

DICHIARAZIONE  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO

**2020**

# DICHIARAZIONE DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2020

*Ai sensi del D. Lgs. 254/2016*

*Sostenibile, Innovativa e Inclusiva*

## Sommario

<b>LETTERA DEL PRESIDENTE .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 PROFILO DELLA BANCA E STRATEGIA .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 GOVERNANCE .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 ETICA E INTEGRITÀ.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4 PRINCIPALI RISCHI GENERATI O SUBITI .....</b>	<b>18</b>
<b>2. TEMATICHE RILEVANTI .....</b>	<b>26</b>
<b>2.1 TERRITORIO.....</b>	<b>27</b>
<b>2.1.1 COMPLIANCE NORMATIVA E ANTICORRUZIONE .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.2 PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO .....</b>	<b>34</b>
<b>2.1.3 TERRITORIO E PROGRAMMI DI SVILUPPO.....</b>	<b>36</b>
<b>2.1.4 EDUCAZIONE FINANZIARIA .....</b>	<b>47</b>
<b>2.2 CLIENTELA .....</b>	<b>48</b>
<b>2.2.1 CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>49</b>
<b>2.2.2 CORRETTEZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI .....</b>	<b>51</b>
<b>2.2.3 PRIVACY E SICUREZZA INFORMATICA.....</b>	<b>53</b>
<b>2.2.4 INNOVAZIONE DIGITALE.....</b>	<b>54</b>
<b>2.3 RISORSE UMANE.....</b>	<b>56</b>
<b>2.3.1 WELFARE AZIENDALE.....</b>	<b>57</b>
<b>2.3.2 SALUTE E SICUREZZA .....</b>	<b>59</b>
<b>2.3.3 SVILUPPO DEI DIPENDENTI .....</b>	<b>64</b>
<b>2.3.4 QUALITA' DELLE RELAZIONI AZIENDALI .....</b>	<b>67</b>
<b>2.3.5 DIRITTI UMANI E PARI OPPORTUNITA'.....</b>	<b>69</b>
<b>2.4 AMBIENTE .....</b>	<b>71</b>
<b>2.4.1 IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI .....</b>	<b>72</b>
<b>2.4.2 IMPATTI AMBIENTALI INDIRETTI .....</b>	<b>76</b>
<b>3. NOTA METODOLOGICA .....</b>	<b>77</b>
<b>3.1 STAKEHOLDER ENGAGEMENT.....</b>	<b>77</b>
<b>3.2 TEMI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO .....</b>	<b>80</b>
<b>3.3 RACCORDO DECRETO 254/2016, TEMATICHE RILEVANTI BPPB E GRI .....</b>	<b>84</b>

—

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE INDIVIDUALE DI CARATTERE NON FINANZIARIO**

## LETTERA DEL PRESIDENTE

Giunti alla quarta edizione della nostra Dichiarazione Non Finanziaria, redatta secondo gli standard internazionali GRI, raccontiamo con consapevolezza, in maniera chiara, trasparente e confrontabile nel tempo, l'agire responsabile della nostra Banca, da un punto di vista economico, sociale ed ambientale.

I contenuti della DNF rappresentano l'espressione di quel patrimonio etico che identifica la BPPB: sono il risultato dell'analisi e dell'approfondimento di tematiche rilevanti in materia di sostenibilità nel nostro modello di business.

Il 2020 è stato un anno difficilissimo, insolito e del tutto inaspettato. Un anno pieno di difficoltà, di tristezza e di dolore, nel corso del quale si è delineato uno scenario emergenziale particolarmente critico da un punto di vista sanitario, economico e sociale. In tale quadro, abbiamo sentito forte il richiamo ad un'assunzione di responsabilità, attivandoci prontamente con iniziative ed interventi a sostegno del nostro territorio e delle comunità locali in difficoltà. Abbiamo sin da subito garantito la sicurezza sanitaria dei dipendenti e della clientela, adottando numerose misure per contenere i rischi da contagio in ambiente lavorativo attraverso la distribuzione di mascherine, guanti monouso e visiere parafiatto; abbiamo, inoltre, avviato in maniera sperimentale la modalità di lavoro agile, garantendo al contempo la continuità operativa, i consueti livelli di servizio e la massima osservazione possibile alle indicazioni governative. Tutte le filiali e gli uffici di Direzione Generale sono stati dotati di dispenser di gel e di termometri digitali a infrarossi.

Nel pieno rispetto delle normative nazionali e dei Protocolli ABI, al fine di contrastare e contenere la diffusione del virus Covid-19, abbiamo operato tempestivamente, anche anticipandone alcuni interventi: abbiamo sin da subito programmato una serie di iniziative tese a dare sostegno alle famiglie ed all'imprenditoria mitigandone gli impatti economici e finanziari negativi derivanti dalla diffusione del Coronavirus. Abbiamo, infatti, definito e attivato un catalogo di «misure creditizie» da concedere ai nostri clienti per gestire le situazioni di difficoltà finanziaria.

Il 2020 è stato un anno di "distanze", ma anche un anno di solidarietà, di generosità e di umanità: come BPPB abbiamo, infatti, effettuato donazioni in favore della nostra comunità. In particolare, abbiamo supportato la rianimazione e la terapia intensiva dell'Ospedale della Murgia "Fabio Perinei" e dell'Ente Ecclesiastico Ospedale «Francesco Miulli» di Acquaviva delle Fonti, struttura di eccellenza della Puglia, impegnata in prima linea a fronteggiare l'emergenza sanitaria.

In questa particolare situazione di emergenza, le banche hanno avuto un ruolo fondamentale e anche noi abbiamo voluto offrire un sostegno concreto alle tante famiglie in difficoltà. È stata una gara di solidarietà, in cui ognuno ha voluto offrire il proprio contributo per la tenuta sociale ed economica della propria comunità: come BPPB abbiamo effettuato donazioni in favore dei Comuni e delle Caritas di Altamura, Gravina, Bari e Taranto, finalizzate all'acquisto di buoni spesa. È stato un segnale concreto di vicinanza per contribuire a rendere meno gravoso un momento difficile per molti.

Nell'ambito dello sviluppo sostenibile del nostro territorio, abbiamo inoltre confermato l'attenzione per la promozione sociale e culturale, fornendo un supporto reale alle organizzazioni attive nel Terzo Settore. Assiduo è stato, infatti, il sostegno alla Lega del Filo d'Oro, all'Associazione Basket in carrozzina HBari 2003 e al progetto PopolArte, nato per la diffusione dell'arte nelle proprie sedi.

Abbiamo riposto particolare attenzione nei confronti dei giovani: in collaborazione con FEDUF, abbiamo continuato a promuovere sul territorio l'educazione finanziaria diffondendo l'idea che il denaro sia uno strumento indispensabile per il benessere individuale e sociale, collegato allo sviluppo del capitale umano, al lavoro, alla consapevolezza, alla sostenibilità e alla legalità. In collaborazione con l'Università Lum Jean Monnet, inoltre, abbiamo intrapreso un nuovo progetto formativo che ha come obiettivo lo sviluppo di competenze trasversali e necessarie ad affrontare i nuovi scenari di mercato; abbiamo, inoltre, supportato la prima edizione del Master in Sales Management & Marketing, grazie alla partnership con Change Mindset.

In un'ottica di ecosostenibilità, cogliendo le opportunità offerte dal Superbonus 110%, abbiamo ampliato la nostra offerta commerciale con soluzioni mirate. Abbiamo poi portato avanti le diverse iniziative già avviate negli anni precedenti: #PlasticFree, diretta a ridurre il consumo della plastica monouso durante l'orario di lavoro; M'illumino di Meno, spegnendo, ogni primo venerdì del mese per tutto l'anno, le luci non assolutamente necessarie in tutti gli uffici della Direzione Generale. Sempre in difesa dell'ambiente, continuiamo a mettere a disposizione dei dipendenti veicoli ibridi per spostamenti ecosostenibili, e continuiamo a sostenere il processo di dematerializzazione delle contabili, riducendo il consumo della carta.

In un anno caratterizzato da una importante trasformazione digitale, abbiamo accelerato il progetto di digitalizzazione finalizzando una serie di nuove soluzioni per rispondere alle esigenze di una clientela sempre più evoluta: abbiamo implementato BPPB+, strumento ideale per il self banking, che consente al cliente di svolgere numerose funzioni in totale autonomia. La piattaforma digitale, app e web, per le operazioni informative e dispositive è stata rinnovata completamente nelle funzioni e nel design. Siamo stati la prima banca popolare ad aver aderito a Plick, l'innovativo servizio che consente di inviare denaro a chiunque in Europa, in modo sicuro, tracciabile, irrevocabile e senza conoscere le coordinate bancarie del beneficiario.

Nel corso dell'anno abbiamo lanciato la nuova App Connecta Open, il primo portafoglio digitale progettato in una logica di ecosistema che consente ai titolari di conti correnti, anche di altri Istituti, di aggregarli in un'unica App. Con questo progetto altamente innovativo, abbiamo ottenuto due importanti riconoscimenti: il Premio ABI per l'innovazione nei servizi bancari e il prestigioso Premio dei Premi, vinto a dicembre 2020 e consegnato virtualmente dal Presidente della Repubblica Italiana.

Nell'ambito del «Progetto di automazione delle attività di Back office», abbiamo avviato un nuovo processo di censimento/variazioni anagrafiche che consente la riduzione dei tempi di attesa del cliente e contestualmente la riduzione dei rischi operativi. Con la sezione "Rinnovo Documenti Remote" i clienti hanno la possibilità di caricare i documenti necessari alla gestione dei loro rapporti, in modo autonomo e senza il supporto diretto del personale della Banca.

Sulla scia del percorso tracciato nell'utilizzo di tecnologie Blockchain con i progetti "spunta interbancaria" di ABILab e "fidejussioni digitali" di Cetif e Sia, siamo stati il primo operatore bancario con "Winechain" ad offrire una soluzione di blockchain applicata alla catena agroalimentare, garantendo la tracciabilità dei prodotti, dal produttore fino al consumatore finale, così da certificarne l'origine, la sostenibilità ambientale e i valori etici.

Perseguiamo gli Obiettivi approvati dall'Onu nel settembre 2015: l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità. Noi, come BPPB, ci siamo impegnati e continueremo ad impegnarci per l'attuazione dei 17 Obiettivi e dei 169 Target individuati dalle Nazioni Unite per il percorso verso la sostenibilità. Sentiamo forte la responsabilità di garantire la continuità e lo sviluppo della nostra comunità. Per questo, rinforziamo la volontà di essere al fianco dei nostri territori, e di collaborarne attivamente per il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche.

## 1.1 PROFILO DELLA BANCA E STRATEGIA



La Banca Popolare di Puglia e Basilicata attribuisce grande rilevanza alle tematiche ESG garantendo con il proprio operato la diffusione di modalità di lavoro ecosostenibile all'interno della propria organizzazione e nei confronti del Territorio, come di seguito descritto.

[102-1](#) [102-3](#) [102-4](#) [102-5](#) [102-6](#)

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

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

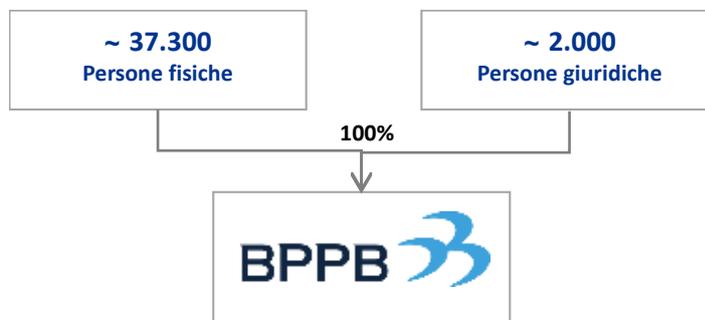
Costituita il 20 dicembre 1995 dalla fusione di due aziende fortemente radicate nel territorio quali la ex Banca Popolare della Murgia e la ex Banca Popolare di Taranto, nonché da successive incorporazioni di numerose banche locali, la Banca vanta oltre 130 anni di storia e le rispettive banche d'origine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

Dal 1883 la BPPB è un istituto in continua crescita, un punto di riferimento per gli individui e le imprese. Soggetto economico, protagonista di cambiamenti, autore di un percorso in continuo aggiornamento, affronta sfide sempre nuove, sempre più impegnative.

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

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

### Azionariato



L'esercizio dell'attività bancaria di BPPB viene svolta sia attraverso 101 sportelli bancari localizzati in 11 regioni italiane, sia attraverso canali digitali differenziati. La Banca opera con un forte radicamento territoriale, a stretto contatto con la comunità locale e supportando l'attività economica della piccola e media impresa e delle famiglie socie.

### Presenza territoriale



La rete distributiva della Banca è diffusa in gran parte delle regioni italiane, con una elevata concentrazione nelle aree “core” di riferimento (Puglia e Basilicata), nelle quali è distribuito oltre il 65% degli sportelli complessivi. In particolare, BPPB è presente in Puglia con 61 sportelli e in Basilicata con 9, mentre i restanti 31 sportelli sono suddivisi in altre 9 regioni del territorio nazionale.

Nel corso dell’anno la Banca, nell’ambito del processo di razionalizzazione della Rete Commerciale definito dal Piano 2017-2020, ha chiuso 3 sportelli. Di seguito si riporta lo schema con le date di chiusura e le Filiali presso le quali sono stati trasferiti i rapporti:

DATA	DIPENDENZA CESSATA	DIPENDENZA CESSIONARIA
11/09/2020	Cossato	Vercelli
11/09/2020	Viadana	Mantova
11/09/2020	Verona	Mantova

Complessivamente le attività di trasferimento hanno interessato circa 1.300 rapporti di conto corrente e sono state gestite senza creare disagio alla clientela. Inoltre, è stata trasferita la sede della Filiale di Acquaviva delle Fonti in una nuova zona del paese, rinnovando completamente il lay-out secondo il nuovo format.

## 102-2

### Attività, marchi, prodotti e servizi

Le banche, con la nuova regolamentazione PSD2 sono diventate sistemi aperti e integrati, connettendo operatori, servizi e prodotti; anche la BPPB, cogliendo l’opportunità offerta dall’Open Banking, ha sviluppato il suo primo portafoglio ed ecosistema digitale, per il quale ha scelto il naming BPPB Connecta. Il risultato è un nome tecnologico, moderno, in linea con le caratteristiche dell’app e della Banca, esaltate anche dalla nuova campagna istituzionale “Connessi. A Te”, che evidenzia la connessione intesa non solo in senso tecnologico ma anche relazionale e rafforzata da “a Te”. Con la creazione di “BPPB Connecta” e “Conny”, i naming dell’assistente virtuale, è sorta l’esigenza di proteggere i marchi attraverso il deposito e relativa registrazione presso l’Ufficio Italiano Brevetti e Marchi.

Grazie all’attività di integrazione svolta con CBI Globe (innovativa soluzione internazionale che semplifica il collegamento tra i Prestatori di Servizi di Pagamento europei) che ha portato alla crescita ad oltre 160 il numero degli istituti di credito da cui è possibile aggregare i conti correnti ed effettuare pagamenti in maniera semplice e sicura, “BPPB Connecta” è poi diventata “Connecta Open”. La BPPB, nel voler far suo l’aforisma del famoso architetto Walter Gropius “La mente è come un ombrello: funziona meglio quando è aperta!”, ha quindi modificato il naming per rendere l’App aperta e gratuita non solo ai clienti BPPB, ma a tutti quegli utenti multibanca che desiderano avere un unico punto di accesso per i propri conti correnti presso i diversi istituti.

Inoltre, nel corso del 2020 la Banca ha ideato soluzioni dedicate a specifici target di clientela:

- **CASH & SELL:** un nuovo prodotto di finanziamento destinato alla clientela small business e imprese per l’acquisto di scorte per la commercializzazione o per l’inserimento nel ciclo produttivo dell’azienda. L’iniziativa si inserisce nel contesto dell’offerta di prodotti, volta a rafforzare il legame con la clientela, attraverso una serie di servizi e vantaggi che mirano a consolidare la fidelizzazione verso l’Istituto.
- **ECOBONUS/SISMABONUS:** BPPB ha creato un processo che permette al cliente finale (privato, condominio, impresa) di eseguire lavori di riqualificazione energetica senza esborsi monetari up-front tramite la cessione del credito d’imposta. I privati che cedono direttamente il credito d’imposta alla Banca possono usufruire di un finanziamento dedicato all’anticipo per l’esecuzione dei lavori o per la parte non coperta dalla cessione del credito d’imposta alla Banca. Il processo è reso più semplice ed immediato grazie all’utilizzo di una piattaforma digitale in cui i clienti caricano direttamente la documentazione per la richiesta del beneficio fiscale.
- **ANTICIPO CASSA INTEGRAZIONE GUADAGNI:** è stato creato un nuovo prodotto di finanziamento dedicato alla clientela privata, che recepisce la convenzione sottoscritta tra ABI e INPS per l’anticipazione dei trattamenti di integrazione salariale a seguito emergenza COVID-19. Si tratta di una significativa iniziativa, volta a favore dei lavoratori dipendenti di aziende private, clienti BPPB, che a causa della pandemia hanno subito una riduzione dell’orario di lavoro e prevede l’anticipazione del trattamento CIG fino a 9 settimane, così come recepito dalla convenzione ABI/INPS. L’anticipo è finalizzato a supportare lo sfasamento temporale tra la concessione del beneficio della cassa integrazione e l’effettiva erogazione delle somme.
- **FINANZIAMENTI ART. 13 EX DL LIQUIDITA’:** BPPB, tra le prime Banche in Italia, ha recepito prontamente le misure inserite nell’ex DL Liquidità a supporto delle imprese del territorio danneggiate dall’emergenza COVID-19. Si tratta di finanziamenti a supporto di imprese, aziende agricole e persone fisiche che esercitano l’attività d’impresa, in crisi di liquidità. Tale iniziativa ha fatto registrare rilevanti erogazioni nel corso dell’anno.

La Banca ha poi allargato la propria offerta grazie al rafforzamento dell’accordo di Bancassicurazione con Net Insurance nel ramo protezione, caratterizzato da prodotti semplici ma ricchi e completi, pensati per il canale bancario, personalizzabili e di facile costruzione tariffaria.

Nel corso del 2020 la gamma di offerta di prodotti NET INSURANCE si è arricchita di ulteriori due polizze IOT ASSICURO MUTUI CPI e BUSINESS CPI, destinate rispettivamente alla copertura di mutui a privati e finanziamenti alle imprese, consentendo alla Banca di intercettare ulteriori bisogni della clientela actual e prospect.

Nel comparto investimenti, la Banca ha sottoscritto un accordo con la Compagnia Allianz Global Life, uno dei maggiori gruppi finanziari al mondo, con il quale è stato avviato il collocamento della Polizza Allianz Active4Life (Unit Linked), una soluzione innovativa sul mercato italiano grazie all'opportunità di rendimento abbinata ad un meccanismo di garanzie flessibili e personalizzabili in base alle esigenze del Cliente. L'attività ha fatto registrare effetti positivi sui margini complessivi.

Nel corso dell'anno, sono state realizzate numerose iniziative commerciali mirate a incrementare l'utilizzo della moneta elettronica, sia sul fronte issuing che acquiring.

È stata significativamente incrementata la commercializzazione delle carte di debito internazionali "Una Cash Business" rivolte a liberi professionisti, ditte individuali e PMI che hanno necessità di separare le spese di natura professionale da quelle personali e di usufruire di servizi dedicati al business. L'attività di acquiring ha perseguito il duplice obiettivo di offrire prodotti competitivi rispetto a quelli degli altri player e che riducono al minimo i contatti coi merchant, dato il contesto straordinario determinato dal Covid-19. In collaborazione con NEXI, sono state avviate iniziative per soddisfare la crescente domanda di soluzioni per delivery (Merchant) e di pagamenti digitali. È stato lanciato l'innovativo servizio "pay-by-link" per incassare pagamenti a distanza, tramite link a mezzo mail, senza costi di attivazione o canone; inoltre è stata realizzata un'efficace campagna di commercializzazione di Mobile POS a condizione di favore per la clientela. Tra le attività di rilievo del comparto è da segnalare il rafforzamento della partnership con AMERICAN EXPRESS, in termini di diversificazione dell'offerta cashless, col lancio della Carta Blu dedicata alla clientela Retail. L'attività complessiva ha fatto registrare buoni risultati sia in termini di fidelizzazione della clientela con ampliamento della base clienti che di risultati positivi sul fronte commissionale.

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

## Dimensione dell'organizzazione

<b>VALORI ECONOMICI</b> <i>dati in mgl di euro</i>	dic 2020	dic 2019	dic 2018
Margine di Intermediazione Primario	118.939	119.636	118.176
Margine di Intermediazione della gestione finanziaria	128.268	131.775	120.582
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte	273	10.334	4.675
Utile (perdita) dell'esercizio	206	7.164	6.797
<b>VALORI PATRIMONIALI ED OPERATIVI</b>	<b>dic 2020</b>	<b>dic 2019</b>	<b>dic 2018</b>
Raccolta Commerciale <sup>(1)</sup>	5.031.772	4.761.164	4.511.802
Raccolta Diretta (al netto di Cassa Comp. e Garanzia)	3.524.435	3.275.247	3.093.767
Raccolta Indiretta	2.120.968	2.395.230	2.763.805
<i>di cui Risparmio Gestito</i>	1.507.337	1.485.917	1.418.035
<i>di cui Risparmio Amministrato</i>	613.631	909.313	1.345.770
Crediti vs clientela (voce 40 b))	3.739.044	3.330.914	3.276.858
-di cui: Crediti vs clientela escluso titoli al costo ammortizzato	2.487.088	2.460.045	2.429.580
Patrimonio netto	266.717	265.584	251.568
<b>INDICI DI QUALITA' DEL CREDITO</b>	<b>dic 2020</b>	<b>dic 2019</b>	<b>dic 2018</b>
NPL NETTO <sup>(2)</sup>	5,6%	7,4%	9,9%
NPL LORDO <sup>(2)</sup>	9,5%	11,9%	14,8%
Coverage sofferenze	50,6%	47,1%	41,5%
Coverage deteriorati	43,5%	40,8%	37,3%
Texas Ratio <sup>(3)</sup>	52,4%	70,5%	98,2%
<b>INDICI DI REDDITIVITA'</b>	<b>dic 2020</b>	<b>dic 2019</b>	<b>dic 2018</b>
Cost/income ratio	76,4%	77,4%	83,9%
Costo del credito (rettifiche su crediti/crediti vs clientela escl. Banche e Titoli)	0,94%	1,13%	0,5%
<b>COEFFICIENTI PATRIMONIALI</b>	<b>dic 2020</b>	<b>dic 2019</b>	<b>dic 2018</b>
Total Capital Ratio	15,6%	14,0%	13,5%
Tier 1 Ratio	15,0%	13,6%	13,3%
CET 1	15,0%	13,6%	13,3%
<b>STRUTTURA OPERATIVA</b>	<b>dic 2020</b>	<b>dic 2019</b>	<b>dic 2018</b>
Numero dipendenti - dato puntuale	1.015	1.038	1.030
Numero sportelli	101	104	109
Numero Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede	35	40	43

(1) raccolta diretta + gestita e assicurativa

(2) escluso titoli al costo ammortizzato

(3) crediti deteriorati netti/patrimonio netto al netto del risultato dell'esercizio

Il valore aggiunto è stato ricalcolato sulla base del nuovo "Prospetto di determinazione e di distribuzione del valore aggiunto" (ABI-Settembre 2019)

<b>VALORI PATRIMONIALI ED OPERATIVI</b>	dic 2020	dic 2019	dic 2018
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>4.787.834</b>	<b>4.261.547</b>	<b>4.096.964</b>
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	113.711	114.494	122.393
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	107.357	117.363	118.236
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO/CONSUMATO	6.354	-2.869	4.157

## Informazioni su dipendenti e altri lavoratori

Il personale della Banca, ad ogni livello, rappresenta un fattore ad elevato valore strategico nel perseguimento dei fini aziendali, contribuendo in maniera tangibile alla qualità dei processi ed alla redditività complessiva, soprattutto nel contesto di importanti sfide che il sistema creditizio si trova a dover affrontare.

La Banca riconosce il contributo del capitale umano quale determinante nel successo imprenditoriale e nell'accrescimento dei risultati, mantenendo costante l'impegno per la crescita professionale, l'apprendimento continuo, la condivisione della conoscenza.

A fine 2020 il personale operante in Banca Popolare di Puglia e Basilicata risulta composto da 1.015 persone; la componente femminile a fine dicembre rappresenta il 36,5% dell'organico della Banca, in lieve aumento rispetto all'anno precedente.

Il 99,8% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato. Il 92,1% della popolazione aziendale, inoltre, lavora full-time, mentre il 7,9% è in part-time.

L'azienda, al 31/12/2020, si avvaleva di 35 Consulenti Finanziari abilitati all'Offerta Fuori Sede. Inoltre, nel corso del 2020, prima dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, in collaborazione con varie istituzioni universitarie e formative pubbliche e private, sono stati avviati 29 tirocini, di cui 20 riservati a studenti di locali Istituti di Istruzione Superiore, nell'ambito di progetti di Alternanza Scuola-Lavoro, 7 progettati per studenti universitari laureandi o frequentanti master universitari (in funzione del riconoscimento di crediti formativi) e 2 realizzati con neolaureati nell'ambito del programma nazionale "Garanzia Giovani". Nove dei suddetti percorsi, purtroppo, sono stati conclusi nel mese di marzo, anticipatamente rispetto alla loro naturale scadenza, proprio a causa dello stato di emergenza nazionale.

In particolare dalla sinergia tra la Banca e l'Università LUM Jean Monnet, nel 2020, come già avvenuto nel corso dell'anno precedente, ha preso avvio il Master in Innovazione Digitale e Gestione del Rischio nelle Banche, rivolto a giovani in possesso di laurea magistrale o triennale, in discipline economiche, giuridiche e scientifiche, desiderosi di intraprendere una carriera professionale nel settore bancario e finanziario, prevedendo un periodo di tirocinio in Banca per i partecipanti.

Il dato medio mensile dei collaboratori (Consulenti finanziari e tirocinanti) di cui la Banca si è avvalsa nel corso del 2020 è pari a 41 unità.

MEDIA MENSILE COLLABORATORI	2020			2019			2018		
	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Consulenti Finanziari	38,1	29,1	9,0	416	32,3	9,3	58,3	44,4	13,9
Stages	2,4	1,0	1,4	6,6	2,6	4,0	5,5	2,9	2,6
<b>Totale</b>	<b>40,5</b>	<b>30,1</b>	<b>10,4</b>	<b>48,2</b>	<b>34,9</b>	<b>13,3</b>	<b>63,8</b>	<b>47,3</b>	<b>16,5</b>

Circa la suddivisione del personale per inquadramento, la componente più numerosa è rappresentata dalla categoria delle Aree Professionali, pari al 57,7% della popolazione aziendale.

LIVELLO	2020				2019				2018			
	TOTALE	%	M	F	TOTALE	%	M	F	TOTALE	%	M	F
DIRIGENTI	18	1,8%	16	2	19	1,8%	17	2	17	1,7%	15	2
QUADRI	411	40,5%	310	101	415	40,0%	314	101	415	40,3%	318	97
AREE PROFESSIONALI	586	57,7%	318	268	604	58,2%	332	272	598	58,1%	337	261
<b>TOTALE</b>	<b>1.015</b>		<b>644</b>	<b>371</b>	<b>1.038</b>		<b>663</b>	<b>375</b>	<b>1.030</b>		<b>670</b>	<b>360</b>

Di seguito si riporta la distribuzione dei dipendenti al 31/12/2020 per varie tipologie di rilevazione:

N° totale dei dipendenti	2020			2019			2018		
	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Tempo indeterminato	1013	643	370	1037	663	374	1030	670	360
Tempo determinato	0			0			0	0	0
Contratto di apprendistato	2	1	1	1	0	1	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>1.015</b>	<b>644</b>	<b>371</b>	<b>1.038</b>	<b>663</b>	<b>375</b>	<b>1.030</b>	<b>670</b>	<b>360</b>
Tipologia di contratto	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Full time	935	629	306	951	648	303	951	657	294
Part time	80	15	65	87	15	72	79	13	66
<b>Totale</b>	<b>1.015</b>	<b>644</b>	<b>371</b>	<b>1.038</b>	<b>663</b>	<b>375</b>	<b>1.030</b>	<b>670</b>	<b>360</b>
Altro personale non dipendente	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Consulenti Finanziari	40	31	9	40	31	9	43	33	10
Stages	0	0	0	4	3	1	2	2	0
<b>Totale</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>10</b>

N° totale dipendenti suddivisi per Distretti Territoriali e Rete/Strutture centrali											
		2020			2019			2018			
RETE COMMERCIALE	DISTRETTI TERRITORIALI	M	F	TOT.	M	F	TOT.	AREE TERRITORIALI	M	F	TOT.
	Distretto Bari	79	66	145	82	67	149	A.T. Puglia Centro e Basilicata	108	84	192
	Distretto Gravina	43	27	70	44	27	71	A.T. Puglia Nord e Campania	111	63	174
	Distretto Altamura	47	31	78	47	31	78	A.T. Jonica	116	62	178
	Distretto Taranto	74	43	117	75	43	118	A.T. Centro-Nord	92	53	145
	Distretto Foggia	79	42	121	80	39	119				
	Distretto Vercelli	56	32	88	57	37	94				
<b>TOTALE RETE COMMERCIALE</b>		<b>378</b>	<b>241</b>	<b>619</b>	<b>385</b>	<b>244</b>	<b>629</b>		<b>427</b>	<b>262</b>	<b>689</b>
<b>TOTALE STRUTTURE CENTRALI</b>		<b>266</b>	<b>130</b>	<b>396</b>	<b>278</b>	<b>131</b>	<b>409</b>		<b>243</b>	<b>98</b>	<b>341</b>
<b>TOTALE</b>		<b>644</b>	<b>371</b>	<b>1.015</b>	<b>663</b>	<b>375</b>	<b>1.038</b>		<b>670</b>	<b>360</b>	<b>1.030</b>

Tra le risorse di Direzione Generale sono computate 75 unità che svolgono attività accentrate di back office di rete e la filiera imprese.

N° totale dipendenti suddivisi per Tipologia Contrattuale per Distretti Territoriali e Rete/Strutture centrali											
		2020			2019			2018			
RETE COMMERCIALE	DISTRETTI TERRITORIALI	Full-time	Part-time	TOT.	Full-time	Part-time	TOT.	AREE TERRITORIALI	Full-time	Part-time	TOT.
	Distretto Bari	132	13	145	131	18	149	A.T. Puglia Centro e Basilicata	179	13	192
	Distretto Gravina	64	6	70	64	7	71	A.T. Puglia Nord e Campania	157	17	174
	Distretto Altamura	74	4	78	75	3	78	A.T. Jonica	160	18	178
	Distretto Taranto	104	13	117	102	16	118	A.T. Centro-Nord	133	12	145
	Distretto Foggia	109	12	121	106	13	119				
	Distretto Vercelli	76	12	88	81	13	94				
<b>TOTALE RETE COMMERCIALE</b>		<b>559</b>	<b>60</b>	<b>619</b>	<b>559</b>	<b>70</b>	<b>629</b>		<b>629</b>	<b>60</b>	<b>689</b>
<b>TOTALE STRUTTURE CENTRALI</b>		<b>376</b>	<b>20</b>	<b>396</b>	<b>392</b>	<b>17</b>	<b>409</b>		<b>322</b>	<b>19</b>	<b>341</b>
<b>TOTALE</b>		<b>935</b>	<b>80</b>	<b>1.015</b>	<b>951</b>	<b>87</b>	<b>1.038</b>		<b>951</b>	<b>79</b>	<b>1.030</b>

## 102-10

### Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura

I principali cambiamenti verificatisi nel corso del 2020 attengono ad una accelerazione del percorso di digital transformation e all'adozione di numerose misure organizzative per far fronte all'emergenza Covid-19.

Il processo di digital transformation in atto è focalizzato sul miglioramento sia della customer experience del cliente, favorendo lo sviluppo dei canali di contatto digitali, sia della customer experience del cliente interno, mediante l'adozione di piattaforme tecnologicamente evolute di gestione dei processi aziendali.

L'emergenza Covid-19 ha inevitabilmente portato la Banca a valutare l'adozione di nuovi canali digitali di contatto con il cliente al fine di essere compliant ai dettami normativi, tutelare i dipendenti e sfruttare tale opportunità per raggiungere risparmi di costo determinati dalla riduzione del numero e della dimensione dei presidi fisici.

Il piano di digitalizzazione, approvato il 4 maggio 2020 dal CdA, si pone l'obiettivo di facilitare l'utilizzo di strumenti di Home Banking per favorire il «self banking» da parte dei clienti e di canali di dialogo telematico per lo scambio dei documenti, l'invio di proposte, l'erogazione di consulenza.

Inoltre, l'emergenza Covid ha spinto la Banca ad adottare diverse misure organizzative tra cui la definizione di protocolli di regole comportamentali anti-contagio, l'adozione di modalità di "formazione a distanza" e di lavoro flessibile/agile. In particolare, il lavoro agile, mai sperimentato in precedenza, ha rappresentato una importante novità per tutti i dipendenti della Banca che hanno dovuto adeguare le proprie attività al nuovo contesto aziendale. Gli investimenti in chiavette e VPN per la connessione alle procedure aziendali hanno consentito di garantire la Business Continuity e il prosieguo dei progetti e processi aziendali.

