

DICHIARAZIONE  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO

**2021**



DICHIARAZIONE DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO  
2021

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

## Indice

### Sommario

<b>LETTERA DEL PRESIDENTE</b> .....	3
<b>1.1 PROFILO DELLA BANCA E STRATEGIA</b> .....	5
<b>1.2 GOVERNANCE</b> .....	16
<b>1.3 ETICA E INTEGRITÀ</b> .....	19
<b>1.4 PRINCIPALI RISCHI GENERATI O SUBITI</b> .....	21
<b>2. TEMATICHE RILEVANTI</b> .....	28
<b>2.1 TERRITORIO</b> .....	29
<b>2.2 CLIENTELA</b> .....	49
<b>2.3 RISORSE UMANE</b> .....	59
<b>2.4 AMBIENTE</b> .....	75
<b>3. NOTA METODOLOGICA</b> .....	84
<b>3.1 STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b> .....	84
<b>3.2 TEMI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO</b> .....	88
<b>3.3 RACCORDO DECRETO 254/2016, TEMATICHE RILEVANTI BPPB E GRI</b> .....	92
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE INDIVIDUALE DI CARATTERE NON FINANZIARIO</b> .....	93

## LETTERA DEL PRESIDENTE

Care lettrici e cari lettori,

siamo giunti alla quinta edizione della nostra Dichiarazione Non Finanziaria, un'occasione, ormai consolidata, per illustrare con quali strumenti, energie e risorse umane la Banca ha fortificato il suo legame con le comunità del territorio e ha contribuito alla crescita della sua economia.

Sotto il profilo aziendale, il 2021 è stato un anno particolarmente significativo, caratterizzato da un risultato di esercizio che ha superato dopo un decennio la soglia dei 10 milioni di euro e da una importante operazione di crescita dimensionale. Abbiamo infatti colto una grande opportunità con l'operazione di acquisizione dei 26 sportelli del ramo di azienda UBI – Intesa Sanpaolo in termini di rafforzamento del legame con le comunità locali, confermando la nostra crescita e il presidio in alcune regioni come Abruzzo, Molise, Basilicata e Calabria. Con i nuovi sportelli, infatti, abbiamo rafforzato la rete distributiva nelle province di Chieti, Matera, Isernia e Vibo Valentia, favorendo così un incremento delle dimensioni patrimoniali e operative, e sostenendo, al contempo, la crescita dimensionale, la redditività e la qualità degli assets. Un risultato importante che è stato possibile raggiungere grazie all'impegno e alla dedizione dei colleghi che compongono la grande famiglia BPPB, i quali, con passione e forte senso di appartenenza, hanno seguito proattivamente le diverse fasi della migrazione. Verso la fine di dicembre, infine, è stato approvato il Piano Strategico 2021-2024 che delinea un percorso di ulteriore crescita e di miglioramento del profilo reddituale della Banca. In tale quadro, nel nuovo Piano Strategico la Banca è impegnata nella progettazione di una infrastruttura globale per le informazioni sui temi ESG che sarà un fattore chiave per la conformità agli obblighi di comunicazione del Regolamento UE 852\2020 (c.d. Tassonomia). Il calcolo della quota di assets associata alle attività economiche green diventerà un punto cardine della strategia aziendale al fine di garantire la conformità alle esigenze di rendicontazione, favorendo la trasparenza e l'integrazione di considerazioni non-finanziarie nei processi di business.

Nonostante il contesto ancora emergenziale, sia sanitario che economico causato dalla pandemia, abbiamo proseguito il nostro impegno attraverso iniziative ispirate ai principi di sviluppo sostenibile e di benessere dei nostri stakeholders garantendo un supporto concreto, in termini economici e di offerta di servizi, alle richieste della nostra comunità. Nello scorso esercizio si è infatti consolidata sempre più la visione di una Banca che non si limita ad essere una banca del territorio solo nell'intermediazione finanziaria, ma anche una banca per il territorio. Abbiamo continuato a riservare grande attenzione alla solidarietà, alla cultura e ai giovani. In particolare, abbiamo continuato a sostenere iniziative atte a garantire un sostegno concreto alle persone meno fortunate, attraverso il costante supporto alla Lega del Filo d'Oro e all'Associazione Basket in Carrozzina HBari 2003. Per la valorizzazione della cultura, in tutte le sue forme, abbiamo rinvigorito il Progetto PopolArte, nato per veicolare la diffusione dell'arte attraverso l'installazione di opere in diverse sedi, promuovendo in alcune filiali la mostra itinerante di quadri parlanti Art/Revolution e aprendo le porte del Palazzo Storico della nuova Filiale di Chieti, con l'adesione alla XX edizione di Invito a Palazzo – Arte e Storia nelle Banche. Anche l'impegno per i giovani è proseguito grazie alla collaborazione con FEduf, coinvolgendoli nelle iniziative di educazione finanziaria: abbiamo organizzato eventi sul valore del denaro e sulla sua gestione consapevole, sull'economia circolare, sullo sviluppo sostenibile e sull'economia civile. Rinnovata anche la partnership con Change Mindset, con la seconda edizione del Master in Sales Management & Marketing, un'importante occasione per offrire, all'industria e alla distribuzione, un bacino di risorse altamente formate e dotate delle giuste competenze in ambito commerciale. Abbiamo anche continuato a sensibilizzare le risorse interne ed i clienti all'importanza della tematica ambientale, favorendo l'uso di carta riciclata, riducendo il consumo dei materiali, ottimizzando l'utilizzo delle stampanti, favorendo la dematerializzazione dei documenti, promuovendo la digitalizzazione nei processi interni e nei rapporti con il pubblico e utilizzando sempre di più la tecnologia per rendere i servizi ai clienti più leggeri e sostenibili. Inoltre, abbiamo ampliato anche la nostra offerta commerciale con soluzioni mirate quali l'EcoMutuo e quelle dirette a consentire l'accesso a diversi bonus edilizi previsti dal Governo.

In un'ottica di multicanalità, abbiamo continuato a puntare sull'efficientamento dei nostri servizi rendendoli più accessibili. Abbiamo, infatti, arricchito l'ecosistema digitale Connecta Open con novità evolute ed innovative, come l'accesso tramite Spid o CIE.

Per questo costante impegno abbiamo ottenuto la "Certificazione di Leader di Solidarietà", l'importante riconoscimento attribuito da Class Editori alle aziende che hanno reagito con slancio e determinazione al difficile periodo innescato dalla pandemia; la Banca, inoltre, è stata inserita nella Top 100 delle aziende italiane più attente al clima, ai primi posti della classifica stilata da Statista e da Corriere della Sera - Pianeta 2030 in termini di riduzione percentuale delle emissioni CO2 in relazione al proprio fatturato.

Consapevoli del nostro ruolo e del senso di responsabilità nei confronti delle comunità di riferimento, con la finalità di migliorare le condizioni economiche, culturali ed etico-morali, vogliamo continuare ad operare a sostegno del nostro territorio,

per garantirne la crescita e lo sviluppo; il primo evento tangibile è stato posto in essere già ad inizio 2022, con la partecipazione a M'illumino di meno, la celebre giornata dedicata al risparmio energetico e agli stili di vita sostenibili ideata dal programma Caterpillar di Rai Radio 2. Oltre allo spegnimento di tutte le luci superflue delle filiali e della Direzione Generale, tutti i dipendenti sono stati omaggiati di una Sprout (germoglio), una matita con all'interno dei semi da piantare, 100% ecologica, non tossica, biodegradabile e ricavata da materiali da fonti green.

Altre iniziative seguiranno, con lo spirito che ci accompagna ormai da anni secondo il quale, per rendere sempre più ricco e sostenibile il nostro Territorio è necessario essere protagonisti del cambiamento.

## 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 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 circa 140 anni di storia e le rispettive banche d'origine (Banca Cooperativa Agraria di Gravina del 1883, Banca Mutua Popolare Cooperativa di Altamura del 1888 e Banca di Credito Agricolo e Commerciale di Taranto del 1899) rappresentano per le comunità locali delle piazze di Altamura, Gravina e Taranto un importante punto di riferimento.

In conformità alle vigenti disposizioni di legge e di Statuto, il capitale sociale della Banca è variabile ed è rappresentato da azioni del valore nominale unitario di Euro 2,58, che possono essere emesse illimitatamente. Le azioni ordinarie sono nominative e indivisibili e non è consentita la contitolarità delle medesime. Ogni socio ha diritto a un voto, qualunque sia il numero delle azioni di cui è titolare. Nessuno può essere titolare, direttamente o indirettamente, di azioni per un valore nominale eccedente il limite stabilito per legge, attualmente pari, ai sensi dell'art. 30 del Testo Unico Bancario, all'1% (uno per cento) del capitale sociale.

### Azionariato



## Presenza territoriale



BPPB è presente con 124 sportelli al 31/12/2021 localizzati in 11 regioni italiane, oltre ad operare attraverso canali digitali differenziati. Ben il 58% degli sportelli sono nelle aree “core” di riferimento Puglia e Basilicata.

Nel corso dell’anno la Banca ha perfezionato un’importante operazione di acquisizione del ramo aziendale da Unione di Banche Italiane S.p.A. Il perimetro ha riguardato 26 punti operativi, di cui 17 filiali dotate di autonomia contabile e ulteriori 9 punti operativi distribuiti in Abruzzo, Calabria, Basilicata e Molise. L’integrazione è avvenuta nel weekend del 22 e 23 maggio e le filiali e gli sportelli sono stati trasferiti dai sistemi informativi di Intesa Sanpaolo (su cui erano confluiti i punti operativi in perimetro nel mese di aprile) a quelli di BPPB, con oltre 200 mila rapporti. L’integrazione ha consentito, inoltre, di inserire in organico 146 nuovi dipendenti.

Inoltre nel corso dell’anno la Banca ha provveduto a chiudere 3 dipendenze quali Saronno, Castiglione delle Stiviere e Ravenna, cui si è aggiunta Vasto a inizio 2022. A seguito della predetta acquisizione e delle chiusure suddette, al 31/12/2021 la Rete Commerciale della Banca risulta composta da 124 dipendenze distribuite in 11 regioni italiane (n.123 alla data di redazione del presente documento, di cui 114 Dipendenze e 9 Sportelli).

### 102-2

#### Attività, marchi, prodotti e servizi

Continua l’impegno di BPPB per ampliare la propria offerta di servizi finanziari cercando di essere sempre più digitali, ma senza snaturare l’approccio interpersonale della Banca con la rete di gestori e consulenti sul territorio.

Nel corso del 2021 la Banca ha ideato soluzioni finanziarie dedicate a specifici target di clientela:

- **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.
- **FINANZIAMENTI ART. 13 EX DL LIQUIDITA':** BPPB ha continuato ad erogare 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.
- **ACCORDI COMMERCIALI:** In seguito all’acquisizione delle filiali ex UBI/ISP e con l’obiettivo di assicurare la continuità operativa a beneficio dei clienti acquisiti, si è reso necessario procedere alla contrattualizzazione degli accordi commerciali con le società prodotto già operanti con le filiali e i clienti oggetto di migrazione. Sono stati, pertanto, sottoscritti gli accordi con le seguenti Compagnie: Pramerica SGR e Eurizon SGR, Cargeas, Intesa Vita, Aviva, Lombarda Vita, BAP Vita e AllFunds

Bank. Quest'ultimo accordo, soprattutto, consentirà alla Banca di semplificare significativamente la gestione operativa con le SICAV, avendo la garanzia di un costante adeguamento normativo e contrattuale da parte delle società prodotte.

- **PRESTOMASTER:** Presto Master finanzia i master post laurea di I e II livello, erogati da università pubbliche e private o da enti di formazione certificati. È un finanziamento agevolato che copre i costi del master e le spese personali, come l'affitto, fino ad un massimo di € 1.200 al mese. In questo modo, si può accedere a formazione specialistica di alto livello senza disporre subito del capitale necessario. È previsto un rimborso modulare a tasso fisso, fino a 84 rate mensili, con preammortamento di pari durata, di modo che si possa iniziare a pagare la quota capitale delle rate al termine del master.
- **OFFERTA MUTUO 100% GIOVANI:** BPPB recependo le indicazioni del Governo, ha creato un prodotto di mutuo ipotecario con garanzia Consap all'80% per i giovani con meno di 36 anni che abbiano un ISEE inferiore ai € 40mila. Tale prodotto permette al target definito di finanziare totalmente (LTV 100%) l'acquisto della prima casa. Tale iniziativa ci permetterà di acquisire una clientela più giovane e con una propensione cross selling più alta.

La Banca ha poi ampliato l'ecosistema di servizi non finanziari:

- **ALD AUTOMITIVE:** Convenzione per il noleggio a lungo termine di veicoli nuovi, usati garantiti e di flotte aziendali, con un canone mensile tutto incluso per 5 anni. Per i titolari di partita IVA, inoltre, è possibile usufruire anche dei vantaggi fiscali dedicati ai lavoratori autonomi. La scelta è tra un'ampia selezione di auto. L'usato, poi, è particolarmente sicuro perché sottoposto a controlli accurati sulla meccanica e sulla carrozzeria e garantisce un risparmio fino al 30% rispetto al nuovo. È possibile, infine, conoscere anche il valore d'acquisto dell'auto a fine noleggio.
- **EGEA** un'azienda multiservizi che mette la sostenibilità al centro del suo impegno, fornendo servizi di luce e gas a clienti privati ed imprese BPPB ad un prezzo vantaggioso.

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 2021 la gamma di offerta di prodotti Net Insurance si è arricchita di una ulteriore polizza: Valore Terra, è un prodotto multirischio che offre un'ampia copertura assicurativa per le aziende vitivinicole, olivicole, agricole, agrituristiche e zootecniche, consentendo alla Banca di intercettare ulteriori bisogni della clientela actual e prospect.

Infine ha ampliato l'offerta assicurativa grazie alla possibilità di acquistare polizze istantanee direttamente da Connecta Open e da Sportello Documenti Online con:

- **IOT Assicuro Bike** per gli infortuni che possono avvenire durante la pratica a livello amatoriale di attività in bicicletta
- **IOT Assicuro Sport** per gli infortuni causati praticando sport amatoriale

Nel corso dell'anno, sono state anche realizzate numerose iniziative commerciali mirate a incrementare l'utilizzo della **moneta elettronica**.

Sul fronte carte di debito, è stata ulteriormente rafforzata la commercializzazione delle international debit "Una Cash" sia nella versione consumer che business, quest'ultima rivolta 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, secondo il principio del product governance. In particolare, a seguito acquisizione delle filiali ex UBI/ISP e con l'obiettivo di assicurare la continuità operativa a beneficio dei clienti acquisiti, si è reso necessario procedere alla pre-emissione massiva di carte di debito "Una Cash" in sostituzione di quelle contrattualizzate da UBI per i clienti oggetto di migrazione.

Sul fronte acquiring POS, sono state realizzate campagne commerciali con offerte dedicate a favore di particolari categorie merceologiche di esercenti. Inoltre, è stata ulteriormente rafforzata la commercializzazione dello Smart POS, un terminale innovativo che unisce i vantaggi del POS portatile a quelli del POS mobile: un apparecchio all-in-one per accettare pagamenti con carta e gestire l'attività.

Tra le altre attività di rilievo del comparto è da segnalare il rafforzamento della partnership con American Express, caratterizzato dall'affiancamento al tradizionale canale di collocamento tramite la filiale, il canale digitale; che ha generato risultati significativi in termini di produzione e di redditività.

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 2021	dic 2020	dic 2019
Margine di Intermediazione Primario	131.466	118.939	119.636
Margine di Intermediazione della gestione finanziaria	138.017	128.268	131.775
Risultato della Gestione Operativa	(30.946 )	7.682	5.155
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte	16.682	273	10.334
Utile (perdita) dell'esercizio	11.082	206	7.164
<b>VALORI PATRIMONIALI ED OPERATIVI</b>	dic 2021	dic 2020	dic 2019
Raccolta Commerciale <sup>(1)</sup>	6.642.349	5.031.772	4.761.164
Raccolta Diretta	4.607.346	3.524.435	3.275.247
Raccolta Indiretta	2.656.345	2.120.968	2.395.230
<i>di cui Risparmio Gestito</i>	2.035.003	1.507.337	1.485.917
<i>di cui Risparmio Amministrato</i>	621.342	613.631	909.313
Crediti vs clientela (voce 40 b))	4.108.340	3.739.044	3.330.914
<i>-di cui: Crediti vs clientela escluso titoli al costo ammortizzato</i>	2.665.054	2.487.088	2.460.045
Patrimonio netto	276.199	266.717	265.584
<b>INDICI DI QUALITA' DEL CREDITO</b>	dic 2021	dic 2020	dic 2019
NPL NETTO <sup>(2)</sup>	2,4%	5,6%	7,4%
NPL LORDO <sup>(2)</sup>	4,6%	9,5%	11,9%
Coverage sofferenze	65,3%	50,6%	47,1%
Coverage deteriorati	50,1%	43,5%	40,8%
Texas Ratio <sup>(3)</sup>	23,8%	52,4%	70,5%
<b>INDICI DI REDDITIVITA'</b>	dic 2021	dic 2020	dic 2019
Cost/income ratio	83,6%	76,4%	77,4%
Costo del credito (rettifiche su crediti/crediti vs clientela escl. Banche e Titoli)	2,03%	0,94%	1,13%
<b>COEFFICIENTI PATRIMONIALI</b>	dic 2021	dic 2020	dic 2019
Total Capital Ratio <sup>(4)</sup>	15,5%	15,5%	14,0%
Tier 1 Ratio <sup>(4)</sup>	14,5%	14,9%	13,6%
Cet 1 Ratio <sup>(4)</sup>	14,5%	14,9%	13,6%
<b>STRUTTURA OPERATIVA</b>	dic 2021	dic 2020	dic 2019
Numero dipendenti - dato puntuale	1.124	1.015	1.038
Numero sportelli	124	101	104
Numero Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede	30	35	40

(1) raccolta diretta + gestita e assicurativa

(2) escluso titoli al costo ammortizzato

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

<b>VALORI PATRIMONIALI ED OPERATIVI</b>	dic 2021	dic 2020	dic 2019
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>5.831.476</b>	<b>4.787.834</b>	<b>4.261.547</b>
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	172.665	113.711	114.494
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	155.410	107.357	117.363
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO/CONSUMATO	17.256	6.354	-2.869

## Informazioni su dipendenti e altri lavoratori



A fine 2021 il 99,7% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato. Il 92% della popolazione aziendale, inoltre, lavora full-time, mentre l'8% è in part-time.

L'azienda, al 31/12/2021, si avvaleva di 30 Consulenti Finanziari abilitati all'Offerta Fuori Sede (dato medio 30,2).

MEDIA MENSILE COLLABORATORI	2021			2020			2019		
	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Consulenti Finanziari	30,2	24,0	6,2	38,1	29,1	9,0	41,6	32,3	9,3
Stages	0,0	0,0	0,0	2,4	1,0	1,4	6,6	2,6	4,0
<b>Totale</b>	<b>30,2</b>	<b>24,0</b>	<b>6,2</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>

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	2021				2020				2019			
	TOTALE	%	M	F	TOTALE	%	M	F	TOTALE	%	M	F
DIRIGENTI	19	1,7%	17	2	18	1,8%	16	2	19	1,8%	17	2
QUADRI	456	40,6%	338	118	411	40,5%	310	101	415	40,0%	314	101
AREE PROFESSIONALI	649	57,7%	329	320	586	57,7%	318	268	604	58,2%	332	272
<b>TOTALE</b>	<b>1.124</b>		<b>684</b>	<b>440</b>	<b>1.015</b>		<b>644</b>	<b>371</b>	<b>1.038</b>		<b>663</b>	<b>375</b>

Di seguito si riporta la distribuzione dei dipendenti al 31/12/2021 per varie tipologie di rilevazione:

N° totale dei dipendenti	2021			2020			2019		
	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Tempo indeterminato	1121	682	439	1013	643	370	1037	663	374
Tempo determinato	0			0			0		
Contratto di apprendistato	3	2	1	2	1	1	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>1.124</b>	<b>684</b>	<b>440</b>	<b>1.015</b>	<b>644</b>	<b>371</b>	<b>1.038</b>	<b>663</b>	<b>375</b>
<u>Tipologia di contratto</u>	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Full time	1033	671	362	935	629	306	951	648	303
Part time	91	13	78	80	15	65	87	15	72
<b>Totale</b>	<b>1.124</b>	<b>684</b>	<b>440</b>	<b>1.015</b>	<b>644</b>	<b>371</b>	<b>1.038</b>	<b>663</b>	<b>375</b>
<u>Altro personale non dipendente</u>	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F
Consulenti Finanziari	30	24	6	35	26	9	40	31	9
Stages	0	0	0	0	0	0	4	3	1
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>10</b>

Tra le risorse di Direzione Generale sono computate 77 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									
	2021			2020			2019		
	Full-time	Part-time	TOT.	Full-time	Part-time	TOT.	Full-time	Part-time	TOT.
<b>RETE COMMERCIALE</b>									
<b>DISTRETTI TERRITORIALI</b>									
Distretto Bari	127	13	140	132	13	145	131	18	149
Distretto Gravina	54	3	57	64	6	70	64	7	71
Distretto Altamura	70	5	75	74	4	78	75	3	78
Distretto Taranto	98	12	110	104	13	117	102	16	118
Distretto Foggia	72	9	81	109	12	121	106	13	119
Distretto Vercelli	65	11	76	76	12	88	81	13	94
Distretto Chieti	131	17	148						
Distretto Vibo Valentia	41	3	44						
<b>TOTALE RETE COMMERCIALE</b>	<b>658</b>	<b>73</b>	<b>731</b>	<b>559</b>	<b>60</b>	<b>619</b>	<b>559</b>	<b>70</b>	<b>629</b>
<b>TOTALE STRUTTURE CENTRALI</b>	<b>375</b>	<b>18</b>	<b>393</b>	<b>376</b>	<b>20</b>	<b>396</b>	<b>392</b>	<b>17</b>	<b>409</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.033</b>	<b>91</b>	<b>1.124</b>	<b>935</b>	<b>80</b>	<b>1.015</b>	<b>951</b>	<b>87</b>	<b>1.038</b>

## 102-10

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

A seguito del perfezionamento dell'acquisizione del ramo aziendale condotto da Unione di Banche Italiane S.p.A., la Banca ha avviato a inizio 2021 e concluso nel mese di maggio 2021 le **attività di integrazione e migrazione** definite in un **Programma Operativo** di Migrazione **condiviso da UBI Banca, ISP e da BPPB** attraverso un Comitato tecnico Inter funzionale dedicato con l'obiettivo di **massimizzare il valore rappresentato dai clienti e estendere la copertura territoriale della Banca**.

Il programma ha interessato diversi ambiti di intervento tra cui:

- **Rete Commerciale: 17 filiali** dotate di autonomia contabile e n. **9 punti operativi**
- **Gestione Crediti: Circa 300 Mln €** di impieghi
- **Risorse Umane: circa 150 dipendenti**
- **Sistemi informativi, Immobiliare & Logistica, Contabilità & segnalazioni: Circa 70.000 clienti** (Privati e Imprese) e circa **218.000 rapporti** (Conti correnti privati e imprese, Wealth Management, Servizi di Internet Banking, Finanziamenti, Servizi di pagamento e carte).

