicatori GRI	88

# Profilo del Gruppo

GRI  
102-1  
102-3

Unione di Banche Italiane S.p.A. (in breve UBI Banca) è la banca capogruppo del Gruppo UBI Banca (nel seguito anche UBI) ed è nata il 1° aprile 2007 in seguito alla fusione per incorporazione di Banca Lombarda e Piemontese in Banche Popolari Unite, con la conseguente integrazione dei due gruppi omonimi. Originariamente banca popolare cooperativa, UBI Banca ha assunto l'attuale forma giuridica di società per azioni a seguito di delibera dell'Assemblea straordinaria assunta in data 10 ottobre 2015 ai sensi della Legge 24 marzo 2015 n. 33.

La Società ha sede legale in Bergamo e sedi operative in Brescia e Bergamo. Come previsto dallo Statuto Sociale, l'Assemblea dei Soci si riunisce alternativamente nelle città, o province, di Bergamo e Brescia, mentre le riunioni del Consiglio di Sorveglianza e del Consiglio di Gestione si svolgono alternativamente nelle città di Bergamo e Brescia e, di massima una volta l'anno, nella città di Milano.

## Localizzazione

GRI  
102-4  
FS13

Il Gruppo opera prevalentemente in Italia ed è attivo in tutte le regioni (esclusa solo la Sicilia), in 1.153 comuni di 89 province.

La prossimità fisica rimane un elemento caratterizzante di presidio del territorio e integrazione nelle comunità, anche nel contesto di razionalizzazione e ottimizzazione della rete in funzione del sempre maggior utilizzo dei servizi digitali da parte della clientela. Nel 2018 sono stati chiusi 190 sportelli nell'ambito delle operazioni di razionalizzazione della rete distributiva realizzate a febbraio (con l'integrazione nel Gruppo di Nuova Cassa di Risparmio di Chieti) e ottobre.

La maggior parte degli sportelli è nelle aree più sviluppate del Centro-Nord, ma è significativa anche la presenza nelle regioni a minore tasso di sviluppo<sup>1</sup> (230 sportelli pari al 14% del totale) e nei piccoli centri rurali e montani (uno sportello su 4 e un ATM su 5 sono in piccoli comuni<sup>2</sup>, mentre in 170 comuni UBI costituisce l'unica realtà bancaria).

La presenza internazionale è limitata ad alcuni sportelli e uffici di rappresentanza nelle aree di maggiore interesse per i progetti di internazionalizzazione delle piccole e medie imprese italiane, due società in Lussemburgo e una partecipazione di minoranza in una società di gestione del risparmio in Cina<sup>3</sup>.

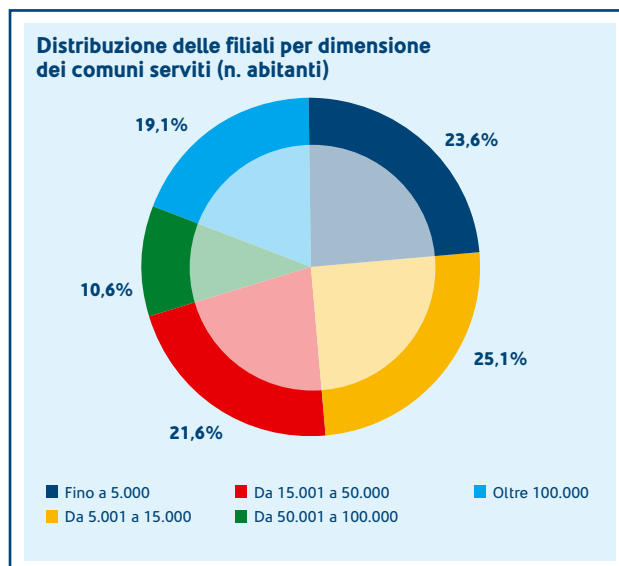
RETE DISTRIBUTIVA	2018	2017
Sportelli	1.648	1.838
Unità Imprese	81	106
Unità Private	82	82
POS	106.670	101.587
ATM	2.325	2.523
di cui: evoluti <sup>1</sup>	394	317

<sup>1</sup> ATM abilitati anche al versamento di banconote e/o assegni.

<sup>1</sup> Basilicata, Calabria, Campania e Puglia: regioni destinatarie di contributi da parte dell'Unione Europea nell'ambito dei programmi obiettivo "competitività e occupazione", unitamente alla Sicilia in cui il Gruppo non ha filiali ([https://ec.europa.eu/regional\\_policy/sources/what/future/img/eligibility20142020.pdf](https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/what/future/img/eligibility20142020.pdf)).

<sup>2</sup> Comuni con una popolazione non superiore a 5.000 abitanti.

<sup>3</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata – *Struttura distributiva e posizionamento*.



Complessivamente il Gruppo è presente in 14 Paesi: 6 dell'Unione Europea e 8 extra europei, nessuno dei quali ricompreso nell'elenco delle giurisdizioni non fiscalmente cooperative stilato dal Consiglio Ecofin dell'Unione Europea.

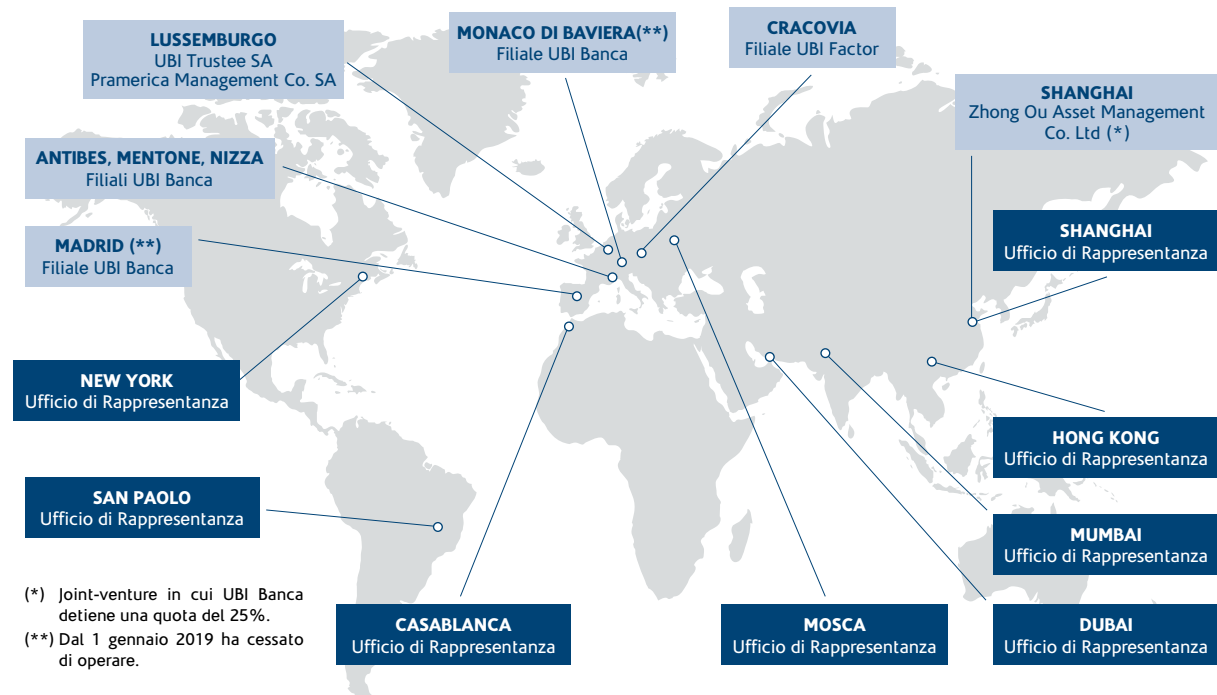
A supporto dell'operatività estera della propria clientela, il Gruppo ha anche in essere 37 accordi di collaborazione commerciale con banche estere e 3 accordi di "Trade Facilitation" con European Bank for Reconstruction and Development (EBRD), International Finance Corporation (IFC) e Asian Development Bank (ADB).

Prosegue lo sviluppo della piattaforma multicanale, con canali diretti (digitale e telefonico) che gradualmente espandono i propri servizi integrandosi con quelli forniti dal canale fisico tradizionale:

- **Servizio Clienti (canale telefonico)**, tradizionalmente a supporto dei Clienti per assistenza e informazioni sui servizi e prodotti, dal 2018 è sempre più integrato nei processi di vendita e post-vendita rivolti ai segmenti *retail*; nell'anno ha gestito complessivamente 1,3 milioni di contatti telefonici con intervento di operatori, di cui il 30% per attività commerciali di vendita e post-vendita, oltre a 250 mila e-mail e chat;
- **Canali digitali**, che alla fine del 2018 contano circa 1,7 milioni di Clienti Privati dotati di contratto per i servizi digitali (47% dei clienti con un incremento del 3% anno su anno, 88% dei nuovi correntisti), utilizzati soprattutto per informazione e gestione delle disposizioni di pagamento (tra il 60% e il 70% delle transazioni secondo il tipo). Il numero di accessi ai canali digitali è cresciuto del 40% rispetto al 2017, soprattutto per lo sviluppo del canale *Mobile app*, preferito dal 60% dei clienti dotati di contratto Internet. Gli accessi per cliente sul canale *Mobile app* sono passati da 12 a 15 al mese;
- **Remote selling**, attività di vendita e post-vendita tramite



## Presenza internazionale



i canali diretti (telefonico e digitale), che nel 2018 ha riguardato un primo insieme di prodotti: a) mutuo casa dal canale “specialista online” che ha gestito circa l’8% del totale dei nuovi mutui erogati dal Gruppo in corso d’anno; b) rinnovo di polizze auto (soprattutto da telefono e da *Mobile app*), processo avviato a inizio 2018 e che ha raggiunto circa il 15% del totale rinnovi effettuati dalla Banca; c) gestione delle rateizzazioni tramite carta di credito Hybrid gestite dai canali diretti per oltre l’85%; d) prestiti personali con il significativo avvio della vendita tramite processi digitali estesi al canale filiale (15% del totale vendite di nuovi prestiti).

## Dimensione

GRI  
102-5  
102-7-9  
204-1  
308-1:2  
414-1:2

A fine 2018, UBI Banca rappresenta il quarto gruppo bancario in Italia secondo tutte le dimensioni (capitalizzazione di borsa, raccolta, impieghi e numero di sportelli)<sup>4</sup>.

DIMENSIONE SOCIALE	2018	2017
Personale <sup>1</sup>	20.459	21.463
di cui:		
dipendenti <sup>2</sup>	20.416	21.421
dipendenti a tempo indeterminato	98,4%	99,3%
Clienti (migliaia)	4.414	4.541
di cui privati	89,2%	89,0%
Soci <sup>3</sup>	138.716	145.700
Fornitori	12.103	12.765
di cui strategici e/o ricorrenti iscritti all’Albo	1.270	1.033

1 Il dato comprende i collaboratori a fine anno. Il valore del 2017 è stato riesposto per tenere conto di tre licenziamenti e due reintegri in UBI Banca e una cessazione in UBI Leasing avvenuti in corso d’anno, con efficacia antergata. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all’indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

2 Iscritti a libro matricola.

3 La rilevazione delle informazioni sui soci è relativa agli ultimi dati in possesso della Società.

4 Relazioni e Bilanci 2018, Principali dati e indicatori e Relazione sulla gestione consolidata – *La struttura distributiva e il posizionamento*.

5 La rilevazione delle informazioni sui soci è relativa agli ultimi dati in possesso della Società. Ulteriori informazioni, in particolare su associazioni costituite tra i soci e accordi parasociali sono contenute nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di UBI Banca S.p.A. ai sensi dell’art. 123-bis TUF 2018.

DIMENSIONE AMBIENTALE	2018	2017 <sup>3</sup>
Superficie complessiva degli uffici e delle filiali (migliaia di Mq) <sup>1</sup>	1.198	1.268
Consumi di energia (GJ) <sup>2</sup>	694.115	671.926
Emissioni di CO <sub>2</sub> (Ton) <sup>2</sup>	18.834,2	15.564,5
Consumi di carta (Ton)	1.881,6	2.408
Rifiuti prodotti (Ton)	2.198	2.081

1 Superficie calpestabile su cui sono calcolati i dati ambientali.

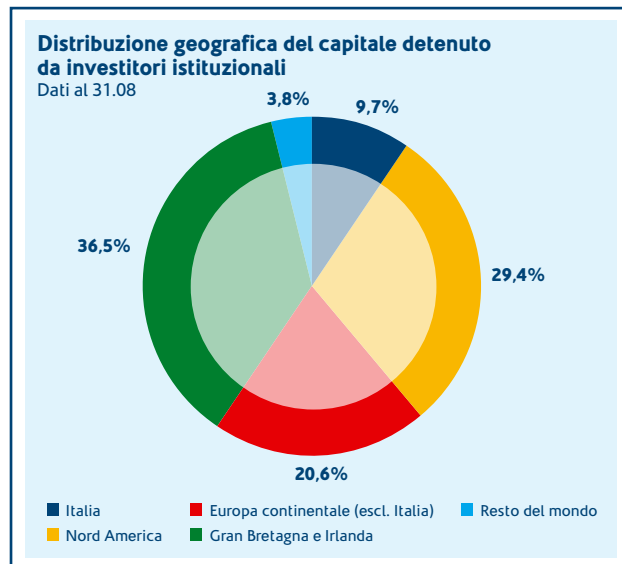
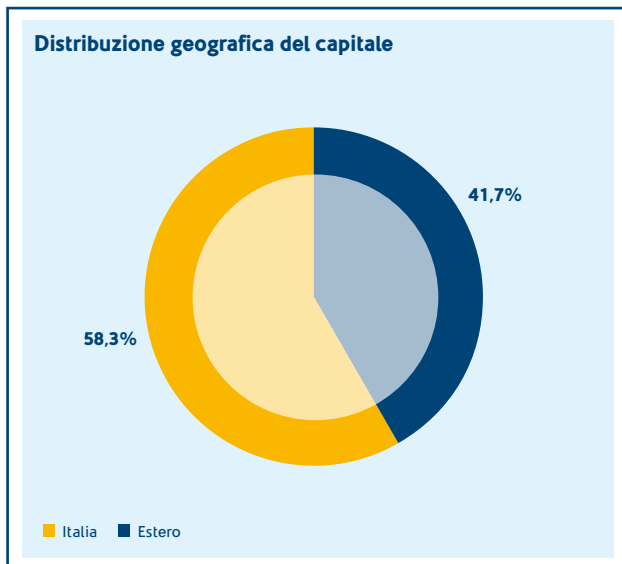
2 Non comprende i consumi di energia al di fuori dell’organizzazione e le conseguenti emissioni.

3 I valori del 2017 relativi ai consumi di energia e alle emissioni di CO<sub>2</sub> sono stati riesposti per tenere conto di un conguaglio sui consumi ricevuto dopo la pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all’indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

## I soci e il capitale<sup>5</sup>








In data 10 ottobre 2015, in adempimento alla legge, l’Assemblea dei Soci ha deliberato la trasformazione di UBI Banca in Società per azioni, divenuta effettiva dal 12 ottobre 2015, data dell’iscrizione della delibera presso il Registro delle Imprese di Bergamo. La figura del Socio viene pertanto a coincidere con quella dell’Azionista. Vi è un’unica categoria di azioni ordinarie, ciascuna delle quali conferisce al portatore un diritto di voto in Assemblea.

Il 98,5% dei soci è rappresentato da persone fisiche e oltre il 66% sono piccoli investitori (detentori di meno di mille azioni a testa). L’87,4% dei soci risiede nelle regioni del nord Italia e la principale regione di riferimento è la Lombardia (68% dei soci).



In termini di capitale, secondo le risultanze dell'ultima indagine sulla composizione dell'azionariato, effettuata da società esterna sulle posizioni ad agosto 2018, la quota detenuta da investitori istituzionali identificati nominalmente rappresenta oltre il 50% del capitale sociale (incluse le Fondazioni). I primi 25 azionisti istituzionali della Banca, diversi dalle Fondazioni, operano in prevalenza con un orizzonte di medio-lungo termine e nei seguenti stili: Value (27,8%), Alternative (24,6%), Index (22%) Growth (11,7%), GARP (8,1%), e per il rimanente, altri stili.

Il titolo è coperto da 21 case di brokeraggio, 16 delle quali internazionali ed era incluso, al 7 gennaio 2019, in 107 tra i principali indici borsistici internazionali e in alcuni tra i più **importanti indici etici e di sostenibilità** nazionali e internazionali. UBI Banca è anche valutata dalle principali agenzie internazionali di rating etico/di sostenibilità.

	<b>ECPI Euro ESG Equity Index</b>		<b>FTSE4Good Index Series</b>
	<b>Euro Ethical Index, Euro CSR Index, Sustainable Index (rating A++)<sup>6</sup></b>		<b>Italian Index, Italian Banks Index (rating EE)<sup>7</sup></b>
	<b>Rating BBB<sup>8</sup></b>		<b>Rating Average performer<sup>9</sup></b>
	<b>Rating C<sup>10</sup> (Status Prime)</b>		

6 Scala dei rating Axia: B, B+, B++, B+++, A, A+, A++, A+++.

7 Scala dei rating Standard Ethics: E-, E, E+, EE-, EE, EE+, EEE-, EEE, EEE+.

8 Scala dei rating MSCI: CCC, B, BB, BBB, A, AA, AAA.

9 Scala dei rating Sustainalytics: Underperformer, Average performer, Outperformer.

10 Scala dei rating ISS-Oekom: D-, D, D+, C-, C, C+, B-, B, B+, A-, A, A+ (da C qualifica Prime).

## Il personale

L'organico del Gruppo è costituito per il 99,8% da personale dipendente, quasi totalmente con contratto a tempo

indeterminato. Nell'anno sono stati impiegati mediamente 43 collaboratori (43,9% donne), per la quasi totalità studenti in percorsi di stage in convenzione con le università di appartenenza.

DIPENDENTI PER GENERE E TIPO DI CONTRATTO	2018			2017 <sup>1</sup>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	11.522	8.576	20.098	12.178	8.883	21.061
Tempo determinato	41	36	77	73	77	150
Apprendistato	114	127	241	99	111	210
<b>TOTALE</b>	<b>11.677</b>	<b>8.739</b>	<b>20.416</b>	<b>12.350</b>	<b>9.071</b>	<b>21.421</b>
Tempo pieno	11.471	5.984	17.455	12.155	6.409	18.564
Part time	206	2.755	2.961	196	2.663	2.859

DIPENDENTI PER TIPO DI CONTRATTO E AREA GEOGRAFICA	2018			2017 <sup>1</sup>		
	Permanenti	Temporanei	Totale	Permanenti	Temporanei	Totale
Nord	13.258	65	13.323	13.670	143	13.813
Centro	5.137	2	5.139	5.480	3	5.483
Sud e isole	1.894	9	1.903	2.063	3	2.066
Esteri	50	1	51	58	1	59
<b>TOTALE</b>	<b>20.339</b>	<b>77</b>	<b>20.416</b>	<b>21.271</b>	<b>150</b>	<b>21.421</b>
Con diversa provincia di residenza	4.086	32	4.118	4.183	67	4.250

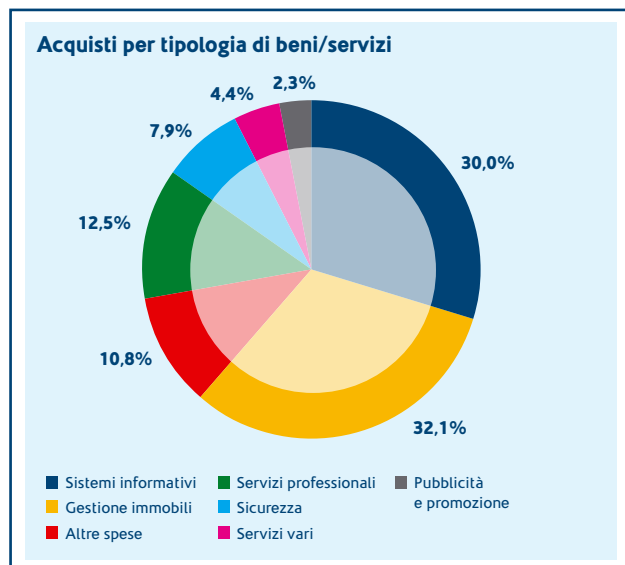
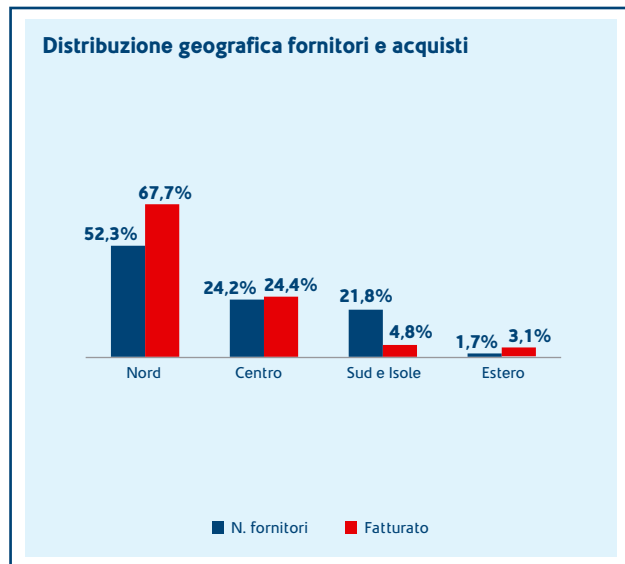
<sup>1</sup> I dati del 2017 sono stati riesposti per tenere conto di tre licenziamenti e due reintegri in UBI Banca e una cessazione in UBI Leasing avvenuti in corso d'anno, con efficacia antergata. Per i dati riportati nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

COLLABORATORI PER GENERE E TIPO DI CONTRATTO	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Interinali	-	2	2	-	-	-
Stagisti	23	18	41	23	19	42
<b>TOTALE</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>42</b>

ORGANICO	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti e collaboratori	11.700	8.759	20.459	12.373	9.090	21.463

## I fornitori

Il Gruppo opera quasi esclusivamente sul territorio italiano e ricorre per il 97% del fatturato a fornitori locali, intendendo come tali i fornitori residenti in Italia. Ove possibile e opportuno, in funzione della tipologia di prodotti o servizi acquistati, si fa ricorso a fornitori che operano nei pressi delle singole sedi operative.



La Direzione Acquisti di UBI Sistemi e Servizi presidia il ciclo degli acquisti per le Società del Gruppo, in conformità con quanto indicato nel [Regolamento delle](#)

**Spese di Gruppo.** Il Regolamento, a cui si attengono tutte le Società del Gruppo, disciplina i ruoli e le responsabilità degli attori coinvolti nel processo di gestione del budget e di assunzione delle spese e prevede una separazione di ruoli tra chi richiede la fornitura e autorizza i pagamenti, chi stipula il contratto e gestisce il rapporto negoziale con il fornitore e chi effettua la registrazione e il pagamento delle fatture.

Il Codice Etico del Gruppo prevede una specifica sezione dedicata alle relazioni con i fornitori, che devono essere orientate alla reciproca soddisfazione e improntate al rispetto dei principi di trasparenza, eguaglianza, lealtà, correttezza e concorrenza<sup>11</sup>.

Le condizioni contrattuali e i termini di pagamento sono costantemente allineati alle normative vigenti e alle normali condizioni di mercato, sulla base di una ricorrente attività di verifica. Le clausole di contratto prevedono la facoltà per UBI Sistemi e Servizi di verificare o far verificare da soggetti da essa incaricati lo svolgimento e l'esecuzione della fornitura dei beni o della prestazione dei servizi e la conformità degli stessi alla normativa applicabile.

I fornitori che erogano beni o servizi al Gruppo in forma ricorrente e i fornitori occasionali che erogano beni o servizi di importo superiore a 30.000 euro<sup>12</sup> sono iscritti nell'[Albo Fornitori](#) e gestiti tramite il [Portale Fornitori](#). A fine 2018 i fornitori in Albo sono 1.270 (+22,9 % rispetto al 2017, per effetto di 250 nuove iscrizioni e 13 cessazioni).

Per ciascuna categoria merceologica, sono censiti i fornitori preferenziali attraverso l'attribuzione di un [Global Score](#) composto per il 50% dal punteggio d'ingresso (a sua volta determinato per il 60% dai dati di solidità economica e patrimoniale rilevati da banca dati esterna e per il 40% dal possesso di certificazioni<sup>13</sup> e dal fatturato globale); per il restante 50% dal punteggio ottenuto dalla valutazione periodica delle performance (a sua volta determinato per il 60% dalla valutazione di qualità effettuata dai responsabili del budget e per il 40% dalla valutazione di competitività effettuata dalla Direzione Acquisti).

## Attività e mercati serviti

Il Gruppo opera prevalentemente nei servizi bancari e finanziari al dettaglio per le famiglie, le imprese e le organizzazioni del Terzo Settore: la parte preponderante degli attivi di bilancio (71,2%) è costituita da crediti verso la clientela e solo il 12,5% è costituita da attività finanziarie (Titoli di Stato Italiani, corporate e governativi – in particolare di Paesi europei ma anche emergenti – e in misura marginale titoli di capitale e quote di OICR)<sup>14</sup>.

GRI  
102-2  
102-6  
FS6

<sup>11</sup> Codice Etico, paragrafo 6.5 Relazioni con i fornitori.

<sup>12</sup> Tramite il Portale, ciascun fornitore che intende registrarsi prende visione e accetta il "Regolamento di utilizzo del portale dei fornitori del gruppo bancario Unione di Banche Italiane", l'"Informativa sulla Protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/6/2003 n. 196", l'informativa su "Codice Etico e Modello 231".

<sup>13</sup> Certificazioni di qualità (ISO 9001 o equivalenti), sociali (SA8000, OHSAS 18001 o equivalenti) o ambientali (ISO 14001 o equivalenti, registrazione EMAS, iscrizione all'Albo Gestori Ambientali).

<sup>14</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata - *L'attività commerciale e L'attività finanziaria*.

<b>PORTAFOGLIO CLIENTI PER MERCATO</b> (Impieghi in milioni di euro)		<b>2018</b>		<b>2017</b>	
Mercato Retail		44.393,1	57,4%	46.264,9	59,2%
di cui:	Mass	27.033,3	60,9%	27.944,3	60,4%
	Affluent	3.787,4	8,5%	3.838,0	8,3%
	Small Business (POE e PMI)	12.776,4	28,8%	13.623,8	29,4%
	Enti e istituzionali	796,1	1,8%	858,8	1,9%
Mercato Corporate		32.069,4	41,4%	30.942,0	39,6%
Mercato Private		953,6	1,2%	923,0	1,2%
<b>TOTALE</b>		<b>77.416,1</b>	<b>100,0%</b>	<b>78.129,8</b>	<b>100,0%</b>

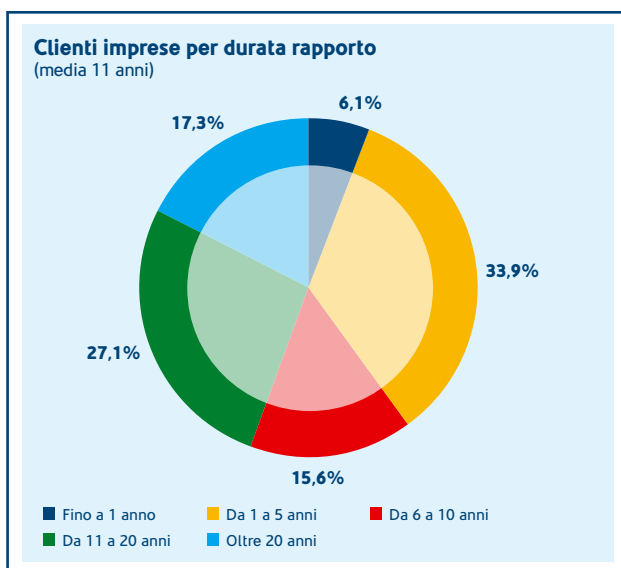
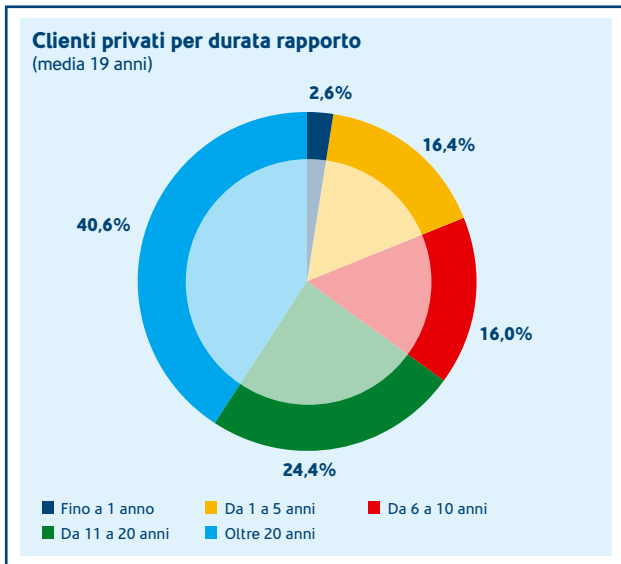
La tabella comprende i clienti UBI e IWBanK.

<b>PORTAFOGLIO CLIENTI PER NATURA E DIMENSIONE</b> (Impieghi in milioni di euro)		<b>2018</b>		<b>2017</b>	
Privati		31.774,3	41,0%	32.705,3	41,9%
di cui:	Mass	27.033,3	85,1%	27.944,3	85,4%
	Affluent	3.787,4	11,9%	3.838,0	11,7%
	Private	953,6	3,0%	923,0	2,8%
Imprese		44.845,8	58,0%	44.565,8	57,0%
di cui:	Small Business (POE e PMI)	12.776,4	28,5%	13.623,8	30,6%
	Corporate (PMI)	16.238,0	36,2%	16.574,6	37,2%
	Large Corporate	15.831,4	35,3%	14.367,4	32,2%
Enti e istituzionali		796,1	1,0%	858,8	1,1%
<b>TOTALE</b>		<b>77.416,1</b>	<b>100,0%</b>	<b>78.129,8</b>	<b>100,0%</b>

La tabella comprende i clienti UBI e IWBanK.

<b>PORTAFOGLIO CLIENTI PER NATURA E AREA GEOGRAFICA</b> (Impieghi in milioni di euro)		<b>2018</b>		<b>2017</b>	
Privati		27.314,1	48,2%	27.948,3	47,6%
di cui:	Nord	16.855,8	61,7%	17.064,7	61,1%
	Centro	7.591,8	27,8%	7.974,0	28,5%
	Sud e Isole	2.866,5	10,5%	2.909,6	10,4%
Imprese		29.406,4	51,8%	30.770,9	52,4%
di cui:	Nord	19.162,8	65,2%	19.748,2	64,2%
	Centro	7.379,3	25,1%	8.260,1	26,8%
	Sud e Isole	2.826,6	9,6%	2.713,0	8,8%
	Estero	37,8	0,1%	49,7	0,2%
<b>TOTALE</b>		<b>56.720,5</b>	<b>100,0%</b>	<b>58.719,2</b>	<b>100,0%</b>

La tabella comprende i clienti UBI e IWBanK; non comprende gli impieghi non allocati per area geografica, pari a 20.695,6 milioni di euro.



La ripartizione territoriale della raccolta e degli impieghi evidenzia una preponderanza del Nord Italia, e in particolare della Lombardia, come mercato principale del Gruppo<sup>15</sup>.

In linea con la composizione della popolazione italiana, il 3,6 % dei clienti privati sono cittadini immigrati extra europei.

La distribuzione degli impieghi alle imprese è coerente con la missione di supporto all'economia del territorio: oltre la metà dei volumi riguarda società produttive di un'ampia gamma di settori economici, con prevalenza delle attività manifatturiere, immobiliari, del commercio e delle costruzioni. Si tratta in prevalenza di piccole e medie imprese, che nel complesso assorbono circa due terzi degli impieghi alle imprese.

La rete distributiva è articolata su sette Macroree Territoriali (nel seguito MAT), a cui si affiancano i marchi della banca on line (IWBank Private Investments) e delle Società prodotto (Pramerica e Pramerica Management Company, UBI Leasing, UBI Factor, UBI Trustee, Prestitalia e Bancassurance Popolari). Le attività informatiche e altre funzioni di supporto sono gestite da UBI Sistemi e Servizi,

mentre le attività di formazione e sviluppo professionale e manageriale sono affidate a UBI Academy.

IWBank Private Investments opera principalmente attraverso due canali: la rete dei promotori finanziari per i prodotti di risparmio gestito e il Trading Online, che permette l'accesso diretto sui mercati finanziari da parte dei clienti *retail* con una doppia piattaforma, una gratuita e una a pagamento.

## Principali cambiamenti avvenuti nell'anno

Nel corso del primo trimestre dell'anno, si è concluso il progetto di integrazione delle Nuove Banche con l'incorporazione di Banca Teatina, che ha comportato la nascita della Direzione Territoriale Chieti all'interno della Macroarea Territoriale Marche e Abruzzo e di ulteriori strutture territoriali in parte anche dedicate alla gestione del credito anomalo di competenza.

GRI  
102-10

Nell'ambito della Capogruppo<sup>16</sup>, importanti cambiamenti organizzativi sono stati finalizzati a rafforzare i presidi di compliance, di gestione dei rischi e di governance attraverso:

- l'attribuzione del ruolo di Chief Compliance Officer al responsabile dell'Area Compliance, al fine di sottolineare ulteriormente la visibilità e la rilevanza, sia interna che esterna al Gruppo, della Compliance;
- la riallocazione dei presidi antiriciclaggio e di gestione delle segnalazioni sospette dal Chief Risk Officer a riporto diretto rispettivamente del Consigliere Delegato e del Consiglio di Gestione per assicurare e agevolare la totale indipendenza nelle valutazioni;
- la riallocazione dell'unità Internal Validation a diretto riporto del Chief Risk Officer per rafforzare l'efficacia e l'indipendenza della funzione;
- la riorganizzazione delle strutture in ambito Chief Audit Executive per conseguire un presidio ottimale delle attività, puntando a una maggiore efficacia esecutiva;
- il rafforzamento del presidio relativo al Recovery e Resolution Plan, nell'ambito del Chief Financial Officer, e della governance dei conflitti di interesse in ambito Chief General Counsel.

In ambito commerciale, i principali interventi hanno riguardato:

- la revisione delle logiche di segmentazione della Clientela, l'accelerazione del programma di migrazione su canali diretti e la ridefinizione dei ruoli di rete in ottica di semplificazione e potenziamento dei ruoli commerciali, anche con l'introduzione di nuove figure e modelli di filiale funzionali ai nuovi servizi offerti;
- la riorganizzazione delle strutture in ambito Corporate & Investment Banking, rafforzando sia gli ambiti di specializzazione sia la separatezza organizzativa tra strutture di prodotto e strutture di vendita (creazione di un presidio in ambito Global Markets Sales per il coordinamento delle attività di erogazione di servizi di vendita, consulenza ed esecuzione di operazioni sui mercati dei capitali a supporto della clientela; istituzione di una struttura di staff in ambito Supporto e Controlli

<sup>15</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata - *La struttura distributiva e il posizionamento*.

<sup>16</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata - *Gli eventi rilevanti del 2018*.

dedicata alla gestione delle progettualità, ai controlli e all'adeguamento della normativa);

- la riallocazione dell'attività di gestione dei reclami e ADR<sup>17</sup> (Alternative Dispute Resolution) in ambito Chief Commercial Officer presso la struttura di Customer Satisfaction, con l'istituzione di un presidio dedicato alla gestione delle lamentele e delle segnalazioni dei clienti in una fase precedente alla generazione del reclamo, per la massima tempestività nella soluzione dei problemi;
- l'implementazione della struttura a presidio del canale on line in ambito Chief Commercial Officer, per il miglioramento del livello di servizio attraverso una maggiore specializzazione derivante dall'accorpamento delle attività commerciali, creditizie e operativo-contabili in strutture dedicate;
- la realizzazione e il consolidamento del modello di supporto specialistico alla rete commerciale in ambito Chief Wealth and Welfare Officer, con riferimento sia al comparto **vita e previdenza** sia al comparto **welfare e protezione**, attraverso l'istituzione di strutture dedicate al coordinamento degli specialisti di prodotto presenti sul territorio per ambito di competenza;
- il miglioramento del presidio delle attività di regolarizzazione dei crediti in ambito Chief Lending Officer, attraverso la riorganizzazione delle strutture dedicate, passando da una logica per tipologia di attività a una logica territoriale, per consentire una gestione univoca, puntuale e precisa delle singole pratiche durante tutto il loro ciclo di vita.

Anche IWBanck, UBI Factor e Pramerica sono state interessate da interventi di revisione organizzativa delle strutture a presidio del business con l'obiettivo di rendere ancora più efficace l'azione commerciale. Infine, è stato rivisto l'assetto della compagnia assicurativa Bancassurance Popolari, in linea con le disposizioni di vigilanza in tema di governance societaria e sistema di controlli interni.

## Impegni per la sostenibilità



UBI Banca adotta meccanismi di governance conformi alle indicazioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate, emanato nel 1999 dal Comitato per la Corporate Governance promosso da Borsa Italiana e aggiornato nel luglio 2015<sup>18</sup>, e prosegue nell'impegno assunto nel 2003 dall'allora BPU Banca con la sottoscrizione dei 10 principi universali del [Global Compact](#) a favore dei diritti umani, della tutela del lavoro, dell'ambiente e contro la corruzione.

In ambito commerciale rispetta il [Codice europeo per i Mutui Casa](#) (sottoscritto tra le associazioni bancarie e dei consumatori europee) e i principi del [Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale](#) redatto dall'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria, la cui prima edizione risale al 1966. Nel 2014 ha aderito volontariamente al [Codice Italiano Pagamenti Responsabili \(CPR\)](#) promosso da Assolombarda, impegnandosi a rispettare i tempi e le modalità di pagamento pattuiti con i fornitori e, più in generale, a diffondere pratiche di pagamento efficienti, puntuali e rapide. Ad oggi i contratti con i fornitori prevedono un differimento massimo del pagamento a 90 giorni (0,07% del totale da data fattura e 0,52% del totale da data fattura fine mese). Il tempo medio di pagamento nel 2018 è stato di 31 giorni.

GRI  
102-12:13

<sup>17</sup> Ad esclusione dei ricorsi all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario) e all'ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie).

<sup>18</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di UBI Banca S.p.A.

UBI Banca è anche socio di associazioni di settore e di organizzazioni che sostengono iniziative e realizzano progetti atti alla promozione e alla diffusione di buone pratiche di responsabilità sociale e sostenibilità:



- **Fondazione Sodalitas**, la cui missione è di contribuire allo sviluppo del Terzo Settore e alla crescita della cultura della responsabilità sociale d'impresa. UBI Banca partecipa attivamente a varie iniziative e sostiene i premi Sodalitas Social Innovation e Cresco Award-Sodalitas per città sostenibili (UBI Banca è presente nel Consiglio di Indirizzo);



- **Social Value Italia**, associazione che promuove a livello nazionale lo sviluppo della cultura e della prassi della valutazione d'impatto sociale, nonché l'utilizzo di metodologie per la sua misurazione (UBI Banca è socio fondatore ed è presente nel Consiglio Direttivo);



- **Fondazione Triulza**, la cui missione è di essere un luogo privilegiato per rappresentare le istanze e le proposte delle organizzazioni della società civile, per incoraggiare la partecipazione attiva dei cittadini e per garantire accoglienza ed inclusione (UBI Banca è socio sostenitore); nel 2018 nasce all'interno di MIND (Milano Innovation District) la Social Innovation Academy promossa da Fondazione Triulza, a cui UBI Banca collabora, come socio sostenitore, per sperimentare e sviluppare nuove proposte formative e progettuali in tutti gli ambiti dell'innovazione sociale e dello sviluppo sostenibile;



- **Social Impact Agenda per l'Italia**, associazione che nasce per dare continuità all'attività dell'Advisory Board italiano della Social Impact Investment Task Force (SIIT). L'associazione partecipa al Global Social Impact Investment Steering Group (GSG) con l'intento di contribuire sia alla realizzazione delle 40 raccomandazioni contenute nel rapporto italiano "La Finanza che include" sia al rafforzamento dell'imprenditorialità sociale attraverso lo sviluppo degli investimenti a impatto sociale (UBI Banca è socio fondatore ed è presente nel Consiglio Direttivo);



- **Associazione Bancaria Italiana (ABI)** e **ABI Lab** (Centro di ricerca e innovazione per la banca), nel cui ambito sono attivi gruppi di lavoro e osservatori tra cui il **Gruppo di Lavoro Inclusione Finanziaria e Sociale e Relazione Banche-Migranti**, il **Gruppo di Lavoro Consumer Bank**, che si occupa anche delle tematiche di accessibilità in banca, il **Gruppo di Lavoro Attività Bancaria, Ambiente e Cambiamenti Climatici**, l'**Osservatorio Green Banking** e l'**Osservatorio Banche e Green Economy**;



- **Associazione Italiana degli Analisti e Consulenti Finanziari (AIAF)**, i cui scopi sono di sviluppare l'esercizio della professione di analista e consulente finanziario, curarne la qualificazione professionale secondo elevati standard, promuovere lo studio e la cultura dell'analisi finanziaria per contribuire alla trasparenza e all'efficienza dei mercati (UBI Banca è socio sostenitore);



- **Associazione Italiana Responsabili Antiriciclaggio (AIRA)**, che ha la finalità di coniugare le esigenze di aggregazione, condivisione, riflessione e sviluppo della cultura della legalità, a beneficio degli stakeholder del mercato dell'intermediazione finanziaria e assicurativa;





- **International Capital Market Association (ICMA)**, la cui missione è promuovere mercati dei capitali di debito resilienti e ben funzionanti, condizione necessaria per la crescita economica;



- **Associazione Italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin)**, che riunisce i principali operatori finanziari che operano nei comparti del credito alla famiglia, impegnata a contribuire in questo settore alla trasparenza e alla diffusione della conoscenza, nel cui ambito vengono anche fissati principi di carattere deontologico;



- **Associazione Nazionale Enciclopedia della Banca e della Borsa (Assonebb)**, le cui iniziative mirano alla più ampia diffusione della cultura bancaria e finanziaria presso il grande pubblico;



- **International Corporate Governance Network (ICGN)**, associazione la cui missione è promuovere efficaci standard di corporate governance per far progredire mercati efficienti ed economie sostenibili in tutto il mondo;



- **CSR Manager Network Italia**, che si propone come centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità, contribuendo a diffonderne la cultura attraverso lo sviluppo delle competenze e la partecipazione attiva ai dibattiti nazionali e internazionali;



- **Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEduF)**, che promuove l'educazione finanziaria, nel più ampio concetto di educazione alla cittadinanza economica consapevole e attiva, attraverso lo sviluppo e la diffusione della conoscenza finanziaria ed economica soprattutto tra i giovani e nelle scuole;



- **Human Foundation**, organizzazione non profit che promuove la collaborazione tra imprese, pubblica amministrazione, imprese sociali, fondazioni, investitori istituzionali, operatori economici e mondo della finanza per generare e realizzare soluzioni innovative ai problemi sociali; UBI Banca è socio Ambassador Gold e mette a disposizione una borsa di studio per la partecipazione all'**Executive Master in Social Entrepreneurship (Mhuse)**;



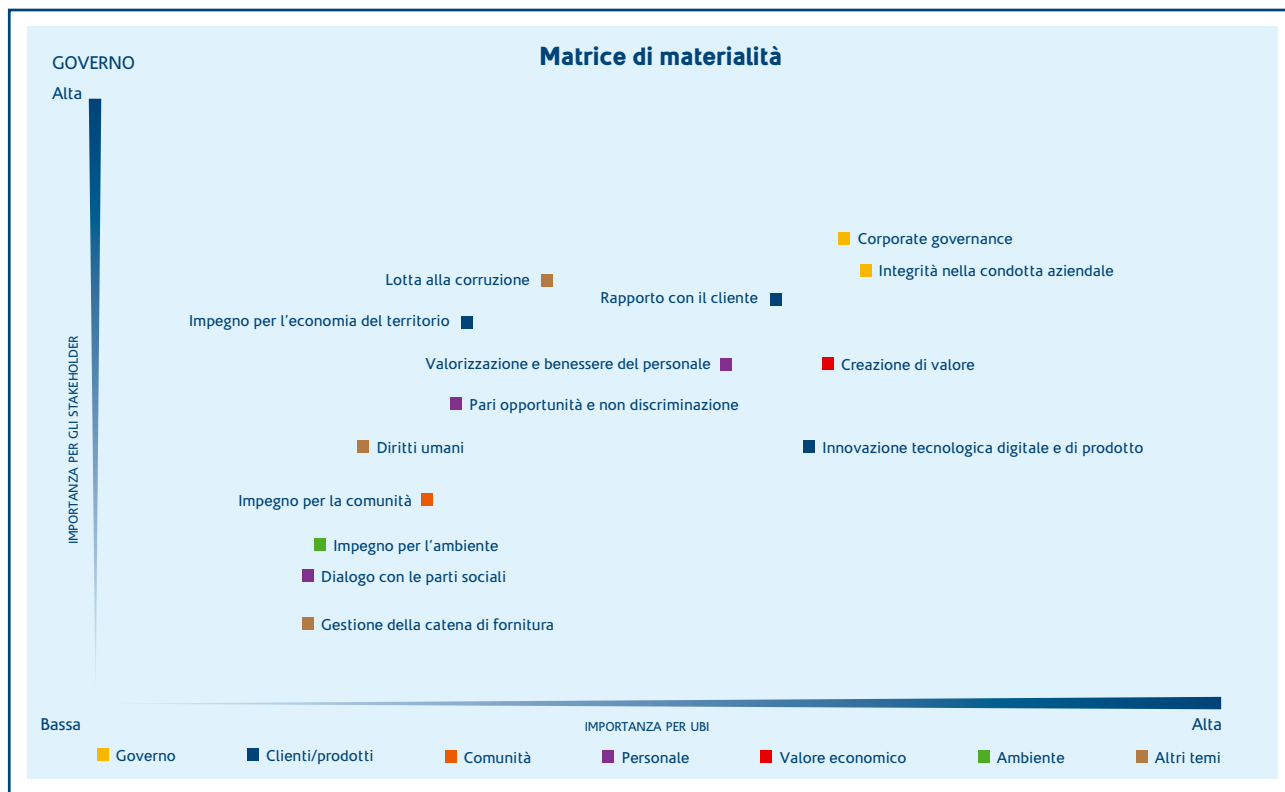
- **Valore D**, la prima associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese, attraverso l'adozione di politiche di welfare aziendale e di gestione della diversità e attraverso la promozione di modelli di leadership e di governance inclusivi ed equilibrati e di modelli di innovazione sociale e sostenibilità per orientare i percorsi di studio delle ragazze e superare stereotipi di genere in famiglia e al lavoro.

# Strategia di sostenibilità

GRI  
102-14

La strategia di sostenibilità del Gruppo è guidata dalla Matrice di materialità, che rappresenta i temi e le priorità di sostenibilità, individuati attraverso un'analisi interna e un processo strutturato di consultazione degli stakeholder (c.d. Analisi di materialità).

L'aggiornamento dell'Analisi di materialità, condotto nel 2018 anche attraverso un maggiore coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni<sup>1</sup>, ha sostanzialmente confermato i temi di sostenibilità rilevanti e le priorità di azione.



In relazione alle priorità rappresentate nei sei ambiti della Matrice, nel budget 2019 sono stati integrati specifici obiettivi di sostenibilità, correlati ai temi sociali e ambientali

richiamati anche dal D.Lgs. 254/2016, rappresentati nella tabella seguente.

AMBITI	OBIETTIVI 2019
<b>GOVERNO</b>	Introduzione del modello di <b>governance</b> monistico, evoluzione del modello di sostenibilità della Banca in maniera più integrata con la gestione dei rischi d'impresa e indirizzo del processo decisionale in coerenza con le strategie di sostenibilità. Garantire l' <b>integrità della condotta aziendale</b> attraverso il rispetto di valori e principi condivisi, il presidio dei rischi di non conformità e la gestione proattiva del rischio reputazionale, con riferimento anche a <b>diritti umani</b> , <b>lotta alla corruzione</b> e <b>gestione della catena di fornitura</b> .
<b>VALORE ECONOMICO</b>	Orientare le performance dell'impresa alla creazione di valore secondo un orizzonte di medio-lungo termine, indirizzando il conseguimento degli obiettivi di redditività e di solidità del Piano Industriale con l'integrazione di obiettivi di sostenibilità nella pianificazione annuale del budget.
<b>PERSONALE</b>	Tutelare e accrescere il capitale umano, sviluppando la cultura della sostenibilità a tutti i livelli e mantenendo un elevato livello di benessere organizzativo.
<b>CLIENTI E PRODOTTI</b>	Cogliere le opportunità commerciali e di posizionamento correlate al supporto dello sviluppo economico sostenibile, tutelando nel contempo la qualità del credito in ottica di medio/lungo termine.
<b>COMUNITÀ</b>	Cogliere le opportunità commerciali e di posizionamento correlate al supporto di cause sociali rilevanti e all'evoluzione della domanda di prodotti sostenibili, presidiare le attività a rischio reputazionale e proteggere gli asset da rischi prospettici correlati alla sostenibilità.
<b>AMBIENTE</b>	Dimostrare commitment per la lotta ai cambiamenti climatici e contribuire al raggiungimento degli obiettivi di contenimento delle emissioni dannose per il clima.


<sup>1</sup> V. anche paragrafo Corporate Governance pag.18.

## Principali impatti, rischi e opportunità

GRI  
102-15  
102-29  
102-40  
201-2

Il Gruppo ha attivato processi e responsabilità specifiche per la gestione dei rischi, in modo da assicurare la continuità gestionale e la protezione dell'integrità degli asset aziendali, siano essi materiali o immateriali, a beneficio di tutti gli stakeholder.