## Partecipazione ad associazioni e iniziative esterne

La Banca aderisce ad organismi, associazioni e fondazioni tra le quali:

- **l'Associazione Bancaria Italiana (ABI)**, alla quale partecipa con un proprio rappresentante nelle Commissioni Regionali di Puglia, Basilicata, Molise e Campania, rappresentando l'ABI nell'attività di relazione con le autorità e gli uffici della regione e con le organizzazioni imprenditoriali locali. Le Commissioni hanno sede nel capoluogo di ogni regione.
- **l'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari (ANBP)**, associazione nata nel 1876, su iniziativa di Luigi Luzzatti, con l'intento di assistere la crescente diffusione delle banche a carattere mutualistico che caratterizzava quel preciso periodo storico. L'associazione raccoglie oggi un'importante fetta del mondo creditizio: le dipendenze delle Banche Popolari. L'ANBP promuove azioni mirate al perseguimento dei principali obiettivi della Categoria. Il Presidente della Banca, l'avv. Leonardo Patroni Griffi, ricopre la carica di consigliere nell'Associazione.
- **L'Associazione Sviluppo degli Studi Banca e Borsa**, che ha lo scopo di sviluppare in generale gli studi e la ricerca delle discipline bancarie e finanziarie e di promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale dei quadri delle aziende aderenti con esclusione di ogni intento speculativo. L'Amministratore Delegato della Banca, il sig. Alessandro Maria Piozzi, ricopre la carica di consigliere nell'Associazione.
- **La Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio**, costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica. La Fondazione, inoltre, ha l'obiettivo di sviluppare la cultura al risparmio attraverso la creazione di strumenti innovativi nonché organizzazione di eventi sul territorio. La Banca contribuisce all'educazione finanziaria attraverso i programmi e le attività realizzati dalla Fondazione in collaborazione con le Istituzioni di riferimento (es. MIUR per la scuola; Regioni e Uffici Scolastici regionali; associazioni dei consumatori per la cittadinanza, ecc.) nell'ambito di protocolli formali o di accordi quadro nazionali. Il progetto non prevede oneri operativi al di là del coordinamento interno e del tempo dedicato all'attività nelle scuole. Una volta concordato il piano di attività, la Fondazione si occupa di gestire in stretto coordinamento con la Banca tutti gli aspetti organizzativi e logistici.
- **Il Conciliatore Bancario Finanziario**, un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e la Banca, mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie, senza ricorrere alla magistratura.
- **L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, un organismo indipendente e imparziale nei compiti e nelle decisioni, sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia. È un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono sorgere tra i clienti e la Banca in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.
- **L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, organismo di risoluzione alternativa delle controversie, istituito da Consob, competente in merito a presunte violazioni degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio (incluse le controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding).

La Banca aderisce anche ad associazioni di settore quali:

- **L'Associazione Italiana Internal Auditors**, senza fini di lucro costituita nel 1972 e riconosciuta come affiliazione italiana dell'I.I.A. - Institute of Internal Auditors leader mondiale per gli standard, la certificazione e la formazione per la professione di Internal Auditor, che rappresenta da sempre un punto di riferimento per le tematiche di Risk Management, Corporate Governance e Internal Audit.
- **Assoreti**: è l'Associazione delle banche e delle imprese di investimento che prestano il servizio di consulenza in materia di investimenti, avvalendosi di propri consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede. È stata costituita nel 1985 con lo scopo di seguire lo studio e l'evoluzione della normativa in materia, garantire il costante contatto con le Istituzioni, fornire l'elaborazione statistica di dati che permettano l'analisi dell'evoluzione del settore, nonché promuovere ed organizzare studi, pubblicazioni, convegni ed ogni altra iniziativa tesa all'approfondimento delle problematiche del servizio di collocamento tramite consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede.
- **L'Associazione finanziaria Assiom Forex**, la più importante e rappresentativa associazione finanziaria a livello nazionale ed internazionale, che con i suoi 1400 soci in rappresentanza di 450 Istituti Finanziari, opera, attraverso la formulazione e la divulgazione degli aspetti tecnici e delle pratiche di mercato, per la promozione e la crescita professionale degli operatori finanziari, contribuendo allo sviluppo e all'integrità dei mercati finanziari domestici in un contesto europeo ed internazionale estremamente dinamico e

competitivo. L'Associazione svolge le proprie attività tramite la costituzione di apposite commissioni e gruppi di lavori, dirette a sostenere attività ed idee, sollecitando le istituzioni finanziarie preposte con l'obiettivo di dare un contributo importante alla crescita economica del Paese. Il compito principale è quello di favorire iniziative atte a migliorare la preparazione e l'aggiornamento professionale degli associati, divulgare, mediante mezzi idonei di comunicazione, informazioni e notizie relative al contesto tecnico operativo dei mercati, comprese problematiche normative fiscali; assecondare le sinergie con Associazioni similari nazionali e internazionali, attraverso l'accreditamento automatico dei soci come voce proattiva del competente organismo sovranazionale. La Banca aderisce da oltre 20 anni all'Associazione.

- **Confindustria Bari, Barletta-Andria-Trani e Taranto**, la principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi, la cui attività si pone l'obiettivo di garantire la centralità dell'impresa quale motore per lo sviluppo economico, sociale e civile del Paese. Essa rappresenta le imprese e i loro valori presso le Istituzioni per contribuire al benessere e al progresso della società, garantendo servizi sempre più diversificati, efficienti e moderni. La Banca, in virtù del ruolo significativo che svolge per lo sviluppo economico del territorio in cui è radicata e per le diverse iniziative intraprese per un'efficace collaborazione con le istituzioni locali, aderisce a Confindustria Bari e Barletta-Andria-Trani con una quota associativa annuale dal 2004, anno in cui è stata istituita all'interno della stessa associazione la Sezione "Finanza e Assicurazione", aperta agli Istituti di Credito, compagnie di assicurazione, società finanziarie, agenti e brokers assicurativi. Tale sezione è nata dalla consapevolezza che le imprese devono migliorare la qualità delle relazioni con il sistema bancario-assicurativo e la gestione delle proprie attività nei campi del credito, della finanza e dei rischi aziendali e che la comune partecipazione alla vita dell'associazione può favorire tali processi. In un'ottica di rafforzamento della posizione della Banca in tale ambito, il Vice Presidente Cav. Lav. Pietro Di Leo ricopre, a partire da febbraio 2019, anche la carica di Presidente del Consiglio Direttivo della suddetta Sezione per il quadriennio 2019/2023. A partire dal 2005, il nostro Istituto aderisce con un contributo associativo annuale anche alla Sezione "Terziario Avanzato" istituita presso Confindustria TA.
- **Luzzatti Spa**, società costituita tra le banche popolari, che rappresenta un veicolo per la gestione di operazioni relative ad acquisizione di partecipazioni in società finanziarie e bancarie e di altre attività di interesse comune al fine di realizzare e sviluppare opportune economie di scala. Dalla gestione degli NPL alla formazione e analisi della normativa e regolamentare. La collaborazione tra le banche popolari rafforza la loro funzione primaria di concedere credito alle piccole e medie imprese.

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

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

Nonostante l'anno sia stato contrassegnato in primis dalla necessità di rispondere e di gestire la tenuta dei finanziamenti in essere, la Banca è rimasta comunque nel contempo impegnata in e specifiche iniziative di credito atte a favorire l'acquisto della prima casa ovvero la ristrutturazione/accrescimento dell'efficienza energetica delle abitazioni principali, mantenendo la propria adesione al protocollo d'intesa, sottoscritto tra l'Abi e il Ministero dell'economia e delle finanze in data 08/10/2014, che ha istituito un Fondo di Garanzia (CONSAP) che rilascia garanzie ai cittadini per un importo pari al 50% della quota capitale, tempo per tempo in essere, sui finanziamenti concessi.

La Banca ha confermato inoltre la propria adesione al protocollo d'intesa del 26/10/2015 tra l'Associazione Bancaria Italiana, le Associazioni dei consumatori e il Dipartimento della Protezione Civile che garantisce sempre, in modo omogeneo e con tempi certi, la sospensione del pagamento delle rate ai soggetti titolari di mutui e finanziamenti chirografari. relativi ad immobili danneggiati, inagibili o inabitabili, anche parzialmente, oppure relativi alla gestione di attività di natura commerciale ed economica svolte nei medesimi edifici, a seguito di eventi calamitosi.

Nel 2020, inoltre, la Banca, ha proseguito le erogazioni di finanziamenti relativi alla misura agevolativa della Regione Puglia, per la quale era stata firmata nel 2019 apposita convenzione con Puglia Sviluppo Spa (finanziaria della Regione Puglia) denominata "Fondo Finanziamento del Rischio 2014/2020" che prevede la costituzione di un nuovo portafoglio di finanziamenti per euro 20 mln. ca. in 12 mesi (periodo prorogato) anche questi a condizioni agevolate, in favore di aziende aventi Sede in Puglia.

In merito all'impegno che la nostra Banca aveva assunto nei confronti del FEI (European Investment Fund) attraverso la stipula di apposita convenzione nel 2019 denominata "Sme Initiative" con la quale a fronte dell'ottenimento di una garanzia su un portafoglio di finanziamenti in essere, ci eravamo impegnati ad erogare in 36 mesi finanziamenti per complessivi € 120 mln. ca a condizioni agevolate, in favore di Imprese e Liberi Professionisti del Sud Italia, la Banca ha erogato- in soli 12 mesi - finanziamenti a condizioni agevolate pari al 60% degli impegni a suo tempo assunti.

È proseguita inoltre la collaborazione con il mondo Confidi per il quale sono state rivisitate tutte le convenzioni in essere, al fine di rafforzare il sostegno economico dei soggetti garanti, anche mediante l'utilizzo di appositi Fondi destinati a ridurre il fenomeno dell'Usura.

Prosegue intanto l'erogazione di finanziamenti in favore di PMI e Microimprese. In particolare la Banca risulta ancora fortemente focalizzata sullo sviluppo delle seguenti misure già attive dagli anni scorsi, quali il Microcredito (garanzia MCC) e Resto al Sud (Invitalia).

## Strategia

Con l'esercizio 2020 si è concluso il percorso del Piano Industriale 2017-2020 che ha visto la Banca impegnata in uno sforzo progettuale importante mirato all'innovazione e con il quale l'Istituto ha voluto consolidare il proprio ruolo di Banca di riferimento nelle aree di elezione storica. Per raggiungere questo obiettivo sono stati previsti interventi finalizzati a far evolvere il modello di business sempre più al servizio delle famiglie e delle imprese del territorio e a migliorare l'efficienza operativa e la qualità del credito.

Successivamente alla chiusura dell'esercizio, il Consiglio di Amministrazione della Banca, in data 15 gennaio 2021, ha deliberato l'acquisizione dal Gruppo Intesa Sanpaolo, per un corrispettivo pari a 8,9 milioni di euro, di un ramo di azienda composto da oltre 800 milioni di euro di raccolta diretta e oltre 600 milioni di euro di raccolta indiretta distribuiti su 26 sportelli e mini sportelli bancari ubicati nelle regioni limitrofe a quelle di insediamento storico della Banca e da attività, passività e rapporti giuridici ad essi riferibili. L'acquisizione del ramo d'azienda risulta in linea con gli obiettivi di BPPB orientati alla crescita dimensionale, all'incremento della redditività e al miglioramento dell'asset quality, mantenendo al contempo una solida posizione patrimoniale. Questi i potenziali benefici dell'operazione:

- rafforzamento della rete distributiva della BPPB, con il raggiungimento di una quota di mercato superiore o prossima al 5% nelle province di Chieti, Matera, Isernia e Vibo Valentia;
- incremento delle dimensioni patrimoniali ed operative con un aumento del totale attivo nell'ordine del 20%;
- incremento della base clienti di 70.000 unità;
- miglioramento dell'asset quality per effetto dell'acquisizione di un portafoglio impieghi esclusivamente in bonis e della possibilità di utilizzare parte del goodwill negativo per accelerare il de-risking di portafoglio;
- aumento dell'efficienza operativa grazie all'integrazione di una rete di sportelli senza strutture centrali;
- conferma della solidità patrimoniale di BPPB con un CET 1 ratio phased-in pro-forma stimato superiore al 14% nel 2021.

Con riferimento al posizionamento strategico prospettico, la progettualità definita per il prossimo triennio che si concretizzerà in un Piano Industriale da definire a ridosso dell'estate, è imperniata soprattutto sulla efficace integrazione del ramo di azienda delle filiali UBI e sul correlato sviluppo di ulteriori sinergie e sulla capitalizzazione dei benefici patrimoniali connessi alla suddetta operazione. La concreta implementazione di quanto programmato, anche in un contesto di mercato caratterizzato da un possibile peggioramento del ciclo economico che non degradi in un crollo sistemico, dovrebbe consentire di traguardare importanti obiettivi in termini di redditività, solidità patrimoniale e qualità del credito.

In tale quadro, tenendo conto che i piani di sviluppo europei e internazionali di reazione alla crisi Covid-19 puntano sulla centralità della transizione ecologica, della transizione digitale e della lotta alle disuguaglianze per il rilancio e nella modernizzazione della nostra economia, la Banca definirà una serie di interventi coerenti con questi presupposti, mettendo in atto azioni concrete rivolte al raggiungimento di alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) definiti dall'Onu nell'Agenda 2030, e ritenuti prioritari e particolarmente connessi al proprio business.

Infatti, sulla base delle azioni già intraprese dalla Banca e di quelle che entreranno a far parte del Piano Industriale, dell'analisi delle Tematiche Rilevanti rendicontate in DNF e del documento di raccordo tra SDGs e GRI "Linking the SDGs and the GRI Standards" pubblicato dal GRI a marzo 2020, è stato individuato un richiamo con gli obiettivi di sviluppo sostenibile a cui la Banca contribuisce e la sua attività progettuale:



## 1.2 GOVERNANCE



102-18 102-19

### Struttura di Governo e Processo di delega

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

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

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

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

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

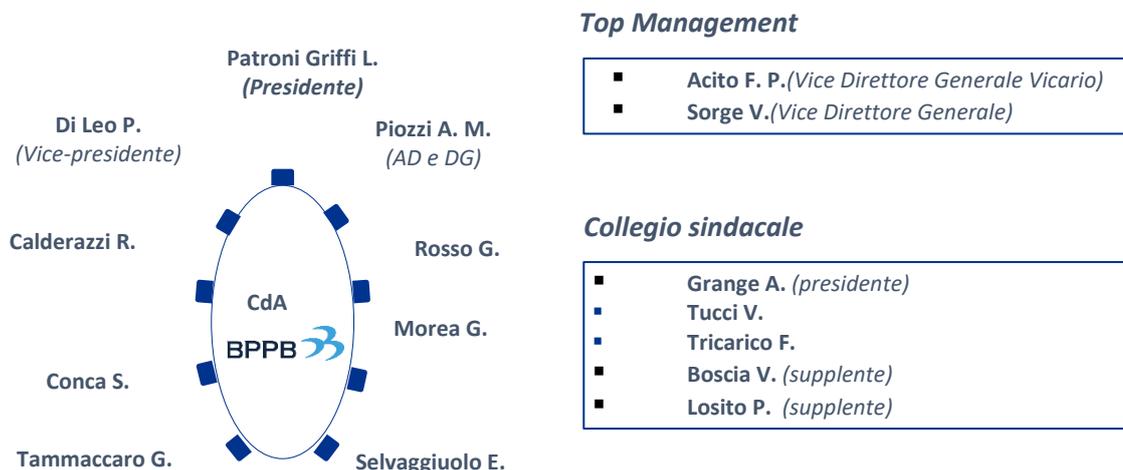
I poteri sono definiti in conformità alle disposizioni di Legge e di Vigilanza, con particolare riferimento ai ruoli degli organi aziendali nella gestione e nel controllo dei rischi. I poteri esercitati dai delegati sono oggetto di specifica rendicontazione periodica verso gli Organi deleganti.

Per maggiori dettagli sulla struttura organizzativa, organi sociali, comitati e funzioni di controllo, si rimanda al documento di "Progetto Di Governo Societario" <https://www.bppb.it/scopri-bppb/governance>.

102-22 102-23 102-24

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

Corporate Governance e Top Management AL 31 DICEMBRE 2020



COGNOME	NOME	CARICA	GENERE	DATA NASCITA	DATA PRIMA NOMINA	ULTIMA CONFERMA ASSEMBLEARE	SCADENZA	COMITATO RISCHI	INDIPENDENTI *
PATRONI GRIFFI	LEONARDO	Presidente dal 30.06.2016	M	10/10/1967	29/03/2014	05/04/2020	31/12/2022		SI
DI LEO	PIETRO	Vice Presidente dal 02.08.2018	M	15/09/1961	25/07/2013	05/04/2020	31/12/2022		SI
PIOZZI	ALESSANDRO MARIA	Amministratore Delegato dal 01/08/2016 Direttore Generale dal 01/01/2018	M	15/05/1956	01/08/2016	05/04/2020	31/12/2022		NO
CALDERAZZI	ROSA	Consigliere	F	08/04/1972	30/04/2016	05/04/2020	31/12/2022	SI	SI
CONCA	STEFANO	Consigliere	M	26/09/1956	05/04/2020	05/04/2020	31/12/2022	PRESIDENTE	SI
MOREA	GUGLIELMO	Consigliere	M	29/08/1973	03/08/2017	05/04/2020	31/12/2022		SI
ROSSO	GIOVANNI	Consigliere	M	22/05/1964	21/04/2017	05/04/2020	31/12/2022	SI	SI
SELVAGGIUOLO	EVA	Consigliere	F	26/06/1987	05/04/2020	05/04/2020	31/12/2022		SI
TAMMACCARO	GIUSEPPE	Consigliere	M	05/04/1961	08/04/2017	05/04/2020	31/12/2022	SI	SI

(\*) definizione di consigliere indipendente secondo le Disposizioni di Vigilanza per la Banche, Banca d'Italia circ. 285/2013 e art. 30 dello Statuto

COGNOME	NOME	CARICA	GENERE	DATA NASCITA	DATA PRIMA NOMINA	ULTIMA CONFERMA ASSEMBLEARE	SCADENZA	COMITATO 231-ODV
GRANGE*	ALESSANDRO	Presidente F.F.	M	11/09/1950	25/06/2019	05/04/2020	31/12/2022	NO
TRICARICO**	FILIPPO	Sindaco effettivo	M	29/01/1950	26/03/2011	05/04/2020	31/12/2022	SI
TUCCI ***	VINCENZO	Sindaco effettivo	M	26/04/1971	26/03/2011	05/04/2020	31/12/2022	NO
BOSCIA ****	VITTORIO	Sindaco supplente	M	06/06/1963	08/04/2017	05/04/2020	31/12/2022	NO
LOSITO	PINA	Sindaco supplente	F	07/09/1947	05/04/2020	05/04/2020	31/12/2022	NO

\*DR. GRANGE GIA' SINDACO SUPPLENTE DAL 29/03/2014

\*\* DR. TRICARICO SINDACO EFFETTIVO DAL 26/03/2011 AL 08/04/2017- NOMINATO NUOVAMENTE IL 05/04/2020

\*\*\* DR. TUCCI DIMISSIONARIO A DICEMBRE 2019 - NOMINATO NUOVAMENTE IL 05/04/2020

\*\*\*\* DR. BOSCIA SINDACO EFFETTIVO NEL TRIENNIO PRECEDENTE

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

Per maggiori approfondimenti si rimanda al TITOLO III – Organi Sociali dello Statuto Sociale: <https://www.bppb.it/scopri-bppb/governance/>.

Per la Composizione quali-quantitativa ottimale si rimanda al Progetto di Governo Societario- Composizione quali-quantitativa ottimale: <https://www.bppb.it/scopri-bppb/governance/>.

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

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

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono nominati dall'Assemblea dei Soci sulla base di liste presentate dai Soci o dal Consiglio di Amministrazione uscente, con le modalità stabilite dall'art. 30 dello Statuto e durano in carica per 3 esercizi.

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

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

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

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

In caso di mancata sussistenza dei requisiti e/o al verificarsi di situazioni impeditive, il Consiglio di Amministrazione dichiara la decadenza dall'ufficio dell'interessato. Copia del verbale della riunione deve essere trasmessa entro trenta giorni alla Banca d'Italia.

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

Per maggiori approfondimenti si rimanda allo Statuto Sociale (arrt. 30 e 31): <https://www.bppb.it/scopri-bppb/governance/>.

Il Comitato Rischi, rinnovato il 4 maggio 2020, è composto da 3 componenti: la prof.ssa Rosa Calderazzi, che svolge il ruolo di presidente, il dott. Giovanni Rosso e il dott. Giuseppe Tammaccaro in qualità di componenti. Al Comitato rischi sono demandate, tra le altre, le attività relative alle operazioni con Soggetti Collegati attribuite dalla normativa al Comitato Amministratori Indipendenti.

Con delibera del 22 maggio 2020 il Consiglio di Amministrazione, essendo scaduto il mandato dell'Organismo di Vigilanza in carica fino al 5 aprile 2020, con decisione motivata, ha deliberato di affidare le funzioni dell'OdV 231 ad un organismo appositamente istituito e, all'unanimità, con il parere favorevole del Collegio Sindacale, ha nominato i relativi componenti.

L'OdV è, quindi, composto dai dottori Filippo Tricarico (sindaco effettivo), Pasquale Basile e Matteo De Marinis.

## 1.3 ETICA E INTEGRITÀ



102-16

### Valori, principi, standard e codici di condotta

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

Il Codice Etico costituisce, altresì, presupposto e riferimento del "Modello di Prevenzione dei Reati previsti dal D.lgs 231/01" adottato dalla Banca sin dal 2004, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle società", nel quale le regole di organizzazione e gestione sono declinate nel rispetto dei valori della responsabilità sociale e costituiscono i primari riferimenti per indirizzare il rispetto delle norme, riguardo al rischio sia di commettere reati (inclusi corruzione, riciclaggio) sia di assumere condotte illecite o comunque contrarie ai principi etici.

In coerenza con i principi sanciti nel Codice Etico la Banca si è dotata di un Codice di Comportamento che definisce le norme essenziali che i componenti degli Organi aziendali, della Direzione Generale, i Dipendenti, i Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede ed i collaboratori esterni della Banca devono rispettare nello svolgimento delle loro funzioni. La mission, i valori ed i principi su cui si fonda l'attività della Banca sono altresì declinati nelle regolamentazioni specifiche per le varie aree di attività, costituite da Policy, Regolamenti e Circolari Interne.

La Banca inoltre, nel corso del 2019, ha elaborato una integrazione del vigente Codice Etico finalizzata a garantire una migliore integrazione tra i principi declinati dal Codice ed i contenuti della Dichiarazione Non Finanziaria, assicurando che i principi e le regole di condotta dichiarati nel Codice Etico della Banca coprano adeguatamente gli ambiti valoriali riferibili alla rendicontazione ai fini della DNF (informazioni ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva).

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

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

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

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

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

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

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

Per incoraggiare lo sviluppo e l'uso di un efficace sistema interno di segnalazione delle violazioni, la Banca assicura tutele e garanzie per tutti i soggetti coinvolti e in particolare: la riservatezza dell'identità del soggetto segnalante e segnalato, il contrasto e repressione di

qualsiasi forma di ritorsione e/o discriminazione nei confronti del segnalante, la protezione delle informazioni, la protezione dalle segnalazioni diffamatorie.

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

Nel corso del 2020 sono pervenute due segnalazioni delle quali:

- una è stata ritenuta infondata
- una, ritenuta fondata, riguardante aspetti di Diritto del lavoro, ha portato al trasferimento del soggetto interessato presso diversa unità organizzativa della Banca.

Nel corso del 2019 non è pervenuta alcuna segnalazione.

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

## 1.4 PRINCIPALI RISCHI GENERATI O SUBITI



102-15

### Principali impatti, rischi e opportunità

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

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

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

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

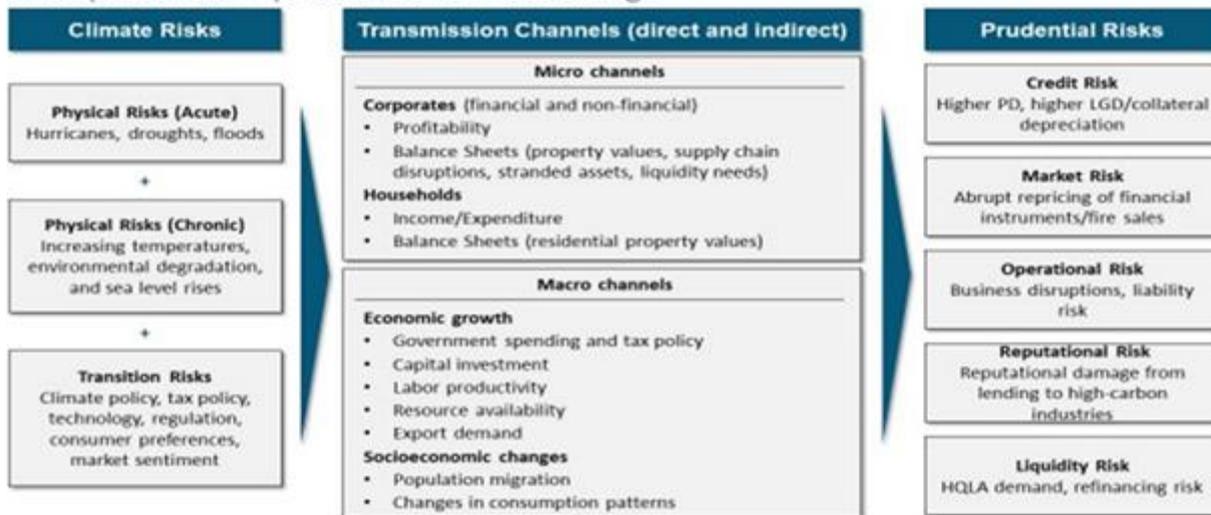
Con specifico riferimento alle tematiche di natura socio-ambientale di pertinenza della presente Dichiarazione Non Finanziaria, nonché agli ambiti riconducibili al sistema di gestione della salute e sicurezza del personale, all'impegno per la tutela dei diritti umani nonché alla lotta al fenomeno della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

Con precipuo riferimento ai rischi di stabilità finanziaria legati al cambiamento climatico e a fattori ambientali, sociali e di governance (fattori ESG) è possibile fare riferimento a due macro-categorie di rischi aventi rilevanza finanziaria (c.d. impatto interno):

- rischi fisici: gli eventi di natura catastrofica causano ingenti danni alle cose (abitazioni, impianti, infrastrutture) rendendo necessario trovare risorse finanziarie per fronteggiare gli impatti prodotti dall'evento. La conseguente perdita di ricchezza e di reddito incide in modo diretto sulla capacità dei debitori di onorare i propri impegni di pagamento, riducendo di conseguenza il valore delle attività eventualmente offerte in garanzia. I rischi che derivano dalle conseguenze dei cambiamenti climatici possono, a loro volta, suddividersi in rischi fisici acuti e cronici a seconda che derivino da specifici fenomeni di natura meteorologica piuttosto che mutamenti più a lungo termine;
- rischi di transizione: sono i rischi derivanti dal processo di transizione verso un'economia a basse emissioni. La transizione comporta cambiamenti di vasta portata in diversi settori quali quello energetico, l'agricoltura, i sistemi industriali e l'urbanistica. Atteso che il valore delle attività a rischio ambientale è condizionato dalle politiche ambientali poste in essere è evidente come gli intermediari finanziari non possano non contemplare i rischi legati all'evoluzione tecnologica, alle dinamiche di mercato, alle relazioni geopolitiche internazionali etc.

L'evento climatico negativo diventa manifestazione del rischio attraverso diversi canali di trasmissione che possono essere schematizzati come segue:

### Microprudential Implications of Climate Change



Tra le iniziative del regolatore volte a spingere gli intermediari ad incorporare nei modi più opportuni i rischi climatici nelle policy aziendali di gestione dei rischi rileva, in data 29 maggio 2020, la pubblicazione da parte dell'EBA delle "Linee Guida EBA in materia di concessione e monitoraggio dei prestiti" che:

- Inglobano i fattori ESG nella valutazione del merito di credito (rischio fisico, di transizione, di cambiamenti di mercato e di preferenza dei clienti)
- Forniscono linee guida per lo sviluppo di un portafoglio di crediti sostenibili dal punto di vista ambientale declinando:
  - criteri per definire un finanziamento come sostenibile dal punto di vista ambientale;
  - indicazioni per monitorare l'effettivo utilizzo del credito per uno scopo sostenibile;
  - aspettative di reporting dei target di composizione del portafoglio complessivo e dei risultati conseguiti.

La Banca d'Italia recepirà le linee guida nella propria normativa di vigilanza entro il 30 giugno 2021, data di entrata in vigore degli orientamenti.

Sul fronte della disciplina prudenziale e della disciplina di mercato inoltre rilevano le previsioni contenute nel nuovo schema di regolamentazione prudenziale che prevedono, ad esempio, specifici obblighi di rendicontazione sui rischi ESG per particolari categorie di intermediari, ovvero la previsione di esercizi di stress test sui rischi climatici i cui esiti potrebbero avere effetti sul processo SREP in termini di capitale interno complessivo (cfr. art. 98 della Direttiva CRDV 2019/878, art. 32° della Direttiva IFD, art. 501c del Regolamento CRR2). A tal fine gli intermediari finanziari e le autorità di vigilanza dovranno affrontare sfide non semplici quali la scarsa disponibilità di serie storiche, la necessità di consolidare una tassonomia uniforme, la scelta del framework da adottare e le conseguenti scelte metodologiche da implementare nel più ampio Risk Appetite Framework.

In tale ambito rilevano le iniziative in corso da parte dei regolatori volte a spingere gli intermediari ad incorporare nei modi più opportuni i rischi climatici nelle policy aziendali di gestione dei rischi. Atteso che i rischi legati ai fattori ESG non rappresentano una categoria autonoma, si rende necessario analizzare innanzitutto i meccanismi attraverso i quali i suddetti driver incidano sulle tradizionali categorie di rischio (credito, mercato, operativo) valutandone il riflesso sui canali di finanziamento, sui propri portafogli creditizi-finanziari e sui modelli-strategie di business adottati. Ad esempio in merito ai rischi fisici andranno costruiti indicatori di vulnerabilità degli asset rispetto a fattori climatici (es. in funzione della geolocalizzazione degli investimenti e/o dei collateralizzati a garanzia dei finanziamenti concessi), mentre per i rischi di transizione l'adozione di norme maggiormente conservative e severe sul fronte dell'efficienza energetica inciderà inevitabilmente sul valore degli immobili a garanzia.

Sul punto rileva la recente consultazione avviata da parte dell'EBA in data 3 novembre 2020 relativamente a "EBA discussion paper on management and supervision of ESG risks for credit institutions and investment firms", attraverso il quale l'autorità intende ricevere feedback da parte di tutti gli stakeholder con riferimento alla gestione e vigilanza dei rischi ambientali, sociali e di governo anche ai fini dell'elaborazione delle relazioni richieste dall'art. 98 della Direttiva CRD V (2019/878) e dall'art. 35 della Direttiva 2013/2019 relativa alla vigilanza prudenziale sulle imprese di investimento. Nello specifico l'EBA ha elaborato una proposta dettagliata in ordine alle modalità di inclusione e di considerazione dei fattori e dei rischi ESG nei meccanismi di governo, nella gestione dei rischi ed anche nella supervisione degli enti. Gli obiettivi del documento vengono declinati attraverso lo sviluppo dei seguenti temi:

- a) sviluppo di una definizione uniforme dei rischi ambientali, sociali e di governance (inclusi i rischi FISICI e di TRANSIZIONE);
- b) sviluppo di criteri quali-quantitativi, parametri e metriche per valutare l'impatto di tali rischi sulla stabilità finanziaria degli enti nel breve, medio e lungo periodo;
- c) dispositivi, processi, meccanismi e strategie degli enti per l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi ESG;
- d) metodi e strumenti di analisi per la valutazione d'impatto dei rischi ESG sulla concessione creditizia e sull'intermediazione finanziaria;
- e) possibili concentrazioni significative di specifiche attività e connessi impatti sui rischi ESG.

Si segnala, sul tema dell'assessment dei rischi climatici da parte delle banche LSI, il recente "paper" pubblicato dalla BCE in tema di "LSIs' exposure to climate change related risks: an approach to assess physical risks", il quale propone un approccio per la stima degli impatti sul business bancario (i.e. redditività/profittabilità) di eventi climatici avversi.

Con specifico riferimento agli impatti Covid sulle tematiche rilevanti ai fini della presente rendicontazione si osserva come l'esplosione dell'emergenza pandemica a partire da marzo 2020 abbia reso necessario reindirizzare alcune attività di gestione e di controllo al fine di assicurare un adeguato presidio dei rischi maggiormente impattati dal contesto emergenziale tuttora in atto. In particolare la grave emergenza sanitaria legata al COVID-19 e i conseguenti impatti sul piano sociale, politico, economico e geopolitico hanno reso necessario assicurare flessibilità e modularità all'azione gestionale atteso che la diffusione del Coronavirus rappresenta a tutti gli effetti uno shock senza precedenti per il sistema economico globale, con evidenti ma ancora non completamente prevedibili ricadute sul piano – oltre che sanitario ed umanitario – sociale, politico-economico e geopolitico. In questo quadro la Banca ha dovuto affrontare e gestire una serie di criticità e di sfide sotto il profilo operativo che possono essere analiticamente inquadrare all'interno delle seguenti macro-aree:

- a) Funding e liquidità
- b) Rischio di credito e IFRS9
- c) Continuità operativa.