A conclusione del predetto programma operativo è stato avviato un periodo di monitoraggio e di fine tuning dell'operazione nel quale sono emersi diversi punti di miglioramento inerenti all'assetto organizzativo e al modello di servizio che sono stati indirizzati mediante un progetto dedicato.

Nel corso degli ultimi mesi del 2021 è stato, pertanto, avviato il **progetto di definizione del nuovo Modello di Rete** focalizzato principalmente sul miglioramento del modello di servizio di Filiale e sulla ridefinizione dell'assetto organizzativo complessivo a livello di Distretti.

I principali driver di intervento adottati sono stati:

- La **strategia di canale** fondata sulla creazione di 3 nuovi canali del segmento di clientela privati, ossia "base", "Famiglie" e "Premium";
- **Modello organizzativo di canale** che ha determinato l'istituzione di figure specialistiche e verticali a supporto del canale allocate sia nelle strutture centrali della Funzione Commerciale sia nella Rete Commerciale;
- **Ridisegno ruoli aziendali** che ha visto la definizione di mission e perimetri di attività di ciascun ruolo di Rete Commerciale in linea con il modello organizzativo adottato e al fine di garantire il perseguimento della strategia di canale.

Le principali novità introdotte con il nuovo Modello di Servizio attengono a:

- Introduzione dell'**Agenzia** quale sede distaccata della Filiale di riferimento (Filiale madre), dotata di autonomia contabile, i cui rapporti ed il personale risultano radicati presso l'Agenzia stessa. Il personale allocato nella Filiale madre di riferimento è abilitato ad operare anche sui rapporti dei clienti radicati sull'Agenzia di riferimento. L'Agenzia è dotata di lobby Teller o ATM Evoluto e i ruoli su di essa allocati hanno la mission di favorire la transizione verso il modello "cashless";
- **Clusterizzazione delle Filiali** in Grandi, Medie e Piccole con poteri deliberativi in ambito credito differenti;

- **Snellimento dei processi operativi di Filiale** mediante incremento dei poteri deliberativi, incremento delle facoltà di delega, semplificazione di alcuni processi di lavorazione, riduzione dei controlli con una maggiore focalizzazione su quelli ad alto valore aggiunto e inerenti ad attività con più alto rischio operativo.

Nel corso del 2021, la Banca ha inoltre proseguito con il percorso di digital transformation avviato nel 2020 mediante il rilascio di diversi interventi volti a favorire la digitalizzazione dei processi aziendali e dei servizi offerti alla clientela.

In particolare gli interventi realizzati hanno l'obiettivo di facilitare l'utilizzo di:

- strumenti di Home Banking per favorire il «self banking» da parte dei clienti («il cliente fa tutto da solo da casa o in mobilità»);
- canali di dialogo telematico per lo scambio dei documenti, l'invio di proposte, l'erogazione di consulenza («il cliente dialoga da casa o in mobilità con la Banca»).

## 102-12 102-13

### 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. 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, 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, attraverso l'organizzazione di eventi sul territorio. La Banca dal 2014 aderisce alla FEduF contribuendo alla divulgazione dell'educazione finanziaria attraverso programmi e 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.



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



- **Confindustria Bari, Barletta-Andria-Trani e Taranto**, principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi, si pone l'obiettivo di garantire la centralità dell'impresa quale motore per lo sviluppo economico, sociale e civile del Paese. Dal 2004, con quota associativa annuale, è attiva l'adesione alla Sezione "Finanza e Assicurazione" di Confindustria Bari e Barletta-Andria-Trani, nata per promuovere la relazione tra le imprese con il sistema bancario-assicurativo e per migliorare la gestione delle attività nei campi del credito, della finanza e dei rischi aziendali. Il Vice Presidente Cav. Lav. Pietro Di Leo, a partire da febbraio 2019, ne ricopre la carica di Presidente del Consiglio Direttivo per il quadriennio 2019/2023. A partire dal 2005 è attiva con un contributo associativo annuale anche l'adesione alla Sezione "Credito Finanza e Assicurazione" istituita presso Confindustria TA.

- **Luzzatti Spa**, costituita, su iniziativa dell'Associazione Nazionale delle Banche Popolari italiane e 19 Banche Popolari, con l'obiettivo di sviluppare servizi specialistici in alcuni ambiti strategici, di business con particolare rilievo allo sviluppo di progetti comuni e coordinati, che consentano di efficientare, in alcuni settori, l'esercizio dell'attività bancaria, con sinergie strategiche e di costo. Da dicembre 2017 il Presidente Leonardo Patroni Griffi ne ricopre la carica di Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione.



- **Fondo Atlante, Fondo di Risoluzione (BRRD) e Fondo per la tutela dei depositi (DGSD)**, istituiti con lo scopo di mitigare gli effetti di eventuali situazioni di crisi di alcune banche italiane, e di supportare il sistema bancario anche con il sostegno dello Schema volontario presso il FITD, di cui è consigliere il Presidente della Banca Leonardo Patroni Griffi.



- In ambito **ABI**, è attiva l'adesione a diverse attività che l'associazione realizza in tema CSR partecipando, tra gli altri, al "GdL Sostenibilità Sociale" e "GdL Rendicontazione di Sostenibilità", nato dall'interesse di approfondire le pratiche di rendicontazione non finanziaria e i diversi aspetti legati all'applicazione del D. Lgs. 254/2016.

- È stata, inoltre, confermata l'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.
- Nonostante l'anno sia stato, ancora una volta, caratterizzato dall'emergenza sanitaria, e di conseguenza economica, la Banca è rimasta impegnata in 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.
- Nel 2021, la Banca, ha proseguito le erogazioni di finanziamenti relativi alla misura agevolativa attivata nel 2019 con la Regione Puglia denominata "Fondo Finanziamento del Rischio 2014/2020". Quest'ultima prevede la costituzione, in partnership con il Confidi vigilato regionale Cofidi.it, di un nuovo portafoglio di finanziamenti per circa 19 mln. di euro da destinare a micro e PMI con sede in Puglia entro il 31/12/2022. Nonostante il rallentamento dell'indicata Misura dovuto essenzialmente alla sopravvenuta situazione emergenziale Covid19 e relative Misure di sostegno, di più elevata convenienza per le imprese e per la Banca, in merito all'impegno indicato, al 31/12/2021 la Banca ha raggiunto il 65% dell'obiettivo con un volume complessivo erogato pari ad € 12.5 mln.

Si è invece riorganizzata l'attività in merito alla **Misura SME Initiative**, sottoscritta nel 2019 con il Fondo Europeo per gli Investimenti, con la quale la Banca, a fronte dell'ottenimento di una garanzia su un portafoglio di finanziamenti in essere, ha assunto l'impegno di erogare in 36 mesi finanziamenti per un volume di almeno € 120 mln. a condizioni agevolate, in favore di PMI e Liberi Professionisti del Mezzogiorno d'Italia. Data l'importanza per la Banca di detta Misura e la volontà di raggiungere appieno l'obiettivo assegnato entro il termine previsto del 11/2022, si è provveduto, da un lato a diffondere opportuni supporti di orientamento e corretta gestione per la Rete Commerciale, dall'altro ad impostare e condividere con quest'ultima un monitoraggio mensile puntuale delle erogazioni a valere su detta Misura consentendo l'opportuna azione di regia a cura della Direzione per la tenuta del passo corretto. Inoltre si è provveduto ad un'analisi puntuale del portafoglio di finanziamenti in corso di costituzione, con conseguenti ottimizzazioni, revisioni ed esclusioni rilevate necessarie in base ai criteri di eleggibilità del **FEI**, per la messa in sicurezza dello stesso. L'attività indicata e l'incrementata attenzione alle nuove pratiche potenzialmente eleggibili per l'inclusione nel portafoglio SME ha portato al 31/12/2021 ad un avanzamento importante verso l'obiettivo finale di fine 2022, con una percentuale di raggiungimento pari al 88%. A latere delle Misure di garanzia attive con i principali Enti nazionali: **Fondo MCC, SACE e ISMEA** e in particolare alle c.d. Misure emergenziali Covid19 che hanno continuato per tutto il 2021 ad interessare in modo prioritario la Rete, si è ritenuto opportuno procedere a rinnovare gli accordi sottoscritti per le due Misure di garanzia distintive con il FEI: InnovFin e Agri Italy Puglia. Al contempo si è avviata un'azione di formazione e sensibilizzazione della Rete, in particolare dei Gestori Small Business e Imprese, su tutte le Misure di garanzia Pubblica, riavviando l'operatività di alcune e incrementando gli spunti commerciali per una migliore competitività sul mondo Imprese. L'erogazione di finanziamenti in favore di PMI, Microimprese e Midcap a valere delle Misure emergenziali con il fondo MCC, ISMEA e SACE ha raggiunto un volume complessivo di nuovi finanziamenti pari a oltre € 138 mln.

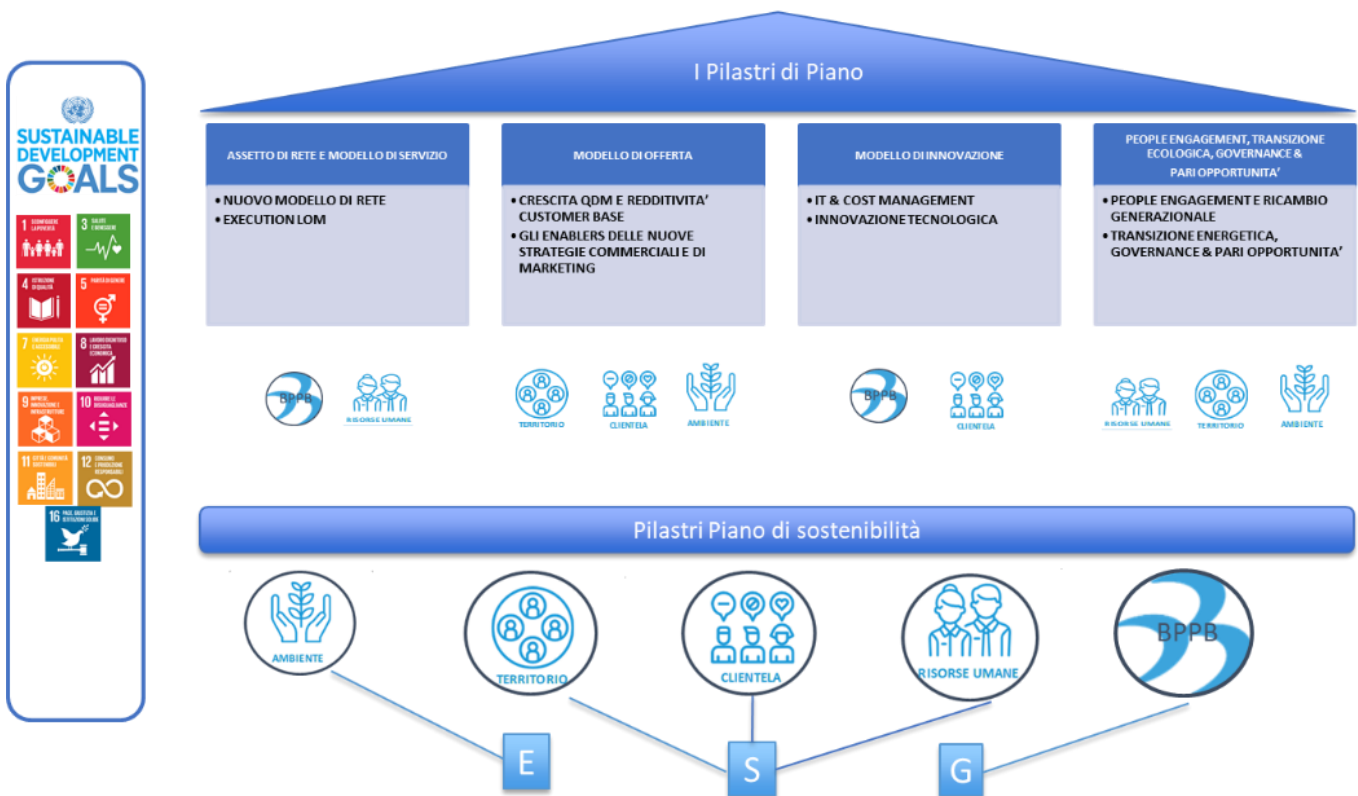
- Con riferimento al mondo **Confidi**, dato il particolare periodo di riduzione di operatività legata in particolare alla forte concentrazione sulle Misure di garanzia diretta, in particolare quelle c.d. emergenziali, si è comunque mantenuto un appropriato presidio commerciale e di relazioni con i partner storici maggiormente strutturati, garantendo coordinamento e operatività in base ai desiderata Banca. Inoltre, con riferimento all'incremento della quota di mercato raggiunta dalla Banca in particolare nella Regione Abruzzo, si è provveduto ad individuare alcuni primari Confidi territoriali e a perfezionare relativi convenzionamenti, con il fine di creare sinergie sul territorio foriere di potenziale sviluppo pro futuro.

## STRATEGIA

In continuità con i risultati raggiunti nel precedente triennio, la Banca ha approvato il Piano strategico 2021-2024 con lo scopo di perseguire gli obiettivi di crescita, di innovazione e di creazione di valore, consolidando il posizionamento nel tessuto economico dei propri territori.

Il Piano Strategico 2021-2024 definisce le iniziative industriali che la Banca Popolare di Puglia e Basilicata si impegna a realizzare nell'orizzonte triennale 2021-2024 per il raggiungimento degli obiettivi strategici definiti dal Consiglio di Amministrazione. I suddetti obiettivi vengono declinati nel Piano Progetti, che riporta in dettaglio le principali azioni e leve gestionali per la realizzazione degli stessi, in un intervallo temporale di due anni (2021-2023) seguendo la stessa legittimazione dell'operatività del Consiglio di Amministrazione, in scadenza con l'esercizio 2022. Gli effetti di tali iniziative sono previsti riverberarsi fino al 2024 e, pertanto, le proiezioni economico-finanziarie si estendono fino a quell'esercizio.

Sono quattro i principali pilastri del nuovo piano:



### Assetto di Rete e Modello di Servizio

Il progetto si pone come fine quello di definire un nuovo Modello di Rete in grado di evidenziare il potenziale commerciale dell'Agenzia, al fine di definirne possibili sviluppi target e completare il percorso avviato potenziando l'analisi di early detection con strumenti all'avanguardia della tecnologia esistente.

I Progetti di piano industriale in cui si articolano l'assetto di rete e il modello di servizio sono:

- **P1: NUOVO MODELLO DI RETE**, con l'obiettivo di definire un nuovo Modello di Rete che consenta di far evolvere il potenziale commerciale della Rete della Banca. Il progetto punta a costruire un assetto distributivo ottimale in grado di amplificare le performance commerciali anche grazie ad una maggiore focalizzazione per segmenti di clientela.
- **P7. EXECUTION LOM**, con l'obiettivo di completare il percorso avviato potenziando l'analisi di early detection con strumenti evoluti in grado di supportare la Banca nei processi di analisi predittiva in fase di origination/monitoring, analisi predittiva nella gestione del credito anomalo e a supporto attività commerciale.

### Modello di Offerta

Obiettivo del progetto è fare del «territorio» una leva fondamentale per identificare le aree nelle quali crescere e quanto rischio assumere. Creare prodotti che tengano conto della precarietà che caratterizza il nuovo contesto socio economico, monitorare e analizzare le condizioni economiche applicate alla clientela per target di riferimento, aumentare i ricavi attraverso

il rilancio delle partnership e/o lo sviluppo di nuove partnership commerciali, predisporre un «piano» che ci consenta di migliorare e monitorare la qualità del servizio a privati e imprese

I Progetti di piano industriale in cui si articola il modello di offerta sono:

- **P2: CRESCITA QDM E REDDITIVITA' CUSTOMER BASE**, con l'obiettivo di Incrementare la quota di mercato nelle piazze storiche e ad alto potenziale e crescita della SOW e redditività sulla customer base, tramite:
  - o COPERTURA AREE: incremento intensità commerciale su acquisizione prospect e sviluppo clienti sulle aree ad alto potenziale ed efficientamento commerciale sulle piazze storiche;
  - o SEGMENTI: azioni dedicate ai singoli segmenti di clientela e differenziazione offerta;
  - o CROSS SELLING: valorizzazione della customer base sviluppando nuove metodologie di cross-selling in logica next need e attivazione di iniziative commerciali;
  - o PARTNERSHIP: rilancio delle partnership e/o attivazione di nuove partnership commerciali, anche con fintech.
- **P3: GLI ENABLERS DELLE NUOVE STRATEGIE COMMERCIALI E DI MARKETING**, con l'obiettivo di potenziare le metodologie di CRM ed avviare iniziative strutturali che abilitano la discontinuità nel modello di business, nella capacità di generare redditività e nella qualità del servizio offerto ai clienti.

#### Modello di Innovazione

Obiettivo del progetto è identificare outsourcing IT ottimale per le strategie di business della Banca e accelerare lo sviluppo digitale e l'innovazione, anche attraverso il ricorso a partnership Fintech.

I Progetti di Piano Industriale in cui si articola il modello di innovazione sono:

- **P5. IT&COST MANAGEMENT**, con l'obiettivo di identificare l'outsourcing IT ottimale in linea con le strategie di business, la migrazione al Cloud ed il migliore assetto costi/performance procedure.
- **P6. INNOVAZIONE TECNOLOGICA**, con l'obiettivo di accelerare lo sviluppo digitale e l'innovazione, anche con il ricorso a partnership Fintech.

#### People Engagement, Transizione Ecologica, Governance & Pari Opportunità

Obiettivo del progetto è rafforzare l'Engagement di Dipendenti e Clienti, migliorare la gestione delle Risorse coinvolgendole e motivandole, attraverso una comunicazione interna più diffusa ed orizzontale; preservare le già ottime Relazioni Industriali; promuovere la transizione energetica stimolando iniziative di cultura ambientale, sostegno al territorio e Governance.

I Progetti di piano industriale in cui si articolano le suddette tematiche sono:

- **P4. PEOPLE ENGAGEMENT E RICAMBIO GENERAZIONALE**, con l'obiettivo di rafforzare l'engagement di Dipendenti e Clienti, anche attraverso una comunicazione interna più diffusa ed orizzontale, inserire nuove figure professionali specialistiche e far crescere le competenze interne, migliorare le politiche di welfare aziendale e completare il percorso di integrazione del Personale ex UBI già avviato nel corso dell'anno 2021.
- **P8. TRANSIZIONE ECOLOGICA, GOVERNANCE & PARI OPPORTUNITA'**, con l'obiettivo di promuovere la transizione energetica dell'azienda, migliorando gli impatti sul territorio, e puntare ad iniziative per migliorare l'inserimento della popolazione femminile delle risorse Banca.



## 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:

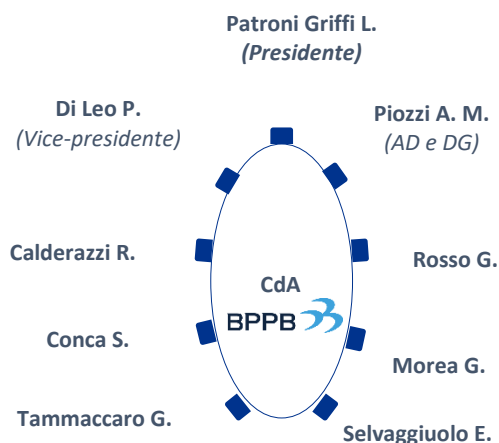
- il Consiglio di Amministrazione;
- l'Amministratore Delegato, nell'ambito dei poteri propri o delegatigli dal C.d.A., su specifica autorizzazione di quest'ultimo.

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>.

## Corporate Governance e Top Management al 31 dicembre 2021

## Top Management



- Acito F. P. (Vice Direttore Generale Vicario)
- Sorge V. (Vice Direttore Generale)

## Collegio sindacale

- Grange A. (presidente)
- Tucci V. (effettivo)
- Tricarico F. (effettivo)
- Boscia V. (supplente)
- Losito P. (supplente)

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 PRESIDENTE	SI
CONCA	STEFANO	Consigliere	M	26/09/1956	05/04/2020	05/04/2020	31/12/2022		SI
MOREA	GUGLIELMO	Consigliere	M	29/08/1973	03/08/2017	05/04/2020	31/12/2022	SI DAL 05.10.2021	SI
ROSSO	GIOVANNI	Consigliere	M	22/05/1964	21/04/2017	05/04/2020	31/12/2022	FINO AL 04.10.2021	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 (art.32).

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 (art. 30 e 31): <https://www.bppb.it/scopri-bppb/governance/>.

Il Comitato Rischi, rinnovato il 23 settembre 2021, è composto da 3 componenti: la prof.ssa Rosa Calderazzi, che svolge il ruolo di presidente, l'avv. Guglielmo Morea 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, ha deliberato di affidare le funzioni dell'OdV 231 ad un organismo appositamente istituito e, all'unanimità, con il parere favorevole del Collegio Sindacale, ne ha nominato i relativi componenti. L'OdV 231 è, quindi, attualmente composto dai dottori Filippo Tricarico (sindaco effettivo e Presidente OdV231), 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. La Banca, 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).

In coerenza con i principi sanciti nel Codice Etico la Banca si è, inoltre, 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. Nel corso del 2021 il Codice di comportamento è stato oggetto di una profonda revisione che ha riguardato principalmente gli ambiti riferibili a: protezione dati personali, operazioni personali, attività esterne e incarichi extra lavorativi e comportamento nei confronti della clientela.

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" che 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", in coerenza con le aspettative della di Vigilanza (34° aggiornamento Circ. Bankit n. 285/2013 in materia di sistemi interni di segnalazione delle violazioni c.d. di "whistleblowing").

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 e Antiriciclaggio, l'oggetto della segnalazione riguardi un'attività svolta dalla Direzione Compliance e Antiriciclaggio, 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 2021 non è pervenuta alcuna segnalazione (2 nel 2020 delle quali una è stata ritenuta infondata, l'altra riguardante aspetti di Diritto del lavoro e zero nel 2019).

## 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: nell'ambito dell'evoluzione tecnologica in atto il sistema finanziario 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 responsabilità per la gestione del rischio finanziario si sta così espandendo sempre più nell'ambito più strategico della gestione del rischio cibernetico: 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".

Con specifico riferimento alle tematiche di natura socio-ambientale, 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).

Per quanto attiene i 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 può tradursi, attraverso canali di trasmissione microeconomici e macroeconomici, in rischi di diversa natura e quindi incidere sui criteri di determinazione degli assorbimenti patrimoniali di Primo e/o di Secondo Pilastro.

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", entrate in vigore il 30 giugno 2021, 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:
  - o criteri per definire un finanziamento come sostenibile dal punto di vista ambientale;
  - o indicazioni per monitorare l'effettivo utilizzo del credito per uno scopo sostenibile;

- o aspettative di reporting dei target di composizione del portafoglio complessivo e dei risultati conseguiti.