La definizione delle priorità e degli obiettivi di sostenibilità tiene conto in particolare dei rischi di natura sociale e ambientale che possono essere generati o subiti dalle attività del Gruppo<sup>2</sup> nei vari ambiti, delle correlate opportunità e degli impatti che le attività del Gruppo possono avere sulla società e sull'ambiente, con particolare riferimento al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Ambiti e priorità Stakeholder e SDGs impattati	Potenziali rischi	Presidi di mitigazione adottati
<b>GOVERNO</b> <b>• Corporate Governance</b>		
Soci Personale Collettività	<p>Carenze nella composizione degli Organi di governo e nei meccanismi decisionali e di delega relativamente ai temi di sostenibilità.</p> <p>Conflitti di interesse e incoerenza dei sistemi di misurazione delle performance e di incentivazione con gli obiettivi strategici.</p>	<p>Modello di governance allineato alle best practice del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate.</p> <p>Programmi di <i>Induction</i> e sistemi di valutazione delle performance degli Organi sociali.</p> <p>Politiche e sistemi di controllo interno e di gestione dei rischi.</p> <p>Politiche di remunerazione e incentivazione.</p> <p>Partecipazione a organizzazioni e iniziative esterne per lo sviluppo e la finanza sostenibile.</p>
<b>GOVERNO</b> <b>• Integrità nella condotta aziendale</b> (include Diritti umani, Lotta alla corruzione e Gestione della catena di fornitura)		
Soci Personale Collettività Fornitori  	<p>Non conformità a normative esterne, accordi, standard e codici di autoregolamentazione.</p> <p>Coinvolgimento in attività e pratiche illegali/controverse dal punto di vista etico, ambientale o sociale.</p>	<p>Codice Etico, Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, Codice di comportamento per i dipendenti del Gruppo e Politica per il Whistleblowing.</p> <p>Politiche di gestione del rischio di non conformità e strutture organizzative dedicate (Audit e Compliance).</p> <p>Presidi normativi e organizzativi per anti-corruzione, antiriciclaggio, finanziamento al terrorismo, usura, conflitti di interesse e operazioni con parti correlate e soggetti collegati, gestione omaggi.</p> <p>Politiche a presidio del rischio reputazionale e per attività in settori critici (armi, oro, gioco d'azzardo).</p>

<sup>2</sup> Per l'identificazione dei rischi di natura sociale e ambientale, si è fatto riferimento sia a un benchmark di mercato sia a pubblicazioni di istituzioni internazionali (World Economic Forum, Task Force on Climate-related Financial Disclosure e Carbon Disclosure Project) e nella valutazione si è tenuto conto di fattori sia esterni, legati ai principali trend globali in atto, sia interni, connessi ai processi aziendali.

Ambiti e priorità Stakeholder e SDGs impattati	Potenziali rischi	Presidi di mitigazione adottati
<b>CREAZIONE DI VALORE</b>		
Soci Personale Fornitori Pubblica amministrazione Collettività	<p>Inadeguata considerazione di impatti, rischi e opportunità di sostenibilità e delle aspettative degli stakeholder nella pianificazione strategica e negli obiettivi di performance.</p> <p>Cambiamenti normativi o nelle preferenze dei consumatori o nelle condizioni del mercato, con particolare riferimento ai temi sociali e ambientali.</p> <p>Percezione non positiva del brand e della sostenibilità dell'impresa o di suoi prodotti/servizi da parte degli stakeholder.</p>	<p>Processo di pianificazione strategica del Gruppo e sistema di misurazione delle performance.</p> <p>Integrazione e monitoraggio di obiettivi di sostenibilità nel budget.</p> <p>Risk Appetite Framework e politiche di gestione dei rischi, incluso il rischio di reputazione.</p> <p>Presidi normativi e organizzativi per Disaster Recovery e continuità operativa.</p>
<b>PERSONALE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorizzazione e benessere del personale</li> <li>• Pari opportunità e non discriminazione</li> <li>• Dialogo con le parti sociali</li> </ul>		
Personale Collettività   	<p>Mancata attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano, perdita di risorse chiave.</p> <p>Incidenti in materia di non discriminazione e di salute e sicurezza sul lavoro.</p> <p>Tensioni e/o agitazioni.</p>	<p>Procedure, responsabilità e strutture organizzative per la selezione, gestione e formazione continua del personale e per la gestione delle relazioni industriali.</p> <p>Politiche di remunerazione e incentivazione.</p> <p>Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001.</p> <p>Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.</p>
<b>CLIENTI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporto con il cliente (include innovazione digitale e di prodotto)</li> </ul>		
Clienti Collettività	<p>Pratiche commerciali non corrette.</p> <p>Mancanza di trasparenza e inadeguate informazioni su prodotti e servizi.</p> <p>Incidenti in materia di protezione dei dati e tutela della privacy.</p>	<p>Linee guida strategiche e Piano Industriale.</p> <p>Politiche in materia di sviluppo e gestione prodotti e disposizioni in materia di trasparenza e pratiche commerciali.</p> <p>Regole creditizie (<i>responsible lending</i>) e politiche di collocamento dei prodotti finanziari.</p> <p>Regolamenti e responsabilità specifiche in materia di continuità operativa, cyber security, privacy, tutela dei dati personali.</p> <p>Politiche di gestione dei reclami e sistema di monitoraggio della Customer Satisfaction.</p>

Ambiti e priorità Stakeholder e SDGs impattati	Potenziali rischi	Presidi di mitigazione adottati
---	----------------------	------------------------------------

**• Impegno per l'economia del territorio**

Clienti  
Fornitori  
Collettività



Instabilità economica e sociale.  
  
Sviluppo tecnologico e cambiamenti normativi.  
  
Catastrofi naturali, eventi meteorologici estremi e altre conseguenze dei cambiamenti climatici.

Linee guida strategiche e Piano Industriale.  
  
Politiche creditizie.  
  
Presidi commerciali specializzati per segmento di mercato e prodotto/servizio.  
  
Strutture organizzative e società specializzate a supporto della rete commerciale.

**COMUNITÀ**  
**• Impegno per la comunità**

Clienti  
Collettività



Disoccupazione o sotto occupazione, crisi del sistema di welfare, aumento di povertà e disuguaglianze.

Linee guida strategiche e Piano Industriale.  
  
Modello di servizio specializzato e area commerciale dedicata per il Terzo Settore.  
  
Società prodotto specializzate a supporto della rete commerciale.  
  
Politiche e linee guida per erogazioni liberali e sponsorizzazioni e per la tutela e valorizzazione dei beni artistici del Gruppo.  
  
Partecipazione alla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio.

**AMBIENTE**  
**• Impegno per l'ambiente**

Collettività  
Clienti



Gestione non efficiente dell'energia e delle altre risorse naturali non rinnovabili.  
  
Catastrofi naturali, eventi meteorologici estremi e altre conseguenze dei cambiamenti climatici.

Modello 231/2001, Politica ambientale e Regolamento delle spese.  
  
Energy Manager e Mobility Manager.  
  
Sviluppo prodotti e servizi con finalità ambientali.

# Corporate governance

## Aspetti rilevanti

Sistemi di corporate governance e assetti organizzativi efficienti ed efficaci per il perseguimento degli obiettivi strategici, con particolare riferimento a composizione (anche rispetto all'equilibrio di genere), remunerazione e valutazione delle prestazioni degli Organi di governo.

Adeguatezza delle strutture e dei processi di governo della sostenibilità, con particolare riferimento all'integrazione delle aspettative degli stakeholder e dei temi ambientali e sociali rilevanti nelle strategie di lungo periodo.

Efficacia dei sistemi di controllo interno e di gestione dei rischi per la gestione degli impatti generati o subiti dalle attività aziendali, anche dal punto di vista ambientale e sociale.

Negli anni UBI Banca ha costantemente aggiornato il modello organizzativo aziendale e di Gruppo e il proprio sistema di governance, per realizzare la propria missione imprenditoriale e raggiungere i propri obiettivi strategici in coerenza con l'evoluzione del mercato e del contesto normativo.

Dal 2007, anno di costituzione in forma di società cooperativa con modello di amministrazione e controllo duale nell'ambito dell'operazione di fusione tra BPU Banca e Banca Lombarda e Piemontese e dei relativi Gruppi, UBI Banca ha realizzato un percorso di aggiornamento e semplificazione della struttura societaria e del Gruppo, le cui principali tappe sono:

- trasformazione da società cooperativa per azioni in società per azioni, approvata con delibera dell'Assemblea dei Soci in data 10 ottobre 2015 (iscritta presso il Registro delle Imprese di Bergamo in data il 12 ottobre 2015), a seguito dell'entrata in vigore, in data 26 marzo 2015, della Legge 24 marzo 2015 n. 33, che ha convertito, con modificazioni, il D.L. 24 gennaio 2015 n. 3 recante misure urgenti per il sistema bancario e gli investimenti, con il quale si è proceduto, inter alia, alla riforma della disciplina delle banche popolari;
- passaggio dal modello di Gruppo federale alla **Banca Unica** (2016-2018), con il percorso di incorporazione delle Banche Rete nella capogruppo, approvato dall'Assemblea del 14 ottobre 2016, nonché delle tre Nuove Banche acquisite nel 2017;
- **semplificazione del Gruppo**, con l'incorporazione nella Capogruppo di Centrobanca (6 maggio 2013) e Banca 24-7 (23 luglio 2012) e con la fusione tra IWBanck e UBI Banca Private Investment (2015);
- **focalizzazione** sul core business e sul mercato di riferimento, attraverso la dismissione delle controllate estere Banque de Dépôts et de Gestion (2013) e UBI Banca International (2017).

Da ultimo, l'Assemblea dei Soci del 19 ottobre 2018 ha deliberato l'adozione del **sistema monistico di amministrazione e controllo**, che entra in vigore con il rinnovo degli organi sociali in carica nell'Assemblea dei Soci di aprile 2019.

Il modello di governo aziendale è formalizzato nel **Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001** sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica (Modello 231), che, oltre a rappresentare un motivo di esenzione dalla responsabilità della Banca con riferimento alla commissione di determinate tipologie di reato e di illecito amministrativo, è un atto di responsabilità sociale nei confronti degli stakeholder, per i benefici che ne derivano in termini di integrità e sostenibilità della gestione.

Per l'efficace gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un **Regolamento di gestione e reporting integrato dei rischi e degli interventi di mitigazione del Gruppo**<sup>1</sup> e regolamentazioni specifiche per particolari tipologie di rischi, tra cui la **Policy a presidio del rischio reputazionale**, che richiama l'adozione di comportamenti socialmente responsabili, monitorando e rispondendo alle aspettative economiche, ambientali e sociali di tutti gli stakeholder, con l'obiettivo di cogliere anche un vantaggio competitivo e massimizzare gli utili nel lungo periodo. La gestione degli altri rischi di natura non finanziaria (c.d. rischi di sostenibilità) è disciplinata nell'ambito della **Policy per la redazione e pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016** del Gruppo UBI Banca e del correlato Regolamento attuativo.

## Modello di governo

UBI Banca, fin dal 2007, ha adottato il sistema di amministrazione e controllo dualistico, costituito da un Consiglio di Sorveglianza e un Consiglio di Gestione, modello in essere anche nel corso del 2018. Il Consiglio di Sorveglianza ha il ruolo di indirizzo strategico e controllo, anche di merito, sulla gestione della società e si configura quindi come il massimo Organo di governo di UBI Banca.

Le attività del Consiglio di Sorveglianza sono focalizzate principalmente su impatti, rischi e opportunità di natura economica e pertanto anche le competenze richieste e le valutazioni di performance sono principalmente di natura economica. Nella definizione del nuovo modello monistico,

<sup>1</sup> Il Regolamento è finalizzato a potenziare il processo di individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali, delle inadempienze comportamentali e degli eventi pregiudizievoli.

in cui le competenze saranno in capo al Consiglio di Amministrazione, sono stati presi in importante considerazione i temi della sostenibilità, prevedendo attività di *Induction* per lo sviluppo della conoscenza collettiva sulla materia e assegnando al futuro Comitato Rischi un ruolo di indirizzo e monitoraggio.

Per l'approfondita trattazione del sistema di governo di UBI Banca si rinvia all'apposita relazione contenuta nel fascicolo Relazioni e Bilanci 2018<sup>2</sup>. La Relazione riporta la struttura, la composizione (in particolare rispetto a diversità di genere, formazione e competenze dei componenti) e le attribuzioni degli Organi di governo, i processi e criteri di nomina degli Organi di governo e dei relativi comitati interni, i processi di gestione dei conflitti di interesse e di delega di responsabilità, le modalità di sviluppo delle competenze e valutazione delle performance.

Il sistema di governance poggia su una struttura organizzativa costantemente aggiornata secondo criteri di semplificazione delle strutture, efficacia ed efficienza della gestione<sup>3</sup>.

## Remunerazione e incentivazione

GRI  
102-35:39

Le politiche di remunerazione e incentivazione sono finalizzate a orientare l'assunzione delle decisioni e i comportamenti individuali in coerenza con il perseguimento della missione del Gruppo e dei suoi obiettivi strategici in un'ottica di sostenibilità delle performance nel lungo termine.

Le caratteristiche e le modalità di attuazione delle politiche di remunerazione e incentivazione, con riferimento anche all'adozione di obiettivi e indicatori di sostenibilità, sono trattate nella [Relazione sulla Remunerazione](#)<sup>4</sup>, a cui si rinvia.

## Governo della sostenibilità

GRI  
102-20:21  
102-33:34  
102-43:44

Il governo della sostenibilità presuppone un continuo confronto e dialogo degli Organi di governo con gli stakeholder, direttamente o attraverso strutture organizzative dedicate, al fine di rilevarne le aspettative rispetto all'attività del Gruppo. Nel Codice Etico sono identificate le categorie di stakeholder rilevanti: clienti, personale, investitori, fornitori, collettività (con particolare riferimento alle comunità locali), autorità pubbliche, operatori del mercato finanziario, organi di informazione e opinion leader, organizzazioni di stakeholder per la rappresentanza di interessi. Gli aspetti di rilievo emersi dai processi di dialogo con gli stakeholder sono rendicontati nella Relazione sulla gestione consolidata<sup>5</sup>.

Gli aspetti etici, sociali e ambientali della gestione sono coordinati dal [CSR Manager](#) del Gruppo, responsabile della [Funzione Corporate Social Responsibility](#) di UBI Banca che riporta al Chief Financial Officer, a sua volta in staff al Consigliere Delegato. Specifiche deleghe di responsabilità su tematiche di sostenibilità sono affidate a [Mobility Manager](#)<sup>6</sup>, [Health and Safety Manager](#)<sup>7</sup> ed [Energy Manager](#)<sup>8</sup>.

<sup>2</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di UBI Banca SpA ai sensi dell'art. 123-bis TUF.

<sup>3</sup> Relazione e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione - *La struttura organizzativa di UBI Banca*.

<sup>4</sup> Relazione e Bilanci 2018, Relazione sulla Remunerazione - *Assemblea degli Azionisti 2019*.

<sup>5</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata - *Altre informazioni - Accertamenti ispettivi e procedimenti*.

<sup>6</sup> V. anche paragrafo Impegno per l'ambiente pag.71.

<sup>7</sup> V. anche paragrafo Valorizzazione e benessere del personale pag.40.

<sup>8</sup> V. anche paragrafo Impegno per l'ambiente pag.71.

## Soci

L'annuale Assemblea ordinaria di bilancio rappresenta la principale occasione di coinvolgimento dei soci, che attraverso i loro interventi sul bilancio e sugli altri argomenti all'ordine del giorno evidenziano le questioni per loro rilevanti. In occasione di passaggi significativi della vita aziendale e in previsione degli eventuali relativi passaggi assembleari, i soci vengono informati e ascoltati dai vertici aziendali in incontri pubblici organizzati sul territorio.

## Operatori del mercato finanziario

L'Investor Relator di Gruppo conduce un'attività di relazione con gli operatori del mercato finanziario – analisti e investitori istituzionali – che si fa particolarmente intensa in occasione delle date rilevanti del calendario finanziario o di eventi rilevanti come le emissioni di titoli di debito. Le tematiche di interesse della generalità degli operatori sono prettamente di carattere economico-finanziario e di governance e sono illustrate nel Bilancio individuale e consolidato.

COMUNICAZIONE FINANZIARIA <sup>1</sup>	2018		2017	
	N. eventi	N. contatti	N. eventi	N. contatti
Conference call/presentazioni <sup>2</sup>	4	572	6	822
Conferenze internazionali	13	225	7	219
Road show	15	84	17	182
Incontri individuali e di gruppo <sup>3</sup>	33	182	46	166
<b>TOTALE<sup>4</sup></b>	<b>65</b>	<b>1.063</b>	<b>76</b>	<b>1.389</b>

<sup>1</sup> Eventi organizzati con investitori/analisti del titolo azionario o con investitori di titoli di debito. I contatti corrispondono al numero di interazioni, eventualmente anche con gli stessi interlocutori, in eventi/date differenti.

<sup>2</sup> 4 conference call con 4 presentazioni (a cui hanno partecipato anche Colleghi del Gruppo UBI).

<sup>3</sup> Incontri individuali, di gruppo e conference call non legate alla presentazione dei risultati.

<sup>4</sup> La maggior attività del 2017 è da imputare alla presentazione del Piano Industriale.

I temi rilevanti di sostenibilità, trattati in questo documento, sono oggetto di attenzione delle agenzie di valutazione e di rating specializzate e dei gestori degli indici di riferimento per gli investitori sostenibili e responsabili (SRI), con cui si sta sviluppando un dialogo costruttivo nell'ambito del loro processo periodico di valutazione del Gruppo.

Nel mese di dicembre 2018, in occasione della 9th Sustainability Bonds Conference, organizzata a Parigi da Crédit Agricole CIB, l'Investor Relator del Gruppo, insieme al CSR Manager e al responsabile Funding e Tesoreria, hanno effettuato cinque incontri con investitori per illustrare il framework adottato dalla Banca per l'emissione di Sustainability, Social e Green Bond – in conformità con le linee guida dell'ICMA – in vista dell'emissione inaugurale di Green Bond da realizzare nel 2019.

## Organi di informazione

Le relazioni con gli organi di informazione sono gestite unitariamente dal Servizio Media ed Eventi Istituzionali e sono finalizzate a offrire informazioni pertinenti e affidabili sulla struttura di UBI Banca, la sua attività, la sua situazione finanziaria, le sue politiche e strategie, anche di natura sociale e ambientale, e gli effetti delle azioni intraprese.

La strategia di comunicazione di UBI Banca è rivolta a testate cartacee, radiofoniche, televisive e online, generaliste e settoriali, a diffusione territoriale locale, nazionale o internazionale secondo i temi e gli interlocutori a cui ci si intende rivolgere. Correttezza, trasparenza, indipendenza e parità di rapporti sono i criteri che caratterizzano le relazioni con ogni testata e singolo giornalista.

Elementi di innovazione caratterizzanti per il 2018 sono stati l'integrazione dello staff di Media Relations anche nelle Macroaree Territoriali, che ha reso più incisiva la relazione con le testate locali, e l'integrazione delle attività di Media Relations e di eventi istituzionali, che ha consentito di sviluppare sinergie e di realizzare un maggior numero di eventi sul territorio, accrescendo la notorietà mediatica di UBI.

COMUNICAZIONE CON GLI ORGANI DI STAMPA <sup>1</sup>	2018	2017
Comunicati	79	95
di cui:		
<i>finanziari</i>	50	60
<i>informativi</i>	13	11
<i>di carattere sociale / su attività legate al territorio</i>	5	19
<i>su prodotti e servizi</i>	11	5
Conferenze e incontri	45	40

<sup>1</sup> I dati non comprendono le note informative diffuse a livello locale alla stampa in occasioni di rilevanza territoriale.

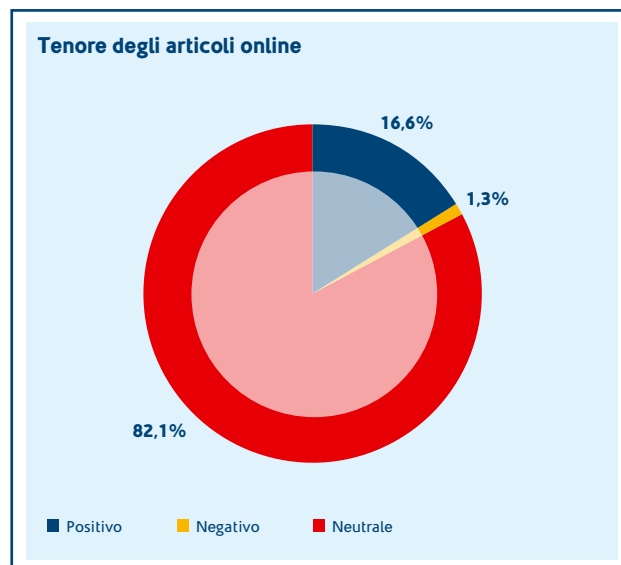
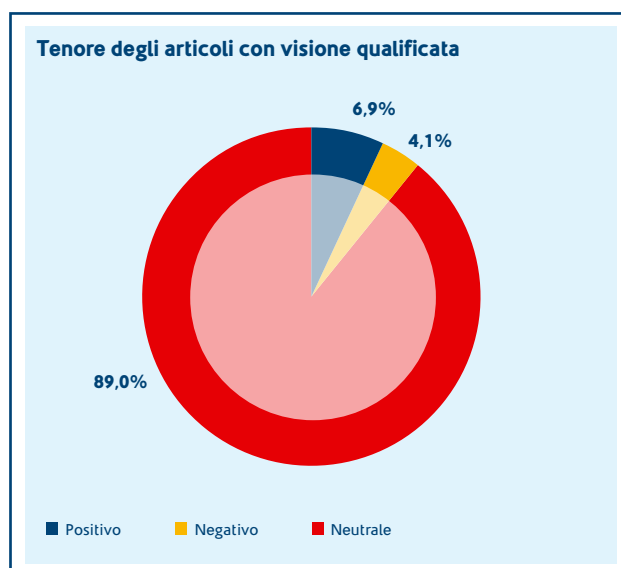
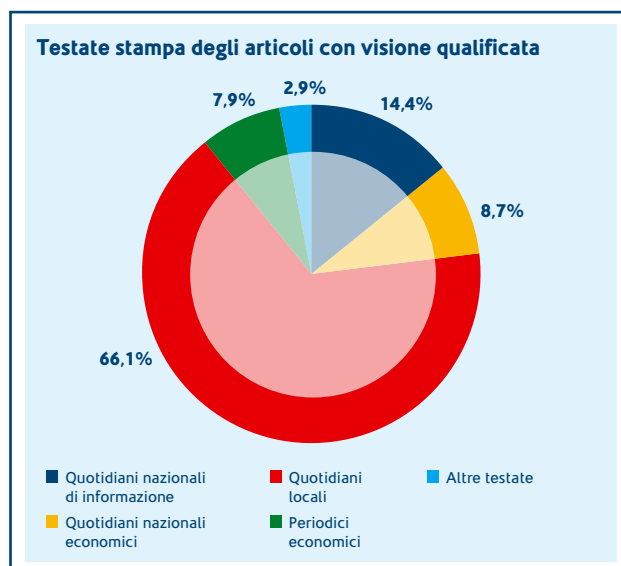
Per il 2018 il metodo di rilevazione è stato aggiornato conteggiando singolarmente gli eventi appartenenti a un'unica iniziativa. Al fine di garantire la comparabilità dei dati, il numero di conferenze e incontri del 2017 è stato riesposto. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

Nel 2018 gli articoli stampa con visione qualificata di UBI Banca, ovvero informazioni su struttura societaria e risultati di gestione, dichiarazioni di vertici e manager, prodotti e servizi che consentono al pubblico di formarsi un giudizio sull'attività dell'istituto, sono stati 3.138. La stampa locale ha fornito il 66% delle citazioni qualificate, quale riflesso del consolidamento e delle iniziative delle Macroaree Territoriali sui territori. Per quanto riguarda le testate digitali, gli articoli sono aumentati dai 22.820 del 2017 ai 25.505 del 2018 (+12%).

PRESENZA SULLA STAMPA	2018	2017
Articoli	6.930	8.299
di cui:		
<i>con visione qualificata<sup>1</sup></i>	45,3%	51,6%
<i>con citazioni del marchio</i>	23,5%	27,3%
<i>su attività social<sup>2</sup></i>	31,2%	21,1%

<sup>1</sup> Informazioni su struttura societaria e risultati di gestione, dichiarazioni di vertici e manager, prodotti e servizi che consentono al pubblico di formarsi un giudizio sull'attività della Banca.

<sup>2</sup> Notizie relative al sostegno di iniziative sociali attraverso donazioni e sponsorizzazioni.



Rispetto al recente passato, nel quale si era concentrata sulla debolezza dell'economia, sulle difficoltà del sistema bancario e sulle esigenze di crescita dimensionale



degli istituti di credito, nel 2018 l'attenzione degli organi di informazione rispetto a UBI Banca è tornata a concentrarsi principalmente su fatti societari e sul business. Il tema del passaggio dal modello duale al monistico, in particolare, ha rappresentato il 13% circa di tutte le citazioni qualificate.

Il *sentiment* medio nei confronti di UBI Banca rimane neutro-positivo, confermando la visione della Banca come modello virtuoso all'interno del sistema bancario italiano, grazie al ruolo chiave esercitato per la stabilità sociale ed economica dei territori di riferimento delle tre Nuove Banche acquisite e incorporate. Il 35% delle citazioni positive si riferisce all'andamento economico e finanziario del Gruppo, ai suoi risultati e alle scelte strategiche che consolidano la Banca tra gli operatori leader del settore in Italia.

La razionalizzazione della strategia editoriale sui **social network** ha consentito, con un numero minore di contenuti ottimizzati sia nel formato che nell'investimento media, di elevare il livello medio di coinvolgimento rispetto al 2017.

Su **Facebook** UBI Banca conta 257 mila *fan* (+ 6%) e i contenuti pubblicati hanno ottenuto 2,7 milioni di *action on post* (+120%), oltre 174 mila interazioni (44%). La ricerca di un aumento più lento ma maggiormente qualitativo della community, in termini di utenti effettivamente interessati ai contenuti di UBI Banca, ha consentito di ridurre del 22% i *dislike* (utenti che smettono di seguire la pagina).

Su **Instagram** sono aumentati sia i *follower* (+47%) sia le *impression* (visualizzazioni di pagina) e l'*engagement* (interazioni), rispettivamente +22% e +13%.

Su **LinkedIn** l'attività editoriale e di recruiting a cura di Risorse Umane ha permesso di superare quota 66.000 *follower* (+30%). La pagina aziendale di UBI Banca è stata visitata più di 236 mila volte e gli annunci di lavoro sono stati visualizzati oltre 400 mila volte. I contenuti pubblicati hanno ottenuto 2,9 milioni di visualizzazioni e sono stati consigliati dagli utenti più di 7.900 volte.

Infine sul canale **YouTube** di UBI Banca sono aumentati i minuti di video e a fine 2018 le visualizzazioni totali sono arrivate quasi a quota 13 milioni.

## Clienti

La rilevazione delle aspettative dei clienti avviene tramite la sistematica attività di *Customer Satisfaction* e l'analisi dei reclami, che sono oggetto di informativa nella Relazione sulla gestione consolidata<sup>9</sup>.

## Dipendenti

Il dialogo con i dipendenti è gestito nell'ambito delle periodiche attività di consultazione delle organizzazioni sindacali e delle indagini periodicamente svolte sul benessere organizzativo<sup>10</sup>.

## L'Analisi di materialità

A seguito dell'emanazione del D.Lgs 254/2016 (disclosure di informazioni non finanziarie in bilancio) le imprese devono rendicontare in modo chiaro e approfondito il modello di gestione aziendale, le politiche e i risultati ottenuti relativamente alle tematiche di sostenibilità rilevanti negli ambiti indicati dal Decreto stesso. L'identificazione delle tematiche di sostenibilità rilevanti avviene tramite un apposito processo strutturato, disciplinato dal Regolamento per la redazione della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, che prevede il coinvolgimento del Top Management aziendale e degli stakeholder (c.d. Analisi di materialità).

Nell'ottica della progressiva estensione del coinvolgimento degli stakeholder, l'Analisi di materialità condotta nel 2018 ha coinvolto, con la somministrazione di un apposito questionario:

- i primi livelli organizzativi di UBI Banca e i vertici delle principali società del Gruppo;
- un campione di 4 mila clienti selezionati casualmente su base statistica, attraverso un'intervista telefonica;
- un campione di 1.700 dipendenti (1.300 della rete commerciale e 400 responsabili di strutture centrali e società prodotte) tramite una procedura informatica;
- oltre 100 esponenti di istituzioni e organizzazioni sociali in tre incontri sul territorio a Milano, Firenze e Jesi (AN), organizzati in collaborazione con UBI Comunità e le MAT di riferimento e con il supporto di AICCON<sup>11</sup>.

I risultati della rilevazione, rappresentati nella Matrice di materialità<sup>12</sup>, sono stati esaminati e consolidati in una sessione di *Induction* con i componenti degli Organi sociali e i primi livelli organizzativi di UBI Banca.

Nell'occasione, ai clienti e ai dipendenti sono stati sottoposti ulteriori quesiti per rilevare, attraverso la costruzione di un indicatore sintetico, la valutazione del livello di sostenibilità del Gruppo, con riferimento anche agli aspetti sociali e ambientali della gestione e alle iniziative assunte in questi ambiti. I medesimi quesiti sono stati sottoposti anche a un campione di 1.300 clienti di banche concorrenti, per poter effettuare un confronto. L'indicatore sintetico di sostenibilità è tra gli indicatori selezionati per l'inclusione nel sistema incentivante 2019.

Su una scala da 0 a 100, l'indice sintetico di sostenibilità rilevato si attesta a 57 punti per i clienti di UBI Banca, a fronte di 50 per i clienti delle altre banche, e 62 per i dipendenti.

## Gestione dei rischi

Per la descrizione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi si rinvia allo specifico paragrafo della **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di UBI Banca SpA ai sensi dell'art. 123-bis TUF**<sup>13</sup>.

I principali rischi e incertezze cui è esposto il Gruppo UBI Banca sono analizzati nell'apposito paragrafo della Relazione sulla gestione consolidata<sup>14</sup>.

GRI  
102-29  
102-40  
102-42:44  
102-46

GRI  
102-11  
102-30-31

<sup>9</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata – L'attività commerciale – *La Customer Satisfaction e La gestione dei reclami e delle controversie*.

<sup>10</sup> V. anche paragrafi Dialogo con le parti sociali pag.55 e Valorizzazione e benessere del personale pag.40.

<sup>11</sup> Associazione Italiana per la Promozione della Cultura della Cooperazione e del Non Profit, Centro Studi promosso dall'Università di Bologna, dall'Alleanza delle Cooperative Italiane e da numerose realtà, pubbliche e private, operanti nell'ambito dell'Economia Sociale, con sede presso la Scuola di Economia, Management e Statistica di Forlì – Università di Bologna.

<sup>12</sup> V. anche paragrafo Strategia di sostenibilità pag.14.

<sup>13</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di UBI Banca SpA ai sensi dell'art. 123-bis TUF.

<sup>14</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata - *Principali rischi e incertezze cui è esposto il Gruppo UBI Banca*.

# Integrità nella condotta aziendale

## Aspetti rilevanti

Rispettare le regole e i diritti fondamentali delle persone e promuoverne il rispetto da parte dei propri interlocutori, in quanto condizione imprescindibile per il funzionamento della società, dei sistemi e delle organizzazioni che la compongono.

In quanto impresa, raggiungere gli obiettivi attraverso il corretto confronto con i concorrenti e i corretti rapporti con la pubblica amministrazione e le autorità di regolamentazione del mercato.

## Impatto sugli SDGs



Il rispetto delle norme in tutte le attività contribuisce alla lotta a corruzione e concussione in tutte le loro forme (SDG 16.5).

Le politiche adottate in relazione alle attività del Gruppo in particolari settori economici (armi, diamanti e oro) prevedono linee guida finalizzate a contrastare ogni forma di violenza e abuso dei bambini (SDG 16.2), i flussi illeciti di denaro e di armi e il crimine organizzato (SDG 16.4).

## Valori, principi, standard e codici di condotta

GRI  
102-16:17

Il rispetto delle regole è il primo pilastro della sana e prudente gestione che ha sempre caratterizzato UBI sul mercato ed è il primo fondamento della fiducia dei clienti e degli altri stakeholder. È la prima declinazione dell'obiettivo di "Fare banca per bene" come via per affermare un'identità distintiva sul mercato, attraverso il rispetto sia della normativa esterna sia dei valori e principi e delle regole di condotta autonomamente definiti nella normativa interna aziendale.

La responsabilità di presidiare e diffondere la cultura della conformità normativa come principio di integrità della condotta aziendale è disciplinata dalle Politiche di gestione del rischio di non conformità del Gruppo UBI<sup>1</sup> ed è affidata alle strutture organizzative di Audit (Chief Audit Executive in staff al Consiglio di Sorveglianza) e di Compliance (Chief Compliance Officer in staff al Consiglio di Gestione).

Il Codice Etico, insieme al Codice di comportamento per i dipendenti del Gruppo, e il Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 (c.d. Modello 231) costituiscono i primari riferimenti per indirizzare il rispetto delle norme, riguardo al rischio sia di commettere reati (inclusi corruzione, riciclaggio e usura) sia di assumere condotte illecite o comunque contrarie ai principi etici. I principi generali sono tradotti nelle regolamentazioni specifiche per le varie aree di attività, costituite da Policy, Regolamenti e Quaderni Normativi. Il CSR Manager di Gruppo fornisce supporto e consulenza per le attività di formazione e comunicazione e per l'interpretazione e l'attuazione dei principi del Codice Etico.

Il Codice Etico prevede un sistema di segnalazione e gestione delle violazioni, coordinato con gli altri canali di segnalazione di comportamenti non etici o non legali previsti dal Modello 231/2001 e dalla Policy Whistleblowing. Il Chief Audit Executive (responsabile dell'Internal Audit) è deputato a ricevere le segnalazioni di presunte violazioni del Codice Etico in forma scritta (anche tramite l'indirizzo di posta elettronica dedicato codice.etico@ubibanca.it) e a effettuare le verifiche del caso. Non è prevista la possibilità di effettuare segnalazioni anonime, ma è previsto che le segnalazioni siano mantenute strettamente riservate e che i

segnalanti siano garantiti da qualunque forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione.

L'Internal Audit registra le segnalazioni pervenute, ne effettua una prima valutazione per determinarne i profili di rilevanza e provvede a inoltrarle agli Organi con funzioni di gestione e di controllo e all'Organismo di Vigilanza, qualora la presunta violazione sia ritenuta rilevante ai fini della normativa ex D.Lgs. 231/01, o all'unità organizzativa che gestisce i rapporti con lo stakeholder che ha commesso la presunta violazione, o all'Organo di appartenenza dello stesso, negli altri casi. Nell'ambito della reportistica per gli Organi di governo l'Internal Audit relaziona trimestralmente sul numero delle indagini svolte e le tipologie dei provvedimenti adottati, annualmente sul corretto funzionamento dei sistemi interni di segnalazione, con informazioni aggregate sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni ricevute.

Il Codice Etico viene formalmente adottato da tutte le società controllate ed è portato a conoscenza delle altre società partecipate, perché si impegnino a mantenere una condotta coerente con i principi in esso contenuti; è trasmesso al personale attraverso il portale Intranet aziendale e in forma cartacea per le società che non hanno accesso al portale; è consegnato, all'instaurazione del rapporto, ai componenti degli Organi sociali e ai nuovi assunti, è pubblicato sul sito Internet di Gruppo ed è consegnato a tutti i soggetti che intrattengono con la Banca rapporti di collaborazione regolati contrattualmente o che rappresentano la Banca, anche senza vincoli di dipendenza. I fornitori sono tenuti a sottoscrivere l'accettazione nell'ambito dei rispettivi rapporti contrattuali. Tutte le attività e le strutture organizzative sono soggette alle verifiche connesse all'attuazione del Modello 231/2001, in merito alla cui adozione ed efficace attuazione e aggiornamento l'Organismo di Vigilanza riferisce periodicamente agli Organi sociali.

## Compliance

Per la rendicontazione dei rilievi e delle sanzioni ricevute da UBI Banca e da altre società del Gruppo per non conformità a leggi e regolamenti, si rinvia all'apposito paragrafo della Relazione sulla gestione consolidata<sup>2</sup>.

GRI  
307-1  
417-2:3  
419-1

<sup>1</sup> Le Politiche di gestione del rischio di non conformità definiscono i principi di riferimento e le linee guida a presidio del rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazione di norme imperative o di autoregolamentazione, nonché le caratteristiche del modello organizzativo di compliance.

<sup>2</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata – Altre informazioni.

## Corruzione, riciclaggio e usura

SEGNALAZIONI/VIOLAZIONI AL CODICE ETICO	2018	2017
Presunte violazioni rilevate nell'anno	-	6
di cui: da segnalazioni ricevute	-	6
da controlli interni delle unità organizzative	-	-
da attività di audit	-	-
Violazioni definite nel corso dell'anno	5	-
di cui: accertate con irrogazione di una sanzione	-	-
accertate con interventi di riparazione <sup>1</sup>	-	-
infondate	5	-
Violazioni in corso di definizione a fine anno	1	6

1 Es. attività di formazione, interventi organizzativi e di miglioramento del sistema dei controlli interni.

Nel corso del 2018 non sono emerse situazioni di non conformità relativamente ai processi di comunicazione, di prestazione dei servizi di investimento e di Information Technology, i quali si sono svolti nel rispetto di quanto previsto dalla regolamentazione interna di Gruppo. Non sono, inoltre, stati rilevati casi o circostanze di violazione della normativa e/o dei codici di comportamento adottati in materia di trasparenza di prodotti e servizi e correttezza delle relazioni con la clientela. Infine, non risultano pervenute né multe né sanzioni per inosservanza delle norme ambientali. Nell'anno, peraltro, non sono pervenute segnalazioni di violazione del Codice Etico né sono state evidenziate violazioni dello stesso a seguito delle verifiche effettuate sulle segnalazioni pervenute nel 2017 e su quelle pervenute tramite il canale Whistleblowing.

SEGNALAZIONI WHISTLEBLOWING	2018	2017
Segnalazioni pervenute		
UBI Banca	4	10
IW Bank	1	1
UBI Leasing	6	-
<b>Totale segnalazioni pervenute</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
Esame delle segnalazioni		
Segnalazioni pervenute nel corso dell'anno	11	11
Segnalazioni in corso di esame alla fine dell'anno precedente	8	1
<b>Totale segnalazioni oggetto di esame</b>	<b>19</b>	<b>12</b>
di cui: chiuse dopo completamento dell'iter previsto	7	4
- in quanto non pertinenti alla Policy	1	1
- con provvedimenti gestionali	6	3
- senza rilevare ambiti di attenzione	-	-
in lavorazione	12	8

Oltre a quanto previsto dal Modello 231, UBI Banca ha adottato normative interne specifiche in materia di contrasto al riciclaggio e all'usura: la Policy e Regolamento di governo dei rischi connessi con il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo e il Regolamento di Gruppo in materia di contrasto all'usura. Il presidio delle attività antiriciclaggio è in capo all'Area Anti-Money Laundering & Investigations, in staff al Consigliere Delegato.

Secondo i limiti di importo previsti dalle disposizioni di Legge in materia, le transazioni sono sottoposte a monitoraggio da parte di applicativi informatici, che supportano l'individuazione di evidenze potenzialmente connesse al riciclaggio o ad altre attività illegali, inclusa la corruzione. Le situazioni intercettate sono successivamente sottoposte alla valutazione delle unità organizzative responsabili dell'amministrazione e della gestione concreta del rapporto con la clientela e quindi della struttura di controllo accentrata.

La formazione del personale è fondamentale per la corretta ed efficace attuazione dei presidi normativi. Nel 2018 sono state effettuate:

- 1.441 ore di formazione, con incontri in aula fisica e virtuale curati dalla Compliance di Gruppo, indirizzati a 659 partecipanti con ruoli di responsabilità, in materia di anticorruzione;
- 4.541 ore di formazione on line per quasi 3.700 partecipanti sui principi del Modello 231 e sui presidi anticorruzione presenti nelle politiche e nelle procedure di UBI, quali a titolo esemplificativo: concessione crediti, selezione e gestione Risorse Umane, gestione dei conflitti di interesse, ciclo attivo e passivo, reclami e rimborsi alla clientela, sponsorizzazioni e concessione di omaggi;
- Oltre 13.300 ore di formazione in ambito antiriciclaggio, sia in aula che tramite la piattaforma e-learning, per circa 6.000 partecipanti. Le attività formative sono state indirizzate al Personale di Rete, di Direzione Centrale e al Personale della Società del Gruppo che operano a contatto con la clientela.

Anche nell'anno 2018 non risultano casi di corruzione che abbiano coinvolto il personale del Gruppo. Un tentativo di corruzione tra privati è stato subito e prontamente denunciato da un dirigente di UBI Sistemi e Servizi, a fronte del quale si è radicato un procedimento penale a carico del soggetto che ha posto in atto il tentativo.

PARTECIPANTI <sup>1</sup> A FORMAZIONE SU PRATICHE ANTICORRUZIONE <sup>2</sup>	2018			2017		
	Nord	Centro	Sud e Isole	Nord	Centro	Sud e Isole
Dirigenti	142	33	12	96	8	5
% sul totale Dirigenti	47,0%	73,3%	80,0%	31,0%	22,9%	33,3%
Quadri direttivi	600	825	54	3.174	509	487
% sul totale Quadri direttivi	11,0%	41,4%	6,5%	55,5%	28,7%	55,5%
Aree professionali	907	1.478	135	4.058	645	608
% sul totale Aree professionali	14,1%	40,3%	12,3%	57,2%	20,1%	49,2%
<b>TOTALE</b>	<b>1.649</b>	<b>2.336</b>	<b>201</b>	<b>7.328</b>	<b>1.162</b>	<b>1.100</b>
<b>% sul totale</b>	<b>13,6%</b>	<b>40,9%</b>	<b>10,3%</b>	<b>55,8%</b>	<b>23,2%</b>	<b>51,7%</b>

1 Dipendenti attivi al 31.12 (forza lavoro escluse aspettative e risorse società non in service - UBI Trustee e Pramerica Management Company).

2 Argomento trattato nella formazione sulla Responsabilità amministrativa degli enti (D.Lgs. 231/2001).

PARTECIPANTI <sup>1</sup> A FORMAZIONE SU PRATICHE ANTIRICICLAGGIO	2018			2017		
	Nord	Centro	Sud ed Isole	Nord	Centro	Sud ed Isole
Dirigenti	43	13	4	49	9	4
% sul totale Dirigenti	14,2%	28,9%	26,7%	15,8%	25,7%	26,7%
Quadri direttivi	1.759	729	350	1.769	1.108	373
% sul totale Quadri direttivi	32,4%	36,6%	42,0%	30,9%	62,6%	42,5%
Aree professionali	1.960	755	373	2.314	1.793	425
% sul totale Aree professionali	30,5%	20,6%	33,9%	32,6%	55,8%	34,4%
<b>TOTALE</b>	<b>3.762</b>	<b>1.497</b>	<b>727</b>	<b>4.132</b>	<b>2.910</b>	<b>802</b>
% sul totale	<b>30,9%</b>	<b>26,2%</b>	<b>37,3%</b>	<b>31,5%</b>	<b>58,0%</b>	<b>37,7%</b>

<sup>1</sup> Dipendenti attivi al 31.12 (forza lavoro escluse aspettative e risorse società non in service - UBI Trustee e Pramerica Management Company).

## Comportamento anti-competitivo

GRI  
206-1

UBI non ha subito sanzioni per comportamento anti-competitivo. Per completezza di informazione, si segnala che alla data del 31.12.2018 è pendente avanti il Tribunale di Milano per IWBank Private Investments una causa per concorrenza sleale promossa da un altro intermediario finanziario, che lamenta un danno di 409 mila euro circa per una pretesa attività di storno di personale e di consulenti finanziari, con conseguente sviamento di clientela. La causa è ancora in istruttoria.

## Diritti umani

GRI  
408-1  
409-1  
412-1:3  
FS1:2  
FS6

In relazione alla localizzazione e alla natura dell'attività svolta, l'ambito operativo in cui vi può essere il rischio di violazione dei diritti umani appare limitato ai rischi correlati alle attività della Clientela operante in alcuni settori economici (c.d. settori controversi e in particolare armi) e ai rischi derivanti dall'approvvigionamento di diamanti e oro.

Pertanto, le operazioni che includono clausole o sono sottoposte a valutazione sui diritti umani sono solo quelle relative alle transazioni per operazioni di commercio internazionale di armi e quelle relative all'approvvigionamento di diamanti e oro, che rappresentano una percentuale prossima a zero del numero totale di operazioni effettuate dal Gruppo. Non vi sono altri contratti o investimenti che includono clausole o sono sottoposti a valutazioni sui diritti umani.

## Operatività verso settori economici controversi

Nei confronti di questi settori, anche in considerazione del permanere di un volume di attività assolutamente marginale, non sono in essere politiche specifiche, salvo che per il settore delle armi e della difesa, per il quale il Gruppo si è dotato fin dal 2008 di una apposita Policy<sup>3</sup> (ultimo aggiornamento nel 2018), e per il settore del gioco d'azzardo e delle scommesse, per il quale è in essere dal 2011 una direttiva interna dell'Area crediti.

<sup>3</sup> <http://www.ubibanca.it/pagine/Politiche-CSR-IT.aspx>.

<sup>4</sup> Nel 2018 UBI Banca ha effettuato tre operazioni per 4,3 milioni di euro, relative a esportazioni di armi verso due Paesi non ammessi dalla Policy sulle armi del Gruppo (Kenya e Turkmenistan), in quanto canalizzate da clienti di Nuova Banca Etruria anteriormente al suo ingresso nel Gruppo UBI.

IMPIEGHI IN SETTORI CONTROVERSI (mln €) <sup>1</sup>	2018		2017 <sup>2</sup>	
Armi	134,5	0,25%	145,3	0,26%
Tabacco	73,9	0,14%	87,1	0,16%
Alcool	50,7	0,09%	46,5	0,09%
Pellicce	7,1	0,01%	8,2	0,02%
Gioco d'azzardo	10,7	0,02%	12,6	0,02%
Nucleare	0,0	0,00%	0,0	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>276,9</b>	<b>0,51%</b>	<b>299,7</b>	<b>0,55%</b>

<sup>1</sup> Impieghi al 30.11. Le percentuali sono calcolate sul totale degli impieghi lordi alle imprese (esclusi i crediti in sofferenza) a fine anno.

<sup>2</sup> Ai fini della comparabilità dei dati, i valori 2017 sono stati riesposti. Per i valori riportati nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

La **Policy sulle armi** ha come principale obiettivo evitare il coinvolgimento del Gruppo in operazioni che possono contribuire alla violazione dei diritti umani e perciò vieta di intrattenere rapporti con imprese coinvolte in armi di distruzione di massa (nucleari, biologiche e chimiche) e altre armi controverse (mine, armi incendiarie e laser, armi a frammentazione e all'uranio impoverito) e sottopone a limitazioni e ad un rigoroso iter autorizzativo la prestazione di servizi bancari e finanziari per operazioni di commercio internazionale di armi, in funzione delle tipologie di armi e dei Paesi coinvolti.

Nel 2018 sono state effettuate 298 transazioni bancarie relative a operazioni di esportazione di armi e materiali d'armamento, effettuate da importanti imprese industriali clienti, di cui:

- 240 per 22,8 milioni di euro relative a materiali d'armamento disciplinati dalla Legge 185/1990, ovvero armi a uso militare (per l'88,8% verso paesi UE/Nato/OCSE);
- 58 per 1,6 milioni di euro relative ad armi a uso civile, le cosiddette armi leggere (tutte verso Paesi UE/NATO/OCSE).

Come negli anni passati, tutte le transazioni sono state effettuate nel rispetto della Policy, senza alcuna deroga<sup>4</sup>.

In ottemperanza all'impegno di trasparenza previsto dalla Policy, una relazione più dettagliata sull'operatività in questione viene pubblicata nella sezione Responsabilità Sociale del sito Internet istituzionale del Gruppo in concomitanza con la pubblicazione della Relazione del Governo al Parlamento ai sensi della L.185/1990<sup>5</sup>.

TRANSAZIONI PER OPERAZIONI DI ESPORTAZIONI DI ARMI E SISTEMI D'ARMAMENTO <sup>1</sup> (mln euro)	2018		2017 <sup>2</sup>	
Armi e munizioni militari <sup>2</sup>	2,6	10,5%	1,6	5,0%
Aeromobili e altri mezzi militari <sup>2</sup>	16,4	66,8%	20,9	66,4%
Aeromobili e altri mezzi militari non armati <sup>2</sup>	-	0,0%	-	0,0%
Apparecchiature, sistemi ed equipaggiamenti militari <sup>2</sup>	3,9	16,0%	6,6	21,0%
Armi e munizioni ad uso civile <sup>3</sup>	1,6	6,7%	2,4	7,6%
<b>TOTALE</b>	<b>24,5</b>	<b>100,0%</b>	<b>31,5</b>	<b>100,0%</b>

1 Non rientrano nell'ambito di applicazione della Policy sulle armi del Gruppo, e sono quindi escluse dalla rendicontazione, le operazioni relative ad armi sportive e da caccia e relative munizioni, riproduzioni di armi antiche (art. 1 comma 11 L.185/1990), salvo che siano dirette a enti governativi o Forze Armate o di Polizia, e le operazioni effettuate per conto dello Stato (art. 8 L.185/1990) o nel quadro di programmi congiunti intergovernativi (art. 13 comma 1 L.185/1990). Nel 2018 sono stati esclusi dal conteggio gli importi relativi all'emissione e al rinnovo di garanzie, poiché questi importi vengono rendicontati al momento dell'effettuazione della transazione monetaria di regolamento dell'operazione sottostante. Ai fini della comparabilità dei dati, i valori 2017 sono stati quindi riesposti. Per i valori riportati nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

2 Armi che, per requisiti o caratteristiche tecnico-costruttive o di progettazione, sono tali da considerarsi costruite per un prevalente uso militare o di corpi armati o di polizia (art. 2 L.185/1990).