Sul piano del funding/liquidità il COVID-19 si è presentato come una vera e propria sfida per l'industria bancaria la quale però, a differenza di quanto sperimentato nel 2008, si è presentata decisamente più solida e in tal senso resiliente anche grazie ad un presidio regolamentare e prudenziale maggiormente radicato nel sistema economico. In tal senso l'esercizio 2020 non ha prodotti nell'immediato impatti significativi sul fronte del rischio di liquidità e di funding anche grazie a numerosi interventi operati dalle autorità: l'elemento maggiormente caratterizzante, legato a doppio filo con la finanza emergenziale assistita da schemi di garanzia pubblica (c.d. PGS), è rappresentato dalla continua crescita della raccolta diretta (i.e. raccolta a vista in c/c) che rispetto a dicembre 2019, è aumentata di circa € 250 mln, in linea con la dinamica osservata sul sistema.

Sul piano del rischio di credito è evidente come uno degli effetti sull'economia reale è l'aumentato rischio di credito di imprese e privati consumatori: in tale ambito la Banca è stata impegnata sin dai primi giorni di esplosione della pandemia a supportare le famiglie e le imprese clienti attraverso la concessione di sospensioni di pagamento e l'erogazione di nuova finanza assistita da garanzia statale. Un volta consolidata l'attività di lending il focus è stato posto sull'analisi della qualità del portafoglio al fine di operare una netta distinzione tra fenomeni di natura temporanea (i.e. destinati ad essere riassorbiti in tempi relativamente brevi) e fenomeni strutturali che invece richiederanno importanti attività di gestione e/o di riclassificazione in funzione della portata e persistenza dei danni economici ad intere filiere produttive e/o settori/distretti industriali. Le misure varate dal Governo hanno sostenuto le banche da un lato nell'evitare massive ed indiscriminate attività di riclassificazione di interi portafogli creditizi, dall'altro nel favorire la ripartenza degli investimenti sopportando un costo del capitale più basso grazie al sostegno offerto dalla garanzia dello stato. In tal senso se è vero che da un lato l'emergenza sanitaria avrà inevitabili conseguenze sul merito di credito di imprese e famiglie, dall'altro la natura repentina e al tempo stesso straordinaria dello shock deve spingere la Banca ad evitare reazioni eccessivamente pro-cicliche che potrebbero dar luogo a rappresentazioni di bilancio che non contemplino la natura temporanea di molti dei peggioramenti. Tra i processi maggiormente impattati rileviamo le riclassificazioni delle esposizioni per status di rischio (comprese le migrazioni tra stage IFRS9 e non solo i passaggi da bonis a deteriorato) e la determinazione della perdita attesa sul portafoglio performing.

Per quanto concerne infine la continuità operativa il contesto emergenziale ha prodotto rilevanti impatti sulla corrente operatività della Banca, interessando aspetti di natura logistica (ridefinizione degli ambienti lavorativi, gestione delle assenze forzate/volontarie del personale) oltre che di business in senso stretto. Nello scenario "pandemico" è evidente come l'asset maggiormente vulnerabile sia rappresentato dalle risorse umane, seguito dalla indisponibilità di strutture e sistemi. Sono stati di conseguenza rivisti ed aggiornati i piani di continuità operativa per tener conto dei nuovi scenari di rischio osservati, accettando in alcuni casi un abbassamento delle misure di sicurezza adottate nelle condizioni di normale operatività, così come la necessità di adottare, sia pur su base temporalmente circoscritta, protocolli di conformità meno rigidi per la ricerca di soluzioni operative alternative sul fronte della continuità dei servizi. Infine l'emergenza ha portato con sé anche una crescita delle minacce cyber favorite dall'adozione di protocolli operativi inusuali e, in tal senso, non necessariamente in linea con gli standard di sicurezza dei dati e delle informazioni osservati nel normale corso degli affari.

102-11

### Approccio alla gestione dei rischi

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

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

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

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

Al fine di assicurare un’adeguata rappresentazione delle macro-tematiche riconducibili agli esiti dell’analisi di materialità presente all’interno della Mappa dei Rischi è stata effettuata una riconciliazione tra i temi rilevanti e rischi oggetto di rappresentazione nel documento. I principali rischi di natura non finanziaria attinenti i macro-ambiti di interesse della presente rendicontazione sono riconducibili al rischio sociale, al rischio attinente la lotta contro la corruzione, al rischio relativo al personale dipendente, al rischio connesso al mancato rispetto dei diritti umani ed, infine, ai rischi di natura ambientale.

Gli stessi sono stati ricondotti e analizzati nell’ambito della suddetta mappa, come indicato nel raccordo seguente:

Macro-Temi	Temati materiali	Ambiti ex D. Lgs. 254/2016	Mappa dei Rischi
<b>TERRITORIO</b>	compliance normativa e anticorruzione approvvigionamento  territorio e programmi di sviluppo educazione finanziaria	Rischio attinente alla lotta contro la corruzione  Rischio sociale	* rischio reputazionale * rischio operativo * rischio di condotta (AML) * rischio riferibile ad operazioni con soggetti collegati * rischio di non conformità
<b>CLIENTELA</b>	customer satisfaction correttezza e trasparenza informazioni privacy e sicurezza informatica	Rischio attinente alla lotta contro la corruzione  Rischio sociale	* rischio reputazionale * rischio di condotta * rischio informatico * rischio di non conformità * rischio operativo * rischio strategico
<b>RISORSE UMANE</b>	innovazione digitale welfare aziendale salute e sicurezza sviluppo dipendenti qualità relazioni aziendali diritti umani e pari opportunità	Rischio attinente al personale  Rischio attinente al rispetto dei diritti umani	* rischio reputazionale * rischio operativo
<b>AMBIENTE</b>	impatti ambientali diretti  impatti ambientali indiretti	Rischio ambientale	* rischio reputazionale * rischio di non conformità * rischio operativo

Nella prospettiva di assicurare una sempre maggiore integrazione dei rischi ESG all’interno dei modelli di gestione dei rischi finanziari, tenuto conto in particolare delle previsioni contenute nella Comunicazione della Commissione Europea 2019/C209/01, le principali direttrici di sviluppo da perseguire sono rappresentate da:

- le modalità attraverso le quali i rischi legati al clima potrebbero incidere sui requisiti patrimoniali obbligatori attuali e prospettici (processo ICAAP e Stress Testing Framework);
- nell’ambito delle attività di prestito la quantificazione dei volumi delle garanzie reali finanziarie esposte ai rischi climatici, il volume delle garanzie immobiliari per indice di efficienza energetica (maggiormente esposte al rischio di transizione), volume delle garanzie immobiliari esposte al rischio fisico;
- l’integrazione dei fattori ESG sia nel processo di selezione degli investimenti finanziari che nelle logiche di product governance (MIFID2) in relazione alle “Linee Guida EBA in materia di concessione e monitoraggio dei prestiti”.

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

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

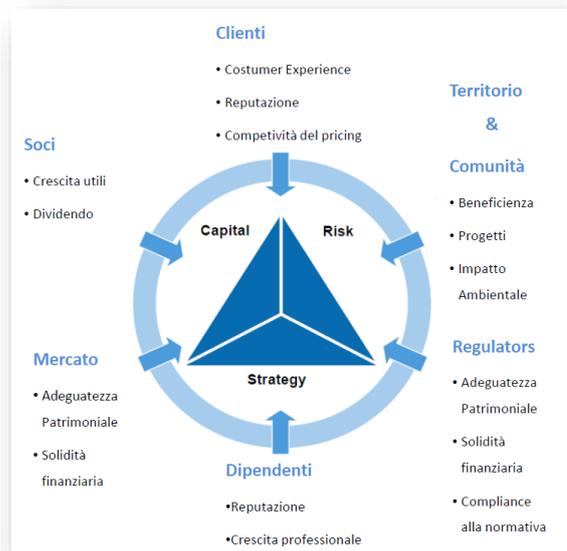
Gli obiettivi della politica di gestione dei rischi sono:

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

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

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

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



## SISTEMI DI GESTIONE DEI RECLAMI

### Cientela: Reclami e lamentele

L'ufficio che si occupa della gestione dei reclami, annota i reclami pervenuti in un apposito Registro nel quale viene registrata la data di ricezione al fine di garantire il rispetto dei termini di risposta alla clientela, e le generalità del reclamante. Il Registro contiene, inoltre, in forma sintetica, altre informazioni riferibili a ciascun reclamo (oggetto, ambito normativo, richiesta formulata, ecc.). La gestione dei reclami avviene nel rispetto delle disposizioni normative interne ed esterne vigenti, al fine di verificare la completezza e la chiarezza, identificando eventuali azioni di miglioramento sui servizi prestati.

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

A seguito delle nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari introdotte da Banca d'Italia lo scorso 12 agosto è stato variato il tempo massimo di risposta ai reclami presentati dalla clientela.

È stato aumentato da 30 a 60 giorni dalla ricezione del reclamo da parte dell'intermediario (fermi restando i termini più brevi previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB).

Pertanto la Banca è tenuta a rispondere:

- entro 60 giorni dalla ricezione, per reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti, etc.);
- entro 60 giorni dalla ricezione per reclami relativi a servizi di investimento;
- entro 45 giorni dalla ricezione per reclami relativi a servizi e prodotti di intermediazione assicurativa;
- entro 15 giorni lavorativi per reclami relativi a Servizi di Pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE (cd. PSD2), come, ad esempio, bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

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

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

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

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

Per maggiori informazioni **2.2.1 CUSTOMER SATISFACTION**

### Customer Satisfaction

Il lavoro per una gestione strutturata e strategica delle segnalazioni pervenute alla funzione di customer satisfaction è proseguito nel 2020 con la stessa modalità - già utilizzata negli anni precedenti - di ascolto attivo dei bisogni espressi dai Clienti come mezzo per l'individuazione di soluzioni appropriate e per essi soddisfacenti.

Allo scopo di migliorare sempre di più la qualità della relazione e convinti che ogni contatto con la clientela concorra a misurarne il livello di soddisfazione, è attivo un monitoraggio costante delle richieste e necessità espresse dalla clientela provenienti per il tramite dei numerosi canali online ed offline gestiti:

- risponditore automatico al numero 080 8710111;
- email inviate agli indirizzi [customersatisfaction@bppb.it](mailto:customersatisfaction@bppb.it); [assistenza.appstore@bppb.it](mailto:assistenza.appstore@bppb.it); [contattaci@bppb.it](mailto:contattaci@bppb.it);
- email inviate all'indirizzo [bppb@pec.bppb.it](mailto:bppb@pec.bppb.it);
- email inviate all'Ufficio Reclami ([bppbreclami@bppb.it](mailto:bppbreclami@bppb.it) - [bppbreclami@pec.bppb.it](mailto:bppbreclami@pec.bppb.it));
- recensioni - commenti - messaggi privati Facebook – You Tube – LinkedIn;
- recensioni sui Google Store;
- posta cartacea.

Ai diversi canali di contatto a disposizione della clientela già esistenti e per gestire l'ingente mole di richieste pervenuta dalla stessa durante la fase acuta della pandemia da COVID 19, si sono aggiunti durante il periodo di lockdown anche ulteriori strumenti di contatto con l'obiettivo di rendere un servizio il più efficace ed efficiente possibile. È stata quindi istituita una task force di 5 unità coordinate dalla funzione Customer Satisfaction che ha presidiato il numero verde 800 012511 (gratuito sia da telefono fisso che mobile, attivo nei giorni feriali con orario continuato dalle 8.30 alle 17) e l'indirizzo email iorestoacasa@bppb.it (attivo 7 giorni su 7) dedicati a fornire informazioni ai Clienti riguardo alla sospensione delle rate mutuo e alla gestione dell'accesso in Filiale. L'obiettivo raggiunto è stato quello di riscontrare entro al massimo 24 h le innumerevoli richieste della clientela attinenti alle più disparate tematiche, ma in maggior numero ai due argomenti sopra riportati.

L'attività svolta è sempre improntata sia a risolvere la lamentela attraverso l'ascolto attivo del Cliente, l'instaurazione di un dialogo disteso ed un sincero interesse tesi ad acquisire tutte le informazioni necessarie per identificare con certezza i motivi dell'insoddisfazione e la reale richiesta avanzata dal Cliente, ma anche per fornire supporto alle funzioni strategiche aziendali per l'eventuale miglioramento dei processi e/o dei prodotti e servizi.

Spesso è possibile risolvere la lamentela nel corso della stessa segnalazione, fornendo al cliente la soluzione richiesta. Negli altri casi, la Funzione Customer Satisfaction prende in carico la problematica, rassicurando il cliente circa la profusione del massimo impegno per la risoluzione della stessa, interessando le competenti Strutture della Banca al fine di poter addivenire ad una soluzione.

Alla ricezione dei feedback e definita la soluzione, il cliente viene contattato dalla Funzione Customer Satisfaction oppure dalla figura di riferimento della Rete Commerciale. Nel 2020 sono state riscontrate dalla Banca 176 segnalazioni.

Con l'obiettivo di migliorare il livello della Customer Satisfaction e volendo essere più vicini alla clientela soprattutto nel periodo pandemico, la Banca ha avviato una survey su 1.000 clienti tra privati ed imprese, inserendo una serie di domande che hanno riguardato la vicinanza di BPPB durante il periodo di punta della crisi sanitaria. Sotto questo aspetto, le risultanze delle indagini sono state utilizzate a supporto del piano strategico di Marketing e del disegno dei modelli di servizio dei Segmenti, rendendo quindi le analisi di Customer Satisfaction "actionable" sotto l'aspetto dello sviluppo del Business

## Risorse

La gestione del personale, sia nella fase di selezione e assunzione che nel processo evolutivo del rapporto di lavoro è improntata al rispetto dei principi di non discriminazione e pari opportunità. Particolare attenzione è posta alle politiche di gestione e sviluppo della diversità, con specifico riguardo alla disabilità ed alla parità di genere.

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

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI ADOTTATI	2020	2019	2018
Licenziamenti per giusta causa e giustificato motivo		0	7
Sospensioni da 1 a 10 gg.	10	23	22
Rimproveri scritti e verbali	11	10	17
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>46</b>
<b>CAUSE ATTIVE AVVIATE CONTRO I DIPENDENTI</b>			
	2020	2019	2018
Cause promosse verso dipendenti	1	1	3
<b>CAUSE PASSIVE DI LAVORO</b>			
	2020	2019	2018
Risoluzione rapporto di lavoro	4	5	4
Trattamento economico		0	0
Mansioni e qualifica	2	1	2
Comportamenti antisindacali ex art.28		0	0
Costituzione e svolgimento rapporto di lavoro	2	3	1
Provvedimenti disciplinari	3	3	3
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>10</b>

## Ambiente e Territorio

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

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

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

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

Nel corso del 2020 la Banca ha adottato un protocollo normativo volto a regolamentare gli “ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE” e, nello specifico, le modalità di conferimento dei rifiuti a cui le strutture organizzative devono attenersi, con particolare riferimento a quelli classificati come speciali non pericolosi.

Per maggiori informazioni [\*\*2.4.1 IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI\*\*](#)

## 2. TEMATICHE RILEVANTI

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

Tenuto conto che già lo scorso anno la Banca aveva ritenuto rilevanti le tematiche che afferivano agli impatti ambientali diretti e indiretti, anticipando di un anno i Top Trend emersi dall'evoluzione normativa in corso, quest'anno la Banca ha confermato i temi già individuati nel 2019 e li ha raccordati con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

I temi individuati sono risultati i seguenti:



## 2.1 TERRITORIO



### Iniziative a sostegno del territorio realizzate nel periodo pandemico

La pandemia continuerà a determinare gli andamenti economici a livello globale ancora per buona parte del 2021 e potrebbe lasciare segni duraturi, come maggiori disuguaglianze e debolezze nel comparto produttivo.

Nel corso del 2020, l'emergenza da Covid-19 ha comportato ripercussioni di rilevante portata in ambito economico e sociale delineando uno scenario caratterizzato da forte incertezza, e in tale contesto così delicato, gli istituti di credito hanno giocato un ruolo importantissimo. La BPPB, a conferma del suo impegno per il territorio, ha sentito forte il senso di responsabilità verso la propria comunità, e si è attivata prontamente con segni tangibili di vicinanza. Diverse sono state le iniziative promosse in favore delle Istituzioni e delle famiglie per fronteggiare il delicato momento dettato dall'Emergenza sanitaria e soprattutto sociale. La BPPB ha, infatti, sostenuto la comunità territoriale attraverso erogazioni liberali pari a euro 260.000 destinate:

- all'Ospedale della Murgia "Fabio Perinei" e all'Ospedale Generale Regionale "F. Miulli" finalizzate a supportare la rianimazione e la terapia intensiva, un gesto di spontanea generosità e solidarietà nei confronti delle Istituzioni, dei medici e di tutto il personale sanitario;
- alle Amministrazioni Comunali delle Città di Altamura, Gravina in Puglia, Bari e Taranto, finalizzate all'acquisto di buoni spesa, quale segnale concreto di vicinanza e solidarietà a tutte quelle famiglie più fragili;
- alle Caritas Diocesane di Acquaviva delle Fonti –Altamura – Gravina in Puglia, di Bari – Bitonto e di Taranto da destinare alla mensa dei poveri, testimonianza di carità a sostegno degli ultimi e più indifesi delle comunità, maggiormente segnati dalla crisi determinata dalla emergenza pandemica.

Per maggiori informazioni **201-1 Valore economico Generato e Distribuito/Interventi per Iniziative Sociali**

## 2.1.1 COMPLIANCE NORMATIVA E ANTICORRUZIONE

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 1) Presidi in materia di corruzione

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

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

- attuare lo scopo statutario adottando comportamenti improntati a rigore e integrità utilizzando gli strumenti giuridici disponibili per prevenire la realizzazione di condotte illecite rilevanti;
- promuovere l'esercizio delle proprie attività con professionalità, diligenza, onestà e correttezza;

- indurre i Destinatari del Modello alla condivisione dei principi di legalità, informandoli della portata della normativa e delle severe ricadute sanzionatorie sulla Banca e sull'autore dei comportamenti illeciti rilevati ai sensi del Decreto;
- rendere noto a tutti i Destinatari che le condotte costituenti i reati di cui al Decreto sono condannate dalla Banca, anche ove poste in essere nel suo interesse o a suo vantaggio, in quanto contrarie, oltre che a disposizioni di legge, anche ai principi etico-sociali a cui la Banca ispira la propria attività;
- adeguarsi alla normativa sulla responsabilità amministrativa degli Enti, verificando e valorizzando i presidi già in essere, atti a prevenire la realizzazione di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il principale ambito nel quale è individuato il rischio di commissione dei reati di corruzione e concussione è la "Gestione dei rapporti con le Autorità di Vigilanza, Giudiziaria e di Pubblica Sicurezza, nonché con Ispettori Pubblici per la verifica degli adempimenti obbligatori". A presidio di tale rischio di reato, la Banca ha adottato una specifica policy che definisce i principi generali di comportamento e specifici protocolli operativi a cui i Dipendenti e gli esponenti della Banca devono attenersi nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni.

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

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

## **2) Presidi in materia di conflitti di interesse**

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

### **2.1) Servizi di Investimento**

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

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

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

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

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

### **2.2) Soggetti Collegati**

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

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

Il processo di gestione delle operazioni con Soggetti Collegati varia in funzione della tipologia di operazione ed è gestito da apposita policy.

### **2.3) Soggetti Rilevanti**

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

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

- qualora l'organo amministrativo di cui l'esponente è membro o controllore debba esaminare una richiesta di affidamento o di transazione su di una posizione debitoria avanzata da un cliente assistito professionalmente in proprio o come studio dall'esponente di che trattasi, quest'ultimo deve dichiarare il rapporto esistente;

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

#### **2.4) Assunzione di partecipazioni**

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

La Funzione Antiriciclaggio è collocata nell'organigramma aziendale, in posizione di indipendenza da soggetti a cui fanno capo funzioni operative e si avvale di risorse adeguate per numero e competenze tecnico-professionali, inserite in programmi di formazione al fine di un continuo aggiornamento.

#### **3) Presidi di contrasto al Riciclaggio ed al Finanziamento del Terrorismo**

La Banca, secondo un approccio basato sul rischio, si è dotata di specifici protocolli operativi (Manuale operativo antiriciclaggio e Policy di gestione del rischio di riciclaggio e di Finanziamento del terrorismo) nonché di applicativi informatici dedicati al fine di presidiare efficacemente il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

Inoltre, in linea con le previsioni della normativa vigente ha provveduto ad istituire una apposita Funzione incardinata nella Direzione Compliance e Antiriciclaggio, a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione, incaricata di sovrintendere all'impegno di prevenzione e gestione del rischio di coinvolgimento in fatti di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

## Non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico

Nel 2020, 2019 e 2018 non sono state rilevate sanzioni per non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico.

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

Di seguito si riporta il dato relativo alle decisioni sui ricorsi presentati dalla clientela all'ABF e all'ACF nel periodo 2018 – 2020 (si fa presente che l'ACF è operativo dal 9 gennaio 2017):

RICORSI ACF		2020					2019					2018				
Ambito normativo	Oggetto	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE
Prestazione servizi investimento	Azioni Banca	26	0	0	0	26	23	1	9	7	6	23	0	18	5	0
	Obbligazioni Portugal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
	Obbligazioni Mps	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
	Polizza Eurovita	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fondi Sicav	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
<b>TOTALE</b>		<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

Dei ricorsi ABF in decisione nel 2019 n. 3 sono stati respinti n. 2 sono stati accolti parzialmente e n. 5 sono stati accolti totalmente, mentre i ricorsi pervenuti nell'anno 2020 sono stati respinti n. 10 mentre sono stati accolti parzialmente n. 2 e totalmente accolti n. 2.

RICORSI ABF		2020					2019					2018				
Ambito normativo		TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE
Credito		21	2	2	4	13	15	6	3	6	0	1	0	0	1	0
Disciplina sanzionatoria degli assegni CAI		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Legale		3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	7	0	1	6	0
Prestazione servizi investimento		0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Servizi di pagamento/PSD		2	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
Trasparenza e tutela del cliente (ex legislazione contrattualistica)		5	0	0	1	4	4	0	0	4	0	2	0	1	1	0
Antiusura (ex usura)		2	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>33</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

## Operazioni verificate per rischi legati alla corruzione

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

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

Nel corso del 2020 la Direzione Internal Audit è stata impegnata nella finalizzazione del proprio piano annuale di attività a valere sui seguenti processi aziendali e/o attività sensibili ex D.Lgs. 231/2001 nell'ambito dei quali è stata valutata l'adeguatezza dei presidi interni rispetto ai rischi di commissione del reato di corruzione:

- PROCESSO DI GOVERNO: Framework di gestione dei rischi operativi;
- PROCESSI DI OPERATION: Processo gestione concessione del credito;
- ATTIVITA' SENSIBILI 231: Gestione della valutazione del merito creditizio della clientela e annesse garanzie;
- ATTIVITA' SENSIBILI 231: Gestione dell'erogazione dei finanziamenti pubblici;
- Verifiche sulle modalità di erogazione dei servizi di tesoreria.

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

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

## Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione

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

Nel 2020 sono state erogate 25.095 ore di formazione inerenti tematiche anti corruzione (D.Lgs. 231/01-Antiriciclaggio-Compliance-Whistleblowing-Mifid), realizzate a cura di personale interno o di primari enti esterni, coinvolgendo 898 dipendenti, per lo più appartenenti a figure di rete commerciale.

Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	2020	2019	2018
N° dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulle politiche e procedure anticorruzione: (*)	898	613	720
Distretto Bari	129	116	A.T. Puglia Centro e 181
Distretto Gravina	68	59	A.T. Puglia Nord e Campania 176
Distretto Altamura	70	61	A.T. Jonica 162
Distretto Taranto	106	83	A.T. Centro-Nord 141
Distretto Foggia	118	93	
Distretto Vercelli	89	78	
Strutture Centrali	318	123	Strutture Centrali 60
% dipendenti formati sulle politiche e procedure anticorruzione (**)	87%	58%	69%
% dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulle politiche e procedure anticorruzione rispetto al totale degli appartenenti a ciascuna categoria:			
Dirigenti (**)	28%	16%	41%
Quadri direttivi (**)	91%	68%	73%
Aree professionali (**)	86%	52%	67%
Totale ore di formazione erogate sulle politiche anticorruzione (*)	25.095	19.641	15.529
N° tot di ore di formazione	49.216	60.217	61.426
% ore di formazione erogate sulle politiche anticorruzione	51%	33%	25%

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

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

### 205-3

#### Casi di corruzione accertati e azioni intraprese

Non risultano pervenute sia nel 2020 che nei due esercizi precedenti segnalazioni di casi di corruzione, che non risultano intercettati nemmeno nel corso di autonomi accertamenti della Funzione di Revisione Interna della Banca.

### 206-1

#### Azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche

Non risultano pervenute, sia nel 2020 che nei due esercizi precedenti, azioni legali per comportamento anticoncorrenziale o pratiche monopolistiche

## 2.1.2 PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

103-1 103-3 102-9 204-1

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

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

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

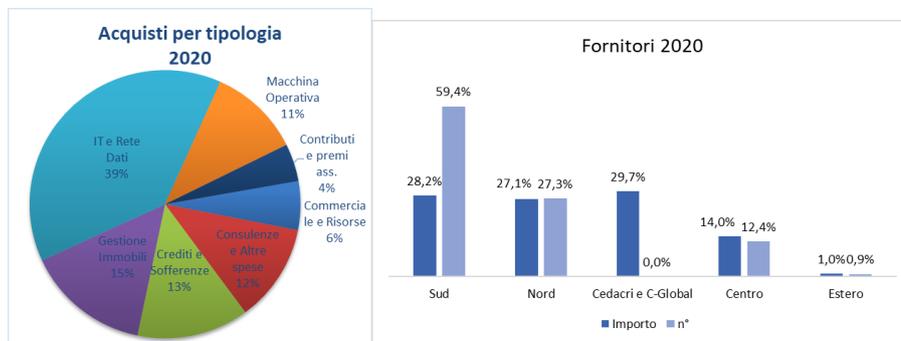
Con riferimento ai fornitori individuati nel perimetro delle Funzioni Essenziali e Importanti (c.d. FEI), trovano applicazione le disposizioni della "Policy esternalizzazione di funzioni aziendali e nomina del referente aziendale per le attività esternalizzate".

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

I predetti processi hanno l'obiettivo di:

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

Nell'esercizio 2020 le spese sostenute ammontano a circa 29 milioni di euro (escluse imposte e oneri straordinari) e sono così ripartite:



\*elaborazione su dati gestionali

Dal punto di vista geografico il fatturato attribuibile ai fornitori locali distribuiti sull'intero territorio nazionale è pari al 99%, e si colloca per il 57% nel Nord Italia; tuttavia, escludendo il fatturato relativo all'outsourcer informatico, la cui sede legale è localizzata a Parma, è il Sud che predomina, sia in termini di numero di fornitori che di fatturato, essendo l'area geografica in cui maggiormente insiste l'attività della Banca.

Maggiori dettagli in **201-1 Valore Economico Generato e Distribuito**.

### Politiche di fornitura e tutela dell'ambiente

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

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

- possesso delle certificazioni di qualità ed, inoltre, delle specifiche certificazioni ambientali qualora pertinenti con l'oggetto del servizio;

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

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

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

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

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

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

#### **Impatti derivanti dalla pandemia Covid-19**

La Banca ha fin da subito aderito al "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro", avviando una serie di iniziative a tutela della salute del proprio personale dipendente, della clientela e dei fornitori.

Gli interventi attuati sono rappresentati prevalentemente dall'approvvigionamento di mascherine, gel disinfettanti e guanti monouso, nonché dalla implementazione dei servizi di pulizia e dall'effettuazione di opportune sanificazioni.

In dettaglio, sin dagli esordi della Pandemia, la Banca ha avviato la distribuzione capillare in favore di tutti il personale dipendente di DPI utili a contrastare la diffusione del virus. Ad oggi sono state distribuite circa n.140.000 mascherine monouso, con disponibilità di adeguate scorte anche per consentire l'accesso ai locali della Banca alla clientela che ne fosse eventualmente sprovvista.

Sono state rese disponibili n. 4.200 confezioni da 500 cc cadauna di gel igienizzante ad uso del personale dipendente e dei clienti. Gli addetti agli Sportelli sono stati dotati di circa n. 1.000 confezioni di guanti monouso da 100 pz. cadauna.

La Banca, inoltre, si è approvvigionata ed ha distribuito presso le Filiali circa n. 420 visiere parafiatto in policarbonato certificate ad uso dei Responsabili e dei Gestori che, per le caratteristiche delle attività svolte, non essendo stanziali presso la propria postazione, non hanno a protezione barriere in plexiglass come accade per gli addetti di front office.

A tutela della salute di tutti, personale dipendente, clienti e fornitori, non è consentito l'accesso ai locali della Banca a chi abbia una temperatura corporea superiore ai 37,5 gradi. Pertanto, nelle Filiali/Distaccamenti laddove disposto da specifiche Ordinanze e nelle Strutture Centrali di Altamura è effettuato il controllo giornaliero della temperatura corporea a mezzo dispositivo thermoscan (manuale o automatico) predisposto dalla Banca. A tal fine sono stati acquistati termometri digitali ad infrarossi.

Relativamente alla pulizia e sanificazione degli ambienti, oltre alla ordinaria attività di pulizia giornaliera, estesa anche alle aree break, sono previsti - con cadenza settimanale e presso tutti i locali della Banca - interventi specifici di pulizia straordinaria, disinfezione/sanificazione degli ambienti e delle superfici nei locali, ai sensi di quanto disposto dal Ministero della Salute. Gli interventi di disinfezione/sanificazione sono opportunamente certificati dalle Ditte esecutrici.

La Banca prosegue senza soluzione di continuità le suddette attività, garantendo la fornitura costante di presidi DPI, gel disinfettante e guanti ed, inoltre, effettuando continuativamente interventi di sanificazione igienizzazione e presidio delle Filiali e Strutture Centrali.

## 2.1.3 TERRITORIO E PROGRAMMI DI SVILUPPO

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

La Banca crede fortemente che la capacità di ascolto e di comprensione e recepimento delle esigenze delle famiglie, delle imprese e delle istituzioni, siano requisiti necessari per fortificare il legame con le comunità del territorio. Nel perseguire i principi mutualistici ispirati alla qualità e alla trasparenza per tutti i suoi stakeholder continua ad essere un punto di riferimento in termini di creazione di valore, di diffusione della cultura e di supporto alla crescita economica locale.

Il legame con il proprio territorio ha sempre costituito per la Banca un "valore" e un riferimento cui improntare e finalizzare il proprio operato. La maggior parte dei 101 sportelli della Banca si trova nelle regioni del Sud Italia (Puglia, Basilicata e Campania). La copertura territoriale include anche i piccoli centri di aree rurali o montane: il 13% degli sportelli è in comuni fino a 15.000 abitanti.

Numerose le iniziative di sostegno al Territorio realizzate nel corso dell'anno, secondo direttrici molteplici, tradottesi nell'approvazione di una "Carta degli impegni" da parte della Banca:

- Per l'**Ambiente**, dove BPPB ha continuato a promuovere iniziative green quali "Plastic free", "M'illumino di meno" e a sensibilizzare la clientela attraverso con incontri organizzati su tematiche relative alla crisi climatica e ambientale;
- Per la **Cultura**, continua ad essere implementato il progetto PopolArte diretto a promuovere la divulgazione dell'arte, attraverso l'allestimento di opere nelle dipendenze, per rendere tale bene così prezioso accessibile a tutti e a favorire una sempre più ampia condivisione di valore con i propri Stakeholder;
- Per i **Giovani**, oltre alla promozione con FEduF dell'educazione finanziaria e al risparmio, anche con l'istituzione della nuova edizione del Master di I livello in Banking Innovation and Risk (MABIR), in collaborazione con l'Università LUM Jean Monet, volto a formare i giovani talenti nei diversi comparti del sistema creditizio, in linea con i profondi ed irreversibili cambiamenti in atto nel settore bancario e, più in generale, finanziario, e con l'avvio della prima edizione del Master in Sales Management & Marketing, in partnership con Change Mindset, per offrire all'industria e alla distribuzione un bacino di risorse altamente formate e dotate delle giuste competenze in ambito commerciale.
- Per l'**Innovazione**, con la prima edizione del Salone dell'innovazione sostenibile;
- Per le **Comunità**, con la promozione di progetti culturali e incontri con gli operatori economici.

L'esercizio 2020 è stato pesantemente influenzato dagli effetti della pandemia da Covid-19 che, a partire dal mese di marzo, ha costretto ad adottare misure di contenimento incisive, tra cui un lockdown protrattosi per quasi due mesi. Ne ha ovviamente risentito l'attività commerciale delle banche, le quali si sono dedicate ad operare quale cinghia di trasmissione delle politiche di sostegno varate progressivamente dal Governo e ad agevolare la copertura dell'imprevisto fabbisogno di liquidità da parte di famiglie e imprese.

In un contesto così difficile e mai sperimentato precedentemente, la Banca Popolare di Puglia e Basilicata ha fatto registrare un risultato della gestione operativa pari a 7,7 milioni di euro, in crescita rispetto al 2019 di 2,5 milioni di euro, che ha consentito di assorbire oneri operativi per 98 milioni di euro, comprensivi dei costi sostenuti per l'emergenza pandemica.

La performance economica positiva dell'esercizio 2020 deriva dal positivo andamento delle attività commerciali, dalle azioni di efficientamento completate negli scorsi esercizi, dal costo del credito che tiene conto degli "effetti Covid", nonché dai risultati fatti registrare dal comparto finanza.