Inoltre, in data 27 novembre 2020, la BCE ha emanato il testo definitivo della “Guide on climate-related and environmental risks” in cui vengono esplicitate le aspettative di vigilanza sul tema. Si tratta di 13 indicazioni a cui le banche sono chiamate a conformarsi in un arco temporale che non dovrà superare i due/tre anni. Il documento è indirizzato alle Banche Significanti e richiede l’attuazione di un processo di auto- valutazione rispetto alle aspettative enunciate e la predisposizione di un piano d’azione per raggiungere rapidamente la conformità. La BCE ha incaricato le Autorità Nazionali di Vigilanza di riformulare le Aspettative per le Banche LS, chiedendo di proporzionarle alla dimensione e alla complessità operativa di queste.

Successivamente, in data 28 giugno 2021, l’EBA ha pubblicato il documento “On management and supervision of ESG risks for credit institutions” (EBA/REP/2021/18) che rappresenta il compendio delle indicazioni “operative” da porre in atto in risposta alle Aspettative enunciate dalla BCE nel documento di novembre 2020. Il Rapporto, in sintesi fornisce definizioni uniformi sui rischi ESG e sui criteri qualitativi e quantitativi più appropriati per valutare l’impatto dei rischi ESG sulla stabilità finanziaria delle banche nel breve, medio e lungo termine e formula le (prime) raccomandazioni alle banche riguardo a strategie, processi, interventi da attuare - comprese le modalità di predisposizione di historical data base dedicati, scenari d’analisi e stress test - utili a identificare, valutare e gestire i rischi ESG.

Più di recente, in data 24 gennaio 2022, l’EBA ha pubblicato i Requisiti dell’informativa di terzo pilastro sui rischi ESG, sui rischi fisici e di transizione “Final draft implementing technical standards on prudential disclosures on ESG risks in accordance with Article 449a CRR”.

La BCE ha avviato nel 2021 gli stress test climatici su economia, imprese e banche e il 22 settembre 2021 ha pubblicato il documento “ECB economy-wide climate – Methodology and results” che ne riporta i risultati: è stato testato l’impatto su 4 milioni di imprese nel mondo e 1.600 banche UE. Nel 2050, ipotizzando uno scenario in cui l’effetto serra cresce ai ritmi odierni, il portafoglio creditizio medio di una banca UE avrà una probabilità di default superiore dell’8/10% rispetto a quella di un portafoglio medio riferito a uno scenario che prevede una transizione ordinata.

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.

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.

Sulla scia di tali spinte regolatorie la Banca dovrà 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, sarà 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 collaterali 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.

Per una banca LSI appare quindi necessario procedere per step successivi nell’attività di adeguamento dei propri processi interni di gestione dei rischi che dovrà prevedere la progressiva integrazione dei fattori di rischio sottesi al cambiamento climatico all’interno delle categorie già stabilite nel proprio framework di autovalutazione dell’adeguatezza patrimoniale, a sua volta allineato al quadro generale di determinazione della propensione al rischio. Sul fronte della rilevanza della esposizione ai rischi climatici ed ambientali, anche nella prospettiva delle analisi di scenario e delle prove di stress, un elemento discriminante è rappresentato dall’esame approfondito delle proprie vulnerabilità in funzione delle dimensioni, del modello imprenditoriale declinato secondo driver di natura geografica e settoriale ed, infine, dell’orizzonte temporale di riferimento.

## 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 agevolarne 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	TEMI MATERIALI	Ambiti ex D. Lgs n.254/2016	MAPPA DEI RISCHI
 TERRITORIO	Compliance normativa e anticorruzione Pratiche di approvvigionamento Territorio e programmi di sviluppo Educazione finanziaria	Rischio attinente alla lotta alla corruzione attiva e passiva  Rischio sociale	-Rischio reputazionale -Rischio operativo -Rischio di condotta (AML) -Rischio riferibile ad operazioni con soggetti collegati -Rischio di non conformità
 CLIENTELA	Customer satisfaction Correttezza e trasparenza delle informazioni Privacy e sicurezza informatica Innovazione digitale	Rischio attinente alla lotta alla corruzione attiva e passiva  Rischio sociale	-Rischio reputazionale -Rischio operativo -Rischio di condotta -Rischio di non conformità -Rischio informatico -Rischio strategico
 RISORSE UMANE	Welfare aziendale Salute e sicurezza Sviluppo dei dipendenti Qualità delle relazioni aziendali Diritti umani e pari opportunità	Rischio attinente al personale  Rischio attinente al rispetto dei diritti umani	-Rischio reputazionale -Rischio operativo
 AMBIENTE	Impatti ambientali diretti  Impatti ambientali indiretti	Rischio ambientale	-Rischio reputazionale -Rischio operativo -Rischio di non conformità -Rischio di credito -Rischio di mercato -Rischio di liquidità -Rischio strategico

Nella prospettiva di assicurare una sempre maggiore integrazione dei rischi ESG all'interno dei modelli di gestione dei rischi finanziari, 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".

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

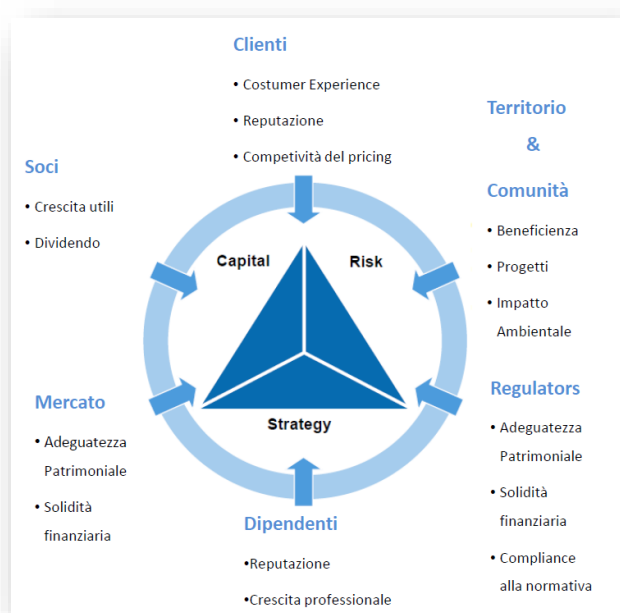


minimi obbligatori previsti dal Primo Pilastro, nell'ambito di una valutazione dell'esposizione attuale e prospettica che tenga conto sia delle strategie aziendali che del contesto ambientale ed operativo di riferimento.

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:



Per includere i rischi climatici e ambientali all'interno del RAF è necessario che la Banca sia in grado di identificare i fattori di rischio che possono impattare nel medio e lungo periodo sul modello di business e si doti di metodologie opportune per quantificarne gli effetti potenziali sulle poste di bilancio. Per ogni categoria di rischio deve poi definire obiettivi, soglie di tolleranza e limiti operativi. La definizione della propensione al rischio e delle soglie (risk appetite, risk tolerance e risk capacity) che compongono il RAF rappresenta la prima fase del processo mediante il quale la banca individua i rischi rilevanti e decide come misurarli. L'integrazione dei fattori ESG nel RAF richiede dunque una puntuale valutazione in quanto dovranno essere riportati gli obiettivi e le soglie di tolleranza relativi ai rischi climatici e ambientali.

Al fine di assicurare una coerente implementazione appare quindi necessario declinare opportunamente gli indicatori relativi alle aree di rischio preesistenti (credito, mercato, liquidità, operativo) attraverso le seguenti fasi operative:

- documentare/mappare dettagliatamente i rischi climatici e ambientali rilevanti per il proprio modello di business, in particolare i loro canali di trasmissione e l'impatto sul profilo di rischio;
- sviluppare indicatori di rischio appropriati e fissare limiti adeguati per la gestione efficace dei rischi climatici e ambientali in linea con i propri processi di regolare monitoraggio;
- definire gli orizzonti temporali di riferimento (di lungo termine) per la misurazione e il monitoraggio delle metrics integrate nel RAF;
- elaborare metriche che rafforzino la capacità di rispondere a una transizione improvvisa verso un'economia a basse emissioni di carbonio, ovvero a un evento ambientale con un forte impatto sul modello di business e/o sul portafoglio prestiti;

- approntare un piano di remediation declinando correttamente tutte le misure di attenuazione da intraprendere in maniera tempestiva in caso di superamento delle soglie di allerta.

Con specifico riferimento all'integrazione dei fattori ESG all'interno dei processi creditizi le banche dovranno favorire la canalizzazione di maggiori capitali verso attività sostenibili: a tal fine è generalmente condivisa altresì la necessità di ottenere informazioni affidabili e comparabili sugli investimenti sostenibili, individuando adeguatamente le controparti e aiutando le stesse a creare intorno a loro una rete di stakeholders che in solido permettano il rispetto e conseguimento del progetto green e limitando in tal modo il fenomeno del greenwashing. In tal senso appare di fondamentale importanza individuare al livello di portafoglio, mix prodotti e potenziali nuove operatività, la quota riferibile a settori attualmente considerati "brown" e valutare possibili strategie di mitigazione, ricorrendo ad esempio a garanzie di terzi che conseguentemente hanno un effetto migliorativo anche sul pricing. Sempre in relazione alle diverse tipologie di garanzie è fondamentale che vi sia una corretta inclusione dei fattori ESG nella valutazione dei collateral con particolare attenzione alle garanzie immobiliari.

Sul fronte della ridefinizione delle politiche creditizie un elemento centrale è rappresentato dalla declinazione geo-settoriale attuale e prospettica del portafoglio crediti. Gli intermediari dovranno necessariamente dotarsi, oltre chiaramente a tutti gli strumenti per la valutazione del merito creditizio e della sostenibilità in fase di erogazione, anche di strumenti di monitoraggio validi e adeguati volti ad intercettare tempestivamente gli scostamenti dai target definiti in sede di origination sia a livello di singola controparte che di portafoglio.

Con specifico riferimento alle Linee Guida EBA sull'origination ed il monitoraggio del rischio di credito (LOM) la Banca ha avviato nel corso del 2021 una specifica progettualità di Gap Analysis & Benchmark volta a valutare il posizionamento del proprio modello di concessione, gestione e monitoraggio del credito rispetto a quanto previsto all'interno delle Linee Guida EBA. In particolare il progetto è stato strutturato secondo una duplice prospettiva:

- a. Analizzare il posizionamento e gli eventuali gap sui processi di concessione e monitoraggio della Banca rispetto alle guidelines EBA on loan origination and monitoring;
- b. Definire gli interventi da attivare e predisporre un masterplan realizzativo per dar luogo all'implementazione degli interventi.

La progettualità ha coinvolto tutte le Direzioni di business e le Direzioni di controllo e supporto ed ha comportato l'analisi degli oltre 400 requisiti espressi dalle Linee Guida.

In tema di criteri ESG le linee guida LOM rendono necessario prevedere importanti evoluzioni nell'impianto strategico e operativo al fine di includervi fattori ambientali, sociali e di governance attraverso:

- l'integrazione nelle proprie strategie tematiche di environmental/ green, social and government lending prevedendo specifici target qualitativi e quantitativi per misurazione dei livelli sostenibilità;
- l'inclusione dei fattori ESG nelle loro politiche creditizie e procedure, valutando l'opportunità di definire un "catalogo prodotti green" e di processi di monitoraggio delle finalità dei green loans;
- il monitoraggio dei rischi ambientali e climatici che possono impattare sulle performance finanziarie della clientela.

In tale contesto assumono un rilievo centrale le soluzioni gestionali ed IT da adottare sul fronte della gestione integrata delle informazioni creditizie afferenti la valutazione del collaterale immobiliare e l'assegnazione di "score/rating" afferenti l'esposizione al "climate risk" delle controparti e, in senso più ampio, di un vero e proprio ESG score.

## SISTEMI DI GESTIONE DEI RECLAMI

### Clientela: Reclami e lamentele

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

La gestione delle lamentele e 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.

Per maggiori informazioni [2.2.1 CUSTOMER SATISFACTION](#)

### Customer Satisfaction

L'attività di gestione delle segnalazioni pervenute alla Funzione di Customer Satisfaction è stata svolta nel 2021 con la stessa modalità e finalità degli anni precedenti ed è stata quindi improntata sia a risolvere la lamentela attraverso l'ascolto attivo del cliente, sia a fornire supporto alle funzioni strategiche aziendali per l'eventuale miglioramento dei processi e/o dei prodotti e servizi.

Attraverso l'ascolto attivo, 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 dai clienti, ci si è impegnati per fornire soluzioni appropriate e soddisfacenti alle necessità e bisogni espressi dagli stessi in maniera esplicita o anche implicitamente.

La Funzione di Customer Satisfaction monitora costantemente le richieste e le necessità espresse dalla Clientela attraverso i numerosi canali online e offline gestiti dalla Funzione stessa:

- interno telefonico dedicato con accesso dal numero 080 8710111;
- email inviate agli indirizzi customersatisfaction@bppb.it; assistenza.appstore@bppb.it; contattaci@bppb.it;
- email inviate all'indirizzo bppb@pec.bppb.it;
- email inviate all'Ufficio Reclami (bppbreclami@bppb.it - bppbreclami@pec.bppb.it);
- recensioni - commenti - messaggi privati Facebook – You Tube – LinkedIn;
- recensioni su Google Store;
- posta cartacea.

Per maggiori informazioni [2.2.1 CUSTOMER SATISFACTION](#)

### 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.

<b>PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI ADOTTATI</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Licenziamenti per giusta causa e giustificato motivo	1	0	0
Sospensioni da 1 a 10 gg.	8	10	23
Rimproveri scritti e verbali	2	11	10
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>33</b>
<b>CAUSE ATTIVE AVVIATE CONTRO I DIPENDENTI</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Cause promosse verso dipendenti	3	1	1
<b>CAUSE PASSIVE DI LAVORO</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Risoluzione rapporto di lavoro	3	4	5
Mansioni e qualifica	2	2	1
Costituzione e svolgimento rapporto di lavoro	1	2	3
Provvedimenti disciplinari	2	3	3
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>12</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.

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 state individuate attraverso un processo indipendente e strutturato di Stakeholder Engagement che ha permesso di selezionare le tematiche sulle quali la Banca deve definire i suoi impegni, realizzarli e rendicontarli.

I temi individuati sono risultati i seguenti:



## 2.1 TERRITORIO



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

Nel 2021, seppur si siano registrati deboli segnali di ripresa e si siano adottate misure da parte del Governo per favorire la ripresa e la ripartenza economica del Paese, la pandemia ha continuato a determinare gli andamenti economici a livello globale, lasciando alcuni segni duraturi, come maggiori disuguaglianze e debolezze nel comparto produttivo.

Per le iniziative messe in atto a favore di dipendenti, dei clienti e della comunità, la BPPB ha ottenuto la “Certificazione di Leader di Solidarietà”, un importante riconoscimento attribuito da Class Editori alle aziende che hanno reagito con slancio e determinazione al difficile periodo innescato dalla pandemia.

Per maggiori informazioni [201-1 Valore economico Generato e Distribuito](#)

### 2.1.1 COMPLIANCE NORMATIVA E ANTICORRUZIONE

#### 103-1 103-3

#### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

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, organicamente collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione, opera secondo quanto previsto dalla “Policy sul Sistema dei Controlli Interni” e dal “Regolamento della Funzione Compliance”, adottati dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

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

La Direzione Compliance e Antiriciclaggio presta consulenza e assistenza nei confronti degli Organi aziendali della Banca in tutte le materie in cui assume rilievo il rischio di non conformità e 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 enunciati nel Codice Etico e nel Codice di Comportamento, la Banca si è dotata di procedure specifiche declinate in Regolamenti e Policy aziendali, quali, ad esempio, il Regolamento di attuazione del Modello ex D.lgs. 231/2001 e la Policy di Gestione del Rischio di riciclaggio e di Finanziamento del terrorismo.

#### 1) Presidi in materia di corruzione

Nel corso del 2021 la Banca ha condotto un’attività di complessiva revisione del “Regolamento Attuativo del Modello ex D. Lgs. 8 Giugno 2001, n. 231 (e successive integrazioni e modifiche)”, adottato dal Consiglio di Amministrazione nel 2004 con l’obiettivo di definire un modello organizzativo, denominato Modello Organizzativo e di Controllo, che possa 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.

L’intervento di aggiornamento del “Regolamento attuativo del Modello ex D. Lgs. 231/2001” ha consentito di allineare il Modello, anche con riferimento al perimetro delle attività sensibili, alle novità legislative intervenute in tema di reati presupposto ex D. Lgs. 231/2001 con inserimento nel catalogo di tali reati di alcune fattispecie di reato quali il traffico di influenze illecite, i reati tributari ed alcune fattispecie di reato riconducibili ad eventi di frode che ledano gli interessi finanziari dell’Unione.

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 si intende:

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

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

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

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

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

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.

## 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, derivanti dall'attività in materia di servizi di investimenti, da operazioni con Soggetti Collegati (Parti Correlate e Soggetti Connessi) o poste in essere da Soggetti Rilevanti

### 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 (Parti Correlate e Soggetti Connessi) viene garantita dalla Policy in materia di "Operazioni con Soggetti Collegati", che definisce principi e regole in attuazione della disciplina di vigilanza prudenziale della Banca d'Italia, della normativa Consob in materia di operazioni con parti correlate le operazioni tra la Banca e propri soggetti collegati nonché del Testo Unico Bancario e del Codice Civile.

Le politiche interne definite dalla Banca in materia di controlli sulle attività di rischio e sui conflitti di interesse nei confronti di Soggetti Collegati 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.

### 2.3) Soggetti Rilevanti

La Banca adotta procedure interne utili a individuare gli obblighi di comportamento che i componenti degli Organi Aziendali, della Direzione Generale, i Dipendenti, i Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede e i collaboratori esterni della Banca devono rispettare in tema di operazioni personali dei soggetti rilevanti. Al fine di assicurare il rispetto degli obblighi di correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento e la tutela della riservatezza delle informazioni ricevute



nell'ambito del loro svolgimento, specifici presidi sono stati declinati nella Policy in materia di operazioni personali dei Soggetti Rilevanti.

In particolare, i destinatari della disciplina sulle operazioni personali devono astenersi dal porre in essere le operazioni personali individuate dalla normativa in materia ovvero consigliare o raccomandare o comunicare a un'altra persona (al di fuori dell'ambito normale dell'attività lavorativa o di un contratto di servizi) di intraprendere operazioni su strumenti finanziari che rientrerebbero nell'ambito di quelle vietate.

#### **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".

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

La Banca in linea con le previsioni della normativa vigente, ha provveduto ad istituire una apposita Funzione Antiriciclaggio a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione e allocata nella Direzione Compliance e Antiriciclaggio.

La Funzione è incaricata di sovraintendere all'impegno di prevenzione e gestione del rischio di coinvolgimento in fatti di riciclaggio e finanziamento del terrorismo e per l'espletamento delle attività, la Direzione Compliance e Antiriciclaggio si avvale delle risorse allocate all'interno dell'Unità Antiriciclaggio.

I principi guida, gli orientamenti strategici e le politiche di governo che la Banca adotta nella prevenzione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo sono declinati nell'ambito della Policy di gestione del rischio di riciclaggio e di Finanziamento del terrorismo, sottoposta a costante aggiornamento ed oggetto di revisione almeno annualmente sulla scorta degli esiti dell'autovalutazione condotta a cura della Funzione Antiriciclaggio, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa nazionale (D.LGS 231/2007) ed in coerenza con le disposizioni contenute nei Provvedimenti emanati dalle Autorità di Vigilanza nazionali del settore e dalle buone prassi internazionali.

Le modalità operative e le linee guida per la concreta gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo nonché le responsabilità ed i compiti e delle diverse Strutture Aziendali sono definite nel Manuale Operativo Antiriciclaggio.

L'assetto organizzativo, le procedure operative ed i controlli, nonché i sistemi informativi di cui la Banca si è dotata sono strutturati tenendo conto della natura, della dimensione, della complessità dell'attività svolta e della gamma dei servizi prestati, secondo il principio di proporzionalità.

I presidi di controllo predisposti dalla Banca ai fini della conformità alla normativa antiriciclaggio rilevano anche ai fini del "Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/2001", anche finalizzato a prevenire la commissione dei reati di ricettazione, di riciclaggio, di impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita e autoriciclaggio nell'interesse o a vantaggio della Società, da parte di soggetti apicali o sottoposti alla Banca/Società stessa.

#### 419-1

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

Nel 2021, 2020 e 2019 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 2019– 2021:

RICORSI ACF		2021					2020					2019				
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	13	0	0	1	12	26	0	0	0	26	23	1	9	7	6
	Obbligazioni Portugal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Obbligazioni Mps	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	Polizza Eurovita	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Fondi Sicav	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

RICORSI ABF		2021					2020					2019				
Ambito normativo	Oggetto	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE	TOT	ACCOLTI	PARZ. ACCOLTI	RESPINTI	IN DECISIONE
Credito		31	1	0	27	3	21	2	2	4	13	15	6	3	6	0
Disciplina sanzionatoria degli assegni CAI		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Legale		0	0	0	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0
Prestazione servizi investimento		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Servizi di pagamento/PSD		3	2	0	1	0	2	0	0	1	1	1	0	0	1	0
Trasparenza e tutela del cliente (ex legislazione contrattualistica)		2	0	0	1	1	5	0	0	1	4	4	0	0	4	0
Privacy		1	0	0	1	0										
Antiusura (ex usura)		0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2	0	0	2	0
<b>TOTALE</b>		<b>38</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>4</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>

#### 205-1

##### 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 2021 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;
- PROCESSO DI SUPPORTO: Presidio Fiscale – Acquisto crediti di imposta da operazioni ecobonus";
- ATTIVITA' SENSIBILI 231: Gestione rapporti con riferimento alla disciplina in tema di "Fondo Unico di Giustizia";
- ATTIVITA' SENSIBILI 231: Rapporti con l'Autorità Giudiziaria e gli altri Organi Inquirenti assicurando l'evasione di tutte le richieste di informazione e documentazione, riguardanti accertamenti bancari e/o fiscali sul conto di specifici soggetti inquisiti.

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 **1.4 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 2021 sono state erogate 24.945 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 1004 dipendenti, per lo più appartenenti a figure di rete commerciale.

Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle <u>politiche e procedure anticorruzione</u> (D.Lgs. 231/01-Antiriciclaggio-Compliance-Whistleblowing-Mifid)	2021	2020	2019
<b>N° dipendenti che hanno partecipato ai corsi</b>	<b>(*) 1004</b>	<b>898</b>	<b>613</b>
Distretto Bari	127	129	116
Distretto Gravina	57	68	59
Distretto Altamura	66	70	61
Distretto Taranto	98	106	83
Distretto Foggia	76	118	93
Distretto Vercelli	81	89	78
Distretto Chieti	144		
Distretto Vibo Valentia	37		
Strutture Centrali	318	318	123
<b>% dipendenti formati</b>	<b>(**) 88%</b>	<b>87%</b>	<b>58%</b>
% dipendenti che hanno partecipato ai corsi rispetto al totale degli appartenenti a ciascuna categoria:			
Dirigenti	(**) 47%	28%	16%
Quadri direttivi	(**) 92%	91%	68%
Aree professionali	(**) 86%	86%	52%
<b>Totale ore di formazione erogate sulle politiche anticorruzione</b>	<b>(*) 24.945</b>	<b>25.095</b>	<b>19.641</b>
<b>N° tot di ore di formazione</b>	<b>61.987</b>	<b>49.216</b>	<b>60.217</b>
<b>% ore di formazione erogate sulle politiche anticorruzione</b>	<b>40%</b>	<b>51%</b>	<b>33%</b>

(\*) 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

Nel 2021 e nei due esercizi precedenti non risultano pervenute segnalazioni di casi di corruzione; analogamente la Funzione di Revisione Interna non risulta aver intercettato nel corso di propri autonomi accertamenti, circostanze riconducibili a casi di corruzione.