3 Armi comuni da sparo di cui all'art. 2 della Legge 18 aprile 1975, n.110, nonché armi corte da sparo purché non automatiche (art.1 comma 11 L.185/1990), comunemente dette "armi leggere", salvo che siano dirette a enti governativi, a Forze Armate o di Polizia, nel qual caso rientrano tra le armi ad uso militare.

La **Direttiva interna sul settore del gioco d'azzardo e delle scommesse**<sup>6</sup> prevede che l'operatività in questo settore abbia un carattere del tutto marginale e che siano adottati comportamenti di estremo rigore nella valutazione delle proposte di affidamento: i soggetti operanti nel settore, oltre a presentare idonei requisiti di merito creditizio, devono essere già favorevolmente conosciuti dalla Banca e rispondere a criteri di assoluta serietà, onorabilità e correttezza. Gli eventuali comportamenti anomali dei clienti vengono evidenziati in apposita normativa, al fine di individuare situazioni che comportino rischi sull'assoluta legalità delle attività svolte.

## Approvvigionamento di diamanti

Fino a marzo 2018 il Gruppo ha proseguito l'offerta commerciale di diamanti. In questo ambito, come in relazione all'operatività nel settore delle armi, si è ritenuto importante considerare il potenziale coinvolgimento in attività a rischio di violazione dei diritti umani.

Ci si è pertanto accertati che tutti i diamanti, provenienti dalla compagnia Diamond Love Bond<sup>7</sup>, abbiano garanzia di legittimità di origine e siano certificati *conflict free* (ovvero

non provengano da zone di conflitto o da operazioni per il finanziamento di gruppi armati e di conflitti) e *child labour free* (ovvero non derivino da attività di estrazione e lavorazione che utilizzino lavoro minorile): Diamond Love Bond adotta rigorosi principi etici (supporta i principi del Global Compact, sottoscritti anche da UBI Banca); aderisce alle regole comportamentali delle Diamond Companies e ai principi di best practice emanati dal World Diamond Council System of Warranties e dal Diamond Trading Company; rispetta il **Protocollo di Kimberley**, nato da una risoluzione dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite del 1° dicembre 2000, volto a infrangere il legame fra le transazioni illecite di diamanti e i conflitti armati. Inoltre, il Gruppo cui appartiene Diamond Love Bond è l'unico rappresentante dell'industria dei diamanti e della gioielleria che partecipa alla UN Global Lead, la più grande iniziativa che raggruppa oltre 42 Corporation intorno al tema della sostenibilità.

Nel primo trimestre del 2018, UBI Banca ha venduto 54 diamanti per un controvalore di circa 470 mila euro.

Da aprile l'attività è stata sospesa a seguito del procedimento avviato a marzo 2018 da AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) per verificare l'eventuale violazione del Codice del Consumo nell'ambito dell'offerta dei diamanti tramite il canale bancario. A fine settembre 2018 AGCM ha chiuso il procedimento senza rilevare a carico di UBI Banca alcun illecito o infrazione al Codice del Consumo e senza applicare alcuna sanzione, accogliendo gli impegni di miglioramento proposti dalla Banca che prevedono, tra l'altro, un'informativa precontrattuale per evidenziare al cliente il ruolo di mero intermediario assunto dalla Banca nell'operazione di vendita dei diamanti, il prezzo di vendita dei diamanti comprensivo di tutte le voci di costo (inclusa la commissione spettante per l'attività di intermediazione svolta dalla Banca), i rischi connessi all'acquisto dei diamanti, l'assenza dell'obbligo di riacquisto e le modalità di esercizio del diritto di recesso.

UBI Banca ha adottato criteri per la vendita responsabile dei diamanti (l'offerta è riservata a clienti con patrimonio alla data dell'operazione superiore a 100.000 euro e per i quali il valore complessivo dell'acquisto non sia superiore al 5% del patrimonio alla data dell'operazione) e ha rafforzato il controllo dell'attività di intermediazione, con una specifica procedura articolata su più livelli per verificare l'effettivo ed esatto adempimento degli obblighi informativi nei confronti della clientela previsti dalle disposizioni operative interne.

A dicembre 2018 è stata avviata una formazione obbligatoria in modalità e-learning per i circa 2.000 operatori di vendita sull'eticità dei prodotti (con focus specifico sulla disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette) con un test finale per l'abilitazione all'accesso al portale di vendita.

Per il primo trimestre 2019 è prevista l'emanazione di una nuova normativa di Gruppo che definisce, oltre alla procedura operativa, tutte le informazioni che è obbligatorio illustrare al consumatore in fase di prospettazione all'acquisto. L'offerta commerciale riprenderà nel 2019 a seguito della realizzazione degli interventi individuati in ambito

5 <http://www.ubibanca.it/pagine/Politiche-CSR-IT.aspx>.

6 In Italia la legislazione permette l'esercizio di giochi e scommesse a soggetti concessionari autorizzati dallo Stato, che intende in tal modo esercitare un controllo stringente su un settore ad alta redditività e a elevato rischio di illegalità.

7 Diamond Love Bond è una Diamond Company, autorizzata dal Ministero dell'Economia, Commercio ed Energia del Belgio, con sede ad Anversa. Dispone di una rete organizzativa a livello internazionale ed è presente in tutte le Borse diamanti mondiali.

normativo, procedurale e di formazione, confermando l'assenza di obiettivi di vendita.

## Approvvigionamento di oro

Nel 2017, con l'acquisizione e l'incorporazione di Nuova Banca Etruria, UBI Banca ha acquisito anche l'operatività in oro, estesa all'intera rete commerciale della Banca alla fine del mese di settembre 2018.

Nell'anno trascorso la Banca ha aggiornato tutta la propria normativa interna in materia (Policy, Regolamento e Quaderno Normativo). In particolare, nella [Policy per l'approvvigionamento responsabile dell'oro fisico](#)<sup>8</sup> si riconosce il ruolo cruciale delle fonderie/raffinerie, che trasformano in forma commerciabile qualsiasi materiale a contenuto aureo (sia esso materiale di scarto che di provenienza mineraria), e si ribadisce il forte impegno a livello internazionale affinché le fonderie/raffinerie esercitino un'adeguata *due diligence* sul percorso di approvvigionamento del metallo.

UBI Banca si approvvigiona di e commercializza unicamente lingotti d'oro prodotti da raffinerie dotate di certificazioni internazionali attestanti il rispetto delle pratiche di *due diligence* sui propri fornitori e che per la quasi totalità sono iscritte alla lista [London Good Delivery](#)<sup>9</sup>, riconosciuta a livello internazionale come lo standard di mercato.

Complessivamente nel corso del 2018 sono state effettuate 860 operazioni di compravendita e di acquisto e rientro da prestito di oro, per le quali, dove previsto, sono state svolte attività di *due diligence* per la verifica del rispetto della Policy per l'approvvigionamento.

In funzione dell'estensione dell'operatività all'intera rete commerciale della Banca, nel 2018 sono state erogate 2.356 ore di formazione in aula per tutti gli operatori commerciali interessati ed è stato predisposto a supporto un corso di formazione a distanza (e-learning). La formazione ha affrontato anche il tema della responsabilità sociale, illustrando la "Policy per l'approvvigionamento responsabile dell'oro fisico" adottata da UBI Banca e i processi operativi che ne danno attuazione.

<sup>8</sup> La Policy definisce le linee guida interne per l'approvvigionamento responsabile dell'oro, con particolare riferimento al rischio di violazioni dei diritti umani e di finanziamento di gruppi armati nella catena di fornitura, ispirandosi al contenuto del "Model Supply Chain Policy for a Responsible Global Supply Chain of Minerals from Conflict-Affected and High Risk Areas" della "OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chain". <http://www.ubibanca.it/pagine/Politiche-CSR-IT.aspx>.

<sup>9</sup> Lista gestita dalla London Bullion Market Association, dotata di una propria Responsible Gold Guidance. Per approfondimenti <http://www.lbma.org.uk/good-delivery>.

# Creazione di valore

## Aspetti rilevanti

La creazione di valore<sup>1</sup> è prioritaria per assicurare la remunerazione degli azionisti e del personale e per mantenere e accrescere le risorse patrimoniali necessarie a supportare l'attività creditizia.

Ne beneficiano tutti gli stakeholder, direttamente o attraverso gli impatti indiretti dell'attività del Gruppo sul territorio e nelle comunità di riferimento.

Le strutture del Gruppo concorrono alla creazione di valore economico, a beneficio e nel rispetto di tutti gli stakeholder, attraverso la realizzazione del Piano Industriale e del correlato Piano Progetti (c.d. Transformation plan), i cui progressi vengono sistematicamente monitorati dal Comitato di Direzione di UBI Banca in sedute dedicate, al fine di adottare tempestivamente le eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie.

Nel 2018, nell'ambito del Piano Industriale, è stato completato il progetto Banca Unica<sup>2</sup> e sono proseguiti i progetti di razionalizzazione della rete distributiva e degli organici<sup>3</sup>, per il miglioramento dell'efficienza e il contenimento dei costi, e i progetti di innovazione di processi, prodotti e servizi<sup>4</sup>, per accrescere la competitività sul mercato in termini di qualità e convenienza.

## Valore economico generato e distribuito

La riclassificazione del Conto economico consolidato consente di evidenziare il valore economico generato dal Gruppo, rappresentato essenzialmente dal prezzo pagato dai clienti per i prodotti e servizi offerti al netto delle perdite e rettifiche di valore sui crediti. Coerentemente con la natura di banca commerciale di UBI Banca, è infatti limitato il peso dell'attività finanziaria.

GRI  
201-1  
201-3-4  
202-1  
204-1

Con riferimento alla tematica dei **cambiamenti climatici**, che ha assunto un ruolo di primo piano nella valutazione di sostenibilità delle attività umane, sociali ed economiche, il Gruppo non ha un'esposizione diretta

DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO (migliaia di euro)	2018	2017 riesposto	Variazione
Interessi attivi e proventi assimilati	2.220.104	2.261.451	-1,8%
Interessi passivi ed oneri assimilati	(346.819)	(610.213)	-43,2%
Commissioni attive	1.779.150	1.744.216	+2,0%
Commissioni passive	(198.233)	(197.425)	+0,4%
Dividendi e proventi simili	24.779	13.684	+81,1%
Risultato netto dell'attività di negoziazione	54.866	122.368	-55,2%
Risultato dell'attività di copertura	(10.325)	(419)	+2364,2%
Utile (Perdita) da cessione o riacquisto di:	(12.752)	130.432	n.s.
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(76.657)	8.881	n.s.
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	69.477	134.996	-48,5%
c) passività finanziarie	(5.572)	(13.445)	-58,6%
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	(27.974)	12.722	n.s.
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(638.277)	(893.967)	-28,6%
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(639.003)	(728.343)	-12,3%
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	726	(165.624)	n.s.
Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	(37.383)	-	n.s.
Premi netti	373.776	155.128	+140,9%
Saldo altri proventi e oneri della gestione assicurativa	(396.096)	(173.384)	+128,5%
Altri oneri/proventi di gestione	293.471	319.825	-8,2%
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota da cessione)	-	(410)	-100,0%
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	5.344	859	+522,1%
Utili (Perdite) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	-	-	
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>3.083.631</b>	<b>2.884.867</b>	<b>+6,9%</b>

In base alle nuove classificazioni IFRS9 sono state aggiornate le voci di dettaglio delle *Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di attività finanziarie* (con conseguente riesposizione degli importi relativi al 2017) ed è stata inserita la nuova voce *Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni*.

1 Nel contesto della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario la creazione di valore è misurata attraverso il calcolo del valore economico generato e distribuito agli stakeholder, secondo il modello di riclassificazione del Conto economico consolidato proposto dall'ABI per le banche.

2 Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata - *Gli eventi rilevanti del 2018*.

3 Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata - *Gli eventi rilevanti del 2018*.

4 Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata - *L'attività commerciale e L'attività di Ricerca, Sviluppo e Innovazione*.

<b>DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO</b> (migliaia di euro)	<b>2018</b>	<b>2017</b> riesposto	<b>Variazione</b>
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(19.432)	(22.652)	-14,2%
Rettifiche/riprese di valore su attività materiali	90.868	87.971	+3,3%
Rettifiche/riprese di valore su attività immateriali	75.579	68.713	+10,0%
Utili (Perdita) delle partecipazioni (per la quota valutativa: svalutazioni/rivalutazioni, rettifiche/riprese di valore, altri oneri/proventi)	(24.602)	(23.801)	+3,4%
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-	
Rettifiche di valore dell'avviamento	-	-	
Differenza negativa di consolidamento	-	(640.810)	-100,0%
Variazioni delle imposte anticipate e differite	(135.819)	319.925	n.s.
Utile destinato a (Utilizzo di) riserve	283.335	565.014	-49,9%
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>269.929</b>	<b>354.360</b>	<b>-23,8%</b>

<b>DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER</b> (migliaia di euro)	<b>2018</b>	<b>2017</b> riesposto	<b>Variazione</b>
b) altre spese amministrative <sup>1</sup>	666.016	725.535	-8,2%
<b>FORNITORI</b>	<b>666.016</b>	<b>725.535</b>	<b>- 8,2%</b>
a) spese per il personale <sup>2</sup>	1.545.909	1.542.463	+0,2%
<b>DIPENDENTI</b>	<b>1.545.909</b>	<b>1.542.463</b>	<b>+0,2%</b>
Utile (Perdita) dell'esercizio di pertinenza di terzi	25.894	26.435	-2,0%
Quota dell'utile destinata al pagamento dei dividendi <sup>3</sup>	136.371	125.543	+8,6%
<b>AZIONISTI E TERZI</b>	<b>162.265</b>	<b>151.978</b>	<b>+6,8%</b>
b) altre spese amministrative: imposte e tasse indirette e patrimoniali, contributi al Fondo di risoluzione per il sistema bancario e al Sistema di garanzia dei depositi e contributi nell'ambito dei servizi di tesoreria	353.242	344.750	+2,5%
Imposte correnti sul reddito d'esercizio <sup>4</sup>	74.978	(240.749)	n.s.
<b>PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E LOCALE</b>	<b>428.220</b>	<b>104.001</b>	<b>+311,7%</b>
b) altre spese amministrative: erogazioni liberali e sponsorizzazioni con finalità sociali	5.390	6.530	-17,5%
Quota degli utili accantonata al fondo per scopi sociali <sup>5</sup>	5.902	-	n.s.
<b>COLLETTIVITÀ E AMBIENTE</b>	<b>11.292</b>	<b>6.530</b>	<b>+72,9%</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>2.813.702</b>	<b>2.530.507</b>	<b>+11,2%</b>

1 Escluse imposte indirette, contributi nell'ambito dei servizi di tesoreria, erogazioni liberali e sponsorizzazioni con finalità sociali, contributi al Fondo di risoluzione per il sistema bancario e al Sistema di garanzia dei depositi (Direttiva europea DGS).

2 Inclusi compensi amministratori e spese per reti esterne (es. agenti e promotori finanziari).

3 Il dato dell'anno si basa sul riparto dell'utile proposto all'Assemblea dei Soci, approvato dal Consiglio di Gestione del 7 febbraio 2019.

Può differire dal monte dividendi effettivamente pagato, in caso di variazione delle azioni proprie alla data di stacco della cedola.

4 Include le variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e la riduzione delle imposte correnti dell'esercizio.

5 Accantonamenti effettuati da UBI Banca secondo le previsioni statutarie.

ai rischi a essa correlati, che possa incidere in maniera rilevante sulla creazione di valore. Impatti minori possono verificarsi in relazione ai processi di approvvigionamento (in particolare in relazione ai costi dei carburanti e dell'energia elettrica) e ai processi commerciali e del credito (in relazione al verificarsi di eventi atmosferici estremi che potrebbero incidere sulla capacità operativa delle imprese clienti, rischio peraltro mitigato dalla elevata diversificazione settoriale degli impieghi). Opportunità di business sono correlate sia alla promozione degli investimenti di privati e imprese per il risparmio energetico e l'utilizzo di energie alternative sia al supporto agli investimenti delle imprese per l'adeguamento all'evoluzione normativa e per il miglioramento degli standard di efficienza di prodotti e processi produttivi.

## Dipendenti

Il valore economico distribuito ai dipendenti include anche la copertura degli impegni derivanti dai fondi interni,

costituiti da piani a prestazione definita e aventi la natura di poste di bilancio aziendali. Questa avviene tramite l'accantonamento della contribuzione al "Fondo per rischi ed oneri: quiescenza e obblighi simili", che è oggetto di valutazione attuariale periodica, come previsto dallo IAS 19 "Benefici per i dipendenti". Contiene altresì i versamenti effettuati ai Fondi pensione esterni nell'ambito dei piani a contribuzione definita di cui beneficiano tutti i dipendenti del Gruppo. La retribuzione, che è la principale componente del valore economico distribuito ai dipendenti, è sempre superiore rispetto al minimo sindacale.

<b>RETRIBUZIONE MEDIA PRIMO IMPIEGO RISPETTO AL MINIMO SINDACALE<sup>1</sup> (%)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Uomini	114,2%	112,8%
Donne	114,8%	111,3%

1 Stipendio base previsto dal CCNL quale livello retributivo di inserimento professionale (art. 46).



## Soci

Il capitale sociale è composto da azioni ordinarie, tutte con uguale diritto al dividendo. Grazie alla propria solidità patrimoniale, UBI Banca ha potuto sempre pagare un dividendo ai soci, anche negli anni più difficili. Il Valore economico distribuito ai soci comprende, oltre ai dividendi per i soci, anche l'utile del Gruppo di competenza dei soci di minoranza delle società incluse nel perimetro di consolidamento.

## Fornitori

Il valore economico distribuito ai fornitori è rappresentato dal fatturato per acquisti di beni e servizi, che riguarda quasi totalmente fornitori residenti in Italia. Ove possibile e opportuno, in funzione della tipologia di prodotti o servizi, si fa ricorso a fornitori che operano nei pressi delle singole sedi operative.

## Pubblica amministrazione

UBI Banca non ha mai ricevuto alcuna forma di aiuto pubblico, ma anzi, oltre al pagamento delle imposte e tasse, contribuisce alla dotazione degli strumenti previsti dalle normative per la risoluzione delle crisi bancarie e per la tutela dei depositi della clientela<sup>5</sup>. Ha effettuato operazioni con le Banche Centrali, nell'ambito di programmi di finanziamento agevolato (es. TLTRO) con finalità di stabilità finanziaria o per facilitare la trasmissione della politica monetaria, e ha utilizzato risorse derivanti dai Fondi di sistema, che contribuisce ad alimentare, per la realizzazione dei programmi di esodo incentivato<sup>6</sup> e di iniziative di formazione dei dipendenti<sup>7</sup>.

## Collettività e ambiente

La quota del valore economico di pertinenza di collettività e ambiente è rappresentata sia dai costi di competenza dell'esercizio sostenuti per finalità sociali (indipendentemente dall'effettivo pagamento nell'anno stesso) sia dalla quota dell'utile accantonata alla riserva a disposizione degli Organi sociali (c.d. Fondo Consiglio) per iniziative e istituzioni aventi scopi benefici, umanitari, sociali, culturali e artistici ai sensi dell'art. 44 dello Statuto sociale. Rilevanti e costanti negli anni sono spese e investimenti per la riduzione degli impatti ambientali del Gruppo, che non sono conteggiati nella distribuzione del Valore economico generato.

SPESA E INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE (migliaia di euro)	2018	2017
Gestione rifiuti	1.307	1.955
Certificazioni GO Energia Elettrica Acquistata <sup>1</sup>	7	-
Sostituzione CDZ CED Brescia (quota 2017)	-	99
Sistema Monitoraggio Consumi e Retroazione prima fase 772 Filiali (quota 2017)	-	988
Sistema Monitoraggio Consumi e Retroazione seconda fase 628 Filiali (quota 2017)	-	2.207
Sistema Monitoraggio Consumi e Retroazione seconda fase 628 Filiali (quota 2018)	829	-
Sistema Monitoraggio Grande Immobile NCD Brescia Via Cefalonia, 74 (quota 2017)	-	184
Sistema Monitoraggio Grande Immobile NCD Brescia Via Cefalonia, 74 (quota 2018)	136	-
Sistema Monitoraggio Grande Immobile Via Calvi 9 Bergamo (2018)	322	-
Sistema Monitoraggio Grande Immobile Esagono Jesi (2018)	129	-
Sostituzione UPS ex Teatina	-	17
<b>TOTALE</b>	<b>2.731</b>	<b>5.450</b>

<sup>1</sup> Il Gruppo UBI ha acquistato l'energia elettrica certificata GO da un'azienda che produce da fonti rinnovabili.

<sup>5</sup> Contributi al Fondo nazionale di risoluzione, istituito presso la Banca d'Italia ai sensi dell'art. 78 del D.Lgs. 16 novembre 2015, n. 180, al Sistema di Garanzia dei Depositi (DGS) previsto dal Decreto Legge n.30 del 2016, rappresentato dal Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (FITD), e allo Schema volontario del FITD per Banca Carige.

<sup>6</sup> Fondo di solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione del personale del Credito.

<sup>7</sup> Fondi paritetici interprofessionali ai sensi della L.388/2000 Fondo Banche Assicurazioni per la formazione continua nei settori del credito e delle assicurazioni e FONDIR per la formazione continua dei dirigenti.

# Rapporto con il cliente

## Aspetti rilevanti

Sviluppare un rapporto di mutua soddisfazione e di fidelizzazione del cliente presuppone la capacità di offrire prodotti e servizi eccellenti, adeguati alle sue esigenze e resi con trasparenza di informazioni, ma anche rispetto della persona, dei suoi interessi, della sua sicurezza e privacy. L'innovazione digitale e di prodotto è una componente essenziale della qualità dell'offerta, in funzione dell'evoluzione dei bisogni, delle preferenze e dei comportamenti dei consumatori.

La trasformazione digitale afferma un modello di servizio incentrato su una pluralità di canali a distanza e sempre più legato alle tecnologie, che amplificano il flusso di dati in rete e i relativi problemi di sicurezza. I cambiamenti nei comportamenti e nelle aspettative della clientela valorizzano sempre più, insieme alla qualità e al costo dei prodotti e servizi offerti, gli aspetti etici e valoriali della relazione.

Acquisire e trattenere i clienti meglio della concorrenza richiede quindi una strategia competitiva capace di creare e rafforzare vincoli di fiducia in ogni occasione e con ogni modalità di contatto, rispondendo alle aspettative del cliente in termini di trasparenza, affidabilità e correttezza.

La qualità delle relazioni tra banca e cliente è un fattore strategico fondamentale per la competitività e solidità degli intermediari anche dal punto di vista di Banca d'Italia, per la quale buone regole, efficace autoregolamentazione e comportamenti corretti sono i pilastri su cui poggia la tutela del cliente.

In UBI Banca il rispetto dei clienti è tutelato secondo i profili della **sicurezza** (continuità operativa, affidabilità dei sistemi informativi e protezione dei dati, sicurezza fisica nelle filiali), della **trasparenza** dei prodotti e servizi (chiarezza e completezza delle informazioni), del **marketing responsabile** (adeguatezza delle proposte commerciali alle necessità e al profilo dei clienti, correttezza delle comunicazioni pubblicitarie e del contatto commerciale), di rispetto della **privacy** e, più in generale, di **conformità** normativa, inclusi i codici di autoregolamentazione.

Nel contesto italiano, tutti questi profili sono presidiati da specifiche norme di legge e regolamenti di settore, che il Gruppo recepisce attraverso le proprie normative interne

(Policy, Regolamenti e Quaderni Normativi), diffuse a tutto il personale tramite un portale Intranet ad hoc e specifici corsi di aggiornamento. In particolare, il Gruppo ha adottato la **Policy interna per la gestione degli Inducements<sup>1</sup>**, **Risk Appetite Framework - Policy per la negoziazione, il collocamento e la sottoscrizione di prodotti finanziari**, la **Policy per la gestione delle proposte di modifica unilaterale delle condizioni applicate alla clientela<sup>2</sup>**, la **Policy di Gruppo in materia di sviluppo e gestione prodotti<sup>3</sup>**, le **Linee guida in materia di pratiche commerciali rivolte ai consumatori<sup>4</sup>** e il **Regolamento attuativo delle disposizioni di Banca d'Italia in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari<sup>5</sup>**, il **Regolamento privacy**, la **Policy di sicurezza**, il **Regolamento di sicurezza logica** e specifici Quaderni Normativi.

Il rispetto delle normative poggia su presidi organizzativi e presidi tecnici. I presidi organizzativi che fanno capo al Chief Commercial Officer e al Chief Wealth and Welfare Officer per le attività gestionali e i controlli di primo livello, al Chief Risk Officer e al Chief Compliance Officer per i controlli di secondo livello e al Chief Audit Executive per i controlli di terzo livello. I presidi tecnici sono costituiti da piattaforme dedicate a supporto dell'attività commerciale (es. per l'individuazione dei clienti cui proporre determinati prodotti e servizi sulla base di analisi del loro particolare ciclo di vita e profilo comportamentale e quindi delle possibili necessità finanziarie non ancora soddisfatte) e da strumenti di protezione dei sistemi informativi.

Tramite la struttura **Customer Satisfaction & Claims**, UBI Banca monitora nel continuo la soddisfazione dei clienti con le indagini di customer satisfaction e attraverso la gestione dei **reclami<sup>6</sup>**, per indirizzare le attività del Gruppo in funzione della qualità della *customer experience*<sup>7</sup>.

1 La Policy integra criteri idonei ad attuare l'obbligo di servire al meglio gli interessi del cliente e di garantire un'informativa commerciale corretta e trasparente.

2 La Policy rappresenta gli orientamenti strategici e i principi generali che il Gruppo intende adottare per l'esercizio dello ius variandi. Le principali disposizioni attuative della presente Policy sono contenute nel Regolamento attuativo delle Disposizioni di Banca d'Italia in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

3 La Policy stabilisce i principi guida per lo sviluppo e la distribuzione di nuovi prodotti e per la manutenzione nel tempo di quelli a catalogo, con la finalità di interpretare correttamente i bisogni e le caratteristiche dei clienti che si intendono servire e con obiettivi di qualità, innovazione tecnologica, competitività e conformità normativa (compliance), in coerenza con la missione, la strategia, gli obiettivi di business, la complessiva architettura societaria del Gruppo.

4 Le linee guida hanno il fine di meglio declinare i comportamenti in tema di pratiche commerciali, coerentemente con quanto già indicato nel Codice di Comportamento, fornendo indicazioni utili ad operare in conformità alle previsioni del Codice di Consumo (Titolo III).

5 Il Regolamento attua le disposizioni di Banca d'Italia, che presuppongono relazioni d'affari improntate a criteri di buona fede e correttezza e hanno l'obiettivo di migliorare l'efficacia degli strumenti di trasparenza, di disciplinare la condotta degli intermediari al fine di favorire scelte da parte della clientela più ponderate e coerenti con le rispettive esigenze finanziarie e agevolare la comparabilità delle offerte per incentivare il grado di concorrenza del mercato.

6 Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata – *L'attività commerciale, La gestione dei reclami e delle controversie*.

7 Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata – *L'attività commerciale, La Customer Satisfaction*.

## Trasparenza

GRI  
417-1

Le disposizioni di Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari definiscono standard minimi e generali di redazione dei documenti informativi predisposti per la clientela (struttura dei documenti, informazioni essenziali da fornire, scelte lessicali, standardizzazione di alcune tipologie di contratti più diffusi) e introducono per gli intermediari bancari e finanziari, anche per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, obblighi di natura organizzativa ovvero di controllo per il rispetto della disciplina di trasparenza e per la correttezza nei rapporti con l'utenza. In generale le regole sulla trasparenza si affiancano a quelle previste da altri comparti dell'ordinamento in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela, quali, ad esempio, quelle relative all'offerta di servizi di investimento, disciplinata dal Testo Unico della Finanza (TUF), o di prodotti assicurativi o alle previsioni contenute nel Codice del Consumo.

Nel 2018 sono pervenuti 2.760 reclami riguardanti comunicazioni e informazioni alla clientela, su oltre 18 mila complessivi. L'aumento rispetto ai 529 reclami del 2017 è dovuto all'ampliamento del perimetro del Gruppo.

## Marketing responsabile

GRI  
FS15

Le principali Autorità di riferimento, partendo dal presupposto imprescindibile che il settore bancario (definizione che ricomprende i produttori e i distributori di prodotti e servizi bancari) "deve tenere in considerazione i bisogni della propria clientela quando sviluppa un prodotto", hanno emanato apposite linee guida, con lo scopo di rafforzare le misure di prevenzione di condotte commerciali inappropriate ed errori operativi, che possano danneggiare gravemente la clientela, con conseguenti ripercussioni negative sul rapporto fiduciario con l'istituzione e possibile detrimento dell'integrità dei mercati. Queste disposizioni prescrivono la definizione e l'attuazione di vincoli di adeguatezza per tutti i prodotti bancari offerti, in relazione a specifiche caratteristiche del cliente consumatore cui il prodotto è offerto, e dispongono il mantenimento dei requisiti di adeguatezza per tutto il ciclo di vita del prodotto e/o della relazione con il cliente. In tale prospettiva, il principio dell'adeguatezza è definito, pur secondo profili differenziati di applicabilità, sia per i produttori che per i distributori.

Dal 3 gennaio 2018, con l'entrata in vigore della disciplina c.d. MiFID II, analoghe previsioni si applicano in relazione all'offerta e gestione di servizi e prodotti di investimento e, dall'1 ottobre 2018, con l'entrata in vigore della Insurance Distribution Directive, i principi di adeguatezza dell'offerta alle caratteristiche della clientela si applicano anche alla gestione e all'offerta di servizi e prodotti di investimento e assicurativi.

A seguito degli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea sui dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio, la Banca d'Italia, con provvedimento del 5 dicembre 2018, ha apportato integrazioni e modifiche alla normativa sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", prevedendo specifici requisiti nelle

politiche e procedure che gli intermediari sono tenuti ad adottare per elaborare, distribuire, monitorare e sottoporre a revisione i prodotti e i servizi. In attuazione della citata disciplina, sono in corso le implementazioni di processo in materia di adeguatezza dell'offerta agli interessi, agli obiettivi, alle caratteristiche e al grado di capacità e alfabetizzazione finanziarie del mercato di riferimento (c.d. target market). UBI Banca ha previsto un processo per i prodotti distribuiti da altre società del Gruppo, integrato da processi specificamente adottati dalle società stesse. I processi coinvolgono varie funzioni specialistiche di Gruppo, per valutare aspetti di conformità, di trasparenza in relazione all'informativa pre-contrattuale, contrattuale e di rendicontazione periodica, nonché aspetti operativi in termini di risorse umane, finanziarie, tecnologiche da allocare per la fase di realizzazione dei nuovi prodotti e servizi o di aggiornamento di quelli esistenti.

Caratteristiche e bisogni dei clienti sono oggetto di rilevazione sia attraverso attività di ascolto e dialogo ad hoc (es. focus group con clienti, potenziali clienti e con il personale della rete commerciale) e sistematiche (l'indagine di customer satisfaction Progetto Ascolto o la gestione dei reclami) sia attraverso l'analisi dell'offerta commerciale della concorrenza (analisi di benchmarking).

Particolare attenzione viene posta al collocamento di prodotti finanziari complessi. In coerenza con le indicazioni delle Autorità di Vigilanza, UBI Banca non colloca sul mercato primario - ritenendoli non adatti alla clientela al dettaglio - i prodotti appartenenti alla cosiddetta Black List di CONSOB (Comunicazione n. 0097996/14). Si tratta di prodotti che, secondo le indicazioni di CONSOB, potrebbero essere consigliati e distribuiti al dettaglio solo adottando particolari cautele e a seguito di una valutazione sulla loro idoneità a realizzare gli interessi della clientela e sulla disponibilità di informazioni sufficienti a valutarne le caratteristiche e i rischi principali. Anche relativamente alle piattaforme di trading online di IWBANK, sono state adottate le misure necessarie per inibire l'operatività della clientela sui prodotti complessi in Black List.

## Tutela della Privacy

Il nuovo regolamento GDPR (General Data Protection Regulation), applicabile in tutti i paesi dell'Unione Europea a partire dal 25 maggio 2018, promuove il passaggio da un approccio formale, che caratterizzava la Direttiva Europea 95/46 (la direttiva madre in materia di protezione dei dati), a un approccio sostanziale alla tutela della Privacy dei consumatori. Infatti il Regolamento pone con forza l'accento sulla responsabilizzazione dei Titolari del trattamento dei dati sull'adozione di comportamenti proattivi e tali da dimostrare la concreta adozione di misure finalizzate alla protezione dei dati personali e alla loro libera circolazione.

UBI Banca ha scelto di considerare il GDPR e la normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali non già come una serie di vincoli da rispettare al fine di evitare le pesanti sanzioni previste, ma come un'importante sfida da raccogliere per continuare a verificare e rafforzare, da una parte, la propria capacità di garantire la protezione dei diritti e delle libertà fondamentali dei propri stakeholder e,

GRI  
418-1

dall'altra, la libera circolazione dei dati, fondamentale per la crescita economica e sociale.

In coerenza con il GDPR e tenendo conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, nonché del rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche, UBI Banca adotta misure tecniche e organizzative per garantire il massimo livello di protezione e, in considerazione dell'evoluzione tecnologica, attua un processo di revisione continua delle misure di sicurezza. Le verifiche di sicurezza sono estese anche ai fornitori nominati responsabili del trattamento dei dati personali.

La protezione dei dati viene attuata anche con un costante monitoraggio delle frodi, al fine di prevenirle e di fornire informazioni agli utenti (personale, clienti, fornitori) sulle modalità e le misure antifrode più idonee per l'utilizzo in sicurezza dei servizi di Internet e mobile banking. La Direzione IT Security & Business Continuity di UBI Sistemi e Servizi, per tutto il Gruppo e per tutti gli stakeholder coinvolti, adotta nel continuo opportune misure per la protezione dei dati personali, in conformità alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice Privacy"), alle normative di sicurezza e ai migliori standard di settore, garantendo la protezione dei sistemi informativi da cyber attacchi, da incidenti informatici, da violazioni di dati personali (*data breach*) e frodi, che possano ledere i diritti degli interessati. In caso di *data breach*, ciascuna società del Gruppo, in qualità di Titolare del trattamento, provvede a effettuare, con le modalità e nei tempi indicati dalla normativa, le notifiche dovute ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR.

Un piano di continuità operativa prevede una serie di presidi tecnici e organizzativi e una serie di controlli e test periodici in materia di Disaster Recovery, al fine di garantire l'esecuzione dei processi più critici e la perdita di dati anche nei casi di emergenza.

Per quanto riguarda la raccolta e il trattamento dei dati personali per finalità commerciali, sono sempre garantiti il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati, in conformità alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice Privacy) in materia di tutela dei dati personali.

Responsabile per la protezione dei dati personali è il [Data Protection Officer](#), a capo della struttura costituita nell'ambito del Chief Commercial Officer. Il Data Protection Officer relaziona annualmente all'Organo amministrativo sull'adeguatezza delle misure di sicurezza adottate e, pertanto, sull'adempimento della Banca alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Inoltre, quando vi è la necessità, il Data Protection Officer sottopone all'Organo amministrativo una relazione sui profili di criticità nell'ambito del trattamento dei dati personali e su eventuali notifiche all'Autorità Garante di violazioni dei dati personali.

Nel 2018 sono pervenuti 7 reclami riconducibili al tema della privacy (rispetto ai 47 del 2017), in buona parte riconducibili a casi di segnalazioni obbligatorie rese alle banche dati istituzionali come Centrale dei Rischi e CRIF. Non sono invece pervenute contestazioni di irregolarità formali inerenti il trattamento dei dati e non si sono verificati eventi che abbiano determinato violazione o perdita di dati dei clienti.

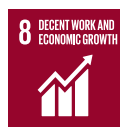
# Impegno per l'economia del territorio

## Aspetti rilevanti

Alimentare l'economia reale, selezionando responsabilmente il credito alle famiglie e alle imprese del territorio per lo sviluppo dei consumi e degli investimenti.

Sostenere le famiglie e le imprese anche nelle difficoltà congiunturali e contribuire allo sviluppo di infrastrutture e servizi di interesse pubblico.

## Impatto sugli SDGs



Il supporto alle attività produttive del territorio contribuisce agli obiettivi di crescita dell'economia (SDG 8.1) e della produttività (SDG 8.2) e sostiene la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, incoraggiando la formazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese (SDG 8.3 e 8.5).



Le politiche creditizie favoriscono l'accesso delle piccole e medie imprese ai servizi finanziari e la loro integrazione nelle filiere e nei mercati (SDG 9.3), l'innovazione tecnologica dell'industria e gli investimenti per la ricerca e lo sviluppo tecnologico. Il finanziamento di infrastrutture di qualità, sostenibili e resilienti, supporta lo sviluppo economico e il benessere umano (SDG 9.1).



I servizi di Welfare per le imprese contribuiscono a garantire a tutte le persone l'accesso a servizi sanitari essenziali, medicine e cure di qualità (SDG 3.8).

UBI Banca realizza la propria missione imprenditoriale perseguendo una capacità distintiva di interpretare le esigenze e l'evoluzione del contesto sociale ed economico dei territori serviti e di favorirne lo sviluppo con appropriate soluzioni di credito e servizi.

Attraverso la sua diffusa struttura distributiva, raccoglie i risparmi delle famiglie per finanziare sia i progetti di vita delle famiglie stesse sia i progetti imprenditoriali, generando crescita sul territorio grazie alla capacità di selezionare e sostenere le realtà economiche più meritevoli, che siano robuste e consolidate o nuove ma con elevato potenziale di crescita.

Nel corso del 2018, a livello globale, si è sempre più affermata e condivisa la necessità di realizzare, attraverso formule di partenariato, un modello di sviluppo più sostenibile a livello sociale, ambientale ed economico secondo gli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU (SDGs). L'amplificarsi delle disuguaglianze, i flussi migratori e i mutamenti climatici stanno infatti sensibilizzando a livello globale gli operatori economici e sociali sulla necessità di intensificare attività sinergiche volte a individuare nuove risposte ai bisogni espressi dalla società.

Il contesto italiano continua a essere caratterizzato da fattori quali il progressivo calo della natalità, l'invecchiamento demografico, l'emersione di nuove forme di povertà, il crescente numero di anziani non autosufficienti e la necessità di integrazione di migranti e di giovani non occupati, che, sommati al calo strutturale delle risorse pubbliche, attestano l'ormai urgente necessità di soluzioni che possono essere identificate solo con collaborazioni inclusive tra settore pubblico, settore privato e privato sociale.

Un ruolo sempre più importante per lo sviluppo economico e sociale del Paese è giocato dall'economia civile, con un impatto non trascurabile anche dal punto di vista occupazionale.

I dati Istat del Censimento permanente 2016 delle istituzioni non profit confermano la dimensione e la costante crescita del Terzo Settore in Italia, già rilevata in occasione delle rilevazioni precedenti, e quindi l'opportunità di incrementare la quota di inserimento di UBI Banca in particolare nel segmento dell'imprenditoria sociale e degli enti del Terzo Settore in generale. Alla data del 31 dicembre 2016, le istituzioni non profit attive in Italia sono oltre 343 mila (+2,1% rispetto al censimento 2015 e +14% rispetto al 2011), e complessivamente impiegano quasi 813 mila dipendenti (+3,1% sull'anno precedente e +19,4% rispetto al 2011).

Per supportare adeguatamente lo sviluppo del Terzo Settore, anche nel suo ruolo di cerniera tra pubblico e privato, UBI Banca fin dal 2011 ha creato UBI Comunità, marchio che rappresenta il modello di servizio e l'offerta commerciale dedicata e che dal 2017 è la denominazione di una specifica divisione commerciale costituita nell'ambito della struttura del Chief Commercial Officer. UBI Comunità si rivolge trasversalmente alle realtà del Terzo Settore e dell'economia civile e agli enti pubblici, ricercando, ove possibile, di stimolarne le sinergie.

Prossimità territoriale, approccio multi-stakeholder, valorizzazione e condivisione delle reti di relazione, delle conoscenze e degli expertise, unitamente all'ampia gamma di prodotti e servizi, sono le principali leve di UBI Comunità per creare valore condiviso a favore dei territori e delle comunità di riferimento e che negli anni hanno portato a introdurre nel comparto significative iniziative e innovazioni, come i Social Bond.

L'impegno specialistico per il Terzo Settore è stato ulteriormente rafforzato nell'ultimo Piano Industriale, in quanto asset relazionale ed economico di rilevanza strategica. L'obiettivo è supportare investimenti orientati all'impatto sociale e percorsi di imprenditoria sociale legati allo sviluppo locale, di comunità e nuove filiere, ponendosi come partner strategico per la crescita sostenibile delle organizzazioni non profit laiche e religiose, anche attraverso l'attivazione di sinergie e forme di convergenza e di contaminazione tra pubblico, privato e privato sociale.

Non meno rilevante è l'ambito degli enti pubblici, soggetto a normativa in continua evoluzione e influenzato dai cambiamenti in atto nelle politiche strutturali del nostro Paese e dalla situazione economica nazionale. Attraverso le attività di consulenza, i prodotti e i servizi di UBI Comunità per comuni, università, istituti scolastici, aziende ospedaliere, province e istituzioni varie, UBI Banca intende generare impatti positivi per i territori supportando la gestione efficiente dei servizi pubblici.

Un nuovo ambito di impegno per UBI Banca è rappresentato dalla nuova frontiera del Welfare Aziendale. Nell'alveo dei servizi riservati alle imprese, UBI Banca ha lanciato sul mercato il servizio UBI Welfare, che ha l'obiettivo di accompagnare le aziende clienti nell'implementazione di piani di welfare dedicati ai dipendenti, in una logica di consulenza integrata. In particolare, l'innovazione tecnologica e la sfida di Industria 4.0 portano con sé la necessaria revisione dei modelli su cui si basano le relazioni industriali, come risposta alle nuove modalità con cui sarà richiesto il coinvolgimento delle persone nel processo produttivo aziendale. In questo ambito, UBI Banca ha deciso di condividere la sua pluriennale esperienza interna nella gestione del welfare aziendale, rivolto ai propri dipendenti, con le aziende clienti, focalizzando l'attenzione soprattutto su PMI e micro-imprese.

Con la visione che scaturisce dall'essere una banca attenta ai bisogni delle proprie comunità, aziende, famiglie e operatori del Terzo Settore, UBI Banca è stata la prima banca in Italia a proporre una soluzione di welfare aziendale ai propri clienti, creando prodotti e soluzioni ad hoc, di semplice implementazione per le aziende, e una rete dedicata di specialisti sul territorio, in grado sia di affiancare l'azienda nella sua attività di definizione delle politiche di welfare più adeguate, sia di condurre iniziative di *education* nei confronti dei dipendenti. In questo senso UBI Welfare si qualifica come un'iniziativa che racchiude molte opportunità per le imprese, che vanno oltre le immediate, ancorché significative agevolazioni fiscali e contributive, e mirano a rendere disponibili strumenti per migliorare le performance aziendali di natura organizzativa, del personale e anche sociali.

Obiettivo più ampio di UBI Banca è anche contribuire allo sviluppo sui diversi territori di veri e propri "ecosistemi di welfare", in grado di rispondere ai nuovi bisogni delle imprese, delle persone e delle comunità, realizzando un vero e proprio network di prossimità in cui le aziende e gli operatori del Terzo Settore del territorio possono diventare non solo clienti ma anche fornitori di servizi welfare (nel rispetto di elevati standard di qualità e servizio) ampliando così in modo significativo il loro

bacino di mercato. In questo modo si viene a favorire lo sviluppo economico dei singoli territori e a consolidare una visione del welfare aziendale quale perno moltiplicativo del valore, con una grande attenzione ai servizi socio-sanitari e assistenziali in gran parte forniti da operatori del Terzo Settore.

La responsabilità di UBI Welfare è affidata alla divisione commerciale dedicata Welfare e Protezione, all'interno della struttura del Chief Wealth & Welfare costituita nel 2016 con la più ampia missione di:

- evolvere la consulenza alla clientela verso la pianificazione del benessere finanziario della persona e della famiglia lungo il ciclo di vita;
- assicurare risposte ai principali bisogni finanziari nelle diverse fasi del ciclo di vita delle persone e delle loro famiglie, contribuendo alla tutela del tenore di vita in età avanzata anche attraverso un'offerta integrata, innovativa e ad ampio spettro nell'asset management e nella protezione assicurativa;
- includere sempre di più e in modo rilevante nell'offerta i servizi socio-sanitari e i servizi di welfare.

## Presenza sul territorio

L'impegno per l'economia del territorio presuppone la conoscenza delle realtà economiche locali e questa non può prescindere dalla prossimità fisica. Questo aspetto si riflette nelle caratteristiche della rete commerciale del Gruppo, diffusa anche nei piccoli centri<sup>1</sup>, nell'organizzazione della struttura distributiva degli sportelli in Macroaree Territoriali e nei livelli di decentramento delle responsabilità in materia di erogazione del credito<sup>2</sup>.

GRI  
203-1:2  
FS7

## Impatti economici indiretti

Dal valore della territorialità discende l'impostazione di politiche commerciali e creditizie attente alle reali esigenze degli operatori economici locali, in particolare piccole attività economiche e piccole e medie imprese, con l'obiettivo di favorire e sostenere lo sviluppo di un tessuto economico e imprenditoriale sano, capace di generare nel medio/lungo periodo valore economico e sociale.

GRI  
203-1:2  
FS7

## Rating di legalità

Per contrastare il fenomeno della corruzione e di altre pratiche illegali, il DM 57/2014 ha introdotto il **Rating di Legalità** per le imprese e ha stabilito che le banche debbano tenerne conto per la riduzione dei tempi e dei costi di istruttoria e nella determinazione del merito creditizio dell'impresa e delle correlate condizioni economiche di accesso al credito, qualora ne ravvisino la rilevanza rispetto all'andamento del rapporto creditizio. Il Rating ha una validità di due anni, rinnovabile su richiesta dell'impresa interessata, e può assumere un punteggio compreso tra un minimo di "una stella" e un massimo di "tre stelle", in funzione dei requisiti di cui l'impresa risulta in possesso.

1 V. anche paragrafo Profilo del Gruppo, pag. 4.

2 Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata - *L'attività commerciale*.

UBI Banca ha inserito nel processo di istruttoria e delibera dei fidi specifiche regole per la considerazione del Rating di legalità. In funzione dei tempi necessari per la loro rilevazione, i dati sui volumi di attività nei confronti di aziende in possesso del rating di legalità sono pubblicati annualmente, non appena disponibili, nella sezione Responsabilità sociale del sito internet istituzionale di Gruppo, in ottemperanza alle prescrizioni di trasparenza della normativa<sup>3</sup>.

## Finanza per lo sviluppo

A fine 2018 il Gruppo impiega sul territorio 93,3 miliardi di euro<sup>4</sup>, un valore che supera di 1,1 miliardi di euro la raccolta diretta bancaria da clientela.

Le risorse aggiuntive sono state reperite grazie alla capacità del Gruppo di accedere al mercato finanziario e ai fondi pubblici, anche di carattere agevolato, destinati in particolare alle piccole e medie imprese. Collaborazioni sono in essere con Enti e Associazioni locali, nazionali e comunitarie, fra cui Associazioni di Categoria e Confidi di loro espressione, Fondo di Garanzia per le PMI (ex L. 662/1996), Banca Europea per gli Investimenti (BEI), Banca Centrale Europea (BCE) attraverso l'adesione al programma di finanziamenti a lungo termine TLTRO (cd. TLTRO II).

La Banca ha anche aderito alla **SME Initiative** promossa dal Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) e, grazie all'accordo sottoscritto, a partire dai primi mesi del 2019 potrà finanziare a tassi di favore progetti di investimento delle aziende che operano nelle **regioni del Mezzogiorno d'Italia** (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia). Sempre nel corso del 2018 ha

sottoscritto un accordo con BEI, che mette a disposizione fondi per il finanziamento di investimenti nel settore delle **attività sociali**.

Nell'indirizzare l'attività creditizia a supporto dello sviluppo delle imprese – in particolare PMI – UBI Banca ha avviato iniziative focalizzate sui settori che rappresentano l'eccellenza del tessuto imprenditoriale italiano, come il **turismo e l'agroalimentare** - che contribuiscono in maniera rilevante al PIL nazionale grazie anche al patrimonio culturale, paesaggistico ed enogastronomico italiano - e il **commercio**. Specifici plafond di finanziamento sono dedicati a sostenere la crescita di nuove idee imprenditoriali (**Prestito Start-up**) e dell'imprenditoria femminile (**Investiamo nelle donne e Donne in start-up**). Con la presenza estera e con il programma **UBI World** la Banca offre supporto alle imprese italiane clienti anche sui mercati esteri, assicurando la necessaria assistenza finanziaria e una serie di servizi di supporto all'internazionalizzazione dell'attività.

Nel 2018 ha avuto un ulteriore sviluppo, ed è stato ampliato di contenuti relativi alle filiere, allo sviluppo sostenibile e al **welfare**, l'accordo di cooperazione con Confindustria - Industria 4.0 - nato nel 2017 per valorizzare la funzione dei **Digital Innovation Hub<sup>5</sup>** (DIH). Nell'ambito del filone dedicato allo sviluppo sostenibile, il Gruppo metterà a disposizione delle imprese il plafond "Ricerca, sviluppo e innovazione" per investimenti finalizzati alla riduzione dell'impatto ambientale, al mantenimento dell'occupazione e alla creazione di nuova occupazione. A questo scopo la Banca ha avviato lo sviluppo di metodologie atte a valorizzare l'impatto sociale degli investimenti e collaborerà con Confindustria per lo sviluppo della cultura del **welfare** nelle imprese associate.