La qualità del credito si pone in ulteriore deciso miglioramento, con i principali indicatori che raggiungono anticipatamente gli obiettivi definiti all'interno del NPL Strategic Plan. I dati 2020 evidenziano un indicatore NPL Lordo al 9,5% a fine dicembre e in riduzione del 2,4% rispetto al 2019, nonostante ha dovuto tener conto del contesto emergenziale tuttora in corso. Nell'anno è stato effettuato un deciso irrobustimento dei presidi generici (cd. "collettiva") posti a copertura del rischio di credito degli impieghi in bonis e in linea con le politiche adottate dalle principali banche nazionali, la Banca ha infatti deciso di incrementare in ottica prudenziale la copertura dei crediti in bonis incrementando il relativo coverage da 0,42% di dicembre 2019 a 0,50%, portando il costo del credito annualizzato a sfiorare l'1%.

Elemento negativo che ha significativamente influenzato la redditività aziendale è rappresentato dai maggiori oneri di Sistema che complessivamente assorbono 5,2 mln di euro, che hanno visto accrescere la contribuzione per l'intervento a favore della Banca Popolare di Bari e per l'adeguamento della valutazione dello schema volontario nell'ambito della partecipazione Carige.

Considerando quindi il fabbisogno per accantonamenti, oneri e proventi straordinari, l'utile al netto delle imposte risulta positivo e pari a 205 mila euro.

Maggiori dettagli in [RELAZIONI E BILANCIO 2020 – Conto Economico](#).

Sotto il profilo degli aggregati patrimoniali, la fiducia espressa dai risparmiatori e la capacità della Rete di offrire soluzioni adeguate ai bisogni della clientela evidenzia al 30 dicembre 2020 una raccolta globale che supera i 5,6 miliardi di euro. Il dato della raccolta diretta è in aumento del 7,6% rispetto a quanto registrato al 31 dicembre 2019 e riflette l'atteggiamento prudente della clientela, in tema di risparmio di spesa, durante l'emergenza pandemica. In crescita anche la componente gestita e assicurativa che registra una variazione positiva dell'1,4% sul 2019. La contrazione della raccolta amministrata risente invece della riduzione già contrattualizzata riveniente da un partner istituzionale tra l'altro neutra sotto il profilo del conto economico.

In termini di sostegno al Territorio, di rilievo la crescita dei finanziamenti all'economia e alla capacità di risposta della Banca all'emergenza pandemica in termini di iniezioni governative di liquidità, con un incremento dei crediti verso clientela in bonis per circa 70 milioni (3,1%) da inizio anno e nuove erogazioni alla clientela per oltre 490 milioni di euro. Buona soprattutto la performance dei mutui, prodotto oggetto di nuovo posizionamento anche "digital".

La componente dei Titoli valutati al costo ammortizzato (principalmente titoli di stato) è infine cresciuta di 381 milioni di euro per effetto dell'incremento del titolo Petilia per circa 100 mln di euro, come da ramp up previsti contrattualmente, e per la parte restante dalla maggiore diversificazione effettuata nel corso dell'anno.

In tale ambito, degna di rilievo è l'ulteriore riduzione (-43 milioni di euro) dei crediti deteriorati netti, che a dicembre ammontano a 139 milioni di euro, con un indicatore "crediti deteriorati netti/impieghi" pari al 5,6% e un "Texas ratio" che si attesta al 52,4%, valori in continuo miglioramento in corso d'anno e sensibilmente inferiori rispetto al 31 dicembre 2019 (70,5%). Complessivamente il coverage totale dei deteriorati è aumentato dal 40,8% al 43,5%.

La Banca ha dimostrato negli ultimi anni una capacità di reazione e di innovazione che le hanno consentito di posizionarsi a fine 2020 con indicatori di solidità e qualità del credito decisamente migliori di quelli in essere 5 anni prima. Sotto il profilo della qualità dei ricavi si registra una significativa crescita del Non Interest Income e una maggiore efficienza operativa (ASA su volumi intermediati) rispetto al passato, seppur con margini di miglioramento.

Maggiori dettagli in [RELAZIONI E BILANCIO 2020– Stato Patrimoniale](#).

## Valore Economico Generato e Distribuito

Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder viene determinato secondo il modello predisposto dall'ABI aggiornato a settembre 2019 e pertanto sia l'anno in corso che i due anni precedenti, sono stati allineati al nuovo prospetto.

I dati contabili sono stati esposti sulla base della Circolare 262/05 "Il bilancio bancario: schemi e regole per la compilazione".

PROSPETTO VALORE AGGIUNTO				
VOCI DI BILANCIO (IN MIGLIAIA DI EURO)		2020	2019	2018
10	Interessi attivi e proventi assimilati	78.035	80.266	82.734
20	Interessi passivi e oneri assimilati	-5.715	-9.243	-10.427
40	Commissioni attive	50.370	52.136	49.311
50	Commissioni passive	-2.411	-1.862	-1.997
70	Dividendi e proventi simili	719	756	40
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	27	574	-104
90	Risultato netto dell'attività di copertura	-1	-6	314
100	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	7.057	7.245	3.780
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	4.406	5.891	1.546
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	2.660	1.403	2.218
	c) passività finanziarie	-8	-49	17
110	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	-590	157	-757
120	Margini di intermediazione			
130	Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di:	-24.175	-26.372	-13.417
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-23.976	-26.789	-13.224
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-199	417	-193
140	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-130	-216	-12
200	Altri oneri/proventi di gestione	10.513	11.063	12.931
220	Utili (Perdite) delle partecipazioni			
250	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	11	-3	-4
<b>A.</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>113.711</b>	<b>114.494</b>	<b>122.393</b>
160	b) altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità/sponsorizzazioni, Resolution Funds, DGSD, DTA e BCE) (-)	27.517	31.159	36.742
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>27.517</b>	<b>31.159</b>	<b>36.742</b>
160	a) spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari)	65.220	69.288	66.187
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI</b>	<b>65.220</b>	<b>69.288</b>	<b>66.187</b>
	Utile attribuito agli Azionisti	0	0	1.764
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.764</b>
160	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse, Resolution Funds, DGSD, DTA e BCE	14.431	13.419	13.335
270	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	-251	3.178	-13
	<b>VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA</b>	<b>14.180</b>	<b>16.597</b>	<b>13.322</b>
160	b) altre spese amministrative: elargizioni/liberalità/sponsorizzazioni con finalità sociali	440	319	222
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE</b>	<b>440</b>	<b>319</b>	<b>222</b>
<b>B.</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>107.357</b>	<b>117.363</b>	<b>118.236</b>
170	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri;b) altri accantonamenti netti	-167	-16.082	-637
180	Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	5.529	5.705	1.668
190	Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	468	352	202
230	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	0	0	0
240	Rettifiche di valore dell'avviamento	0	0	0
260	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	318	-8	-2.109
	Utile destinato a riserve	206	7.164	5.034
<b>C.</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>6.354</b>	<b>-2.869</b>	<b>4.157</b>

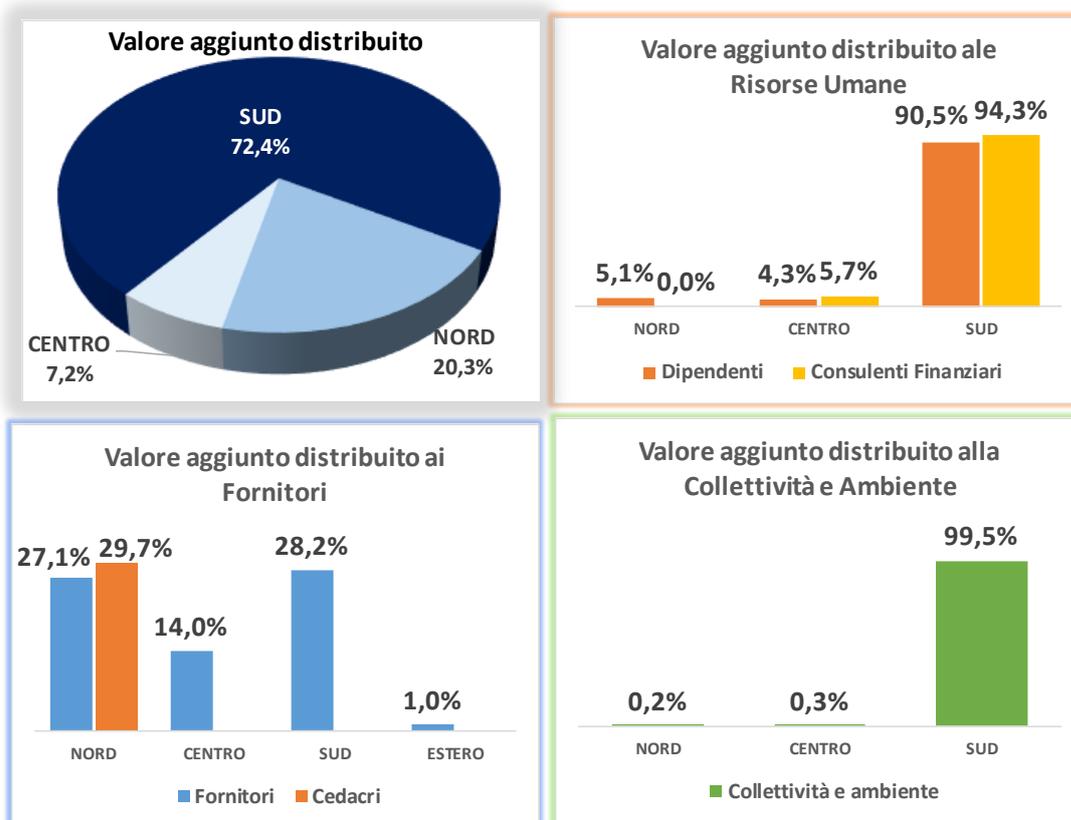
(IN MIGLIAIA DI EURO)	2020	2019	2018
<b>A TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>113.711</b>	<b>114.494</b>	<b>122.394</b>
<i>distribuito a:</i>			
Fornitori	27.517	31.159	36.742
Risorse umane	65.220	69.288	66.187
Soci e azionisti	0	0	1.764
Amministrazione centrale e periferica	14.180	16.597	13.322
Collettività e ambiente	440	319	222
<b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>6.354</b>	<b>-2.869</b>	<b>4.157</b>

Il Valore aggiunto del 2019 è stato ricalcolato a seguito della comunicazione adottata in data 27 marzo 2020 dalla Banca d'Italia, con la quale, al fine di rafforzare la dotazione patrimoniale delle banche italiane meno significative sottoposte alla sua vigilanza e per poter disporre di più ampi mezzi a sostegno delle famiglie e delle imprese nella congiuntura derivante dall'emergenza sanitaria da Covid-19 in corso, ha sollecitato le predette banche a non procedere al pagamento di dividendi, a non assumere alcun impegno irrevocabile per il loro pagamento e ad astenersi dai riacquisti di azioni miranti a remunerare gli azionisti, per gli esercizi 2019 e 2020 almeno fino all'1 ottobre 2020. Pertanto, l'utile netto risultante dal bilancio d'esercizio della Banca al 31 dicembre 2019 pari a Euro 7.163.799 – dedotto l'importo di Euro 2.149.140 che continuerà a essere imputato alle riserve legali e statutarie, come previsto dallo Statuto – è stato imputato al patrimonio netto della Banca per l'importo di Euro 5.014.659 come riserva da utili disponibile alla distribuzione.

Anche per il 2020 la Banca centrale europea (BCE) ha raccomandato in data 15/12/2020 alle banche di esercitare massima prudenza in merito ai dividendi e al riacquisto di azioni proprie. A tal fine, la BCE ha chiesto a tutte le banche di considerare la possibilità di non distribuire dividendi in contanti né riacquistare azioni proprie oppure di limitare tali distribuzioni fino al 30 settembre 2021.

Il Valore Economico Generato nel 2020 si attesta a 113,7 milioni di euro, rispetto ai 114,5 dello scorso anno, mentre il Valore Economico distribuito è pari a 107,4 mln di euro rispetto ai 117,4 del 2019, in calo principalmente per la riduzione delle spese per i fornitori e per personale. Tale Valore viene distribuito per il 72% al Sud.

In conseguenza di queste dinamiche il Valore Economico Trattenuto, sotto forma di maggiori riserve a patrimonio, risulta pari a 6,4 milioni di euro rispetto ai -2,9 milioni del 2019, quando era stato influenzato dal rilascio di circa 16 mln di euro del Fondo Rischi ed Oneri acquisito a seguito dell'operazione dell'integrazione del ramo di azienda di Apulia Prontoprestito.



Elaborazione su dati gestionali

## INTERVENTI PER INIZIATIVE SOCIALI

Nel questo quadro particolarmente critico dovuto all'emergenza Covid-19, la BPPB ha compreso profondamente la grande difficoltà che la comunità ha dovuto affrontare e, consapevole del suo ruolo centrale nel sostegno al territorio, si è prontamente attivata per dare un aiuto

concreto per fronteggiare le problematiche economico-finanziarie derivanti dalla pandemia, attraverso importanti donazioni per un totale 260 mila, come di seguito indicato:

- Donazioni pari a euro 150 mila euro per **strutture ospedaliere**, nello specifico:
  - 100 mila euro in favore dell'Ospedale della Murgia "Fabio Perinei" finalizzata a supportare la rianimazione e la terapia intensiva per arginare l'Emergenza Covid-19, un gesto di spontanea generosità e solidarietà nei confronti del territorio, dei medici e di tutto il personale sanitario, principali protagonisti impegnati senza sosta nella lotta al Covid-19 per salvare vite umane;
  - 50 mila euro per supportare il lavoro della terapia intensiva dell'Ente Ecclesiastico Ospedale «Francesco Miulli» di Acquaviva delle Fonti, individuato dalla Regione Puglia tra gli Hub di riferimento quale struttura d'eccellenza impegnata in prima linea a fronteggiare il coronavirus.
- Donazioni pari a 60 mila euro alle **Amministrazioni Comunali** delle zone di storico insediamento, finalizzate al sostegno di tutte quelle famiglie economicamente in difficoltà generata dal difficile momento emergenziale, tramite la distribuzione di buoni spesa per alimenti e beni di prima necessità:
  - Altamura: 20 mila euro
  - Gravina in Puglia: 20 mila euro
  - Bari: 10 mila euro
  - Taranto: 10 mila euro
- Donazioni pari 50 mila euro a favore **delle Caritas Diocesane** del territorio, finalizzati al servizio delle mense che offrono un pasto a chi si trova nel bisogno più estremo. In particolare la Banca è intervenuta a favore delle Caritas delle Diocesi di:
  - Altamura – Gravina - Acquaviva delle Fonti con 30 mila euro
  - Bari – Bitonto per 10 mila euro
  - Taranto per 10 mila euro.

Inoltre la BPPB si è oltremodo resa protagonista della promozione di iniziative di carattere culturale, che rispettando le disposizioni anti-Covid, si sono organizzate in ambito religioso, sportivo, sociale e formativo, attraverso l'erogazione di ulteriori contributi per oltre 93 mila euro.

È proseguito il sodalizio decennale con la **Legga del Filo d'Oro**, l'associazione che da oltre 50 anni, ogni giorno assiste, educa, riabilita e reinserisce nella famiglia e nella società le persone sordo-cieche e pluriminorate psicosensoriali e la vicinanza all'Associazione H-BARI 2003, società di basket in carrozzina della Provincia di Bari, avente lo scopo di avvicinare i giovani interessati da disabilità motorie al mondo dello sport e allo spirito di squadra.

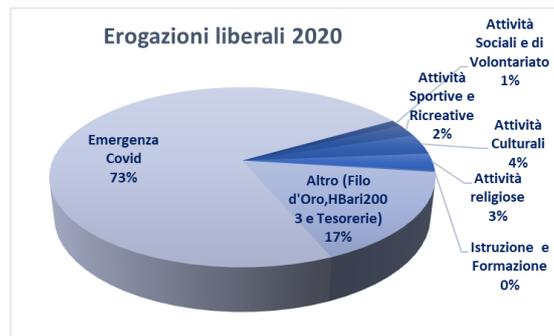
Altri interventi hanno riguardato:

- il **Movimento Cattolico Paxchristi** che sostiene iniziative a supporto delle vittime delle ingiustizie, delle oppressioni, dei diritti violati e della dignità non riconosciuta. Nel corso dell'anno ha programmato, in collaborazione con associazioni ecclesiastiche, una serie di iniziative: percorsi formativi; incontri studio; eventi e conferenze sul tema dei cambiamenti climatici, della biodiversità e sostenibilità ambientale, della cura dei beni comuni. Una sorta di "laboratorio di comunità" diretta a coinvolgere attivamente diocesi, comunità, territori dell'intera nazione con l'obiettivo di sviluppare un sistema moltiplicatore di comportamenti sani e virtuosi;
- la **Prima Festa Nazionale della Confederazione AEPI**, un confronto con Governo, istituzioni, vertici nazionali di associazioni di categoria, organizzazioni sindacali e numerosi enti pubblici sul tema del rilancio del Made in Italy, per mettere in risalto le bellezze del territorio pugliese. Sono state previste tre giornate di incontro dal titolo "MadeinItaly: unire le eccellenze per avere l'eccellenza". Si è discusso su vari temi tra cui il futuro dell'Italia, con particolare riferimento al lavoro, all'ambiente, alla salute e all'innovazione, fino al futuro del mercato.

La Banca ha anche erogato sostegni in favore del:

- il Comitato per la rievocazione di Melo da Bari che ha organizzato evento celebrativo dell'anniversario millenario della morte di Melo da Bari, personaggio chiave della prima rivolta anti-bizantina avvenuta in Puglia a cavallo dell'anno Mille, le cui imprese sono state al centro del processo di integrazione dell'Italia meridionale altomedievale nella sfera politica dell'Occidente. La rievocazione della sua morte è stata inserita in un più ampio progetto che ha previsto la programmazione di altri eventi, nei quali si sono coniugati ricerca scientifica, ricostruzione storica e la musica con il contributo di studiosi italiani e stranieri.
- La Cooperativa Sociale Onlus Memory-Cafè per il progetto "Nonna Terè", un ristorante/pizzeria finalizzato all'inserimento lavorativo dei ragazzi diversamente abili. Il progetto ha previsto un periodo di formazione per i ragazzi affetti da sindrome di down e spettro autistico, a seguito del quale sono stati selezionati per la formazione pratica del lavoro da svolgere nel ristorante, con relativa assunzione e retribuzione.
- La Fondazione Nikolaos per il progetto "Medici con il camper", nell'ambito del quale una squadra di medici e operatori sanitari volontari hanno offerto sostegno e assistenza socio-sanitaria a tutti coloro che vivono in stato di indigenza o di emigrazione sul territorio pugliese. Un impegno particolarmente prezioso nel periodo di emergenza sanitaria, per la gestione delle richieste da parte dei cittadini più bisognosi.
- L'A.D. Polisportiva Frascolla, affiliata FIPAV e Opes e promotrice di attività sportive di Arti Marziali, Calcio, Basket e Volley, per lo svolgimento dei campionati nazionali – regionali - provinciali di Volley Maschile e Femminile;
- I contributi per la realizzazione di interventi straordinari o per lo svolgimento eventi di culto religioso in alcune parrocchie del territorio, come mezzo di vicinanza alla comunità locale e aggregazione collettiva;
- Le somme devolute a favore della Lega del Filo d'Oro (cfr. indicatore FS7) e dell'Associazione HBari 2003 nonché i contributi previsti da convenzioni di tesoreria.

EROGAZIONI LIBERALI	2020		2019		2018	
Categorie	Numero	Importo	Numero	Importo	Numero	Importo
Attività Sociali e di Volontariato	9	4	18	9	31	13
Attività Sportive e Ricreative	13	8	22	20	23	18
Attività Culturali	21	13	54	31	44	29
Attività religiose	5	11	27	6	24	12
Istruzione e Formazione	3	1	13	30	9	10
Art Bonus			1	50	2	27
Altro (Filo d'Oro, HBari2003 e Tesorerie)	3	59	3	54	2	53
Emergenza Covid	9	260				
<b>TOTALE (mgl di euro)</b>	<b>63</b>	<b>356</b>	<b>138</b>	<b>200</b>	<b>135</b>	<b>161</b>



In merito alle sponsorizzazioni, nel contesto emergenziale che ha caratterizzato il 2020, molti progetti culturali, che per loro modalità e caratteristica non garantivano il rispetto delle necessarie misure di distanziamento finalizzate al contenimento del contagio, sono stati sospesi, annullati o non programmati, quali la "Fiera di San Giorgio" di Gravina in Puglia, la rievocazione storica medievale "Federicus" e la stagione teatrale e artistica del Teatro Mercadante di Altamura, considerate manifestazioni "storiche", da sempre sostenute dalla Banca per i risvolti di carattere socio culturale che esse hanno avuto negli anni sulle comunità di riferimento.

La BPPB ha comunque sostenuto diverse sponsorizzazioni volte a promuovere la cultura, la formazione e le attività per circa 84 mila euro, tra le quali:

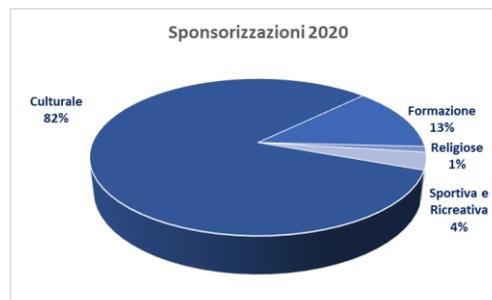
- Il progetto "A selfie with a movie star" è una speciale applicazione interattiva che permette agli spettatori di entrare letteralmente tra i fotogrammi di alcuni capolavori della cinematografia di tutti i tempi, fotografando se stessi in un modernissimo selfie accanto alle grandi star del passato, un ricordo che potranno portare per sempre con sé o condividere all'istante attraverso i social o le email. Un gioco con tecnologie d'avanguardia. "A Selfie with a Movie Star" non si limita a coinvolgere lo spettatore ma lo rende allo stesso tempo oggetto artistico e performer. L'installazione "A Selfie with a Movie Star" ha previsto tre tappe, tra le quali – BIF&ST Bari International Film Festival.
- La "Running Heart 2020 4ª edizione – La corsa del cuore", articolata in corsa competitiva di 10 km, corsa non competitiva di 10 km e 5 km abbinate a una passeggiata di 3,5 km, organizzata a Bari, La manifestazione podistica è stata fortemente voluta dall'Associazione ANMCO – Associazione Nazionale Medici Cardiologi Ospedalieri, il cui Presidente Regionale è il dott. Massimo Grimaldi, l'Associazione A.M.A.CUORE e la Società Sportiva Asd Bari Road Runners Club. Per l'occasione è stato allestito il "Villaggio del Cuore": quattro postazioni dedicate alla prevenzione dove è stato possibile usufruire di elettrocardiogrammi gratuiti a cura dei medici dell'ANMCO, corso di PBLs gratuito e controllo della glicemia.
- La prima edizione de "Il Salone dell'Innovazione sostenibile", il nuovo spazio della Fiera del Levante, dedicato ai progetti innovativi di startup e imprese, organizzato nell'ambito del tradizionale appuntamento annuale della Fiera Campionaria di Bari. La BPPB ha partecipato portando la sua esperienza di Banca aperta al cambiamento e al futuro presentando i seguenti progetti:
  - Connecta Open, il portafoglio ed ecosistema digitale per gestire tutti i conti, di tutte le banche, da un'unica app;
  - Plick, lo strumento per fare pagamenti digitali senza conoscere l'IBAN del destinatario, semplicemente attraverso il numero di telefono o la mail;
  - Winechain, il progetto che applica la tecnologia blockchain al settore agroalimentare.
 Inoltre nel corso della manifestazione fieristica sono stati organizzati, nel pieno rispetto delle misure anti-Covid, due eventi aperti al pubblico:
  - "Connessi. A te. Le nostre soluzioni in tema di innovazione e sostenibilità", una tavola rotonda per raccontare le soluzioni adottate da BPPB sulle tematiche di grande interesse relative alla innovazione e sostenibilità;
  - "Innovazione tecnologica nei financial services: esperienze a confronto", evento trasmesso in diretta streaming su canali social della Banca, al fine di offrire la possibilità a quanti interessati di partecipare da remoto. Durante il convegno è stata effettuata un'analisi di quanto le innovazioni in campo tecnologico stiano contribuendo ad accelerare nelle banche i processi di trasformazione digitale, seguita da un approfondimento sulla App Connecta Open, il nuovo portafoglio ed ecosistema digitale realizzato dalla BPPB, cogliendo le opportunità offerte dall'Open Banking introdotto dalla Direttiva europea sui pagamenti PSD2. Al termine del confronto è stato presentato il volume "Digital Banking e Fin tech – L'intermediazione Finanziaria tra cambiamenti tecnologici e sfide di mercato".

Diversi anche i progetti editoriali realizzati nel 2020 tra i quali:

- "Bari svelata – bellezze nascoste o poco conosciute", a cura di Michele Buquicchio - Mario Adda Editore. Un'opera editoriale dedicata alla scoperta di bellezze e tesori di una città, Bari per l'appunto, sempre aperta al cambiamento. Una «missione» che il curatore del progetto ha voluto intraprendere, guardandosi attorno, cercando l'incanto non solo nel patrimonio artistico accessibile allo sguardo di tutti, ma anche e soprattutto laddove non è possibile immaginare che esista.
- "L'Unione Europea dopo il Coronavirus", una raccolta di saggi e interviste edita dalla Casa Editrice Progedit. Il Volume, che vede la collaborazione di economisti, giuristi ed esperti, unitamente ad interventi più di carattere istituzionale, raccoglie le riflessioni sulla legittimazione della politica espansiva dell'Unione Europea che si è sviluppata, nei giorni della pandemia. Il volume è stato presentato nel corso della XIX edizione del *Libro Possibile - Festival 2020*, a Polignano a Mare.
- "Digital Banking e Fintech – L'intermediazione finanziaria tra cambiamenti tecnologici e sfide di mercato" edito da ABI Servizi S.p.A. – Divisione Bancaria Editrice: un focus sull'innovazione tecnologica nell'ambito dei servizi bancari, e nello specifico, la digitalizzazione

e i nuovi profili di competenza per lo sviluppo; sulle innovazioni tecnologiche digitali nei servizi di pagamento, tra instant payment e voice banking; sull'impatto delle tecnologie digitali nei processi di finanziamento; sullo sviluppo del Fin Tech a supporto della consulenza finanziaria agli investitori. Tutte tematiche di attualità e di grande interesse per il settore bancario. Il Volume è stato presentato in occasione di un evento digitale organizzato nell'ambito del Salone dell'Innovazione- Fiera del Levante a Bari.

SPONSORIZZAZIONI	2020		2019		2018	
	Numero	Importo	Numero	Importo	Numero	Importo
Culturale	16	69	21	89	13	39
Formazione	2	11	5	18	5	7
Sociale					2	3
Commerciale					2	1
Religiose	1	1			1	5
Sportiva e Ricreativa	3	3	10	12	5	5
<b>TOTALE (mgl di euro)</b>	<b>22</b>	<b>84</b>	<b>36</b>	<b>119</b>	<b>28</b>	<b>61</b>



## INTERVENTI PER INIZIATIVE CULTURALI

PopolArte, il progetto avviato dal 2018 grazie al quale la BPPB sostiene la cultura nel territorio e ne promuove la divulgazione attraverso l'allestimento di opere nelle dipendenze, nel 2020 si è arricchito dell'opera d'arte "Split Basket ball", realizzata nel 2017 da Gina Beavers ed esposta nella Filiale di Matera.

L'artista newyorkese, famosa per la capacità di trasformare l'immaginario dell'internet in dipinti in rilievo, è un'artista geniale di fama internazionale che a marzo del 2019 ha tenuto una mostra personale al Moma PS1 di New York.

Le sue opere trasportano l'immateriale natura dell'universo digitale in composizioni tangibili che s'impongono per la loro fisicità. I soggetti ricorrenti nei dipinti dell'autrice sono quelli della vita di tutti i giorni, quelli che incontriamo nello scroll delle nostre bacheche – foto di piatti, tutorial per il trucco, corpi sportivi etc. -, e che sembrano riflettere lo stato del contemporaneo al tempo stesso sollevando domande su questioni legate all'identità di genere, al senso di comunità e alla società dei consumi più in generale. Con i suoi dipinti in rilievo da un lato permane l'impalpabile dell'immagine piatta virtuale, dall'altro emerge il contenuto nella sua materialità. La sfida della Beavers è di dire qualcosa di nuovo in pittura, e il rilievo aiuta a creare interferenze nella creazione di quadri realisti: costruendo strati di acrilico s'innescano una battaglia per combattere il materiale e farlo apparire come l'immagine originale.

## INTERVENTI PER IL COINVOLGIMENTO DELLE IMPRESE

La Banca ha continuato il percorso intrapreso nel 2019, diretto a fornire alle imprese strumenti, idee e soluzioni per sfruttare al meglio le opportunità offerte dalle moderne tecnologie, attraverso incontri incentrati sulla sostenibilità e sull'innovazione. Temi di grande attualità generati dal particolare periodo storico dettato dall'emergenza sanitaria da Covid-19 e che ha fortemente accelerato il processo di digitalizzazione.

La BPPB ha partecipato alla seconda edizione degli *Stati Generali dell'Export*, sul tema "Pandemia Covid-19, il valore dell'Export: scenari di sviluppo e sostegno futuro al made in Italy", organizzato da IEF - Forum Italiano per l'Export nel corso della Fiera del Levante di Bari. Il più importante evento in Italia che riunisce e mette a confronto imprenditori, operatori del settore ed esponenti istituzionali sui temi dell'internazionalizzazione, delle startup e dell'innovazione, un luogo di scambio virtuale e fisico per gli imprenditori impegnati nel commercio con l'estero del Made in Italy. Un'occasione di incontro e di scambio di contenuti, know-how e progetti, nel corso del quale si è fatto un focus sui nuovi scenari da affrontare e nuove competenze da portare all'interno delle aziende, in considerazione del panorama attuale che impone di ripensare a nuovi modelli di socialità, di crescita e di sviluppo economico. La ripresa non può prescindere dall'export, pertanto sono sempre più necessari investimenti e strategie sinergiche tra la community business e le istituzioni.

Con le opportunità offerte dal Decreto Rilancio, in particolare il *Superbonus 110%*, la Banca ha ampliato la propria offerta commerciale con soluzioni mirate per sostenere le esigenze dei privati, dei condomini e delle imprese che intendano mettere in sicurezza gli edifici dal punto di vista sismico ed ottimizzarne le prestazioni energetiche usufruendo delle agevolazioni fiscali previste con la possibilità di detrarre fiscalmente fino al 110% delle spese sostenute. La BPPB ha organizzato due webinar a supporto dei professionisti e delle imprese, al fine di analizzare gli aspetti fiscali e i requisiti tecnici degli interventi agevolabili oltre che le soluzioni operative, imprescindibili per una corretta fruizione del beneficio. I due incontri sono stati destinatari di una vasta platea di persone come è stato dimostrato sia dal numero dei partecipanti, sia per le molte domande che hanno caratterizzato la parte successiva agli interventi degli esperti.

## INTERVENTI PER INIZIATIVE AMBIENTALI

Nel 2020 la BPPB ha continuato a portare avanti quelle attività avviate già a partire dall'anno precedente, dirette a perseguire gli obiettivi prefissati di gestione responsabile dell'utilizzo dei materiali, dei consumi di energia e di mobilità aziendale, promuovendo azioni e comportamenti green necessari alla transizione verso un'economia a minor impatto ambientale:

- #PlasticFree. Al fine di ridurre il consumo della plastica monouso, ha continuato a promuovere l'abolizione dell'utilizzo della plastica monouso durante l'orario di lavoro, sensibilizzando i propri dipendenti all'uso di materiali alternativi ed ecosostenibili, quali le borracce personalizzate in Tritan, materiale più ecologico di qualsiasi altro polimero sul mercato, donate in occasione dell'avvio del progetto partito nel 2019;
- M'illumino di Meno, giornata del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili, l'iniziativa lanciata nel 2005 dalla trasmissione radiofonica Caterpillar di Rai Radio 2, alla quale ha aderito anche BPPB: per tutto l'anno, ogni primo venerdì del mese sono state spente le luci non necessarie. La Banca ha aderito inoltre alla giornata nazionale, il 6 marzo, tenendo spente in tutti gli uffici della sede di Direzione Generale di Altamura le luci non assolutamente necessarie, quale gesto concreto per testimoniare che con piccoli gesti si possono ottenere grandi cambiamenti;
- Mobilità "green". I propri dipendenti hanno continuato a spostarsi in maniera ecosostenibile: viaggiare con vetture ad alimentazione ibrida, con un'autonomia elettrica che ricicla energia e consente una significativa riduzione di consumi ed emissioni di CO2 nell'aria a beneficio dell'ambiente;
- Consumo della carta. Con particolare attenzione a quelle operazioni che richiedono le firme autografe da parte del cliente, la BPPB ha continuato il percorso di dematerializzazione delle contabili di sportello, a favore dell'utilizzo di strumenti digitali, in una logica di efficientamento del servizio non solo in termini di contenimento dei costi, ma anche in termini di risparmio e di miglior gestione della documentazione cartacea;
- Eventi "Investire nel futuro per una crescita sostenibile". La Banca ha, inoltre, organizzato due eventi dedicati alla clientela, nel corso dei quali in compagnia dell'esperto climatologo e noto divulgatore scientifico italiano Prof. Luca Mercalli, sono state trattate le tematiche relative alla crisi climatica e ambientale e ci si è confrontati sulle possibili soluzioni che, anche l'attuale tecnologia mette a disposizione, per ridurre il rischio di consegnare alle future generazioni una Terra depredata, attraverso una transizione verso la sostenibilità e un'economia circolare all'insegna della sobrietà.