## 206-1

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

Non risultano pervenute, sia nel 2021 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.

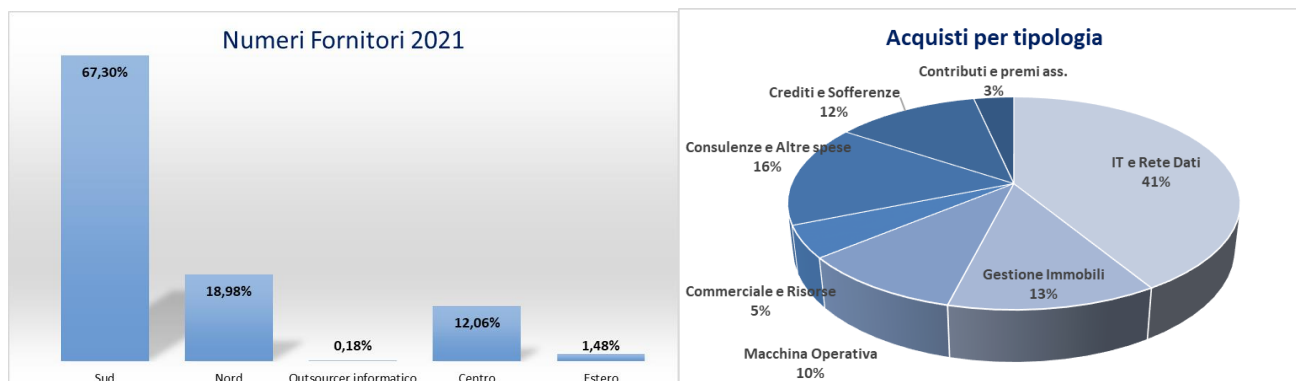
Con riferimento ai fornitori individuati nel perimetro delle Funzioni Essenziali e Importanti (c.d. FEI), trovano applicazione le disposizioni della "Policy esternalizzazione di funzioni aziendali e nomina del referente aziendale per le attività esternalizzate".

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 2021 le spese sostenute ammontano a circa 37 milioni di euro (escluse imposte e oneri straordinari) e sono così ripartite:



\*elaborazione su dati gestionali

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

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

La Banca opera sul territorio italiano avvalendosi di fornitori italiani. A parità di valutazione quali-quantitativa, ricorre a fornitori operanti nelle zone di insediamento. 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. Essi 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.

### 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. 500.000** 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 circa n. 6.000 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. 1.500 confezioni di guanti monouso da 100 pz. cadauna. La Banca, inoltre, si è approvvigionata ed ha distribuito presso le Filiali circa n. 420 visiere parafiate in policarbonato certificate ad uso dei Responsabili e dei Gestori che, per le caratteristiche delle attività svolte, non essendo stanziati 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

Vicinanza, conoscenza del tessuto socio-imprenditoriale e dialogo con la comunità sono da sempre i punti di forza della BPPB, che nel continuare ad intercettare i bisogni e ad individuare le soluzioni, si conferma punto di riferimento per il territorio, non solo per la crescita della sua economia, ma anche per la creazione di valore e per la diffusione della cultura.

La Banca, nel perseguire gli obiettivi che si è prefissata con l'approvazione della "Carta degli impegni", ha realizzato numerose iniziative:

- Per l'**Ambiente**, sempre sensibile e attenta alla sostenibilità ambientale, ha continuato a promuovere le iniziative green, favorendo l'uso di carta riciclata, riducendo il consumo dei materiali, ottimizzando l'utilizzo delle stampanti, favorendo la dematerializzazione dei documenti, promuovendo la digitalizzazione nei processi interni e nei rapporti con il pubblico e utilizzando sempre di più la tecnologia per rendere i servizi ai clienti più leggeri e sostenibili; mentre, nel voler conciliare il benessere dell'ambiente, la salute delle persone e la propria crescita, ha continuato a promuovere la mobilità sostenibile tra i propri dipendenti e a limitare il più possibile l'uso della plastica durante l'orario di lavoro.
- Per la **Cultura**, ha riservato grande attenzione al progetto PopolArte, ideato per promuovere la divulgazione dell'arte, attraverso l'allestimento di opere nelle dipendenze, per favorire una sempre più ampia condivisione di valore con i propri Stakeholder. L'iniziativa è stata arricchita con nuove opere, con la promozione di una mostra di quadri itineranti, Art Revolution, e con l'adesione alla ventesima edizione di Invito a Palazzo, una delle più importanti iniziative culturali promosse dalle banche italiane e dall'Associazione Bancaria Italiana, per offrire l'opportunità di visitare gratuitamente le sedi storiche delle banche italiane e il loro patrimonio artistico.
- Per i **Giovani**, ha promosso in collaborazione con FEduF diverse iniziative rivolte alle scuole di ogni ordine e grado per la divulgazione dell'educazione finanziaria e al risparmio; in partnership con la Società Change Mindset, ha sostenuto la seconda 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.
- Per l'**Innovazione**, ha consolidato importanti partnership per continuare ad investire nella tecnologia blockchain applicata alla filiera di produzione vinicola, "winechain", con Cantine Paolo Leo ed EZ Lab; applicata alla filiera di approvvigionamento, "supplychain" per la lettera di credito digitale, con Gruppo Althea e Pay Do; ha continuato ad arricchire l'ecosistema digitale di Connecta Open con nuove funzionalità: l'accesso e l'autenticazione tramite SPID; autenticazione tramite la CIE – carta di identità elettronica e di firmare la documentazione contrattuale della banca da remoto; sottoscrizione online di due polizze digitali IoT Assicuro Bike, e IoT Assicuro Sport.
- Per le **Comunità**, ha promosso progetti culturali e incontri con gli operatori economici; in particolare insieme ad Exprivia, ha organizzato il primo Hub regionale pugliese per seguire i lavori della 47ª edizione del Forum The European House – Ambrosetti, in diretta streaming da Cernobbio, cogliendo questa esclusiva opportunità che ha reso il nostro territorio parte attiva di uno degli eventi economici e finanziari più importanti. L'HUB ha ospitato circa cento tra imprenditori ed autorevoli esponenti del mondo istituzionale ed accademico in cui sono state discusse e dibattite le tematiche strategiche per il nostro territorio quali il PNRR.

L'emergenza sanitaria Covid-19 ha inciso notevolmente sulle esigenze economiche della clientela della Banca per via delle restrizioni all'attività economica previste tempo per tempo dal Governo. In questo contesto, la Banca si è attivata per supportare la propria clientela fornendo liquidità secondo le misure di mitigazione dell'emergenza previste dal Governo e dalle Associazioni di settore erogando finanziamenti, legati al Decreto Liquidità, ed evadendo richieste di moratorie.

In termini di sostegno al Territorio, è continuata la crescita dei finanziamenti all'economia e alla capacità di risposta della Banca all'emergenza pandemica in termini di iniezione di liquidità, con nuove erogazioni alla clientela famiglie e imprese per oltre 400 milioni di euro. Buona soprattutto la performance dei mutui, prodotto oggetto di consolidato posizionamento tramite offerta "digital".

Gli impieghi totali hanno registrato un incremento del 10% circa rispetto al 31 dicembre 2020, da attribuire sia alla crescita della componente dei crediti verso clientela per 254 milioni di euro, essenzialmente a seguito delle masse del ramo UBI, sia alla crescita della componente dei Titoli valutati al costo ammortizzato (principalmente titoli di stato) per 191 milioni di euro. In riduzione di 76,5 mln la componente deteriorata, in conseguenza delle cessioni effettuate nel corso dell'anno.

I volumi di raccolta diretta sono aumentati di oltre il 30% rispetto a quanto registrato al 31 dicembre 2020, in conseguenza delle masse ex UBI, della fiducia riposta dai clienti ed anche della capacità della Rete di offrire soluzioni adeguate ai loro fabbisogni. Analoga crescita si registra per la componente gestita che supera i 2 miliardi di euro (+35% rispetto al 2020).

Dal punto di vista economico, nell'esercizio 2021 la Banca ha fatto registrare un utile al netto delle imposte pari a 11 milioni di euro, cui ha contribuito significativamente l'operazione di acquisto di n. 26 sportelli dal Gruppo Intesa Sanpaolo e che si è aggiunta alla buona performance operativa, realizzata nel difficile contesto dell'emergenza pandemica e resa possibile grazie al positivo andamento delle attività commerciali, del comparto finanza e del miglioramento della qualità del portafoglio della Banca.

Maggiori dettagli in [RELAZIONI E BILANCIO 2021](#)

## Valore Economico Generato e Distribuito

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

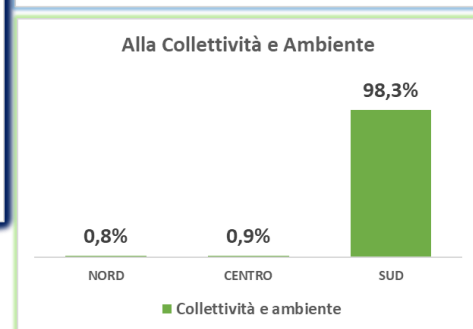
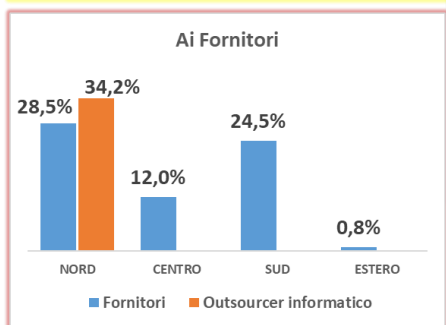
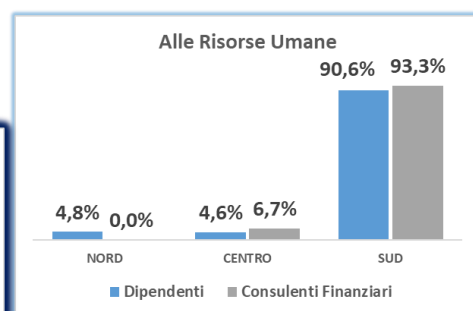
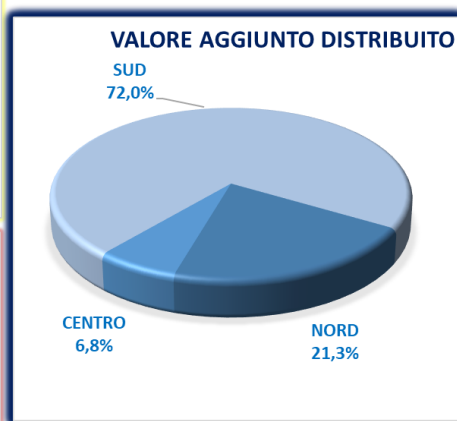
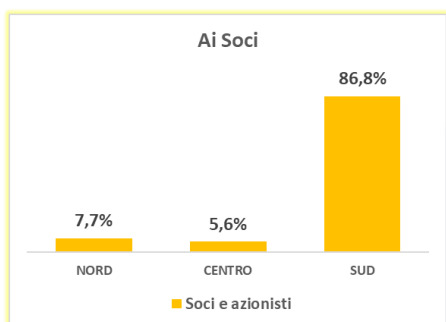
I dati contabili sono stati esposti sulla base della Circolare 262/05 "Il bilancio bancario: schemi e regole per la compilazione".

<b>PROSPETTO VALORE AGGIUNTO</b>				
<b>VOCI DI BILANCIO (IN MIGLIAIA DI EURO)</b>				
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	
10	Interessi attivi e proventi assimilati	76.574	78.035	80.266
20	Interessi passivi e oneri assimilati	-5.406	-5.715	-9.243
40	Commissioni attive	64.110	50.370	52.136
50	Commissioni passive	-2.458	-2.411	-1.862
70	Dividendi e proventi simili	1.246	719	756
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	464	27	574
90	Risultato netto dell'attività di copertura	172	-1	-6
100	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	3.569	7.057	7.245
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	450	4.406	5.891
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	3.119	2.660	1.403
	c) passività finanziarie	0	-8	-49
110	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	-1.221	-590	157
120	Margine di intermediazione	135.757	126.283	128.577
130	Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di:	-55.073	-24.175	-26.372
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-54.875	-23.976	-26.789
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-199	-199	417
140	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-62	-130	-216
200	Altri oneri/proventi di gestione	90.706	10.513	11.063
220	Utili (Perdite) delle partecipazioni	-	-	-
250	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	46	11	-3
<b>A.</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>172.665</b>	<b>113.711</b>	<b>114.494</b>
160	b) altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità/sponsorizzazioni, Resolution Funds, DGSD, DTA e BCE) (-)	36.705	27.517	31.159
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>36.705</b>	<b>27.517</b>	<b>31.159</b>
160	a) spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari)	89.894	65.220	69.288
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI</b>	<b>89.894</b>	<b>65.220</b>	<b>69.288</b>
	Utile attribuito agli Azionisti	2.342	0	0
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI</b>	<b>2.342</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
160	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse, Resolution Funds, DGSD, DTA e BCE	18.159	14.431	13.419
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)	6.241	-251	3.178
	<b>VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA</b>	<b>24.400</b>	<b>14.180</b>	<b>16.597</b>
160	b) altre spese amministrative: elargizioni/liberalità/sponsorizzazioni con finalità sociali	312	440	319
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE</b>	<b>312</b>	<b>440</b>	<b>319</b>
<b>B.</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>153.653</b>	<b>107.357</b>	<b>117.363</b>
170	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	4.574	-167	-16.082
180	Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	5.613	5.529	5.705
190	Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	727	468	352
260	Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-641	318	-8
	Utile destinato a riserve	8.739	206	7.164
<b>C.</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>19.012</b>	<b>6.354</b>	<b>-2.869</b>



Il **Valore Economico Generato** nel 2021 si attesta a 172,7 milioni di euro, rispetto ai 113,7 dello scorso anno, mentre il **Valore Economico Distribuito** è pari a 153,7 mln di euro rispetto ai 107,4 del 2020, in crescita per le maggiori spese sostenute per la migrazione ISP e per l'ingresso delle nuove risorse, per le maggiori imposte pagate nel corso dell'anno e per la distribuzione di dividendi ai soci. Tale Valore viene distribuito per oltre il 72% al Sud.

(IN MIGLIAIA DI EURO)	2021	2020	2019
<b>A TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>172.665</b>	<b>113.711</b>	<b>114.494</b>
<i>distribuito a:</i>	<i>153.653</i>	<i>107.357</i>	<i>117.363</i>
Fornitori	36.705	27.517	31.159
Risorse umane	89.894	65.220	69.288
Soci e azionisti	2.342	0	0
Amministrazione centrale e periferica	24.400	14.180	16.597
Collettività e ambiente	312	440	319
<b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>19.012</b>	<b>6.354</b>	<b>-2.869</b>



Elaborazione su dati gestionali

In conseguenza di queste dinamiche il **Valore Economico Trattenuto**, sotto forma di maggiori riserve a patrimonio, risulta pari a 19 milioni di euro rispetto ai 6,3 milioni del 2020, grazie anche all'accantonamento di oltre 8,7 milioni di utile.

### Interventi per Iniziative Sociali

In un contesto economico in lenta ripresa, ma ancora segnato dall'incertezza per il persistere della emergenza sanitaria da Covid-19, la Banca ha ottenuto, a conferma del suo impegno per il territorio, la "Certificazione di Leader di Solidarietà", per le iniziative messe in atto a favore di dipendenti, dei clienti e della comunità. Un importante riconoscimento, attribuito da Class Editori alle aziende che hanno reagito con slancio e determinazione al difficile periodo innescato dalla pandemia.

Particolare attenzione è stata dedicata ai propri dipendenti: il lavoro flessibile/agile è stato il principale strumento di prevenzione idoneo a concorrere al contenimento del numero di presenze in contemporanea nei luoghi di lavoro, riducendo significativamente le occasioni di contatto all'interno dei luoghi stessi e favorendo il distanziamento interpersonale. Ha, inoltre, concesso una serie di permessi retribuiti, a beneficio dei genitori lavoratori che, a causa della chiusura delle scuole per l'emergenza Coronavirus, sono dovuti restare a casa per prendersi cura dei figli.

Si è consolidato il sodalizio ultra decennale con la Lega del Filo d'Oro, l'associazione che da oltre 50 anni, ogni giorno assiste, educa, riabilita e reinserisce nella famiglia e nella società le persone sordo-cieche e pluriminorate psicosensoriali. Nel manifestare la sensibilità al tema dell'inclusione, si è mostrata tutta 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.

Nel corso dell'anno la Banca, nel sostenere la crescita economica locale, con particolare attenzione nei confronti delle famiglie, delle associazioni e delle imprese, ha promosso iniziative, di carattere sociale, religioso, sportivo, culturale e formativo, attraverso l'erogazione di contributi per circa 133 mila euro.

Tra gli interventi più significativi

- **Progetto "Revival"** della Fondazione Chirò per la riapertura al pubblico della Biblioteca economico-giuridica "Felice Chirò", nella città di San Severo. Tale biblioteca costituisce un importante punto di riferimento per quanti operano nel settore economico-giuridico e per gli studenti universitari dei corsi di laurea in discipline affini.
- **HBARI 2003**, primaria società di basket in carrozzina della Provincia di Bari, che si occupa di progresso sociale e integrazione di tutte le persone svantaggiate (disabili e non), con lo scopo di avvicinare i giovani interessati da disabilità motorie al mondo dello sport e allo spirito di squadra.
- **"Apulian Sustainable Awards 2021"**: premio rivolto all'innovazione d'impresa che riduce l'impatto ambientale e l'impronta ecologica, promosso da Confindustria Puglia, destinato a tutte quelle aziende e start-up pugliesi che dimostrano di contribuire a significative riduzioni degli impatti ambientali.

EROGAZIONI LIBERALI	2021		2020		2019	
	Numero	Importo	Numero	Importo	Numero	Importo
Attività Sociali e di Volontariato	17	13	9	4	18	9
Attività Sportive e Ricreative	21	20	13	8	22	20
Attività Culturali	43	40	21	13	54	31
Attività religiose	4	1	5	11	27	6
Istruzione e Formazione	1	7	3	1	13	30
Art Bonus					1	50
Altro (Filo d'Oro e Tesorerie)	3	52	3	59	3	54
Emergenza Covid			9	260		
<b>TOTALE (mgl di euro)</b>	<b>89</b>	<b>133</b>	<b>63</b>	<b>356</b>	<b>138</b>	<b>200</b>



Diverse le sponsorizzazioni volte a promuovere la cultura, la formazione e le attività per un totale di circa 179 mila euro, tra le quali:

- **Stagione teatrale 2021/2022 del Teatro Mercadante di Altamura**: un calendario ricco di appuntamenti suddivisi in quattro distinte rassegne: "Mettiamoci in prosa!", "October Jazz", "Comicità" e "Metamorphosis". Un impegno ormai consolidato con la convinzione che il teatro sia un veicolo sociale potentissimo, per diffonde arte, bellezza, cultura e può diventare un punto di riferimento all'interno della propria comunità.
- **"Nuova Puglia d'Oro"**: un portale digitale che ricostruisce la memoria storica del territorio pugliese per farla conoscere alle nuove generazioni, attraverso il racconto dei suoi personaggi illustri dagli anni 30 ai nostri giorni. Un progetto di valorizzazione del territorio proprio territorio si inquadra nella mission dell'istituto.
- **Campus Job Week – Salone del Lavoro Digitale**: evento digitale di cinque organizzato da Campus - Next Generation Platform, rivolto ai giovani, per trovare lavoro. Nel corso della manifestazione digitale, si è organizzato un ciclo di webinar e workshop tenuti da proprie risorse interne della Banca.
- **Gioiella Prisma Taranto Volley**: un accordo che supporta il grande sport pugliese per il campionato di Superlega e che promuove la cultura dello sport e la sana pratica sportiva, ritenuta fondamentale per la valorizzazione personale dei giovani talenti.
- **"Con il cuore negli occhi"**: il progetto editoriale a cura di Nunzia Vulpio, che racconta la storia autobiografica di una famiglia, che attraverso le molteplici difficoltà incontrate lungo il delicato percorso dell'adozione di una bambina affetta da menomazione psico-sensoriale.

SPONSORIZZAZIONI	2021		2020		2019	
	Numero	Importo	Numero	Importo	Numero	Importo
Culturale	17	132	16	69	21	89
Formazione	4	19	2	11	5	18
Sociale	1	-				
Commerciale						
Religiose			1	1		
Sportiva e Ricreativa	5	28	3	3	10	12
<b>TOTALE (mgl di euro)</b>	<b>27</b>	<b>179</b>	<b>22</b>	<b>84</b>	<b>36</b>	<b>119</b>



## Interventi per Iniziative Culturali

Nel corso dell'anno, è stata riservata grande attenzione a **PopolArte**, l'importante progetto che promuove l'arte in tutte le sue forme e la sua divulgazione attraverso l'allestimento di opere nelle proprie dipendenze, attribuendo particolare rilievo ad alcune filiali che sono state le vere protagoniste dell'iniziativa.

La filiale di Laterza, con l'opera **Blu Lines** dell'artista pugliese Rossella Cea, ispirata alla tradizione più pura dell'astrattismo classico di Fontana, Kandinsky, De Kooning, e alla semiotica di Umberto Eco, esonda senso ed emozioni nel sapiente equilibrio delle linee interrotte e inesprese con i toni azzurri e cristallini che rappresentano l'elemento vitale primario, l'acqua.

La filiale di Chieti con tre diverse iniziative:

- la celebrazione dei 20 anni di **"Invito a Palazzo"**, iniziativa culturale promossa in collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana, per offrire l'opportunità a cittadini, appassionati e turisti di visitare gratuitamente, le sedi storiche delle banche italiane e il loro patrimonio artistico;
- la nuova opera **Blue Hoodie** di Annan Affotey, artista ghanese di fama internazionale che esplora l'identità nera attraverso la ritrattistica. Un ritratto con colori audaci e luminosi e dallo sguardo intenso che catturano lo spettatore con il particolare rosso degli occhi;
- **Art Revolution**, una mostra itinerante e interattiva di quadri parlanti, riprodotti su schermi ad alta risoluzione dotati di un software di realtà aumentata, in cui i protagonisti dei capolavori della storia dell'arte si animano per raccontare la propria storia, permettendo quindi ai visitatori di poter interagire con gli stessi. Un'iniziativa che ha suscitato un vivo interesse da parte dei visitatori e da molte scolaresche del territorio, che a fine anno è stata ospitata dalla filiale di Altamura.

La Filiale di Bari e la Filiale di Altamura, con le tre nuove opere in pittura acrilica, realizzate dall'appassionato cultore delle arti Marco Simeone di Bari. L'autore, avvocato barese e attualmente interior designer, esprime la sua creatività nelle diverse forme, dalla pittura al disegno di tessuti d'arredamento.