FINANZIAMENTI ALLE PICCOLE E MEDIE IMPRESE EROGATI NELL'ANNO	2018		2017	
	Numero	Erogato (mln euro)	Numero	Erogato (mln euro)
Accordo per il Credito 2015	307	17,7	460	22,6
<i>Progetti Investimenti Italia - CDP e Imprese in sviluppo</i>	307	17,7	459	22,6
<i>Crediti P.A. - ABI e Imprese e PA</i>	-	-	1	0,0
Fondi pubblici agevolati	9.511	4.573	21.808	5.959
<i>TLTRO Banca Centrale Europe</i>	8.325	4.132,3	21.617	5.822,7
<i>Banca Europea per gli Investimenti</i>	1.186	440,9	191	136,4
Confidi e Fondi di garanzia	17.579	1.627,7	17.208	1.522,9
<i>Finanziamenti su fondi di garanzia</i>	11.668	698,6	11.192	628,8
<i>Fondo di garanzia PMI - L.662</i>	5.757	926,2	5.747	888,2
<i>Linee di credito antiusura</i>	154	3,0	269	5,9
Iniziative del Gruppo	20	0,5	25	0,7
<i>Sviluppo PMI</i>	8	0,2	8	0,4
<i>Start up</i>	12	0,3	17	0,4
Calamità naturali	797	48,1	1.177	59,4
<i>Iniziative di sistema (ABI/CDP)</i>	797	48,1	1.177	59,4
Imprenditoria femminile	14	0,4	9	0,5
<i>Investiamo nelle donne</i>	10	0,3	8	0,3
<i>Donne in start up</i>	4	0,1	1	0,2
<b>TOTALE</b>	<b>28.228</b>	<b>6.267,5</b>	<b>40.687</b>	<b>7.565,2</b>

<sup>3</sup> <http://www.ubibanca.it/pagine/Rating-legalità-IT.aspx>.

<sup>4</sup> Impieghi lordi al 31.12.2018.

<sup>5</sup> Distretti tecnologici nati per aiutare le PMI ad adeguarsi alla nuova rivoluzione industriale.

FINANZIAMENTI ALLE PICCOLE E MEDIE IMPRESE IN ESSERE A FINE ANNO	2018		2017	
	Numero	Debito residuo (mln euro)	Numero	Debito residuo (mln euro)
Accordo per il Credito 2015	2.106	54,8	2.673	77,0
<i>Progetti Investimenti Italia - CDP e Imprese in sviluppo</i>	2.106	54,8	2.672	77,0
<i>Crediti P.A. - ABI e Imprese e PA</i>	-	-	1	0,0
Fondi pubblici agevolati	45.544	10.826	49.176	10.695
<i>TLTRO Banca Centrale Europea</i>	40.213	9.409,6	44.167	9.465,7
<i>Banca Europea per gli Investimenti</i>	4.016	1.399,3	3.295	1.199,4
<i>Cassa Depositi e Prestiti</i>	1.315	17,1	1.714	30,0
Confidi e Fondi di garanzia	61.195	4.026	68.327	4.233
<i>Finanziamenti su fondi di garanzia</i>	44.973,0	2.379,1	50.546,0	2.620,3
<i>Fondo di garanzia PMI - L.662</i>	15.195	1.629,8	16.076	1.580,8
<i>Linee di credito antiusura</i>	1.027	17,0	1.705	31,9
Iniziative del Gruppo	459	4,6	808	10,8
<i>Sviluppo PMI</i>	183	2,2	337	5,9
<i>Start up</i>	276	2,3	471	5,0
Calamità naturali	2.008	104,7	1.349	74,3
<i>Iniziative di sistema (ABI/CDP)</i>	2.008	104,7	1.349	74,3
Imprenditoria femminile	49	1,1	40	1,1
<i>Investiamo nelle donne</i>	33	0,7	28	0,6
<i>Donne in start up</i>	16	0,4	12	0,5
<b>TOTALE</b>	<b>111.361</b>	<b>15.017,0</b>	<b>122.373</b>	<b>15.091,3</b>

L'impegno di UBI Banca per lo sviluppo economico del territorio si concretizza anche negli interventi a sostegno alle famiglie e alle imprese in difficoltà per la crisi economica generalizzata o per eventi naturali avversi, con iniziative specifiche a condizioni agevolate:

- **interventi anti crisi per le imprese**, attraverso la sospensione del pagamento della quota capitale delle rate di mutui, prestiti e leasing, l'allungamento della durata dei piani di rimborso dei mutui o delle scadenze del credito a breve termine e di quello agrario di conduzione, con iniziative proprie o di sistema;
- **contrasto all'usura**, con finanziamenti garantiti nell'ambito di accordi con Fondazioni operanti a livello territoriale a favore di persone a rischio di usura (secondo i criteri stabiliti dal Regolamento di attuazione dell'art. 15 della Legge 108);
- **interventi a sostegno delle famiglie e delle imprese colpite da calamità naturali o da eccezionali avversità atmosferiche<sup>6</sup>**, con lo stanziamento di plafond di

finanziamento diretti o in applicazione di disposizioni legislative (convenzioni ABI CDP Plafond Sisma Centro Italia del 18/11/2016 e Plafond Moratoria Sisma Centro Italia del 3/7/2016, proseguendo anche nel corso del 2018 l'attività di erogazione di finanziamenti agevolati per la ricostruzione degli immobili danneggiati e per il pagamento dei tributi; convenzione con FI.L.S.E. S.p.A. - Finanziaria Ligure per lo Sviluppo Economico sottoscritta nel novembre 2018, che consente alle PMI danneggiate dagli eventi del 14 agosto 2018 di Genova di accedere al **Fondo di Garanzia Emergenza Ponte Morandi**, costituito e finanziato dalla Regione Liguria per beneficiare di una garanzia diretta o di una controgaranzia sui prestiti chirografari destinati al finanziamento del circolante per il superamento della fase di emergenza);

- **interventi anti crisi per le famiglie**, con iniziative proprie o di sistema (Fondo di Solidarietà ABI/MEF), per facilitare l'accesso al credito e il sostenimento dei relativi costi, soprattutto in riferimento ai mutui casa.

SOSPENSIONI/ALLUNGAMENTO FINANZIAMENTI CONCESSI NELL'ANNO	2018		2017	
	Numero	Debito residuo (mln euro)	Numero	Debito residuo (mln euro)
Famiglie	2.653	238,5	3.368	305,6
di cui:				
<i>iniziativa banca</i>	2.494	225,8	2.637	247,3
<i>iniziative di sistema (Fondo di solidarietà ABI/MEF)</i>	159	12,7	731	58,3
Imprese	1.589	389,7	4.124	707,1
di cui:				
<i>iniziativa banca</i>	914	281,7	1.882	507,3
<i>iniziative di sistema (ABI)</i>	675	108,0	2.242	199,8
<b>TOTALE</b>	<b>4.242</b>	<b>628,2</b>	<b>7.492</b>	<b>1.012,7</b>

<sup>6</sup> Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata – L'attività commerciale.



## UBI Welfare per il lavoro

Nel corso del 2018 ha avuto ulteriore diffusione il servizio **UBI Welfare** per aiutare le imprese a strutturare al proprio interno un piano di welfare aziendale. Il servizio permette di rispondere ai nuovi **bisogni di imprese, persone e territorio**, integrando il servizio pubblico nel campo della salute, della previdenza, dell'istruzione, del tempo libero, della protezione e per meglio conciliare la vita professionale con quella familiare. UBI Welfare include una piattaforma informatica e un insieme di servizi connessi alla gestione del piano welfare aziendale, che permettono di gestire con estrema semplicità anche i **flexible benefit**, forme alternative di retribuzione che consistono in beni e servizi completamente detassati.

La commercializzazione è supportata da Specialisti Welfare diffusi sul territorio: nuove figure professionali che, forti di uno specifico percorso di formazione, accompagnano l'imprenditore in tutto il percorso di strutturazione e gestione dei propri piani welfare. Essa è inoltre supportata da campagne di contatto delle imprese, in particolare di quelle il cui Contratto di Lavoro Collettivo ha previsto obbligatoriamente soluzioni di **welfare benefit** e che sono quindi direttamente interessate ad adottare soluzioni per la corresponsione, semplice e immediata, di importi contenuti ai propri dipendenti.

Nel 2018 UBI Banca ha stipulato un accordo con il **Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale CGM**, che conta oltre 700 imprese sociali in tutta Italia erogatrici di servizi alla persona, e 11 ulteriori accordi di collaborazione con altrettante associazioni datoriali e di categoria operanti in diversi settori e regioni italiane, fra le quali si ricordano quelle rappresentative delle piccole e medie imprese, quelle di matrice confindustriale e quelle rappresentative dei titolari di farmacia.

Per indagare e comprendere l'evoluzione dei bisogni di welfare che caratterizzano la società, UBI Banca ha promosso l'**Osservatorio UBI Welfare**, animato da ADAPT-Scuola di Alta Formazione in Relazioni industriali e di lavoro, fondata nel 2000 dal Professor Marco Biagi, con il coordinamento scientifico del Professor Michele Tiraboschi. Il 14 marzo 2018 l'Osservatorio ha pubblicato il primo "**Rapporto sul welfare occupazionale e aziendale in Italia**", redatto sulla base delle rilevazioni effettuate nei territori di riferimento del Gruppo UBI Banca. Lo studio ha preso in considerazione i principali contratti collettivi nazionali di lavoro che contemplano il tema, oltre 2.000 contratti collettivi di secondo livello, prevalentemente integrativi aziendali, e i più significativi accordi territoriali, ordinati per settore merceologico.

In considerazione della crescente importanza della sanità integrativa in Italia, tra i servizi di UBI Welfare è inclusa una combinazione modulabile di prestazioni sanitarie, che costituiscono, in funzione delle scelte dell'Aderente, differenti Piani Sanitari. Le prestazioni sanitarie sono offerte tramite la **Cassa di Assistenza Aziende Italia**, costituita nel 2016, e i suoi **Piani Sanitari**, a cui le imprese possono aderire nell'interesse dei propri dipendenti, collaboratori e nuclei familiari, usufruendo – ove previsto – di benefici fiscali. I piani sanitari sono modulabili, in termini di massimali e coperture, in base alle esigenze dell'azienda e differenziabili per categorie di collaboratori. La copertura del rischio

assicurativo e la liquidazione delle prestazioni avviene tramite la sottoscrizione di polizze sanitarie collettive tra la Cassa e la Compagnia Assicurativa partner.

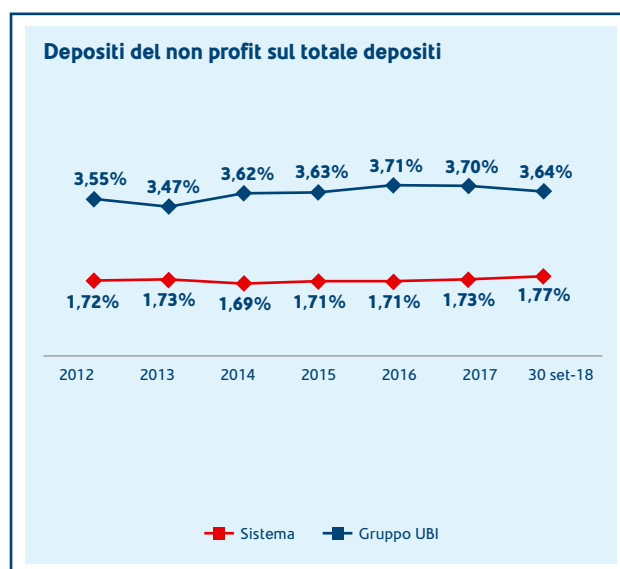
Nel corso del 2018 UBI Banca ha avviato anche la commercializzazione di polizze assicurative di interesse sociale: le nuove **BluReddito** e **BluImpresa Multirischi**.

**BluReddito** è un nuovo pacchetto assicurativo a premio unico a protezione della persona, che riunisce una polizza danni e una polizza vita (temporanea caso morte) opzionale, con la finalità di salvaguardare la tranquillità economica del cliente e quella della sua famiglia nel caso si verificassero eventi imprevisti legati alla vita della persona, che possano pregiudicare la sua situazione finanziaria.

**BluImpresa Multirischi** è un prodotto dedicato alla protezione dei principali rischi ai quali sono esposte le piccole attività economiche del commercio, dell'artigianato e dei servizi, piccole attività produttive o uffici, studi professionali di piccole e medie dimensioni. Offre una protezione complessiva dai danni materiali e diretti che possono derivare ai locali nei quali viene esercitata l'attività o al loro contenuto a seguito di incendio e/o eventi naturali e, limitatamente al contenuto, a seguito di furto o rapina. La polizza offre anche la possibilità di protezione per i danni materiali e diretti causati a terzi e per gli infortuni occorsi ai dipendenti nell'esercizio dell'attività assicurata, includendo sempre servizi di assistenza in diverse situazioni di emergenza. È prevista inoltre la copertura dei danni indiretti nei casi di interruzione dell'attività.

## UBI Comunità per la crescita del Terzo Settore e dell'economia civile

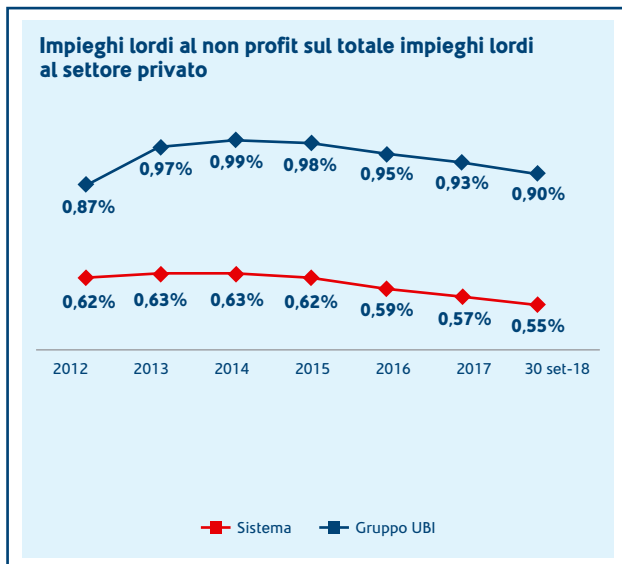
Con oltre 24.800 clienti – di cui il 6% rappresentato dal c.d. "Non Profit Economico" (cooperative e imprese sociali), il 79% dal "Non Profit Sociale" (associazioni, fondazioni, etc.) e il 15% dagli enti religiosi – UBI Banca ha una quota di mercato nel Terzo Settore del 6,9%. Con 2,5 miliardi di euro e 0,8 miliardi di euro, detiene rispettivamente una quota di depositi e impieghi verso il Terzo Settore molto superiore ai valori di sistema<sup>7</sup>.



<sup>7</sup> Dati rilevati da BASTRA riferiti al sottogruppo 51 - Istituzioni senza scopo di lucro.

I depositi comprendono le forme tecniche di conti correnti, depositi e certificati di deposito.

Gli impieghi al settore privato escludono la Pubblica Amministrazione e sono al netto delle sofferenze.



La specializzazione dell'Area UBI Comunità e l'interazione con le altre strutture del Gruppo hanno permesso di rafforzare l'azione di supporto al non profit, promuovendo e sostenendo investimenti in progetti capaci di generare impatto sociale e supportando iniziative a elevata valenza sociale in favore delle fasce più deboli (ad esempio tramite i Social Bond, il Project finance sociale e il "Trust in Life – Durante e Dopo di Noi").

Per sostenere la diffusione e il rafforzamento dell'imprenditoria sociale attraverso gli strumenti del credito, nell'ultimo trimestre del 2017 UBI Banca ha aderito, come primo istituto bancario, alla [Convenzione Ministero dello Sviluppo Economico-ABI-CDP<sup>8</sup>](#) del 28 luglio 2017 per il Fondo Rotativo per il sostegno alle [Imprese operanti nel settore dell'economia sociale](#) e a fine anno ha ottenuto dalla [Banca Europea degli Investimenti \(BEI\)](#) un plafond di finanziamento – [Social Activities MBIL<sup>9</sup>](#) – di 50 milioni di euro.

Nel 2018, nell'ambito della convenzione con il MISE UBI Banca ha deliberato 6 finanziamenti per circa 10 milioni di euro (di cui 5 tuttora in istruttoria presso il MISE e 1 deliberato dal MISE a fine 2018 e in fase di stipula), mentre a valere sul plafond BEI (formalizzato e attivato nel corso del primo trimestre dell'anno) sono stati erogati 17 finanziamenti per 12,9 milioni di euro.

La sottoscrizione della Convenzione con il MISE è stata resa possibile dall'unione delle competenze della struttura di Finanza Agevolata, che ha consentito il trasferimento

immediato al comparto dell'imprenditoria sociale dell'esperienza maturata in altri ambiti, con quelle di UBI Comunità su metriche e strumenti per la valutazione del merito creditizio. In questo contesto, assume particolare rilevanza la valutazione dell'impatto sociale (per la quale UBI Banca applica la metodologia SROI ai progetti relativi ai Social Bond), non solo come *proxy* del valore delle imprese sociali, ma come elemento fondamentale per definire la loro meritorietà, che le banche sono chiamate a verificare e misurare ai fini dell'accesso a finanziamenti agevolati.

Per cogliere e valorizzare maggiormente le specificità dei diversi Enti del Terzo settore (ETS), UBI Banca ha sviluppato una metodologia specifica di valutazione del merito creditizio, attraverso l'acquisizione di informazioni quali/quantitative utili ad approfondire la natura e la valenza sociale delle attività da questi svolte (c.d. "asset intangibili").

Nel corso del 2017, grazie anche al confronto con operatori del settore, sono state aggiornate e implementate la *Scheda di relazione per gli ETS* e la *Scheda di approfondimento delle richieste di finanziamento da parte degli ETS*: due strumenti a supporto della rete commerciale, che restituiscono valutazioni interne di opportunità commerciale ed evidenze sul merito creditizio e sulla sostenibilità economico/ finanziaria utili anche per la definizione delle condizioni da applicare ai finanziamenti, eventualmente anche in ottica "premiante", nel rispetto dei livelli di autonomia definiti dalle policy aziendali.

Nel corso del 2018 è stato avviato il progetto di sviluppo di una specifica "*Scheda di valutazione degli Enti Ecclesiastici e degli Enti Religiosi*", che si dovrebbe concludere nel 2019, per implementare ulteriormente la capacità di valutazione di queste controparti.

A supporto delle esigenze di raccolta fondi delle organizzazioni non profit, UBI Banca ha sviluppato prodotti di investimento innovativi quali i [Social Bond](#) (che quest'anno hanno visto raggiungere l'importante traguardo di 1 miliardo di collocato per 92 progetti sostenuti dal 2012) e le [Sicav/Fondi Etici di UBI Pramerica](#) (si veda il capitolo sull'Impegno per la comunità), oltre a iniziative di coinvolgimento dei dipendenti e dei clienti nel sostegno di campagne di raccolta fondi promosse da primarie organizzazioni clienti, che hanno visto la messa a disposizione da parte di UBI Banca di strumenti dedicati per la raccolta fondi come il Bonifico di solidarietà, UBI Pay, Payroll Giving<sup>10</sup>.

8 La Convenzione stabilisce i termini e le modalità di presentazione delle domande di agevolazione previste dal Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 3 luglio 2015 per la concessione di finanziamenti agevolati (70% a tasso agevolato dello 0,50% con fondi CDP e 30% a tasso di mercato con fondi banca) riservati a imprese sociali, cooperative sociali e relativi consorzi, con fondi complessivamente pari a 200 milioni di euro a valere sul Fondo Rotativo per il sostegno alle Imprese e gli Investimenti in Ricerca (FRI), gestito dalla Cassa Depositi e Prestiti.

9 Finanziamenti a medio/lungo termine a condizioni vantaggiose, fino a una durata massima di 20 anni per sostenere investimenti con risvolti sociali promossi da enti pubblici, privati e del privato sociale.

10 Il Bonifico di solidarietà consente ai clienti titolari dei servizi Qui UBI e Qui UBI Affari di inviare bonifici, esenti da commissioni, a favore di Enti del Terzo Settore; UBI Pay è un'applicazione che consente di inviare denaro senza commissioni attraverso il circuito interbancario Jiffy tramite lo smartphone; il Payroll giving è una funzione attraverso la quale viene data, ai dipendenti UBI, la possibilità di devolvere un importo (es. 10 euro) attraverso una trattenuta in busta paga.

## Project finance per le infrastrutture

La divisione **Corporate & Investment Banking** di UBI Banca contribuisce alla crescita delle realtà imprenditoriali del territorio sia direttamente, fornendo le risorse finanziarie necessarie per l'operatività corrente delle grandi imprese, supportando le operazioni straordinarie correlate ai processi di crescita e alla gestione dei momenti di discontinuità e favorendo l'accesso ai mercati di capitale sia pubblico che privato, sia indirettamente, supportando lo sviluppo degli investimenti infrastrutturali del Paese attraverso operazioni di **Finanza Strutturata**.

<b>PROJECT FINANCE PER INFRASTRUTTURE</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Finanziamenti erogati nell'anno</b>		
N.contratti	3	5
Importo accordato (mln €)	253	164
Importo erogato (mln €)	68	61
<b>Finanziamenti in essere a fine anno</b>		
N.contratti	26	28
Importo accordato (mln €)	1.192	1.002
Importo erogato (mln €)	815	741

<b>OPERAZIONI IN PORTAFOGLIO</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Ospedali	4	5
Autostrade	4	6
Metropolitane	1	1
Reti trasporto gas	6	5
Strutture aeroportuali	4	5
Altro	7	6
<b>TOTALE</b>	<b>26</b>	<b>28</b>

L'operazione più importante del 2018 è il finanziamento di Open Fiber, operatore aggiudicatario delle gare bandite per la posa della fibra ottica nelle zone del Paese ancora sprovviste

di questa tecnologia, essenziale per l'accesso a Internet con velocità di connessione e di trasmissione dati adeguate alle necessità del mercato.

## Servizi per la pubblica amministrazione

La cooperazione con le Istituzioni, attraverso la prestazione di servizi di qualità, contribuisce a realizzare rapporti solidi e virtuosi per l'integrazione del Gruppo nel tessuto economico e sociale del territorio. UBI Banca si propone come operatore qualificato per la gestione dei servizi agli enti pubblici con soluzioni efficienti, consulenze tecniche specializzate e la capacità di creare partnership di valore per la comunità e per lo sviluppo economico locale.

Nel corso del 2018 sono proseguite ancora le azioni di miglioramento del Servizio di Tesoreria e Cassa, favorendo il passaggio a soluzioni efficienti e di semplificazione operativa, promuovendo l'utilizzo di piattaforme innovative (Siope+, Pago PA) e supportando i processi di digitalizzazione. Oltre il 94% delle transazioni sono ormai gestite in formato elettronico tramite l'Ordinativo Informatico, attività agevolata dagli obblighi normativi introdotti da Siope+, che consente agli enti di ridurre i rischi operativi e razionalizzare i tempi di esecuzione dei servizi, liberando risorse per lo svolgimento delle funzioni di pubblica utilità.

L'attività rivolta agli enti pubblici è stata valorizzata anche dalla realizzazione di processi interni strutturati di supporto e coordinamento operativo per i bandi di gara relativi alla concessione di finanziamenti, garanzie e prodotti commercializzati dalla Banca, indetti dagli enti di competenza delle diverse Macroaree Territoriali.

A fine anno sono 2.120 gli enti gestiti – comuni, province e regioni, aziende ospedaliere, scuole e università – e nel corso dell'anno sono state sviluppate in particolare importanti partnership con diversi atenei.

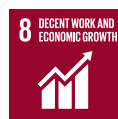
# Valorizzazione e benessere del personale

## Aspetti rilevanti

Generare occupazione di qualità, attraendo i migliori talenti e sviluppando costantemente le professionalità.

Essere per ogni dipendente il miglior posto di lavoro per le opportunità di realizzazione delle proprie aspirazioni e per i livelli di welfare, di conciliazione tra vita privata e vita lavorativa e di salute e sicurezza sul lavoro.

## Impatto sugli SDGs



Le politiche di gestione del personale contribuiscono all'obiettivo di creare condizioni di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori (SDG 8.8) e di promuovere l'inclusione sociale ed economica di ogni persona, senza alcun tipo di discriminazione (SDG 10.2).



Il personale rappresenta un patrimonio di valori, capacità e competenze il cui riconoscimento e la cui valorizzazione sono condizioni essenziali per la realizzazione della missione di UBI Banca.

Il profondo cambiamento del modello di business nel settore bancario, correlato con la trasformazione digitale e l'ampliamento del perimetro del Gruppo, ha creato nuove opportunità di crescita professionale, pur rendendo necessario un piano gestionale volto a perseguire efficienza e redditività. Le azioni per l'ottimizzazione degli organici e la riduzione del costo del lavoro sono state così affiancate da iniziative e investimenti per accrescere e valorizzare il capitale umano, partendo dall'attrazione dei talenti e proseguendo con i programmi di formazione e sviluppo professionale, di flessibilità lavorativa e di welfare aziendale.

Il "benessere organizzativo" rimane l'obiettivo che il Gruppo persegue con politiche e processi orientati all'attuazione sostanziale e non solo formale della normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Ciò anche nella consapevolezza di conseguire sia un maggior vantaggio competitivo, grazie a maggiore produttività e migliori prestazioni dei lavoratori (minor assenteismo e turnover e maggiore soddisfazione dei clienti), sia un risparmio per la collettività in termini di costi sociali, tangibili e intangibili, generati, per esempio, da infortuni, errori operativi, vertenze legali, sinistri assicurativi, contenziosi e spese di cura. La letteratura scientifica ha evidenziato che il benessere organizzativo è un valore fortemente associato a fattori quali il clima organizzativo, il commitment e la soddisfazione lavorativa dei dipendenti, l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata.



La gestione del personale fa capo all'Area Risorse Umane, che risponde al Chief Operating Officer, sulla base di processi e prassi consolidate e

allineate alle best practice riscontrabili a livello nazionale e internazionale. La qualità delle politiche praticate in

materia di gestione, sviluppo, formazione, valorizzazione del talento, percorsi di carriera e benefit offerti ai dipendenti ha consentito a UBI Banca di ricevere anche per il 2018 la certificazione internazionale del [Top Employers Institute](#). Sul piano normativo, le condizioni di impiego e la salute e sicurezza sul lavoro sono specificamente disciplinate e curate nell'ambito del Modello 231, che prevede particolari adempimenti amministrativi, controlli e monitoraggi in materia di assunzione di personale proveniente da Paesi terzi (in relazione al reato di impiego di immigrati irregolari) e di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

La responsabilità di presidiare le tematiche relative alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro è delegata al [Health & Safety Manager](#) (responsabile del [Servizio Prevenzione e Protezione sul lavoro](#) in staff al Chief Operating Officer), che opera in stretta collaborazione con i Datori di Lavoro e con i Delegati Prevenzionistici, coordinando l'applicazione e la manutenzione del [Sistema di gestione della salute e sicurezza](#) attraverso periodiche attività di monitoraggio, revisione degli obiettivi di sicurezza e verifica della corretta applicazione delle procedure.

## Impiego e turnover

Nel 2018 sono proseguite le iniziative per il contenimento del costo del lavoro e l'incremento di efficienza e redditività, in un contesto caratterizzato dal perdurare di complesse condizioni economiche e di mercato.

Gli interventi organizzativi e gestionali sono sempre realizzati secondo [criteri di sostenibilità sociale](#), attraverso la stipula di accordi con le organizzazioni sindacali che prevedono forme di tutela per il ricollocamento delle risorse coinvolte nei piani di riorganizzazione e il ricorso, su base volontaria, a forme di flessibilità delle prestazioni lavorative e di incentivazione alla quiescenza. I processi di ricollocazione e riqualificazione professionale sono assistiti da specifici piani formativi nell'ottica della valorizzazione del patrimonio umano e professionale.

GRI  
401-1  
202-2

MOBILITÀ INFRAGRUPPO (Spostamenti con distacco o cessione di contratto)	2018		2017 <sup>1</sup>	
	Totale	di cui cessione contratto	Totale	di cui cessione contratto
Uomini	853	483	10.390	5.641
Donne	542	331	6.982	3.467
<b>TOTALE</b>	<b>1.395</b>	<b>814</b>	<b>17.372</b>	<b>9.108</b>

<sup>1</sup> Il dato è il risultato principalmente del progetto Banca Unica e dell'ingresso delle Nuove Banche.

Gli interventi che impattano sulla dinamica del personale sono inquadrati nell'azione di **ricambio generazionale** del Piano Industriale, che prevede 1.100 assunzioni nel triennio 2017-19 a fronte di 3.000 riduzioni (tutte su base volontaria tramite incentivazione all'esodo, in esecuzione degli accordi sindacali del 26 Luglio 2017 e successivi).

In coerenza con l'evoluzione del modello distributivo e della semplificazione operativa, l'assunzione di personale dal mercato esterno è finalizzata soprattutto all'inserimento di giovani neo-laureati – prevalentemente per le esigenze di potenziamento della rete commerciale e di supporto all'evoluzione del modello di servizio multicanale – e di profili specialistici non presenti nel Gruppo, che contribuiscano allo sviluppo di nuove competenze e professionalità.

A tal fine UBI Banca ha attivato una strategia di **Employer Branding** che prevede una presenza costante negli atenei dei territori di riferimento, nei quali si concentrano le assunzioni, con incontri di orientamento e di selezione "on campus", presentazioni e testimonianze aziendali (nel complesso 40 iniziative) e un incisivo utilizzo dei canali di comunicazione digitale sia sotto forma di annunci, utili

a raggiungere candidati attivi, sia attraverso campagne mirate, efficaci anche nell'attrarre candidati passivi. Testimonianze, orientamento e posting sui social network hanno contribuito alla diffusione della conoscenza di UBI Banca come valida scelta di impiego.

Le azioni di Employer Branding di UBI Banca sono state premiate dalla ricerca di **Universum**: nella graduatoria delle aziende ideali in cui lavorare, UBI Banca guadagna il 36° posto tra i laureati in Economia e il 19° tra quelli in Giurisprudenza ed è significativa anche la crescita registrata tra gli studenti delle lauree STEM, che vede il Gruppo posizionarsi all'89° posto. Proseguiranno nel corso del 2019 le azioni dirette a migliorare l'*awareness* di UBI Banca come Ideal Employer, attraverso una strategia di Employer Branding che vede nel progetto di Employee Advocacy "UBI Ambassador" e nell'app mobile di gamification "UBIverse" i due principali progetti.

Per l'assunzione di figure professionali e di dirigenti, i profili valutati sono prevalentemente concentrati nei territori dove si concentrano le sedi e le attività di indirizzo e controllo del Gruppo. Nel 2018 sono stati assunti 15 nuovi dirigenti, il 73% dei quali residenti in Lombardia.

ASSUNZIONI	2018			2017 <sup>1</sup>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nuovi inserimenti	201	216	417	362	342	704
di cui:						
<i>tempo determinato</i>	108	145	253	258	277	535
<i>tempo indeterminato</i>	93	71	164	104	65	169
Trasformazioni di contratto	16	26	42	39	65	104

<sup>1</sup> Il valore del 2017 è stato riesposto per tenere conto di tre licenziamenti e due reintegri in UBI Banca, con efficacia antergrata. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

ASSUNZIONI (Nuovi inserimenti)	2018						2017		
	Uomini		Donne		Totale		Uomini	Donne	Totale
	N.	Tasso	N.	Tasso	N.	Tasso	N.	N.	N.
Nord	174	2,2%	199	3,7%	373	2,8%	289	305	594
di cui:									
<i>fino a 30 anni</i>	123	38,3%	139	30,5%	262	33,8%	196	232	428
<i>da 30 a 50 anni</i>	45	1,1%	48	1,4%	93	1,2%	81	57	138
<i>oltre 50 anni</i>	6	0,2%	12	0,7%	18	0,4%	12	16	28
Centro	2	0,1%	7	0,3%	9	0,2%	38	27	65
di cui:									
<i>fino a 30 anni</i>	0	0,0%	1	5,3%	1	2,6%	38	23	61
<i>da 30 a 50 anni</i>	1	0,1%	5	0,3%	6	0,2%	0	4	4
<i>oltre 50 anni</i>	1	0,1%	1	0,1%	2	0,1%	0	0	0
Sud e Isole	23	1,9%	9	1,3%	32	1,7%	29	7	36
di cui:									
<i>fino a 30 anni</i>	21	70,0%	9	81,8%	30	73,2%	27	7	34
<i>da 30 a 50 anni</i>	2	0,4%	0	0,0%	2	0,2%	2	0	2
<i>oltre 50 anni</i>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0	0
Esteri	2	6,9%	1	4,5%	3	5,9%	6	3	9
di cui:									
<i>fino a 30 anni</i>	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	3	0	3
<i>da 30 a 50 anni</i>	0	0,0%	1	7,7%	1	4,0%	1	3	4
<i>oltre 50 anni</i>	1	6,3%	0	0,0%	1	4,2%	2	0	2
<b>TOTALE</b>	<b>201</b>	<b>1,7%</b>	<b>216</b>	<b>2,5%</b>	<b>417</b>	<b>2,0%</b>	<b>362</b>	<b>342</b>	<b>704</b>

Nuova tabella inserita in sostituzione dei grafici pubblicati nel documento del 2017 (reperibile nel sito Internet di Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>) nell'ottica del miglioramento continuo della rappresentazione dei dati.

CESSAZIONI <sup>1</sup>	2018			2017 <sup>2</sup>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Riduzioni da piano industriale <sup>3</sup>	577	270	847	882	444	1.326
di cui:						
<i>fondo di solidarietà</i>	521	251	772	828	426	1.254
<i>esodi incentivati</i>	56	19	75	54	18	72
Dimissioni volontarie	107	54	161	100	44	144
Termine contratto	119	172	291	81	80	161
Quiescenza	6	7	13	4	0	4
Licenziamento	5	2	7	8	1	9
Altro	60	43	103	52	30	82
<b>TOTALE</b>	<b>874</b>	<b>548</b>	<b>1.422</b>	<b>1.127</b>	<b>599</b>	<b>1.726</b>

1 Tabella modificata rispetto a quella pubblicata nel documento del 2017 (reperibile nel sito Internet di Gruppo all'indirizzo

<http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>) nell'ottica del miglioramento continuo della presentazione dei dati.

2 Le riduzioni 2017 da Piano Industriale (1.326) non considerano le 53 cessazioni avvenute dall' 1/01 al 31/03/2017 relative alle Nuove Banche. Il valore del 2017 è stato riesposto per tenere conto di una cessazione in UBI Leasing avvenuti in corso d'anno, con efficacia anterogata. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

3 I dati si riferiscono al totale delle cessazioni registrate annualmente con la clausola "Riduzioni da Piano Industriale".

CESSAZIONI	2018						2017		
	Uomini		Donne		Totale		Uomini	Donne	Totale
	N.	Tasso	N.	Tasso	N.	Tasso	N.	N.	N.
Nord	582	7,4%	345	6,3%	927	7,0%	717	373	1.090
di cui:									
<i>fino a 30 anni</i>	113	35,2%	129	28,4%	242	31,2%	44	29	73
<i>da 30 a 50 anni</i>	82	2,0%	45	1,4%	127	1,7%	58	37	95
<i>oltre 50 anni</i>	387	11,4%	171	10,3%	558	11,1%	615	307	922
Centro	153	5,9%	130	5,1%	283	5,5%	234	126	360
di cui:									
<i>fino a 30 anni</i>	1	5,0%	7	36,8%	8	20,5%	40	21	61
<i>da 30 a 50 anni</i>	21	1,5%	40	2,3%	61	1,9%	7	10	17
<i>oltre 50 anni</i>	131	11,3%	83	10,6%	214	11,1%	187	95	282
Sud e Isole	134	11,2%	66	9,3%	200	10,5%	133	71	204
di cui:									
<i>fino a 30 anni</i>	16	53,3%	8	72,7%	24	58,5%	13	5	18
<i>da 30 a 50 anni</i>	7	1,3%	2	0,5%	9	1,0%	1	0	1
<i>oltre 50 anni</i>	111	17,7%	56	17,9%	167	17,8%	119	66	185
Esteri	5	17,2%	7	31,8%	12	23,5%	43	29	72
di cui:									
<i>fino a 30 anni</i>	0	0,0%	1	100,0%	1	50,0%	9	2	11
<i>da 30 a 50 anni</i>	3	25,0%	3	23,1%	6	24,0%	20	20	40
<i>oltre 50 anni</i>	2	12,5%	3	37,5%	5	20,8%	14	7	21
<b>TOTALE</b>	<b>874</b>	<b>7,5%</b>	<b>548</b>	<b>6,3%</b>	<b>1.422</b>	<b>7,0%</b>	<b>1.127</b>	<b>599</b>	<b>1.726</b>

Nuova tabella inserita in sostituzione dei grafici pubblicati nel documento del 2017 (reperibile nel sito Internet di Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>) nell'ottica del miglioramento continuo della rappresentazione dei dati.

A livello di Gruppo – comprendendo le operazioni di acquisizione e di cessione – l'indice di sostituzione è stato pari a circa il 30%, che corrisponde a un inserimento ogni tre cessazioni. Stazionario il turnover volontario, che rimane allo 0,8% come nel 2017, rilevando un elevato senso di appartenenza al Gruppo.

L'anzianità di servizio media è di 19 anni e 7 mesi (20 anni e 2 mesi per gli uomini e 18 anni e 8 mesi per le donne).

Nel 2019 proseguiranno gli interventi di razionalizzazione della rete per l'ottimizzazione degli organici definiti dall'assetto organizzativo e dal modello distributivo: la ricerca sul mercato esterno, oltre a un investimento diretto a inserire nelle strutture di business un significativo numero di giovani "nativi digitali", sarà quindi orientata alle nuove professioni generate dalla trasformazione digitale e al potenziamento delle strutture di governo che curano i rapporti con le autorità di regolazione del mercato e di quelle che presidiano il mantenimento e l'evoluzione dei sistemi ICT.

## Benefit e work-life balance

GRI  
401-2:3

A tutela della salute e del benessere del personale, sono previsti per tutti i dipendenti del Gruppo una serie di provvidenze e istituti, contrattualmente definiti.

### Benefit

A tutti i dipendenti sono riservati diversi benefit riconducibili a:

- piani di welfare collettivi di tipo previdenziale, sanitario e assicurativo, appositamente regolamentati;
- servizi di assistenza all'infanzia e di mensa per l'erogazione dei pasti, attività sportive e ricreative;
- condizioni di miglior favore per l'accesso ai diversi prodotti e servizi offerti dalla Banca/Società;
- servizi di trasporto collettivo tra le principali sedi direzionali e indennità economiche a supporto della mobilità territoriale.

Nella predisposizione dei piani di welfare aziendale, UBI Banca persegue l'armonizzazione, a livello di Gruppo, delle diverse forme di prestazioni previdenziali e assistenziali integrative e assicurative, per conseguire livelli adeguati di prestazioni presso le diverse società.

Per favorire i **collegli più giovani** nei primi periodi di inserimento lavorativo, sono state introdotte normativamente una maggiorazione sulla contribuzione aziendale alla previdenza complementare e incentivazioni sull'acquisto della prima casa. Sono inoltre favorite erogazioni aggiuntive in forma welfare, cui destinare anche quote di premio variabile, attraverso il rimborso di determinate spese familiari sostenute (ad esempio scuole di ogni ordine e grado, campus, libri scolastici, servizi di mensa e assistenza ai familiari anziani) o la messa a disposizione da parte dell'azienda di servizi in ambito educativo/ricreativo e sportivo. Ai dipendenti disabili con un'invaliderà certificata superiore al 70% è riconosciuta una maggiorazione della contribuzione aziendale alla previdenza complementare.

SERVIZI E AGEVOLAZIONI PER I DIPENDENTI	2018		2018	
	N. UTENTI	COSTI SOSTENUTI (migliaia euro)	N. UTENTI <sup>3</sup>	COSTI SOSTENUTI (migliaia euro)
Asili nido <sup>1</sup>	69	344	72	336
di cui:				
Bergamo	41		46	
Brescia	4		4	
Milano	8		10	
Jesi	16		12	
CRE Estivo	254	45	304	47
di cui:				
Bergamo	181	27	175	24
Brescia	73	18	129	22
Bus navetta		1.030		899
Circoli culturali e ricreativi aziendali <sup>2</sup>	19.782	553	19.055	474
di cui per:				
attività sportive	3.279		3.485	
attività turistiche	2.471		2.614	
attività culturali	6.666		6.126	
attività ricreative	5.631		5.376	
attività e servizi per ragazzi	1.735		1.454	
Previdenza complementare e polizze assicurative		58.598		58.816
Premi di studio e contributi alle famiglie		4.858		4.410
<b>TOTALE COSTI</b>		<b>65.428</b>		<b>64.982</b>

1 Posti disponibili: 46 a Bergamo, 20 a Brescia, 12 a Milano e 16 a Jesi.

2 Cral BPA, Cral BPB, Cral BPCI, Cral CARIME, Circolo del Personale BRE and G.I.D UBI Banca, BVC, Cral Stiamo in contatto.

3 Nei dati 2017 non sono comprese le Nuove Banche a causa di difficoltà di rilevazione.

### Work-life balance

Nel corso dell'anno sono stati disciplinati in via strutturale alcuni aspetti di **politica sociale** e di **welfare aziendale**, al fine di favorire il migliore equilibrio tra le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'Azienda e i tempi di vita personale, familiare e di lavoro dei dipendenti, con il ricorso a forme di **flessibilità** come *part-time*, riduzione/sospensione volontaria dell'attività lavorativa<sup>1</sup>, banca delle ore e *smart working*.

Ai fini della precedenza nell'accoglimento, l'Azienda favorisce le domande di *part-time* avanzante da lavoratori/

lavoratrici che abbiano comprovati motivi personali o familiari di rilevante gravità. Per quanto riguarda la **sospensione lavorativa** per maternità/paternità, sono state introdotte tutele di mobilità organizzativa per il lavoratore e di elasticità di orario, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Lo **smart working**, attivato per oltre 500 dipendenti, rappresenta una soluzione innovativa di lavoro in grado di favorire la conciliazione tra dimensione privata e professionale, la produttività e la sostenibilità ambientale. Attualmente è rivolto alle strutture di direzione centrale, ma vi è l'obiettivo di ampliare il bacino di utenti e

1 Congedi straordinari parzialmente retribuiti, regolamentati da accordi con le parti sociali.

migliorare la fruibilità di questa opzione, attraverso la diffusione di tecnologie che progressivamente possano sostenere e facilitare un numero crescente di *smart worker*. Per supportare lo sviluppo dello *smart working*, a tutto il personale sono stati proposti i filmati *Storie di smart working*, nei quali due manager UBI hanno testimoniato le proprie esperienze di utilizzo di questo strumento, evidenziando l'importanza della relazione di fiducia tra responsabile e *smart worker* e continuando a garantire per *smart manager* efficacia ed efficienza lavorativa.

Anche i permessi sono uno strumento importante per la conciliazione delle esigenze personali e familiari con l'impegno lavorativo.

Particolare attenzione viene dedicata alle situazioni dei dipendenti che, direttamente o indirettamente, vivono **condizioni di disabilità**, consentendo, in via sperimentale, permessi retributivi aggiuntivi, oltre ai permessi retribuiti previsti dalla Legge 104.

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DI PERMESSI <sup>1</sup>	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Maternità e cura figli	379	1.402	1.781	476	1.226	1.702
Studio	69	65	134	85	70	155
Altre necessità personali	3.546	4.064	7.610	2.687	2.639	5.326
<b>TOTALE</b>	<b>3.994</b>	<b>5.531</b>	<b>9.525</b>	<b>3.248</b>	<b>3.935</b>	<b>7.183</b>

GIORNATE DI PERMESSO	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Maternità e cura figli	6.018	67.089	73.107	4.332	63.684	68.016
Studio	451	395	846	439	459	898
Altre necessità personali <sup>2</sup>	9.570	10.702	20.272	7.808	10.114	17.922
<b>TOTALE</b>	<b>16.039</b>	<b>78.186</b>	<b>94.225</b>	<b>12.579</b>	<b>74.257</b>	<b>86.836</b>

<sup>1</sup> I permessi possono essere usufruiti da tutti i dipendenti, indipendentemente dal tipo di contratto.

<sup>2</sup> L'aumento registrato nel 2018 è dovuto all'inserimento, previsto dal nuovo Contratto Integrativo Aziendale, dei permessi per visite mediche, precedentemente rilevati come "Recupero banca ore" o "Malattia (giornaliera o a ore)".



Le famiglie dei dipendenti in servizio e in quiescenza con figli disabili non autosufficienti possono contare – oltre che su sostegni economici direttamente erogati dall'azienda – anche sul supporto dell'Associazione Clematis Onlus ([www.clematisonlus.org](http://www.clematisonlus.org)), costituita nel 2002 su iniziativa di un gruppo di dipendenti dell'allora Banca Popolare di Bergamo – Credito Varesino e sostenuta economicamente dal Gruppo. L'Associazione ha stipulato una convenzione assicurativa per garantire ai figli disabili, in caso di perdita di entrambi i genitori, una rendita annua integrativa ed eroga alle famiglie contributi per spese di "formazione riabilitativa" e per l'acquisto di ausili. Alla convenzione assicurativa sono iscritte 71 famiglie - di cui 38 di dipendenti in quiescenza - a favore di 74 figli disabili.

## Congedi parentali

La normativa italiana prevede, come noto, un periodo obbligatorio di congedo per le donne dipendenti e lavoratrici, di norma durante i due mesi antecedenti e i tre mesi successivi al parto, e un'astensione dal lavoro facoltativa per entrambi i genitori<sup>2</sup>. Il Gruppo, oltre ad applicare quanto previsto dalla normativa, ha sottoscritto accordi sindacali

per agevolare sia i tempi e i modi di rientro in servizio dopo l'assenza per maternità sia il ricorso al part-time prolungato (accordo del 26/07/2017, Art. 3.1 Part-time e Art. 3.2 Maternità e Paternità) e per riconoscere, anche per il 2018, un trattamento economico pari al 20% della retribuzione lorda giornaliera, per ogni giornata intera di fruizione del congedo parentale con diritto all'indennità INPS del 30% (accordo del 26/10/2017).

Per i dipendenti – uomini e donne – che vivono il momento della **genitorialità**, nel 2018 è stato sviluppato un progetto formativo innovativo, finalizzato allo sviluppo delle capacità trasversali, quali ad esempio l'empatia, l'ascolto e l'organizzazione del tempo. La genitorialità porta infatti nella vita un aumento di complessità e la necessità di gestire più ruoli e la ricerca scientifica conferma che a partire dalle energie trasformative della cura si acquisiscono e si migliorano competenze trasversali sempre più indispensabili e ricercate nelle organizzazioni. Questo approccio consente di rendere i genitori consapevoli delle competenze naturalmente possedute o acquisite e spesso già praticate, per applicarle concretamente anche alla sfera professionale. Il percorso prevede, oltre all'attività d'aula, un allenamento online delle capacità attraverso sessioni di formazione a distanza, le cui prime iniziative sono già state pianificate a gennaio 2019.

<sup>2</sup> Il congedo parentale facoltativo compete, in costanza di rapporto di lavoro, ai genitori naturali entro i primi 12 anni di vita del bambino per un periodo complessivo, tra i due, non superiore a 10 mesi, aumentabili a 11 qualora il padre lavoratore si astenga dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a 3 mesi. Questo periodo complessivo può essere fruito dai genitori anche contemporaneamente.



CONGEDO PARENTALE	2018			2017 <sup>3</sup>
	Donne	Uomini	Totale	Totale
<b>Congedo obbligatorio</b>				
Dipendenti che hanno fruito del congedo durante l'anno	396	3	399	402
di cui:				
<i>ancora in congedo a fine anno</i>	130	-	130	136
<i>rientrati dal congedo durante l'anno</i>	264	3	267	266
<i>dimessi al rientro dal congedo</i>	2	-	2	-
Dipendenti occupati dopo 12 mesi dal termine del congedo	258	-	258	218
Tasso di rientro <sup>1</sup>	99,2%	100,0%	99,3%	100,0%
Tasso di retention <sup>2</sup>	n.d.	n.d.	97,0%	100,0%
<b>Congedo facoltativo</b>				
Dipendenti che hanno fruito del congedo durante l'anno	692	96	788	737
<b>TOTALE DIPENDENTI CHE HANNO FRUITO DEL CONGEDO PARENTALE</b>	<b>1.088</b>	<b>99</b>	<b>1.187</b>	<b>1.139</b>

1 Percentuale di dipendenti rientrati in servizio al termine del congedo parentale.

2 Percentuale di dipendenti ancora in servizio a 1 anno dal termine del congedo parentale. Il dato 2017 è stato riesposto a seguito dell'aggiornamento del numero di rientrati dal congedo nel 2016 per includere 5 dipendenti di Banca Teatina, che allora non faceva parte del perimetro di Gruppo. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

3 Nel 2017 i dati di genere non sono presenti a causa di difficoltà di rilevazione.

## Salute e sicurezza sul lavoro<sup>3</sup>

GRI  
403-1:10

Secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO), la salute è "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non solo l'assenza di malattia o infermità". A questo concetto si è ispirato non solo il legislatore italiano (D.Lgs. 81/08 art. 2 comma 1 lettera O), ma anche UBI Banca, che non si limita alla mera ottemperanza formale delle norme, ma persegue obiettivi di miglioramento continuo, anche grazie all'adozione di un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (SGSL).