207-1 207-2 207-3

#### **TRASPARENZA FISCALE: Approccio alla fiscalità, Governance fiscale, controllo e gestione del rischio e Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale**

La Banca è ammessa nella categoria dei c.d. "grandi contribuenti" in virtù della sua rilevanza economico-fiscale. Per tale ragione è sottoposta a una vigilanza specifica e i rapporti con l'Amministrazione finanziaria sono improntati a una mutua collaborazione e un dialogo aperto e trasparente.

L'Istituto del tutoraggio, così declinato, assume la natura di servizio a beneficio della intera collettività: la consapevolezza di operare in maniera conforme alla normativa tributaria, dato il confronto diretto con l'Agenzia delle Entrate, consente alla Banca di rispettare i dettami dell'art. 53 della Costituzione ed evitare danni reputazionali causati dall'insorgere di contenziosi particolarmente gravi con l'Amministrazione finanziaria.

L'Ufficio Fiscale è deputato a garantire la conformità dell'operatività alla normativa tributaria della BPPB, assicurando la gestione del rischio fiscale che permea i più svariati processi aziendali. Infatti, la rilevanza fiscale della Banca non risiede esclusivamente nel quantum delle imposte dovute in conseguenza dei redditi generati dalla propria attività caratteristica, bensì, forse soprattutto, del proprio ruolo di sostituto d'imposta. Una corretta interpretazione di questa funzione ha un duplice riverbero positivo: nei confronti dell'Amministrazione finanziaria, evitando indebiti danni erariali; nei confronti dei propri clienti, prestando particolare attenzione in modo da non gravare su di essi con un carico fiscale distorto, causato da una indebita operatività e affiancando la clientela stessa tramite un servizio consulenziale di elevata qualità e specializzazione.

Analizzando il contesto normativo sviluppatosi nel corso del 2020, l'Istituto ha colto le possibilità offerte dalle misure proposte dal Legislatore per rispondere alla crisi pandemica. Si sono susseguite una serie di interventi agevolativi tesi a sostenere la liquidità delle imprese e ad affiancare gli operatori economici per la riorganizzazione degli ambienti di lavoro.

Di particolare rilievo, è stata la modifica dell'art. 44-bis del DL 39/2019 per il tramite del DL "Cura Italia" che ha introdotto la facoltà per le imprese che effettuano la cessione di crediti scaduti, di procedere alla trasformazione delle DTAs sorte per le componenti inerenti alle perdite fiscali e all'eccedenza ACE, inutilizzate per l'abbattimento di imponibili fiscali. L'applicazione della suddetta norma ha consentito al nostro Istituto di procedere alla trasformazione in credito fiscale di DTAs, per un importo pari a 5,2 milioni di euro. Tale importo scaturisce dalla realizzazione di cessioni complessive di crediti scaduti (compresi i write off) il cui Gross Book Value è pari a 94,2 milioni di euro.

Inoltre, BPPB ha colto l'opportunità di strutturare un nuovo progetto derivante dall'introduzione degli art. 119 e 121 del c.d. DL "Rilancio" 34/2020. I predetti articoli hanno novellato il sistema di fruizione delle agevolazioni fiscali afferenti l'efficientamento energetico e la ristrutturazione del patrimonio immobiliare. Gli aspetti fondamentali della norma si estrinsecano con l'introduzione di una aliquota maggiorata pari al 110% su specifici interventi tassativamente previsti e la possibilità di cedere, agli intermediari bancari e finanziari, i crediti fiscali sorti sia per il tramite dell'applicazione del "Superbonus", sia delle precedenti misure agevolative e tutt'ora in vigore, elencate all'art. 121 del DL "Rilancio". L'Istituto si è strutturato nel corso del 2020 con un progetto che ha coinvolto diverse strutture della Banca e i cui primi impatti derivanti dalla cessione dei crediti fiscali si manifesteranno nel corso del 2021.

Maggiori dettagli in [RELAZIONI E BILANCIO 2020– PARTE B PASSIVO- Sezione 6 - Passività fiscali](#).

## Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo

Nell'ambito dell'emergenza Covid-19, la Banca, coerentemente alla mission aziendale di sostegno al tessuto economico e sociale di riferimento ha tempestivamente sviluppato in autonomia ed ancor prima dell'emanazione degli interventi governativi di marzo/aprile, delle proprie iniziative di supporto, consistenti nella sottoscrizione dell'Addendum all'Accordo per il credito 2019, che prevede per le micro, piccole e medie imprese danneggiate dall'emergenza Coronavirus, la possibilità di chiedere la sospensione della quota capitale sino a 12 mesi o l'allungamento dei finanziamenti a breve e lungo termine, mentre per le Famiglie, intesi come residenti e titolari di mutuo o di prestito personale, ha reso disponibile la possibilità di richiedere la sospensione dei pagamenti sino ad un massimo di 12 mesi.

Nello specifico, al fine di cogliere tutte le richieste di finanza di "emergenza" che pervenivano dal territorio sono state sin da subito attivate tutte le procedure che consentissero il pieno utilizzo, delle garanzie pubbliche del Fondo Centrale di Garanzia, Ismea e Sace.

Per le "Famiglie" le richieste sono successivamente confluite, laddove possibile, nell'ambito dei regolamenti attuativi della sezione relativa al Fondo di Solidarietà per mutui prima casa del Decreto "Cura Italia", attesa la possibilità concessa ai beneficiari di poter usufruire di un periodo di sospensione più lungo [18 mesi] ed ottenere anche il rimborso degli interessi compensativi nella misura pari al 50% degli interessi maturati sul debito residuo durante il periodo di sospensione.

In tutti i casi, la Banca ha previsto degli iter di richiesta e di istruttoria altamente sburocratizzati, senza costi aggiuntivi a carico del cliente e con previsione di scambio elettronico di documentazione tra cliente e Banca.

Gli impatti della pandemia da *covid-19* hanno anche facilitato la strutturazione di operazioni assistite da garanzie pubbliche, in sinergia con il Servizio Crediti Speciali.

Tra queste, spicca l'organizzazione e sottoscrizione di un finanziamento strutturato erogato a supporto una realtà distintiva pugliese attiva nel settore ICT, assistito da SACE - Garanzia Italia, organizzato e strutturato da Banca Popolare di Puglia e Basilicata, nel ruolo di *Mandated Lead Arranger* e di banca finanziatrice, con la partecipazione nel *pool* anche un'altra banca locale.

Per maggiori informazioni [Bilancio d'Esercizio 2020, LO SVILUPPO OPERATIVO - b/ Le Politiche Del Credito](#)

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

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

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

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

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

La Banca è da sempre partecipe di iniziative di programmi di sviluppo della comunità locale al fine di supportare le esigenze di quelle comunità dove è presente con proprie dipendenze.

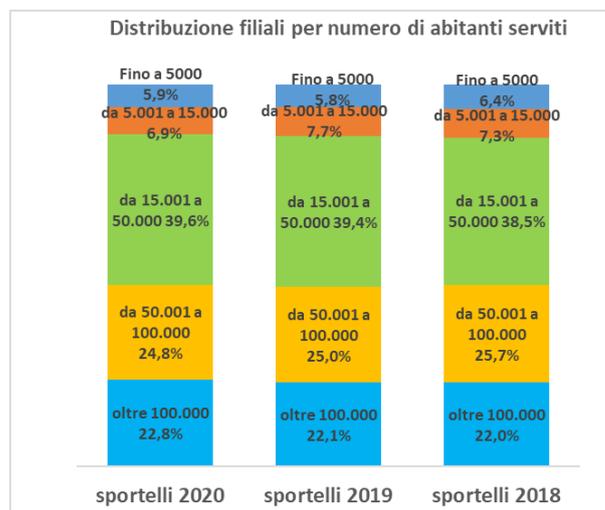
Per maggiori informazioni, attività realizzate dalla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e del Risparmio (FEDUF) [2.1.4 Educazione Finanziaria](#).

## Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate

La Banca è composta da 101 sportelli distribuiti in 11 regioni italiane, focalizzati prevalentemente nelle regioni di Puglia, Campania e Basilicata (77 sportelli), regioni a minore tasso di sviluppo e destinatarie di contributi da parte dell'Unione Europea nell'ambito dei programmi obiettivo "competitività e occupazione".

Il 13% degli sportelli è ubicato in piccoli comuni con meno di 15 mila abitanti, mentre il 40% in comuni da 15 a 50 mila abitanti.

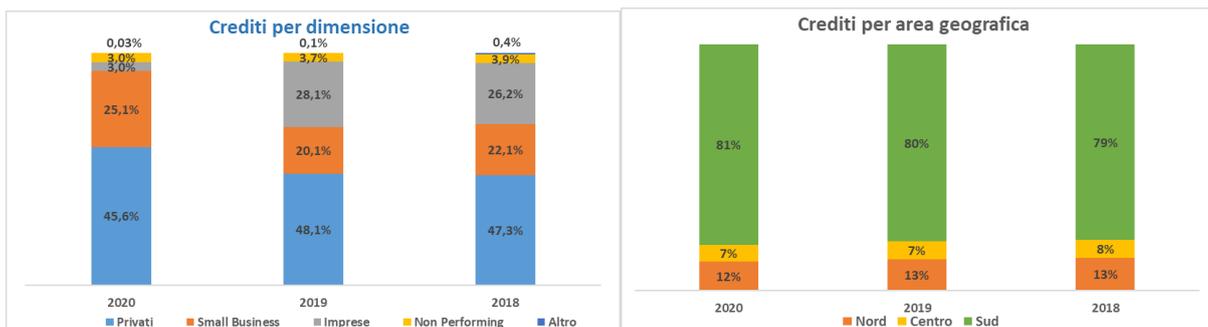
Per maggiori informazioni si rimanda al [102-6 Mercati serviti](#).



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

Il core business della Banca è la prestazione di servizi bancari e finanziari a privati e piccole-medie imprese: quasi il 52% degli attivi di bilancio è costituito da crediti verso la clientela, mentre il 40% è costituito da attività finanziarie, crediti verso banche e titoli al costo ammortizzato.

Crediti per Ramo di attività economica	2020	2019	2018
COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO; RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOICLI	25,0%	25,4%	26,1%
ATTIVITÀ MANIFATTURIERE	19,9%	22,1%	25,2%
AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA	14,8%	15,2%	14,3%
COSTRUZIONI	10,2%	10,1%	10,7%
ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE	5,7%	4,2%	4,0%
ATTIVITÀ IMMOBILIARI	3,0%	3,7%	3,8%
TRASPORTO E MAGAZZINAGGIO	3,5%	3,2%	3,2%
ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE	4,7%	4,1%	2,8%
ATTIVITÀ FINANZIARIE E ASSICURATIVE	3,1%	3,8%	2,7%
SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE	2,4%	1,7%	1,6%
ALTRE ATTIVITÀ DI SERVIZI	1,5%	1,2%	1,2%
SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	3,5%	2,2%	1,0%
NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE	1,0%	0,8%	1,0%
FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA	0,4%	0,6%	0,7%
FORNITURA DI ACQUA; RETI FOGNARIE, ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO	0,3%	0,6%	0,6%
NON SIGNIFICATIVO	0,4%	0,5%	0,6%
ATTIVITÀ ARTISTICHE, SPORTIVE, DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO	0,3%	0,4%	0,4%
ISTRUZIONE	0,1%	0,1%	0,1%
ESTRAZIONE DI MINERALI DA CAVE E MINIERE	0,0%	0,0%	0,0%
ATTIVITÀ DI FAMIGLIE E CONVIVENZE COME DATORI DI LAVORO PER PERSONALE DOMESTICO; PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI INDIFFERENZIATI PER USO PROPRIO DA PARTE DI FAMIGLIE E CONVIVENZE	0,1%	0,0%	0,0%
OBBLIGATORIA	0,0%	0,0%	0,0%
ORGANIZZAZIONI ED ORGANISMI EXTRATERRITORIALI	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



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

FS7

## Prodotti e servizi con finalità sociali

Diversi i prodotti ideati per finalità etiche quali: il Conto Corrente Filo d'Oro, creato in occasione del sodalizio che dura ormai da oltre dieci anni con Lega del Filo d'Oro, la Onlus che da oltre 50 anni ogni giorno si occupa dell'attività di riabilitazione, educazione, assistenza e reinserimento di persone con disabilità plurime, di tipo sensoriale, fisico e mentale; i Conti Correnti Tribune e Curve Pack ideati in occasione della nuova partnership con SSC Bari.

Attraverso il CC Filo d'Oro, senza costi fissi riservato ai privati, la Banca devolve trimestralmente alla Lega del Filo d'Oro il 10% del costo delle operazioni eseguite dai titolari. Ad oggi il numero dei sottoscrittori è notevole (circa 10.600). Per l'anno 2020 è stata devoluta la somma di circa 50 mila euro a sostegno del Centro Residenziale di Molfetta, per la realizzazione del progetto "RESTIAMO ACCANTO – gestione dell'emergenza COVID-19". Il Centro, nel rispettare le misure per la gestione dell'emergenza sanitaria, che ha richiesto particolare attenzione per la sicurezza e la protezione degli ospiti, ha dovuto effettuare dei cambiamenti nei processi, provvedendo all'ampliamento dell'organico, in quanto non è stato possibile avere figure specialistiche trasversali per il servizio residenziale e il servizio diurno, e all'acquisto di DPI (dispositivi di protezione individuale – sanificazione, mascherine, camici, guanti, termometri, occhiali protettivi, gel igienizzante, visiere, tute e altro) per tutto il personale addetto a cura e supporto degli assistiti.

ANNO	Bonifici nell'anno (mgl di euro)
2018	51
2019	46
2020	50

Inoltre, grazie ai Tribune e Curve Pack, pacchetti completi di Conto Corrente, Internet Banking e Carte, che offrono condizioni molto vantaggiose, la Banca ha continuato a devolvere il 10% delle spese di tenuta dei conti correnti dedicati, in favore dell'H-BARI2003. L'Associazione, primaria società di basket in carrozzina della provincia di Bari, si occupa del progresso sociale e integrazione di tutte le persone svantaggiate (disabili e non), con lo scopo ultimo di avvicinare i giovani interessati da disabilità motorie al mondo dello sport e dello spirito di squadra. Nel 2020 sono stati devoluti oltre 7 mila euro.

## 2.1.4 EDUCAZIONE FINANZIARIA

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

La disponibilità di servizi finanziari adeguati a costi accessibili ha un impatto positivo diretto sul benessere dei meno abbienti; inoltre, migliorando il funzionamento del settore finanziario nel suo complesso, stimola la crescita economica e quindi indirettamente riduce i livelli di povertà e disuguaglianza.

L'educazione finanziaria rientra tra i principali rimedi per prevenire e rimuovere le cause che alimentano il fenomeno dell'esclusione. Attraverso una maggiore cultura finanziaria, si possono superare le barriere tecnico linguistiche e la mancanza di fiducia negli intermediari, che spesso ostacolano l'accesso ai prodotti bancari e finanziari di base da parte delle fasce più deboli della popolazione. Le ricerche sul livello di alfabetizzazione finanziaria evidenziano che disoccupati, famiglie a basso reddito, immigrati sono gruppi sociali che necessitano di un'attenzione speciale nell'ambito delle iniziative di educazione finanziaria.

La BPPB, sensibile alla crescita culturale e formativa delle generazioni future, e convinta dell'importanza della diffusione dell'educazione economica, della cultura del risparmio e della conoscenza finanziaria nelle scuole, aderisce dal 2014 alla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e del Risparmio.

La **FEduF** è persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro, costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, per perseguire scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva.

Attraverso una serie di programmi e di attività realizzate, in collaborazione con le Istituzioni di riferimento (es. MIUR per la scuola; Regioni e Uffici Scolastici regionali; associazioni dei consumatori per la cittadinanza, ecc.), la Fondazione realizza progetti mettendo a disposizione il proprio know how progettuale e organizzativo, per la realizzazione di iniziative richieste dai partecipanti, i quali sostengono direttamente i costi vivi, qualora previsti.

La Banca nel corso dell'anno ha organizzato con la Fondazione una serie di incontri con istituti scolastici del territorio, per avvicinare i più giovani ai temi imprescindibili per un consapevole "saper vivere":

- "Economiascuola: diventare cittadini sostenibili, agire responsabilmente per un futuro più equo", due appuntamenti che hanno coinvolto gli alunni di scuole elementari. Una lezione interattiva con l'obiettivo di stimolare nei bambini una prima riflessione sul valore del denaro e sulla necessità di gestirlo responsabilmente per sé stessi e per la comunità, in un'ottica di cittadinanza consapevole. Gli studenti sono stati aiutati a ragionare sui temi della sostenibilità e dell'economia civile, partendo dalle azioni quotidiane e personali che ognuno può compiere, promuovendo quindi le "buone pratiche" di sviluppo sostenibile che creano valore aggiunto e al contempo preservano le risorse per le generazioni future.
- "#economiascuola: cittadinanza economica come contenuto didattico dell'educazione civica". In considerazione del periodo di emergenza sanitaria, che ha portato alla chiusura delle scuole, e della conseguente difficoltà ad organizzare eventi in presenza dedicati agli studenti, di concerto con la Fondazione FEduF si è giunti ad una soluzione alternativa, di altrettanto interesse da un punto di vista divulgativo, diretta a coinvolgere i docenti e i dirigenti scolastici dei diversi istituti pugliesi. Un evento digitale tenutosi sulla piattaforma Microsoft Teams, sul tema dello sviluppo delle competenze di cittadinanza economica alla luce dell'introduzione dell'educazione civica come materia curricolare. Nel corso del webinar sono state trattate tematiche quali: le nuove competenze di cittadinanza per affrontare la complessità; il ruolo della banca locale nella diffusione dell'educazione finanziaria; OCSE PISA 2018: I risultati della Financial Literacy nella scuola italiana; economia e sostenibilità: quali legami per i traguardi dell'Agenda 2030; Economi@scuola la proposta della FEduF per le scuole dei diversi gradi.

Agli eventi hanno preso parte oltre 370 fra alunni e professori, appartenenti a 26 istituti scolastici del territorio.

Inoltre, nell'ambito del protocollo d'intesa sottoscritto con l'Università Lum Jean Monnet, finalizzato all'avvio di progetti formativi integrati, che comprendano lo sviluppo di competenze di aspetti organizzativi ed operativi del sistema bancario, è stata istituita la nuova edizione del Master di I livello in Banking Innovation and Risk (MABIR), volto a formare i giovani talenti nei diversi comparti del sistema creditizio, in linea con i profondi ed irreversibili cambiamenti in atto nel settore bancario e, più in generale, finanziario. Ai partecipanti è stata data la possibilità di svolgere uno stage all'interno delle sedi della Banca, al fine di perfezionare le conoscenze acquisite attraverso un'esperienza pratica maturata in un contesto lavorativo, ma a seguito delle misure restrittive attuate a seguito dell'emergenza sanitaria, volte al contenimento della diffusione del contagio, gli stage sono stati sospesi.

Con la Società Change Mindset, che si occupa di consulenza e formazione tramite la School of Management, è nata la partnership per la prima edizione del Master in Sales Management & Marketing, per offrire all'industria e alla distribuzione un bacino di risorse altamente formate e dotate delle giuste competenze in ambito commerciale e in grado di inserirsi in contesti Aziendali ben strutturati. Il programma formativo ha previsto studio e approfondimenti sui tematiche quali mercati e canali di vendita, la comunicazione digitale 2.0, competenze tecniche e manageriali, key performance indicator, Sales & Perfect Execution, punto di consumo e di vendita, merchandising, marketing mix, trade marketing activities, space allocation, perfect store & Model outlet, regole e trasformazione del diritto del lavoro, comunicazione assertiva, public speaking, sostenibilità ambientale e modelli di business.

## 2.2 CLIENTELA



### Iniziative a sostegno della clientela realizzate nel periodo pandemico

In occasione dell'emergenza dovuta al Covid-19, la Banca Popolare di Puglia e Basilicata ha precorso i tempi, anticipando un importante intervento in tema di sospensione rate mutuo a privati e operando in maniera tempestiva per adeguarsi a tutti i dettami normativi succedutisi con grande rapidità.

La Banca ha infatti attivato un catalogo di «misure creditizie» rivolto ai propri clienti per consentir loro di gestire situazioni di difficoltà finanziaria. In particolare la Banca:

1. Ha **attivato tutte le misure di moratoria e nuovi finanziamenti** a sostegno di famiglie e imprese, recependo le principali indicazioni governative, delle associazioni di categoria e attivando in primis misure di sospensione su base volontaria;
2. Ha **previsto processi semplificati** per la gestione dell'iter di concessione delle misure di moratoria e per i nuovi finanziamenti fino a 25 mila euro con garanzia MCC al 100%; per i finanziamenti >25 mila;
3. Si è allineata alle indicazioni **EBA** per quanto riguarda l'iter di **classificazione delle misure di sostegno** (no forbearance per sospensioni governative/ ABI) e attribuzione dello status forborne;
4. Ha **regolamentato il processo di cessione del credito d'imposta**, anche abbinato a finanziamenti, per sostenere le spese per lavori di ristrutturazione, riqualificazione energetica e/o riduzione del rischio sismico su immobili, realizzati ai sensi degli art.119 e 121 del DL.n.34/2020 [c.d. Decreto Rilancio], convertito in legge 77 del 17/07/2020;
5. Ha **istituito una task force** formata da 5 unità che – coordinate dalla Funzione Customer Satisfaction – ha gestito e riscontrato tutte le richieste pervenute al numero verde dedicato 800 012511 (attivo dal lunedì al venerdì orario continuato dalle 8.30 alle 17) ed all'indirizzo iorestocasa@bppb.it (attivo 7 giorni su 7 con riscontro al cliente massimo entro 24 ore);
6. Ha **regolamentato l'accesso alle filiali** per appuntamento tramite contatto diretto con la Filiale o compilando il form presente sul sito bppb.it
7. Grazie all'art. 4 del Decreto Liquidità, all'art., che ha previsto alcune deroghe che consentono l'apertura di rapporti bancari a distanza per la clientela in essere, la Banca ha realizzato con il supporto della società Links Management and Technology SpA, **lo Sportello Documenti Online**, un portale al quale si accede attraverso il sito istituzionale dove è disponibile la modulistica personalizzata in base alle specifiche caratteristiche del Cliente. Nel corso del 2021 sono previste ulteriori implementazioni.

Comunicazione di tali iniziative è stata data sul sito istituzionale, in cui è stata prevista una apposita sezione denominata "Emergenza Covid-19" con tutte le informazioni relative all'accesso alle misure del Governo e iniziative a salvaguardia dei propri clienti e dipendenti.

Intorno a metà anno la Banca ha registrato un rallentamento delle richieste di sospensione/moratoria ed una crescita delle richieste per i nuovi finanziamenti fino a 25 mila euro con garanzia MCC al 100%. In questo caso si evidenzia che le tempistiche di concessione/ erogazione da parte della Banca si sono attestate su 8-10 gg, anche inferiori rispetto alla media di mercato.

## 2.2.1 CUSTOMER SATISFACTION

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

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

La Banca adotta politiche di gestione della relazione con il cliente volte a favorire il rafforzamento del legame fiduciario, il consolidamento dell'immagine aziendale e la realizzazione dei fini a cui la stessa Banca è preposta, assegnando, per questo motivo, una particolare attenzione al rapporto con la clientela. Grande rilevanza viene quindi attribuita dalla Banca alla qualità della relazione con la clientela ed al livello di soddisfazione raggiunto anche attraverso il rapporto tra i singoli operatori e la clientela così come descritto nella Policy sulla gestione dei reclami e delle lamentele.

Nella gestione delle lamentele viene assicurata una pronta ed efficace interlocuzione con il cliente allo scopo di risolvere rapidamente il contrasto e non aumentare l'insoddisfazione espressa, cercando di addivenire a soluzioni soddisfacenti sia per la Banca che per il cliente.

Il confronto con la clientela offre alla Banca la possibilità di valutare correttivi da apportare ai propri processi.

Le segnalazioni pervenute che non presentino le caratteristiche di un reclamo sono trasmesse alla Filiale ove è radicato il rapporto e all'Ufficio Marketing per la successiva gestione. In talune occasioni, l'Ufficio Marketing chiarisce in tempo reale la segnalazione oppure riscontra il cliente in maniera interlocutoria, assumendo l'impegno di adoperarsi per fornire una soluzione nei tempi più rapidi possibili, coinvolgendo la Filiale di riferimento oppure le competenti Strutture della Banca.

Il processo di gestione delle lamentele avviene in maniera strutturata e organica con l'utilizzo di svariati canali per l'ascolto dei bisogni dei Clienti (numero ed indirizzo email dedicato di customer satisfaction, form di contatto pubblicato sul sito web, monitoraggio dei social e di Google Store)

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

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

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

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

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

L'ufficio che si occupa della gestione dei reclami registra i reclami pervenuti in una apposita procedura "Open Reclami" nella quale viene indicata la data di ricezione (da cui decorrono i termini per l'evasione), le generalità del reclamante, la data di scadenza, l'oggetto, l'ambito normativo, l'importo richiesto dal cliente, la filiale di riferimento, l'identificativo del cliente, l'esito del reclamo, data del riscontro reso al cliente.

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

Al termine della fase istruttoria l'ufficio che si occupa della gestione dei reclami procede alla valutazione del reclamo tenendo conto anche delle pronunce degli organi di composizione stragiudiziale delle controversie su questioni analoghe a quella esaminata, esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o meno, fornendo formale riscontro al cliente che viene trasmesso a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante posta elettronica certificata. Alla fine provvede a registrare nel programma l'avvenuta chiusura del reclamo indicando al contempo l'esito.

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

Inoltre, al fine di migliorare il livello della Customer Satisfaction, nel 2020 si è svolta in collaborazione con la società KANTAR un'analisi di Customer Satisfaction rivolta a 1.000 Clienti in essere tra privati ed imprese ed anche ad ex Clienti con le precise finalità di conoscere

sempre meglio le esigenze della clientela e di identificare eventuali aree di miglioramento su cui puntare per rafforzare il legame. Il campione intervistato ha risposto, tra le altre, anche a specifiche domande circa la vicinanza di BPPB durante il periodo di punta della crisi sanitaria. Sotto questo aspetto, le risultanze delle indagini sono state utilizzate a supporto del piano strategico di Marketing e del disegno dei modelli di servizio dei Segmenti, rendendo quindi le analisi di Customer Satisfaction "actionable" sotto l'aspetto dello sviluppo del Business.

## Reclami

SUDDIVISIONE RECLAMI PER MACRO AREA (come da classificazione abi)	RECLAMI 2020	
	n°	%
CONTI CORRENTI E DR	92	16,3%
FINANZIAMENTI	287	50,7%
SERVIZI DI INVESTIMENTO	82	14,5%
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	23	4,1%
ALTRO	31	5,5%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI	3	0,5%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	6	1,1%
ASSEGNI	10	1,8%
CARTA DI CREDITO	5	0,9%
CARTE DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI	8	1,4%
DOSSIER TITOLI	9	1,6%
STIPENDI E PENSIONI	1	0,2%
ASPETTI GENERALI	2	0,4%
APERTURA DI CREDITO IN C/C	7	1,2%
<b>TOTALE</b>	<b>566</b>	<b>100%</b>

	2020			TOTALE	%
	PRIVATI	CLIENTELA INTERMEDIA	ALTRA CLIENTELA		
ACCOLTI	63	3	14	<b>80</b>	14,1%
ACCOLTI PARZIALMENTE	9	1	5	<b>15</b>	2,7%
RESPINTI	401	30	40	<b>471</b>	83,2%
<b>TOTALE</b>	<b>473</b>	<b>34</b>	<b>59</b>	<b>566</b>	<b>100%</b>

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

## 2.2.2 CORRETTEZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

La disciplina in materia di trasparenza dei prodotti e dei servizi bancari persegue l'obiettivo di rendere noto alla clientela, mediante adeguati strumenti di pubblicità individuati dalla normativa, tutti gli elementi, contrattuali ed economici, del rapporto bancario:

- prima della stipulazione (informativa precontrattuale);
- al momento della conclusione (forma e contenuto dei contratti);
- durante lo svolgimento dello stesso (comunicazioni periodiche);
- nel caso in cui il rapporto subisca variazioni;
- al momento della chiusura del rapporto.

È improntata ai seguenti principi ispiratori:

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

La disciplina di trasparenza ha introdotto diverse norme a tutela del Cliente; di seguito sono riportate le più significative:

- l'obbligo della forma scritta del contratto a pena di nullità;
- l'obbligo, in caso di offerta fuori sede, di consegnare al cliente copia dei Fogli Informativi relativi all'operazione o al servizio offerto;
- l'obbligo di indicare nei contratti il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati, ivi inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di ritardo nei pagamenti;
- l'approvazione specifica – ai sensi dell'art. 1341, comma 2, cod. civ. – della clausola contrattuale che consente agli intermediari, nei contratti a tempo indeterminato, di modificare unilateralmente le condizioni, qualora sussista un giustificato motivo;
- l'approvazione specifica delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
- la previsione, nei rapporti di conto corrente, della stessa periodicità nel conteggio degli interessi creditori e debitori;
- la nullità delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché delle clausole che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati nei Fogli Informativi;
- l'attribuzione della valuta pari allo stesso giorno in caso di versamento di denaro, di assegni circolari emessi dalla stessa banca e di assegni bancari tratti sulla stessa succursale;
- l'obbligo di informativa in termini di commissioni massime e rendimenti nelle operazioni di collocamento di titoli di stato;
- specifici obblighi e indicazioni particolari in caso di contratti di credito al consumatore tra cui, in particolare, l'indicazione del TAEG;
- l'introduzione di una commissione onnicomprensiva quale unico onere, a carico del cliente, applicabile ai contratti di apertura di credito, commisurata in maniera proporzionale all'importo dell'affidamento concesso;
- l'introduzione di una commissione unica, determinata in misura fissa, applicabile ai contratti di conto corrente e di apertura di credito, in caso di sconfinamento in assenza di affidamento ovvero oltre il limite del fido.

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

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

Nella policy in materia di distribuzione di Prodotti Finanziari complessi ai clienti retail, in coerenza con le indicazioni delle Autorità di Vigilanza, la Banca ha stabilito di non collocare sul mercato primario - ritenendoli non adatti alla clientela al dettaglio - i prodotti appartenenti alla cosiddetta Black List di CONSOB.

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

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

417-1

### Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali

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

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

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

A seguito del recepimento, nell'ordinamento nazionale, della disciplina europea in materia di conti di pagamento (Direttiva 2014/92/UE - Payment Account Directive, conosciuta anche con l'acronimo PAD), la Banca ha messo a disposizione della propria clientela la seguente nuova documentazione:

- il FID (*Fee Information Document*), che costituisce il Documento Informativo delle Spese. Questo documento, che si inquadra nell'ambito dell'informativa precontrattuale a disposizione della clientela per raffrontare le diverse offerte reperibili sul mercato, viene predisposto per tutti i conti correnti offerti ai clienti che rivestono la qualifica di consumatori e viene redatto secondo gli standard (sia in termini di contenuti, sia in termini di veste grafica) stabiliti dalla normativa comunitaria. I FID si affiancano ai tradizionali Fogli Informativi, sono pubblicati sul sito internet della Banca, nella sezione Trasparenza Bancaria, e riportano tutti i costi connessi al conto corrente cui sono riferiti;
- il SOF (*Statement of Fees*), che costituisce il Riepilogo delle Spese applicate nel corso dell'anno al conto corrente. Questo documento viene predisposto con frequenza annuale a fronte di conti correnti intestati a clienti che rivestono la qualifica di consumatori; anch'esso viene redatto secondo gli standard comunitari. Si tratta di un'informativa *ex post* che riclassifica tutti i costi applicati nell'anno, secondo voci omogenee standardizzate. Tale documento si affianca al tradizionale Documento di Sintesi, già trasmesso alla clientela con l'estratto conto di fine anno.
- La Banca mette inoltre a disposizione della clientela, mediante i medesimi canali, le seguenti Guide specifiche, predisposte dalla Banca d'Italia:
  - Il Conto Corrente in parole semplici;
  - Comprare una Casa. Il Mutuo Ipotecario in parole semplici;
  - Il Credito ai Consumatori in parole semplici;
  - Guida pratica "L'Arbitro Bancario e Finanziario";
  - Centrale dei Rischi in parole semplici;
  - Guida all'utilizzo del Portale Arbitro bancario e Finanziario

che costituiscono un valido supporto, per la clientela, al fine migliorare la comprensibilità dei prodotti e servizi bancari maggiormente diffusi e di orientarsi tra le diverse offerte disponibili sul mercato.

Per maggiori informazioni si rinvia al sito della Banca <https://www.bppb.it/trasparenza/>.

417-2

### Casi di non conformità relativi a informazioni su prodotti e servizi

Nel corso del 2020, 2019 e 2018, relativamente all'attività di collocamento di prodotti e servizi ed alla prestazione dei servizi di investimento, non sono stati rilevati casi o circostanze di violazione della normativa e/o dei codici di comportamento adottati in materia di trasparenza di prodotti e servizi e/o correttezza delle relazioni con la clientela.

417-3

### Casi di non conformità su comunicazione e marketing

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

## 2.2.3 PRIVACY E SICUREZZA INFORMATICA

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

Il sempre maggior ricorso alle nuove tecnologie, soprattutto in quest'ultimo anno che ha visto un'accelerazione del percorso di digital transformation a causa della pandemia da Covid-19, comportano una maggiore rilevanza della protezione dei dati dei clienti nell'ambito della tutela della privacy.