Per le festività natalizie, è stata personalizzata l'iconica scatola di latta delle Liquirizie Amarelli. Ogni scatola, in Edizione Speciale BPPB Natale 2021, raffigura alcune opere dell'artista Peter Shuyff, uno dei protagonisti del progetto PopolArte. La sua opera "Untitled, 2019 – Oil on line" è installata nella filiale di Gravina.

## Interventi per il Coinvolgimento delle Imprese

Nel proseguire l'impegno 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, la BPPB insieme ad Exprivia, ha organizzato il primo Hub regionale pugliese per seguire in diretta streaming da Cernobbio i lavori della 47ª edizione del Forum The European House – Ambrosetti, "Lo scenario di oggi e di domani per le strategie competitive". Un'esclusiva opportunità che ha reso il nostro territorio, per la prima volta, parte attiva di uno degli eventi economici e finanziari più importanti a livello internazionale. L'HUB ha ospitato circa cento tra imprenditori ed autorevoli esponenti del mondo istituzionale, imprenditoriale ed accademico in cui sono stati affrontati, in parallelo, anche discussioni e dibattiti sui temi strategici per il nostro territorio quali il PNRR.

## Interventi per Iniziative Ambientali

In un'ottica di sostenibilità, infatti, diverse sono state le iniziative dirette a favorire una gestione responsabile del consumo dei materiali, ottimizzando l'utilizzo delle stampanti, favorendo la dematerializzazione dei documenti, promuovendo la digitalizzazione nei processi interni e nei rapporti con il pubblico e utilizzando sempre di più la tecnologia per rendere i servizi ai clienti più leggeri e sostenibili, come:

- **#PlasticFree**. Al fine di ridurre il consumo della plastica monouso, ha continuato a promuovere l'abolizione dell'utilizzo della plastica durante l'orario di lavoro, sensibilizzando i propri dipendenti all'uso di materiali alternativi ed ecosostenibili;
- **M'illumino di Meno**. La giornata del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili lanciata nel 2005 dalla trasmissione radiofonica Caterpillar di Rai Radio 2.
- **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, 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.

- Adozione di un **modello di progettazione eco-compatibile** per gli uffici e le dipendenze attuando misure di edificazione e ristrutturazione di ultima generazione e utilizzando energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili.
- **Voucher** per una corsa di 15 minuti sui monopattini elettrici nella città di Bari riservato agli utilizzatori dell'app Connecta Open, riducendo così il traffico in città.

La Banca ha, inoltre, organizzato in collaborazione con FEduF diversi incontri sul tema della sostenibilità ambientale: “Educazione Finanziaria e sostenibilità”, “Investiamo sul Futuro” e “Diventare cittadini sostenibili”. Eventi rivolti ai giovani studenti di scuole di ogni grado e ordine, incentrati sui temi di stretta attualità come l’economia circolare e la gestione consapevole delle risorse, con un approfondimento sui modelli di sviluppo sostenibile e di economia civile, finalizzati a favorire la crescita di una cittadinanza attiva e responsabile.

#### 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 tutoring, 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 2021, 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 6,8 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 123,6 milioni di euro.

Maggiori dettagli in [RELAZIONI E BILANCIO 2021– PARTE B PASSIVO- Sezione 6 - Passività fiscali](#).

#### 413-1

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

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 privilegia 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.

Per le implicazioni che i rapporti con alcune controparti assumono in termini di rischi reputazionali, ovvero per le finalità di particolari attività in contrasto con la mission aziendale, con il Codice Etico e con la Policy Antiriciclaggio, la Banca ha identificato alcune tipologie di controparte/attività che non costituiscono un target gradito indipendentemente dal rating espresso, merito creditizio intrinseco ed eventuali rapporti di raccolta collegati:

- Produzione e commercio di armi e munizioni;
- Produzione e commercio di macchine per il gioco d'azzardo, ancorché approvate dai Monopoli di Stato;
- gestori di sale giochi e sale bingo (inclusi nella modalità on-line), in forma esclusiva;
- associazioni sportive dilettantistiche, a meno che non trattasi di controparti già clienti ampiamente e positivamente sperimentati e con movimentazione, prevalente, di introiti annui a sostegno delle proprie esigenze finanziarie, coerenti con le finalità stesse dell'Associazione;
- organizzazioni no profit;
- partiti politici;
- persone politicamente esposte;
- persone fisiche ed enti aventi residenza o sede legale o la cui principale attività è svolta nei paesi ad alto rischio, sotto embargo e nella lista UE dei Paesi terzi con carenze strategiche nella lotta contro il riciclaggio/finanziamento del terrorismo<sup>25</sup>;
- 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.

Nell'ambito dell'emergenza Covid-19 la Banca ha tempestivamente sviluppato in autonomia ed ancor prima dell'emanazione degli interventi governativi 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. È proseguita anche nel corso del 2021 la forte attenzione alla gestione delle richieste di finanza di "emergenza" che pervenivano dal territorio garantendo il pieno utilizzo in primis 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.

La Banca ha anche strutturato operazioni di importante impatto anche reputazionale, ottimizzando le condizioni per la clientela di elevato standing e minimizzando i rischi interni e la necessità di accantonamenti patrimoniali, mediante l'individuazione e l'utilizzo mirato delle garanzie pubbliche. .

Tra queste, finanziamenti strutturati a medio lungo termine assistiti dalle seguenti forme di garanzia pubblica:

- SACE "Garanzia Italia", a sostegno del circolante e degli investimenti finalizzati al superamento dell'evento pandemico,
- INNOVFIN "SMEG Covid-19", anch'essi in risposta all'evento pandemico, e nello specifico finalizzati ad accrescere la resilienza interna, lo sviluppo, l'innovazione e/o ristrutturazione dei processi aziendali, e
- INNOVFIN "SME Guarantee Facility" a sostegno dei piani di investimento in ricerca ed innovazione di prodotto e/processo.

Per maggiori informazioni [Bilancio d'Esercizio 2021, LO SVILUPPO OPERATIVO - b/ Le Politiche Del Credito](#)

## **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR**

Il settore bancario può offrire il suo contributo come partner delle imprese, dei cittadini e della Amministrazione Pubblica per soddisfare i nuovi fabbisogni dei clienti e per sostenere attivamente la ripresa dell'economia italiana post Covid attraverso gli investimenti previsti dal PNRR.

Il PNRR ipotizza la costituzione di un "Fondo di fondi", che alimenti fondi operativi specializzati per strumenti finanziari, rischi assunti e settori di intervento.

I possibili strumenti finanziari sono: 1) garanzie su finanziamenti bancari; 2) contributi in conto interessi su finanziamenti bancari; 3) finanziamenti agevolati, eventualmente associati a finanziamenti bancari. Un discorso a parte riguarda poi gli strumenti di partecipazione al capitale di rischio.

I principali filoni su cui la Banca dovrà operare per permettere al sistema paese di cogliere appieno le opportunità del PNRR sono:

- Sostegno al credito per investimenti, oltre che alle singole imprese, per la creazione e il potenziamento di distretti industriali, permettendo la creazione di un habitat economico favorevole.
- Attenzione al merito creditizio, cercando di coadiuvare le imprese e le famiglie nel sostegno alla liquidità. Diventa fondamentale valutare gli attori economici, distinguendo fra chi è in una reale situazione di default da chi sta cercando di riprendersi dopo la pandemia e attingere ai fondi che arriveranno dal PNRR.
- Affiancare le piccole e medie imprese in servizi non prettamente bancari, in particolar modo con attività di consulenza specifica che consenta agli attori economici più piccoli e meno strutturati di captare le risorse del PNRR sotto le diverse forme con cui verranno elargite: dai bonus fiscali alle opportunità offerte dagli interventi che favoriscono l'accesso a canali alternativi di finanziamento et similia.

La Banca sta avviando un percorso di dialogo e comprensione con le istituzioni responsabili della gestione del PNRR (i.e. amministrazioni locali e centrali) che porterà a definire e portare sul mercato un'offerta distintiva e in grado di abbracciare i bisogni della clientela dal punto di vista finanziario e non solo, attraverso un processo che si articolerà in due fasi:

1) Fase di Orienteering & Discovery:

- I. Comprensione del perimetro del PNRR e identificazione del possibile ruolo che la banca può ricoprire;
- II. Individuazione del posizionamento sulle diverse aree del PNRR, delle priorità strategiche e delle aree chiave della propria value proposition.

La Banca intende sviluppare processi dedicati a supportare le attività di go-to-funding dei propri clienti e della Banca stessa attraverso un approccio strutturato di scouting normativo e di supporto consulenziale e operativo.

### **FS13**

#### **Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate**

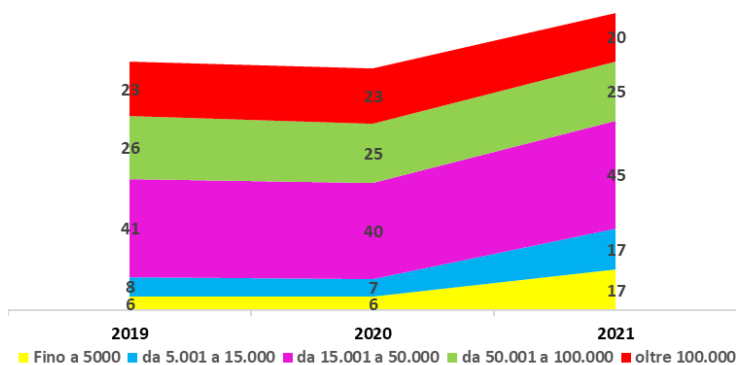
L'acquisizione nel corso dell'anno del ramo d'azienda UBI-Intesa San Paolo composto da 26 sportelli ubicati nelle regioni limitrofe a quelle core della Banca, ha portato il totale degli sportelli al 31 dicembre a n.124, distribuiti in 11 regioni italiane, focalizzati prevalentemente nelle regioni di Puglia, Campania, Abruzzo, Lazio e Basilicata (108 sportelli).

Le 26 nuove filiali sono dislocate in 4 regioni italiane, di cui:

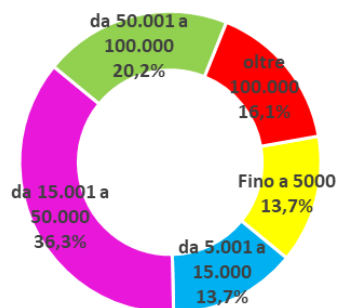
- n. 3 sportelli in Calabria, regione nella quale la Banca non era presente,
- n.18 in Abruzzo, dove la Banca era presente già con 4 sportelli
- n.3 in Molise, già presidiata da altri 2 sportelli BPPB
- n.2 in Basilicata, presidiata da altri 9 sportelli BPPB

Il 27,4% degli sportelli è ubicato in piccoli comuni con meno di 15 mila abitanti, mentre il 36% in comuni da 15 a 50 mila abitanti. Per maggiori informazioni si rimanda al [102-6 Mercati serviti](#).

n° sportelli per numero di abitanti serviti



Distribuzione delle filiali per abitanti dei comuni serviti 2021

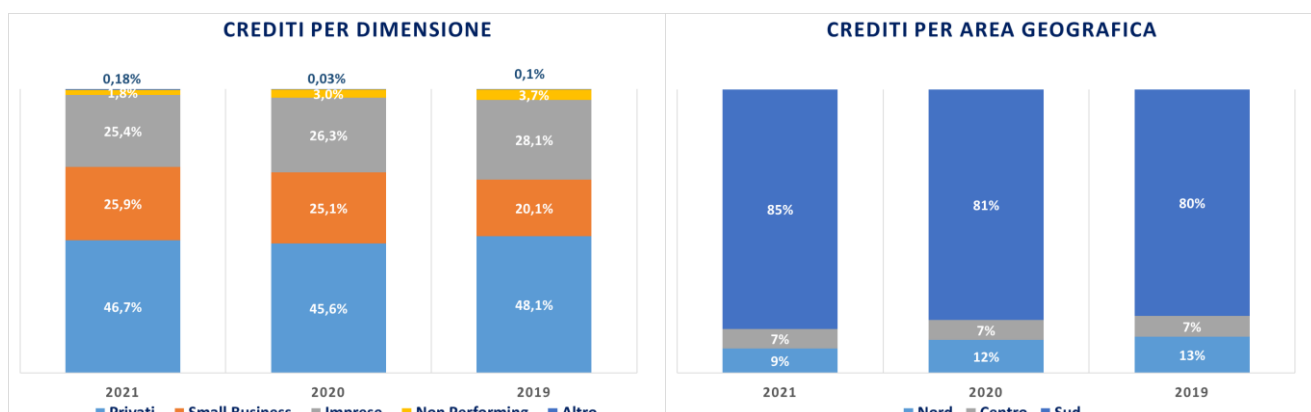


FS6

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 46% degli attivi di bilancio è costituito da crediti verso la clientela, mentre il restante 54% è costituito da attività finanziarie, crediti verso banche e altre attività.

Crediti per Ramo di attività economica	2021	2020	2019
COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO; RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOCICLI	24,8%	25,0%	25,4%
ATTIVITÀ MANIFATTURIERE	21,8%	19,9%	22,1%
AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA	14,6%	14,8%	15,2%
COSTRUZIONI	10,0%	10,2%	10,1%
ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE	6,0%	5,7%	4,2%
ATTIVITÀ IMMOBILIARI	2,7%	3,0%	3,7%
TRASPORTO E MAGAZZINAGGIO	3,4%	3,5%	3,2%
ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE	3,9%	4,7%	4,1%
ATTIVITÀ FINANZIARIE E ASSICURATIVE	3,4%	3,1%	3,8%
SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE	2,5%	2,4%	1,7%
ALTRE ATTIVITÀ DI SERVIZI	1,5%	1,5%	1,2%
SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	2,5%	3,5%	2,2%
NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE	1,1%	1,0%	0,8%
FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA	0,3%	0,4%	0,6%
FORNITURA DI ACQUA; RETI FOGNARIE, ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO	0,3%	0,3%	0,6%
NON SIGNIFICATIVO	0,7%	0,4%	0,5%
ATTIVITÀ ARTISTICHE, SPORTIVE, DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO	0,4%	0,3%	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	0,0%	0,1%	0,0%
AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DIFESA; ASSICURAZIONE SOCIALE 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.

### Prodotti e servizi con finalità sociali

Il Conto Corrente Filo d'Oro è il prodotto ideato per finalità etiche e creato in occasione del sodalizio che dura ormai da oltre dieci anni con Lega del Filo d'Oro, la Onlus che da più di mezzo secolo si occupa quotidianamente dell'attività di riabilitazione, educazione, assistenza e reinserimento di persone con disabilità plurime, di tipo sensoriale, fisico e mentale.

Attraverso il CC Filo d'Oro, riservato ai privati, la BPPB 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 2021 è stata devoluta la somma di circa oltre 49 mila euro a sostegno del Centro Residenziale di Molfetta, per la realizzazione del progetto di riqualificazione di alcuni ambienti della sede molfettese, finalizzato a suddividere in modo più netto il Servizio Residenziale dal Servizio Diurno. Il progetto ha previsto la realizzazione di lavori edili e di adeguamento degli impianti, nonché l'acquisto di nuovi arredi e attrezzature, come i binari a soffitto, per consentire agli utenti che soffrono di forti disabilità motorie di spostarsi in sicurezza. A dicembre sono stati completati i lavori dell'appartamento "Arancio", che hanno donato agli ospiti camerette da letto più grandi, bagni attrezzati per le disabilità motorie, un grande spazio per le autonomie personali e la riabilitazione e una nuova cucina didattica.

In occasione delle festività pasquali, è stato inoltre possibile contribuire alla costruzione del secondo lotto del nuovo Centro Nazionale dedicato alle cure di bambini e adulti sordociechi e pluriminorati psicosensoriali, attraverso l'acquisto delle Uova di Pasqua della Lega della Filo d'Oro, donate ad alcune onlus locali. Le associazioni sono state scelte fra quelle che dedicano la loro attenzione ai bambini meno fortunati del nostro territorio, e ai piccoli degenti nei reparti di Pediatria, Microcitemia, Oncoematologia pediatrica, dell'Ospedale Santissima Annunziata di Taranto e nel reparto UOC Oncoematologia Pediatrica a Bari. Un piccolo gesto di solidarietà per rendere più spensierate le festività pasquali di questi bambini e contribuire, al contempo, alla raccolta solidale della Lega del Filo d'Oro.

ANNO	Bonifici nell'anno (mgl di euro)
2019	46
2020	50
2021	49



## 2.1.4 EDUCAZIONE FINANZIARIA

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

La Banca, convinta che L'educazione finanziaria rientra tra i principali rimedi per prevenire e rimuovere le cause che alimentano il fenomeno dell'esclusione delle fasce più deboli della popolazione, aderisce dal 2014 alla FEduF, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e del Risparmio costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, con l'intento di promuovere diffusione dell'educazione economica, della cultura del risparmio e della conoscenza finanziaria nelle scuole.

Diversi gli incontri, organizzati con la Fondazione e rivolti agli istituti scolastici del territorio, sulle seguenti tematiche:

- **“Pay like e Ninja”**: tre incontri che hanno condotto gli studenti delle scuole secondarie superiori, collegati da remoto, alla scoperta delle nuove forme di moneta e pagamenti elettronici, dalle carte alle app ai portafogli elettronici. Si sono illustrati i processi di dematerializzazione del denaro e le innovative frontiere digitali del suo uso. Uno degli eventi è stato organizzato nell'ambito del Salone dei Pagamenti, il più importante appuntamento nazionale di riferimento su Pagamenti e Innovazione per l'industria bancaria italiana.

- **“Educazione Finanziaria e sostenibilità”**: l'evento, dedicato agli studenti delle scuole secondarie superiori, ha voluto evidenziare l'importanza di una nuova cultura di cittadinanza economica e di sostenibilità, in cui l'educazione finanziaria e lo sviluppo sostenibile rappresentano due opportunità per far riflettere su nuove abitudini di consumo e di uso del denaro, in un'ottica di cittadinanza attiva e consapevole ispirata ai valori di sviluppo sostenibile e globale fissati dall'Agenda ONU2030.

- **“Investiamo sul Futuro”**: due eventi che hanno coinvolto gli studenti delle scuole secondarie superiori sulle tematiche di economia circolare e gestione consapevole delle risorse, con un approfondimento su modelli di sviluppo sostenibile e di economia civile, per favorire la crescita di una cittadinanza attiva e responsabile.

- **“Diventare cittadini sostenibili”**: il progetto rivolto agli alunni delle scuole primarie, ha voluto stimolare una prima riflessione sul valore del denaro e la necessità di gestirlo responsabilmente, aiutando i più piccoli a ragionare sul tema della sostenibilità, partendo dalle azioni quotidiane e personali per promuovere le "buone pratiche" di sviluppo sostenibile.

Agli eventi hanno preso parte oltre 2.650 fra alunni e professori, appartenenti a 34 istituti scolastici del territorio e alla facoltà di Economia di Unisalento.

Nel 2021 è proseguita la sinergia tra la Banca e l'Università LUM Jean Monnet, per la progettazione del Master in Innovazione Digitale e Gestione del Rischio nelle Banche. Il Master è 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, e prevede un periodo di tirocinio in Banca per i partecipanti.

Nel corso dell'anno è stata anche supportata la Società Change Mindset per la seconda 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. La Società si occupa di consulenza e formazione tramite la School of Management.



## 2.2 CLIENTELA



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

In risposta all'emergenza causata dal Covid-19, la Banca ha continuato ad offrire una serie di «misure creditizie» da concedere ai propri clienti per gestire le situazioni di difficoltà finanziaria in linea con le misure prorogate dal Governo. In particolare, la Banca:

- in linea con le attese del Governo e le best practices di mercato, la Banca ha continuato ad erogare finanziamenti garantiti da MCC nonostante la diminuzione della percentuale di garanzia, valutando le difficoltà vissute dalle aziende e prorogando, quando richiesto, il periodo di preammortamento;
- ha regolamentato il processo di cessione del credito d'imposta aggiornando il processo alle modifiche imposte dal Governo, a favore delle famiglie ed imprese, anche abbinato a finanziamenti, per sostenere le spese per lavori di ristrutturazione, riqualificazione energetica e/o riduzione del rischio sismico sull'immobile, realizzati ai sensi degli artt. 119 e 121 del D.L. n. 34/2020 (c.d. Decreto Rilancio), convertito dalla legge n. 77 del 17/07/2020.

Per maggiori dettagli circa le iniziative e i principali interventi sopra citati, si rimanda alle tabelle di Nota integrativa del [Bilancio di Esercizio 2021](#).

### 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 ha adottato la Policy sulla gestione dei reclami e delle lamentele che 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.

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, anche con l'obiettivo di preservare una relazione commerciale positiva.

Il confronto con la Clientela offre alla Banca la possibilità di valutare correttivi da apportare ai propri processi e costituisce l'occasione per ripristinare con il Cliente un rapporto di reciproca soddisfazione.

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 prevede l'utilizzo di molteplici canali di ascolto dei Clienti (numero ed indirizzo email dedicato di customer satisfaction, form di contatto pubblicato sul sito web, monitoraggio dei social e di Google Store).

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 2021 sono state riscontrate dalla Banca 260 segnalazioni.

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 **Reclami** è indipendente ed autonomo rispetto alle Unità Organizzative della Banca preposte alla commercializzazione dei servizi ed ha il compito di risolvere le controversie al fine anche di salvaguardare il patrimonio aziendale dai danni derivanti da una soccombenza giudiziale ovvero dai danni reputazionali. I reclami pervenuti sono registrati in una apposita procedura "Open Reclami" nella quale viene indicata la data di ricezione, 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 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.

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.

La Banca pubblica annualmente sul sito internet un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami <https://www.bppb.it/reclami/>.

## Reclami

SUDDIVISIONE RECLAMI PER MACRO AREA (come da classificazione abi)	RECLAMI 2021	
	n°	%
CONTI CORRENTI E DR	72	21,7%
FINANZIAMENTI	90	27,1%
SERVIZI DI INVESTIMENTO	60	18,1%
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	26	7,8%
ALTRO	21	6,3%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI	2	0,6%
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	9	2,7%
ASSEGNI	7	2,1%
CARTA DI CREDITO	8	2,4%
CARTE DI DEBITO	20	6,0%
DOSSIER TITOLI	7	2,1%
STIPENDI E PENSIONI	3	0,9%
ASPETTI GENERALI	1	0,3%
APERTURA DI CREDITO IN C/C	6	1,8%
<b>TOTALE</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

	2021			TOTALE	%
	PRIVATI	CLIENTELA INTERMEDIA	ALTRA CLIENTELA		
ACCOLTI	56	4	6	<b>66</b>	19,9%
ACCOLTI PARZIALMENTE	26	2	0	<b>28</b>	8,4%
RESPINTI	198	26	14	<b>238</b>	71,7%
<b>TOTALE</b>	<b>280</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>332</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 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.

Nella policy in materia di Product Governance dei Prodotti Bancari sono definiti i processi e le regole adottate dalla Banca per adempiere alle norme, emanate dalle competenti Autorità, che mirano a rafforzare le disposizioni sulla correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti e prevedono che i prodotti bancari siano progettati e commercializzati in coerenza con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche delle classi di clientela alle quali essi sono destinati (c.d. target market positivo).