L'adozione del Sistema di Gestione assume particolare rilevanza da un punto di vista sia economico che reputazionale: non è un obbligo normativo, ma offre sia una sostanziale tutela circa il corretto adempimento a tutti gli obblighi giuridici in materia, con l'obiettivo di contenere i rischi attraverso sistematici monitoraggi dell'efficienza delle procedure e dell'adeguatezza dei processi, sia il recepimento di ogni novità normativa prevenzionistica e il coinvolgimento del lavoratori e del Management, che devono partecipare attivamente alla realizzazione e al mantenimento delle condizioni di salute e sicurezza in azienda.

### Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza

Il Sistema di gestione di UBI Banca è ispirato alle Linee Guida UNI-INAIL, che costituiscono la concreta attuazione delle linee di indirizzo contenute nel Modello 231 sia per i reati di lesioni colpose gravi o gravissime, conseguenti alla violazione delle norme antinfortunistiche, sia per la tutela dell'igiene e della salute sul lavoro. E' sottoposto a procedura di controllo interno e copre 20.403 dipendenti del Gruppo, che equivale al 99,9% del totale dipendenti.

Le politiche in materia di salute e sicurezza vengono diffuse, congiuntamente al Regolamento del Sistema

di Gestione della Salute e della Sicurezza, in tutte le entità giuridiche del Gruppo che operano sul territorio nazionale e tengono conto anche dell'andamento degli infortuni e degli esiti dell'attività di sorveglianza sanitaria condotta dai Medici Competenti. Il Regolamento è stato approvato originariamente nel 2014 e poi aggiornato nel corso del 2018, tenuto conto della necessità di allineare la precedente versione al nuovo assetto organizzativo di UBI Banca e alle conseguenti novità che hanno coinvolto anche ruoli e processi in ambito prevenzionistico. In esso sono declinati: i compiti e le responsabilità dei vari attori interessati direttamente (Datore di Lavoro, Dirigenti Delegati, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Medico Competente) e delle strutture Aziendali e di Gruppo coinvolte nell'attuazione delle politiche medesime (Risorse Umane, Responsabili delle Macroaree Territoriali, UBIS Real Estate, UBIS Sicurezza Fisica, UBIS Acquisti, UBIS Infrastructures Services, UBI Academy); i processi per il coinvolgimento attivo e consapevole del personale; i flussi comunicativi tra le varie strutture e i meccanismi di integrazione del SGSL nei processi aziendali; i processi di pianificazione, monitoraggio e riesame periodico dell'efficacia del sistema stesso (esplicitamente previsto dalle Linee Guida UNI-INAIL).

La prevenzione è garantita in primo luogo dalla costante verifica dell'adeguatezza dei luoghi di lavoro e delle attrezzature, condotta periodicamente dagli addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione, attraverso sopralluoghi presso le varie unità operative distribuite sul territorio.

Il processo di identificazione dei pericoli e di valutazione dei rischi prevede la verifica del contesto di rischio, attraverso l'utilizzo di una check list accompagnata da misure sul campo, ovvero specifiche indagini tematiche. I dati raccolti vengono inseriti in un apposito applicativo (Bansic) e permettono di generare una serie di prescrizioni e/o raccomandazioni, codificate per grado di rischio, rivolte alle funzioni competenti per la riduzione o l'eliminazione

<sup>3</sup> Le società estere (Pramerica Management Company e UBI Trustee) sono soggette alle disposizioni del Code du Travail lussemburghese. La recente costruzione dell'immobile presso cui hanno sede tutte le attività e l'attenta gestione di strutture e impiantistica (operata dalla CBRE Asset Service) fa sì che tutte le problematiche di sicurezza siano gestite, monitorate e mantenute in linea con l'evoluzione normativa.

dei rischi, attraverso la realizzazione di interventi di natura tecnica e/o organizzativa, nel rispetto dei piani operativi approvati dal Datore di Lavoro. Il Servizio di Prevenzione e Protezione programma l'aggiornamento della valutazione dei rischi con cadenza di norma quinquennale.

Fin dal 2013, per rendere più efficace la strategia per il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza raggiunti, il tradizionale programma di interventi sui luoghi di lavoro è integrato con l'analisi degli infortuni occorsi nei luoghi di lavoro, per determinare le cause che li hanno originati e sviluppare, quindi, idonee misure preventive. Le statistiche sulla frequenza e la gravità degli infortuni evidenziano che le principali casistiche sono rappresentate da: cadute

accidentali all'interno dell'ufficio o sulle scale; incidenti in auto o a piedi durante le missioni; urti con porte, arredi o attrezzature di lavoro o schiacciamenti delle dita nella chiusura di mezzi forti o cassettiere.

Considerata la rilevanza in ambito prevenzionistico delle attività prestate dai fornitori esterni (installatori e manutentori), sono attivi un presidio da parte del delegato prevenzionistico Responsabile di Acquisti circa la qualifica dei fornitori e un presidio operativo da parte dei Delegati prevenzionistici per gli ambiti tecnici (UBIS Real Estate, UBIS Sicurezza Fisica e UBIS Infrastructure Services), che si concretizza attraverso controlli sul campo.

INTERVENTI TECNICI PER LA RIDUZIONE DEI RISCHI	2018	2017 <sup>1</sup>
Antincendio, gestione emergenze, uscite di sicurezza	3.290	2.902
Impianti (macchine, manutenzioni)	1.083	918
Locali (pavimenti, pareti, davanzali, scale, barriere architettoniche)	1.164	699
Ergonomia (illuminazione, posti di lavoro, microclima)	350	491
Certificati e documenti	111	738
<b>TOTALE</b>	<b>5.998</b>	<b>5.748</b>

<sup>1</sup> Non comprende Banca Adriatica e Carilo, Banca Tirrenica e Banca Federico del Vecchio.

## Tutela della salute

Il Gruppo UBI utilizza società specializzate nell'espletamento di tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di sorveglianza sanitaria, di cui al D.Lgs. 81/08, con particolare riguardo al servizio di Medicina del Lavoro, al ruolo del Medico Competente, ai compiti svolti da soggetti professionalmente qualificati e nominati direttamente dall'azienda, all'offerta di percorsi di formazione e aggiornamento dei lavoratori<sup>4</sup>.

Il Medico Competente nominato collabora con i Datori di Lavoro e con il Servizio Prevenzione e Protezione sul Lavoro per migliorare l'efficienza del sistema di gestione sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale, ovvero dell'unità produttiva, e delle situazioni di rischio, per la predisposizione delle misure a tutela della salute e dell'integrità psicofisica di ogni lavoratore. A tal fine, visita, almeno una volta l'anno, gli ambienti di lavoro dove opera personale in sorveglianza sanitaria e fornisce ai Datori di Lavoro specifiche evidenze documentali di quanto rilevato.

Nei confronti dei singoli lavoratori, il Medico Competente esprime i giudizi di idoneità alla mansione specifica, istituisce ed aggiorna le cartelle sanitarie, fornisce informazioni sul significato degli accertamenti sanitari cui sono sottoposti, informa sui risultati degli accertamenti sanitari. Il Datore di Lavoro comunica in forma anonima i risultati collettivi degli accertamenti clinici e strumentali effettuati con apposite relazioni e, in occasione delle riunioni periodiche, fornisce indicazioni sul significato dei risultati.

Ogni dipendente può sottoporre al proprio Medico Competente eventuali problematiche di natura medico-sanitaria connesse all'ambiente di lavoro o alla propria attività lavorativa, tramite una casella di posta dedicata e controllata unicamente dal Medico Competente stesso.

<sup>4</sup> I percorsi formativi sono comprensivi di corsi antincendio e di primo soccorso aziendale, ai sensi dell'Art.3 del Decreto Ministeriale n. 388/2003, dedicati ai lavoratori designati nelle diverse realtà lavorative.

Oltre a quanto previsto dalla normativa, per tutelare e promuovere la salute dei dipendenti, tramite l'assistenza sanitaria integrativa (sotto forma di copertura assicurativa ovvero di copertura tramite Fondi/Casse sanitarie) il personale in servizio e in esodo può beneficiare di una rete convenzionata di strutture sanitarie di eccellenza distribuite su tutto il territorio nazionale; nei centri di maggior concentrazione del personale sono attivi presidi infermieristici (Bergamo) e nel corso del 2018 sono state allestite postazioni mobili automatizzate per l'effettuazione di controlli di udito, pressione, frequenza cardiaca e vista (Bergamo e Brescia).

Per il 2019 è previsto anche un intervento di monitoraggio ambientale sulla qualità dell'aria e la presenza di gas radioattivi (come ad esempio il Radon), tanto per le filiali quanto per i grandi immobili.

## Rischio rapina

Per la gestione dei rischi conseguenti all'esposizione individuale a eventi di rapina, è stata formalizzata e perfezionata nel tempo, con il supporto del Medico Competente, una procedura di supporto psicologico, diversamente articolata in relazione alla gravità degli eventi e rivolta a tutti i dipendenti coinvolti anche in eventi non classificati come "violenti".

Ogni evento di rapina viene classificato attraverso una serie di parametri di criticità e ogni lavoratore presente all'evento viene individuato come soggetto esposto al rischio. Una volta definito lo stato di "gravità", il Servizio Prevenzione e Protezione sul Lavoro si attiva per la gestione delle tematiche relative alla percezione del rischio da parte dei dipendenti, con l'invio al personale coinvolto di un questionario, elaborato dal team di psicologi in collaborazione con il

Medico Competente, la cui compilazione è volontaria. L'analisi del questionario da parte del Medico Competente consente di individuare le persone a cui offrire, con e-mail riservata, il supporto qualificato di consulenza psicologica. Tutte le attività e la documentazione di competenza del Medico e del team psicologi sono sottoposte alla medesima tutela dei dati sanitari.

Nel corso del 2018 sono proseguite le attività di implementazione delle misure di sicurezza fisica, delle uscite di emergenza e dei sistemi "antimalore" ai sensi del D.Lgs 81/08, con un'attenzione particolare alle filiali delle tre Nuove Banche. In funzione anti rapina sono stati installati e attivati i nuovi sistemi di gestione remotizzata

di apertura dei mezzi forti per tutte le filiali che, coinvolte nel Progetto di trasformazione degli sportelli, sono state dotate di porte scorrevoli in sostituzione delle tradizionali bussole. Per i palazzi considerati strategici in quanto dotati di sale CED sono stati mappati i sistemi di sicurezza e per la sede di Brescia, in ottobre sono stati anche avviati i lavori di adeguamento dei sistemi di accesso ai garage, di segregazione degli accessi a tutti i piani e l'implementazione dei sistemi TVCC e dell'impianto di allarme, con la creazione di una nuova sala allarmi interna dedicata all'edificio. Interventi di miglioramento della sicurezza sono stati attuati, secondo gli obiettivi stabiliti, anche sul Garage San Marco di Bergamo e sulla casa di soggiorno di Milano Marittima.

FURTI E RAPINE (inclusi ATM)	2018			2017 <sup>2</sup>		
	Furti	Rapine	Totale	Furti	Rapine	Totale
Eventi	67	18	85	35	25	60
Indice di frequenza <sup>1</sup>	2,7	1,0	3,7	1,6	1,7	3,3
Dipendenti coinvolti	0	125	125	0	138	138

1 Numero di eventi ogni 100 filiali.

2 I dati non comprendono Banca Teatina.

## Formazione su salute e sicurezza

Il Gruppo, con il supporto di UBI Academy, il cui Direttore generale ha una specifica delega in materia, persegue la diffusione della cultura della sicurezza a tutti i livelli attraverso piani sistematici di formazione dei lavoratori, sia in aula che attraverso una piattaforma di e-learning che, in conformità con requisiti richiesti dall'Accordo Conferenza Stato Regioni del luglio 2016, consente di tracciare il percorso formativo. Il Servizio Prevenzione e Protezione sul Lavoro individua il percorso formativo a cui deve essere avviato ogni lavoratore in relazione al ruolo/mansione svolto e alla conseguente tipologia di esposizione al rischio. L'intero programma formativo risponde ai requisiti normativi introdotti dagli Accordi Conferenza Stato Regioni del dicembre 2011 in tema di formazione.

La formazione è strutturata in una parte generale, sui concetti di base della prevenzione e sicurezza sul lavoro validi trasversalmente per tutti i settori produttivi, e una parte specifica sui rischi, che tratta di argomenti come infortuni, macchine e attrezzature, microclima e illuminazione, elettrici generali, videoterminali, stress correlato al lavoro.

Questa parte specifica è articolata in funzione dei rischi riferiti alle mansioni, ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione del settore creditizio, declinando contenuti e durata della formazione in funzione degli esiti della valutazione dei rischi e tenendo conto dei rischi tipici del settore. Ad esempio, in relazione al "rischio rapina", la formazione è differenziata tra il personale della rete commerciale e della direzione centrale.

FORMAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA	2018			2017		
	Persone	Sessioni <sup>1</sup>	Ore	Persone	Sessioni <sup>1</sup>	Ore
Videoterminalisti	1.343	1	1.343	1.025	1	999
Addetti all'emergenza	1.243	85	8.981	556	48	5.139
di cui:						
<i>antincendio</i>	402	28	1.801	230	20	1.200
<i>primo soccorso</i>	841	57	7.180	326	28	3.939
Lavoratori neo assunti	8	1	8	109	2	409
Figure della sicurezza <sup>2</sup>	330	12	1.353	472	13	1.810
Rischio di rapina	1.750	40	6.228	1.895	71	10.056
Altro (aggiornamenti)	28.160	46	34.544	13.344	84	34.194
<b>TOTALE<sup>3</sup></b>	<b>32.834</b>	<b>185</b>	<b>52.457</b>	<b>17.401</b>	<b>219</b>	<b>52.607</b>

1 I corsi di formazione a distanza vengono calcolati 1 sessione ciascuno.

2 Formazione per dirigenti, preposti RLS, RAS, ecc.

3 Il totale partecipanti è la somma delle diverse righe; non rappresenta tuttavia il totale delle persone formate, poiché la stessa persona potrebbe aver partecipato a più corsi in diversi ambiti. Il totale dei dipendenti formati si legge nella tabella "Dettaglio formazione normativa".

Il percorso formativo integra anche i disposti normativi in materia di antincendio e primo soccorso, prevedendo la

formazione del personale individuato per ricoprire i ruoli sia dell'una che dell'altra materia.

ATTIVITÀ DI PREVENZIONE E ASSISTENZA	2018	2017
Visite mediche	1.882	1.743
Sopralluoghi	766	467
Corsi di formazione (n. partecipanti)	32.834	17.401
Prove di evacuazione con assistenza	39	35
Monitoraggi ambientali	10	177
Interventi di assistenza psicologica post-rapina	10	8

COSTI SOSTENUTI PER SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (migliaia di euro)	2018	2017
Interventi prescrittivi Legge 81/08	989,2	594,0
Consulenza prevenzione e protezione sul lavoro	432,9	426,0
Formazione in materia di salute e sicurezza	164,8	186,4
Visite mediche per sorveglianza sanitaria e assistenza psicologica post-rapina	188,6	165,0
<b>TOTALE</b>	<b>1.775,5</b>	<b>1.371,4</b>

## Comunicazione e partecipazione del personale

La consapevolezza di tutto il personale sui rischi, sugli obblighi e i comportamenti più idonei da tenere e sulle modalità di gestione delle emergenze è perseguita principalmente attraverso il sistema Intranet aziendale Digital Workspace. Il sistema gestisce, tramite il Portale Normativa, l'emanazione di normative aziendali e/o di Gruppo e, tramite la sezione Risorse Umane - Salute e Sicurezza, la pubblicazione di documentazione su organizzazione aziendale e gestione delle emergenze, oltre al materiale didattico utilizzato nei corsi di formazione e ad altro materiale divulgativo.

Un indirizzo e-mail dedicato consente al personale impiegato nelle varie unità organizzative, ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, anche a seguito dei sopralluoghi che effettuano sui luoghi di lavoro, e ai Preposti, in relazione al loro ruolo di vigilanza, di segnalare eventuali situazioni di rischio al Servizio di Prevenzione e Protezione, così da consentire l'attivazione, da parte delle strutture operative competenti, dei necessari interventi tecnici e organizzativi. Un altro indirizzo e-mail, riservato al Medico Competente, è dedicato alla segnalazione di questioni sanitarie, a carattere riservato, da parte degli interessati.

Anche l'applicativo del servizio di assistenza Service Desk di UBI Sistemi e Servizi consente al Preposto di segnalare

direttamente fattori in grado di generare, potenzialmente, incidenti di una certa rilevanza.

Le tradizionali categorizzazioni per le richieste di interventi di manutenzione (sia informatici sia connessi a beni immobiliari) sono state integrate per dare la possibilità di segnalare rischi di inciampo, urti o cadute connessi al verificarsi di infortuni.

## Infortuni e malattie professionali

Dall'esame del fenomeno infortunistico non si evidenziano categorie di lavoratori più esposti di altri al rischio di infortuni in relazione al loro ruolo professionale. La percentuale maggiore di eventi infortunistici continua infatti a essere, anche nel 2018, relativa agli eventi occorsi ai dipendenti nel tragitto casa-lavoro<sup>5</sup>.

Per quanto concerne il rischio di subire danni psico-fisici nel corso di rapine o di essere coinvolti in aggressioni da parte della clientela, nel corso del 2018 si sono verificati 4 eventi (3 rapine e 1 aggressione), pari all'1,9% del totale degli infortuni complessivamente rilevati.

Anche nel 2018 non si sono verificati infortuni mortali né al lavoro né in itinere.

INFORTUNI DIPENDENTI PER GENERE <sup>1</sup>	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Sul lavoro	35	28	63	38	34	72
di cui:						
mortalità	-	-	-	-	-	-
gravi <sup>2</sup>	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
In itinere	89	74	163	96	77	173
di cui:						
mortalità	-	-	-	-	-	-
gravi <sup>2</sup>	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
<b>TOTALE</b>	<b>124</b>	<b>102</b>	<b>226</b>	<b>134</b>	<b>111</b>	<b>245</b>

1 Non sono inclusi nella rilevazione i dipendenti delle filiali di Monaco e Madrid per difficoltà di rilevazione a causa della chiusura di queste filiali a dicembre 2018.

2 Infortuni che comportano assenza dal lavoro di durata maggiore di 6 mesi. Dato introdotto dallo Standard GRI aggiornato.

5 L'INAIL ha ultimamente ritenuto di ricomprendere tra gli infortuni in itinere anche eventi che negli anni precedenti non venivano considerati, come la deviazione dal percorso più breve verso l'azienda per portare i figli a scuola.

TASSI DI INFORTUNIO DIPENDENTI PER GENERE <sup>1</sup>	2018			2017 <sup>3</sup>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Sul lavoro	2,00	2,46	2,18	2,12	3,06	2,48
<i>di cui:</i>						
<i>mortali</i>	-	-	-	-	-	-
<i>gravi<sup>2</sup></i>	-	-	-	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
In itinere	5,09	6,51	5,65	5,35	6,93	5,96
<i>di cui:</i>						
<i>mortali</i>	-	-	-	-	-	-
<i>gravi<sup>2</sup></i>	-	-	-	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
Ore lavorate (mln)	17,5	11,4	28,8	17,9	11,1	29,0

1 Numero infortuni per ogni milione di ore lavorate.

2 Infortuni che comportano assenza dal lavoro di durata maggiore di 6 mesi. Dato introdotto dallo Standard GRI aggiornato.

3 I tassi di infortunio sono stati riesposti a seguito di aggiornamento della metodologia di calcolo introdotta dall'aggiornamento degli Standard GRI. Per i valori riportati nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>. A causa di difficoltà di rilevazione, per il 2017 non è stato possibile distinguere gli infortuni gravi.

INFORTUNI DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA	2018 <sup>1</sup>				2017			
	Nord	Centro	Sud e isole	Estero	Nord	Centro	Sud e isole	Estero
Sul lavoro	26	23	14	-	46	14	12	<i>n.d.</i>
<i>di cui:</i>								
<i>mortali</i>	-	-	-	-	-	-	-	<i>n.d.</i>
<i>gravi<sup>2</sup></i>	-	-	-	-	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
In itinere	103	33	27	-	101	49	23	<i>n.d.</i>
<i>di cui:</i>								
<i>mortali</i>	-	-	-	-	-	-	-	<i>n.d.</i>
<i>gravi<sup>2</sup></i>	-	-	-	-	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
<b>TOTALE</b>	<b>129</b>	<b>56</b>	<b>41</b>	<b>-</b>	<b>147</b>	<b>63</b>	<b>35</b>	<b><i>n.d.</i></b>

1 Non sono inclusi nella rilevazione i dipendenti delle filiali di Monaco e Madrid per difficoltà di rilevazione a causa della chiusura di queste filiali a dicembre 2018.

2 Infortuni che comportano assenza dal lavoro di durata maggiore di 6 mesi. Dato introdotto dallo Standard GRI aggiornato.

TASSI DI INFORTUNIO PER AREA GEOGRAFICA <sup>1</sup>	2018				2017 <sup>3</sup>			
	Nord	Centro	Sud e isole	Estero	Nord	Centro	Sud e isole	Estero
Sul lavoro	1,45	3,18	3,76	-	2,49	2,20	2,88	<i>n.d.</i>
<i>di cui:</i>								
<i>mortali</i>	-	-	-	-	-	-	-	<i>n.d.</i>
<i>gravi<sup>2</sup></i>	-	-	-	-	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
In itinere	5,76	4,57	7,25	-	5,46	7,69	5,51	<i>n.d.</i>
<i>di cui:</i>								
<i>mortali</i>	-	-	-	-	-	-	-	<i>n.d.</i>
<i>gravi<sup>2</sup></i>	-	-	-	-	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
Ore lavorate (mln)	17,9	7,2	3,7	<i>n.d.</i>	18,5	6,4	4,2	<i>n.d.</i>

1 Numero infortuni per ogni milione di ore lavorate.

2 Infortuni che comportano assenza dal lavoro di durata maggiore di 6 mesi. Dato introdotto dallo Standard GRI aggiornato.

3 I tassi di infortunio sono stati riesposti a seguito di aggiornamento della metodologia di calcolo introdotta dall'aggiornamento degli Standard GRI. Per i valori riportati nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>. A causa di difficoltà di rilevazione, nel 2017 non è stato possibile distinguere gli infortuni gravi.

MALATTIE DIPENDENTI PER GENERE <sup>1</sup>	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Giorni di assenza per malattia	62.112	59.226	121.338	59.177	49.039	108.216
Numero casi di malattie professionali <sup>2</sup>	-	-	-	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>

MALATTIE DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA <sup>1</sup>	2018				2017			
	Nord	Centro	Sud e isole	Estero	Nord	Centro	Sud e isole	Estero
Giorni di assenza per malattia	66.093	32.804	22.293	148	64.658	19.342	24.216	n.d.
Numero casi di malattie professionali <sup>2</sup>	-	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

<sup>1</sup> Non sono inclusi nella rilevazione i dipendenti delle filiali di Monaco e Madrid per difficoltà di rilevazione a causa della chiusura di queste filiali a dicembre 2018.

<sup>2</sup> Rilevazione avviata a partire dal 2018 a seguito dell'aggiornamento degli Standard GRI. In funzione della normativa di legge sulla privacy, non è possibile rilevare le patologie e quindi le assenze determinate da malattie professionali, salvo che sia stata fatta una specifica denuncia all'INAIL. Nel 2018 risultano aperte due denunce con richiesta di approfondimento da parte dell'INAIL. Nessun caso è stato ancora riconosciuto.

Per quanto riguarda il personale non dipendente, rappresentato da stagisti, non sono stati rilevati casi di infortunio né sul lavoro né in itinere e sono stati rilevati 29 giorni di malattia (19 relativi a uomini e 10 a donne).

## Sviluppo professionale

GRI  
404-2:3

Nel "fare banca per bene", UBI Banca opera con una costante tensione a qualità, semplicità, innovazione e continuo miglioramento non solo nelle relazioni con la clientela, ma anche nella gestione del personale, attraverso un percorso in costante aggiornamento in relazione all'evoluzione delle esigenze degli stakeholder. In questo contesto, rimangono prioritari gli obiettivi di valorizzazione del capitale umano, attenzione allo sviluppo professionale, consolidamento della cultura della valutazione e riconoscimento del merito.

### Programmi di sviluppo delle competenze e assistenza alla transizione

Nell'ambito Risorse Umane è in atto un continuo aggiornamento del tradizionale modello di competenze, che deve essere coerente con le caratteristiche di una popolazione aziendale sempre più dotata di competenze digitali. E', quindi, responsabilità dell'Azienda strutturare processi e strumenti che garantiscano un sistema di formazione permanente di queste competenze chiave, attraverso diverse tipologie di interventi e processi, formali e non, implementati in un'ottica sempre più integrata e fluida. UBI Banca ha adottato un processo di **Performance Management** che associa alla componente valutativa attività di sviluppo, attraverso la definizione di interventi gestionali e di formazione mirati, per sostenere percorsi di crescita specifici in funzione delle aree di miglioramento, delle aspirazioni professionali e delle potenzialità di ciascuno.

Dal 2017 nel processo è stata introdotta una nuova fase: l'**Autovalutazione**, nella quale ogni dipendente può esprimere il proprio punto di vista rispetto alle stesse componenti oggetto di valutazione da parte del proprio responsabile.

Nel 2018 è stato sviluppato un ulteriore strumento che supera il limite della cadenza annuale del processo: la **Performance Continua**, una modalità innovativa per una gestione dinamica e partecipativa del processo di valutazione. Lo strumento offre la possibilità a responsabili e collaboratori di scambiarsi reciprocamente informazioni in tempo reale sugli obiettivi assegnati per l'anno in corso, in coerenza con la finalità dello

strumento: lavorare sulla consapevolezza e sullo scambio continuo, per alimentare percorsi di sviluppo coerenti con le ambizioni professionali dei singoli e le esigenze dell'organizzazione.

DIPENDENTI COINVOLTI NELLA VALUTAZIONE PROFESSIONALE	2018 <sup>1</sup>		2017 <sup>2</sup>	
Dirigenti	188	51,5%	232	62,2%
di cui				
donne	19	50,0%	23	62,6%
uomini	169	51,7%	209	59,0%
Quadri direttivi	8.192	97,7%	8.465	98,2%
di cui				
donne	2.347	96,9%	2.367	97,5%
uomini	5.845	98,0%	6.098	98,4%
Aree professionali	11.021	95,0%	11.744	95,0%
di cui				
donne	5.848	93,6%	6.171	93,9%
uomini	5.173	96,6%	5.573	96,2%
<b>TOTALE</b>	<b>19.401</b>	<b>95,3%</b>	<b>20.441</b>	<b>95,5%</b>
di cui				
donne	8.214	94,3%	8.561	94,4%
uomini	11.187	96,1%	11.880	96,2%

<sup>1</sup> Sono esclusi dal perimetro della Valutazione Professionale i neoassunti, il personale in aspettativa/congedo, il personale in forza alle società minori del Gruppo e i dipendenti con contratto estero. E' escluso anche il Personale più Rilevante, che è interessato da specifici strumenti di valutazione delle prestazioni manageriali. Nel calcolo dell'organico totale non sono inclusi 39 dipendenti con inquadramento non disponibile (sede operativa estera).

<sup>2</sup> Nel 2017 sono esclusi dal perimetro della Valutazione Professionale: i neoassunti, il personale in aspettativa/congedo, il personale in forza alle Società Minori del Gruppo, i dipendenti con contratto estero. Nel numero complessivo di schede di valutazione professionale 2017 rientrano 24 schede associate a dipendenti con inquadramento ND (sede operativa estero) che non sono stati inclusi in questa tabella.

Nella medesima direzione vanno anche le attività di **Assessment** - individuali e di gruppo, con focus gestionale e manageriale - differenziate per strumenti e processi in relazione alle diverse popolazioni aziendali, per raccogliere indicazioni utili a progettare interventi di sviluppo sempre più personalizzati. A questo fine, negli Assessment individuali è stata inserita anche la raccolta, in modo sistematico tramite questionari, di una pluralità di osservazioni e prospettive: quelle del manager, dei collaboratori e dei colleghi. Nel 2018 sono stati coinvolti 250 dipendenti.

Alla luce delle positive esperienze degli anni passati, anche nel 2018 sono proseguiti verso il management gli interventi di **Individual Coaching** (15) e di **Team Coaching** (28), percorsi mirati al miglior utilizzo delle competenze manageriali, ed è stato avviato il progetto pilota **Coaching Your Self**: una piattaforma di Coaching on line per lo sviluppo delle competenze attraverso un processo digitale guidato e strutturato.

Considerando anche le competenze tecniche un requisito strategico per affrontare la complessità dei cambiamenti in atto e in ottemperanza con la normativa europea MiFID

Il, sono stati mantenuti i percorsi di certificazione delle competenze, con particolare riferimento al perimetro dei gestori dedicati alla consulenza finanziaria, ai quali sono stati erogati interventi di formazione in aula e on line.

Per un investimento mirato sulle competenze, è stato attivato anche un progetto di disegno dei ruoli aziendali – **Job Family Model** – che consiste nella declinazione delle professioni delle unità centrali per *standard job* e *livelli di expertise*, per attivare percorsi di formazione e sviluppo professionale ad hoc in funzione delle conoscenze dei singoli. Un altro modo per veicolare le nuove competenze richieste in un contesto in continua evoluzione è lo *Smart Working*, introdotto in Azienda nel 2014 attraverso una sperimentazione pilota.

Correlato alla diffusione dello *smart working*, è lo sviluppo di alcune capacità chiave per lo *smart worker* e lo *smart manager*. Nel primo, vengono stimolate capacità di pianificazione, organizzazione e focalizzazione sull'obiettivo attraverso la gestione autonoma della giornata di lavoro, caratterizzata da un ricorso sempre più frequente a modalità digitali di comunicazione.

Nel secondo, viene sviluppato il ricorso a un paradigma di valutazione sempre più basato sul raggiungimento dell'obiettivo e non sulla presenza fisica, approccio che può essere supportato e guidato anche dalla strumentazione aziendale (es. Performance Continua).

AVANZAMENTI DI CARRIERA	2018			2017						
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale				
Tra Aree professionali	509	52,0%	470	48,0%	979	371	50,3%	366	49,7%	737
Da Aree professionali a Quadro direttivo	170	55,2%	138	44,8%	308	146	61,6%	91	38,4%	237
Tra Quadri direttivi	266	68,9%	120	31,1%	386	223	73,1%	82	26,9%	305
Da Quadro direttivo a Dirigente	8	100,0%	0	0,0%	8	2	66,7%	1	33,3%	3
<b>TOTALE</b>	<b>953</b>	<b>56,7%</b>	<b>728</b>	<b>43,3%</b>	<b>1.681</b>	<b>742</b>	<b>57,9%</b>	<b>540</b>	<b>42,1%</b>	<b>1.282</b>

## Training e formazione

GRI  
404-1

Le attività di formazione sono gestite da **UBI Academy**, la *Corporate University* del Gruppo, che ha come compito lo studio, la progettazione, la consulenza e la prestazione di servizi per la formazione e lo sviluppo professionale e manageriale del personale di tutto il Gruppo.

Obiettivo di UBI Academy è sviluppare la cultura della qualità e valorizzare l'insieme delle conoscenze tecnico-

professionali, delle esperienze, delle capacità manageriali e dei comportamenti etici e culturali delle persone appartenenti al Gruppo, favorendo la diffusione di una *corporate identity* unitaria. *Sapere, saper fare e saper essere* sono i pilastri del processo formativo, per una sempre migliore operatività nell'interesse di tutti clienti.

Nel 2018 il Gruppo ha erogato oltre 150 mila giornate di formazione, per una media di oltre 7 giornate di formazione per dipendente, superando gli obiettivi prefissati.

FORMAZIONE	2018	2017
<b>Gruppo</b>		
Ore di formazione (migliaia)	1.149,7	1.031,4
di cui	formazione obbligatoria <sup>1</sup>	
	593,4	392,4
Costo della formazione (milioni euro)	3,8	3,5
Dipendenti coinvolti <sup>2</sup>	94,3%	96,3%
Ore medie di formazione pro-capite <sup>3</sup>	58	50
Indice di gradimento medio (obiettivo 69/100)	78	76

1 Comprende la formazione normativa, quella in ambito assicurativo prevista da IVASS e la formazione obbligatoria a richiesta per MiFID II.

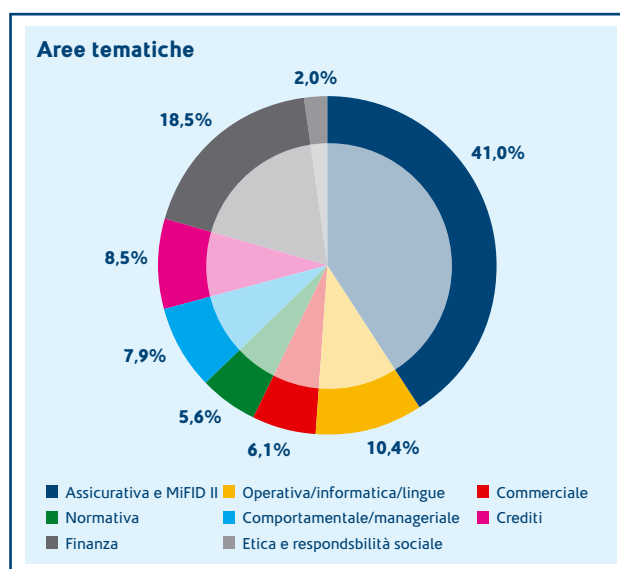
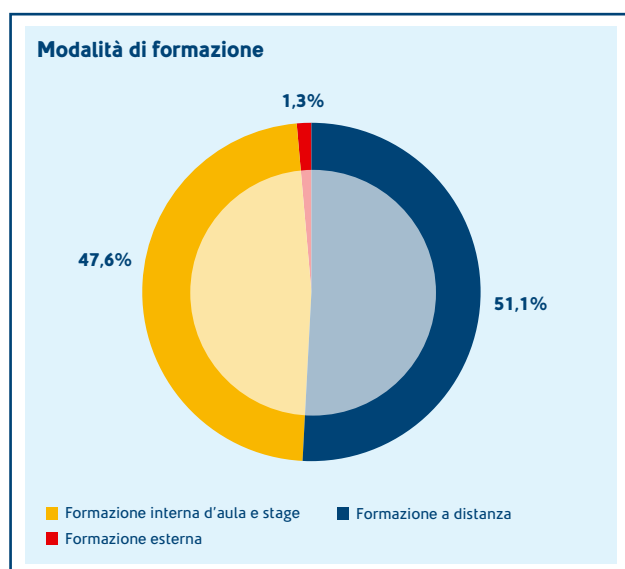
2 Totale dipendenti attivi al 31/12 (forza lavoro escluse aspettative e risorse di società non in service - UBI Trustee e Pramerica Management Company) con almeno un evento di formazione su totale dipendenti attivi al 31/12 (forza lavoro escluse aspettative e risorse di società non in service - UBI Trustee e Pramerica Management Company).

3 Ore medie procapite calcolate su Totale dipendenti al 31/12 (forza lavoro escluse aspettative e risorse società non in service - UBI Trustee e Pramerica Management Company).

FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE	2018		2017	
	Dipendenti Coinvolti <sup>1</sup>	Ore medie pro-capite <sup>2</sup>	Dipendenti Coinvolti <sup>1</sup>	Ore medie pro-capite <sup>2</sup>
Dirigenti	362	38,5	380	36,2
di cui				
donne	38	30,4	35	29,6
uomini	324	39,4	345	36,9
Quadri direttivi	8.263	62,6	8.828	52,5
di cui				
donne	2.364	61,1	2.463	54,0
uomini	5.899	63,2	6.365	51,9
Aree professionali	11.187	55,3	11.992	46,2
di cui				
donne	5.951	57,1	6.361	46,4
uomini	5.236	53,2	5.631	46,0
<b>TOTALE</b>	<b>19.812</b>	<b>58,0</b>	<b>21.200</b>	<b>48,6</b>
di cui				
donne	8.353	58,1	8.859	48,4
uomini	11.459	58,0	12.341	48,8

1 Dipendenti attivi al 31/12 (forza lavoro escluse aspettative e risorse di società non in service - UBI Trustee e Pramerica Management Company).

2 Ore medie procapite calcolate su totale dipendenti al 31/12 (forza lavoro escluse aspettative e risorse società non in service - UBI Trustee e Pramerica Management Company).



DETTAGLIO FORMAZIONE NORMATIVA <sup>1</sup>	2018				2017			
	Ore	Partecipanti <sup>2</sup>			Ore	Partecipanti <sup>2</sup>		
		Dirigenti	Quadri direttivi	Aree profess.		Dirigenti	Quadri direttivi	Aree profess.
Responsabilità amministr. enti (D.Lgs. 231/2001) <sup>3</sup>	5.982	187	1.479	2.520	12.200	109	4.170	5.311
Trasparenza e Usura	4.060	3	1.305	2.051	9.352	15	1.278	2.576
Sicurezza (D.Lgs. 81/2008)	52.457	149	5.932	8.173	52.607	177	6.203	7.634
Privacy	18.545	197	3.543	5.082	1.855	6	284	482
Antiriciclaggio	13.325	60	2.838	3.088	18.748	62	3.250	4.532
Altro	27.879	201	2.510	4.379	43.827	149	5.474	8.048
<b>TOTALE</b>	<b>122.248</b>	<b>329</b>	<b>6.980</b>	<b>9.262</b>	<b>138.589</b>	<b>229</b>	<b>7.552</b>	<b>10.425</b>

1 Non comprende la formazione obbligatoria sulle normative MiFID e IVASS.

2 Il totale partecipanti non è la somma dei partecipanti per ogni area tematica/qualifica: uno stesso dipendente potrebbe aver partecipato a più corsi in diverse aree tematiche o aver cambiato qualifica nel corso dell'anno.

3 Comprende anche il tema delle politiche e delle procedure anticorruzione.



La rilevazione dei fabbisogni e la definizione dei piani formativi avviene su base annuale, recependo le indicazioni del Piano Industriale e le necessità evidenziate dai primi livelli organizzativi della Capogruppo, con particolare riferimento alla formazione normativa.

Tutte le iniziative formative sono strutturate e pianificate annualmente con il supporto dell'Area Risorse Umane. La totalità del materiale didattico su tematiche tecnico-bancarie, commerciali, creditizie e finanziarie a supporto dell'attività in aula è oggetto di parere di conformità da parte della Compliance di Gruppo. I percorsi formativi per ruoli specialistici (es. in ambito Compliance, Audit, Risk management, Finanza e Project management) prevedono il conseguimento di una Certificazione finale.

## Piano formativo

Il **Piano formativo 2018** è finalizzato, oltre che all'aggiornamento normativo, a sostenere la realizzazione del Piano Industriale 2019/2020 e supportare l'attivazione del nuovo modello distributivo IMPACT, agendo su quattro principali direttrici:

- il rafforzamento delle competenze e dei comportamenti commerciali efficaci, anche a supporto della sfida della rete commerciale sui ricavi;
- la diffusione dell'approccio alle nuove tecnologie digitali in tutto il Gruppo;
- lo sviluppo del ruolo manageriale e di leadership dei responsabili di struttura e la diffusione di buone pratiche di comportamento organizzativo, improntate a collaborazione e comunicazione efficace;
- la crescita del talento di ognuno per assicurare adeguati livelli di produttività.

Tra le più importanti attività formative realizzate nell'anno vi sono:

- in ambito normativo il **Progetto MiFID II**, per ottemperare alle richieste di aggiornamento formativo previste dalla direttiva MiFID II, con un percorso formativo on line di 30 ore per circa 9.000 persone che forniscono informazioni e consulenza in ambito finanziario;
- in ambito commerciale il **Modello IMPACT**, per la diffusione di comportamenti commerciali coerenti con l'adozione dell'omonimo nuovo modello distributivo e per lo sviluppo delle competenze previste dai nuovi ruoli, con la progettazione di percorsi formativi *blended* dedicati in particolare a Consulenti (Famiglie e Privati, Sviluppo Digitale e Team Business) e Direttori di filiale (questi ultimi coinvolti in due giornate dedicate all'approfondimento del metodo commerciale, alla gestione del cambiamento e alla condivisione delle aspettative e dei punti di forza del modello IMPACT);
- per lo sviluppo del talento, l'avvio del nuovo programma **UBINEXT**, che si aggiunge all'iniziativa in corso dal 2014, caratterizzato da interventi di formazione comportamentale e specialistica,

esperienze trasversali, coinvolgimento in *project work* e partecipazione a eventi e osservatori esterni, per accrescere le competenze chiave del futuro (40 i dipendenti coinvolti nel 2018);

- per i ruoli manageriali, le sessioni di formazione in aula, *team building* e *coaching* individuali e di gruppo, anche attraverso l'utilizzo di strumenti come *Skype for business* e piattaforme di *training online*, per lo sviluppo delle capacità manageriali nelle cinque dimensioni: relazionale, gestionale, intellettuale, innovativa ed emozionale; i corsi sul **Benessere organizzativo** con la finalità di accrescere, da una parte, le capacità di guida della squadra, dall'altra la comunicazione efficace e la collaborazione interfunzionale per la condivisione di comportamenti e azioni di eccellenza.

## Altre iniziative

Anche nel 2018 sono proseguite le azioni formative dirette a favorire il confronto generazionale, con l'intervento "**Scambio generazionale: esperienza ed energia**" che ha coinvolto 12 persone di diversi ambiti generazionali in un confronto attivo sui temi di interesse e attualità del Gruppo, con l'obiettivo sia di sperimentare lo scambio e la valorizzazione di differenti esperienze delle quali ognuno è portatore, sia di accrescere la capacità di comunicare e collaborare con maggiore efficacia.

Specifiche iniziative sono state dedicate all'**aggiornamento professionale dei vertici aziendali** del Gruppo, rispetto alle principali novità normative e legislative e ai relativi impatti su modelli e processi interni (es. sulle novità in materia di "corruzione tra privati" introdotte nel D.Lgs. 231/01 e sul Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati (GDPR).

## Monitoraggio della formazione

Per monitorare l'efficacia e l'efficienza dell'intero processo formativo, UBI Academy utilizza meccanismi interni ed esterni.

Innanzitutto, UBI Academy adotta un Sistema di Gestione della Qualità e viene periodicamente sottoposta ad audit interni ed esterni per la verifica e la conferma della **Certificazione di Qualità ISO 9001:2015**. Annualmente il Responsabile della Qualità, sulla base delle segnalazioni ricevute, registra le non conformità che si sono verificate e individua le azioni necessarie per prevenirle e/o eliminare le cause che le hanno generate.

In secondo luogo, le attività formative prevedono la compilazione, da parte degli utenti, di un questionario di qualità percepita. Mensilmente viene redatto un report per la Direzione sul livello di qualità riconosciuto a ogni iniziativa formativa e, per quelle che non raggiungono il livello minimo prefissato, vengono attivate opportune azioni correttive.

Infine, prevalentemente per i corsi di carattere tecnico/ professionale, è prevista anche la compilazione di questionari di apprendimento, attraverso i quali è

possibile valutare l'avvenuta acquisizione dei contenuti formativi e programmare eventuali azioni di rinforzo.

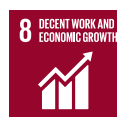
# Dialogo con le parti sociali

## Aspetti rilevanti

Garantire effettiva libertà di associazione e di contrattazione collettiva.

Gestire le relazioni con le organizzazioni sindacali nello spirito della ricerca di soluzioni condivise che creano valore per l'azienda e per i dipendenti.

## Impatto sugli SDGs



Il dialogo con le parti sociali supporta la realizzazione di politiche che contribuiscono ai target di tutti i tre obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite correlati alla gestione del personale.

Il contesto italiano è caratterizzato da un elevato livello di tutela dei lavoratori, che UBI Banca considera un proprio dovere mantenere sia nella quotidianità che nella gestione dei grandi cambiamenti organizzativi, al di là della semplice conformità alla normativa.

La contrattazione collettiva nazionale definisce, oltre ai livelli retributivi minimi, anche specifiche procedure di confronto, a tutela dei lavoratori, per la realizzazione dei cambiamenti organizzativi rilevanti.

UBI Banca ha sempre improntato questo confronto alla ricerca di soluzioni per quanto possibile condivise attraverso un dialogo trasparente, concreto e continuo anche oltre la durata minima prevista dalle procedure istituzionali (45 giorni per il Contratto Collettivo Nazionale del Credito).

## Libertà di associazione e contrattazione collettiva

La totalità dei dipendenti di UBI Banca e delle società del Gruppo con sede legale in Italia (oltre il 99% del totale dipendenti del Gruppo) è coperta dalla contrattazione collettiva nazionale e non vi è alcuna restrizione alla libertà di associazione e partecipazione a Organizzazioni sindacali. Tutte le Organizzazioni sindacali operano liberamente, senza restrizioni, e il Gruppo mette loro a disposizione adeguati strumenti operativi per lo svolgimento dell'attività sindacale.

GRI  
102-41  
407-1

Nel 2018 i rappresentanti delle Organizzazioni sindacali hanno usufruito di 256.868 ore di permessi sindacali.

DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI	2018	2017
Numero di sigle sindacali presenti nel Gruppo	5	6
Numero di dipendenti iscritti	17.154	17.793
su totale dipendenti	84,0%	82,3%

ASSENZE PER MOTIVI SINDACALI (N. ORE)	2018	2017
Scioperi	0	0
Permessi sindacali	256.868	247.018
<b>TOTALE ASSENZE</b>	<b>256.868</b>	<b>247.018</b>

## Gestione delle relazioni industriali

GRI  
402-1

Il 2018 è stato contrassegnato da un'intensa attività di relazione con le rappresentanze sindacali, attraverso la quale sono stati stipulati importanti accordi finalizzati alla tutela del personale coinvolto negli interventi di ottimizzazione della struttura del Gruppo. La qualità delle relazioni sindacali ha consentito di trovare soluzioni adeguate per le esigenze di ottimizzazione e flessibilità del lavoro, che sono state, e saranno anche nel prossimo futuro, leve fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di redditività.

Nel 2018 si sono tenute circa 80 giornate di incontri con

le Organizzazioni sindacali, per un totale di circa 580 ore. I principali temi trattati hanno riguardato: la graduale **uniformazione della disciplina contrattuale di secondo livello** - in continuità con quanto avvenuto nel corso del 2017 - con misure per il personale dipendente delle Società prodotto e di provenienza dalle tre Nuove Banche incorporate in UBI Banca; l'**esodo anticipato** di lavoratori prossimi alla quiescenza, con contestuale promozione del **ricambio generazionale**; i riflessi sui dipendenti delle **politiche commerciali**, con la condivisione dei principi e delle misure da adottare per la loro adeguata attuazione; la realizzazione di **politiche sociali** per il personale, con misure di conciliazione vita-lavoro.

Di seguito i principali accordi sottoscritti lungo tutto l'arco dell'anno:

- 11 gennaio: accordo sulla disciplina contrattuale di secondo livello applicabile ai dipendenti delle Società prodotte;
- 24 gennaio: intesa per uniformare i trattamenti relativi alle prestazioni a carico dell'Azienda per premorienza, alla copertura assicurativa per inabilità e morte da infortunio e, limitatamente ai dipendenti destinatari di polizza assicurativa, dei trattamenti inerenti l'assistenza sanitaria;
- 1 febbraio: accordo sulla disciplina di secondo livello applicabile al personale di provenienza dalle tre Nuove Banche incorporate;
- 3 maggio: costituzione di una commissione bilaterale per l'analisi della tematica delle politiche commerciali;
- 31 agosto: accordo sullo *smart working*, finalizzato a migliorare la conciliazione vita-lavoro dei dipendenti, con possibilità di svolgere, in talune giornate, la prestazione lavorativa presso altra sede aziendale o a domicilio;
- 6 settembre: accordo per l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo di solidarietà di settore di 369 dipendenti;
- 8 novembre: intesa per confermare, anche per il 2019, le misure volontarie di conciliazione vita-lavoro mediante il ricorso allo strumento dei congedi straordinari e del part-time;
- 7 dicembre: intesa che definisce principi e azioni in tema di riflessi sui lavoratori derivanti dall'attuazione delle politiche commerciali;
- 8 dicembre: accordo finalizzato, in ottica di conciliazione vita-lavoro, a permettere ai dipendenti di fruire di parte della formazione on line in modalità "smart", ossia in spazi diversi della sede di lavoro assegnata.

# Pari opportunità e non discriminazione

## Aspetti rilevanti

Gestire la diversità garantendo pari opportunità e non discriminazione per la realizzazione umana e professionale di tutte le persone: è un imperativo etico ed è una priorità strategica, in un mercato sempre più competitivo e in continua evoluzione, per accrescere il capitale umano del Gruppo attraendo e valorizzando tutti i talenti.

## Impatto sugli SDGs



Attraverso le politiche di gestione del personale UBI contribuisce al conseguimento degli obiettivi di non discriminazione (SDG 5.1), pari opportunità e piena ed effettiva partecipazione delle donne alla vita economica a tutti i livelli decisionali (SDG 5.5), parità di retribuzione a parità di lavoro (SDG 8.5).

Tutti i processi di gestione delle risorse umane sono improntati alla prevenzione di ogni forma di discriminazione e alla promozione delle pari opportunità, attraverso il rispetto di criteri di correttezza e trasparenza, che si concretizzano in particolare nelle iniziative per agevolare l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata e supportare il rientro dalla maternità/paternità e da lunghe assenze. Per quanto riguarda gli aspetti retributivi, per tutto il Gruppo sono formalizzate Politiche di remunerazione e incentivazione che prevedono trattamenti retributivi basati sulla valorizzazione del merito e sull'equità, intesa come coerenza retributiva tra ruoli e responsabilità confrontabili, offrendo a tutti le medesime opportunità di sviluppo e di carriera.

Particolare attenzione viene dedicata alla gestione dei procedimenti disciplinari, per la quale UBI Banca ha adottato specifiche linee guida, valide in tutto il Gruppo, atte a garantirne la correttezza e la trasparenza attraverso la formalizzazione dei processi istruttori, decisionali e deliberativi e la periodica rendicontazione dei provvedimenti assunti.