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

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

La Banca, da sempre, particolarmente sensibile alla riservatezza ed alla sicurezza dei dati personali, propri e di terze parti, ha uniformato il proprio modo di trattare i dati personali ai dettami del GDPR, prevedendo, altresì, misure di sicurezza adeguate a quanto richiesto dalla norma. È stata adottata una specifica Policy e si è provveduto a rivedere profondamente il manuale operativo in materia di protezione di dati personali.

In particolare mediante le disposizioni contenute nella Policy, la Banca presidia i principi fondamentali introdotti dal GDPR:

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

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

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

Tra le iniziative di rafforzamento sui temi della sicurezza rientrano anche la valutazione di un servizio antifrode in grado di intercettare i tentativi di frode e/o intrusione finalizzati a porre in essere operazioni non autorizzate dalla clientela per i servizi di mobile e online banking, e l'utilizzo di software dedicati di analisi del rischio informatico, per conseguire una rapida valutazione della Security posture della Banca, con identificazione in modo esteso e dettagliato delle minacce principali, le vulnerabilità e le opportunità di miglioramento da intraprendere.

Per maggiori informazioni <https://www.bppb.it/scopri-bppb/privacy/>.

418-1

### Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

Negli ultimi 3 anni non sono pervenute denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti.

## 2.2.4 INNOVAZIONE DIGITALE

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

L'emergenza COVID ha accelerato il processo di evoluzione nello scambio di documentazione tra Banca e cliente ed ha portato alla creazione di un portale denominato SPORTELLO DOCUMENTI ON LINE. Il cliente BPPB accede attraverso il sito istituzionale a tale portale utilizzando le proprie credenziali di internet banking e si ritrova in un'area riservata nella quale è disponibile modulistica personalizzata in base alle sue specifiche caratteristiche. Nel 2020 è stata resa disponibile la modulistica relativa alla CIG, all'art.13 lett.m ed al rilascio carnet assegni. Nel corso del 2021 è prevista l'implementazione di questa sezione con la modulistica relativa alla richiesta di carte di credito.

Continuando il percorso intrapreso negli anni precedenti, nel 2020 la Banca ha implementato la propria offerta "digital", migliorando la user experience della propria piattaforma ed applicazione di internet banking destinata agli utenti privati. Dopo un iniziale periodo di test destinato ad un circoscritto gruppo di Clienti dell'area barese, a giugno è stata rilasciata per tutta la clientela della Banca, la piattaforma BPPB+ arricchita con nuove funzionalità e caratterizzata da un nuovo layout accattivante.

In ottica di soddisfazione globale della clientela, è stata incrementato il servizio di assistenza internet banking condotto da un contact center esterno, i cui livelli di servizio sono monitorati continuamente dalla Funzione Innovazione, Tecnologia e Servizi.

Come già anticipato in precedenza, nel 2020 è stata rilasciata l'app **Connecta Open** che sfrutta le opportunità generate dalla Psd2 e progettata in una logica di ecosistema. È il primo portafoglio digitale costruito per consentire ai titolari di conti correnti, anche di altri Istituti, di aggregarli in un'unica App e di gestire con la massima flessibilità i pagamenti di qualsiasi importo da tutti i conti aggregati, scegliendo il conto di addebito, grazie all'attività di integrazione delle architetture IT.

Connecta offre una visione ordinata e completa di tutte le proprie finanze, consente di tenere sotto controllo saldi, spese e movimenti, e di effettuare pagamenti da qualsiasi conto, prevede un'evoluta piattaforma di Personal Financial Management, dà suggerimenti personalizzati sulla base delle abitudini di spesa o delle esigenze finanziarie, offre voucher e scontistiche dedicate. Connecta Open ha ottenuto il prestigioso riconoscimento "Premio per l'Innovazione 2020" conferito da ABI e il "Premio dei Premi", istituito su concessione del Presidente della Repubblica Italiana, come apprezzamento tangibile dell'impegno che la Banca Popolare di Puglia e Basilicata sta ponendo in essere nel suo percorso di digitalizzazione e di ricerca di nuove soluzioni per rispondere alle esigenze di una clientela sempre più evoluta.

Inoltre, a fine 2020, è stata rilasciato il supporto tecnologico per il progetto "**anagrafe elettronica**", che consente di leggere digitalmente i dati delle carte di identità elettroniche e dei passaporti elettronici della clientela attuale e prospect con conseguente efficientamento del processo di censimento e/o di variazioni anagrafiche.

Inoltre, il «**Progetto di automazione delle attività di Back office**» ha consentito il rilascio a fine 2020 di un nuovo processo di censimento/variazioni anagrafiche caratterizzato da diverse attività automatiche che consentono:

- La riduzione del *lead time* di processo con conseguente diminuzione dei tempi di attesa del cliente e incremento della *customer satisfaction*;
- La riduzione dei rischi operativi con conseguente potenziale calo delle perdite operative.

A fine 2020 la Banca ha integrato nel canale Home Banking il servizio di "Rinnovo Documenti Remote". Tale servizio consente ai clienti di rinnovare i documenti necessari alla gestione dei loro rapporti con la Banca (es. documento di identità, i consensi privacy, l'adeguata verifica e il questionario MIFID) in modo autonomo e senza il supporto diretto del personale della Banca grazie all'utilizzo del sistema di **Firma Digitale**.

I principali benefici attesi sono i seguenti:

- Consentire al cliente di controllare lo stato della propria documentazione personale (elenco in Tabella 1) ed eventualmente procedere al relativo rinnovo;
- Consentire alla Banca di definire l'elenco dei documenti personali che il cliente può rinnovare configurando opportunamente la soluzione proposta;
- Garantire una forte integrazione con i sistemi di Legacy;
- Snellire le operazioni di rinnovo della documentazione personale tramite la smaterializzazione della procedura.

Relativamente alle iniziative innovative volte a favorire i clienti e il territorio, la Banca ha realizzato un software che sfruttando la tecnologia **blockchain** consente di gestire la tracciabilità dei prodotti della filiera agroalimentare, dal produttore fino al consumatore finale. Ciò al fine di potenziare il settore agroalimentare, assicurando transazioni sicure e automatiche e tracciando l'intera filiera produttiva in modo trasparente e certificato, scegliendo di valorizzare le imprese locali, supportando la crescita dell'ecosistema produttivo del territorio.

## Numero di download e di clienti digital

	2020	2019	2018
Numero download app ios ed Android	55.057	28.247	14.815
Numero clienti digital (*)	63.971	50.207	45.429

*Dati cumulativi a fine anno.*

*(\*) assumendo che per cliente digital si intenda i clienti mono-intestatari con conto corrente IHB retail*

## 2.3 RISORSE UMANE



### Iniziative a tutela dei dipendenti realizzate nel periodo pandemico

La Banca ha provveduto sin da subito ad informare sulle iniziative poste in essere in merito all'emergenza COVID19 e a formalizzare in una specifica normativa interna, continuamente aggiornata, le disposizioni operative poste in essere in coerenza con i provvedimenti emanati dalle Pubbliche Autorità e finalizzate al pieno rispetto delle suddette disposizioni di Legge ed al contenimento dell'emergenza nell'interesse dei lavoratori. Si citano, di seguito, le principali iniziative interne Banca:

1. Costituzione di un **Comitato** per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione con la partecipazione delle rappresentanze sindacali aziendali e del RLS;
2. Definizione di un **protocollo di regole** comportamentali anti- contagio;
3. Fornitura al personale di **Dispositivi di Protezione Individuale**;
4. Realizzazione di interventi specifici di **pulizia straordinaria, disinfezione/sanificazione degli ambienti** e delle superfici nei locali;
5. Misurazione obbligatoria della **temperatura**;
6. Ampliamento della **flessibilità oraria** in ingresso e in uscita, per diluire la concentrazione di persone;
7. Adozione della modalità di "**Formazione a distanza**" per gli incontri formativi;
8. **Smart working** per il periodo coperto dai decreti governativi, ai lavoratori che non possono accedere allo smart working e al lavoro a distanza sono concessi permessi retribuiti straordinari. In tale contesto, a far data dal 19 ottobre 2020, è stata avviata, in via sperimentale, per le risorse della Rete Commerciale una specifica iniziativa che attraverso la modalità smart learning mira a favorire la fruizione delle attività formative, con particolare riferimento a quelle obbligatorie;
9. **Specifiche misure** per i colleghi disabili o che abbiano nel proprio nucleo familiare una persona con disabilità, colleghi genitori di almeno un figlio minore di 16 anni, colleghi immunodepressi o familiari conviventi di persone immunodepresse. La Banca, inoltre, ha prontamente utilizzato gli esoneri contributivi messi a disposizione dal Governo per la Cassa Integrazione in emergenza.

## 2.3.1 WELFARE AZIENDALE

103-1 103-3 403-6

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza pandemica dettata dal Covid-19 e, pertanto, le politiche gestionali, in linea con le vigenti normative di carattere emergenziale e non, sono state particolarmente attente a presidiare ogni attività che riguarda il personale, facendo leva su sistemi nuovi e flessibili in grado di affrontare in maniera convincente le odierne sfide del mercato.

Di particolare rilevanza fra gli strumenti nuovi e flessibili è stata l'introduzione del lavoro agile (smart working e lavoro a distanza) finalizzato in particolare a:

- agevolare il "distanziamento sociale" in linea con le indicazioni del Governo e delle Autorità mediche;
- garantire la continuità del servizio e i consueti livelli di servizio;

Inoltre vengono concessi, compatibilmente con le esigenze organizzative, spostamenti dell'orario di lavoro e contratti part-time, nonché si tiene conto di eventuali richieste in termini di assegnazione, per favorire esigenze di carattere familiare, in particolare con riferimento alle lavoratrici madri e personale iscritto nelle liste delle categorie protette.

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

- Forme di previdenza e assistenza sanitaria integrativa volontarie, beneficiando di una contribuzione aziendale (anche i dipendenti possono destinare alla previdenza integrativa una quota della retribuzione);
- Coperture assicurative contro il rischio di morte o invalidità permanente da infortunio professionale/extraprofessionale e rischio di morte da malattia, polizza kasko;
- Servizi di welfare, che comprendono condizioni di favore su spese e commissioni bancarie, sul finanziamento per l'acquisto della casa e sugli affidamenti;
- Permessi retribuiti attribuiti al padre nella circostanza della nascita figlio ed alle lavoratrici madri, questi ultimi con riferimento ai figli fino a 5 anni di età;
- Borse di studio (ex ccnl e contratto integrativo) per i figli studenti dei dipendenti;
- Premio conseguimento licenza scuola superiore/laurea (ex ccnl) per i dipendenti;
- Contributi economici di sostegno per i figli disabili;
- Congedi straordinari/aspettative e congedi parentali: in base ad uno specifico accordo con le Organizzazioni sindacali Aziendali sottoscritto in data 04 novembre 2019, ai dipendenti che faranno richiesta di fruire dell'istituto del congedo straordinario/aspettative non retribuiti ex ccnl oppure di congedi parentali con diritto all'indennità INPS del 30% viene erogata (per l'anno 2019), un'integrazione retributiva, di ammontare diversificato in funzione dell'istituto giuridico di cui trattasi.

## Nuove assunzioni di dipendenti e turnover

Nel 2020 si è registrata una riduzione di 23 risorse, riveniente dal saldo tra 2 assunzioni e 25 cessazioni (di cui 12 esodi incentivati)

Il Tasso di Turnover dei dipendenti, costruito rapportando il numero di dipendenti cessati al totale dei dipendenti a fine periodo, è stato pari al 2,5%.

				2020	2019	2018					2020	2019	2018
<b>N° totale dei dipendenti assunti nel periodo</b>				2	42	3	<b>Tasso di turnover dei dipendenti, suddiviso per genere, categorie professionali e fasce di età</b>						
N° totale dei dipendenti assunti nel periodo				2	42	3	N° totale di dipendenti cessati nel periodo				25	34	20
N° totale dei dipendenti a fine periodo				1.015	1.038	1.030	N° totale dei dipendenti a fine periodo				1.015	1.038	1.030
Tasso di nuovi assunti				0,2%	4,0%	0,3%	Tasso di Turnover dipendenti				2,5%	3,3%	1,9%
<b>Per Genere</b>							<b>Genere</b>						
<b>M</b>	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo			2	18	3	<b>M</b>	N° totale di dipendenti cessati nel periodo			21	26	16
	N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030		N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030
	Tasso di nuovi assunti			0,2%	1,7%	0,3%		Tasso di Turnover dipendenti			2,1%	2,5%	1,6%
<b>F</b>	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo			0	24	0	<b>F</b>	N° totale di dipendenti cessati nel periodo			4	8	4
	N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030		N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030
	Tasso di nuovi assunti			0,0%	2,3%	0,0%		Tasso di Turnover dipendenti			0,4%	0,8%	0,4%
<b>Categorie professionali</b>							<b>Categorie professionali</b>						
<b>Dirigenti</b>	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo			0	2	1	<b>Dirigenti</b>	N° totale di dipendenti cessati nel periodo			2	3	3
	N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030		N° totale di dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030
	Tasso di nuovi assunti			0,0%	0,2%	0,1%		Tasso di Turnover dipendenti			0,2%	0,3%	0,3%
<b>Quadri direttivi</b>	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo			1	7	2	<b>Quadri direttivi</b>	N° totale di dipendenti cessati nel periodo			13	14	10
	N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030		N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030
	Tasso di nuovi assunti			0,1%	0,7%	0,2%		Tasso di Turnover dipendenti			1,3%	1,3%	1,0%
<b>Aree professionali</b>	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo			1	33	0	<b>Aree professionali</b>	N° totale di dipendenti cessati nel periodo			10	17	7
	N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030		N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030
	Tasso di nuovi assunti			0,1%	3,2%	0,0%		Tasso di Turnover dipendenti			1,0%	1,6%	0,7%
<b>Fasce di età</b>							<b>Fasce di età</b>						
<b>&lt; 30</b>	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo			2	2	0	<b>&lt; 30</b>	N° totale di dipendenti cessati nel periodo			0	0	1
	N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030		N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030
	Tasso di nuovi assunti			0,2%	0,2%	0,0%		Tasso di Turnover dipendenti			0,0%	0,0%	0,1%
<b>30-50</b>	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo			0	38	2	<b>30-50</b>	N° totale di dipendenti cessati nel periodo			8	13	9
	N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030		N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030
	Tasso di nuovi assunti			0,0%	3,7%	0,2%		Tasso di Turnover dipendenti			0,8%	1,3%	0,9%
<b>&gt; 50</b>	N° totale dei dipendenti assunti nel periodo			0	2	1	<b>&gt; 50</b>	N° totale di dipendenti cessati nel periodo			17	21	10
	N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030		N° totale dei dipendenti a fine periodo			1.015	1.038	1.030
	Tasso di nuovi assunti			0,0%	0,2%	0,1%		Tasso di Turnover dipendenti			1,7%	2,0%	1,0%

## N° totale dipendenti e tasso di assunzione/turnover dei dipendenti, suddiviso per Distretto Territoriale

	DISTRETTO TERRITORIALE	2020				2019				AREA TERRITORIALE	2018					
		Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Assunzione e Turnover dipendenti (Dip. assunti/ Dip. fine periodo)	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Assunzione e Turnover dipendenti (Dip. assunti/ Dip. fine periodo)		Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Assunzione e Turnover dipendenti (Dip. assunti/ Dip. fine periodo)		
<b>RETE COMMERCIALE</b>	Distretto Bari	145	2	-	14%	149	1	3	0,7%	2,0%	A.T. Puglia Centro e Basilicata	192	3	-	16%	
	Distretto Gravina	70	2	-	2,9%	71	2	-	2,8%		A.T. Puglia Nord e Campania	174	3	-	17%	
	Distretto Altamura	78	2	-	2,6%	78	3	-	3,8%		A.T. Jonica	178	3	-	17%	
	Distretto Taranto	117	1	-	0,9%	118	1	1	0,8%	0,8%		A.T. Centro-Nord	145	8	-	5,5%
	Distretto Foggia	121	4	-	3,3%	119	2	-	1,7%							
	Distretto Vercelli	88	5	-	5,7%	94	8	-	8,5%							
<b>SUB TOTALE</b>	<b>RETE COMMERCIALE</b>	<b>619</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>2,6%</b>	<b>629</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>0,3%</b>	<b>3,0%</b>	<b>RETE COMMERCIALE</b>	<b>689</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>2,5%</b>	
<b>SUB TOTALE</b>	<b>STRUTTURE CENTRALI</b>	<b>396</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0,5%</b>	<b>409</b>	<b>40</b>	<b>15</b>	<b>9,8%</b>	<b>3,7%</b>	<b>STRUTTURE CENTRALI</b>	<b>341</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0,9%</b>	
	<b>TOTALE</b>	<b>1.015</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>0,2%</b>	<b>1.038</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,3%</b>	<b>TOTALE</b>	<b>1.030</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>0,3%</b>	

## 2.3.2 SALUTE E SICUREZZA

103-1 103-3 403-1 403-2 403-3 403-5

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

Al seguito del diffondersi della pandemia Covid-19, la Banca si è immediatamente attivata con specifici interventi in coerenza con i DPCM, i Disciplinari condivisi tra Governo e Parti Sociali, e le Ordinanze Governative, Regionali e Locali, di volta in volta emanati, finalizzandoli sempre al pieno rispetto delle disposizioni di Legge, nell'interesse della tutela della salute dei Lavoratori e del presidio della continuità operativa della Banca.

Tali interventi vengono formalizzati con atti documentali (circolari, protocolli, e-mail), dimostrando al tempo stesso la dovuta attenzione al problema in termini di misure, comunque adottate e adottabili dal punto di vista tecnico, organizzativo e procedurale, nonché dei DPI (dispositivi di protezione individuale) ritenuti necessari nell'interesse della tutela della salute dei Lavoratori e del presidio della continuità operativa della Banca.

La tracciabilità delle azioni messe in campo dalla Banca, così come opportunamente suggerito dall'Ispettorato Nazionale del Lavoro, pur non originando dalla classica valutazione del rischio tipica del DdL, viene raccolta in un documento da valere quale "Appendice del DVR Generale della Banca".

Per governare al meglio tutto il processo di gestione delle misure di prevenzione, contrasto e contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2, è stato subito costituito un Comitato di crisi denominato "Comitato di Emergenza Covid-19" presieduto dal Vice Direttore Generale della Banca nel suo duplice ruolo di Dirigente Delegato del Datore di Lavoro e di Referente Operativo della Continuità Operativa, con l'obiettivo di:

- a) Coordinare un GDL interfunzionale (Risorse Umane, Organizzazione, Acquisti, IT, Salute e Sicurezza dei Lavoratori, RSPP) per condividere le iniziative tese ad assicurare il presidio di salute e sicurezza dei Dipendenti e ridurre i tempi di implementazione delle iniziative necessarie.
- b) Dotare la Banca di un modello operativo di lavoro agile tale da consentire di affrontare l'eventualità di una chiusura forzata dei propri stabilimenti preservando la necessaria continuità operativa.

Come primo atto del Comitato si evidenzia l'emanazione di specifiche Circolari (in continuo aggiornamento con nuove versioni in base all'evoluzione della pandemia e conseguenti provvedimenti di legge), recanti le iniziative realizzate dalla Banca in termini di:

- protocollo di sicurezza anti-contagio e lavoro agile
- protocollo operativo da seguire in occasione di accertamento casi Covid-19 (gestito in tempo reale in apposita chat)
- introduzione di nuove più stringenti disposizioni
- modifiche legate all'operatività delle Filiali e alla loro relativa apertura al pubblico

Il tutto con l'obiettivo di riepilogare le disposizioni emanate dalla Banca in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, in linea con il Protocollo Condiviso tra Governo e Parti Sociali del 24 aprile 2020 e con il Protocollo Condiviso tra ABI e le OO.SS di categoria del 28 aprile 2020.

In aggiunta al sopra citato Comitato è stato costituito il Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione (Comitato Covid) con la partecipazione delle rappresentanze sindacali aziendali e del RLS, così come previsto dal Protocollo Condiviso tra Governo e Parti Sociali del 24 aprile 2020.

Si fa presente, inoltre, che tutti i dipendenti BPPB sono sensibilizzati oltretutto dalla Circolare Covid anche da specifiche comunicazioni via e-mail, al più alto senso di responsabilità nella conduzione della vita professionale e sociale al fine di evitare le occasioni di possibile ulteriore diffusione del contagio. Ciò in piena aderenza a quei principi di responsabilità sociale cui la Banca, attraverso il quotidiano comportamento delle sue persone, ispira il proprio operare.

Nell'ambito del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" al quale la Banca ha aderito sin dagli esordi della pandemia, sono state avviate molteplici iniziative a presidio della salute del personale dipendente ed inoltre, della clientela e dei fornitori.

In tale scenario la Banca ha avviato la distribuzione capillare in favore di tutti i dipendenti di DPI utili a contrastare la diffusione del virus, in dettaglio:

- 140.000 mascherine, con disponibilità anche per eventuali clienti sprovvisti;
- 4.200 confezioni da 500 cc di gel igienizzante per dipendenti e clienti;
- 1.000 confezioni di guanti da 100 pz;
- 17 termometri digitali ad infrarossi;
- 420 visiere protettive;

per un costo complessivo di circa 100 mila euro Iva inclusa.

Sono stati attuati interventi continuativi di sanificazione e igienizzazione di Filiali e Strutture Centrali per un totale di circa 7.000 ore e circa 100 interventi specifici di sanificazione Filiali e Strutture Centrali, per un costo complessivo di 210 mila euro circa Iva inclusa.

Per maggiori informazioni si rimanda a **2.1.2 PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO**.

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

Il SGSL, disciplinato a rango di normativa interna da una specifica Policy (*Safety Policy*) e da un dettagliato Manuale Operativo, ha lo scopo di:

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

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

A tal fine la Banca si impegna a:

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

Per il corretto espletamento delle attività antinfortunistiche, la Banca ha deliberato di affidare la gestione delle attività inerenti agli obblighi organizzativi, procedurali e tecnici connessi all'adempimento delle norme di "igiene e sicurezza sul lavoro" al Servizio Gestione Immobiliare e Prevenzione, a cui fanno capo l'Ufficio Prevenzione e Protezione e l'Ufficio Tecnico.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aspetti rilevanti sono anche la valutazione e la gestione di rischi specifici quali quello dello stress lavoro correlato, condotta e monitorata utilizzando la metodologia INAIL, i campi elettromagnetici (CEM), le misurazioni di concentrazione del gas Radon (da evidenziare la nuova normativa di radioprotezione – D. Lgs. 101/2020 - entrata in vigore il 27 agosto 2020 in base alla quale sono state già avviate le attività propedeutiche alle misurazioni di radon nei siti interessati dalla norma).

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

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

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

Nel terzo trimestre del 2020 sono terminati i lavori per la revisione del DVR\_VDT della Banca ('Valutazione dei Rischi da uso di attrezzature munite di Videoterminale) prevedendo l'utilizzo di software specifici a supporto delle metodologie scientifiche (vedi 'work sampling' metodo delle osservazioni istantanee) per il calcolo del tempo di adibizione al videoterminale da parte del lavoratore.

La revisione dell'Analisi dei Rischi da VDT è stata condotta su un campione significativo di Gruppi Omogenei, individuati nell'Organizzazione della Banca per l'indagine valutativa, che ha compreso ruoli/mansioni distribuiti in rete e in strutture centrali della Banca. L'esito dei risultati ha determinato una nuova platea di videoterminalisti e una nuova configurazione della Sorveglianza Sanitaria.

La sorveglianza Sanitaria in Banca, all'esito dei risultati da VDT, è presidiata da due medici competenti: uno con funzioni di MC Coordinatore, l'altro con funzioni di MC Coordinato.

Con riferimento alle normative sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, la Banca ha erogato 992 ore di formazione, come di seguito indicato:

<b>FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
DIPENDENTI FORMATI SU TEMATICHE DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO (*)	491	305	676
ORE FORMAZIONE EROGATA	992	2.224	4.649
<b>% DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (**)</b>	<b>48,4%</b>	<b>29,4%</b>	<b>65,6%</b>

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

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

In particolare, in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, causa emergenza Covid-19, non è stato possibile realizzare il numero di giornate di formazione inizialmente pianificate per il 2020, da tenersi, per la particolarità degli argomenti, necessariamente "in presenza". La formazione ha comunque interessato sia i preposti che, per talune specifiche attività, il personale addetto alla sicurezza, di Rete Commerciale e di Strutture Centrali.

Tra i contenuti erogati nei vari interventi formativi si annoverano:

- i principi della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- i compiti e le responsabilità dei preposti;
- tecniche di comunicazione/sensibilizzazione in tema di sicurezza;
- gli aggiornamenti normativi sulla valutazione del rischio Radon;
- l'illustrazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza in Bppb;
- il D.Lgs. 81/08 e l'Accordo Stato-Regioni;
- la formazione sulla Gestione dell'Emergenza e Primo Soccorso, quale aggiornamento previsto con cadenza triennale per gli addetti;
- la formazione antincendio;
- l'aggiornamento formativo per i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- la formazione specialistica per gli addetti dell'Ufficio Prevenzione e Protezione, nonché l'aggiornamento periodico quinquennale per tutto il personale dipendente, realizzato in modalità e-learning mediante specifici moduli progettati da Abiformazione.

In fase di emergenza sanitaria, infine, la Banca ha adottato tutte le opportune misure e fornito le dovute informative a tutela della salute dei lavoratori e, allo scopo di consolidare le conoscenze sulle misure da osservare e sui comportamenti da adottare, in generale, durante la permanenza dei dipendenti negli ambienti di lavoro, ha messo a disposizione degli stessi uno specifico strumento formativo multimediale nell'apposita piattaforma e-learning.

#### 403-4 (2018)

### Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro

Come già anticipato nelle pagine precedenti, il Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL) adottato dalla Banca prevede il coinvolgimento attivo e consapevole di tutto il personale, come:

- Accedere al portale della normativa interna (OpenBank) per visionare il SGSL declinato nella Safety Policy e nel Manuale Operativo;
- Accedere alla sezione dedicata alla salute e sicurezza all'interno del portale intranet per reperire documentazione utile in materia di S&SL;
- Partecipare ai programmi formativi in materia di S&SL in base al proprio ruolo nell'Organizzazione Aziendale;
- Segnalare non conformità per possibili rischi in ambito S&SL con l'ausilio della piattaforma informatica E-Safety;
- Ricoprire specifici ruoli all'interno delle squadre di emergenza su Antincendio-Primo Soccorso, laddove opportunamente designati;
- Partecipare alle esercitazioni annuali delle simulazioni di emergenza;
- Effettuare Controlli operativi semestrali con apposito questionario utilizzando la piattaforma informatica E-Safety (*controlli riservati ai responsabili delle filiali e a specifico personale delle strutture centrali opportunamente incaricato*).

Inoltre, oltre agli incontri periodici di cui al successivo punto b, il RSPP si consulta costantemente con i RLS utilizzando gli strumenti comunicativi del telefono, delle e-mail, delle video conferenze.

b. Nel corso del 2020 è stato costituito il Comitato Covid composto dai RLS, OO.SS., Medici Competenti e rappresentanti della BPPB (VDG nel ruolo di Dirigente Delegato, RSPP, Responsabile Direzione Risorse, Responsabile Ufficio Gestione Risorse Umane, Responsabile Ufficio Prevenzione e Protezione) che ha condiviso il protocollo per la gestione della situazione emergenziale in atto.

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

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

Inoltre, le attività di attuazione del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro sono rendicontate e verbalizzate e formano oggetto di specifiche riunioni di riesame della Direzione, nella quale oltre a verificare l'adeguatezza del Sistema si valuta lo stato degli obiettivi raggiunti e, nell'ottica di miglioramento, si stabiliscono nuovi obiettivi da raggiungere.

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

#### 403-9

### Infortuni sul lavoro

Nel 2020 non si sono verificati lesioni mortali (né al lavoro né in itinere). Nel corso dell'anno è pervenuta una istanza di inoltro denuncia di malattia professionale, per un evento risalente all'anno 2018, per la quale la competente Inail ha fornito esito negativo.

INFORTUNI PER GENERE	2020			2019			2018		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Sul lavoro</b>									
Numero di infortuni	0	0	0	7	3	4	3	2	1
Tasso di infortunio (1)	0,0	0,0	0,0	0,9	0,6	1,5	0,4	0,4	0,4
giorni di lavoro persi	0	0	0	147	81	66	70	62	8
Indice di gravità (2)	0,0	0,0	0,0	15,3	12,8	20,0	7,3	9,7	2,4
<b>In itinere</b>									
Numero di infortuni	6	4	2	8	5	3	8	5	3
Tasso di infortunio (1)	0,8	0,8	0,8	1,0	1,0	1,1	1,0	0,9	1,2
giorni di lavoro persi	457	216	241	393	29	364	175	121	54
Indice di gravità (2)	47,9	35,1	71,5	40,9	4,6	110,1	18,2	19,0	16,5
<b>TOTALE INFORTUNI</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>Tasso di infortunio (1)</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>	<b>1,9</b>	<b>1,6</b>	<b>2,7</b>	<b>1,4</b>	<b>1,3</b>	<b>1,6</b>
<b>GIORNI LAVORO PERSI</b>	<b>457</b>	<b>216</b>	<b>241</b>	<b>540</b>	<b>110</b>	<b>430</b>	<b>245</b>	<b>183</b>	<b>62</b>
<b>Indice di gravità (2)</b>	<b>47,9</b>	<b>35,1</b>	<b>71,5</b>	<b>56,1</b>	<b>17,4</b>	<b>130,0</b>	<b>25,4</b>	<b>28,8</b>	<b>19,0</b>
<i>(1) Numero di infortuni ogni 200.000 ore lavorate</i>									
<i>(2) Giorni di lavoro persi ogni 200.000 ore lavorative</i>									
<i>numero di ore lavorate (per il calcolo del tasso di infortunio)</i>	1.500.778	986.223	514.555	1.559.208	1.031.821	527.387	1.553.282	1.054.476	498.806
<i>numero di ore lavorative (per il calcolo dell'indice di gravità)</i>	1.906.965	1.232.479	674.486	1.924.107	1.262.612	661.495	1.926.893	1.273.006	653.887

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

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

ASSENZE PER GENERE	2020			2019			2018		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Malattie	7.151	4.698	2.453	7.080	4.653	2.427	7.201	4.240	2.961
Infortuni	457	216	241	540	110	430	245	183	62
<i>di cui: lavorativi</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>147</i>	<i>81</i>	<i>66</i>	<i>70</i>	<i>62</i>	<i>8</i>
<i>in itinere</i>	<i>457</i>	<i>216</i>	<i>241</i>	<i>393</i>	<i>29</i>	<i>364</i>	<i>175</i>	<i>121</i>	<i>54</i>
Altre assenze	45.804	27.155	18.649	6.340	3.710	2.630	6.153	3.374	2.779
<i>di cui: cariche pubb./elettive</i>	<i>118</i>	<i>118</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>56</i>	<i>56</i>	<i>0</i>
<i>donazioni sangue</i>	<i>44</i>	<i>40</i>	<i>4</i>	<i>43</i>	<i>38</i>	<i>5</i>	<i>41</i>	<i>36</i>	<i>5</i>
<i>assist.disabili (ex L.104/92)</i>	<i>2.842</i>	<i>1.680</i>	<i>1.162</i>	<i>2.186</i>	<i>1.282</i>	<i>904</i>	<i>1.648</i>	<i>1.053</i>	<i>595</i>
<i>permessi sindacali</i>	<i>259</i>	<i>231</i>	<i>28</i>	<i>253</i>	<i>221</i>	<i>32</i>	<i>209</i>	<i>186</i>	<i>23</i>
<i>sciopero</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>altro (*)</i>	<i>42.541</i>	<i>25.086</i>	<i>17.455</i>	<i>3.854</i>	<i>2.165</i>	<i>1.689</i>	<i>4.199</i>	<i>2.043</i>	<i>2.156</i>
<b>TOTALE</b>	<b>53.412</b>	<b>32.069</b>	<b>21.343</b>	<b>13.960</b>	<b>8.473</b>	<b>5.487</b>	<b>13.599</b>	<b>7.797</b>	<b>5.802</b>
<b>Tasso di assenteismo</b>	<b>210,1</b>	<b>195,1</b>	<b>237,3</b>	<b>54,4</b>	<b>50,3</b>	<b>62,2</b>	<b>52,9</b>	<b>45,9</b>	<b>66,5</b>
<i>N° assenze ogni 1000 giorni lavorativi</i>									

L'incremento registrato nel corso del 2020 nella voce "Altro" è riconducibile ai permessi retribuiti concessi dalla Banca a seguito dell'emergenza Covid-19 ai colleghi disabili o che abbiano nel proprio nucleo familiare una persona con disabilità, ai colleghi lavoratori immunodepressi ovvero lavoratori familiari conviventi di persone immunodepresse (in possesso di certificazione rilasciata dai competenti organi medico legali, attestante la condizione di rischio derivante da immunodepressione o da esiti da patologie oncologiche, anche affetti da patologie croniche e multimorbilità che, per effetto della pandemia, siano esposti a rischio particolarmente elevato), ai genitori con figli in età scolare a seguito della chiusura delle scuole e ai restanti colleghi per garantire un criterio di alternanza tra i ruoli che accedono al lavoro flessibile/agile e quelli che non rientrano nel perimetro del lavoro a distanza.

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

## 2.3.3 SVILUPPO DEI DIPENDENTI

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

Allo scopo di favorire l'apprendimento continuo, lo sviluppo delle competenze, capacità e conoscenze dei lavoratori, nonché la diffusione di valori e modelli di comportamento, la Banca dedica particolare attenzione alla formazione dei propri dipendenti, in un contesto in cui sono richieste attitudini sempre più specifiche per rimanere competitivi sul mercato.