In particolare, per l'emissione di nuovi prodotti in perimetro o per la modifica sostanziale dei prodotti medesimi, la Banca ha definito procedure coerenti con le politiche aziendali per la commercializzazione di nuovi prodotti, adeguatamente formalizzate e informate a principi di proporzionalità, finalizzate a considerare i seguenti aspetti:

- interessi/obiettivi/caratteristiche della Clientela;
- rischi tipici dei prodotti commercializzati;

- eventuali conflitti di interesse;
- definizione del target market positivo (caratteristiche della Clientela a cui il prodotto è destinato);
- definizione del target market negativo (caratteristiche della Clientela a cui il prodotto non deve essere collocato).

In materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi collocati, la Banca si è dotata di processi e regole analoghe a quelle dettate in materia di governance dei prodotti bancari.

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.

#### **Attività per recepimento Regolamento UE 2019/2088 (SFDR)**

Il Regolamento UE 2019/2088 (SFDR - Sustainable Finance Disclosure Regulation) del 27 novembre 2019 (entrato in vigore il 29 dicembre 2019 e le cui norme hanno attuazione dal 10 marzo 2021) riguardante l'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari, al fine di contrastare le conseguenze derivanti dai cambiamenti climatici, dall'esaurimento delle risorse e, in genere, dalle criticità legate ai temi della sostenibilità, pone a carico dei "partecipanti ai mercati finanziari" (produttori, ad es. un ente creditizio che fornisce servizi di gestione del portafoglio) e dei "consulenti finanziari" (collocatori, ad es. un ente creditizio che fornisce consulenza in materia di investimenti) il compito di dare impulso al cambiamento mediante la mobilitazione dei capitali verso investimenti sostenibili.

Al riguardo, la normativa anzidetta indica esplicitamente il significato delle seguenti nozioni:

- **Rischio di Sostenibilità:** un evento o una condizione di tipo ambientale, sociale o di governance che, se si verifica, potrebbe provocare un significativo impatto negativo, effettivo o potenziale, sul valore dell'investimento;
- **Fattori di sostenibilità:** le problematiche ambientali, sociali e concernenti il personale, il rispetto dei diritti umani e le questioni relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva.

In Regolamento evidenzia la necessità di pubblicare sul sito web e di inserire nei documenti precontrattuali apposite "disclosures" in tema ESG. In particolare occorre fornire informativa in tema di Integrazione, nell'attività di consulenza, dei rischi di sostenibilità e degli effetti negativi sui fattori di sostenibilità.

Il tema della sostenibilità viene considerato prioritario dalla Banca nell'ambito del servizio di consulenza in materia di investimenti (inclusi i prodotti di investimento assicurativo c.d. "IBIP") e, come richiesto dal Regolamento SFDR e dai successivi interventi legislativi, verrà integrato nelle varie fasi del processo di prestazione del servizio di consulenza alla clientela. In particolare:

1. in tema di rischio di sostenibilità, la Banca ritiene anzitutto che le attività degli enti che non attribuiscono adeguata rilevanza ai fattori di sostenibilità possano generare un aggravio di costi e di rischi operativi/reputazionali che potrebbero avere un impatto negativo sull'ente stesso e, di conseguenza, potrebbero riflettersi negativamente anche sul valore di un eventuale investimento in strumenti emessi da tali enti. Al contrario, gli enti che attuano comportamenti responsabili sotto il profilo della "sostenibilità" ottengono generalmente un maggiore controllo del rischio ed una migliore allocazione delle risorse, con ritorni economici e finanziari a beneficio diretto dell'ente stesso e a beneficio indiretto per coloro che investono in strumenti emessi dall'ente. Applicando il predetto concetto in materia di investimenti, un approccio di portafoglio che attua una strategia di diversificazione che privilegia emittenti/strumenti finanziari caratterizzati da minore rischio sostenibilità porterebbe ad ottenere un effetto positivo in termini di migliore gestione del rischio globale di portafoglio con un conseguente ritorno finanziario positivo. Pertanto, ove possibile, nella strutturazione di portafogli modello e nella relativa selezione di prodotto/strumenti finanziari funzionali alla corretta erogazione del servizio di consulenza verranno privilegiati strumenti con rating ESG migliori di strumenti analoghi. A supporto delle precedenti indicazioni, di seguito si riportano i risultati di una recente analisi della Società McKinsey (fonte [www.mckinsey.com](http://www.mckinsey.com)) che indica che il 63% delle aziende che attuano politiche ESG ottengono risultati positivi.
2. in tema di effetti negativi sulla sostenibilità, nell'erogazione del servizio di consulenza verranno tenute in debita considerazione le preferenze esplicitamente espresse della Clientela.

A tal fine la Banca ha programmato di:

1. inserire l'analisi del rischio di sostenibilità nelle logiche di definizione dei portafogli modello di consulenza avanzata da proporre alla clientela e, in particolare, nella selezione degli strumenti finanziari che faranno parte delle focus list di

riferimento delle singole asset class (c.d. Best Of). Per svolgere questa attività la Banca potrà avvalersi di provider esterni per avere una copertura informativa ampia ed affidabile.

2. integrare l'analisi delle preferenze della Clientela riguardo ai fattori di sostenibilità nell'ambito dei processi di erogazione del servizio di consulenza. Le preferenze della Clientela riguardo ai fattori ambientali, sociali e di governance verranno rilevate attraverso una integrazione del questionario di "profilatura MiFID". Tali preferenze, appena disponibili le necessarie implementazioni procedurali, saranno utilizzate per valutare se il portafoglio in prodotti/strumenti finanziari sarà adeguato/idoneo alle caratteristiche ed alle esigenze espresse dalla clientela in tema ESG in aggiunta alle variabili attualmente analizzate (obiettivi di investimento, tolleranza al rischio, situazione finanziaria, conoscenze in materia di investimento, orizzonte temporale). A tal fine verrà probabilmente assegnato al portafoglio di ciascun Cliente un punteggio ESG basato su rating ESG assegnati da primari provider esterni a ciascun strumento.

Si specifica che, in attesa del definitivo consolidamento e completamento del quadro normativo europeo in materia di finanza sostenibile, sono in corso gli adeguamenti dei processi operativi ed organizzativi che consentiranno di implementare le attività summenzionate presumibilmente a partire dal secondo semestre 2022 in concomitanza con le integrazioni in tema ESG delle normative MIFID/IDD.

#### 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;
- I Pagamenti nel Commercio Elettronico in parole semplici;
- I tuoi diritti quando effettui un pagamento in Europa;

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 2021, 2020 e 2019, 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.

Il perdurare dell'emergenza pandemica nel corso del 2021 e delle novità normative introdotte dal legislatore nazionale al fine di contenerne gli effetti, hanno determinato un forte impatto in termini di gestione dei conseguenti adempimenti in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, di seguito si riportano i principali processi adottati a seguito delle novità normative introdotte nel corso del 2021.

**1)** Il Consiglio dei ministri, il 31 gennaio 2020, ha ufficializzato lo «stato di emergenza», al fine di consentire l'emanazione delle necessarie ordinanze della Protezione civile. Nei giorni successivi sono stati assunti numerosi provvedimenti, sempre più rigorosi, al fine di contenere il dilagare del virus. Tali circostanze eccezionali e contingenti hanno fatto emergere la necessità

di un bilanciamento tra l'interesse alla riservatezza dei dati personali dei lavoratori e l'interesse alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

La Banca ha pertanto pubblicato una specifica Circolare avente ad oggetto *“Covid19: gli interventi posti in essere dalla Banca in termini di protocolli di sicurezza”*. La Circolare, nello specifico, prescrive a) le misure di prevenzione b) le disposizioni attinenti al lavoro flessibile / agile c) il protocollo da applicare in caso di contagio.

2) Il Garante Privacy, sul proprio sito istituzionale, ha pubblicato delle FAQ relativamente al trattamento dei dati relativi all'effettuazione dei test sierologici e alla vaccinazione da Covid-19 nel contesto lavorativo, ove è stato specificato che il datore di lavoro non può chiedere ai propri dipendenti di fornire informazioni sul proprio stato vaccinale o copia di documenti che comprovino l'avvenuta vaccinazione anti Covid-19. Non può, inoltre, essere considerato lecito tale trattamento neanche qualora sia basato sul consenso dei dipendenti, non potendo il consenso costituire in tal caso una valida condizione di liceità in ragione dello squilibrio del rapporto tra titolare e interessato nel contesto lavorativo.

La Banca, con il supporto del DPO, al fine di venire incontro alle richieste dei dipendenti di ottenere un permesso retribuito in caso di assenza dal lavoro causa vaccinazione, ha strutturato un processo conforme alle indicazioni del Garante Privacy.

3) Il Decreto-legge del 21 settembre 2021, n. 127, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 226/2021, ha introdotto, a partire dal 15 ottobre 2021, l'obbligo di certificazione verde per coloro che prestano attività lavorativa nel settore privato. Spetta, quindi, al datore di lavoro il duplice obbligo di riscontrare il rispetto delle prescrizioni, definendo le modalità di svolgimento delle verifiche (a tappeto o a campione) e di individuare i soggetti incaricati dell'accertamento e della contestazione delle eventuali violazioni.

La Banca ha adottato una specifica Circolare interna ove è stato delineato il protocollo operativo relativo all'obbligo di Certificazione Verde COVID-19. In particolare:

- o la Banca ha designato tramite apposito atto formale i soggetti interni incaricati di svolgere i controlli dei green pass altresì autorizzando tali soggetti allo svolgimento dei trattamenti dei dati personali connessi all'esercizio dell'incarico conferito, ai sensi dell'art. 2-quaterdecies del d.lgs n. 196/2003, nel rispetto dei principi e delle norme di legge, dei regolamenti aziendali e delle prescrizioni di volta in volta impartite in materia di protezione dei dati e privacy (cfr. allegato 1 della Circolare);
- o il controllo viene effettuato mediante la scansione del QR Code apposto sulla certificazione verde COVID-19 digitale o cartacea;
- o è stata predisposta una specifica informativa privacy ("informativa privacy controlli green pass") dedicata ai trattamenti connessi all'adempimento in esame che è stata messa a disposizione di tutti gli interessati al fine di informare i medesimi in merito al trattamento dei dati che li riguarda).

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

Nel 2021 è proseguita l'attività di implementazione del portale "Sportello Documenti On Line", tramite il quale il cliente BPPB può accedere utilizzando le proprie credenziali di internet banking all'area riservata del sito istituzionale nella quale è disponibile modulistica personalizzata in base alle sue specifiche caratteristiche (es. CIG, art.13 lett.m, rilascio carnet assegni, polizze istantanee).

La Banca ha continuato ad implementare la propria offerta "digital", migliorando la user experience della propria piattaforma ed applicazione di internet banking destinata agli utenti privati.

È stata arricchita anche l'app **Connecta Open** (che sfrutta le opportunità generate dalla Psd2 e progettata in una logica di ecosistema), 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. Al momento è possibile aggregare i conti correnti di oltre 160 Istituti.

Connecta Open 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.

In ottica di soddisfazione totale 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.

Relativamente all'automazione dei processi, il «**Progetto di automazione delle attività di Back office**» ha consentito il rilascio nel mese di maggio 2021 di un nuovo processo di gestione dei pignoramenti caratterizzato dall'accentramento e automatizzazione delle attività consentendo:

- la specializzazione degli operatori allocati sul processo con una conseguente standardizzazione delle attività e un maggior presidio dell'operatività che garantisce la conformità normativa alle disposizioni interne ed esterne alla Banca;
- La riduzione del *lead time* di processo che determina una riduzione dell'effort di risorse impiegato;
- La riduzione dei rischi operativi con conseguente potenziale calo delle perdite operative.

È stato avviato anche il progetto sperimentale O-KYC (Onboarding-Know your Customer), proposto da CeTIF Advisory che prevede la condivisione di informazioni, allo scopo di ridurre i tempi e i costi di Onboarding e Know Your Customer. Lo use case ha previsto l'adozione della tecnologia DLT/Blockchain e ha avuto l'obiettivo di creare una piattaforma che consentisse l'onboarding digitale e un veloce scambio di flussi di validazione e dati certificati tra gli attori che fanno parte dell'ecosistema. Questo ecosistema è composto da tutte le entità giuridiche (organizzazioni private, pubbliche e cliente) che partecipano al processo.

Nell'ambito del più ampio progetto "FIRMA DIGITALE", si è arricchito il rilascio di alcuni moduli all'interno dell'Internet Banking (BPPB+), tra i quali il modulo rinnovo privacy e il modulo di rinnovo carta d'identità.

Proseguono anche le attività relative al progetto DEMAT; nel corso del 2021 hanno riguardato i progetti che riguardano DEMAT NPL e DEMAT Tesoreria Enti.

#### Numero di download e di clienti digital

	2021	2020	2019
Numero download app Ios ed Android	100.000	55.057	28.247
Numero clienti digital (*)	120.576	63.971	50.207

*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 a comunicare ai dipendenti le iniziative poste in essere in merito all'emergenza Covid-19 e a formalizzare in una specifica normativa interna aggiornata step by step, i provvedimenti emanati dalle Pubbliche Autorità in merito all'emergenza Covid-19. Tali iniziative hanno riguardato:

1. La 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. La definizione di un protocollo di regole comportamentali anti-contagio;
3. La fornitura al personale di Dispositivi di Protezione Individuale;
4. La realizzazione di interventi specifici di pulizia straordinaria, disinfezione/sanificazione degli ambienti e delle superfici nei locali;
5. La misurazione obbligatoria della temperatura e il controllo del Green Pass;
6. L'ampliamento della flessibilità oraria in ingresso e in uscita, per diluire la concentrazione di persone;
7. L'adozione della "Formazione a distanza" per gli incontri formativi e prevedendo, anche per il 2021, la fruizione delle attività formative, in particolare quelle obbligatorie, attraverso la modalità smart learning, cioè "on line" dalla residenza/domicilio del dipendente (o da altro luogo privato preventivamente concordato) ovvero da altra sede aziendale, in aggiunta alla fruizione dalla postazione abituale di lavoro.
8. Lo 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;
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.

### 2.3.1 WELFARE AZIENDALE

103-1 103-3 403-6

#### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

L'anno 2021 è stato ancora 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.

Si è intensificato per tutto il 2021 l'utilizzo di strumenti flessibili come il 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 sono stati concessi, compatibilmente con le esigenze organizzative, spostamenti dell'orario di lavoro e contratti part-time, tenendo 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.

Inoltre 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, con particolare attenzione ai colleghi ISP acquisiti il 24/05/2021;
- 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 ai soli dipendenti di ISP che faranno richiesta di fruire dell'istituto del congedo straordinario/aspettative non retribuiti ex ccnl oppure di congedi parentali per tutti i dipendenti con diritto all'indennità INPS del 30% viene erogata un'integrazione retributiva, di ammontare diversificato in funzione dell'istituto giuridico di cui trattasi.

#### 401-1

#### Nuove assunzioni di dipendenti e turnover

Nel 2021 si è registrato un aumento di 109 risorse, riveniente dal saldo tra 150 assunzioni e 41 cessazioni (di cui 8 dimissioni, 2 decessi, 1 licenziamento, 2 risoluzioni consensuali e 28 pensionamenti).

In particolare, nel corso del 2021, la Banca ha concluso un'importante operazione di acquisizione di 26 sportelli, ramo d'azienda UBI – Intesa Sanpaolo. Tale circostanza ha rappresentato una tappa significativa per fortificare i legami col territorio ed ha portato all'assunzione di 146 lavoratori, coinvolti da subito in specifici progetti di formazione, sia con l'ausilio di personale specializzato che ha affiancato i nuovi colleghi nelle attività di migrazione presso le filiali, sia attraverso l'organizzazione di interventi formativi riguardanti aspetti procedurali e normativi, al fine di facilitare il percorso di integrazione.

Il Tasso di Turnover dei dipendenti, costruito rapportando il numero di dipendenti cessati al totale dei dipendenti a fine periodo, è stato pari al 3,6%. Il tasso di assunzione è stato pari al 13,3%.

	2021	2020	2019
<b>Tasso di turnover dei dipendenti, suddiviso per genere, categorie professionali e fasce di età</b>			
N° totale di dipendenti cessati nel periodo	41	25	34
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di Turnover dipendenti	3,6%	2,5%	3,3%
<b>Genere</b>			
<b>M</b> N° totale di dipendenti cessati nel periodo	32	21	26
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di Turnover dipendenti	2,8%	2,1%	2,5%
<b>F</b> N° totale di dipendenti cessati nel periodo	9	4	8
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di Turnover dipendenti	0,8%	0,4%	0,8%
<b>Categorie professionali</b>			
<b>Dirigenti</b> N° totale di dipendenti cessati nel periodo	0	2	3
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di Turnover dipendenti	0,0%	0,2%	0,3%
<b>Quadri direttivi</b> N° totale di dipendenti cessati nel periodo	21	13	14
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di Turnover dipendenti	1,8%	1,3%	1,3%
<b>Aree professionali</b> N° totale di dipendenti cessati nel periodo	20	10	17
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di Turnover dipendenti	1,8%	1,0%	1,6%
<b>Fasce di età</b>			
<b>&lt; 30</b> N° totale di dipendenti cessati nel periodo	0	0	0
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di Turnover dipendenti	0,0%	0,0%	0,0%
<b>30-50</b> N° totale di dipendenti cessati nel periodo	9	8	13
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di Turnover dipendenti	0,8%	0,8%	1,3%
<b>&gt; 50</b> N° totale di dipendenti cessati nel periodo	32	17	21
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di Turnover dipendenti	2,8%	1,7%	2,0%

	2021	2020	2019
<b>N° totale dei dipendenti assunti nel periodo</b>			
N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	150	2	42
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di nuovi assunti	13,3%	0,2%	4,0%
<b>Per Genere</b>			
<b>M</b> N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	73	2	18
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di nuovi assunti	6,5%	0,2%	1,7%
<b>F</b> N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	77	0	24
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di nuovi assunti	6,8%	0,0%	2,3%
<b>Categorie professionali</b>			
<b>Dirigenti</b> N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	1	0	2
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di nuovi assunti	0,1%	0,0%	0,2%
<b>Quadri direttivi</b> N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	39	1	7
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di nuovi assunti	3,4%	0,1%	0,7%
<b>Aree professionali</b> N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	110	1	33
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di nuovi assunti	9,8%	0,1%	3,2%
<b>Fasce di età</b>			
<b>&lt; 30</b> N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	3	2	2
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di nuovi assunti	0,2%	0,2%	0,2%
<b>30-50</b> N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	81	0	38
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di nuovi assunti	7,2%	0,0%	3,7%
<b>&gt; 50</b> N° totale dei dipendenti assunti nel periodo	66	0	2
N° totale dei dipendenti a fine periodo	1.124	1.015	1.038
Tasso di nuovi assunti	5,9%	0,0%	0,2%

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

DISTRETTO TERRITORIALE	2021					2020					2019				
	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Assunzione dipendenti (Dip. assunti/ Dip. fine periodo)	Tasso di Turnover dipendenti (Dip. cessati/ Dip. fine periodo)	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Assunzione dipendenti (Dip. assunti/ Dip. fine periodo)	Tasso di Turnover dipendenti (Dip. cessati/ Dip. fine periodo)	Dipendenti	Assunti	Cessati	Tasso di Assunzione dipendenti (Dip. assunti/ Dip. fine periodo)	Tasso di Turnover dipendenti (Dip. cessati/ Dip. fine periodo)
Bari	140	1	4	0,7%	2,9%	145	2	-	14%	149	1	3	0,7%	2,0%	
Gravina	57		2	-	3,5%	70	2	-	2,9%	71		2	-	2,8%	
Altamura	75			-	0,0%	78	2	-	2,6%	78		3	-	3,8%	
Taranto	110		4	-	3,6%	117	1	-	0,9%	118	1	1	0,8%	0,8%	
Foggia	81		2	-	2,5%	121	4	-	3,3%	119		2	-	1,7%	
Vercelli	76		10	-	13,2%	88	5	-	5,7%	94		8	-	8,5%	
Chieti	148	110	4	74,3%	2,7%										
Vibo Valentia	44	34	1	77,3%	2,3%										
<b>RETE COMMERCIALE</b>	<b>731</b>	<b>145</b>	<b>27</b>	<b>19,8%</b>	<b>3,7%</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>STRUTTURE CENTRALI</b>	<b>393</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,6%</b>	<b>396</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,3%</b>	<b>409</b>	<b>40</b>	<b>15</b>	<b>9,8%</b>	<b>3,7%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.124</b>	<b>150</b>	<b>41</b>	<b>13,3%</b>	<b>3,6%</b>	<b>1.015</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,5%</b>	<b>##</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,3%</b>

## 2.3.2 SALUTE E SICUREZZA

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

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

È proseguita, nel corso del 2021, l'attività di sorveglianza sulle tematiche generate dal diffondersi della pandemia Covid-19, attraverso il rafforzamento dei presidi di sicurezza già introdotti a tal fine nel corso del 2020.

In tale contesto sono stati prontamente recepiti tutti i provvedimenti di carattere normativo e sanitario di diretto impatto per la Banca, aggiornando a tal fine la normativa interna di riferimento, a beneficio di tutti i dipendenti.

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 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.

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.

Tutti i dipendenti BPPB sono sensibilizzati oltreché 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, quali, ad esempio, la distribuzione capillare in favore di tutti i dipendenti di DPI utili a contrastare la diffusione del virus. Sono stati attuati anche interventi continuativi di sanificazione e igienizzazione di Filiali e Strutture Centrali.

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

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 Prevenzione e Protezione.

Al Vice Direttore Generale è affidato il ruolo di Dirigente Delegato in materia di S&SL, avvalendosi del supporto tecnico del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), nonché del Responsabile del SGSL (SIC).

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, che 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 anche 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.

La Banca ha erogato 1.778 ore di formazione, come di seguito indicato:

<b>FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
DIPENDENTI FORMATI SU TEMATICHE DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO (*)	266	491	305
ORE FORMAZIONE EROGATA	1.778	992	2.224
<b>% DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (**)</b>	<b>23,7%</b>	<b>48,4%</b>	<b>29,4%</b>

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

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

La formazione ha 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.



In fase di emergenza sanitaria, infine, la Banca ha continuato ad adottare tutte le opportune misure e fornito le dovute informative a tutela della salute dei lavoratori e, allo scopo di consolidare le conoscenze 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.

Inoltre 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 monitoraggio a cura di un auditor esterno, consulente in materia di S&SL della Banca.

Nel quarto trimestre del 2021 sono stati avviati i lavori per l'aggiornamento della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, in linea con le previsioni normative di riferimento (art. 17 D.lgs 81/08).

#### 403-4

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

Il Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL) adottato dalla Banca prevede il coinvolgimento attivo e consapevole di tutto il personale, attraverso diverse azioni:

- 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.

Nel corso del 2021 è proseguita l'attività di sorveglianza sanitaria per il contrasto alla pandemia da Covid-19, in senso al costituito 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 Servizio 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.

## Infortuni sul lavoro

Nel 2021 non si sono verificati lesioni mortali (né al lavoro né in itinere) e non è pervenuta alcuna denuncia di malattia professionale.