## Pari opportunità

GRI  
405-1:2

La gestione della diversità, in particolare di genere, è una leva importante per assicurare pari opportunità di sviluppo personale e professionale a tutti i dipendenti e si concretizza in particolare nelle azioni tese a favorire il benessere e la conciliazione tra vita privata e lavorativa delle persone.

Nel 2018 per i dipendenti – uomini e donne – che vivono il momento della **genitorialità**, è stato sviluppato un progetto formativo innovativo, finalizzato allo sviluppo delle capacità trasversali quali ad esempio l'empatia, l'ascolto e l'organizzazione del tempo. La genitorialità porta infatti nella vita un aumento di complessità e la necessità di gestire più ruoli e la ricerca scientifica conferma che, a partire dalle energie trasformative della cura, si acquisiscono e si migliorano competenze trasversali sempre più indispensabili e ricercate nelle organizzazioni. Questo approccio consente di abbandonare i vecchi paradigmi organizzativi e abbracciarne di nuovi più creativi, più utili, più contemporanei e di rendere i genitori consapevoli delle competenze naturalmente possedute, e spesso già praticate, per applicarle concretamente anche alla sfera

professionale. Il percorso prevede, oltre all'attività d'aula, un allenamento online delle capacità attraverso la fruizione di alcuni oggetti formativi a distanza; le prime iniziative sono già state pianificate a gennaio 2019.

A tutto il personale del Gruppo sono stati proposti i filmati **"Storie di Smart Working"**, nei quali due manager UBI hanno testimoniato le loro esperienze di utilizzo dello *smart working*, quale importante strumento di equilibrio tra componente personale e professionale. Temi principali trattati dai filmati sono l'importanza della relazione di fiducia tra responsabile e *Smart Worker* e la possibilità di essere *Smart Manager* continuando a garantire efficacia ed efficienza lavorativa.

Le condizioni di pari opportunità si riflettono nella [composizione dell'organico](#) e nel [rapporto tra le retribuzioni delle donne rispetto agli uomini](#).

## Composizione dell'organico

Le pari opportunità cominciano dal processo di selezione, con percorsi di assessment che si ispirano a criteri di equità e trasparenza e si propongono di valorizzare le differenze culturali, di età, genere e diversa abilità dei candidati.

Le assunzioni realizzate dal Gruppo nel corso del 2018 vedono un sostanziale equilibrio tra i generi, con il 52% della componente femminile, sostenendo ancora l'incremento della componente femminile del personale, in linea con il trend dell'ultimo triennio.

Particolare attenzione viene dedicata anche alla gestione delle candidature di persone appartenenti alle categorie protette - per la maggior parte persone disabili - con valutazioni di selezione oggettive, che considerano i requisiti professionali e attitudinali e valorizzano le capacità lavorative dei candidati, e con la creazione di condizioni di lavoro idonee alla migliore espressione delle loro capacità lavorative e professionali.

Nel corso del 2018 sono state realizzate 23 assunzioni di personale appartenente alle categorie protette. Riguardo all'assunzione di persone disabili, il Gruppo ottempera agli obblighi normativi vigenti.

Le promozioni hanno interessato per il 43,3% donne e per il 56,7% uomini.

DIPENDENTI PER INDICATORI DI DIVERSITÀ (GENERE)	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppi di minoranza</b>						
Cittadini esteri (UE ed extra UE)	0,2%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%
<b>Categorie protette</b>	<b>6,9%</b>	<b>6,8%</b>	<b>6,9%</b>	<b>6,9%</b>	<b>6,4%</b>	<b>6,7%</b>
di cui:						
disabili	5,6%	5,2%	5,5%	5,4%	4,4%	5,0%
vedove e orfani	1,2%	1,5%	1,3%	1,2%	1,5%	1,3%
altro	0,1%	0,1%	0,1%	0,3%	0,5%	0,4%
<b>Età</b>						
Meno di 30 anni	3,2%	5,6%	4,2%	3,9%	6,8%	5,1%
Da 30 a 50 anni	52,4%	62,7%	56,9%	52,9%	62,8%	57,1%
Oltre 50 anni	44,4%	31,7%	38,9%	43,2%	30,4%	37,8%
Età media anni	48	45	47	47	45	46
<b>TOTALE</b>	<b>57,2%</b>	<b>42,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>57,7%</b>	<b>42,3%</b>	<b>100,0%</b>
Diplomati	54,1%	47,8%	51,4%	55,0%	49,0%	52,4%
Laureati	40,7%	49,4%	44,4%	39,3%	48,0%	43,0%
Altro	5,2%	2,8%	4,2%	5,7%	3,0%	4,6%

DIPENDENTI PER INDICATORI DI DIVERSITÀ (QUALIFICA)	2018			2017		
	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree profess.	Dirigenti	Quadri direttivi	Aree profess.
<b>Genere</b>						
uomini	2,8%	51,1%	46,1%	2,7%	50,2%	47,1%
donne	0,4%	27,7%	71,8%	0,4%	26,7%	72,8%
<b>Gruppi di minoranza</b>						
Cittadini esteri (UE ed extra UE)	1,9%	0,0%	0,3%	1,9%	0,1%	0,3%
<b>Categorie protette</b>	<b>1,3%</b>	<b>4,3%</b>	<b>8,9%</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,2%</b>	<b>8,6%</b>
di cui:						
disabili	0,8%	3,0%	7,4%	0,2%	2,9%	6,7%
vedove e orfani	0,5%	1,2%	1,4%	0,3%	1,2%	1,4%
altro	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,5%
<b>Età</b>						
Meno di 30 anni	0,0%	0,0%	7,3%	0,0%	0,1%	8,7%
Da 30 a 50 anni	25,5%	48,3%	64,1%	28,7%	49,4%	63,3%
Oltre 50 anni	74,5%	51,7%	28,6%	71,3%	50,5%	28,0%
Età media anni	53	50	44	53	50	43
<b>TOTALE</b>	<b>1,8%</b>	<b>41,1%</b>	<b>57,1%</b>	<b>1,7%</b>	<b>40,2%</b>	<b>57,9%</b>
Diplomati	33,2%	56,6%	48,3%	34,3%	58,1%	49,2%
Laureati	62,9%	41,5%	45,9%	61,7%	39,7%	44,6%
Altro	3,9%	1,9%	5,8%	4,0%	2,2%	6,2%

## Remunerazione

Le retribuzioni evidenziano il sostanziale allineamento per quanto riguarda i Dirigenti e le Aree professionali, mentre un margine di miglioramento persiste per le qualifiche dei Quadri direttivi.

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI <sup>1</sup>	2018		2017	
	Totale	Fissa	Totale	Fissa
Dirigenti	98,2%	100,0%	103,0%	103,8%
Quadri direttivi	89,0%	88,8%	88,8%	88,7%
Aree professionali	98,1%	98,3%	98,1%	98,4%

<sup>1</sup> Dati relativi al 99% dei dipendenti, sono esclusi i dipendenti con contratto estero ed extra Gruppo.

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA <sup>1</sup> (migliaia di euro)	2018				2017			
	Fisso	Variabile <sup>2</sup>	Totale	Incidenza variabile	Fisso	Variabile <sup>2</sup>	Totale	Incidenza variabile
<b>Dirigenti</b>								
Uomini	160,0	11,8	171,8	7,4%	154,6	2,2	156,8	1,4%
Donne	160,0	8,6	168,6	5,4%	160,4	1,2	161,6	0,7%
<b>Quadri direttivi</b>								
Uomini	64,0	1,6	65,6	2,5%	63,0	1,4	64,4	2,2%
Donne	56,8	1,5	58,3	2,6%	55,9	1,3	57,2	2,3%
<b>Aree professionali</b>								
Uomini	40,2	1,2	41,4	3,0%	39,4	0,9	40,3	2,3%
Donne	39,5	1,1	40,6	2,8%	38,8	0,8	39,6	2,1%

1 Dati relativi al 99% dei dipendenti, sono esclusi i dipendenti con contratto estero ed extra Gruppo.

2 I valori includono: Sistemi incentivanti, Premio Aziendale e Contest Commerciali.

## Non discriminazione

GRI  
102-17  
406-1

Non risultano nel Gruppo contestazioni per violazione del principio di non discriminazione, nemmeno con riferimento ai 57 provvedimenti disciplinari adottati

nell'anno, nel rispetto dei procedimenti stabiliti. Si tratta di provvedimenti disciplinari per irregolarità operative e negligenze varie (35), irregolarità nell'erogazione e gestione del credito (14) e impropria gestione di fondi amministrativi (8).

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E CAUSE PROMOSSE VERSO DIPENDENTI	2018	2017
Rimprovero verbale o scritto	35	33
Sospensione dal servizio e dal trattamento economico (1-10 gg)	14	23
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	8	5
<b>TOTALE</b>	<b>57</b>	<b>61</b>
Cause promosse verso dipendenti	34	29
<b>TOTALE</b>	<b>91</b>	<b>90</b>

CAUSE IN ESSERE A FINE ANNO IN MATERIA DI RAPPORTI DI LAVORO	2018	2017
Previdenza e assistenza	4	3
Trattamento economico	16	12
Risoluzione rapporto di lavoro	21	30
Mansioni e qualifiche	17	19
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	26	23
Comportamenti antisindacali ex. art.28	1	1
Altro	43	59
<b>TOTALE</b>	<b>128</b>	<b>147</b>

# Impegno per la comunità

## Aspetti rilevanti

Saper cogliere nelle emergenze sociali l'opportunità di attivare azioni commerciali virtuose per l'inclusione economica delle persone svantaggiate e per la realizzazione di finalità e servizi sociali importanti per la comunità.

Valorizzare il radicamento territoriale del Gruppo con la capacità di interpretare l'evoluzione del contesto sociale e di rispondere alle istanze non solo economiche, ma anche sociali e culturali della comunità, con l'attivazione di iniziative di filantropia strategica.

Promuovere l'educazione finanziaria, in particolare dei giovani, perché le persone possano assumere decisioni economiche e finanziarie più consapevoli, e lo sviluppo di investimenti sostenibili e responsabili.

## Impatto sugli SDGs



L'offerta di servizi bancari di base e di programmi di risparmio per le fasce deboli e le iniziative di sostegno alle famiglie in difficoltà supportano l'accesso ai servizi finanziari (SDG 1.4) e l'inclusione sociale ed economica di ogni persona (SDG 10.2).



I servizi di UBI Comunità, i contributi finanziari e i programmi di educazione finanziaria e la formazione continua del personale contribuiscono ad assicurare l'accesso a servizi sanitari essenziali, medicine e cure di qualità per tutte le persone (SDG 3.8) e lo sviluppo delle competenze per un'occupazione di qualità (SDG 4.4), gli investimenti per la ricerca e lo sviluppo tecnologico (SDG 9.5) e la salvaguardia e valorizzazione del patrimonio culturale e artistico (SDG 11.4).



I finanziamenti per l'acquisto o la ristrutturazione degli immobili concorrono a far sì che le famiglie possano permettersi un'abitazione di qualità (SDG 11.4).



Le diverse forme di collaborazione con le organizzazioni del Terzo Settore e gli Enti Pubblici, con il coinvolgimento anche della clientela privata e imprese, realizzano lo sviluppo di partnership per il conseguimento di obiettivi di carattere sociale

Nel corso della sua storia, UBI Banca ha sempre unito al proprio impegno imprenditoriale una forte e convinta attenzione al contesto sociale e culturale, promuovendo iniziative e partnership in forme adatte all'evoluzione dei tempi e alle caratteristiche dei diversi territori di insediamento. Agire come volano non solo per l'economia ma per il benessere sociale delle comunità favorisce infatti la tessitura di importanti relazioni con enti, istituzioni e organizzazioni sociali, contribuendo a realizzare l'integrazione nel tessuto economico e sociale del territorio, con positive ricadute reputazionali e in termini di posizionamento commerciale. In questo senso, anche il sostegno alle famiglie in difficoltà, l'attenzione per le fasce deboli e il contributo alle cause e ai progetti sociali rilevanti fanno parte della complessiva strategia di business del Gruppo.

Lo sviluppo di **attività commerciali con finalità sociali** è patrimonio comune di tutto il Gruppo e trova particolare espressione in **UBI Comunità**, che agisce come incubatore di nuove idee e iniziative.

Le attività di **filantropia strategica** – erogazioni liberali e sponsorizzazioni – sono gestite sulla base di apposite normative interne (il **Regolamento del Processo di gestione**

delle **Erogazioni Liberali** e il **Regolamento per la gestione delle sponsorizzazioni**), che formalizzano deleghe di responsabilità e processi.

Le **erogazioni liberali** sono effettuate sia tramite appositi accantonamenti di utili dell'esercizio sia con la devoluzione di parte dei proventi di prodotti e servizi.

L'accantonamento di utili è previsto dall'art. 44 dello Statuto sociale di UBI Banca nella misura del 2% (con un massimo di 12 milioni di euro) della parte distribuibile dell'utile netto risultante dal bilancio, dedotte la riserva legale nella misura minima prevista dalla legge e le eventuali quote deliberate dall'Assemblea per la costituzione o l'incremento di riserve anche straordinarie o di altre riserve (c.d. Fondo Consiglio).

Ogni anno il Consiglio di Sorveglianza approva il **Piano annuale degli Interventi di UBI Banca**, con cui determina le linee di indirizzo generali per l'efficace allocazione di queste risorse verso le iniziative con i maggiori potenziali di impatto e cambiamento. Gli interventi di maggior rilevanza (di norma interregionali) sono decisi dallo stesso Consiglio di Sorveglianza, che stabilisce anche le quote da destinare all'attività delle Fondazioni del Gruppo, mentre gli



interventi di carattere locale sono demandati alle Macroaree Territoriali (MAT). Per garantire un più efficace rapporto con il territorio, in ogni MAT è stato costituito un Nucleo Operativo Territoriale (NOT), composto dal Responsabile della MAT e da un Consigliere di Sorveglianza con esperienza sul territorio di riferimento e supportato dal Responsabile dell'Area UBI Comunità e dal Responsabile della Funzione Corporate Social Responsibility. Il Consiglio di Sorveglianza esamina i Piani annuali degli Interventi delle Macroaree Territoriali, verificandone il sostanziale rispetto delle linee di indirizzo annuali, ed esprime il proprio parere preventivo in ordine alle iniziative "rilevanti" delle MAT (importo pari o superiore a 20.000 euro) e/o pluriennali.

La devoluzione di parte dei proventi di prodotti e servizi (in particolare nell'ambito di UBI Comunità e di Pramerica) avviene secondo le modalità definite nell'ambito del processo di strutturazione degli stessi ed esplicitate nei prospetti informativi per il collocamento dei prodotti finanziari.

Le **sponsorizzazioni**, con cui UBI Banca associa il proprio marchio a organizzazioni e manifestazioni, sovente espressione della storia e della tradizione dei rispettivi territori, sono gestite dalla Funzione Sponsorizzazioni costituita nell'ambito dell'Area Comunicazione, sulla base di una disponibilità di budget annualmente definita. Il processo di selezione delle iniziative da sostenere è basato su un **applicativo informatico** (Optimy), che assicura trasparenza e tracciabilità dell'attività.

## Accessibilità dei servizi finanziari

GRI  
FS7  
FS14

Il Gruppo è impegnato a promuovere l'accessibilità fisica e virtuale ai servizi finanziari da parte delle persone svantaggiate in funzione delle esigenze rilevate, sia per quanto riguarda le disabilità fisiche, con l'eliminazione delle barriere architettoniche nelle filiali e negli uffici, sia rispetto alle disabilità sensoriali, con interventi sui canali a distanza per la fruizione dei servizi di banca telefonica e di banca digitale, sia per quanto riguarda situazioni di emarginazione sociale ed economica.

## Eliminazione delle barriere fisiche e sensoriali

Per l'eliminazione delle barriere architettoniche, negli ultimi 2 anni sono state realizzate 11 nuove rampe d'accesso, 7 servo scala o ascensori, 16 servizi igienici accessibili alle persone diversamente abili presso gli stabili e le filiali del Gruppo.

Tutti gli ATM Bancomat del Gruppo sono predisposti per l'utilizzo di grafica specifica per ipovedenti, con caratteri di dimensione notevolmente maggiorata. Oltre 1.300 ATM Bancomat (55% del totale, 14 in IWBanck pari al 73% del totale) sono già dotati di soluzioni di supporto audio, che agevolano in modo significativo l'attività di persone ipovedenti e non vedenti, e tutte le nuove apparecchiature, di prossima installazione, ne saranno dotate. I due supporti sono attivabili tramite la sola pressione del tasto "5" della tastiera, riconoscibile al tatto.

Il sito di Home Banking di Gruppo – Qui UBI – e i siti ubibanca.it

e ubibanca.com sono stati resi compatibili con lo Standard W3C livello 1, che consente l'utilizzo di tutte le funzionalità anche alle persone ipovedenti.

## Inclusione finanziaria

UBI Banca ha identificato tra le cause sociali rilevanti il rischio di marginalizzazione o di esclusione sociale delle fasce deboli della popolazione a causa di difficoltà di accesso ai servizi bancari e finanziari. Fornire risposte adeguate è un impegno che trova concreta attuazione principalmente nelle politiche commerciali e creditizie e nella gamma di prodotti e servizi dell'Area commerciale, oltre che nelle attività di UBI Comunità a supporto delle organizzazioni non profit attive nella riduzione delle disuguaglianze e della povertà.

Terminate e non rinnovate per mancanza di fondi le convenzioni promosse da **Fondazione Welfare Ambrosiano e Finlombarda** per "Anticipazioni sociali" (Cassa Integrazione in Deroga, Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria e Contratti di Solidarietà) a favore dei lavoratori dipendenti coinvolti dalle crisi e dalle riorganizzazioni/ristrutturazioni aziendali, UBI Banca ha aderito ad altre iniziative di inclusione finanziaria.

Da agosto 2018, in virtù della nuova disciplina del "conto di base" (in vigore dal 2012, ma rinnovata a seguito del recepimento della Direttiva PAD - Payment Account Directive) UBI Banca ha integrato la propria offerta di prodotti per i consumatori con esigenze finanziarie di base, che utilizzano solo determinati servizi ed effettuano poche operazioni all'anno, con il **Conto di Base Ordinario**, il **Conto di Base gratuito**/fasce socialmente svantaggiate e il **Conto di Base Pensionati** (6.609 conti in essere a fine 2018, di cui 421 aperti nell'anno).

Per agevolare l'accesso al credito, in particolare per l'acquisto della prima casa, nel giugno 2018 è stata formalizzata l'adesione al Protocollo d'intesa tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'ABI (Legge di Stabilità 2014 - Fondo di Garanzia per il 50% della quota capitale di mutui ipotecari per un massimo di 250.000 euro). L'iniziativa è assistita dal Fondo di Garanzia per la prima casa costituito presso il MEF (Gestore del Fondo è Consap) ed è rivolta a tutti i cittadini, con priorità per alcune categorie, quali giovani coppie, nuclei monogenitoriali e giovani. UBI Banca ha messo a disposizione due prodotti: il **Mutuo Flessibile**, che prevede la possibilità di sospendere il pagamento delle rate o di rimodulare il piano di ammortamento al verificarsi di determinati eventi straordinari, e il **Mutuo casa per giovani coppie**, pensato anche per chi non ha un lavoro a tempo indeterminato.

Anche i giovani rientrano tra le categorie più vulnerabili, con maggiore difficoltà di accesso al credito. Per gli studi e per la realizzazione di progetti vi sono i prestiti sull'onore **Diamogli Futuro**, in collaborazione con ABI e Dipartimento della Gioventù presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, e i prestiti personali **Piccole Spese** e **Grandi Progetti**.

In funzione anche antiusura, prosegue l'attività di credito su pegno<sup>1</sup>, che garantisce una liquidità immediata a fronte

<sup>1</sup> Il prestito su pegno è una delle più antiche forme di finanziamento dei Monti di Pietà, istituita nel XV secolo dai frati Francescani per combattere il fenomeno dell'usura, ed è anche oggi l'ultima vera linea di accesso al credito.

FINANZIAMENTI ALLE FAMIGLIE EROGATI NELL'ANNO	2018		2017	
	Numero	Erogato (mln euro)	Numero	Erogato (mln euro)
Mutui casa	23.636	2.452,9	26.175	2.973,0
<i>Mutui ordinari<sup>1</sup></i>	23.533	2.441,5	25.911	2.946,0
<i>Mutui per giovani coppie e lavoratori atipici</i>	61	6,8	264	27,0
<i>Mutui Fondo Consap<sup>2</sup></i>	42	4,6	-	-
Credito di solidarietà	557	14,1	235	6,7
<i>Finanziamenti per calamità naturali (immobiliari/chirografari)</i>	557	14,1	235	6,7
Giovani	252	1,7	206	1,4
<i>Under 30 Piccole Spese</i>	65	0,2	46	0,1
<i>Under 30 Grandi Progetti</i>	84	1,0	54	0,7
<i>Diamogli Futuro ABI/PCDM<sup>3</sup></i>	103	0,5	106	0,6
Contrasto all'usura	15.238	17,4	17.637	19,6
<i>Crediti su pegno</i>	15.238	17,4	17.637	19,6
<b>TOTALE</b>	<b>39.683</b>	<b>2.486,1</b>	<b>44.253</b>	<b>3.000,7</b>

1 Il dato 2017 è stato rielaborato sulla base di un aggiornamento nella metodologia di calcolo. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

2 Mutui Fondo Consap: Mutui con Fondo Garanzia gestito da Consap derivante da Protocollo d'intesa tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'ABI.

3 Prestiti sull'onore per studenti.

FINANZIAMENTI ALLE FAMIGLIE IN ESSERE A FINE ANNO	2018		2017	
	Numero	Debito residuo (mln euro)	Numero	Debito residuo (mln euro)
Mutui casa	325.713	26.898,3	331.110	27.700,1
<i>Mutui ordinari<sup>1</sup></i>	322.266	26.544,0	327.514	27.317,1
<i>Mutui per giovani coppie e lavoratori atipici</i>	3.404	349,7	3.596	383,0
<i>Mutui Fondo Consap<sup>2</sup></i>	43	4,6	-	-
Credito di solidarietà	1.462	66,2	612	53,9
<i>Finanziamenti per calamità naturali (immobiliari/chirografari)</i>	1.462	66,2	612	53,9
Giovani	712	4,7	633	4,2
<i>Under 30 Piccole Spese</i>	109	0,2	108	0,2
<i>Under 30 Grandi Progetti</i>	246	1,9	211	1,7
<i>Diamogli Futuro ABI/PCDM<sup>3</sup></i>	357	2,6	314	2,3
Contrasto all'usura	26.514	31,8	28.112	33,2
<i>Crediti su pegno</i>	26.514	31,8	28.112	33,2
<b>TOTALE</b>	<b>354.401</b>	<b>27.001,0</b>	<b>360.467</b>	<b>27.791,3</b>

1 Il dato 2017 è stato rielaborato sulla base di un aggiornamento nella metodologia di calcolo. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

2 Mutui Fondo Consap: Mutui con Fondo Garanzia gestito da Consap derivante da Protocollo d'intesa tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'ABI.

3 Prestiti sull'onore per studenti.

del pegno di oggetti preziosi per fronteggiare temporanee necessità finanziarie delle famiglie nelle fasce più deboli della popolazione, ma anche di piccoli commercianti e imprenditori. E' esercitata in 12 filiali a Milano, Pavia, Bergamo, Varese, Monza, Como, Brescia, Crema, Fossombrone, Pesaro, Macerata e Roma, con un taglio medio di finanziamenti intorno a 1.880 euro.

In coerenza con l'impegno nelle attività per l'educazione finanziaria e per il risparmio, UBI Banca ha creato **Piani di Accumulazione Finanziaria (PAF)**, che permettono anche a chi ha disponibilità limitate di accantonare anche piccole somme (quasi 270 mila rapporti in essere, di cui oltre 24 mila aperti nel 2018), e prodotti dedicati ai giovani:

- **Clubino**, il libretto di risparmio per i bambini fino a 12 anni, con oltre 133 mila rapporti in essere, di cui quasi 8 mila aperti nel 2018, per iniziare fin da piccoli a mettere da parte i risparmi e pensare al futuro;
- **I WANT TUBI'**, il conto corrente e l'internet banking per ricaricare il cellulare e controllare tutte le spese da PC, tablet o smartphone, per i ragazzi dai 13 ai 18 anni, con circa 21 mila rapporti in essere, di cui oltre 5 mila aperti nel 2018;
- **QUBI' <30**, il pacchetto con canone zero per i giovani con meno di 30 anni, che integra conto corrente, internet banking e carta di debito, con 159.812 rapporti in essere, di cui 45.675 aperti nel 2018.

## Educazione finanziaria

GRI  
FS16

La globalizzazione, la crescita dell'economia mondiale, l'aumento della popolazione del pianeta e il correlato aumento dello sfruttamento delle risorse naturali ha indotto l'ONU e la Commissione Europea all'attuazione di iniziative per favorire una crescita economica che sia sostenibile nel tempo per l'ecosistema, per le imprese e per le famiglie. In questo contesto, anche l'uso efficiente delle risorse e degli strumenti finanziari è componente essenziale della stabilità economica, ambientale e sociale e la Banca, per il ruolo sociale che riveste sul territorio, può dare un importante contributo alla sforzo che tutte le istituzioni devono compiere.

UBI Banca, in linea con l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite ("Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti"), contribuisce a generare processi di crescita che creino valore per la società attraverso un progetto di educazione finanziaria, finalizzato allo sviluppo dei principi di cittadinanza consapevole per la costruzione di un futuro sereno, sicuro e sostenibile.

Il progetto è rivolto principalmente alle scuole di ogni ordine e grado dei territori in cui il Gruppo opera ma, grazie alle numerose partnership di UBI Comunità, coinvolge – con un approccio multistakeholder – anche associazioni, fondazioni, club sportivi e i rispettivi stakeholder (insegnanti, volontari, giovani delle Comunità). Le attività coinvolgono più strutture del Gruppo e vengono realizzate in collaborazione con FEduF - **Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio**. Tre sono le principali componenti del progetto.

### Programmi didattici per le scuole

- **KIDS**, per le scuole primarie, per spiegare l'economia ai più piccoli divertendosi;
- **JUNIOR**, per avvicinare i ragazzi delle scuole secondarie di primo grado ai temi della cittadinanza economica, stimolandoli a riflettere sulle principali funzioni della finanza e sul loro impatto nella vita quotidiana delle persone;
- **TEENS**, per le scuole secondarie di II grado, con cui si introducono le nozioni basilari per la conoscenza delle regole economiche, preparando i ragazzi a integrarsi e a partecipare attivamente alla realtà sociale, culturale, professionale ed economica che li circonda.



## Conferenze ed eventi sul territorio

Si tratta di seminari volti a sensibilizzare i giovani sui rischi del **gioco d'azzardo** e **sulla finanza comportamentale**, con l'obiettivo di spiegare le principali regole statistiche e matematiche che si nascondono dietro determinate pratiche commerciali, per valorizzare l'importanza del risparmio.

Nel 2018 UBI Banca ha partecipato al **Mese dell'Educazione Finanziaria** promosso dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria<sup>2</sup>, con iniziative a Jesi, Benevento, Arezzo e Bergamo.

Pramerica ha organizzato in tutta Italia 8 "Aperitivi finanziari", incontri informativi sugli scenari economici e sull'andamento dei mercati finanziari, nei quali condividere spunti e suggerimenti sull'investimento del risparmio e rispondere a dubbi e curiosità sul mondo degli investimenti. A ogni incontro hanno partecipato dai 100 ai 150 clienti.

Anche IWBank ha contribuito alla diffusione della cultura finanziaria attraverso la presentazione sui principali media della ricerca "**Il futuro è oggi**", per guidare i risparmiatori verso una pianificazione finanziaria consapevole di lungo periodo, e con i road show "**Made in Italy excellence**" su finanza comportamentale e investimenti consapevoli (500 clienti attuali e potenziali coinvolti in 11 città italiane).

## Percorsi di Alternanza Scuola Lavoro

A seguito dell'introduzione obbligatoria dell'Alternanza Scuola Lavoro prevista dalla Riforma della Buona Scuola (Legge 107 del 13 luglio 2015), UBI Comunità, in collaborazione con UBI Academy e UBI Selezione ed Employer Branding, ha strutturato un progetto di 40 ore per rispondere alle esigenze delle scuole e degli studenti, che richiedono sempre più spesso alla banca di diventare loro partner educativo, contribuendo in tal modo al percorso di crescita delle competenze dei giovani su tematiche economico-finanziarie. Il percorso prevede tre giornate formative in aula a docenza interna, in cui si alternano lezioni tradizionali a momenti di laboratorio attraverso lavori di gruppo, giochi di ruolo, esercitazioni. Nei laboratori i ragazzi lavorano in team alla realizzazione di un progetto di impresa, sotto la guida di un insegnante tutor.

Con l'obiettivo di estendere l'alfabetizzazione economica non solo nelle scuole, ma anche ad altri settori, nel 2018 sono state intraprese iniziative prettamente dedicate al mondo dello Sport. Tra queste UBI Banca ha sostenuto il progetto di collaborazione tra CONI e FEduF, "**Campioni di Risparmio**", finalizzato alla realizzazione di processi di sensibilizzazione e informazione degli atleti sui temi di cittadinanza economica, della gestione consapevole del denaro, della pianificazione finanziaria, del risparmio, della

<sup>2</sup> Il Comitato ha il compito di programmare e promuovere iniziative di sensibilizzazione ed educazione finanziaria per migliorare in modo misurabile le competenze dei cittadini italiani in materia di risparmio, investimenti, previdenza, assicurazione. E' composto da undici membri ed è presieduto da un direttore, nominato dal Ministro dell'economia e delle finanze, d'intesa con il Ministro dell'istruzione, università e ricerca scientifica, tra personalità con comprovate competenze ed esperienza nel settore.

legalità economica e della capacità auto-imprenditoriale. In questo ambito si collocano le partnership educative con **Juventus** e **Atalanta**, che nel 2018 hanno intrapreso, insieme a UBI Banca, iniziative per i giovani calciatori. Con Juventus è stato strutturato un percorso formativo per i giovani del J College (Liceo Sportivo per i ragazzi del Settore Giovanile bianconero dalla categoria Giovanissimi Nazionali alla Primavera) di educazione all'uso corretto del denaro, mentre ai giovani calciatori della Primavera e della Berretti del club bergamasco sono state dedicate lezioni interattive presso il centro sportivo di Zingonia sui temi delle ludopatie e della finanza comportamentale e sull'importanza del risparmio.

IMPEGNO IN INIZIATIVE DI EDUCAZIONE FINANZIARIA					
Anno scolastico 2017-2018	Scuole	Classi	Partecipanti	Docenti UBI	Ore di docenza
Programmi Kids, Junior e Teens	203	523	12.079	255	884
Altre iniziative ed eventi	87	189	4.742	80	620
<b>TOTALE</b>	<b>290</b>	<b>712</b>	<b>16.821</b>	<b>335</b>	<b>1.504</b>

## Dialogo con le istituzioni locali

GRI  
413-1

UBI Banca contribuisce alla promozione e diffusione delle competenze, in particolare della cultura finanziaria di privati, imprese e comunità, anche attraverso la collaborazione continuativa con le istituzioni locali: università, istituti di formazione e organizzazioni economiche (es. Associazioni di categoria).

Nella realizzazione di questo obiettivo, assumono particolare rilievo le già consolidate relazioni con gli istituti scolastici e con le facoltà di indirizzo economico, giuridico ed informatico delle università pubbliche e private e delle *business school*, con cui UBI collabora per il finanziamento di borse di studio e a cui offre servizi per gli studenti e opportunità di stage.

Nel 2018 sono stati ospitati in azienda circa 150 giovani laureandi e neo laureati, 98 dei quali con stage extracurricolari, e 23 giovani sono stati poi assunti nel Gruppo. Nell'ambito dei programmi scolastici di Alternanza Scuola-Lavoro, oltre 800 studenti provenienti da 24 Istituti dei territori di riferimento hanno potuto fare esperienza del mondo del lavoro e acquisire gli elementi fondamentali della cittadinanza economica e della cultura finanziaria.

## Interventi per iniziative sociali

GRI  
201-1  
415-1

Gli interventi sociali – occasionali o inquadrati in accordi di durata pluriennale – sono finalizzati a promuovere e affermare l'identità del Gruppo, rafforzandone il *brand*, e

le iniziative da sostenere sono selezionate tenendo conto dei positivi impatti che possono generare per il complesso degli stakeholder, in termini di riduzione dei costi sociali e di incremento dello sviluppo sociale ed economico della comunità.

Individuare e sostenere le iniziative più valide, in termini di coerenza con l'operatività territoriale della Banca e di impatto sul territorio, è perciò importante per massimizzare il ritorno economico e sociale dei contributi erogati, creando una "crescita collaborativa" che allinei l'intervento sociale alle strategie di business agendo su tre elementi:

- **abilitazione alla crescita**, intervenendo su fattori quali la formazione professionale, l'istruzione di alta qualità, la migliore qualità della vita, la riduzione delle problematiche che comportano costi per la comunità e il disagio sociale;
- **rafforzamento della domanda**, operando su fattori come la dimensione e la qualità dei mercati di riferimento (es. interventi per iniziative di housing sociale, che possono supportare la domanda di mutui);
- **rafforzamento della capacità competitiva delle comunità**, incoraggiando investimenti e attività di sviluppo.

Non sono ammesse erogazioni liberali e sponsorizzazioni - dirette o indirette - a partiti politici, movimenti, comitati e altre organizzazioni politiche, loro rappresentanti e candidati, congressi o feste con finalità di propaganda politica<sup>3</sup>.

RISERVE A DISPOSIZIONE DEGLI ORGANI AMMINISTRATIVI DI UBI BANCA PER SCOPI SOCIALI (migliaia di euro)	2018	2017
Saldo a inizio anno	4.583	8.772
Accantonamenti da bilancio anno precedente	-	-
Erogazioni dell'anno <sup>1</sup>	2.820	4.189
<b>SALDO A FINE ANNO</b>	<b>1.763</b>	<b>4.583</b>

<sup>1</sup> Inclusi i contributi alle Fondazioni del Gruppo.

Nel 2018 il Gruppo ha erogato sul territorio complessivamente 10,9 milioni di euro<sup>4</sup> (rispetto ai 13,7 del 2017), di cui:

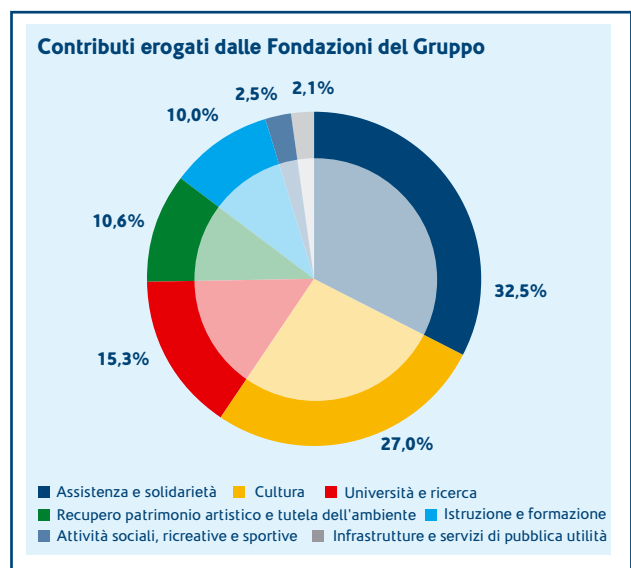
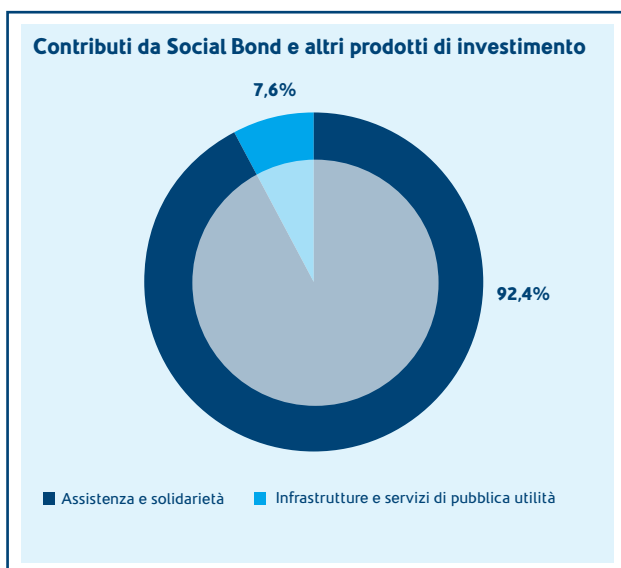
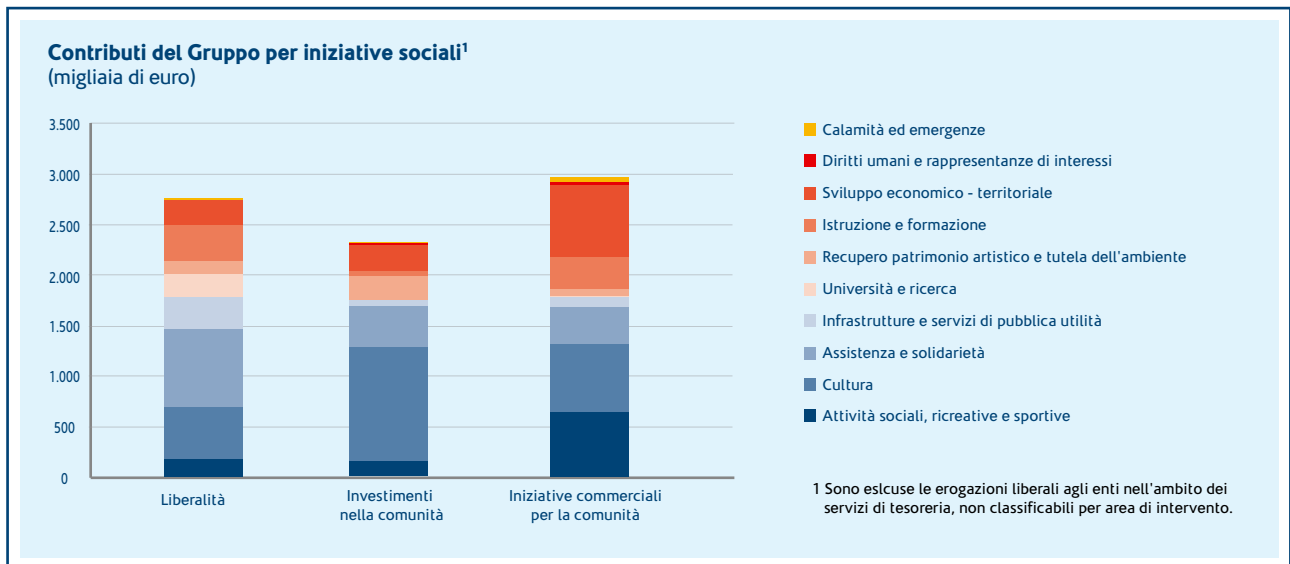
- 4,1 milioni per erogazioni liberali<sup>5</sup>, classificate nelle diverse aree di intervento, incluse le erogazioni derivanti dai prodotti finanziari con devoluzione (Social Bond, Fondi Etici, Sicav Social 4 Future per 401 mila euro<sup>6</sup>);
- 2,6 milioni per sponsorizzazioni, classificate nelle diverse aree di intervento;
- 2,9 milioni per erogazioni liberali agli enti nell'ambito dei servizi di tesoreria, non classificabili per area di intervento;
- 1,3 milioni per erogazioni, classificate nelle diverse aree di intervento, da parte delle Fondazioni<sup>6</sup>.

<sup>3</sup> Codice Etico paragrafo 6.6 Relazioni con le comunità locali.

<sup>4</sup> Sono esclusi i contributi erogati alle Fondazioni del Gruppo (1,4 milioni di euro).

<sup>5</sup> Nel grafico dei Contributi del Gruppo per iniziative sociali sono ripartite tra erogazioni una tantum (Liberalità) ed erogazioni ricorrenti/pluriennali (Investimenti nella comunità).

<sup>6</sup> Nel grafico dei Contributi del Gruppo per iniziative sociali le erogazioni derivanti dai prodotti finanziari con devoluzione compongono le Iniziative commerciali per la comunità insieme alle sponsorizzazioni. Le Fondazioni non rientrano nel perimetro di consolidamento del Gruppo ma ne sono una emanazione: tramite le risorse ricevute dal Gruppo contribuiscono, nell'ambito della propria autonomia statutaria, a realizzarne gli obiettivi di responsabilità sociale nelle comunità di riferimento.



## Le erogazioni liberali da Fondo Consiglio

Il Piano annuale degli interventi 2018 approvato dal Consiglio di Sorveglianza indica come ambiti prioritari per gli interventi di propria pertinenza la crescita dei giovani (formazione, orientamento, sostegno alle iniziative imprenditoriali) e l'integrazione sociale soprattutto di migranti e profughi. Le erogazioni ricorrenti sono rivolte principalmente ad attività di assistenza, solidarietà e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del territorio.

Alle Macroaree Territoriali competono in special modo gli interventi per attività sociali, ricreative e sportive, istruzione e formazione dei giovani, tutela dell'ambiente e sviluppo economico territoriale. Di seguito si riportano gli interventi più rilevanti:

- tra gli interventi gestiti direttamente dal Consiglio di Sorveglianza, i contributi nell'ambito del progetto di volontariato aziendale "Un giorno in dono", all'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri per progetti di ricerca in ambito genetico, a Clematis Onlus per il sostegno alle famiglie con figli disabili, alle Diocesi

di Brescia e Bergamo per la realizzazione di progetti assistenziali;

- per la MAT Bergamo e Lombardia Ovest, i contributi all'Università degli Studi di Bergamo per il progetto "Campus Entrepreneurship" finalizzato a sviluppare l'approccio imprenditoriale nei giovani (terza e ultima annualità), all'Università Carlo Cattaneo di Castellanza (VA) per la ricerca "Indagine territoriale sullo stato e le prospettive di sviluppo della struttura industriale e delle dinamiche credito/risparmio" nell'ambito dello studio sull'attrattività territoriale in Lombardia, alla Fondazione Teatro Donizetti per la Stagione Lirica 2018 (contributo ricorrente), a Bergamo Film Meeting Onlus per la manifestazione cinematografica internazionale con titolazione del premio della mostra-concorso, alla Camera di Commercio di Bergamo, con partecipazione attiva ai tavoli OCSE, per la definizione di interventi e progetti strategici per lo sviluppo del tessuto economico e sociale bergamasco;
- per la MAT Brescia e Nord Est, il contributo alla Fondazione Teatro Grande di Brescia e al Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo per la

promozione di iniziative culturali, a [La Zebra Onlus](#) e [Fondazione Poliambulanza](#) per il reparto pediatrico degli Spedali Civili di Brescia, al [Comitato Amici del Cidneo Onlus](#) per Castello di Brescia e Festival Internazionale delle luci 2019 (CidneON);

- per la MAT Milano Emilia Romagna, i contributi alla [Fondazione Artistica Poldi Pezzoli Onlus](#) per la quota come Ente Sovvenzionatore del Museo, al [Teatro Piccolo](#) dedicato ai bambini e ai giovani, al [Centro studi grande Milano](#) e all'Università Cattolica del [Sacro Cuore](#) per la diffusione della cultura, a [Fare bene Onlus](#) per progetti di tutela delle fasce sociali deboli;
- per la MAT Nord Ovest, i contributi a [Fondazione Torino Musei](#), al festival musicale e letterario "Collisions", a [Fondazione per la Cultura Torino](#) e alla [Fondazione Teatro Regio di Torino](#) per il sostegno alla cultura e all'arte, a [Ente Turismo Langhe Monferrato Roero](#) per attività turistiche e di promozione del territorio;
- per la MAT Lazio Toscana Umbria, i contributi a [Tennis and Friends](#) e [Festa della famiglia e dello sport](#) di Arezzo per la diffusione della prevenzione e dell'attenzione alla salute, alla [Fondazione Guido d'Arezzo](#) per il sostegno delle arti figurative, al [Progetto Insuperabile](#) per ragazzi disabili, a [Unione S. Caterina da Siena](#) per il sostegno ad attività formative;
- per la MAT Marche Abruzzo, i contributi a [Innovating-Terza Età Expo](#) per lo sviluppo di iniziative di tipo tecnologico e medico-scientifico, ad [Arena Sferisterio](#), [Rossini Opera Festival](#) e [Marche Teatro](#) per la promozione di iniziative culturali e ricreative, [Fondazione Colocci Jesi](#) per la promozione della cultura;
- per la MAT Sud i contributi ad [Associazione ZHE - Center for Human Health and Environment](#) a favore di persone diversamente abili, all'[Associazione Liberi di Volare Onlus](#) per il sostegno a detenuti ed ex detenuti, a [Camerata Musicale Barese](#) e a [Fondazione Premio Sila](#) per la promozione della cultura.

## Le sponsorizzazioni

Anche le sponsorizzazioni contribuiscono ad aumentare la ricaduta in termini di sviluppo economico e sociale per la comunità. Attività sociali, ricreative e sportive, cultura e sviluppo economico del territorio sono i principali ambiti delle iniziative sostenute nel 2018 sia a livello nazionale sia a livello locale.

Tra i principali interventi del 2018 si segnalano, in ambito sportivo e ricreativo:

- le associazioni [Basket Brescia Leonessa](#) e [VL Basket](#), per cui UBI è Official Bank per la stagione sportiva 2018/2019;
- il [Tennis Club Bonacossa Milano](#), di cui UBI Banca è partner;
- le [Oralimpics](#) del CSI Comitato di Milano (olimpiadi degli oratori);
- la [Cuneo Granda Volley](#) per la stagione sportiva del volley femminile;
- la stagione sportiva del [Club Scherma Jesi](#);
- il rifacimento di un campo da basket situato nel [parco della Cecchina](#) di Roma;

- la [ASD Pallonistica Subalcuneo](#) per la stagione sportiva di pallapugno.

In ambito culturale:

- il sostegno alla stagione del progetto "Il Piccolo dei Piccoli" realizzato dal [Piccolo Teatro di Milano](#);
- il [Festival di Ravello](#) dedicato a Richard Wagner, di cui UBI Banca è sponsor ufficiale, per la sua 66ª edizione presso Villa Rufolo;
- la Stagione di prosa, danza e musica della [Fondazione Teatro Fraschini](#);
- la mostra "Raffaello e l'Eco del Mito" dell'[Accademia Carrara di Bergamo](#);
- la [Fondazione Brescia Musei](#) per la mostra "Tiziano e la pittura del Cinquecento tra Venezia e Brescia" presso il Museo di Santa Giulia a Brescia;
- il 55° [Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo](#);
- la stagione 2018-2019 del [Teatro Olimpico di Roma](#), in qualità di sponsor principale;
- il 50° anniversario dell'Università di Bergamo;
- la stagione concertistica 2018-2019 della manifestazione "Lingotto Musica";
- la mostra "Un capolavoro per Milano: Adorazione dei Re Magi – Veronese" presso il [Museo Diocesano Carlo Maria Martini](#) a Milano;
- l'[Orchestra Ico della Magna Grecia](#), di cui UBI Banca è sponsor principale, per la 27ª edizione della stagione concertistica "Eventi Musicali", con 90 concerti in Puglia e Basilicata;
- la manifestazione [CidneON Festival Internazionale delle Luci](#) presso il [Castello di Brescia](#);
- la 29ª edizione del [Festival Musicultura](#) presso lo [Sferisterio di Macerata](#);
- la [Fondazione Solisti di Pavia](#) per la promozione delle attività concertistiche;
- l'[Associazione Musicale Duomo](#) per la stagione "Concerti della domenica" presso il [Teatro Filodrammatici](#) a Milano.

Per lo sviluppo economico del territorio:

- le attività del [polo fieristico di Bergamo](#);
- la presentazione del volume "Bilanci d'acciaio 2018" in 4 città italiane (Brescia, Lecco, Napoli e Vicenza);
- [CGM](#), rete di consorzi territoriali distribuiti in tutta Italia, che coordinano l'attività di cooperative e imprese sociali, per cui UBI è sponsor 2018 della XIII Convention;
- il progetto "Trame d'Italia" per la valorizzazione del patrimonio storico, artistico, culturale ed enogastronomico di territori ad alto potenziale;
- il [Festival del Fundraising](#).

Infine in ambito istruzione e formazione:

- il [Master in Business Administration](#) presso l'Università di Pavia;
- il sostegno al [Progetto Young Factor](#) organizzato dall'Osservatorio Permanente Giovani-Editori;
- il sostegno alla realizzazione del progetto [Popotus a Scuola](#) realizzato dal quotidiano [Avvenire](#).