L'affinamento delle capacità imprenditoriali e manageriali nonché lo sviluppo e la qualificazione delle professionalità sono infatti esigenze particolarmente sentite, considerata l'importanza di disporre in modo continuativo e tempestivo di persone adatte a nuovi compiti, senza trascurare, peraltro, la valenza di ricompensa che l'investimento formativo può perseguire.

L'esigenza di preparazione e aggiornamento delle risorse umane in Banca è avvertita, ovviamente, a tutti i livelli; dai dirigenti agli addetti di filiale e/o degli uffici centrali.

Il processo della formazione, in genere, si articola su programmi istituzionali nel continuo a cui si affiancano interventi mirati per colmare fabbisogni specifici, partendo da una specifica analisi dei fabbisogni formativi nelle diverse aree aziendali, sintetizzata in un piano di formazione e addestramento annuale.

In gran parte gli interventi formativi erogati rispondono all'evoluzione della normativa, allo sviluppo tecnico, personale e manageriale dei dipendenti, a specifiche esigenze evidenziate dalle diverse strutture di Direzione e Distretti Territoriali.

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

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

L'emergenza sanitaria Covid 19 ha inciso profondamente sul processo della formazione del 2020, determinando una forte spinta verso soluzioni tecnologiche e innovative per l'erogazione dei vari interventi formativi.

In particolare a partire da febbraio 2020, in sostituzione degli incontri d'aula "in presenza" è stata adottata la modalità FAD - Formazione a distanza, realizzata attraverso riunioni virtuali (Webinar) e/o intensificando l'utilizzo dello Smart Learning. Ne è seguito un accordo stipulato con le Organizzazioni Sindacali il 30 settembre 2020, avente ad oggetto la possibilità, per le risorse della Rete Commerciale, nel periodo 19/10/2020 - 31/12/2020, di effettuare lo Smart Learning dal proprio domicilio o presso la propria sede di lavoro, per la fruizione di attività formative obbligatorie ai fini del mantenimento dei requisiti prescritti da varie normative ed avendo a disposizione un plafond di ore utilizzabile anche in modo frazionato.

Le principali aree tematiche di formazione nel corso del 2020 sono state le seguenti:

Area Tecnica, allo scopo di illustrare le caratteristiche gestionali ed organizzative dell'attività creditizia della Banca, offrendo un quadro di lettura organico che comprenda tutte le fasi del rapporto con il cliente affidato, dall'analisi dei documenti contabili, di bilancio e garanzie, alla gestione delle posizioni che manifestano segnali di anomalia; dall'illustrazione delle normative sulla classificazione dei crediti secondo le disposizioni EBA/Banca d'Italia, alla gestione della crisi d'impresa ed utilizzo in maniera appropriata i mezzi di composizione negoziale della crisi; rafforzare le conoscenze tecnico-specialistiche sugli strumenti finanziari ed altri prodotti che trovano allocazione nel portafoglio degli investitori e, sulle dinamiche, caratteristiche, regolamentazione e funzionamento del mercato mobiliare; sviluppare un'efficace e corretta comunicazione con la clientela; esaminare i rivolti operativi introdotti dalla Mifid2/Esma nel rapporto banca-cliente fornendo metodologie e strumenti per operare con correttezza ed efficacia nei servizi finanziari di consulenza e gestione mobiliare;

Area Normativa, riguardante l'analisi organica degli aspetti normativi di riferimento su vari aspetti dell'operatività degli intermediari, quali ad esempio:

- Antiriciclaggio e D.Lgs. 231/01, con l'intento di esaminare l'evoluzione normativa in materia di antiriciclaggio e approfondire argomenti quali il processo di adeguata verifica, le previsioni dettate dalla IV e V Direttiva AML, gli indicatori di operatività sospetta ed anche altre tematiche, nonché garantire la conoscenza sulla responsabilità amministrativa delle società, con particolare riferimento a quelle funzioni maggiormente esposte ai rischi di reati ex D.Lgs. 231/2001;
- Trasparenza Bancaria, al fine di fornire indicazioni sulle disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", rafforzando la correttezza delle relazioni tra le parti nel disporre che i prodotti bancari siano progettati e commercializzati coerentemente agli obiettivi e alle caratteristiche della clientela, con focus sulle regole di trasparenza per i prodotti di credito ai consumatori;
- Privacy (Nuovo Regolamento Europeo - GDPR), per sviluppare le conoscenze sull'evoluzione della normativa sulla "Tutela e riservatezza dei dati personali", rappresentando i rischi potenziali di non conformità alla normativa;

- Salute e sicurezza, coinvolgendo tutto il personale dipendente ed il personale addetto alla sicurezza sia di rete commerciale che di strutture centrali, per svolgere un'azione di formazione ed informazione per il buon funzionamento del sistema organizzativo e gestionale della salute e sicurezza aziendale;
- Compliance, con l'obiettivo di diffondere ad ogni livello la cultura di conformità ed uniformità dei processi organizzativi, dei comportamenti e delle prassi aziendali rispetto alle leggi, regolamenti e provvedimenti di autoregolamentazione;
- Business Continuity Management, attività dedicate al personale di Rete Commerciale e delle Strutture Centrali in servizio nelle unità operative ritenute "critiche" e risorse incluse nelle tavole di rimpiazzo, al fine di condividere i concetti fondamentali della Business Continuity e del Disaster Recovery, sviluppare la conoscenza delle tecniche fondamentali e degli strumenti necessari a individuare i rischi che possono derivare da incidenti operativi, nonché focalizzare l'attenzione sul piano di Continuità Operativa adottato dalla Banca.

Area Relazionale/Manageriale; trattando vari argomenti, allo scopo di realizzare lo sviluppo di capacità in ambito cognitivo, manageriale, innovativo e relazionale e fornire strumenti per il recupero motivazionale necessario per aggiornare le proprie competenze.

A quest'ultimo riguardo, tra le iniziative sviluppate nel 2020 si evidenziano alcuni specifici interventi formativi:

- il progetto **"TRAS-FORMAZIONE: le persone sempre al centro delle nuove sfide"**, sviluppato in collaborazione con Abiformazione, suddiviso in 7 percorsi, trattando vari argomenti, tra i quali il nuovo stile di leadership da adottare in vista della digitalizzazione di processi interni, la valorizzazione del ruolo di leader al femminile, il reinserimento professionale delle madri lavoratrici, con sessioni d'aula e di *coaching*, al fine di condividere le difficoltà relative al rientro dalla maternità e sostenere il riorientamento in un'organizzazione in costante evoluzione;
- il Master **"Professione Manager"**, a cui hanno partecipato due Dirigenti, avente l'obiettivo di costruire capacità manageriali sistemiche ed interdisciplinari, in grado di superare il tradizionale approccio funzionale.

Altre aree, prevedendo corsi sui seguenti argomenti:

- Procedure, nell'intento di sviluppare le conoscenze sulle funzionalità previste da nuove implementazioni;
- Formazione specialistica, rivolta a varie figure di rete commerciale e delle strutture centrali, per innovare le competenze tecniche e manageriali necessarie ad operare nei singoli settori specialistici.

Si evidenzia il dettaglio della formazione erogata nel 2020 suddivisa per area tematica e modalità di fruizione:



404-1

## Formazione annua per dipendente

Nel corso del 2020 la Banca ha erogato un totale di 6.562 giornate di formazione, di cui 5.277 in e-learning.

Il numero di ore di formazione erogate mediamente per dipendente è stato pari a 48,5 (6,5 gg/uomo), in diminuzione rispetto ai dati degli anni precedenti per via della sopravvenuta impossibilità, a causa della pandemia da Covid-19, di realizzare interventi formativi in presenza. Inoltre va considerato il fatto che, a beneficio dell'efficacia formativa, in generale è stata ridotta la durata media degli interventi effettuati in modalità FAD.

	2020	2019	2018
<b>Totale ore di formazione erogate (*)</b>	<b>49.216</b>	<b>60.217</b>	<b>61.426</b>
<b>Giornate/uomo di formazione erogate (*)</b>	<b>6.562</b>	<b>8.029</b>	<b>8.190</b>
N° totale di ore di formazione erogate suddivise per (*):			
<b>Genere</b>			
M	28.623	35.556	38.002
F	20.593	24.661	23.424
<b>Categorie professionali</b>			
Dirigenti	277	712	841
Quadri direttivi	22.708	27.218	25.614
Aree professionali	26.231	32.287	34.971
<b>N° medio annuo di ore di formazione per dipendente (**):</b>	<b>48,49</b>	<b>58,01</b>	<b>59,64</b>
<b>Media giornate/uomo di formazione erogate (**)</b>	<b>6,47</b>	<b>7,74</b>	<b>7,95</b>
N° medio annuo di ore di formazione suddivise per (**):			
<b>Genere</b>			
M	44,4	53,6	56,7
F	55,5	65,8	65,1
<b>Categorie professionali</b>			
Dirigenti	15,4	37,5	49,5
Quadri direttivi	55,3	65,6	61,7
Aree professionali	44,8	53,5	58,5
<b>Totale dipendenti formati (*)</b>	<b>990</b>	<b>936</b>	<b>1.017</b>
<small>(*) CONSIDERANDO ANCHE IL PERSONALE CESSATO MA FORMATO IN CORSO D'ANNO</small>			
<small>(**) IN RELAZIONE AL NUMERO DI DIPENDENTI A FINE PERIODO</small>			

404-3

### Dipendenti regolarmente valutati sulle performance per lo sviluppo professionale

Aderendo alle prescrizioni normative di settore, la Banca adotta regolarmente un sistema di valutazione delle prestazioni del personale dipendente. Esso, costituisce un'attività fondamentale nella gestione delle risorse umane e si caratterizza anche come strumento di valorizzazione delle persone, oltre che di analisi e verifica della performance del personale, a qualunque livello.

La suddetta attività prevede l'analisi del contributo di ciascun collaboratore al raggiungimento dei risultati aziendali, attraverso un processo di pianificazione di obiettivi, di verifica intermedia e di valutazione finale che prevede sempre un confronto diretto tra responsabile e collaboratore. In particolare la verifica intermedia pone a carico di ciascun valutatore di intrattenere i propri collaboratori circa i feedback sugli obiettivi fissati ad inizio anno.

In una scheda finale il valutatore condivide con i collaboratori i risultati dell'anno precedente, sebbene il processo, in realtà, sia continuo durante tutto l'arco dell'anno. La valutazione coinvolge, secondo diversi livelli di responsabilità, tutti i dipendenti dell'azienda inquadrati nelle categorie delle Aree Professionali e Quadri Direttivi, mentre non è contrattualmente prevista per la qualifica dei Dirigenti.

Le attività di valutazione delle performance forniscono ampie informative sui punti di forza e debolezza del singolo dipendente, da utilizzare per orientare la sua collocazione ottimale, oltre che per individuare le relative esigenze formative.

Nel 2020 si è provveduto a valutare le prestazioni erogate dal personale dipendente nell'anno 2019. Escludendo il personale in aspettativa/congedo/altre assenze di lunga durata, l'intero processo ha interessato 964 dipendenti, pari al 95,3% del personale valutabile. Nel 2019, con riferimento all'anno 2018, lo stesso processo aveva riguardato 978 risorse, corrispondenti al 97,2% della popolazione aziendale valutabile.

## 2.3.4 QUALITÀ DELLE RELAZIONI AZIENDALI

103-1 103-3

### DMA-MODALITÀ DI GESTIONE

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

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

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

Considerando che, nell’ambito di un’organizzazione, il miglioramento delle competenze relazionali e personali dei dipendenti gioca un ruolo fondamentale per poter comunicare, negoziare, lavorare in team, sfruttando la creatività e l’adattabilità al cambiamento delle persone e valorizzando le capacità delle stesse, parte della formazione ha come obiettivo lo sviluppo della dimensione individuale e delle relazioni umane, in un’ottica di costante miglioramento del clima aziendale.

Su tali tematiche la Banca, nel 2020, ha erogato 3.054 ore di formazione, pari a 0,4 giornate pro-capite per dipendente (circa il 6,2% della formazione globale).

#### Formazione relazionale pro-capite

	2020	2019	2018
<b>Totale ore di formazione erogate (*)</b>	<b>49.216</b>	<b>60.217</b>	<b>61.426</b>
N° medio annuo di ore di formazione per dipendente (**):	48,49	58,01	59,64
Media giornate/uomo di formazione erogate (**)	6,47	7,74	7,95
<b>Totale ore di sola formazione relazionale/manageriale erogate (*)</b>	<b>3.054</b>	<b>5.308</b>	<b>4.217</b>
N° medio annuo di ore di formazione relazionale/manageriale per dipendente (**):	3,01	5,11	4,09
Media giornate/uomo di formazione relazionale erogate (**)	0,40	0,68	0,55
<b>Incidenza formazione relazionale su totale formazione erogata</b>	<b>6,2%</b>	<b>8,8%</b>	<b>6,9%</b>

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

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

402-1

#### Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi

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

La contrattazione collettiva nazionale di settore definisce, oltre che i livelli retributivi minimi, anche un periodo di confronto con le Organizzazioni sindacali di 50 giorni, prima della realizzazione di cambiamenti organizzativi rilevanti. La Banca ha sempre improntato questo confronto alla ricerca di soluzioni per quanto possibile condivise e mediante un dialogo trasparente, costruttivo, concreto e continuo, anche oltrepassando questo limite temporale normativo.

La Banca gestisce da tempo le relazioni con le Organizzazioni Sindacali su un piano di condivisione e costruttività.

Anche il 2020 è stato caratterizzato da un’intensa attività di relazioni sindacali, intese a ricercare, individuare ed approfondire soluzioni condivise per migliorare i livelli di efficienza e produttività aziendali ed adottare misure sul contenimento del costo del lavoro, al fine di evitare ricadute occupazionali.

Gli accordi più significativi stipulati con le OO.SS. nel corso dell’anno sono:

- Costituzione del Comitato Covid composto degli RLS, gli OdC, Medici Aziendali e rappresentanti della BPPB (RSPP, Responsabile Direzione Risorse, Responsabile Ufficio Gestione Risorse Umane, Responsabile Ufficio Prevenzione e Protezione) che ha condiviso il protocollo per la gestione della situazione emergenziale in atto;
- Definizione di numerose versioni della Circolare Protocollo Covid-19 per la gestione dello stato di emergenza a firma congiunta di diverse strutture aziendali e condivisa con le OOSS nel Comitato Covid;
- Accordo del 15 dicembre 2020 in tema di Flessibilità che prevede estensioni di permessi retribuiti per taluni eventi (decessi affini, nascita figlio per il padre lavoratore) nonché forme di flessibilità organizzativa consistenti nella contrazione oraria della pausa pranzo, nelle Unità Organizzative di Direzione Generale, per favorire la conciliazione vita-lavoro;

- Accordi sindacali per la rimodulazione dell'orario di lavoro nei periodi di lockdown finalizzati a limitare la permanenza nel luogo di lavoro, in linea con la campagna istituzionale di sensibilizzazione #iorestoacasa;
- Accordo del 30 settembre 2020 avente ad oggetto la possibilità, per le risorse della Rete Commerciale, nel periodo 19/10/2020 - 31/12/2020, in fase di sperimentazione, di effettuare lo Smart Learning dal proprio domicilio (con la propria dotazione tecnologica privata) o presso la propria sede di lavoro, per la fruizione di attività formative obbligatorie ai fini del mantenimento dei requisiti prescritti da varie normative, avendo a disposizione un plafond di ore utilizzabile anche in modo frazionato.

**102-41**

#### **Accordi di contrattazione collettiva**

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

## 2.3.5 DIRITTI UMANI E PARI OPPORTUNITA'

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

In Banca Popolare di Puglia e Basilicata si ritiene indispensabile dedicare particolare attenzione a tutte le tematiche che coinvolgono le risorse umane, contrastando ogni forma di discriminazione, nell'ottica di trarre massimo beneficio dalle potenzialità di tutto il personale, valorizzando anche le differenze di genere.

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

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

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

In tema di pari opportunità, nel corso del 2020, oltre a permessi straordinari concessi a seguito dell'emergenza epidemiologica Covid-19, sono state adottate, in maniera concertata con le Organizzazioni Sindacali ed in linea con i margini negoziali riconosciuti dalle normative di riferimento, iniziative welfare intese a sostenere la genitorialità e la conciliazione vita lavoro. In particolare, continuando ad adottare una politica di "managing diversity", come già fatto nel 2019, è stato avviato un progetto formativo rivolto al personale femminile rientrando al lavoro dopo la maternità, per sviluppare modelli di sostegno della conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare, favorire una maggiore motivazione e scambi di esperienze per riorientarsi in un'organizzazione in costante evoluzione. Tale progetto, con sessioni d'aula (virtuale) e di *coaching individuale*, ha focalizzato aspetti quali l'identità e la comunicazione di genere, l'osservazione delle attività lavorative, definendone gli orari e il conseguente impegno temporale, da coniugare con gli impegni familiari anche attraverso la costruzione di accordi e network di aiuto con colleghi, superiori, parenti. Fondamentale è stato anche il coinvolgimento dei diretti responsabili di risorse al rientro dalla maternità, al fine di far conoscere e applicare la normativa specifica, imparare a gestire le diversità come valore aggiunto, riconoscere attitudini di leadership differente, favorire parità in termini professionali.

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

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

## Composizione degli Organi di Governo e del personale per indicatori di diversità

N° dei dipendenti per ogni categoria professionale:	2020			2019			2018		
	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
<b>Categorie professionali</b>									
Dirigenti	18	16	2	19	17	2	17	15	2
Quadri direttivi	411	310	101	415	314	101	415	318	97
Aree professionali	586	318	268	604	332	272	598	337	261
<b>Totale dipendenti</b>	<b>1015</b>	<b>644</b>	<b>371</b>	<b>1038</b>	<b>663</b>	<b>375</b>	<b>1030</b>	<b>670</b>	<b>360</b>
Dirigenti	1,8%	1,6%	0,2%	1,8%	1,6%	0,2%	1,7%	1,5%	0,2%
Quadri direttivi	40,5%	30,5%	10,0%	40,0%	30,3%	9,7%	40,3%	30,9%	9,4%
Aree professionali	57,7%	31,3%	26,4%	58,2%	32,0%	26,2%	58,1%	32,7%	25,3%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>100,0%</b>	<b>63,4%</b>	<b>36,6%</b>	<b>100,0%</b>	<b>63,9%</b>	<b>36,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>65,0%</b>	<b>35,0%</b>
<b>Percentuale dei dipendenti appartenenti a ciascuna delle seguenti categorie</b>									
<b>Fasce di età</b>									
<30	0,6%	0,3%	0,3%	0,4%	0,1%	0,3%	0,8%	0,2%	0,6%
30-50	52,6%	27,9%	24,7%	52,3%	27,8%	24,5%	52,0%	28,0%	24,1%
>50	46,8%	35,3%	11,5%	47,3%	35,9%	11,4%	47,2%	36,9%	10,3%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>100,0%</b>	<b>63,4%</b>	<b>36,6%</b>	<b>100,0%</b>	<b>63,9%</b>	<b>36,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>65,0%</b>	<b>35,0%</b>
<b>Titolo di studio</b>									
Laurea	47,2%	27,3%	19,9%	47,0%	27,4%	19,7%	45,1%	26,9%	18,3%
Scuola media superiore	50,0%	33,7%	16,4%	50,3%	34,1%	16,2%	51,8%	35,5%	16,3%
Altro	2,8%	2,5%	0,3%	2,7%	2,4%	0,3%	3,0%	2,6%	0,4%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>100,0%</b>	<b>63,4%</b>	<b>36,6%</b>	<b>100,0%</b>	<b>63,9%</b>	<b>36,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>65,0%</b>	<b>35,0%</b>
<b>Categorie protette</b>									
	5,71%	4,43%	1,28%	5,68%	4,53%	1,16%	5,53%	4,47%	1,07%

Organi di amministrazione e controllo della Banca suddiviso per:	2020	2019	2018
<b>Genere</b>			
M	10	10	10
F	2	2	2
<b>Fasce di età</b>			
< 30	0		
30-50	4	3	4
> 50	8	9	8
<b>Titolo di studio</b>			
Laurea	10	9	9
Scuola media superiore	2	3	3
Altro	0	0	0

Nel 2020, la Banca ha impiegato 58 persone appartenenti alle categorie protette, pari al 5,71% dell'organico.

## Rapporto tra le retribuzioni delle donne e degli uomini

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA (Migliaia di €)	2020			2019			2018		
	TOTALE	FISSO	VARIABILE	TOTALE	FISSO	VARIABILE	TOTALE	FISSO	VARIABILE
<b>DIRIGENTI</b>									
Uomini	139	139	0	140	140	0	147	147	0
Donne	75	75	0	75	75	0	75	75	0
<b>QUADRI DIRETTIVI</b>									
Uomini	56	56	0	55	55	0	55	55	0
Donne	49	49	0	48	48	0	48	48	0
<b>AREE PROFESSIONALI</b>									
Uomini	37	37	0	37	37	0	37	37	0
Donne	35	35	0	34	34	0	34	34	0

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI	2020			2019			2018		
	TOTALE	FISSA	VARIABILE	TOTALE	FISSA	VARIABILE	TOTALE	FISSA	VARIABILE
DIRIGENTI	54,2%	54,2%	0,0%	53,8%	53,8%	0,0%	51,4%	51,4%	0,0%
QUADRI DIRETTIVI	88,3%	88,3%	0,0%	87,4%	87,4%	0,0%	86,7%	86,7%	0,0%
AREE PROFESSIONALI	92,7%	92,7%	0,0%	91,7%	91,7%	0,0%	91,8%	91,8%	0,0%

## Formazione su diritti umani

Sulle politiche relative ai diritti umani, ed in particolare sui principi di "anti-discriminazione" sanciti dal Codice Etico, la Banca ha erogato 3.305 ore di formazione nel 2020, come di seguito indicato:

FORMAZIONE DIRITTI UMANI	2020	2019	2018
DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI D.LGS. 231/01-CODICE ETICO (*)	733	171	14
ORE FORMAZIONE EROGATA	3.305	780	28
<b>% DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI DIRITTI UMANI (**)</b>	<b>72,2%</b>	<b>16,5%</b>	<b>1,4%</b>

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

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

## 2.4 AMBIENTE



Il Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile dell'UE pone una particolare enfasi sull'importanza sistemica del settore finanziario nel consentire la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio e resiliente ai cambiamenti climatici. Le Banche possono promuovere la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, resiliente ai cambiamenti climatici e sensibilizzare maggiormente alla transizione, inserendo nelle proprie politiche e procedure una valutazione del potenziale impatto sui cambiamenti climatici dei loro futuri investimenti, prestiti e contratti assicurativi.

La direttiva sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario ha introdotto un nuovo elemento da prendere in considerazione nella valutazione della rilevanza delle informazioni. Viene definita una doppia rilevanza:

- il riferimento all'«andamento dell'impresa, dei suoi risultati [...] [e] della sua situazione» rimanda alla **rilevanza finanziaria**, nel senso lato **dell'incidenza sul valore dell'impresa**
- il riferimento all'«impatto della [...] attività [dell'impresa]» rimanda alla **rilevanza ambientale e sociale**

Nel primo caso si parla di **Rischi di ripercussioni negative sull'impresa**, che la Banca ha chiamato **“Impatti ambientali indiretti”**, che a loro volta possono essere classificati come:

- **rischi fisici**, che derivano dalle conseguenze fisiche dei cambiamenti climatici;
- **rischi di transizione**, che derivano dalla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio e resiliente ai cambiamenti climatici.

Nel secondo caso si parla di **Rischi di ripercussioni negative sul clima**, che la Banca ha chiamato **“Impatti ambientali diretti”**.



\* L'espressione "rilevanza finanziaria" è usata qui nel senso ampio di incidenza sul valore dell'impresa, non soltanto nel senso di incidenza sulle misure finanziarie rilevate nel bilancio.

### Iniziative a sostegno dell'ambiente realizzate nel periodo pandemico

L'accelerazione del percorso di digital transformation imposta nel corso dell'anno dall'epidemia Covid-19, ha ulteriormente velocizzato le attività legate al Progetto, compreso nell'ambito del Progetto P8 – “Digitalizzazione processi organizzativi” - Modulo E “Digitalizzazione stock contrattuale di Rete”, che ha come obiettivo il totale azzeramento degli archivi fisici presso le Filiali e la possibilità di conservare su supporto informatico della stessa per un duraturo periodo di archiviazione, generando benefici anche in termini di riduzione dei consumi di carta e toner, oltretutto riduzione dell'occupazione di spazi.

Il progetto, avviato a termine dell'anno 2019, è stato esternalizzato ed è gestito dall'RTI formata da CNI ed Organizzazione Aprile, già partner della Banca. Sulla documentazione contrattuale trattata sono previsti da parte dell'RTI appositi controlli sulla correttezza e completezza formale della documentazione contrattuale.

Nell'ambito del Progetto, nell'anno 2020 sono state digitalizzate n. 7 Filiali (Milano, Foggia, Bari 4, Altamura 3, Minervino Murge, Bari 2 e Bari 3); originariamente il piano di roll-out prevedeva un numero maggiore di Filiale interessate dal ritiro e digitalizzazione, piano che è stato ridimensionato “naturalmente” dall'emergenza pandemica Covid-19.

## 2.4.1 IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

In un'ottica di sostenibilità previste nel Progetto "CSR: etica e territorio", la Banca ha continuato a portare avanti le diverse attività green:

- ✓ **#PlasticFree**, per ridurre il consumo della plastica monouso;
- ✓ **M'illumino di Meno**, per ridurre il consumo dell'energia elettrica;
- ✓ **Mobilità "green"**, per ridurre consumi ed emissioni di CO2 nell'aria a beneficio dell'ambiente;
- ✓ **Consumo della carta**, con un percorso di dematerializzazione delle contabili di sportello, a favore dell'utilizzo di strumenti digitali.

La Banca ha inoltre organizzato due eventi dedicati alla clientela: *"Investire nel futuro per una crescita sostenibile"*, nel corso dei quali sono state trattate le tematiche relative alla crisi climatica e ambientale.

Per maggiori informazioni si rimanda a [201-1 Valore Economico Generato e Distribuito/Interventi per iniziative Ambientali](#)

La Banca persegue una politica di riduzione degli impatti ambientali, mediante la ottimizzazione dei principali consumi (energia e carta) e la loro razionalizzazione, finalizzata al contenimento delle emissioni ed inoltre, alla corretta gestione dei rifiuti. È data priorità alle attività che ottimizzano il rapporto tra i benefici ambientali ed i relativi costi di messa in opera.

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

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

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

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

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

Per ridurre i consumi di energia al proprio interno, la Banca ha adottato un modello di progettazione più eco-compatibile degli interventi di edificazione e ristrutturazione di uffici e dipendenze. Il modello viene costantemente adeguato alle innovazioni tecnologiche proposte dal mercato e prevede tre ambiti di intervento: elettrico-illuminotecnico, impiantistico-meccanico e architettonico-strutturale. In particolare nel corso del 2020:

- nell'ambito del programma di manutenzione evolutiva degli impianti, sono stati effettuati interventi di sostituzione di nr. 4 pompe di calore a nuova tecnologia (filiale Roma 1, Filiale di Barletta, Molfetta e Taranto Filiale) e rifacimento impianto della nuova filiale di Acquaviva delle Fonti) e il relamping della nuova filiale di Acquaviva delle Fonti;
- sono stati ultimati i lavori di rifacimento impianto di condizionamento dell'edificio di Altamura via Serena e Taranto Talsano 3. Nel secondo semestre del 2020 è stata completata la progettazione esecutiva degli interventi per il primo piano dell'edificio di Gravina, la conseguente attuazione degli interventi di sostituzione macchine di condizionamento e relamping sarà avviata nel corso del primo semestre 2021.

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

La Banca gestisce i rifiuti prodotti attenendosi al complesso delle disposizioni legislative e regolamentari in materia. Si avvale di fornitori incaricati della raccolta e del trattamento dei rifiuti prodotti, verificandone quantità e smaltimento in coerenza alla normativa vigente in materia mediante la quarta copia del formulario. Per maggiori informazioni si rimanda al [2.1.2 PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO](#).

Inoltre, nel corso del 2020 la Banca ha adottato un protocollo normativo volto a regolamentare gli “ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE” e, nello specifico, le modalità di conferimento dei rifiuti a cui le strutture organizzative devono attenersi, con particolare riferimento a quelli classificati come speciali non pericolosi.

I principi ispiratori della politica ambientale declinati dalla Banca sono:

- riduzione e razionalizzazione dei rifiuti prodotti, al fine di minimizzare gli impatti ambientali;
- miglioramento dell’efficienza e delle prestazioni energetiche;
- attenzione alle conseguenze ambientali e sociali.

### 301-1

#### Utilizzo di materie prime in peso o volume

CONSUMI CARTA (Kg)	2020	2019	2018
<b>Carta</b>	<b>94.170</b>	<b>103.219</b>	<b>119.279</b>
<i>di cui</i>			
- utilizzata da Outsourcer	26,9% <b>25.288</b>	27,7% <b>28.582</b>	29,6% <b>35.345</b>
- bianca, di provenienza Fibre FSC	0,1% <b>70</b>	0,4% <b>425</b>	47,6% <b>56.791</b>
- riciclata, a marchio Der Blaue Engel	72,6% <b>68.376</b>	71,0% <b>73.248</b>	21,7% <b>25.860</b>
CONSUMI TONER (Kg)	2020	2019	2018
<b>Toner</b>	<b>701</b>	<b>822</b>	<b>924</b>
<i>di cui</i>			
- utilizzati da Outsourcer	<b>122</b>	<b>133</b>	<b>180</b>

I dati riferiti all’Outsourcer riguardano i consumi di carta e toner per la stampa delle comunicazioni alla clientela. La quota di carta con etichette ambientali (carta bianca di provenienza Fibre FSC e carta riciclata a marchio Der Blaue Engel) si riferisce alla carta acquistata ed utilizzata in ambito Banca.

Si evidenzia che nel corso dell’anno 2020 il consumo complessivo della carta si è sensibilmente contratto, con una riduzione in termini percentuali pari al 9% circa sia per la politica di digitalizzazione dei documenti adottata dalla Banca, sia per la minore presenza presso gli uffici di personale a causa della pandemia Covid-19, con il conseguente ricorso allo smart working da parte dei dipendenti.

La quota di carta riciclata (Der Blaue Engel) è passata dal 71% al 73% costituendo di fatto la totalità delle risme di carta utilizzate nell’ambito della corrente operatività della Rete Commerciale e delle Strutture Centrali della Banca.

## 302-1

## Consumi di energia all'interno dell'organizzazione

## Metodologia di calcolo

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

CONSUMI ENERGIA (Gj)	2020	2019	2018
Riscaldamento	2.779	3.563	4.142
di cui			
gas naturale	2.779	3.563	4.142
Energia Elettrica	14.788	17.031	18.745
di cui			
acquistata	14.788	17.031	18.745
da fonti rinnovabili (%)	100%	100%	67%
Carburante flotta auto aziendale	1.752	1.699	2.140
di cui gasolio e benzina:	1.752	1.699	2.140
<b>TOTALE</b>	<b>19.319</b>	<b>22.293</b>	<b>25.028</b>
da fonti rinnovabili	14.788	17.031	12.559
da fonti non rinnovabili	4.531	5.262	12.469

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

## 302-3

## Intensità energetica

L'intensità energetica non comprende i consumi energetici al di fuori dell'organizzazione ed è stata calcolata dividendo il consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione per il numero di dipendenti (1.014 nel 2020 1.038 nel 2019, 1.030 nel 2018) e per la superficie interna netta degli immobili (38.248 mq. nel 2020, 39.505 mq. nel 2019, 41.956 mq. nel 2018) della Banca.

Per il 2020 la Banca ha ridotto dell'11,5% l'intensità energetica per dipendente a fronte di un obiettivo fissato al 5%.

INTENSITA' ENERGETICA	2020	2019	2018
Consumo totale di energia	19.319	22.293	25.028
Intensità energetica per dipendente	19,1	21,5	24,3
Intensità energetica per superficie (mq)	0,5	0,6	0,6

## 305-1

## Emissioni dirette di gas serra (scope1)

## Metodologia di calcolo

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

EMISSIONI DIRETTE CO2 (Ton)	2020		2019		2018	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Riscaldamento	158	158	203	203	236	237
di cui:						
Gas Naturale	158	158	203	203	236	236
Carburante flotta auto aziendale	130	130	125	126	158	159
di cui benzina	12	12	17	17	5	5
di cui gasolio	118	118	108	109	153	154
<b>TOTALE</b>	<b>288</b>	<b>288</b>	<b>328</b>	<b>329</b>	<b>394</b>	<b>397</b>

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

305-2

**Emissioni indirette di gas serra (scope2)**

**Metodologia di calcolo**

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

EMISSIONI INDIRETTE (Ton)	2020		2019		2018		COEFFICIENTI	CO2	CH4	N2O
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e				
Energia elettrica acquistata	1.331	1.331	1.533	1.533	1.687	1.696				
di cui: coperta da certificati GO <sup>1</sup>	1.331	1.331	1.533	1.533	1.687	1.696				
<b>TOTALE EMISSIONI RESIDUE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				

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

<sup>1</sup>Certificati di Garanzia di Origine dell'energia prodotta da fonti rinnovabili.

305-4

**Intensità emissiva di gas serra**

Le emissioni totali comprendono unicamente le emissioni dello scope 1 (305-1) in quanto non sono presenti emissioni indirette derivanti dal consumo di energia elettrica. Le emissioni totali sono state divise per il numero di dipendenti (1.014 nel 2020, 1.038 nel 2019, 1.030 nel 2018) e per la superficie interna netta degli immobili (38.248 mq. nel 2020, 39.505 mq. nel 2019, 41.956 mq. nel 2018) della Banca.