INFORTUNI PER GENERE	2021			2020			2019		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
<b>Sul lavoro</b>									
Numero di infortuni	2	2	0	0	0	0	7	3	4
Tasso di infortunio (1)	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,6	1,5
giorni di lavoro persi	77	77	0	0	0	0	147	81	66
Indice di gravità (2)	7,6	12,1	0,0	0,0	0,0	0,0	15,3	12,8	20,0
<b>In itinere</b>									
Numero di infortuni	4	2	2	6	4	2	8	5	3
Tasso di infortunio (1)	0,5	0,4	0,7	0,8	0,8	0,8	1,0	1,0	1,1
giorni di lavoro persi	196	183	13	457	216	241	393	29	364
Indice di gravità (2)	19,3	28,7	3,4	47,9	35,1	71,5	40,9	4,6	110,1
<b>TOTALE INFORTUNI</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
<b>Tasso di infortunio (1)</b>	<b>0,7</b>	<b>0,8</b>	<b>0,7</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>GIORNI LAVORO PERSI</b>	<b>273</b>	<b>260</b>	<b>13</b>	<b>457</b>	<b>216</b>	<b>241</b>	<b>540</b>	<b>110</b>	<b>430</b>
<b>Indice di gravità (2)</b>	<b>26,9</b>	<b>40,7</b>	<b>3,4</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>

(1) Numero di infortuni ogni 200.000 ore lavorate

(2) Giorni di lavoro persi ogni 200.000 ore lavorative

numero di ore lavorate (per il calcolo del tasso di infortunio)	1.611.505	1.030.988	580.517	1.500.778	986.223	514.555	1.559.208	1.031.821	527.387
numero di ore lavorative (per il calcolo dell'Indice di gravità)	2.032.240	1.276.748	755.492	1.906.965	1.232.479	674.486	1.924.107	1.262.612	661.495

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	2021			2020			2019		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Malattie	6.315	3.560	2.755	7.151	4.698	2.453	7.080	4.653	2.427
Infortuni	273	260	13	457	216	241	540	110	430
di cui: lavorativi	77	77	0	0	0	0	147	81	66
in itinere	196	183	13	457	216	241	393	29	364
Altre assenze	49.510	28.948	20.562	45.804	27.155	18.649	6.340	3.710	2.630
di cui: cariche pubb./elettive	100	100	0	118	118	0	4	4	0
donazioni sangue	38	34	4	44	40	4	43	38	5
assist.disabili (ex L104/92)	2.229	1.333	896	2.842	1.680	1.162	2.186	1.282	904
permessi sindacali	1.161	1.065	96	259	231	28	253	221	32
sciopero	10	8	2	0	0	0	0	0	0
altro (*)	45.972	26.408	19.564	42.541	25.086	17.455	3.854	2.165	1.689
<b>TOTALE</b>	<b>56.098</b>	<b>32.768</b>	<b>23.330</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>Tasso di assenteismo</b>	<b>207,0</b>	<b>192,5</b>	<b>231,6</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>

N° assenze ogni 1000 giorni lavorativi

L'incremento registrato nel corso del 2021 nella voce "Altro" è riconducibile sia all'assunzione, a far data dal 24/05/2021, dei 146 dipendenti provenienti da ISP sia 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

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

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

Il processo della formazione, in genere, si articola su programmi istituzionali nel continuo a cui si affiancano interventi mirati per colmare fabbisogni specifici. Attraverso la valutazione delle esigenze formative, si perviene alla costruzione di progetti organici di sviluppo delle conoscenze e della preparazione professionale individuale, formulando tutte le possibili iniziative indispensabili alla copertura dei suddetti fabbisogni, evidenziate in un piano di formazione e addestramento annuale.

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 varie 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 anche nel 2021, determinando una forte spinta verso soluzioni tecnologiche e innovative per l'erogazione dei vari interventi formativi.

In particolare per la gran parte degli incontri è stata adottata la modalità "FAD - Formazione a distanza", realizzata attraverso riunioni virtuali (Webinar) e/o promuovendo l'utilizzo dello Smart Learning. Ne è seguito un rinnovo dell'accordo siglato precedentemente con le Organizzazioni Sindacali avente ad oggetto la possibilità di effettuare lo Smart Learning dal proprio domicilio o presso la propria sede di lavoro. Ciò per la fruizione, in particolare, di attività formative obbligatorie valide per il 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 2021 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, volta ad approfondire i tratti fondamentali dell'ordinamento di riferimento su varie materie 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 dalle ultime Direttive 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 (Regolamento Europeo - GDPR), per approfondire le conoscenze tecniche e gestionali in materia di Protezione dati personali/Privacy, illustrare i principali contenuti dei documenti adottati e aggiornati dalla Banca sul tema, nonché condividere i flussi informativi e le attività svolte dal DPO;
- 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.

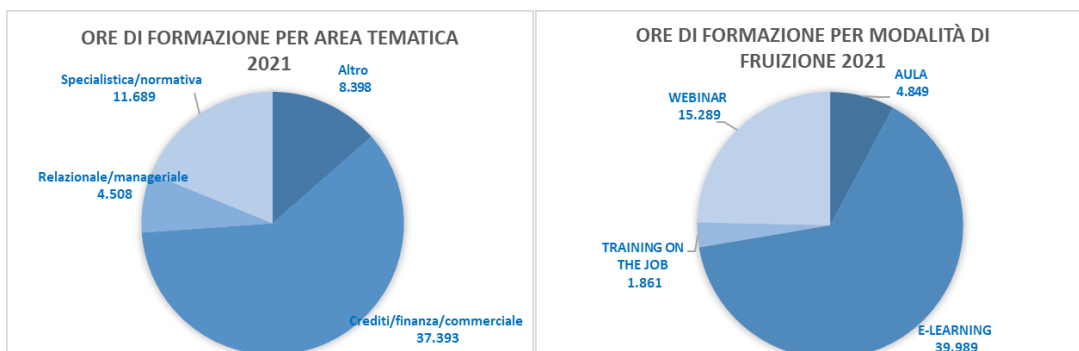
Area Relazionale/Manageriale; trattando vari argomenti, allo scopo di realizzare lo sviluppo di capacità in ambito cognitivo, manageriale, innovativo e relazionale e fornire strumenti per il recupero motivazionale necessario per aggiornare le proprie competenze.

A quest'ultimo riguardo, tra le iniziative sviluppate nel 2021 si evidenziano alcuni specifici interventi formativi rientranti nell'ambito di piani finanziati:

- Il completamento del progetto **"TRAS-FORMAZIONE: le persone sempre al centro delle nuove sfide"**: sviluppato ed avviato nel 2020, in collaborazione con Abiformazione, suddiviso in 7 percorsi che abbracciano vari ambiti, quali le ricadute operative delle regole introdotte da MiFID2 nel rapporto banca/cliente, le indicazioni sulle nuove disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza Bancaria"; 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 l'orientamento di un'organizzazione in costante evoluzione.
- Il completamento di altro percorso avviato nel 2020, il **Master "Professione Manager"**, a cui hanno partecipato due Dirigenti, con l'obiettivo di costruire capacità manageriali sistemiche ed interdisciplinari, in grado di superare il tradizionale approccio funzionale.
- La realizzazione di una particolare iniziativa, degna di rilievo, rappresentata dal Master "Manager di Persone 4.0", mirante a fornire ai Dirigenti della Banca strumenti manageriali aggiornati e competenze organizzative, migliorare l'efficacia comunicativa, creare uno stile di leadership comune che permetta di superare resistenze e di accompagnare la trasformazione.
- **mamme@work – supporto alla genitorialità**: un percorso formativo ideato in collaborazione con la società di consulenza HR, Focus Consulting, dedicato al reinserimento professionale delle mamme lavoratrici e dei loro diretti responsabili. La visione del progetto è volta a favorire l'adozione di modelli di leadership inclusiva e partecipativa "al femminile", per costruire un modello agile e sostenibile di conciliazione tra la vita privata e quella professionale. Anche quest'anno gli incontri formativi hanno coinvolto sia le mamme che i loro responsabili, ma con una novità: oltre agli incontri che i due gruppi hanno fatto singolarmente, c'è stata una giornata formativa condivisa, che ha dato loro la possibilità di confrontarsi su ruoli, re-skill, criticità e opportunità del rientro a lavoro dopo la maternità. Consapevolezza, energia, potenzialità esplorate e supportate nell'attività di coaching dedicata a ciascuna mamma, con incontri individuali focalizzati sulle singole esigenze. Gli incontri formativi ed il coaching hanno messo in luce le competenze, proprie della leadership femminile, che l'esperienza della maternità ha potenziato in ognuna, in modo diverso, e che possono risultare un vantaggio anche per l'attività lavorativa e quindi per la banca. In un tempo del tutto unico, quale quello pandemico che stiamo vivendo, la partecipazione al percorso formativo è stata un'opportunità a supporto anche della gestione di stress e carico emotivo. Un bel segno ed una bella testimonianza di quanto le pari opportunità e l'identità di genere inizino e si esplicino, ogni giorno, in ogni luogo, e riguardino ogni uomo ed ogni donna, in ogni ruolo.

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.



A novembre 2021 i Comitati Scientifici della European School of Banking Management e della Scuola Italiana Antiriciclaggio hanno conferito alla Banca il premio **AML Training Award 2020 e 2021** "Per aver coltivato con estrema attenzione il tema della specializzazione Antiriciclaggio e per essere un modello positivo per tutti i soggetti destinatari degli obblighi antiriciclaggio.

La European School of Banking Management e la Scuola Italiana Antiriciclaggio attribuiscono questo premio alle realtà, banche e imprese, che hanno scelto di investire nella formazione Antiriciclaggio puntando sulla crescita delle competenze certificate dei propri dipendenti, contribuendo in maniera indiretta a combattere il fenomeno del riciclaggio e del finanziamento al terrorismo.

Oltre al premio è stato assegnato alla Banca anche un riconoscimento "HR AML Award 2020/2021" per il lavoro di pianificazione e progettazione e per l'impegno profuso nell'organizzazione della formazione specialistica volta all'aggiornamento del personale.

Durante l'appuntamento sono stati assegnati, altresì, ad alcuni dei dipendenti della Banca che hanno partecipato ai percorsi formativi erogati negli anni 2019-20 e 2020-21, i Diplomi di Master e le certificazioni delle competenze acquisite.

L'evento organizzato dalla European School of Banking Management, che ha coinvolto i rappresentanti di Banche e di Società di Giochi e Scommesse, ha permesso ai presenti di partecipare anche ad un'interessante Tavola Rotonda dal titolo: "Dai Pandora Papers alla VI Direttiva. Come sta cambiando il mondo dell'Antiriciclaggio in ambito domestico e internazionale", con interventi di professionisti del settore bancario ed esperti della materia.

#### 404-1

#### Formazione annua per dipendente

Nel corso del 2021 la Banca ha erogato un totale di 8.265 giornate di formazione, di cui 5.332 in e-learning.

Il numero di ore di formazione erogate mediamente per dipendente è stato pari a 55,15 (7,35 gg/uomo), in incremento rispetto al dato dell'anno precedente.

	2021	2020	2019
<b>Totale ore di formazione erogate (*)</b>	<b>61.987</b>	<b>49.216</b>	<b>60.217</b>
<b>Giornate/uomo di formazione erogate (*)</b>	<b>8.265</b>	<b>6.562</b>	<b>8.029</b>
N° totale di ore di formazione erogate suddivise per (*):			
<b>Genere</b>			
M	36.483	28.623	35.556
F	25.504	20.593	24.661
<b>Categorie professionali</b>			
Dirigenti	1.143	277	712
Quadri direttivi	27.458	22.708	27.218
Aree professionali	33.386	26.231	32.287
<b>N° medio annuo di ore di formazione per dipendente (**):</b>	<b>55,15</b>	<b>48,49</b>	<b>58,01</b>
<b>Media giornate/uomo di formazione erogate (**)</b>	<b>7,35</b>	<b>6,47</b>	<b>7,74</b>
N° medio annuo di ore di formazione suddivise per (**):			
<b>Genere</b>			
M	53,3	44,4	53,6
F	58,0	55,5	65,8
<b>Categorie professionali</b>			
Dirigenti	60,2	15,4	37,5
Quadri direttivi	60,2	55,3	65,6
Aree professionali	51,4	44,8	53,5
<b>Totale dipendenti formati (*)</b>	<b>1.122</b>	<b>990</b>	<b>936</b>
(*) CONSIDERANDO ANCHE IL PERSONALE CESSATO MA FORMATO IN CORSO D'ANNO			
(**) IN RELAZIONE AL NUMERO DI DIPENDENTI A FINE PERIODO			

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

La Banca utilizza il processo di valutazione quale strumento per lo sviluppo del personale, oltre che di analisi e verifica delle performance, rispondendo anche all'esigenza di un costante adeguamento culturale/professionale dei dipendenti a qualunque livello.

La suddetta attività, che si basa sul giudizio espresso su vari aspetti della prestazione lavorativa, alcuni dei quali associati ad una scala di ponderazione, 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, attraverso 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 2021 si è provveduto a valutare le prestazioni erogate dal personale dipendente nell'anno 2020. Escludendo il personale in aspettativa/congedo/altre assenze di lunga durata, l'intero processo ha interessato 947 dipendenti, pari al 95,8% del personale valutabile. Nel 2020, con riferimento all'anno 2019, lo stesso processo aveva riguardato 964 risorse, corrispondenti al 95,3% della popolazione aziendale valutabile.

## 2.3.4 QUALITA' DELLE RELAZIONI AZIENDALI

103-1 103-3

### DMA-MODALITA' 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 2021, ha erogato 4.507 ore di formazione, pari a 0,5 giornate pro-capite per dipendente (circa il 7% della formazione globale).

Formazione relazionale pro-capite	2021	2020	2019
<b>Totale ore di formazione erogate (*)</b>	<b>61.987</b>	<b>49.216</b>	<b>60.217</b>
N° medio annuo di ore di formazione per dipendente (**):	55,15	48,49	58,01
Media giornate/uomo di formazione erogate (**)	7,35	6,47	7,74
<b>Totale ore di sola formazione relazionale/manageriale erogate (*)</b>	<b>4.507</b>	<b>3.054</b>	<b>5.308</b>
N° medio annuo di ore di formazione relazionale/manageriale per dipendente (**):	4,01	3,01	5,11
Media giornate/uomo di formazione relazionale erogate (**)	0,53	0,40	0,68
<b>Incidenza formazione relazionale su totale formazione erogata</b>	<b>7,3%</b>	<b>6,2%</b>	<b>8,8%</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 2021 è stato un anno decisamente ricco di relazioni industriali che hanno definito i mutati contesti aziendali anche dovuti alla emergenza pandemica in atto.

Il punto di partenza è rappresentato dall'intenso negoziato conseguente all'Acquisizione di ramo di Azienda del Gruppo Intesa San Paolo, conclusosi con la firma del Verbale di Accordo in data 10 febbraio 2021.

Successivamente nel mese di giugno 2021 è stato sottoscritto l'Accordo sindacale che ha riaperto i termini per l'adesione alle misure incentivate e volontarie per Pensione Anticipata "Quota 100" e "Contributivo Donne".

Nel marzo del 2021, è stato rinnovato l'Accordo sindacale sullo "smart learning" che, in linea con quanto previsto dall'art.24 del rinnovato CCNL del 2019, ha innovato la modalità di formazione in "flessibile", cogliendo le opportunità offerte dal moderno contesto tecnologico; favorendo la fruizione della formazione a distanza con modalità innovative svincolate dal luogo di lavoro abituale la Banca si è focalizzata sul "work life balance", mirando alla conciliazione delle esigenze di vita privata con quelle di vita lavorativa.

A livello di ristrutturazione e riorganizzazione aziendale, sono state definite differenti procedure sindacali:

- nell'ambito della razionalizzazione della rete commerciale: chiusura di 3 dipendenze, con Accordo sottoscritto tra le parti, nel maggio 2021
- nell'ambito della razionalizzazione della logistica degli Uffici Centrali: riallocazione di 52 risorse degli Uffici di Back Office presso locali di proprietà diti in Gravina, con Accordo sottoscritto tra le parti, nel luglio 2021
- rivisitazione dell'organigramma aziendale finalizzata riguardante la Direzione Monitoraggio Crediti e Gestione N.P., il Servizio Prevenzione e Protezione e la Direzione Innovazione, Tecnologia e Servizi, con sottoscrizione di Accordo tra le Parti nel novembre 2021
- nell'ambito della riorganizzazione ed efficientamento della rete commerciale: chiusura di 1 dipendenza, nuovo modello di rete commerciale con impatti sulle dipendenze (Filiali, Agenzie e Sportelli), sui perimetri dei Distretti Territoriali e sui ruoli, con sottoscrizione di Accordo tra le Parti nel dicembre 2021.

#### **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.

L'attenzione rivolta a tutte le tematiche inerenti il capitale umano, emerge anche nell'ambito del **Codice Etico** da cui si evince che la Banca, conformandosi nella condotta delle proprie attività ai principi di legittimità, lealtà, correttezza e trasparenza, ritiene che il fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo delle persone che vi operano, sancendo che [...] *L'accesso ai ruoli e/o agli incarichi è definito in considerazione delle competenze, delle capacità e delle disponibilità dei singoli, sulla base delle specifiche esigenze della Banca e senza discriminazione alcuna* [...] e che [...] *La gestione delle risorse umane è ispirata da principi e regole che garantiscono comportamenti 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, anche nel corso del 2021, oltre a permessi straordinari concessi a seguito dell'emergenza epidemiologica Covid-19, sono state realizzate iniziative formative intese a sostenere la genitorialità e la conciliazione vita lavoro. In particolare è stato completato un progetto formativo rivolto al personale femminile rientrante 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.



Maggiori informazioni in [2.3.2 SVILUPPO DEI DIPENDENTI](#)

Inoltre, le politiche di remunerazione e incentivazione della Banca prevedono trattamenti retributivi basati su 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 presidiate, 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

	2021			2020			2019		
<b>N° dei dipendenti per ogni categoria professionale:</b>									
<b>Categorie professionali</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>
Dirigenti	19	17	2	18	16	2	19	17	2
Quadri direttivi	456	338	118	411	310	101	415	314	101
Aree professionali	649	329	320	586	318	268	604	332	272
<b>Totale dipendenti</b>	<b>1124</b>	<b>684</b>	<b>440</b>	<b>1015</b>	<b>644</b>	<b>371</b>	<b>1038</b>	<b>663</b>	<b>375</b>
Dirigenti	1,7%	1,5%	0,2%	1,8%	1,6%	0,2%	1,8%	1,6%	0,2%
Quadri direttivi	40,6%	30,1%	10,5%	40,5%	30,5%	10,0%	40,0%	30,3%	9,7%
Aree professionali	57,7%	29,3%	28,5%	57,7%	31,3%	26,4%	58,2%	32,0%	26,2%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>100,0%</b>	<b>60,9%</b>	<b>39,1%</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>Percentuale dei dipendenti appartenenti a ciascuna delle seguenti categorie</b>									
<b>Fasce di età</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>
< 30	0,6%	0,4%	0,3%	0,6%	0,3%	0,3%	0,4%	0,1%	0,3%
30-50	50,4%	25,5%	24,8%	52,6%	27,9%	24,7%	52,3%	27,8%	24,5%
> 50	49,0%	35,0%	14,1%	46,8%	35,3%	11,5%	47,3%	35,9%	11,4%
	100,0%	60,9%	39,1%	100,0%	63,4%	36,6%	100,0%	63,9%	36,1%
<b>Titolo di studio</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>
Laurea	48,0%	26,8%	21,2%	47,2%	27,3%	19,9%	47,0%	27,4%	19,7%
Scuola media superiore	49,8%	32,1%	17,7%	50,0%	33,7%	16,4%	50,3%	34,1%	16,2%
Altro	2,2%	2,0%	0,3%	2,8%	2,5%	0,3%	2,7%	2,4%	0,3%
	100,0%	60,9%	39,1%	100,0%	63,4%	36,6%	100,0%	63,9%	36,1%
<b>Categorie protette</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>	<b>M</b>	<b>F</b>
	5,60%	4,00%	1,16%	5,71%	4,43%	1,28%	5,68%	4,53%	1,16%

Nel 2021, la Banca ha impiegato 63 persone appartenenti alle categorie protette, pari al 5,6% dell'organico.

Organi di amministrazione e controllo della Banca suddiviso per:	2021	2020	2019
<b>Genere</b>			
M	10	10	10
F	2	2	2
<b>Fasce di età</b>			
< 30			
30-50	3	4	3
> 50	9	8	9
<b>Titolo di studio</b>			
Laurea	10	10	9
Scuola media superiore	2	2	3
Altro			

## 405-2

## Rapporto tra le retribuzioni delle donne e degli uomini

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA (Migliaia di €)	2021			2020			2019		
	TOTALE	FISSO	VARIABILE	TOTALE	FISSO	VARIABILE	TOTALE	FISSO	VARIABILE
<b>DIRIGENTI</b>									
Uomini	145	145	0	139	139	0	140	140	0
Donne	90	90	0	75	75	0	75	75	0
<b>QUADRI DIRETTIVI</b>									
Uomini	56	56	0	56	56	0	55	55	0
Donne	49	49	0	49	49	0	48	48	0
<b>AREE PROFESSIONALI</b>									
Uomini	36	36	0	37	37	0	37	37	0
Donne	34	34	0	35	35	0	34	34	0

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI	2021			2020			2019		
	TOTALE	FISSA	VARIABILE	TOTALE	FISSA	VARIABILE	TOTALE	FISSA	VARIABILE
DIRIGENTI	62,1%	62,1%	0,0%	54,2%	54,2%	0,0%	53,8%	53,8%	0,0%
QUADRI DIRETTIVI	87,1%	87,1%	0,0%	88,3%	88,3%	0,0%	87,4%	87,4%	0,0%
AREE PROFESSIONALI	95,3%	95,3%	0,0%	92,7%	92,7%	0,0%	91,7%	91,7%	0,0%

## 412-2

## Formazione su diritti umani

In tema di diritti umani, ed in particolare sui principi di “anti-discriminazione” sanciti dal Codice Etico, la Banca ha erogato 959 ore di formazione nel 2021, come di seguito indicato:

FORMAZIONE DIRITTI UMANI	2021	2020	2019
DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI D.LGS. 231/01-CODICE ETICO (*)	208	733	171
ORE FORMAZIONE EROGATA	959	3.305	780
<b>% DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI DIRITTI UMANI (**)</b>	<b>18,5%</b>	<b>72,2%</b>	<b>16,5%</b>

## 2.4 AMBIENTE



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

L'accelerazione del percorso di digital transformation imposta nel corso dell'anno dalla pandemia Covid-19, ha ulteriormente velocizzato le attività legate al **Progetto di Digitalizzazione dello stock contrattuale** che ha come obiettivo il totale azzeramento degli archivi fisici presso le Filiali e la possibilità di conservare su supporto informatico della stessa la documentazione contrattuale per un duraturo periodo di archiviazione, generando benefici anche in termini di riduzione dei consumi di carta e toner, oltreché riduzione dell'occupazione di spazi.