## Le iniziative di UBI Comunità

Nell'ambito di UBI Comunità, coerentemente con gli SDGs - Sustainable Development Goals dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile<sup>7</sup> che, al punto 17, tratta dello sviluppo di partnership per il conseguimento di obiettivi di carattere sociale, nel 2018 si sono consolidati o sviluppati nuovi importanti rapporti di collaborazione con primarie Organizzazioni non profit, tra cui:

- **Arcidiocesi e Diocesi del territorio ed enti religiosi** nell'ambito dello specifico presidio dedicato al coordinamento delle iniziative commerciali relative al mondo degli enti ecclesiastici e religiosi;
- **L'Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro (AIRC)**, di cui UBI Banca dal 2013 è partner istituzionale per la campagna di raccolta fondi di novembre "I Giorni della Ricerca", attraverso diverse iniziative (raccolta fondi in filiale e tramite l'internet banking, *payroll giving*, la carta Enjoy UBI Comunità personalizzata per AIRC, la funzionalità di invio denaro della app UBI Pay, che consente di effettuare una donazione tramite il proprio smartphone sul circuito Jiffy). La campagna di comunicazione e raccolta fondi 2018, che ha avuto un grande risalto sui media nazionali e locali, ha consentito ad AIRC di raccogliere quasi 6 milioni di euro per il finanziamento di programmi di formazione per giovani ricercatori e di progetti di ricerca innovativi per la cura del cancro; di questi fondi oltre 500 mila euro sono ascrivibili alle diverse iniziative attivate dal Gruppo, prima fra tutte la distribuzione in filiale dei **Cioccolatini della Ricerca** (dal 2013 UBI Banca ha contribuito con oltre 5 milioni di euro alla miglior ricerca oncologica finanziata da AIRC);
- **La Meridiana, Telefono Azzurro, FOCSIV, AISM, Fondazione Auxilium, Opera San Francesco e Banco alimentare** (Lombardia, Toscana e Puglia), rispettivamente nelle iniziative: "Il paese ritrovato", "Fiori d'azzurro", "Abbiamo riso per una cosa seria", "La gardenia dell'AISM", "#VoglioOccuparmi", "Una mano all'uomo", "Recupero a Km Zero", attraverso la messa a disposizione di diversi strumenti e canali di raccolta fondi e la sensibilizzazione dei clienti e dipendenti del Gruppo in un'ottica multistakeholder, oltre che con la contribuzione diretta collegata ai Social Bond e alla Sicav Social 4 Planet di Pramerica;

- **Anffas Onlus** (Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale) e il **Gruppo Cooperativo CGM**, con cui UBI Banca, in collaborazione con la sua trust company UBI Trustee, ha promosso l'innovativo progetto **Trust in Life**. Il progetto prevede servizi e supporti finanziari per le persone con grave disabilità e le loro famiglie, gestendo - attraverso lo strumento giuridico del trust anche in chiave mutualistica multi-beneficiario - il complesso delle risorse finanziarie collegate al programma di sostegno personalizzato denominato **Progetto di Vita**. Questo progetto è finalizzato anche a strutturare interventi a sostegno dell'inclusione sociale delle persone con grave disabilità, attivando le reti territoriali e le competenze distintive dei partner, con un approccio aperto a tutti i soggetti presenti nei territori, interessati a collaborare in ottica di co-produzione e di condivisione delle esperienze e delle competenze. A tale proposito, nel 2017 sono stati effettuati alcuni incontri sul territorio per presentare e approfondire il contenuto della normativa e del progetto, coinvolgendo i principali soggetti pubblici e privati portatori di interessi. Nel corso del 2018 è proseguita l'organizzazione di eventi informativi sul territorio ed è stato predisposto un bando per raccogliere iniziative e best practice candidate da soggetti appartenenti alla rete Anffas e GCM, in coerenza con la legge sul "Dopo di noi" n.112/2016. I progetti selezionati più innovativi e meritevoli saranno sostenuti da UBI Banca, che ha rinunciato a una quota parte dei propri ricavi relativi alla nuova carta di credito Hybrid.

Un ruolo importante nella generazione di risorse da destinare agli interventi sociali è rivestito dai **Social Bond UBI Comunità** e da **SICAV e Fondi etici** con devoluzione di parte dei proventi. Dal 2012 (anno di lancio) alla fine del 2018 il Gruppo ha sostenuto 92 progetti sociali rilevanti sul territorio con l'emissione di altrettanti Social Bond, erogando contributi a titolo di liberalità per quasi 4,9 milioni di euro e costituendo plafond di finanziamenti per oltre 21 milioni di euro.

Nel 2018 UBI Banca ha collocato 4 nuovi prestiti obbligazionari per 65,5 milioni di euro che hanno reso possibile la devoluzione di contributi, a titolo di liberalità per 235 mila euro ai quali vanno aggiunti ulteriori 60 mila euro relativi a progetti riferiti a 2 Social Bond emessi nel biennio 2015 e 2016 (rispettivamente AIRC e Save the Children).

Promotore	Progetto	Beneficiari diretti	Indice SROI <sup>1)</sup> (ex ante)
Ail	Progetto "Armonizzazione Cure Domiciliari Ematologiche" volto ad armonizzare i processi organizzativi e clinici delle prestazioni domiciliari erogate da AIL	2.500	8,8
Banco dell'energia Onlus	Progetto "Banco Energia" volto a contribuire ad alleviare e contrastare la povertà e la vulnerabilità sociale	500	2,49
Cesvi	Progetto "Liberi tutti" contro il maltrattamento e la trascuratezza dei bambini in Italia	210	1,88
Calcit Arezzo	Progetto "Breast Cancer Unit" con lo scopo di donare al centro di senologia di Arezzo un mammografo di ultima generazione	22.000	non calcolato

1 Importo in euro in termini di ritorno sociale dell'investimento per ogni euro investito nel progetto calcolato ex ante.

<sup>7</sup> Gli SDGs sono 17 grandi obiettivi indicati dall'Assemblea Generale dell'ONU nella Risoluzione "Trasformare il nostro mondo: l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile", approvata il 25 settembre 2015. L'obiettivo n.17 è: "Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile".

Per una più efficace ed efficiente allocazione delle risorse a favore delle iniziative che maggiormente incidono sul cambiamento e per una migliore *accountability* nei confronti dei clienti sottoscrittori e in generale degli stakeholder, nell'ambito del processo di strutturazione del Social Bond e del collocamento a finestra di Sicav o Fondi Etici, UBI Banca effettua una **misurazione dell'impatto sociale** dei progetti da sostenere. Lo strumento utilizzato è lo **SROI** (Social Return on Investment), che traduce in termini monetari la stima degli impatti sociali attesi dal progetto (valutazione *ex ante*) e di quelli realizzati al suo completamento (verifica *ex post*).

Nell'applicazione dello SROI, UBI Banca si avvale della collaborazione di una società terza indipendente, con professionisti qualificati, che verifica la conformità della metodologia applicata con riferimento alla raccolta dei dati e alle relative fonti, alla monetizzazione degli impatti attesi o realizzati dal progetto, al calcolo del valore sociale e alla verifica delle ipotesi di stima sottostanti, nonché alla coerenza dei risultati rispetto alle finalità del progetto. Di norma il 30% del contributo viene erogato al completamento del progetto, una volta superata la verifica indipendente *ex post*, con attestazione della conformità rispetto alle previsioni e ai relativi vincoli di natura socio-ambientale.

Nel corso del 2018, lo SROI è stato applicato *ex ante* a tre progetti, riportati nella tabella di pagina 67, con risultati molto positivi in termini di impatto sociale atteso.

In ambito commerciale è proseguita l'iniziativa **UBI Comunità Social Edition**, che prevede l'emissione di carte prepagate **Enjoy UBI Comunità**, personalizzate con il logo dell'organizzazione non profit per cui sono emesse. Su queste carte UBI Banca rinuncia a parte delle commissioni per devolverle a titolo di liberalità all'organizzazione non profit. Nel 2018 sono state collocate carte personalizzate per 6 organizzazioni, fra cui **AIDO Lombardia** e **AIRC**, per complessive 15.400 carte circa, di cui circa 8.700 attive, cui corrisponde una liberalità di 17.200 euro.

## Gli interventi delle Fondazioni

Negli anni il Gruppo ha costituito, o acquisito nell'ambito dei progetti di aggregazione, una serie di fondazioni, che intervengono in autonomia, nel rispetto delle proprie previsioni statutarie, nei propri territori di riferimento. Le iniziative più rilevanti del 2018 sono:

- per la **Fondazione UBI Banca Popolare Bergamo Onlus**, il contributo a **Fondazione Teatro Donizetti** per la stagione del teatro di prosa, **ACLI Bergamo** per "Molte Fedi sotto lo stesso cielo", **Fondazione Intercultura Onlus** per borse di studio per ragazzi meritevoli, **Ducato di Piazza Pontida** per eventi culturali per la città di Bergamo;
- per la **Fondazione UBI Banco di Brescia**, i contributi a **Club Alpino Italiano di Gavardo** e **Fondazione San Giorgio Onlus Brescia** per la realizzazione di attività ricreative per ragazzi disabili, **Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia** per la cultura e la ricerca, **Associazione Cuore Amico Fraternità Onlus** per la formazione di personale medico e paramedico operativo presso alcuni ospedali in Mali;

- per la **Fondazione CAB**, i contributi per il restauro dell'**Ateneo di Brescia**, nell'ottica della valorizzazione del patrimonio culturale, all'**Associazione Amici Palazzo Martinengo** e alla **Parrocchia della Cattedrale di Brescia** per progetti di sostegno alla cultura;
- per la **Fondazione Banca Popolare Commercio Industria Onlus**, i contributi ad **Amici di Edoardo Onlus** per il Progetto "Bottega di quartiere", **Fondazione VIDAS** per l'assistenza completa e gratuita ai malati terminali, **Robin Food Onlus** per il sostegno a famiglie in situazioni di difficoltà economica e sociale;
- per la **Fondazione Banca Popolare di Vigevano Onlus**, i contributi a **Cooperativa Sociale Sant'Amrogio Onlus** per la promozione delle attività ricreative, **Premio Duse** per attività di sostegno alla cultura, **Anffas Vigevano**, **Prometeo 2050** e **Fondazione Caritas** per progetti di assistenza e di solidarietà sociale;
- per la **Fondazione UBI per Varese ONLUS**, i contributi a **Fondazione Giacomo Ascoli** per l'oncologia pediatrica, **Fondazione Bellora di Gallarate** per i malati di autismo, **Fondazione Piatti** per persone diversamente abili, **Società Gallaratese per gli studi Patri**, **Parrocchia San Maurizio Vedano Olona**, **Parrocchia SS. Fermo e Rustico** e **Parrocchia S. Vitale e Agricola** per progetti di valorizzazione artistica e ambientale;
- per la **Fondazione Bruschi di Arezzo**, i progetti educativi in materia di arte e antiquariato attraverso la **Fiera Antiquaria di Arezzo**, la **Casa museo** e gli edifici storici nel cuore della città medievale, la **Galleria espositiva**, la stampa di cataloghi, riviste, volumi e collane editoriali.

## Il coinvolgimento dei dipendenti

Anche i dipendenti del Gruppo sono coinvolti in iniziative benefiche attraverso progetti di raccolta fondi e di volontariato aziendale.

Ciascun dipendente può donare 6 euro l'anno - direttamente trattenuti dallo stipendio - a **ProSolidar** (Fondo nazionale del settore del credito per iniziative di solidarietà e beneficenza) e la Banca a sua volta aggiunge un contributo di pari importo. ProSolidar è un ente bilaterale gestito dall'ABI e dalle segreterie nazionali delle Organizzazioni Sindacali del credito ed è la prima realtà al mondo istituita da un contratto collettivo nazionale di categoria e finanziata attraverso un contributo paritetico tra lavoratori e imprese. Nel 2018 il contributo dei dipendenti del Gruppo ammonta a oltre 222 mila euro.

Il progetto di volontariato aziendale "Un giorno in dono", alla sua quinta edizione, ha ricevuto l'adesione di 1.171 colleghi, il 5,5% della popolazione aziendale. Hanno partecipato **90 organizzazioni non profit**, distribuite in 42 città e 15 regioni, con la proposta di 170 attività tra cui scegliere. In continuità con gli anni precedenti, è stato perseguito l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti verso varie aree di marginalità sociale, spaziando dall'assistenza ai soggetti diversamente abili alle persone anziane, ai bambini, alle famiglie in difficoltà, agli ospedali, fino ad attività di carattere ambientale e culturale e a quelle di supporto verso Paesi con risorse limitate. Oltre al rafforzamento dello spirito di gruppo aziendale, il progetto ha l'obiettivo di accrescere valori solidali



all'interno del Gruppo. Per ogni giornata di volontariato effettuata, UBI Banca ha devoluto un importo di 100 euro all'organizzazione scelta dal dipendente, per un totale di 117.100 euro.

**Enjoy Special Edition** è la carta conto dedicata in esclusiva ai dipendenti del Gruppo, i quali, con il suo semplice utilizzo, contribuiscono al sostegno di progetti sociali. UBI Banca rinuncia infatti alle commissioni interbancarie sulle transazioni POS effettuate con queste carte per devolvere l'intero ammontare (che nel 2018 è di circa 18.600 euro, quasi la metà della raccolta complessiva di tutte le organizzazioni coinvolte) a un progetto sociale. Questo importo è stato destinato all'Associazione Italiana per la lotta al Neuroblastoma, vincitrice della quarta edizione del Giorno del dono promosso dall'Istituto Italiano della Donazione, e verrà utilizzato per sostenere una borsa di studio per la ricerca nel campo dei tumori pediatrici.

## UBI per l'arte

UBI Banca conserva un importante patrimonio artistico, che comprende opere realizzate dal XIV al XXI secolo provenienti dalle raccolte delle banche che, nel corso degli anni, sono entrate nel Gruppo. Fanno parte della raccolta, oltre a dipinti, sculture e disegni, anche palazzi e archivi storici, installazioni, grafiche e oggetti d'arte applicata allestiti in spazi di lavoro e musei.

Con il progetto **UBI ARTE**, UBI Banca rende accessibili al pubblico le sue collezioni; in sette città italiane, nel corso dell'anno, UBI Banca ha partecipato al Festival della cultura creativa e a Invito a Palazzo, manifestazioni promosse dall'ABI - Associazione Bancaria Italiana - e alle Giornate d'Autunno del FAI. Sono stati incentivati i comodati e i prestiti di opere della collezione a favore di musei e mostre, tra cui la Pinacoteca Tosio Martinengo di Brescia, il Museo civico di Montepulciano e la Pinacoteca Zust di Rancate.

Infine, a ottobre 2018, sono nati il sito Internet ([https://arte.ubibanca.com/ubiarte\\_raccolta/index.aspx](https://arte.ubibanca.com/ubiarte_raccolta/index.aspx)) e il profilo Instagram (@arteubibanca), dedicati alla collezione e alle attività che la Banca sostiene a favore delle istituzioni culturali dei territori.

Comprende sette rubriche di news, una sezione dedicata ai palazzi, agli archivi e alle raccolte di provenienza e un motore di ricerca che rende facile navigare tra le opere. Nei prossimi mesi sarà disponibile anche la versione in inglese. Dal sito è scaricabile il libro "La collezione UBI Banca, primi appunti sul nuovo assetto", presentato a Bergamo, Arezzo e Jesi.

## Eventi istituzionali UBI

Nel corso del 2018 UBI Banca ha promosso importanti eventi, alcuni dei quali costituiscono ormai appuntamenti ricorrenti negli anni, per favorire la diffusione della cultura, la sostenibilità sociale e ambientale e l'incontro con esponenti delle comunità locali.

Tra i più importanti:

- la presentazione del **Rapporto sull'economia globale e l'Italia**, a cura del Centro di Ricerca e Documentazione

Luigi Einaudi, di cui UBI è partner dal 2009; il volume 2018, intitolato "**Un futuro da costruire bene**", è stato illustrato nel corso di 20 incontri in altrettante città d'Italia tra gennaio e maggio, con una copertura mediatica di circa 90 articoli di stampa e il coinvolgimento di testate online, radio e televisive;

- il **Festival della cultura creativa**, promosso da ABI ad aprile in varie città italiane;
- la presentazione di **Welfare for People**, il primo rapporto sul welfare occupazionale e aziendale in Italia, proposto dalla Scuola di alta formazione in relazioni industriali e di lavoro di ADAPT e dall'Osservatorio UBI Welfare di UBI Banca;
- "**Widening Our World**", ottava edizione dell'**International banking forum**, promosso a giugno presso il Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia di Milano;
- il **Tour dell'Accademia del Teatro alla Scala** a ottobre, a Maryland, Princeton e New York, con il contributo organizzativo di UBI Banca, che ha permesso al top management di incontrare i maggiori esponenti delle comunità economiche locali;
- le **Giornate d'Autunno del FAI** a ottobre a Milano, con l'apertura di Palazzo Litta Modignani, sede di UBI Banca in corso Europa 16;
- **Invito a Palazzo**, l'annuale manifestazione promossa da ABI a ottobre, a cui hanno partecipato più di tremila visitatori in sette palazzi sedi storiche del Gruppo;
- il meeting per il rinnovo dell'accordo "**Industria 4.0**" tra UBI Banca e Confindustria, per il finanziamento degli investimenti delle imprese in linea con gli obiettivi del Piano Nazionale Industria 4.0.

## Investimenti socialmente responsabili

Pramerica SGR negli ultimi anni ha intensificato l'impegno e la dedizione nell'ideazione di prodotti di investimento sostenibili e responsabili (SRI): 3 Fondi di diritto italiano prima e 2 comparti lussemburghesi poi, tutti caratterizzati da approcci di sostenibilità attraverso il supporto dell'advisor ECPI.

GRI  
FS7

Tutti i prodotti escludono dall'universo investibile imprese appartenenti a settori esposti a rischi regolamentari e reputazionali (c.d. settori controversi come armi, tabacco, gioco d'azzardo). I comparti prevedono anche un approccio *best in class*, orientando gli investimenti verso imprese che si distinguono per processi produttivi, criteri di governo aziendale, di gestione del capitale umano e delle relazioni con la comunità orientati a principi di responsabilità sociale e ambientale.

I fondi **Pramerica Azionario Etico** (lanciato nel 2005), **Pramerica Obbligazionario Euro Corporate Etico** (lanciato nel 2015) e **Pramerica Bilanciato Etico** (lanciato a fine 2017) ogni anno devolvono una percentuale delle commissioni di gestione annue (il 5% i primi due, il 4% Pramerica Bilanciato Etico). Per il 2018 la devoluzione dei primi due fondi ammonta complessivamente a 50.000 euro, da destinare a beneficiario da individuare, mentre da parte di Pramerica Bilanciato Etico l'ammontare in devoluzione è 67.823 euro, destinati a **CasAmica Onlus** per il progetto "**Sempre più vicini ai malati lontani**".

da casa e alle loro famiglie: CasAmica apre le porte dell'accoglienza anche a Roma e Lecco"<sup>8</sup>.

Dopo il lancio del comparto Pramerica Sicav Social 4 Future nel 2016, che si distingue per la coniugazione della sostenibilità con le opportunità di investimento derivanti dalle dinamiche macroeconomiche e sociali di lungo periodo (c.d. Megatrend), Pramerica SGR e UBI Banca hanno collaborato a un nuovo prodotto lanciato ad aprile 2018 – il comparto Pramerica Sicav Social 4 Planet - che privilegia l'investimento in aziende che hanno adottato un modello di economia circolare,

riducendo, fino a eliminarli, sprechi e scarti di produzione.

Il comparto Pramerica Sicav Social 4 Planet, appartenente come il precedente alla categoria Bilanciati Obbligazionari, devolgerà quota parte delle commissioni di gestione, che per il 2018 ammonta a 61.665 euro, al progetto "Recupero a chilometro zero"<sup>9</sup> dell'Associazione Banco Alimentare della Lombardia "Danilo Fossati" Onlus, mentre Pramerica Sicav Social 4 Future classe 1 e classe A nel 2018 hanno maturato 118.472 euro da destinare a beneficiario da definire. Per entrambi i comparti la devoluzione è pari al 4% delle commissioni di gestione annue.

<b>PATRIMONIO NETTO FONDI SRI (mln euro)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Pramerica Azionario Etico	24,5	23,2
Pramerica Obbligazionario Euro Corporate Etico	41,2	46,2
Pramerica Bilanciato Etico	200,0	218,5
<b>TOTALE</b>	<b>265,7</b>	<b>287,9</b>
<i>    sul totale del patrimonio gestito in fondi</i>	<i>1,89%</i>	<i>1,73%</i>
<i>    sul totale del patrimonio gestito</i>	<i>0,45%</i>	<i>0,48%</i>

<b>PATRIMONIO NETTO COMPARTI SICAV SRI (mln euro)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Pramerica Sicav Social 4 Future	437,8	370,9
Pramerica Sicav Social 4 Planet	384,8	
<b>TOTALE</b>	<b>822,6</b>	<b>370,9</b>
<i>    sul totale del patrimonio gestito in SICAV</i>	<i>4,55%</i>	<i>2,14%</i>
<i>    sul totale del patrimonio gestito</i>	<i>1,38%</i>	<i>0,61%</i>

8 Il Progetto è volto a sostenere l'avvio dell'accoglienza in due nuove case - una a Lecco e una a Roma - di malati e familiari che si recano presso strutture ospedaliere lontane dalla loro abitazione: le due nuove case consentiranno di ospitare 2.000 malati e familiari in più rispetto ai 4.000 all'anno che CasAmica accoglie nelle case di Milano.

9 Progetto per il recupero di beni alimentari dalle catene distributive, che mette in contatto le strutture caritative con i punti vendita più vicini.

# Impegno per l'ambiente

## Aspetti rilevanti

Gestire responsabilmente l'utilizzo di materiali, i consumi di energia, lo smaltimento dei rifiuti e la mobilità aziendale.

Contribuire al miglioramento delle prestazioni ambientali dei clienti e delle dotazioni infrastrutturali del territorio, nonché più in generale alla transizione verso un'economia a minor impatto ambientale.

## Impatto sugli SDGs



Il ricorso alle energie rinnovabili per le esigenze di approvvigionamento energetico del Gruppo e l'offerta di finanziamenti per gli investimenti pubblici e privati in impianti e infrastrutture contribuiscono alla realizzazione dei target di transizione energetica (SDG 7.2) e di incremento dell'efficienza energetica (SDG 7.3).



La gestione responsabile degli immobili e delle operazioni del Gruppo, i finanziamenti degli investimenti ambientali delle famiglie e delle imprese e quelli per le infrastrutture contribuiscono allo sviluppo di città più sostenibili (SDG 11.6).

La consapevolezza diffusa che la tutela dell'ambiente è una priorità a livello globale impegna tutti nella riduzione dell'impatto delle attività umane dal punto di vista sia del consumo delle risorse naturali sia dell'inquinamento, con particolare riferimento alla necessità di ridurre la produzione di rifiuti e di contrastare il riscaldamento globale, evitando l'immissione in atmosfera di gas serra e gas dannosi per l'ozono.

In considerazione dell'attività svolta, l'impegno di UBI Banca in relazione agli impatti ambientali diretti è indirizzato in particolare alla riduzione dei consumi di energia e di carta e all'utilizzo di energie rinnovabili – con benefici anche in termini economici – e in relazione agli impatti indiretti è incentrato sul supporto alla transizione energetica, allo sviluppo dell'economia "green" e alla realizzazione di progetti e infrastrutture con finalità ambientali. Oltre a favorire uno sviluppo economico più eco-compatibile, questo impegno consente di cogliere nuove opportunità commerciali e di conseguire un vantaggio reputazionale.

In Italia gli impatti ambientali delle attività produttive sono oggetto di normative specifiche e specifici reati ambientali sono previsti dal D.Lgs. 231/2001 in materia di smaltimento dei rifiuti, selezione dei fornitori e gestione dei relativi rapporti, utilizzo e conduzione di impianti di riscaldamento e raffreddamento. Per queste attività sensibili il [Modello 231](#) adottato da UBI Banca prevede appositi protocolli, con assegnazione di specifici ruoli e responsabilità.

Per un approccio proattivo alla responsabilità ambientale, in linea con i principi del Global Compact, UBI Banca ha adottato fin dal 2008 una [Policy ambientale](#) valida per tutto il Gruppo, in corso di aggiornamento a fine 2018 e per la quale è prevista nel 2019 l'adozione di un'apposita regolamentazione attuativa. Per le missioni di lavoro è in vigore una [Policy dei viaggi](#) che privilegia l'utilizzo di mezzi pubblici collettivi.

Responsabilità specifiche sono affidate ai ruoli di:

- **Energy Manager**, responsabile della struttura operativa Energy Management di UBI Sistemi e Servizi, che, per le Società del Gruppo in service, ha il compito di analizzare

il fabbisogno energetico, definire le strategie e le azioni per ottimizzare i consumi e ridurre le emissioni (anche attraverso il miglioramento dell'efficienza energetica di edifici e impianti) e monitorarne l'applicazione e i risultati conseguiti; l'Energy Manager dispone di proprie risorse di budget, finalizzate anche all'utilizzo di energie rinnovabili;

- **Mobility Manager**, responsabile della Funzione Welfare di Gruppo (nominato anche ai sensi del Decreto Interministeriale "Mobilità sostenibile nelle aree urbane" c.d. Decreto Ronchi), che ha l'incarico di impostare e gestire – cooperando con le preposte funzioni interne e istituzioni pubbliche – le politiche in materia di spostamenti sistematici dei dipendenti, con l'obiettivo di ridurre il traffico veicolare privato e le sue conseguenze in termini ambientali tramite soluzioni di trasporto alternativo a ridotto impatto ambientale (es. navette, parcheggi per biciclette negli stabili aziendali) e convenzioni di mobility management (es. acquisto di biciclette a pedalata assistita).

Il monitoraggio dei consumi energetici e delle relative emissioni avviene tramite un [Tableau de Bord semestrale dei consumi](#) per la Direzione Real Estate di UBI Sistemi e Servizi (un estratto relativo ai soli consumi di energia elettrica viene inviato anche al Comitato Direzionale di UBI Sistemi e Servizi) e attraverso l'annuale ciclo di reporting della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario – [Bilancio di Sostenibilità](#) e del [Carbon Disclosure Project \(CDP\)](#), i cui dati sono sottoposti a verifica di terza parte indipendente (società di revisione).

## Materiali utilizzati

La Direzione Acquisti di UBI Sistemi e Servizi presidia il ciclo degli acquisti per le società del Gruppo.

GRI  
301-1:2

Le principali materie prime utilizzate sono la carta e il toner per le stampe a uso interno e per quelle destinate alla clientela. Le principali iniziative adottate riguardano la riduzione dei consumi attraverso la dematerializzazione dei documenti, l'ottimizzazione dei processi di stampa e l'utilizzo di carta riciclata, per ridurre il consumo di materia prima naturale.

## Riduzione dei consumi

Dopo l'ormai consolidato utilizzo della stampa in **fronte-retro** come modalità standard di impostazione delle stampanti, un nuovo passo avanti è stato fatto con il progetto Stampa Sicura, che ha introdotto nuove modalità di gestione delle stampe dalle postazioni di lavoro, per ora nelle principali Sedi Direzionali: le stampe non vengono più effettuate automaticamente, ma l'utente deve confermare la produzione del documento avvicinando la propria tessera d'identificazione all'apposito lettore installato sulla stampante/multifunzione. Il sistema provvede inoltre a effettuare automaticamente la cancellazione delle stampe non ritirate entro le 24 ore successive all'invio nella coda di stampa.

Nel 2018 l'introduzione della Stampa Sicura ha consentito di risparmiare 1.753 risme di carta di formato A4. Considerando che la carta riciclata utilizzata rappresenta il 56% del totale della carta utilizzata in formato A4, ciò ha consentito un risparmio di 121.869 litri di acqua, 28.034 kWh di energia, 5.785 kg di legno e 3.688 kg di CO<sub>2</sub>.

La **dematerializzazione** della modulistica di filiale con l'utilizzo della **Firma Elettronica Avanzata** (FEA) permette di firmare digitalmente documenti che altrimenti dovrebbero essere stampati e sottoscritti con firma olografa dal cliente. Nel 2018 sono state dematerializzate e firmate elettronicamente circa il 64% delle contabili di sportello, con un risparmio di circa 45 milioni di fogli di carta chimica, e il 16,7% dei contratti, con un risparmio di circa 6,8 milioni di fogli di carta riciclata (13.600 risme con un risparmio di 299.200 litri di acqua, 102.000 kWh di energia e 19 tonnellate di CO<sub>2</sub>).

Nel 2019 saranno dematerializzate anche le contabili a uso interno e una più ampia gamma di contratti (Credito-Apertura di Credito, Credito-Crediti di Firma, Finanza-Negoziante, Finanza-Dossier Titoli e Finanza-Consulenza), con ulteriori risparmi di 6,8 milioni di fogli di carta chimica e 16,8 milioni di fogli di carta riciclata (in totale altre 33.600 risme con un risparmio di 739.200 litri di acqua, 252.000 kWh di energia e 47 tonnellate di CO<sub>2</sub>).

## Utilizzo di carta riciclata

Nel 2017 la Direzione Acquisti di UBI Sistemi e Servizi ha avviato un progetto pilota per valutare la possibilità di sostituire la carta di pura cellulosa con carta riciclata (STEINBEIS Classic White ISO 70 - 80 g/m<sup>2</sup> - 100% recycled) in tutte le filiali di UBI Banca e in alcune strutture centrali. Al termine di due fasi di test, che hanno coinvolto prima 3 filiali e successivamente tutte le filiali del Gruppo UBI ex Banca Regionale Europea, è stato avviato l'approvvigionamento di carta riciclata, che ha rappresentato il 56% degli ordini effettuati nel periodo gennaio-ottobre 2018 (292.794 risme con un risparmio di 31,5 milioni di litri di acqua, 5,6 milioni di kWh di energia, 2,2 milioni di kg di legno e 468 tonnellate di CO<sub>2</sub>).

Per il 2019 si è previsto di incrementare l'utilizzo di carta riciclata fino al 90%, a fronte dell'esaurimento delle scorte presso le unità operative coinvolte e del completamento del perimetro di utilizzo, con un risparmio annuo previsto di

60,4 milioni di litri di acqua, 10,8 milioni di kWh di energia, 4,2 milioni di kg di legno e 897 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

CONSUMI DI MATERIE PRIME <sup>1</sup> (Ton)	2018	2017
Toner	33,0	30,1
Carta acquistata <sup>1</sup>	1.881,6	2.408,0
di cui: riciclata	49,7%	0,0%
Carta da materie prime provenienti da foreste gestite responsabilmente (FSC/PEFC)	36,4%	49,9%
Carta trattata senza cloro (ECF/TCF)	32,3%	57,6%

<sup>1</sup> Non sono compresi i consumi di UBI Trustee e Pramerica Management Company e, per il 2017, anche i consumi di Banca Tirrenica e Banca Federico del Vecchio, a causa di difficoltà di rilevazione.

## Consumi di energia

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

- la Legge 10/1991 "Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia" e i relativi DPR. 412/93 "Regolamento recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia, in attuazione dell'art.4, comma 4, della legge 9 gennaio 1991 n.10." e DPR. 74/2013 "Regolamento recante definizione dei criteri generali in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici e per la preparazione dell'acqua calda per usi igienici sanitari, a norma dell'art.4 comma 1 lettere a) e c) del D.Lgs. 19 agosto 2005 n.192;
- la Direttiva 2002/91/CE "Rendimento energetico nell'edilizia" e il relativo decreto attuativo D. Lgs. 192/2005 e sue successive modifiche D.Lgs. 311/2006;
- il D.Lgs. 102/2014 "Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica" e sue successive modifiche D.Lgs. 141/2016.

L'approvvigionamento di energia elettrica è funzionale a garantire l'operatività delle filiali, delle sedi e dei centri di elaborazione dati di tutto il Gruppo. Le politiche di approvvigionamento mirano pertanto sia a ridurre i rischi connessi a interruzioni delle forniture, con il ricorso a fornitori selezionati rispetto a criteri di economicità, qualità del servizio e affidabilità tecnica, commerciale e finanziaria, sia a contenere i costi operativi. In considerazione dell'entità dei consumi energetici e dei correlati impatti ambientali, in coerenza con la Politica ambientale del Gruppo, sono obiettivi prioritari l'utilizzo razionale delle risorse energetiche, l'eliminazione degli sprechi e l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e/o a basso tenore di emissioni.

## Gli interventi per il risparmio energetico

Le attività maggiormente coinvolte nel consumo energetico sono le macchine utilizzate nei processi aziendali (centri

GRI  
302-1:4

di calcolo, apparecchiature IT), e i sistemi di illuminazione e climatizzazione degli ambienti. Per ridurre i consumi di energia, a fronte sia dei rischi di eventuali incrementi di costo sia di una legislazione più restrittiva sull'efficienza energetica di edifici e impianti, UBI Sistemi e Servizi ha:

- adottato un modello di **progettazione eco-compatibile** degli interventi di edificazione e ristrutturazione di uffici e filiali, che viene costantemente adeguato alle innovazioni tecnologiche proposte dal mercato e che prevede una sezione energetica con tre ambiti di intervento: elettrico-illuminotecnico (illuminazione a LED), impiantistico-meccanico (impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento ad alta efficienza) e architettonico-strutturale (sistemi di coibentazione e serramenti ad altissime prestazioni);
- condotto **audit energetici** su edifici e impianti fin dal 2013, anticipando le leggi e i regolamenti in materia come il D.Lgs. 102/2014, e pianificato l'esecuzione degli interventi di efficientamento energetico più significativi emersi dagli studi.

I principali interventi realizzati nel 2018 sono:

- l'installazione di un nuovo impianto di raffreddamento ad alto rendimento nelle sale del centro elaborazione dati di Brescia, che sfruttando in modo intelligente il *free cooling* riesce a climatizzarle con un risparmio annuo di energia elettrica nell'ordine del 38%;
- l'installazione di impianti di illuminazione LED ad alta efficienza nella sede di Brescia Via Cefalonia n. 62;
- l'acquisto, nell'ambito del periodico rinnovamento delle apparecchiature informatiche, di 864 desktop con monitor, 1.714 notebook, 521 mini desktop e 1.123 monitor di recente generazione, con efficienza energetica di norma superiore a quella dei modelli sostituiti.

## La domotizzazione delle filiali

Tra fine 2016 e novembre 2018 UBI – prima in Italia – ha avviato un innovativo progetto di domotizzazione degli immobili, installando in 1.400 filiali (anche nelle Nuove Banche) un sistema intelligente di monitoraggio e retroazione fra i più grandi mai realizzati in cloud, che consente il controllo e la misurazione in continuo dei consumi e abilita la gestione programmata dei carichi e la verifica da remoto della funzionalità degli impianti.

Il risparmio cumulato al 2018 è stato di 4,5 milioni di kWh, equivalente a 1.967 tonnellate di CO<sub>2</sub>. A partire dal 2019, con il previsto collegamento di tutte le filiali, il sistema consentirà di ottenere un risparmio annuo di 2.889 tonnellate di CO<sub>2</sub>. A questo si aggiunge un risparmio indiretto, per la riduzione degli interventi in loco da parte dei manutentori, stimato in circa 64 tonnellate di CO<sub>2</sub> ogni anno. Il sistema è stato ultimamente installato anche in tre grandi immobili a Brescia, Bergamo e Jesi, con un obiettivo di risparmio energetico nell'ordine del 20%, per cui dal 2019 si stima un risparmio complessivo annuo pari a 1.620.000 kWh di energia corrispondente a 522 tonnellate di CO<sub>2</sub>. Per i prossimi anni si sta valutando l'installazione in tutte le altre principali sedi direzionali del Gruppo.

I vantaggi della domotizzazione risiedono non solo nella riduzione dei consumi energetici e nella maggiore efficienza dei processi di gestione degli impianti, ma anche nella possibilità di utilizzare la base dati dei consumi per l'accesso al meccanismo di incentivazione dei certificati bianchi e in una maggiore sicurezza dei luoghi di lavoro: le centraline che compongono il sistema, infatti, sono in grado di riconoscere in maniera automatica sovraccarichi o guasti anche negli orari di chiusura, a vantaggio della sicurezza e dell'affidabilità.

## Gli interventi per la mobilità sostenibile

I principali interventi per la mobilità sostenibile riguardano la mobilità casa-lavoro dei dipendenti, con l'obiettivo di incentivare l'utilizzo di mezzi di trasporto alternativi all'automobile. Già da alcuni anni sono attivi parcheggi protetti per biciclette in alcune delle principali sedi e bus navetta fra le sedi di Bergamo, Varese, Brescia e Milano (per quest'ultima anche nel ciclo urbano).

A seguito dell'incorporazione delle tre Nuove Banche, sono stati istituiti due ulteriori bus per le tratte Macerata-Jesi e Pesaro-Jesi e per il 2018 è stato attivato un servizio di trasporto per il personale coinvolto nel progetto di integrazione (due minivan a 9 posti che da gennaio a dicembre hanno consentito di raggiungere tutte le località non adeguatamente servite da mezzi pubblici: Macerata, Arezzo, Jesi, Chieti e anche Cuneo, per attività di affiancamento e rilascio di procedure). I bus navetta hanno avuto nel 2018 una media di 300 utenti al giorno, con un risparmio stimato di 1000 tonnellate di CO<sub>2</sub> rispetto all'uso dell'auto.

Un importante contributo alla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni connesse alla tematica della mobilità viene anche dallo *smart working*: nel 2018 sono state fruite 7.086 giornate di *smart working*.

## Il progetto E-mobility

Il Gruppo ha avviato un progetto di E-mobility, che prevede la graduale introduzione nella flotta aziendale di veicoli elettrici, utilizzabili dai dipendenti per le missioni a breve-medio raggio. A fine giugno 2018 è stato introdotto un primo veicolo elettrico, una Renault Zoe-R90, che nei primi 4 mesi di utilizzo ha percorso 2.400 km con un risparmio calcolato di circa 240 kg di CO<sub>2</sub> rispetto ai veicoli a gasolio in uso. Contestualmente è stato installato un wallbox di ricarica nel parcheggio della sede di Brescia di UBI Sistemi e Servizi.

Nel 2019 è prevista l'acquisizione di altri 9 veicoli elettrici per un totale di 10 che, considerando una percorrenza media di 15.000 km/anno per automobile, permetteranno di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> per viaggi di lavoro di circa 15 tonnellate. Nella stessa misura dei veicoli saranno aumentate anche le stazioni di ricarica. Obiettivo per il biennio 2020-2021 è acquisire in totale 30 automobili elettriche (pari al 10% della flotta di veicoli strumentali del Gruppo), sempre mantenendo la proporzione 1:1 tra veicoli e punti di ricarica.

CONSUMI DI ENERGIA INTERNI		2018	2017 <sup>2</sup>
Riscaldamento	GJ	213.884	196.603
di cui:			
gas naturale	GJ	199.595	186.339
gasolio	GJ	13.513	9.452
GPL	GJ	776	812
Teleriscaldamento	GJ	35.299	27.905
	KWh	9.805.404	7.751.295
Energia elettrica <sup>1</sup>	GJ	407.049	410.301
	KWh	113.069.036	113.972.604
da fonti rinnovabili	%	97,5%	97,3%
di cui:			
acquistata	GJ	405.154	407.926
	KWh	112.542.767	113.312.792
da fonti rinnovabili	%	97,5%	97,3%
autoprodotta <sup>3</sup>	GJ	1.895	2.375
	KWh	526.269	659.812
da fonti rinnovabili	%	100%	100%
Carburante flotta auto aziendale	GJ	37.883	37.116
di cui:			
benzina	GJ	12	1.337
gasolio	GJ	37.870	35.761
GPL	GJ	0	18
<b>TOTALE</b>	<b>GJ</b>	<b>694.115</b>	<b>671.926</b>
di cui:			
combustibili fossili	GJ	251.767	233.720
energia elettrica e teleriscaldamento	GJ	442.348	438.206
	KWh	122.874.440	121.723.899
da fonti rinnovabili	GJ	396.788	399.355
Sul totale	%	57,2%	59,4%

- 1 I consumi per gli impianti di condizionamento sono inclusi nei consumi di energia elettrica.  
2 I dati relativi al 2017 sono stati riesposti per tenere conto di un conguaglio sui consumi ricevuto dopo la pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.  
3 L'energia autoprodotta è totalmente utilizzata internamente e risulta quindi pari a zero l'energia venduta/ceduta in rete.

RISPARMI ANNUALI STIMATI ATTESI DAI PRINCIPALI INTERVENTI EFFETTUATI NELL'ANNO PER LA RIDUZIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA INTERNI	2018		2017	
	Energia (Gj)	Costi (euro)	Energia (Gj)	Costi (euro)
Sostituzione generatori di calore filiali	114	2.207	331	6.083
Sostituzione pompe calore/CDZ filiali	593	30.458	147	7.431
Sostitut. Impianti CDZ CED BS (2016-2017)	-	-	1.385	70.043
Sistema Monitoraggio Consumi in 772 filiali (2016-2017)	-	-	6.625	334.942
Sistema Monitoraggio Consumi in 628 filiali (2017-2018)	4.162	213.887	2.868	144.986
Razionalizzazione rete commerciale (2015-2016-2017-2018)	14.148	638.498	14.365	726.249
Monitoraggio Grande Immobile NCD Brescia	507	26.046	542	27.377
Monitoraggio Grande Immobile Via Calvi 9 BG	488	25.053	-	-
Monitoraggio Grande Immobile Esagono Jesi	754	38.725	-	-
Sostituzione UPS Teatina (2017)	-	-	55	2.768
<b>TOTALE</b>	<b>20.765</b>	<b>974.875</b>	<b>26.318</b>	<b>1.319.878</b>

1 Dato rilevato dai Certificati di Origine rilasciati da CVA Trading e A2A.

Le riduzioni stimate dei consumi derivanti dagli interventi effettuati sono in linea con gli obiettivi posti. L'aumento dei consumi registrato nel 2018 è dovuto all'inclusione dei consumi delle tre Nuove Banche per l'intero anno (nel 2017 i consumi delle tre Nuove Banche erano stati inclusi per 9 mesi, a partire dalla data di ingresso nel Gruppo).

INTENSITÀ ENERGETICA	2018	2017 <sup>1</sup>
Consumo totale di energia (Gj)	694.115	671.926
Intensità energetica per dipendente (Gj/n° dipendenti)	33,93	31,30
Intensità energetica per superficie (Gj/mq)	0,58	0,53

1 I valori del 2017 sono stati riesposti per tenere conto di un conguaglio sui consumi ricevuto dopo la pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

CONSUMI DI ENERGIA FUORI DALL'ORGANIZZAZIONE <sup>1</sup> (Gj)	2018	2017
Produzione della carta acquistata	24.423,3	30.942,5
Viaggi di lavoro	48.677,6	44.804,8
di cui:		
auto personale	34.577,87	33.275,2
treno	5.351,9	3.728,6
aereo	8.747,8	7.801,0
Bus navetta <sup>2</sup>	2.978,1	2.978,1
<b>TOTALE</b>	<b>76.079,0</b>	<b>78.725,4</b>

- 1 Non sono compresi i consumi di UBI Trustee e Pramerica Management Company e, per il 2017, anche i consumi di Banca Tirrenica e Banca Federico del Vecchio, a causa di difficoltà di rilevazione.  
2 Non comprende i consumi di energia del 2017 relativi alle Nuove Banche a causa di difficoltà di rilevazione.

## Emissioni

Le emissioni prodotte dal Gruppo riguardano essenzialmente i gas a effetto serra e le altre sostanze inquinanti prodotte dal consumo di energia da fonti fossili, mentre non risultano significative emissioni di gas nocivi per l'ozono, in quanto nel corso degli anni pompe di calore e refrigeratori sono stati progressivamente sostituiti, adeguandoli alla legislazione vigente in tema di utilizzo di gas refrigeranti.

Ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> è l'obiettivo prioritario per la lotta ai cambiamenti climatici, che il Gruppo persegue sia attraverso la riduzione dei consumi delle diverse fonti energetiche sia attraverso l'utilizzo di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. Gli interventi di risparmio energetico realizzati nel 2018, unitamente al 97,5% di energia elettrica da fonti rinnovabili<sup>1</sup>, hanno consentito di realizzare importanti risparmi di emissioni di CO<sub>2</sub>, complessivamente pari a circa 1.768 tonnellate CO<sub>2</sub> (Scope 1 e 2).

GRI  
305-1:7

EMISSIONI DIRETTE DI GAS SERRA (Scope 1) (Ton)	2018		2017 <sup>1</sup>	
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e
Riscaldamento	12.562,0	12.639,1	11.416,9	11.486,7
di cui:				
<i>Gasolio</i>	994,3	1.004,1	695,5	702,4
<i>GPL</i>	50,9	51,3	53,3	53,7
<i>Gas naturale</i>	11.516,9	11.583,8	10.668,2	10.730,6
Carburante flotta auto aziendale	2.790,3	2.817,1	2.733,3	2.759,8
di cui:				
<i>Benzina</i>	0,9	0,9	98,1	99,1
<i>Gasolio</i>	2.789,4	2.816,2	2.634,0	2.659,5
<i>GPL</i>	-	-	1,2	1,2
<b>TOTALE</b>	<b>15.352,3</b>	<b>15.456,2</b>	<b>14.150,2</b>	<b>14.246,4</b>

1 I valori del 2017 sono stati riesposti per tenere conto di un conguaglio sui consumi ricevuto dopo la pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017. Per i valori riportati nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

EMISSIONI INDIRETTE DI GAS SERRA (Scope 2) (Ton)	2018 <sup>3</sup>		2017	
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e
Location Based <sup>1</sup>	38.283,0	38.459,3	37.619,8	37.790,0
Market Based <sup>2</sup>	3.481,9	3.499,0	1.414,3	1.432,2

1 Emissioni che sarebbero derivate dall'utilizzo di energia prodotta secondo il mix medio energetico nazionale (dato pubblicato da GSE - Gestore dei Servizi Energetici).

2 Emissioni residue attribuibili all'energia acquistata non da fonti rinnovabili.

3 I dati 2018 comprendono anche i valori delle emissioni dovute al teleriscaldamento, in adozione delle Linee guida ABL.

Le riduzioni stimate delle emissioni derivanti dagli interventi effettuati sono in linea con gli obiettivi posti. L'aumento delle emissioni registrato nel 2018 è dovuto all'inclusione delle emissioni delle tre Nuove Banche per l'intero anno (nel 2017 i consumi delle tre Nuove Banche erano stati inclusi per 9 mesi, a partire dalla data di ingresso nel Gruppo) e all'inclusione delle emissioni derivanti dal teleriscaldamento.

RISPARMI ANNUI STIMATI ATTESI DAI PRINCIPALI INTERVENTI EFFETTUATI NELL'ANNO PER LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA (Scope 1 e 2) (Ton CO <sub>2</sub> e)	2018	2017
	Sostituzione generatori di calore filiali	7
Sostituzione pompe calore/CDZ filiali	53	14
Sostitut. Impianti CDZ CED BS (2016-2017)	-	128
Sistema Monitoraggio Consumi in 772 filiali (2016-2017)	-	614
Sistema Monitoraggio Consumi in 628 filiali (2017-2018)	373	266
Razionalizzazione rete commerciale (2016/2017/2018)	1.179	1.331
Monitoraggio Grande Immobile NCD Brescia	45	100
Monitoraggio Grande Immobile Via Calvi 9 BG	44	-
Monitoraggio Grande Immobile Esagono Jesi	68	-
Sostituzione UPS Teatina	-	5
<b>TOTALE</b>	<b>1.768</b>	<b>2.477</b>

VIDEOCONFERENZE	2018	2017
Uffici abilitati	2.996	2.345
Sale video attrezzate	712	516
Videoconferenze effettuate	40.334	36.251
Numero partecipanti	185.350	173.388
Numero medio partecipanti	5	5
Durata totale (ore)	89.824	80.341

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GAS SERRA (Scope 3) <sup>1</sup> (Ton)	2018		2017	
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e
Carta acquistata	752,6	n.d.	1.035,4	n.d.
Viaggi di lavoro	3.450,2	2.580,1	3.111,8	2.387,6
di cui:				
<i>auto personale</i>	2.556,3	2.580,1	2.363,5	2.387,6
<i>treno</i>	280,2	n.d.	195,2	n.d.
<i>aereo</i>	613,7	n.d.	553,1	n.d.
Bus navetta <sup>2</sup>	221,29	222,89	208,3	209,9
<b>TOTALE</b>	<b>4.424,2</b>	<b>n.d.</b>	<b>4.355,5</b>	<b>n.d.</b>

1 Non sono compresi i consumi di UBI Trustee e Pramerica Management Company e, per il 2017, anche i consumi di Banca Tirrenica e Banca Federico del Vecchio, a causa di difficoltà di rilevazione.

2 Non comprende le emissioni del 2017 relative alle Nuove Banche, a causa di difficoltà di rilevazione.

INTENSITÀ EMISSIVA DI GAS SERRA (Scope 1 e 2) (Ton)	2018 <sup>1</sup>		2017 <sup>2</sup>	
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e
<b>Market based</b>				
Emissioni totali	18.834,2	18.955,2	17.751,3	17.878,3
Intensità emissiva per dipendente	0,92	0,93	0,83	0,83
Intensità emissiva per superficie (mq)	0,02	0,02	0,01	0,01
<b>Location based</b>				
Emissioni totali	53.635,3	53.915,5	53.956,9	54.236,1
Intensità emissiva per dipendente	2,62	2,64	2,51	2,53
Intensità emissiva per superficie (mq)	0,04	0,05	0,04	0,04

1 Nel 2018 è stato introdotto il calcolo delle emissioni indirette scope2 derivanti dal teleriscaldamento.

2 I valori del 2017 sono stati riesposti per tenere conto di un conguaglio sui consumi ricevuto dopo la pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

NO <sub>x</sub> e SO <sub>x</sub> (Ton)	2018		2017 <sup>1</sup>	
	NO <sub>x</sub>	SO <sub>x</sub>	NO <sub>x</sub>	SO <sub>x</sub>
Riscaldamento	6,75	0,69	6,22	0,44
di cui:				
<i>Gasolio</i>	0,68	0,63	0,47	0,44
<i>GPL</i>	0,02	0,00	0,04	0,00
<i>Gas naturale</i>	6,06	0,06	5,71	0,00
Energia elettrica acquistata non coperta da certificati GO	0,40	0,15	0,47	0,23
Carburante flotta auto aziendale	11,23	0,13	10,69	0,13
di cui:				
<i>Benzina</i>	0,001	0,00	0,09	0,00
<i>Gasolio</i>	11,22	0,13	10,60	0,13
<i>GPL</i>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALE EMISSIONI RESIDUE</b>	<b>18,38</b>	<b>0,97</b>	<b>17,38</b>	<b>0,79</b>

1 I valori del 2017 sono stati rielaborati a seguito di un aggiornamento nella metodologia di calcolo, nell'ottica del miglioramento continuo della presentazione dei dati. Per il valore riportato nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo all'indirizzo <http://www.ubibanca.it/pagine/Bilancio-Sostenibilita-IT.aspx>.