INTENSITA' EMISSIVA DI GAS SERRA	2020		2019		2018	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Emissioni totali	288	288	328	329	950	956
Intensità emissiva per dipendente	0,28	0,28	0,32	0,32	0,90	0,90
Intensità emissiva per superficie (mq)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02

## 2.4.2 IMPATTI AMBIENTALI INDIRETTI

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

#### Credit Policy

Nell'ambito della propria Credit Policy la Banca ha individuato un elenco di controparti non in linea con i propri principi e valori, tra i quali figurano le attività di trattamento e smaltimento di rifiuti a controllo privato. Per tali controparti vengono previste misure di adeguata verifica rafforzata previste dalla Policy di anticiclaggio.

Per maggiori informazioni: [413-1 - Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo](#)

#### Rating di legalità

Nell'ambito di una più complessiva visione etica e non limitata alla mera valutazione costi/benefici, anche nel 2020 la Banca ha deciso di "salvaguardare" le imprese dotate dell'attributo del Rating di Legalità, concesso dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato quale indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbia fatto richiesta.

Il 2018 ha visto l'emanazione del nuovo Regolamento attuativo (rif. G.U. n.122 del 28/5/2018), apportando alcune modifiche nei termini di procedimento di attribuzione/gestione del rating. Tali modifiche non hanno comunque impattato sull'operatività Banca, la quale, accogliendo le indicazioni della norma originaria (Decreto interministeriale n.57 del 20.2.2014) ha deciso di adottare per tutte quelle imprese che avanzino richiesta di accesso al credito bancario e che dichiarano di beneficiare del rating di legalità:

- un iter deliberativo caratterizzato da tempi contenuti per l'evasione delle richieste;
- diffusa applicazione di condizioni economiche di particolare favore collegate, sia ai costi di istruttoria, sia alle condizioni economiche del credito concesso.

Nel corso del 2020, la Banca ha implementato tra i propri sistemi informatici a supporto, una procedura dedicata al tema che consente un puntuale monitoraggio dei tempi delle istruttorie fido rivolte alle controparti dotate dell'attributo, nonché un costante monitoraggio della vigenza dell'attributo stesso in capo alla controparte, in modo da presidiare la corretta destinazione delle condizioni economiche di miglior favore solo a clienti effettivamente dotati di tale requisito.

Per monitorare il mantenimento dell'attributo in capo alla controparte, la procedura attinge dall'elenco presente sul sito del Gestore dell'iniziativa (l'AGCM) sebbene la normativa (D.M. emanato dal MEF e dal MISE sulla Gazzetta Ufficiale n. 81 del 7 aprile 2014) preveda in maniera più limitativa semplicemente un'autodichiarazione del cliente circa il possesso del requisito solo in sede di richiesta di accesso al credito, impegnandolo a comunicarne l'eventuale revoca o sospensione, intervenuta tra la data di richiesta del finanziamento e la data di erogazione e non anche a linea di credito acquisita.

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

#### La Partnership con Helbiz

BPPB crede nell'ecomobilità per ridurre le emissioni, per questo nel corso del 2020 ha stretto una partnership con Helbiz, l'ecosistema di micro-mobilità elettrica con servizi sharing di monopattini, biciclette elettriche e motorini elettrici attivo in tutta Italia. Per tutti gli utenti che scaricano Connecta Open, tramite la generazione di un codice univoco offerto da BPPB, sarà immediatamente riconosciuta 1 corsa gratuita da 15 minuti sul territorio di Bari. Inoltre, per due settimane, davanti le filiali sulla piazza di Bari è stata prevista una postazione di sharing fissa per due settimane.

#### Superbonus

Il Decreto Rilancio emanato a maggio 2020 ha innalzato la detrazione da Eco-Sismabonus al 110% e ne ha ridotto le tempistiche di rimborso, prevedendo notevoli vantaggi fiscali per chi sostiene spese per gli interventi di efficientamento energetico e riduzione del rischio sismico. BPPB ha voluto offrire un servizio per il cliente finale (privato, condominio, impresa) che gli permetta di eseguire lavori di riqualificazione energetica senza esborsi monetari up-front tramite la cessione del credito d'imposta, con soluzioni personalizzate dedicate a privati e ad imprese. I privati che cedono direttamente il credito di imposta alla Banca possono usufruire di un finanziamento dedicato all'anticipo per l'esecuzione dei lavori o per la parte non coperta dalla cessione del credito di imposta. Le imprese invece che effettuano lo sconto in fattura al privato possono ottenere liquidità per eseguire i lavori vincolandosi nella cessione futura del credito d'imposta alla Banca.

Tutto questo sarà ancora più semplice ed immediato grazie all'utilizzo di una piattaforma digitale in cui i clienti potranno caricare la documentazione propedeutica alla richiesta delle agevolazioni fiscali, inviata direttamente ad uno specialista fiscale per attivare la richiesta di beneficio fiscale.

Per ulteriori informazioni si rimanda al [102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi](#)

## 3. NOTA METODOLOGICA

### 3.1 STAKEHOLDER ENGAGEMENT

102-21 102-40 102-42 102-43 102-44

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

**Iniziative di Engagement 2020**

#### RISORSE UMANE

Nel corso del 2020, per effetto della pandemia da Covid-19, non sono stati realizzati eventi di aggregazione e socializzazione “in presenza” tra i dipendenti, come accaduto negli anni precedenti. Tuttavia non sono mai mancati momenti di confronto e di condivisione su specifiche aree tematiche, progetti, azioni strategiche e risultati, per lo più realizzati in modalità Webinar.

La Rete Intranet Aziendale consente al personale di entrare direttamente in contatto con importanti informazioni gestionali, arricchendosi sempre più di nuovi contenuti: normativa interna, documenti, modulistica, gestione presenze, ferie, trasferte, suggerimenti, video-lezioni nell’ambito di un’apposita area di autoformazione ed altro.

#### SOCI

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

I Soci hanno la possibilità di dialogare direttamente con la Banca mediante una linea verde dedicata (800 -938836) a cui risponde la struttura interna “Servizio Segreteria Organi Societari”.

Le Assemblee, da sempre, costituiscono per l’Istituto una delle principali opportunità di confronto e di dialogo con i Soci nonché un’occasione per la comunicazione agli stessi di notizie ed informazioni. Nel corso del 2020, l’evento assembleare ha subito una rilevante modifica relativa alle modalità di svolgimento dello stesso dettata dalla emergenza epidemiologica da “Covid 19” e dalla necessità di ridurre al minimo i rischi connessi a tale emergenza sanitaria.

In ossequio ai fondamentali principi di tutela della salute dei soci, dei dipendenti degli esponenti e dei consulenti tutti della Società, il Consiglio di Amministrazione, ha deliberato di avvalersi della facoltà - stabilita dal Decreto “Cura Italia” all’art. 106 – di prevedere che l’intervento dei soci in Assemblea avvenisse senza la partecipazione fisica degli stessi ma esclusivamente tramite il Rappresentante Designato ai sensi dell’art. 135- undecies del D.lgs n.58 /98 (c.d. T.U.F.) ovvero in via alternativa tramite il voto per corrispondenza o mediante altri mezzi di comunicazione, come previsto dall’art. 23 comma 8 dello Statuto Sociale. Di ciò è stata garantita puntuale comunicazione sul sito della Banca al fine di rendere note le modalità inerenti la gestione dell’evento assembleare.

Nel corso dell’anno si è altresì rinnovato il percorso di fidelizzazione con Carta Socio+ che, aderendo al circuito Carta Con, offre ai Soci una serie di vantaggi extra bancari in numerose strutture e attività commerciali convenzionate. L’offerta, tenuto conto della suddetta emergenza sanitaria, ha riguardato per lo più convenzioni usufruibili da remoto.

#### CLIENTI

Ai diversi canali di contatto a disposizione della clientela già esistenti (numero e indirizzo email dedicati, form sul sito istituzionale), si sono aggiunti durante il periodo di lockdown anche ulteriori strumenti di contatto con l’obiettivo di rendere un servizio il più efficace ed efficiente possibile. E’ stata quindi istituita una task force di 5 unità coordinate dalla funzione Customer Satisfaction che ha presidiato il numero verde 800 012511 (attivo nei giorni feriali con orario continuato dalle 8.30 alle 17) e l’indirizzo email iorestoacasa@bppb.it (attivo 7 giorni su 7) dedicati a fornire informazioni ai Clienti riguardo la sospensione delle rate mutuo e la gestione dell’accesso in Filiale. L’obiettivo raggiunto è stato quello di riscontrare entro al massimo 24 h le innumerevoli richieste della clientela attinenti in maggior numero i due argomenti sopra riportati, ma non solo.

#### STAMPA

Per la natura eccezionale dell’evento pandemico che ha caratterizzato il 2020, il Governo Italiano di fronte alla crisi sanitaria ha dovuto adottare, nella fase emergenziale più acuta, molteplici ordinanze e misure restrittive straordinarie e urgenti tese, da una parte, a contenere il più possibile il diffondersi del contagio, mutando profondamente le condizioni di vita, lavorative e di relazione dell’intera comunità, ridefinendone il perimetro di azione, e dall’altra, a prevenirne ed arginarne l’espansione e gli effetti sul sistema economico attraverso l’adozione di interventi finanziari.

In tale contesto dominato da forte incertezza, nel quale il susseguirsi delle disposizioni governative ha richiesto un repentino adeguamento alle prescrizioni normative che il più delle volte hanno ingenerato dubbi interpretativi, la Banca ha ben compreso quanto fosse importante

offrire supporto ai propri Stakeholder anche attraverso una costante e tempestiva attività di comunicazione che rispondesse a requisiti di chiarezza, completezza e trasparenza delle informazioni.

La BPPB, a riguardo, al fine di informare in modo puntuale sulle continue evoluzioni dettate dai decreti statali, ha creato all'interno del proprio sito web una sezione dedicata "Emergenza Covid-19", all'interno della quale sono state riportate e costantemente aggiornate le numerose misure e iniziative adottate: a sostegno delle famiglie e delle imprese, in tema di supporto al reddito, sospensione delle rate mutuo e supporto alla liquidità, previste dai Decreti Cura Italia, Rilancio e Liquidità; a sostegno dei Clienti e dei Dipendenti, in tema di distanziamento, modifica negli orari di apertura al pubblico e modalità di accesso in filiale, implementazione dei servizi telematici e digitali a supporto dell'operatività tradizionale; a favore dei Dipendenti, in tema di permessi retribuiti, copertura assicurativa "Pandemic", formazione e lavoro a distanza (*E-learning, Smart Working e Lavoro a Distanza*).

Per semplificare, inoltre, l'individuazione di risposte sui provvedimenti governativi e sulle azioni poste in essere, la BPPB ha potenziato il sito con il chatbot Rita: l'assistente virtuale, frutto della collaborazione con Exprivia e QuestIT, è stato uno strumento di supporto molto efficace che ha consentito di offrire un servizio sempre più rispondente alle esigenze della sua clientela durante l'emergenza sanitaria.

La Banca, al fine di garantire un'ampia e adeguata diffusione di queste informazioni, ha puntualmente raggiunto i suoi Stakeholder attraverso una campagna di comunicazione interna ed esterna articolata in avvisi alla clientela, locandine, mail, post social, video interviste, ed ha creato all'interno della Intranet Aziendale una sezione dedicata ai Dipendenti, riepilogativa di tutte le iniziative adottate prontamente per agevolare e tutelare la salute del personale.

Per l'impegno profuso nell'assicurare il suo costante supporto nel periodo più difficile dell'emergenza sanitaria, la BPPB ha ricevuto, attraverso messaggi, email e post social dei suoi Clienti, i ringraziamenti per il lavoro svolto dai suoi Dipendenti. Consapevole dell'importanza del proprio ruolo in quella fase delicata della vita sociale ed economica, la Banca ha colto l'occasione per raccogliere queste attestazioni in una galleria fotografica, pubblicata nella sezione dedicata "*#unitisivince*", creata sul sito non solo per condividere gli apprezzamenti e le parole di stima ricevute, ma soprattutto per trasmettere un messaggio di unione e vicinanza a tutti per affrontare insieme questa sfida epocale.

Il 2020 è stato anche un anno nel corso del quale la Banca ha rafforzato la *brand awareness*, proseguendo le attività di comunicazione istituzionale già intraprese negli anni precedenti, e lanciando una nuova campagna multisoggetto "CONNESSI. A TE", che consolida l'immagine della BPPB come una banca innovativa, che grazie alla tecnologia, alle relazioni umane, alla trasparenza e alla fiducia, resta "connessa" alle esigenze e ai progetti di tutti i suoi Stakeholder. A livello visivo, un filo di lana diventa il simbolo di una connessione tra le persone e la BPPB, da sempre vicina a chi lavora, a chi fa progetti e a chi ha voglia di crescere, in cui l'innovazione non sostituisce il rapporto umano ma lo esalta.

Intensa è stata anche l'attività di stampa che nel corso dell'anno ha visto la produzione, da parte della BPPB, di numerosi comunicati diffusi sui principali quotidiani locali e sui siti d'informazione web. La Banca, inoltre, viene spesso citata su diverse testate, anche online, per le sue iniziative o per le notizie ad esse inerenti.

Possiamo sintetizzare le diverse notizie che hanno interessato la Banca nelle seguenti categorie:

- CRONACA: notizie di cronaca e attualità che riguardano informazioni non istituzionali;
- ECONOMIA-FINANZA: notizie di rilevanza economica e finanziaria
- BPPB: notizie strettamente relative all'attività bancaria in diversi ambiti applicativi;
- TERRITORIO E COMUNITÀ: notizie inerenti la collettività.

CATEGORIE	Presenza stampa 2020	Presenza stampa 2019	Presenza stampa 2018
CRONACA	198	283	130
ECONOMIA-FINANZA	213	177	50
BPPB	578	269	242
TERRITORIO E COMUNITA'	156	360	90
<b>totale</b>	<b>1.145</b>	<b>1.089</b>	<b>512</b>

La diffusione dei comunicati ha sviluppato l'uscita sulla stampa di oltre 570 articoli tra web e stampa, a cui si aggiungono altri articoli in cui la Banca è stata menzionata, per un totale di 1.145 articoli sui due canali mediatici.

Nel 2020 sono state diffuse su diversi canali mediatici 56 comunicati stampa, in incremento rispetto all'anno precedente, nel 2019 sono state diffuse sui diversi canali mediatici 47 comunicati stampa, contenenti notizie di vario genere, dell'ampliamento dell'offerta commerciale, dei nuovi accordi di partnership, degli eventi organizzati, delle iniziative e delle attività della Banca. In particolare, i suddetti comunicati possono essere suddivisi secondo le aree di interesse:

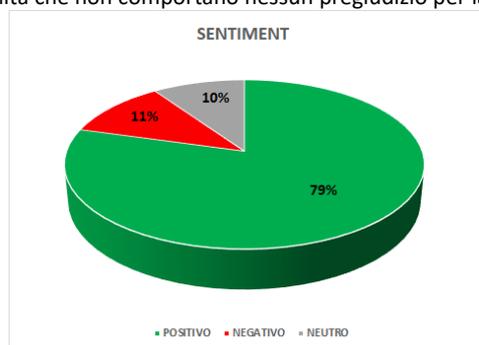
- Notizie Istituzionali-Finanziarie;
  - Notizie riguardanti la diffusione di nuovi prodotti (commerciale);
- Notizie relative ad iniziative intraprese dalla Banca che incidono sul territorio e sulla comunità.

CANALE MEDIATICO	Presenza stampa 2020	Presenza stampa 2019	Presenza stampa 2018
stampa	270	325	146
web	875	764	366
<b>totale</b>	<b>1.145</b>	<b>1.089</b>	<b>512</b>

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

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

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



Si conferma anche quest’anno una elevata percentuale di pubblicazioni con sentiment positivo.

Le attività messe in atto dalla BPPB nella comunicazione digitale hanno contribuito a rafforzare l’attività di comunicazione istituzionale e commerciale, grazie all’architettura rinnovata dei contenuti del sito, progettato secondo le necessità, i desideri e le fasi della vita del cliente, che consente di individuare da subito tutti i vantaggi dell’offerta commerciale. L’immagine della Banca è stata innovata anche sui propri canali social, Facebook, LinkedIn e YouTube. Le varie iniziative istituzionali e i prodotti commerciali sono stati veicolati in maniera più incisiva, utilizzando una comunicazione più diretta ed una veste grafica più fresca. Tali canali sono stati anche d’ausilio per veicolare gli avvisi rivolti alla clientela circa l’operatività bancaria in attuazione delle normative restrittive dettate dall’emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020.

Operativa da oltre 6 anni su Facebook, la Banca ha registrato nel 2020 una fanbase di 3.777 follower (+ 600 rispetto all’anno precedente), con una frequenza di pubblicazione quotidiana dal lunedì al venerdì, per un totale di 305 post. Utilizzando un tone of voice formale, sono stati rappresentati, per la quasi totalità, contenuti di cui il 69% riferiti a iniziative, progetti, attività promosse dalla Banca, video interviste e webinar e avvisi alla clientela per informare tempestivamente circa gli aggiornamenti normativi emanati per fronteggiare la pandemia. Il restante 31% ha riguardato good news del mondo economico, finanziario e bancario, riferiti cioè ad avvenimenti quotidiani positivi.

La composizione delle persone che hanno visto almeno una volta i post è rappresentata dalla maggioranza di uomini, circa il 60%, contro il 40% di donne, con un range età compreso tra i 35 e i 44 anni; la quasi totalità del pubblico è italiano, con una distribuzione demografica che vede Altamura al primo posto, seguita da Bari, Gravina e Roma.

Nella seconda parte dell’anno è stata intrapresa un’attività di web marketing al fine di raggiungere la clientela più giovane, sempre più evoluta ed esigente, con la campagna dedicate a Connecta Open, che ha generato 2.805.132 impression, 12.594 interazioni e ha raggiunto 153.384 persone.

In netta crescita la pagina di LinkedIn che ha registrato buone performance con 6.412 follower (+ 1.800 follower in un anno), con una distribuzione demografica che vede Bari al primo posto, seguita da Milano, Roma e Napoli, e che svolge funzioni lavorative nell’ambito della finanza e della vendita principalmente nel settore bancario, finanziario e informatico. Rispetto all’anno precedente, è stata incrementata la frequenza di pubblicazione quotidiana dal lunedì al venerdì, con medesima attività di condivisione degli stessi contenuti postati anche su Facebook, ma con un tono più informativo, per un totale di 276 post nel 2020.

Attiva su Youtube da 9 anni, nel 2020 ha registrato una fanbase pari a 285 iscritti (+140 iscritti in un anno) un aumento delle visualizzazioni per un totale di 20.243 nell’anno, relativi ai 47 video caricati con una frequenza media di 4 al mese, dai contenuti istituzionali e commerciali, tutorial, webinar e interviste tematiche.

## 3.2 TEMI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO

102-45

### Perimetro di consolidamento della rendicontazione

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

102-46 102-47

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

Il processo di approvazione della Dichiarazione non finanziaria prevede due momenti fondamentali, quali l'approvazione della matrice di materialità e l'approvazione del documento finale.

- La Matrice di Materialità viene realizzata per individuare i temi rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder (material), alla luce dei reciproci interessi e dell'impatto generato dall'organizzazione col proprio agire. Tali Temi sono quelli su cui l'azienda deve definire i suoi impegni, realizzarli e rendicontarli.
- Il documento finale, il cui obbligo di rendicontazione è stato introdotto con il D.Lgs.n.254/2016, contiene informazioni ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa. Esso deve essere approvato contestualmente al bilancio di esercizio.

Il processo di identificazione dei temi potenzialmente rilevanti è stato svolto tenendo in considerazione:

- L'indagine ABI BusinESG 2019, dalla quale è emersa la sempre maggiore attenzione delle banche alla Sostenibilità nella propria strategia, nelle policy aziendali e nello sviluppo di servizi e prodotti bancari. In particolare, in riferimento ai 17 obiettivi di Sviluppo Sostenibile promossi dalle Nazioni Unite per l'Agenda 2030, tale indagine ha evidenziato che un gruppo di banche pari all'80% del totale attivo già rendicontano nella propria DNF gli obiettivi dell'Agenda 2030.
- Un benchmark più ristretto di banche, dal quale è emerso che tali banche inseriscono nella propria DNF e nei propri documenti informativi pubblicati le iniziative coerenti con il raggiungimento di tali obiettivi.

Tenuto conto che già lo scorso anno la Banca aveva ritenuto Rilevanti le tematiche che afferivano agli impatti ambientali diretti e indiretti, anticipando di un anno i Top Trend emersi dall'evoluzione normativa in corso, il Cda della Banca ha deciso di confermare i temi già individuati nel 2019, di raccorciarli con l'Agenda 2030 e di valutare l'integrazione dei contenuti previsti nella Comunicazione 2019/C 209/01 della Commissione Europea nella parte relativa al tema «Ambiente» della DNF.

Tali analisi hanno portato la Banca a confermare le stesse tematiche rilevanti del 2019.

Maggiori informazioni in [1.1 PROFILO DELLA BANCA E STRATEGIA](#).

102-48 102-49

### Rettifiche di informazioni e variazioni rispetto al report precedente

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

L'unico cambiamento rispetto allo scorso anno riguarda l'inserimento del nuovo indicatore GRI 207: IMPOSTE (2019) nel paragrafo [2.1.3 TERRITORIO E PROGRAMMI DI SVILUPPO](#), e l'aggiornamento degli indicatori GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018).

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

102-50

### Periodo di rendicontazione

La presente Dichiarazione Non Finanziaria (di seguito anche "DNF") della Banca Popolare di Puglia e Basilicata (di seguito "Banca") è relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, coerentemente con il periodo di riferimento del Bilancio D'Esercizio. La DNF è stata predisposta ex art. 3 del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito D.Lgs 254/2016).

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

**102-51 102-52**

### **Data dell'ultimo report e periodicità di rendicontazione**

Il presente documento rappresenta la terza Dichiarazione di carattere Non Finanziario pubblicata dalla Banca ex art. 3 del D.Lgs 254/2016. La pubblicazione ha periodicità annuale e viene approvata dal CDA con gli stessi tempi e modalità di approvazione del Bilancio di Esercizio. La versione precedente, riferita all'esercizio 2019, è stata pubblicata sul sito internet l'8 Aprile 2020 nella sezione [https://www.bppb.it/investor\\_relations/risultati-finanziari-dnf/](https://www.bppb.it/investor_relations/risultati-finanziari-dnf/).

**102-53**

### **Contatti per informazioni sul documento**

Informazioni possono essere richieste a:

Banca Popolare di Puglia e Basilicata SCPA  
Servizio Comunicazione  
Via O. Serena, 13 – 70022 Altamura  
Tel 080 8710280  
E-mail: [comunicazione@bppb.it](mailto:comunicazione@bppb.it)

**102-54**

### **Dichiarazione di applicazione dei GRI Standards**

La presente dichiarazione non finanziaria (nel testo anche "DNF") della Banca Popolare di Puglia e Basilicata (nel testo anche "Banca") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 è stata predisposta in ottemperanza al D.lgs. 254/2016 - emanato in attuazione della Direttiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014.

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

La DNF è stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'art. 3 del D.lgs. 254/2016 e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Standards" definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e successivi aggiornamenti, secondo l'opzione "Core", nonché secondo le "Financial Services Sector Disclosures" per gli aspetti connessi allo specifico settore nel quale opera la Banca, che costituiscono ad oggi gli standard più diffusi a livello internazionale in materia di rendicontazione di sostenibilità. Al paragrafo 3.3 del presente documento è rappresentata, in forma sintetica, una tabella di correlazione tra le informazioni rendicontate e gli indicatori del GRI.

Nella definizione dei contenuti specifici dei diversi indicatori, si è tenuto conto anche delle linee guida formulate dall'ABI nei documenti "Linee Guida Abi sull'applicazione in Banca degli Indicatori del Global Reporting Initiative (Gri) (2013)", delle "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards gri in materia ambientale (dic 2020)" redatte da Abilab", del "Prospetto di determinazione e di distribuzione del valore aggiunto" (Settembre 2019) e delle "Linee Guida per la Rendicontazione Non finanziaria in Banca" (2018).

## Indice dei Contenuti GRI

GRI STANDARDS		DESCRIZIONE	Pag.
		<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	
GRI 102	Informativa generale (2016)	102-1: Nome dell'organizzazione	5
		102-2: Attività, marchi, prodotti e servizi	6
		102-3: Sede legale	5
		102-4: Sede dell'attività	5
		102-5: Proprietà e forma legale	5
		102-6: Mercati serviti	5
		102-7: Dimensione dell'organizzazione	8
		102-8: Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	9
		102-9: Catena di fornitura	34
		102-10: Cambiamenti significativi all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	10
		102-11: Approccio alla gestione dei rischi	20
		102-12: Adesione a iniziative esterne	11
		102-13: Partecipazione ad associazioni	11
		<b>STRATEGIA</b>	
		102-14: Dichiarazione del Presidente	3
		102-15: Principali impatti, rischi ed opportunità	18
		<b>ETICA E INTEGRITA'</b>	
		102-16: Valori, principi, standard e codici di condotta	16
		<b>GOVERNANCE</b>	
		102-18: Struttura di governo	14
		102-19: Processo di delega	14
		102-21: Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	77
		102-22: Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	14
		102-23: Presidente del più alto organo di governo	14
		102-24: Nomina e selezione dei componenti del più alto Organo di governo	14
		<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>	
		102-40: Elenco degli stakeholder	77
		102-41: Accordi di contrattazione collettiva	68
		102-42: Modalità di individuazione e selezione degli stakeholder	77
		102-43: Attività di coinvolgimento degli stakeholder	77
		102-44: Aspetti chiave e criticità emerse	77
		<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>	
		102-45: Perimetro di consolidamento della rendicontazione	80
		102-46: Identificazione dei contenuti del report e perimetro dei temi rilevanti	80
		102-47: Elenco dei temi materiali	80
		102-48: Rettifiche di informazioni	80
		102-49: Variazioni significative rispetto al precedente report	80
		102-50: Periodo di rendicontazione	80
		102-51: Data dell'edizione precedente	81
		102-52: Periodicità di rendicontazione	81
		102-53: Contatti per informazioni sul documento	81
		102-54: Dichiarazione di conformità agli standard GRI	81
		102-55: Indice dei contenuti GRI	82
		102-56: Assurance esterna	83
		<b>Modalità di gestione e le sue componenti</b>	
		<b>ECONOMICS</b>	
GRI 201	Performance economica (2016)	DMA	18 , 36
		201-1: Valore Economico Generato e Distribuito	38
GRI 203	Impatti economici indiretti (2016)	DMA	18 , 47
GRI 204	Pratiche di approvvigionamento (2016)	DMA	18 , 34
		204-1: Fornitori locali	34
GRI 205	Anti corruzione (2016)	DMA	18 , 28
		205-1: Operazioni verificate per rischi di corruzione	32
		205-3: Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	33
GRI 206	Comportamento anticoncorrenziale (2016)	DMA	18 , 28
		206-1: Numero di azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche	33
GRI 207	Imposte (2019)	DMA	18 , 36
		207-1 Approccio alla tassazione	43
		207-2 Governance relativa alla tassazione, controllo e gestione dei rischi	43
		207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione degli aspetti relativi alla tassazione	43

GRI STANDARDS	DESCRIZIONE	Pag.
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
<b>ENVIROMENTAL</b>		
GRI 301	Materiali (2016)	DMA 18 , 72
		301-1: Materiali utilizzati in peso o volume 73
GRI 302	Energia (2016)	DMA 18 , 72
		302-1: Consumi di energia all'interno dell'organizzazione 74
		302-3: Intensità energetica 74
GRI 305	Emissioni (2016)	DMA 18 , 72
		305-1: Emissioni dirette di gas serra (scope1) 74
		305-2: Emissioni indirette di gas serra (scope2) 75
		305-4: Intensità emissiva di gas serra 75
<b>SOCIAL</b>		
GRI 401	Occupazione (2016)	DMA 18 , 57
		401-1: Nuove assunzioni di dipendenti e turnover 58
GRI 402	Relazione tra lavoratori e Management (2016)	DMA 18 , 67
		402-1: Periodi di preavviso minimi riguardanti i cambiamenti operativi 67
GRI 403	Salute e Sicurezza sul Lavoro (2018)	DMA 18 , 59
		403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 59
		403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti 59
		403-3: Servizi di medicina del lavoro 59
		403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro 62
		403-5: Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro 59
		403-6: Promozione della salute dei lavoratori 57
		403-9: Infortuni sul lavoro 62
GRI 404	Formazione e Istruzione (2016)	DMA 18 , 64
		404-1: Ore medie di formazione all'anno per dipendente 65
		404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera 66
GRI 405	Diversità e pari opportunità (2016)	DMA 18 , 69
		405-1: Composizione degli organi di governo e dei dipendenti per indicatori di diversità 70
		405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini 70
GRI 412	Valutazione dei diritti umani (2016)	DMA 18 , 69
		412-2: Formazione dei dipendenti su politiche o procedure sui diritti umani 70
GRI 413	Comunità locali (2016)	DMA 18 , 36
		413-1: Attività con coinvolgimento della comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo 44
GRI 417	Marketing ed etichettatura (2016)	DMA 18 , 51
		417-1: Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali 52
		417-2: Casi di non conformità relativi a informazioni sui prodotti e sui servizi 52
		417-3: Casi di non conformità su comunicazioni e marketing 52
GRI 418	Privacy dei clienti (2016)	DMA 18 , 53
		418-1: Denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdite dei dati dei clienti 53
GRI 419	Conformità Socio-economica (2016)	DMA 18 , 28
		419-1: Non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico 32
	Informativa di settore	DMA 18 , 36
		FS6: Esposizione per area geografica, dimensione e settore delle attività di impresa 45
		FS7: Prodotti e servizi con finalità sociali 46
		FS13: Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate 45
	Educazione finanziaria	DMA 18 , 47
	Customer satisfaction	DMA 18 , 49
		Numero di reclami 51
	Innovazione digitale	DMA 18 , 54
		Numero di download e clienti digital 55

102-56

## Garanzia esterna

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del D.Lgs. 254/2016, la presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata sottoposta a revisione limitata ("limited assurance") da parte della società incaricata della revisione legale PricewaterhouseCoopers S.p.A. (PwC S.p.A.) ed approvata dal Consiglio di Amministrazione. La verifica da parte di PwC S.p.A. è avvenuta secondo i criteri indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information", emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB).

I risultati delle verifiche svolte sono contenuti nella relazione della società di revisione indipendente riportata in coda al documento.

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

RACCORDO		
Ambiti D. Lgs n.254/2016 art.3 comma 1: "La dichiarazione individuale di carattere non finanziario"..."copre i temi"...	TEMATICHE MATERIALI BPPB 2020	GRI STANDARD
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Compliance normativa e anticorruzione Pratiche di approvvigionamento	GRI 205 - Anti-corrruzione GRI 206 - Comportamento anticoncorrenziale GRI 419 - Conformità Socio-Economica GRI 204 - Pratiche di Approvvigionamento
Sociali	Territorio e programmi di sviluppo	GRI 201 - Performance Economica GRI 207 - Imposte GRI Financial Services Sector Disclosures GRI 413 -Comunità Locali
	Educazione finanziaria Customer satisfaction Correttezza e trasparenza delle informazioni Privacy e sicurezza informatica Innovazione digitale	GRI 203 - Impatti Economici Indiretti Not Covered GRI 417 - Marketing ed Etichettatura GRI 418 - Privacy dei Clienti Not Covered
Attinenti al personale	Welfare aziendale Salute e sicurezza Sviluppo dei dipendenti	GRI 401 - Occupazione GRI 403 - Salute e Sicurezza sul Lavoro (2018) GRI 404 - Formazione e Istruzione
Rispetto dei diritti umani	Qualità delle relazioni aziendali	GRI 402 - Relazione tra lavoratori e Management
	Diritti umani e pari opportunità	GRI 405 -Diversità e Pari Opportunità GRI 412 - Valutazione dei Diritti Umani
Ambientali	Impatti ambientali diretti	GRI 301 -Materiali GRI 302 -Energia GRI 305 -Emissioni
	Impatti ambientali indiretti	GRI 305 -Emissioni
art.3 comma 1: ..."descrivendo almeno:"...		
a) il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa	1.1 Profilo della Banca e Strategia	GRI 102 - Informativa generale
b) le politiche praticate dall'impresa	1.1 Profilo della Banca e Strategia 1.2 Governance	GRI 102 - Informativa generale GRI 103 - Modalità di gestione
c) i principali rischi, generati o subiti, e le modalità di gestione degli stessi	1.4 Principali rischi generati o subiti	GRI 102 - Informativa generale GRI 103 - Modalità di gestione



**BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA**

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE INDIVIDUALE 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**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2020**



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione individuale di carattere non finanziario**

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di  
Banca Popolare di Puglia e Basilicata SCpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione individuale di carattere non finanziario di Banca Popolare di Puglia e Basilicata SCpA (di seguito la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2021 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 e aggiornati al 2019, (di seguito "GRI Standards") indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione, con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

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

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

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

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

---

### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

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

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al 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.

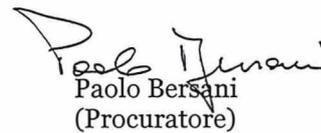
### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF di Banca Popolare di Puglia e Basilicata SCpA relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

Bari, 31 marzo 2021

PricewaterhouseCoopers SpA

  
Corrado Aprico  
(Revisore legale)

  
Paolo Bersani  
(Procuratore)



[bppb.it](http://bppb.it)