## Rifiuti

UBI Banca è soggetta a specifiche normative in materia di modalità di trattamento dei rifiuti, fra cui in particolare:

- quella relativa alla gestione dei registri, formulari e SISTRI: D.Lgs. 152 del 3/04/2006 "Norme ambientali- Parte quarta: Norme in materia di gestione rifiuti e bonifica di siti inquinati"; DM. n.148 del 1/04/1998 "Regolamento recante approvazione del modello di registro di carico/scarico rifiuti"; DM. n.145 del 1/04/1998 "Regolamento recante la definizione del modello e dei contenuti del formulario<sup>2</sup> di accompagnamento rifiuti" e Legge n.70 del 25/01/1994 (istituzione del MUD);
- il DPR. 254 del 15/07/2003, contenente la disciplina della gestione dei rifiuti sanitari.

La struttura operativa Facility Management di UBI Sistemi e Servizi gestisce i rapporti con i fornitori incaricati della raccolta e del trattamento dei rifiuti speciali e verifica – mediante la quarta copia del formulario – che i rifiuti siano stati trattati in coerenza alla normativa vigente in materia. I principali rifiuti prodotti dal Gruppo sono costituiti dalla carta di stampe e documenti, dagli imballi dei materiali e beni acquistati, dai materiali risultanti dalla periodica sostituzione di impianti e sistemi di illuminazione, elettrici ed elettronici, e dalle attività di manutenzione e ristrutturazione degli immobili e dagli esigui rifiuti medicali prodotti dalle infermerie.

RIFIUTI	2018	2017
<b>Pericolosi<sup>1</sup> (Ton)</b>	<b>8,8</b>	<b>6,2</b>
Riutilizzo	-	-
Riciclo	-	-
Compostaggio	-	-
Recupero	8,8	6,2
Incenerimento	-	-
Iniezione in profondità	-	-
Discarica	-	-
Stoccaggio in sito	-	-
<b>Non pericolosi (Ton)</b>	<b>2.188,8</b>	<b>2.074,5</b>
Riutilizzo	-	-
Riciclo	1.512,6	1.908,1
Compostaggio	-	-
Recupero	676,3	166,5
Incenerimento	-	-
Iniezione in profondità	-	-
Discarica	-	-
Stoccaggio in sito	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>2.197,7</b>	<b>2.080,7</b>
<b>per dipendente (Kg)</b>	<b>107,4</b>	<b>96,9</b>
<b>per superficie<sup>2</sup> (Kg/Mq)</b>	<b>1,8</b>	<b>1,6</b>

<sup>1</sup> Come definiti dal decreto legislativo 152/2006 "Norme in materia ambientale" e s.m.i.  
<sup>2</sup> Superficie interna netta.

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

<sup>2</sup> Il formulario, che accompagna il trasporto dei rifiuti, è un documento obbligatorio d'identificazione del rifiuto, che deve essere redatto in quattro esemplari, compilato, datato e firmato dal produttore o dal detentore dei rifiuti e controfirmato dal trasportatore. Una copia del formulario deve rimanere presso il produttore o il detentore; le altre tre, controfirmate e datate in arrivo dal destinatario, sono acquisite una dal destinatario e due dal trasportatore, che provvede a trasmetterne una al detentore/produttore. Il ricevimento della quarta copia del formulario da parte del produttore/detentore è necessario ai fini dell'esonero, per lo stesso, dalla responsabilità per il corretto smaltimento/recupero dei rifiuti. Le copie del formulario devono essere conservate per cinque anni.

Il totale dei rifiuti pericolosi trasportati ammonta a 8.841 kg, mentre non risultano effettuati trattamenti per la loro gestione. Tali rifiuti rappresentano lo 0,4% del totale rifiuti differenziati e sono costituiti da apparecchiature elettroniche dismesse (94,56%), batterie al piombo (4,98%) e rifiuti medicali (0,46%), che vengono conferiti ad aziende locali autorizzate. Non vi sono attività di importazione ed esportazione degli stessi.

## Prodotti e servizi con finalità ambientali

Il Gruppo adotta politiche commerciali e creditizie finalizzate a supportare gli investimenti ambientali di privati e imprese, con particolare riferimento al risparmio energetico e alla transizione energetica per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, con prodotti dedicati:

- per i privati **Forza Sole** per finanziare l'acquisto e l'installazione di impianti fotovoltaici domestici e **Creditoplà Ristrutturazione Casa** per il finanziamento delle spese per interventi di ristrutturazione edilizia e riqualificazione energetica, correlati anche agli incentivi fiscali previsti dalla normativa vigente;
- per le imprese **Nuova Energia Fotovoltaico** per la realizzazione di impianti fotovoltaici, **Energie rinnovabili** per la realizzazione di impianti per la produzione di energia elettrica e/o termica da eolico, biogas e biomasse, e il leasing **Full Power**, per investimenti in energie rinnovabili e risparmio energetico.

UBI Banca ha aderito all'iniziativa promossa dalla Regione Puglia – Titolo VI "Aiuti per la tutela dell'ambiente" – finalizzata a promuovere e sostenere l'efficiamento energetico delle micro, piccole e medie imprese pugliesi attraverso la concessione di specifici finanziamenti agevolati.

Dai finanziamenti erogati a valere su provvista messa a disposizione da BEI (Banca Europea degli Investimenti) sono escluse le attività il cui impatto ambientale non risulti in buona parte attenuato e/o compensato nel rispetto della legislazione comunitaria e nazionale.

Nell'ambito delle operazioni di finanza strutturata – Project Finance – nel 2018 si è verificata una forte concentrazione degli asset di mercato con il consolidamento delle posizioni dei principali operatori. Questo consolidamento è stato accompagnato da un contestuale processo di ottimizzazione finanziaria attraverso importanti operazioni di rifinanziamento.

UBI Banca ha partecipato alla strutturazione delle principali operazioni di cui sono stati protagonisti i primari operatori nazionali (come l'acquisizione del secondo operatore del fotovoltaico italiano RTR da parte del primo operatore F2i Energie Rinnovabili), ottenendo un significativo posizionamento di mercato, che le consentirà di valutare nuove opportunità: dal supporto strutturato allo sviluppo di una nuova capacità che non beneficerà di incentivazioni pubbliche (c.d. progetti in "grid parity").



PRODOTTI CON FINALITÀ AMBIENTALI (importo in milioni di euro)	2018			2017		
	Operazioni dell'anno		Debito residuo	Operazioni dell'anno		Debito residuo
	Numero	Importo erogato		Numero	Importo erogato	
<b>PRIVATI</b>						
Energie rinnovabili - Forza Sole	7	0,13	1,1	8	0,13	1,5
Ristrutturazione e riqualificazione energetica - Creditopla Ristrutturazione Casa	3.764	72,2	194,9	4.135	78,0	186,7
<b>IMPRESE</b>						
Energie rinnovabili						
Nuova Energia Fotovoltaico	11	5,4	197,5	23	22,0	241,7
Energie rinnovabili	-	-	5,7	2	0,17	9,1
Full Power <sup>1</sup>	4	2,7	382,6	2	6,0	494,8
<b>TOTALE</b>	<b>3.786</b>	<b>80,4</b>	<b>781,8</b>	<b>4.170</b>	<b>106,2</b>	<b>933,8</b>
<i>di cui:</i> energie rinnovabili	<b>22</b>	<b>8,2</b>	<b>586,9</b>	<b>35</b>	<b>28,2</b>	<b>747,1</b>

<sup>1</sup> Nell'erogato del 2017 è compresa la rilocazione di un cespite ripossessato (operazione del valore di 5,5 mln di €).

OPERAZIONI DI PROJECT FINANCE IN PORTAFOGLIO PER ENERGIE RINNOVABILI E AMBIENTE	2018			2017		
	N.ro	Potenza installata (MW)	Potenza finanziata (MW)	N.ro	Potenza installata (MW)	Potenza finanziata (MW)
Energia	131	3.104	731	141	2.699	733
<i>di cui:</i> parchi eolici	23	1.760	252	25	1.846	286
parchi fotovoltaici	90	1.184	414	97	743	386
altre energie rinnovabili	18	161	66	19	110	61
Ambiente	8			6		
<i>di cui:</i> impianti trattamento rifiuti	1			1		
reti idriche e impianti trattamento acque	6			4		
reti di tele-riscaldamento	1			1		
<b>TOTALE</b>	<b>139</b>	<b>3.104</b>	<b>731</b>	<b>147</b>	<b>2.699</b>	<b>733</b>

ATTIVITÀ DI PROJECT FINANCE PER ENERGIE RINNOVABILI E AMBIENTE	2018	2017
<b>Finanziamenti erogati nell'anno</b>		
N. contratti	17	14
<i>di cui:</i> per energie rinnovabili	11	14
Importo accordato (mln €)	652	329
<i>di cui:</i> per energie rinnovabili	336	329
Importo erogato (mln €)	336	206
<i>di cui:</i> per energie rinnovabili	222	206
<b>Finanziamenti in essere a fine anno</b>		
N. contratti	139	147
<i>di cui:</i> per energie rinnovabili	131	141
Importo accordato (mln €)	1.668	1.528
<i>di cui:</i> per energie rinnovabili	1.514	1.435
Importo erogato (mln €)	1.379	1.264
<i>di cui:</i> per energie rinnovabili	1.262	1.177

Le operazioni del 2018 hanno avuto anche una forte valenza territoriale, con interventi non solo nei territori di riferimento storici del Gruppo (regioni del Nord Italia e Puglia) ma anche nei territori di riferimento delle tre Nuove Banche acquisite e incorporate: nella sola Regione Toscana UBI Banca ha partecipato, con ruoli e ticket significativi, a strutturare operazioni di project finance per la realizzazione di importanti investimenti nel settore della captazione, adduzione e depurazione delle acque da parte di società locali (Acque SpA a Pisa, Nuove Acque ad Arezzo e Gaia a Marina di Pietrasanta).

Tutti i progetti finanziati hanno superato l'iter autorizzativo previsto dalla normativa italiana vigente

(Valutazione di Impatto Ambientale, Dichiarazione di Inizio Attività, Autorizzazione Unica, sostenibilità economico/finanziaria, Permesso a Costruire, ecc.) e le valutazioni tecniche, legali, amministrative e assicurative sono svolte per conto della Banca da consulenti indipendenti di primario livello internazionale.

Complessivamente, a fine 2018 il Gruppo ha in portafoglio finanziamenti alle energie rinnovabili per 1,8 miliardi di euro (per il 68,2% in *project finance*).

Le operazioni finanziate nell'anno sono 33, per un importo erogato di 230,2 milioni di euro (per il 96,4% in *project finance*).

## Appendice: metodologia di calcolo

TABELLA CONSUMI DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE	Fonte	Unità di misura	Coefficienti
<b>Riscaldamento</b>			
Gas naturale	Linee Guida ABI	GJ/Mc	0,03428
Gasolio (densità 0,84 Kg/L)	Linee Guida ABI	GJ/Ton	42,88
GPL (densità 0,56 Kg/L)	Linee Guida ABI	GJ/Ton	46,13
<b>Teleriscaldamento</b>			
	Linee Guida ABI	GJ/KWh	0,0036
<b>Energia elettrica</b>			
Acquistata	Linee Guida ABI	GJ/KWh	0,0036
Fotovoltaico	Linee Guida ABI	GJ/KWh	0,0036
<b>Trazione</b>			
Benzina (densità 0,74 Kg/L)	Linee Guida ABI	GJ/Ton	42,82
Gasolio (densità 0,84 Kg/L)	Linee Guida ABI	GJ/Ton	42,78
GPL (densità 0,56 Kg/L)	Linee Guida ABI	GJ/Ton	46,13

### Metodologia di calcolo

Dati calcolati sulla base dei consuntivi per fonte di energia forniti dal sistema di contabilità aziendale SAP, integrati dalla stima del mese di dicembre.

Per calcolare le quantità dei combustibili sono stati utilizzati i prezzi medi presenti nelle fatture disponibili o consigliati dalle Linee Guida ABI.

I consumi inclusi nelle spese condominiali e non rendicontati nella tabella sono stimati pari al 70% delle spese condominiali stesse, che sono state: 6,94 mln euro nel 2018; 6,43 mln euro nel 2017.

### TABELLA PRINCIPALI INTERVENTI PER LA RIDUZIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

#### Metodologia di calcolo

Il risparmio di energia è stato calcolato utilizzando i coefficienti riportati nella disclosure 302-1. Per il calcolo dei risparmi di caldaie e impianti CDZ sono stati utilizzati principalmente i diversi rendimenti delle macchine nuove rispetto a quelle sostituite, mentre per l'energia elettrica si è fatto riferimento a relazioni progettuali specifiche o ai dati fatturati negli anni 2017 e 2018.

TABELLA CONSUMI DI ENERGIA FUORI DALL'ORGANIZZAZIONE	Fonte	Unità di misura	Coefficienti
<b>Carta</b>	CEPI 2016	GJ/Ton	12,98
<b>Auto personale</b>			
Benzina (densità 0,74 Kg/L)	Linee Guida ABI	GJ/Ton	42,82
Gasolio (densità 0,84 Kg/L)	Linee Guida ABI	GJ/Ton	42,78
<b>Treno</b>			
Alta velocità	Linee Guida ABI/ Ecopassenger	GJ/Km	0,000766167
Altro	Linee Guida ABI/ Ecopassenger	GJ/Km	0,000800437
<b>Aereo (jet kerosene 71,5 KgCO<sub>2</sub>/Gj)</b>			
Domestici	Linee Guida ABI/ICAO	GJ/Km	0,001954
Internazionali	Linee Guida ABI/ICAO	GJ/Km	0,001547
Intercontinentali	Linee Guida ABI/ICAO	GJ/Km	0,000756
<b>Bus navetta</b>			
Gasolio (densità 0,84 Kg/L)	Linee Guida ABI	GJ/Ton	42,78

#### Metodologia di calcolo

**Carta:** i consumi di carta sono stati moltiplicati per il soprastante coefficiente del CEPI che si riferisce all'energia consumata per la produzione di polpa, carta e cartone nelle aziende/cartiere. La Confederazione delle Industrie Cartarie Europee (CEPI) è una organizzazione senza scopo di lucro; essa rappresenta 495 aziende che gestiscono più di 900 cartiere e produttrici di polpa in tutta Europa, per un totale complessivo pari al 22% della produzione mondiale.

**Viaggi di lavoro:** sono esclusi i consumi di energia della flotta auto aziendale, già rendicontate nella disclosure 302-1. I Km percorsi con l'aereo sono stati estratti dall'applicativo gestionale certificato IATA dell'agenzia viaggi. L'International Air Transport Association (IATA) è l'associazione di categoria delle compagnie aeree di tutto il mondo, e rappresenta circa 280 compagnie aeree (83% del traffico aereo totale). In base alla metodologia fornita da ABI, i Km percorsi nei viaggi domestici, internazionali e intercontinentali sono stati moltiplicati per i rispettivi coefficienti calcolati come media pesata dei principali itinerari (numero di percorrenze e distanze). I Km percorsi con il treno sono stati estratti dall'applicativo gestionale dell'agenzia viaggi. In base alla metodologia fornita da ABI, i Km percorsi con i treni ad alta velocità ed altre tipologie di treno sono stati moltiplicati per i rispettivi coefficienti calcolati come media pesata dei principali itinerari (in termini numero percorrenze e distanze) utilizzando l'applicativo Ecopassenger. Per i viaggi di lavoro con auto personali, le emissioni di CO<sub>2</sub> (v. 305-3) sono state divise per i seguenti coefficienti "ISPRA - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia": 73,21394359 Ton CO<sub>2</sub>/t Benzina e 74,29699934 TonCO<sub>2</sub>/t Gasolio.

**Bus navetta:** le tonnellate di gasolio sono state moltiplicate per il coefficiente soprastante.

## TABELLA INTENSITÀ ENERGETICA

### Metodologia di calcolo

L'intensità energetica non comprende i consumi energetici al di fuori dell'organizzazione (302-2) ed è stata calcolata dividendo il consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione (302-1) per il numero di dipendenti e collaboratori (20.459 pari al 100% del totale Gruppo) e per la superficie interna netta degli immobili (1.197.831 mq) delle Società del Gruppo a perimetro.

TABELLA EMISSIONI DIRETTE DI GAS SERRA (Scope 1)	Fonte	Unità di misura	Coeff. CO <sub>2</sub>	Unità di misura	Coeff. CH <sub>4</sub>	Coeff. N <sub>2</sub> O
<b>Riscaldamento</b>						
Gas naturale	Linee Guida ABI	Kg/Mc	1,978	G/Mc	0,0857	0,03428
Gasolio	Linee Guida ABI	Kg/Ton	3,155	G/Ton	300,2	85,76
GPL	Linee Guida ABI	Kg/Ton	3,0246	G/Ton	46,1	92,27
<b>Trazione</b>						
Benzina	Linee Guida ABI	Kg/Ton	3,14	G/Ton	704,8	47,4
Gasolio	Linee Guida ABI	Kg/Ton	3,151	G/Ton	62,4	107,7
GPL	Linee Guida ABI	Kg/Ton	3,026	Kg/Ton	0,3841	0,0420

### Metodologia di calcolo

Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O e sono state calcolate utilizzando il GWP a 100 anni del CH<sub>4</sub> (28) e del N<sub>2</sub>O (265) dell'IPCC. Il calcolo delle emissioni deriva dal calcolo dei consumi abbinato all'applicazione dei coefficienti di emissione. I consumi sono calcolati utilizzando estrazioni SAP (in euro) che vengono divise per il prezzo medio del vettore energetico in esame (financial control). Questi risultati vengono poi affinati confrontandoli con rendicontazioni annuali previsionali redatte sulla base dei dati disponibili e degli andamenti degli anni precedenti.

EMISSIONI INDIRETTE DI GAS SERRA (Scope 2)	Fonte	Unità di misura	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O
Energia elettrica - Location Based	Linee Guida ABI	G/kWh	321,0		0,0181	0,0040
Energia elettrica - Market Based	European Residual Mix	G/kWh	465,0	471		
Teleriscaldamento - Market Based	European Residual Mix	G/kWh	219,3			

### Metodologia di calcolo

Nel calcolo delle emissioni 2018 sono state conteggiate quelle relative al teleriscaldamento.

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GAS SERRA (Scope 3)	Fonte	Unità di misura	Coefficienti CO <sub>2</sub>	Coefficienti CO <sub>2</sub> e
<b>Carta</b>	CEPI	Ton/Ton	1,21	n.d.
<b>Auto personale</b>				
Benzina	ISPR - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia	G/Km	183,9148322	185,2552081
Gasolio	ISPR - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia	G/Km	171,5674510	173,340622
<b>Treno</b>				
Alta velocità	Linee Guida ABI/Ecopassenger	Kg/Km	0,0401130	n.d.
Altro	Linee Guida ABI/Ecopassenger	Kg/Km	0,0419080	n.d.
<b>Aereo</b>				
Domestici	Linee Guida ABI/ICAO	Kg/Km	0,1397060	n.d.
Internazionali	Linee Guida ABI/ICAO	Kg/Km	0,0944000	n.d.
Intercontinentali	Linee Guida ABI/ICAO	Kg/Km	0,0521310	n.d.
<b>Bus navetta</b>				
Gasolio (densità 0,84Kg/L)	ISPR - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia	Ton/Tj Ton/Ton	74,30629965 n.d.	n.d. 3,201835822

### Metodologia di calcolo

**Carta:** i consumi di carta sono stati moltiplicati per il soprastante coefficiente emissivo del CEPI che si riferisce alle sole emissioni generate per la produzione di polpa, carta e cartone nelle aziende/cartiere. La Confederazione delle Industrie Cartarie Europee (CEPI) è una organizzazione senza scopo di lucro; essa rappresenta 495 aziende che gestiscono più di 900 cartiere e produttrici di polpa in tutta Europa, per un totale complessivo pari al 22% della produzione mondiale.

**Viaggi di lavoro:** sono escluse le emissioni della flotta auto aziendale, già rendicontate all'indicatore 305-1. I Km percorsi con l'aereo sono stati estratti dall'applicativo gestionale certificato IATA dell'agenzia viaggi. L'International Air Transport Association (IATA) è l'associazione di categoria delle compagnie aeree di tutto il mondo, e rappresenta circa 280 compagnie aeree (83% del traffico aereo totale). In base alla metodologia fornita da ABI, i Km percorsi nei viaggi domestici, internazionali e intercontinentali sono stati moltiplicati per i rispettivi coefficienti emissivi calcolati come media pesata dei principali itinerari (in termini numero percorrenze e distanze) utilizzando l'applicativo Carbon Emissions Calculator dell'ICAO.

I Km percorsi con il treno sono stati estratti dall'applicativo gestionale dell'agenzia viaggi. In base alla metodologia fornita da ABI, i Km percorsi con i treni ad alta velocità ed altre tipologie di treno sono stati moltiplicati per i rispettivi coefficienti emissivi calcolati come media pesata dei principali itinerari (in termini numero percorrenze e distanze) utilizzando l'applicativo Ecopassenger.

I Km percorsi dai dipendenti con auto proprie a benzina o a diesel sono stati moltiplicati per coefficienti emissivi soprastanti.

**Bus navetta:** le tonnellate di gasolio sono state moltiplicate per i fattori di emissione ricavati dalla Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia dell'ISPR. Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O e sono state calcolate utilizzando il GWP a 100 anni del CH<sub>4</sub> (28) e del N<sub>2</sub>O (265) dell'IPCC.

**TABELLA INTENSITÀ EMISSIVA DI GAS SERRA****Metodologia di calcolo**

Le emissioni totali non comprendono le emissioni dello scope 3 (305-3) e comprendono le emissioni dello scope 1 (305-1) e le emissioni residue dello scope 2 (305-2) non coperte dai certificati GO. Le emissioni totali sono state divise per il numero di dipendenti e collaboratori (20.459, pari al 100% del totale Gruppo) e la superficie interna netta degli immobili (1.197.831 mq) delle Società del Gruppo a perimetro.

**TABELLA PRINCIPALI INTERVENTI DI RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA (Scope 1-2)****Metodologia di calcolo**

Il risparmio di emissioni è stato calcolato utilizzando i coefficienti emissivi riportati nelle disclosure 305-1 e 305-2, moltiplicati per i risparmi di combustibile e/o energia (302-4).

TABELLA NO <sub>x</sub> e SO <sub>x</sub>	Fonte	Unità di misura	Coefficienti NO <sub>x</sub>	Unità di misura	Coefficienti SO <sub>x</sub>
<b>Metodologia di calcolo</b>					
Il risparmio di energia è stato calcolato utilizzando i coefficienti riportati nella disclosure 302-1. Per il calcolo dei risparmi di caldaie e impianti CDZ sono stati utilizzati principalmente i diversi rendimenti delle macchine nuove rispetto a quelle sostituite, mentre per l'energia elettrica si è fatto riferimento a relazioni progettuali specifiche o ai dati fatturati negli anni 2017 e 2018.					
<b>Riscaldamento</b>					
Gas naturale	Linee Guida ABI	Kg/Mc	0,00104	Kg/Mc	0,0000103
Gasolio	Linee Guida ABI	Kg/Ton	2,144	Kg/Ton	2,0095
GPL	Linee Guida ABI	Kg/Ton	1,3964	Kg/Ton	0,1015
<b>Energia elettrica</b>	Linee Guida ABI	G/kWh	0,1407	G/kWh	0,0509
<b>Trazione</b>					
Benzina	ISPRA - Banca dati dei fattori di emissioni medi del trasporto stradale in Italia	t/t	0,002965	t/t	0,000011
Gasolio	ISPRA - Banca dati dei fattori di emissioni medi del trasporto stradale in Italia	t/t	0,012680	t/t	0,000150
Energia elettrica	Linee Guida ABI	G/kWh	0,150	G/kWh	0,075

**TABELLA RIFIUTI****Metodologia di calcolo**

I rifiuti per dipendente e per superficie sono stati calcolati dividendo il totale dei rifiuti differenziati per il numero di dipendenti e collaboratori (20.459, pari al 100% del totale Gruppo) e per la superficie interna netta degli immobili (1.197.831 mq) delle Società del Gruppo a perimetro. Il totale dei rifiuti differenziati è rilevato puntualmente per i primi tre trimestri ed è stimato per l'ultimo trimestre dell'anno.

# Nota metodologica

## Periodicità e standard di rendicontazione

GRI  
102-50:52  
102-54

Il presente documento si riferisce al periodo compreso tra l'1 gennaio e il 31 dicembre 2018 e rappresenta la seconda Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) pubblicata da UBI Banca ai sensi del D.Lgs. 254/2016. La pubblicazione ha periodicità annuale e l'edizione precedente, riferita all'esercizio 2017, è stata pubblicata nel mese di marzo 2018.

Il documento è redatto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" e ai "Financial Services Sector Disclosures", definiti rispettivamente nel 2016<sup>1</sup> e nel 2013 da Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "in accordance Comprehensive". Per il calcolo del Valore economico generato e distribuito agli stakeholder e degli indicatori ambientali si è tenuto anche conto delle apposite linee guida emanate dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI), aggiornate rispettivamente nel 2010 e nel 2018. Per ulteriori dettagli sulle metodologie di calcolo relative agli indicatori ambientali, si rimanda all'appendice del paragrafo Impegno per l'ambiente.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario costituisce anche il Bilancio di sostenibilità del Gruppo e in questa veste rappresenta la dodicesima edizione consecutiva dalla nascita di UBI Banca nel 2007. Con la sua pubblicazione UBI Banca assolve anche all'obbligo della

periodica Communication on Progress prevista dal Global Compact delle Nazioni Unite a carico dei soggetti che l'hanno sottoscritto.

## Perimetro e contenuti della rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione comprende la Capogruppo UBI Banca e le altre società del Gruppo consolidate integralmente, con esclusione delle sole società riportate nella tabella seguente.

GRI  
102-45:49

Eventuali altre limitazioni del perimetro di rendicontazione, relativamente a singoli temi o indicatori, sono esplicitate nei relativi paragrafi. Il perimetro dei dati economico-finanziari, incluso il Valore economico generato e distribuito agli stakeholder, coincide con il perimetro di consolidamento integrale del Bilancio consolidato 2018 del Gruppo UBI Banca.

Si specifica inoltre che alcuni dati al 31 dicembre 2017 non sono perfettamente comparabili con quelli riferiti al 31 dicembre 2018, a causa della diversa configurazione del perimetro societario in considerazione del fatto che il Gruppo UBI ha perfezionato l'acquisizione del controllo di Banca Adriatica, Carilo, Banca Tirrenica, Banca Federico del Vecchio e Banca Teatina solo in data 10 maggio 2017.

Società	Attività	Motivazione dell'esclusione
Centrobanca Sviluppo Impresa SpA	Società di gestione del risparmio	Al 31 dicembre 2018 era operativa presso la Società 1 risorsa parzialmente distaccata da altre Società del Gruppo (n. 2 risorse al 31 dicembre 2017) e pertanto non computata tra i dipendenti effettivi in servizio
24-7 Finance Srl	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
UBI Finance Srl	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
UBI Finance 2 Srl in liquidazione	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
UBI Finance CB 2 Srl	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
UBI SPV BBS 2012 Srl in liquidazione	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
UBI SPV BPCI 2012 Srl in liquidazione	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
UBI SPV BPA 2012 Srl in liquidazione	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
UBI SPV GROUP 2016 Srl	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
UBI SPV LEASE 2016 Srl	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
Oro Italia Trading Spa – in liquidazione	Banco metalli - intermediazione di oro, argento e altri metalli preziosi	Società in liquidazione. Attività incorporata nelle strutture di UBI Banca
Mecenate SPV Srl	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
Marche Mutui 2 Società per la Cartolarizzazione a r.l	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
Marche M6 Srl	Società veicolo ex Legge 130/1999	Società senza struttura propria
Focus Impresa	Fondo chiuso riservato a investitori qualificati, iscritto fra le AFS (Voce 40 dello Stato Patrimoniale)	Fondo senza struttura societaria
Assieme Srl	Agenzia assicurativa plurimandatataria	Società di entità marginale, messa in liquidazione volontaria con delibera del 10/09/2018 contestualmente alla cessione del ramo d'azienda relativo all'attività di brokeraggio assicurativo.

<sup>1</sup> Per l'indicatore Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403) si è tenuto conto dell'aggiornamento proposto da GRI nel 2018.

Nel presente documento sono riportate le informazioni previste dall'art. 3 comma 1 e comma 2 del D.Lgs. 254/2016 e altre informazioni previste dallo standard di riferimento nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotto<sup>2</sup> (c.d. Temi materiali).

Coerentemente con la definizione di materialità dello Standard GRI, sono considerati materiali i temi che

“riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi per il Gruppo o che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder”.

Nella tabella seguente sono riportati i GRI Standard collegati ai temi materiali, con l'indicazione della natura e della portata (in termini di stakeholder coinvolti) degli impatti correlati a questi temi.

Temi materiali	GRI Standard collegati	Perimetro dei temi materiali	
		Tipologia di impatto	Dove avviene l'impatto
Corporate governance	Diversità e pari opportunità Anti-corruzione	Generato dal Gruppo UBI Banca	Soci Personale Collettività
Integrità nella condotta aziendale	Comportamento anti-concorrenziale Compliance socio-economica	Generato dal Gruppo UBI Banca e connesso alle attività del Gruppo	Soci Personale Collettività
Lotta alla corruzione	Anti-corruzione	Generato dal Gruppo UBI Banca	Soci Personale Collettività
Diritti umani	Valutazione sulla tutela dei diritti umani Lavoro minorile Lavoro forzato Valutazione diritti umani	Generato dal Gruppo UBI Banca e connesso alle attività del Gruppo	Soci Personale Collettività
Gestione della catena di fornitura	Pratiche di approvvigionamento Compliance ambientale dei fornitori Valutazione sociale dei fornitori Valutazione ambientale dei fornitori	Generato dal Gruppo UBI Banca e connesso alle attività del Gruppo	Fornitori Collettività
Creazione di valore	Performance economica Impatti economici indiretti Presenza sul mercato	Generato dal Gruppo UBI Banca e connesso alle attività del Gruppo	Soci Personale Fornitori Pubblica amministrazione Collettività
Valorizzazione e benessere del personale	Occupazione Rapporti di lavoro Salute e sicurezza sul lavoro Training e formazione	Generato dal Gruppo UBI Banca	Personale
Pari opportunità e non discriminazione	Non discriminazione Diversità e pari opportunità	Generato dal Gruppo UBI Banca	Personale
Dialogo con le parti sociali	Rapporti di lavoro e gestione Libertà di associazione e contrattazione collettiva	Generato dal Gruppo UBI Banca	Personale Collettività
Rapporto con il cliente	Portafoglio prodotti Marketing ed etichettatura dei prodotti e servizi Privacy del consumatore	Generato dal Gruppo UBI Banca	Clienti Collettività
Innovazione tecnologia digitale e di prodotto	Informazioni qualitative riportate in Relazioni e Bilanci 2018, Relazione sulla gestione consolidata	Generato dal Gruppo UBI Banca	Clienti Collettività
Impegno per l'economia del territorio	Impatti economici indiretti	Generato dal Gruppo UBI Banca	Clienti Fornitori Collettività
Impegno per la comunità	Comunità locali Politiche pubbliche	Generato dal Gruppo UBI Banca	Clienti Collettività
Impegno per l'ambiente	Materiali Energia Emissioni Scarichi e rifiuti Compliance ambientale	Generato dal Gruppo UBI Banca e connesso alle attività del Gruppo	Clienti Fornitori Collettività

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo per valutare l'andamento delle attività del Gruppo, è stato proposto il confronto con l'anno precedente<sup>3</sup>, laddove possibile. Inoltre, per garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie possibili.

Con riferimento agli impegni dichiarati nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017, sono proseguite le attività di integrazione della normativa aziendale, in particolare con l'approvazione del Regolamento di gestione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, e sono state ulteriormente implementate le attività di coinvolgimento degli stakeholder e l'integrazione di obiettivi di sostenibilità nella pianificazione aziendale<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Non sono riportate informazioni relative all'impiego di risorse idriche, in quanto ritenute non rilevanti per l'attività di un intermediario finanziario.

<sup>3</sup> Gli indicatori quantitativi relativi al 2017 incorporano anche i valori delle tre Nuove Banche acquisite dal Fondo di Risoluzione, a far data dall'1 aprile.

<sup>4</sup> V. anche paragrafi Strategia di sostenibilità pag. 14 e Corporate Governance pag.18.

## Approvazione del documento

GRI  
102-32

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario integra, come documento separato, la Relazione sulla gestione consolidata, secondo le previsioni del D.Lgs.254/2016. Il documento è stato approvato dal Consiglio di Gestione di UBI Banca in data 19 febbraio 2018, messo a disposizione del Consiglio di Sorveglianza (nella sua veste di organo di controllo) e della Società di revisione, depositato presso il Registro delle imprese, pubblicato sul sito Internet istituzionale di UBI Banca<sup>5</sup> e distribuito ai soci riuniti in Assemblea, contestualmente al fascicolo del Bilancio consolidato.

## Contatti

GRI  
102-53

Il riferimento per informazioni sul presente documento è:

UBI Banca Spa  
Funzione Corporate Social Responsibility  
Piazza V. Veneto, 8  
24122 Bergamo  
Tel. 035-3923867  
Fax 035-3922996  
e-mail [csr@ubibanca.it](mailto:csr@ubibanca.it)

Copia del documento può essere richiesta anche utilizzando l'apposita toolbox presente sul sito Internet istituzionale [www.ubibanca.it](http://www.ubibanca.it).

## Attestazione di conformità

GRI  
102-56

Il presente documento è stato sottoposto a giudizio di conformità ("*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte della società di revisione Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di revisione indipendente" sotto riportata.

Le informazioni quantitative riportate nel presente documento relativamente all'impatto sociale di progetti sostenuti nell'ambito delle iniziative di UBI Comunità (Indice SROI)<sup>6</sup> non sono state oggetto di esame da parte della Società di revisione Deloitte & Touche S.p.A. Tali informazioni sono state presentate a titolo volontario, in aggiunta a quanto richiesto ai fini della conformità del presente documento con quanto richiesto dal Decreto e dallo standard di rendicontazione adottato.

<sup>5</sup> <https://www.ubibanca.it/pagine/Responsabilita-sociale-IT.aspx>.

<sup>6</sup> V. anche paragrafo Impegno per la comunità pag. 60.



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

### Al Consiglio di Gestione di Unione di Banche Italiane 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 Unione di Banche Italiane S.p.A. e sue controllate (di seguito "il Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dai Consiglieri di Gestione in data 19 febbraio 2019 (di seguito "DNF").

### Responsabilità dei Consiglieri di Gestione e del Consiglio di Sorveglianza per la DNF

I Consiglieri di Gestione 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*" (di seguito "*GRI Standards*"), inclusi i "*Financial Services Sector Disclosures*", definiti rispettivamente nel 2016 e nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, da essi individuati come standard di rendicontazione.

I Consiglieri di Gestione 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.

I Consiglieri di Gestione 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.

I Consiglieri di Gestione 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 Consiglio di Sorveglianza ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

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

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

## Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai *GRI Standards*, inclusi i *“Financial Services Sector Disclosures”*. 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 e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo.
4. Comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, 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 Unione di Banche Italiane S.p.A. e con il personale di UBI Sistemi e Servizi S.c.p.A., UBI Academy Scrl, IW Bank S.p.A. e UBI Leasing S.p.A., e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di capogruppo e società controllate:
  - 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 le seguenti società, divisioni e siti, Unione di Banche Italiane S.p.A. sede centrale, UBI Sistemi e Servizi S.c.p.A., UBI Academy Srl, IW Bank S.p.A. e UBI Leasing S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo 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*, inclusi i *"Financial Services Sector Disclosures"*.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Marco Miccoli**

Socio

Milano, 5 marzo 2019

# Sommario degli indicatori GRI

GRI  
102-55

GRI Standards 2016	Descrizione	N. Pagina o motivo omissione	Rif. Altri documenti	Global compact
<b>102 - ASPETTI GENERALI</b>				
<b>PROFILO DEL GRUPPO</b>				
102-1	Nome dell'organizzazione	4		
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	8	RGC	
102-3	Ubicazione della sede	4		
102-4	Ubicazione delle attività	4	RGC	
102-5	Proprietà e forma legale	5	RB	
102-6	Mercati serviti	8	RGC	
102-7	Dimensione del Gruppo	5	RGC	
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	5		
102-9	Catena di fornitura	5		1-10
102-10	Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura	10	RGC	
102-11	Principio o approccio precauzionale	21	RGS RGC	7
102-12	Iniziative esterne	11		1-10
102-13	Partecipazione ad associazioni	11		1-10
<b>STRATEGIA</b>				
102-14	Dichiarazione del più alto organo decisionale	2, 14		1-10
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	15		1-10
<b>ETICA ED INTEGRITÀ</b>				
102-16	Valori, principi, standard e codici di condotta	22		1-10
102-17	Meccanismi di consulenza e criticità riguardanti l'etica	22, 59		1-10
<b>GOVERNO</b>				
102-18	Struttura di governo	18	RGS RG	1-10
102-19	Processo di delega	18	RGS	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	19		1-10
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	18-19	RGS	1-10
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	18	RGS	1-10
102-23	Presidente del più alto organo di governo	18	RGS	1-10
102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo	18	RGS	1-10
102-25	Conflitto di interessi	18	RGS	1-10
102-26	Ruolo del più alto Organo di governo nella definizione di missione, valori e strategia	18	RGS	1-10
102-27	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	18	RGS	
102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	18	RGS	1-10
102-29	Individuazione e gestione di impatti economici, ambientali e sociali	15, 18, 21		1-10
102-30	Efficacia del processo di gestione del rischio	21	RGS	
102-31	Revisione dei temi economici, ambientali e sociali	21	RGS	
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel processo di reporting di sostenibilità	84		1-10
102-33	Comunicazione di criticità	18-19	RGS	1-10
102-34	Natura e numero delle criticità	19	RGS	1-10
102-35	Politiche di remunerazione	19	RR	6
102-36	Processo per la determinazione della remunerazione	19	RR	6
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella remunerazione	19	RR	6
102-38	Rapporto tra le remunerazioni	19	RR	6
102-39	Rapporto tra gli incrementi delle remunerazioni	19	RR	6

GRI Standards 2016	Descrizione	N. Pagina o motivo omissione	Rif. Altri documenti	Global compact
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>				
102-40	Elenco degli stakeholder	15, 21		
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	55		1,3
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	21		
102-43	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	19, 21		
102-44	Aspetti chiave e criticità emersi	19, 21		
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>				
102-45	Perimetro di consolidamento della rendicontazione	82		
102-46	Identificazione dei contenuti del report e perimetro dei temi rilevanti	21, 82		
102-47	Elenco dei temi materiali	82		1-10
102-48	Rettifiche di informazioni	82		
102-49	Variazioni rispetto al report precedente	82		
102-50	Periodo di rendicontazione	82		
102-51	Data dell'ultimo report	82		
102-52	Periodicità di rendicontazione	82		
102-53	Contatti per informazioni sul documento	84		
102-54	Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli Standard GRI	82		
102-55	Indice contenuti GRI	88		
102-56	Garanzia esterna	84		
<b>200 - ASPETTI ECONOMICI</b>				
<b>201 - PERFORMANCE ECONOMICA</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		15, 27, 60	RGC	
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	27, 60, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	27, 60		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27, 60		
201-1	Valore economico generato e distribuito	27, 64		
201-2	Implicazioni finanziarie, rischi e opportunità connessi ai cambiamenti climatici	15		7
201-3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione dei piani pensionistici	27		
201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	27		
<b>202 - PRESENZA SUL MERCATO</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>40</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	40, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	40		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	40		
202-1	Retribuzione primo impiego rispetto al minimo sindacale	27		1
202-2	Assunzione di personale locale	41		
<b>203 - IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>33</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	33, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	33		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	33		
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	34		7,8
203-2	Principali impatti economici indiretti	34		
<b>204 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>27</b>		

GRI Standards 2016	Descrizione	N. Pagina o motivo omissione	Rif. Altri documenti	Global compact
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	27, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	27		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	27		
204-1	Percentuale delle spese di approvvigionamento sostenute verso fornitori locali	27		
<b>205 - ANTI-CORRUZIONE</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>22, 23</b>		<b>10</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	22, 23, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22, 23		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	22, 23		
205-1	Operazioni verificate per rischi legati alla corruzione	23		10
205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	23		10
205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	23		10
<b>206 - COMPORTAMENTO ANTI-CONCORRENZIALE</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>22</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	22, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	22		
206-1	Azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche	24		
<b>300 - ASPETTI AMBIENTALI</b>				
<b>301 - MATERIALI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>71</b>		<b>7,8,9</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	71, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	71		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	71		
301-1	Utilizzo di materie prime in peso o volume	71		8
301-2	Materie prime riciclate	71		8,9
301-3	Prodotti oggetto di reclamo e relativi materiali di imballaggio	NA		7,8
<b>302 - ENERGIA</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>72</b>		<b>7,8</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	72, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	72		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	72		
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	72		7,8
302-2	Consumi di energia fuori dall'organizzazione	72		7,8
302-3	Intensità energetica	72		7,8
302-4	Riduzione dei consumi di energia	72		7,8
302-5	Riduzione dei consumi di energia dei prodotti e servizi venduti	NA		7,8
<b>303 - ACQUA</b>		<b>NM</b>		<b>7,8</b>
<b>304 - BIODIVERSITÀ</b>		<b>NM</b>		<b>7,8</b>
<b>305 - EMISSIONI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>71</b>		<b>7,8,9</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	71, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	71		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	71		
305-1	Emissioni dirette di gas serra (scope1)	74		7,8

GRI Standards 2016	Descrizione	N. Pagina o motivo omissione	Rif. Altri documenti	Global compact
305-2	Emissioni indirette di gas serra (scope2)	74		7,8
305-3	Altre emissioni indirette di gas serra (scope3)	74**		7,8
305-4	Intensità emissiva di gas serra	74		7,8
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	74		7,8,9
305-6	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	74		7,8
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria	74		7,8
<b>306 - SCARICHI E RIFIUTI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>71, 76</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	71, 76, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	71, 76		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	71, 76		
306-1	Scarichi idrici	NA		7
306-2	Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	76		7
306-3	Sversamenti inquinanti significativi	NA		7
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	76		7
306-5	Habitat acquatici interessati dagli scarichi idrici dell'organizzazione	NA		7
<b>307 - COMPLIANCE AMBIENTALE</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>22</b>		<b>7,8</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	22, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	22		
307-1	Non conformità a leggi e regolamenti ambientali	22	RGC	7,8
<b>308 - VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>5</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	5, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	5		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	5		
308-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening ambientali	5		
308-2	Significativi impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni prese	5*		
<b>400 - SOCIAL</b>				
<b>401 - OCCUPAZIONE</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>40</b>		<b>6</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	40, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	40		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	40		
401-1	Assunzioni e turnover	40		6
401-2	Benefit e altri contributi integrativi	43		6
401-3	Congedo parentale	43		6
<b>402 - RAPPORTI DI LAVORO</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>55</b>		<b>3</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	55, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	55		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	55		
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi	55		3
<b>403 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)</b>				

GRI Standards 2016	Descrizione	N. Pagina o motivo omissione	Rif. Altri documenti	Global compact
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>40</b>		<b>1,3</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	40, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	40		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	40		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa	45		1
403-2	Identificazione del pericolo, misurazione del rischio, indagine sugli incidenti	45		1
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	45		1
403-4	Partecipazione dei lavoratori, consultazione e comunicazione sulla salute e sicurezza lavorativa	45		1,3
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sulla sicurezza professionali	45		
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	45		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti diretti sulla salute e sulla sicurezza lavorativa collegati alle attività di business	45		
403-8	Dipendenti coperti dal sistema di gestione salute e sicurezza	45		
403-9	Infortuni dipendenti	45		
403-10	Malattie professionali	45		
<b>404 - TRAINING E FORMAZIONE</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>40</b>		<b>6</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	40, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	40		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	40		
404-1	Formazione annua per dipendente	51		6
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e la formazione continua	50		6
404-3	Dipendenti regolarmente valutati sulle performance e per lo sviluppo professionale	50		6
<b>405 - DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>57</b>		<b>1,6</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	57, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	57		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	57		
405-1	Composizione degli Organi di governo e del personale per indicatori di diversità	18, 57	RGS	1,6
405-2	Rapporto tra le retribuzioni delle donne e degli uomini	57		1,6
<b>406 - NON DISCRIMINAZIONE</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>57</b>		<b>1,2,6</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	57, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	57		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	57		
406-1	Casi di discriminazione e azioni correttive intraprese	59		1,2,6
<b>407 - LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>55</b>		<b>1-3</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	55, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	55		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	55		
407-1	Attività e fornitori in cui potrebbe essere a rischio la libertà di associazione e di contrattazione collettiva	55		1-3
<b>408 - LAVORO MINORILE</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>22</b>		<b>5</b>



GRI Standards 2016	Descrizione	N. Pagina o motivo omissione	Rif. Altri documenti	Global compact
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	22, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	22		
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo per casi di lavoro minorile	24		5
<b>409 - LAVORO FORZATO</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>22</b>		<b>4</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	22, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	22		
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo per casi di lavoro forzato	24		4
<b>410 - PRATICHE DI GESTIONE DELLA SICUREZZA</b>		<b>NM</b>		<b>1,2</b>
<b>411 - DIRITTI DELLE POPOLAZIONI LOCALI</b>		<b>NM</b>		<b>1,2</b>
<b>412 - VALUTAZIONE DIRITTI UMANI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>22</b>		<b>1,2</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	22, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	22		
412-1	Operazioni sottoposte a revisioni e/o valutazioni di impatti sui diritti umani	24		1,2
412-2	Formazione del personale in materia di diritti umani	24		1,2
412-3	Accordi di investimento e contratti con clausole o valutati sui diritti umani	24		1,2
FS1	Politiche con specifiche componenti sociali e ambientali applicate alle linee di business (settori controversi)	24		
FS2	Procedure per valutare rischi sociali e ambientali nelle linee di business (settori controversi)	24		
<b>413 - COMUNITÀ LOCALI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>60, 71</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	60, 71, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	60, 71		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	60, 71		
413-1	Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	60-64		
413-2	Attività con impatti negativi attuali e potenziali sulle comunità locali	60-76		
FS13	Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	4		
FS14	Iniziative per l'accesso ai servizi finanziari da parte delle persone in condizioni di svantaggio	61		
FS16	Educazione finanziaria	63		
<b>414 - VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>5</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	5, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	5		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	5		
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening sulle pratiche di lavoro	5		
414-2	Significativi impatti negativi sulle pratiche di lavoro nella catena di fornitura e azioni prese	5*		
<b>415 - POLITICHE PUBBLICHE</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>60</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	60, 83		

GRI Standards 2016	Descrizione	N. Pagina o motivo omissione	Rif. Altri documenti	Global compact
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	60		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	60		
415-1	Contributi a partiti politici	64		
<b>416 - SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI</b>		<b>NA</b>		
<b>417 - MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>22, 30</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	22, 30, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	22		
417-1	Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali	31		
417-2	Casi di non conformità relativi a informazioni su prodotti e servizi	22		
417-3	Casi di non conformità su comunicazione e marketing	22		
FS15	Progettazione e vendita responsabile di prodotti e servizi finanziari	31		
<b>418 - PRIVACY DEL CONSUMATORE</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>30</b>		<b>1</b>
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	30, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	30		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	30		
418-1	Reclami per violazione della privacy e per perdita di dati del consumatore	31		1
<b>419 - COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>22</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	22, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	22		
419-1	Non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	22		
<b>INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DIGITALE E DI PRODOTTO</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>30</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	30, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	30		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	30		
<b>PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>				
<b>103 - Approccio gestionale</b>		<b>22, 33, 60, 71</b>		
103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	22, 33, 60, 71, 83		
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	22, 33, 60, 71		
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	22, 33, 60, 71		
FS6	Esposizione per area geografica, dimensione e settore delle attività di impresa	8, 24	RGC	
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali (UBI Comunità, Prodotti e servizi per le fasce deboli, sostegno alle famiglie e alle imprese in difficoltà)	34, 61, 69		
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	76		7,8,9

**Note**

\* Il Gruppo approfondirà l'analisi rispetto alla significatività degli impatti sociali e ambientali relativi alla catena di fornitura, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati e le informazioni in merito ai fornitori che operano presso i siti del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto.

\*\* I dati e le informazioni comprendono le emissioni dovute a carta acquistata, viaggi di lavoro e bus navetta.

**Legenda motivi omissione**

NM Non materiale

NA Non applicabile al settore bancario

**Legenda rif. altri documenti**

RR Relazioni e Bilanci 2018 - Relazione sugli altri punti all'ordine del giorno dell'Assemblea ordinaria, Relazione sulla Remunerazione.

RGS Relazione e Bilanci 2018 - Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di UBI banca SpA ai sensi dell'art.123-bis TUF.

RG Relazioni e Bilanci 2018 - Bilancio d'esercizio di UBI Banca S.p.A. al 31 dicembre 2018, Relazione sulla gestione.

RGC Relazioni e Bilanci 2018 - Bilancio consolidato del Gruppo UBI Banca S.p.A. al 31 dicembre 2018, Relazione sulla gestione consolidata.

RB Relazioni e Bilanci 2018 - Principali dati e indicatori.

SALOTTO

04





Graphic design e impaginazione



MERCURIO<sub>GP</sub>  
[www.mercuriogp.eu](http://www.mercuriogp.eu)

Stampa  
Graphicscalve  
Costa di Mezzate (BG)



UBI  Banca