Sulla documentazione contrattuale trattata sono previsti da parte dell'RTI appositi controlli sulla correttezza e completezza formale della documentazione contrattuale. Nell'anno 2021 è stata digitalizzata la contrattualistica di ben 30 Filiali.

### 2.4.1 IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

#### 103-1 103-3

#### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

Nell'ottica di maggiore attenzione alla sostenibilità 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.
- **Modello di progettazione eco-compatibile** per gli uffici e le dipendenze, attuando misure di edificazione e ristrutturazione di ultima

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 a partire dal 2018 all'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 2021:

- nell'ambito del programma di manutenzione evolutiva degli impianti, sono stati effettuati interventi di rifacimento dell'impianto di condizionamento di rifacimento dell'impianto elettrico con relativo relamping degli uffici centrali a primo e secondo piano della sede di Gravina;
- è stata completata la progettazione per il rifacimento delle facciate e il miglioramento dell'involucro edilizio dell'edificio di via O. Serena 13 - Altamura ed avviati i relativi lavori con ultimazione prevista nel terzo trimestre 2022. Al fine di portare la classificazione energetica dell'intero edificio in Classe "A", il progetto si completerà con la ristrutturazione interna di tutti i piani con impianti a nuova tecnologia (impianti di climatizzazione a tecnologia VRV ed impianti elettrici con corpi illuminanti dimmerabili che si adatteranno in base alla quantità di luce solare. L'intero progetto si completerà entro l'anno 2022.

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](#).

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)	2021	2020	2019	%
<b>Carta</b>	<b>94.329</b>	<b>94.170</b>	<b>103.219</b>	<b>0,2%</b>
<i>di cui</i>				
- utilizzata da Outsourcer	30,7% <b>28.935</b>	26,9% <b>25.288</b>	27,7% <b>28.582</b>	14,4%
- bianca, di provenienza Fibre FSC	0,3% <b>260</b>	0,1% <b>70</b>	0,4% <b>425</b>	271,4%
- riciclata, a marchio Der Blaue Engel	68,3% <b>64.428</b>	72,6% <b>68.376</b>	71,0% <b>73.248</b>	-5,8%

CONSUMI TONER (Kg)	2021	2020	2019	%
<b>Toner</b>	<b>723</b>	<b>701</b>	<b>822</b>	<b>3,1%</b>
<i>di cui</i>				
- utilizzati da Outsourcer	<b>136</b>	<b>122</b>	<b>133</b>	11,5%

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.

Il consumo complessivo di carta per il 2021 risulta sostanzialmente stabile rispetto alla precedente annualità, per le seguenti ragioni:

- rispetto all'annualità precedente, si è verificato un deciso incremento del consumo di carta da parte dell'Outsourcer, determinato dal maggior numero di invii di corrispondenza derivanti dall'acquisizione a maggio 2021 degli sportelli ex UBI-ISP;
- tale incremento dei consumi è stato bilanciato dalla diminuzione nel 2021 della carta utilizzata in ambito Banca, trend che si è confermato in sensibile decremento nonostante il considerevole impatto derivante dall'acquisizione dei 26 sportelli ex UBI-ISP.

### 302-1

#### Consumi di energia all'interno dell'organizzazione

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)	2021	2020	2019
Riscaldamento	3.283	2.779	3.563
di cui			
gas naturale	3.283	2.779	3.563
Energia Elettrica	16.594	14.788	17.031
di cui			
acquistata	16.594	14.788	17.031
da fonti rinnovabili (%)	100%	100%	100%
Carburante flotta auto aziendale	2.126	1.752	1.699
di cui gasolio e benzina:	2.126	1.752	1.699
<b>TOTALE</b>	<b>22.003</b>	<b>19.319</b>	<b>22.293</b>
da fonti rinnovabili	16.594	14.788	17.031
da fonti non rinnovabili	5.409	4.531	5.262

### 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 (1.124 nel 2021, 1.015 nel 2020, 1.038 nel 2019) e per la superficie interna netta degli immobili (47.017 mq nel 2021, 38.248 mq. nel 2020, 39.505 mq. nel 2019) della Banca.

INTENSITA' ENERGETICA	2021	2020	2019
Consumo totale di energia	22.003	19.319	22.293
Intensità energetica per dipendente	19,6	19,0	21,5
Intensità energetica per superficie (mq)	0,5	0,5	0,6

### 305-1

#### Emissioni dirette di gas serra (scope1)

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)	2021		2020		2019	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Riscaldamento	186	186	158	158	203	203
di cui gas naturale	186	186	158	158	203	203
Carburante flotta auto aziendale	158	158	130	130	125	126
di cui benzina	17	17	12	12	17	17
di cui gasolio	141	141	118	118	108	109
<b>TOTALE</b>	<b>344</b>	<b>344</b>	<b>288</b>	<b>288</b>	<b>328</b>	<b>329</b>

### 305-2

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

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)	2021		2020		2019	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Energia elettrica acquistata	1.493	1.493	1.331	1.331	1.533	1.533
di cui: coperta da certificati GO <sup>1</sup>	1.493	1.493	1.331	1.331	1.533	1.533
<b>TOTALE EMISSIONI RESIDUE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<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 (1.124 nel 2021, 1.015 nel 2020, 1.038 nel 2019) e per la superficie interna netta degli immobili (47.017 mq nel 2021, 38.248 mq. nel 2020, 39.505 mq. nel 2019) della Banca.

INTENSITA' EMISSIVA DI GAS SERRA	2021		2020		2019	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Emissioni totali	344	344	288	288	328	329
Intensità emissiva per dipendente	0,31	0,31	0,28	0,28	0,32	0,32
Intensità emissiva per superficie (mq)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01

Nonostante l'incremento delle emissioni totali, dovute principalmente all'ingresso nel perimetro Banca dei nuovi sportelli e dei nuovi collaboratori provenienti da UBI-ISP, il Compound Annual Reduction Rate, che misura la capacità di ridurre le emissioni in relazione ai dipendenti e ai mq di superficie, risulta anche per il 2021 in riduzione.

INTENSITA' EMISSIVA DI GAS SERRA CARR (Compound annual reduction rate)	2021		2020		2019	
	CO2	CO2e	CO2	CO2e	CO2	CO2e
Emissioni totali	2,4%	2,3%	-44,9%	-45,1%	-57,3%	-57,2%
Intensità emissiva per dipendente	-1,6%	-1,7%	-44,5%	-44,7%	-55,8%	-55,7%
Intensità emissiva per superficie (mq)	-6,2%	-6,4%	-42,3%	-42,5%	-55,8%	-55,7%

## 2.4.2 IMPATTI AMBIENTALI INDIRETTI

Negli ultimi anni è fortemente cresciuta l'attenzione sui fattori all'origine dei cambiamenti climatici e del riscaldamento globale da parte di cittadini e media. La maggiore sensibilità alle tematiche ambientali, favorita anche da accordi internazionali come l'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e l'Accordo di Parigi sul clima, ha stimolato la diffusione di un nuovo consenso sulla necessità di arginare i fattori di rischio di lungo periodo connessi a questi aspetti.

In questa prospettiva, istituzioni internazionali, governi e operatori finanziari si stanno mobilitando per promuovere investimenti socialmente responsabili e indirizzare le scelte di investimento degli agenti economici tenendo conto dei fattori ESG (Environmental, Social e Governance).

A livello europeo è in atto una rapida evoluzione del quadro normativo che prevede l'implementazione di una nuova strategia in materia di finanza sostenibile, nell'ambito del framework formulato dall'Action Plan lanciato dalla Commissione Europea nel marzo 2018. Il Piano di Azione definisce tre grandi indirizzi di portata strategica: riorientare i flussi di capitale verso obiettivi di sostenibilità ambientale, sociale e di governance; integrare i fattori ESG nella gestione del rischio; promuovere un approccio basato sulla trasparenza e sulla visione a lungo termine nelle attività economico-finanziarie. Una delle azioni previste dal piano è quella di "Istituire un Sistema unificato di classificazione delle attività sostenibili".

A tal scopo il Regolamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 giugno 2020 (c.d. Tassonomia) ha individuato le attività che continueranno a sopravvivere nel contesto di un'economia a zero emissioni nette nel 2050, basandosi su un sistema uniformato di classificazione delle attività economiche (NACE).

Il regolamento sulla tassonomia è stato pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 22 giugno 2020 ed è entrato in vigore il 12 luglio 2020. Essa stabilisce sei obiettivi ambientali

1. Mitigazione dei cambiamenti climatici
2. Adattamento ai cambiamenti climatici
3. L'uso sostenibile e la protezione delle risorse idriche e marine
4. La transizione verso un'economia circolare
5. Prevenzione e controllo dell'inquinamento
6. Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi

Per i primi due obiettivi sono state definite delle soglie minime per le attività sostenibili da applicare a partire dai Bilanci 2021, per gli altri 4 verranno definite soglie minime nel corso del 2022 e saranno applicabili a partire dai Bilanci 2022:



Tra i 21 settori NACE, quelli che la Tassonomia definisce i settori target che producono ad oggi oltre il 90% delle emissioni dirette in Europa sono:

	Agricoltura e Foreste
	Industria
	Energia
	Acqua e rifiuti
	Trasporto
	ICT
	Costruzioni



Il 6 luglio 2021 la Commissione ha adottato l'atto delegato che integra l'articolo 8 del regolamento sulla tassonomia, e che specifica il contenuto, la metodologia e la presentazione delle informazioni che le imprese finanziarie e non finanziarie devono comunicare in merito alla percentuale di attività economiche ecosostenibili nelle loro attività, investimenti o prestiti.

Il 2 febbraio 2022 la Commissione ha approvato in linea di principio un atto delegato complementare sul clima che include, a condizioni rigorose, attività specifiche nel settore dell'energia nucleare e del gas nell'elenco delle attività economiche coperte dalla tassonomia dell'UE. I criteri per le attività specifiche relative al gas e al nucleare sono in linea con gli obiettivi climatici e ambientali dell'UE e contribuiranno ad accelerare il passaggio dai combustibili fossili solidi o liquidi, compreso il carbone, a un futuro climaticamente neutro.

Alle imprese finanziarie soggette agli obblighi di pubblicazione della DNF, oltre alle informazioni qualitative, secondo quando all'Art. 10 dell'Atto Delegato all'Art. 8 del Reg. Tassonomia UE, viene richiesto di rendicontare:

- FY2021: Attività ammissibili (Eligible\*) rispetto i soli 2 obiettivi climatici (Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici)
- FY2022: Attività ammissibili (Eligible\*) rispetto i tutti i 6 obiettivi ambientali (Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine; transizione verso un'economia circolare; prevenzione e riduzione dell'inquinamento; protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi)
- Da FY2023: Attività allineate (Aligned\*\*) alla tassonomia rispetto a tutti e 6 gli obiettivi ambientali

dove per eligible e aligned si intende:

*\*Taxonomy –Eligible: Per determinare se un'attività è taxonomy- eligible occorre verificare se la propria categoria di business, identificabile tramite il codice NACE, è tra le categorie di imprese riportate nell'elenco all'interno degli Annex I e Annex II (uno per obiettivo) predisposto dall'atto delegato del Clima. Affinché l'attività sia eleggibile alla tassonomia è dunque sufficiente che la categoria di business sia all'interno dell'elenco, non è necessario che soddisfi i criteri di vaglio tecnici riportati all'interno del documento, che serviranno per determinare la Taxonomy- Aligned a partire dal 2023.*

*\*\*Taxonomy – Aligned: Le attività economiche allineate alla tassonomia sono quelle attività che oltre a potersi definire Taxonomy – Eligible rispettano tutti i requisiti dell'Art. 3 del Reg. UE 2020/852, cioè:*

- Contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali;
- Non arreca un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali;
- È svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia (in linea con le linee guida OCSE e ai principi guida delle Nazioni Unite/ILO su attività economiche e diritti umani);
- È conforme ai criteri di vaglio tecnici fissati dalla Commissione e previsti per ciascun singolo obiettivo ambientale.

## 103-1 103-3

### DMA-MODALITA' DI GESTIONE

#### TASSONOMIA: INFORMAZIONI QUANTITATIVE

Sulla base dei requisiti informativi che le società finanziarie devono rendicontare nel 2022 e della necessità di utilizzare stime o proxy per il calcolo della Taxonomy Eligibility, si illustrano di seguito le basi dell'approccio metodologico.

#### Analisi fonti informative BPPB

Analisi dei dati di bilancio e delle tabelle di Nota Integrativa per risalire ai seguenti saldi al 31/12/21:

- Esposizioni verso clientela e in titoli e partecipazioni
- Esposizioni verso banche centrali, ed enti governativi
- Esposizioni in derivati
- Portafoglio di negoziazione (Trading Book)
- Prestiti interbancari (Crediti verso banche)

#### Analisi su obbligo di DNF

- Identificazione delle esposizioni in società (e, per i gruppi, anche delle loro controllate) assoggettate all'obbligo di redazione della DNF1
- Controllo incrociato degli inventari forniti con liste Consob per verificare quali controparti di BPPB abbiano obbligo di redazione della DNF



- Controllo per verificare quali società fossero controllate da imprese aventi obbligo di redazione della DNF

#### Analisi su Taxonomy Eligibility

- Titoli: tramite codice ISIN, identificazione codice NACE della controparte
- Crediti: identificazione codice ATECO della controparte
- Verifica del codice NACE/ATECO, volta a comprendere se lo stesso rientri tra quelli coperti dalla Tassonomia (per gli obiettivi di Mitigation e Adaptation)

ADOZIONE DI PROXY: Per le controparti per cui non ci è stato fornito il codice NACE si è provveduto a derivare lo stesso dal codice ATECO tramite il database [www.nacev2.com](http://www.nacev2.com)

#### RISULTATI

Principali evidenze di 		
<b>1</b>	KPI relativo alla quota di <u>esposizioni ammissibili ai fini della Tassonomia</u>	<b>0,51%</b>
<b>2</b>	KPI relativo alla quota di <u>esposizioni non ammissibili ai fini della Tassonomia</u>	<b>8,41%</b>
<b>3</b>	KPI relativo alla quota di <u>esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali</u>	<b>22,87%</b>
<b>4</b>	KPI relativo alla quota di <u>esposizioni in derivati</u>	<b>0,03%</b>
<b>5</b>	KPI relativo alla quota di <u>esposizioni in società non soggette all'obbligo di pubblicare la DNF</u>	<b>75,09%</b>
<b>6</b>	KPI relativo alla quota <u>del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari</u>	<b>0,42%</b>

-  Sezione Voluntary
-  Sezione Mandatory

#### TASSONOMIA: INFORMAZIONI QUALITATIVE

Ai sensi dell'Annex XI all'Atto Delegato art.8, la divulgazione dei KPI quantitativi delle imprese finanziarie è accompagnata dalle informazioni qualitative a sostegno delle disclosure e della comprensione dei mercati di tali KPI

#### Informazioni di contesto a supporto dei KPI quantitativi

Rendicontazione adottata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Voluntary:</b> tramite proxy/stima</li> </ul>
Perimetro di Eligibility	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Società soggette all'obbligo di DNF</li> </ul>
Eligible Assets	<p><u>Incluso:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crediti verso clientela</li> <li>• Partecipazioni</li> <li>• Titoli di debito</li> </ul> <p><u>Escluso:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esposizioni verso PA centrali, banche centrali, entità sovranazionali</li> </ul>

<b>Total Covered Assets</b>	<p><b>Incluso</b> (da annex V supplementing Regulation (EU) 2020/852):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività finanziarie al costo ammortizzato</li> <li>• Attività finanziarie non per negoziazione obbligatoriamente al fair value rilevato nell'utile (perdita) d'esercizio</li> <li>• Attività finanziarie al fair value rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo</li> <li>• Partecipazioni in filiazioni, in joint ventures e società collegate</li> <li>• Garanzie immobiliari ottenute dagli istituti di credito prendendone possesso in cambio della cancellazione dei debiti</li> </ul> <p><b>Escluso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esposizioni verso PA centrali, banche centrali, entità sovranazionali</li> </ul>
-------------------------------------	--

Modalità con la quale la banca si sta adeguando per essere conforme al Regolamento (UE) 2020/852 (c.d. Tassonomia UE).

Lo sviluppo di un approccio globale per le informazioni non-finanziarie, in linea con gli obiettivi ESG nel piano strategico che comprende la riduzione delle emissioni finanziate, diviene punto cardine della strategia aziendale al fine di garantire la conformità alle esigenze di rendicontazione, favorendo la trasparenza e l'integrazione di considerazioni non-finanziarie nei processi di business in essere.

La valutazione di ammissibilità ai fini della Tassonomia che la Banca si sta strutturando ad implementare entro i termini regolamentari si fonderà sull'attenta valutazione dei criteri di vaglio tecnici, utilizzando, ove possibile, dati forniti dalle controparti con una granularità congrua alle richieste di informativa. L'ottenimento di tali dati puntuali è tuttavia un processo in via di definizione e potrebbe risultare oneroso per le controparti, data la limitata disponibilità degli stessi, con impatti rilevanti sul processo di erogazione dei crediti. Al fine di bilanciare un approccio granulare con le disponibilità informative delle controparti, la strategia adottata sarà quindi volta a reperire le informazioni richieste con un approccio integrativo circa le fonti dati ad oggi disponibili (ad es. provider esterni), che permetterà di agire con flessibilità, contemplando l'evoluzione della normativa e la crescente attenzione da parte dei mercati alla disclosure di dati non-finanziari accurati.

## 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 antiriciclaggio.

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

## RATING DI LEGALITÀ

Anche nel 2021 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 rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" – misurato in "stellette" – indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del rating l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario.

Si applica:

- alle imprese cui sia stato attribuito il rating di legalità con delibera dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato;
- alle pubbliche amministrazioni, in sede di concessione di finanziamenti, e alle banche che, in sede di accesso al credito bancario, devono tener conto rating di legalità delle imprese secondo le modalità previste dal decreto interministeriale n.57 del 20 febbraio 2014.

In particolare, ai sensi dell'art.4 del DM poc'anzi citato "Le banche tengono conto della presenza del rating di legalità attribuito alla impresa nel processo di istruttoria ai fini di una riduzione dei tempi e dei costi per la concessione di finanziamenti". Conformemente al disposto di legge, la BPPB ha disciplinato internamente i processi di concessione degli affidamenti in situazione di possesso di rating di legalità in capo alla controparte.

Per maggiori informazioni: <https://www.bppb.it/scopri-bppb/info-al-pubblico/>

## FINANZIAMENTI E SERVIZI IN FAVORE DELLE IMPRESE AL FINE DI GARANTIRE IL RISPETTO AMBIENTALE

### Superbonus 110%

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.

### Ecomutuo

Bppb ha agevolato con tassi concorrenziali, l'acquisto di immobili rientranti nella classe energetica A (da A1 ad A4) e nelle prime tre classi di rischio sismico ammesso alle agevolazioni fiscali in base alle disposizioni vigenti. Tale iniziativa mira ad ottenere dei collateral (garanzie) di valore più elevato e di miglior appeal commerciale ed acquisire clientela sensibile al target Green, di standign più elevato.

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 2021

##### Risorse Umane

Nel corso del 2021, per effetto della pandemia da Covid-19, non sono stati realizzati particolari 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.

Per l’evento assembleare tenutosi nel corso del 2021, così come già accaduto nel 2020, a fronte della situazione di emergenza sanitaria conseguente all’epidemia di COVID – 19, ed 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 comma 6, del D.L. 17 marzo 2020 n. 18 , come modificato dall’art. 3 , comma 6, del D.L. 31 dicembre 2020 n. 183, conv. Legge 26 febbraio 2021, n. 21 – 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 del permanere della suddetta emergenza sanitaria, ha riguardato per lo più convenzioni usufruibili da remoto.

##### Clienti

Come già detto nei paragrafi precedenti, i Clienti BPPB hanno a disposizione numerosi e differenti canali di contatto a loro dedicati: numeri telefonici, email e form pubblicati sul sito istituzionale.

In alcune circostanze eccezionali ed al fine di gestire un numero di contatti molto superiore all’ordinario, la Banca istituisce delle task force dedicate. Un esempio si è avuto da marzo a maggio 2020: la funzione Customer Satisfaction ha coordinato una task force di 5 unità che presidiava un numero verde ed un indirizzo email dedicati all’emergenza COVID, fornendo indicazioni circa la sospensione delle rate mutuo, l’accesso alle Filiali, l’operatività da remoto e altre richieste espresse dalla Clientela.

Ugualmente, in occasione dell’acquisizione da parte di BPPB del ramo d’azienda da UBI/ISP, nei mesi di maggio e giugno 2021, una task force dedicata ha fornito assistenza alla Clientela interessata dalla migrazione attraverso un numero telefonico ad hoc attivo nei giorni feriali con orario continuato dalle 8.30 alle 17, una sezione del sito istituzionale dedicata con informazioni e FAQ su tutti gli argomenti di interesse ed un form di contatto sempre pubblicato sul sito con la finalità di rendere il passaggio al nostro Istituto più agevole e semplice possibile.

##### Stampa

Il 2021 è stato un anno particolarmente significativo, per l’importante operazione di acquisizione dei 26 sportelli del ramo di azienda UBI – Intesa Sanpaolo, che ha rappresentato una grande opportunità in termini di rafforzamento del presidio e di fortificazione del legame con il territorio. Il delicato doppio passaggio della migrazione, prima da UBI a ISP e successivamente

a BPPB, ha però prospettato potenziali disagi per la clientela e i colleghi dei nuovi sportelli. Pertanto, è stato messo in campo tutto l'impegno possibile per prevenire le eventuali criticità che avrebbero potuto delinarsi, adottando una strategia di comunicazione che fosse improntata principalmente al dialogo.

La Banca, infatti, al fine di spiegare alla clientela in modo chiaro quello che sarebbe avvenuto con la migrazione e di illustrare i prodotti e servizi offerti, si è da subito adoperata con l'invio di lettere "caring", mentre per garantire un'ampia e adeguata diffusione di tutte le informazioni, ha promosso una campagna di comunicazione articolata in avvisi, mail, una pagina dedicata sul sito istituzionale con un'apposita sezione sui canali digitali di internet e corporate banking, una sull'operatività di filiale e un'altra dedicata alle cosiddette "domande e risposte" più comuni. Particolare attenzione ha, inoltre, riservato anche ai nuovi colleghi, coinvolgendoli da subito attraverso una comunicazione interna e una serie di incontri in modalità digitale, per portarli a bordo e accompagnarli anche dopo la migrazione.

Con l'obiettivo di far conoscere la sua espansione nelle zone di attuale insediamento e di effettuare un'azione di notorietà e brand awareness nelle nuove località, "Siamo una Banca del territorio, per il tuo territorio" è stata la campagna legata all'acquisizione degli sportelli che, con un tono leggero, ha utilizzato le immagini dei nuovi territori di insediamento per esaltarne la vocazione territoriale.

Nel voler rafforzare l'immagine di 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, soprattutto nelle località di nuova acquisizione, la comunicazione si è poi focalizzata sulla campagna istituzionale "Connessi. A te".

La diffusione delle diverse iniziative è stata pianificata attraverso diversi strumenti di comunicazione: carta stampata sui principali quotidiani locali; web; google ads con campagne geo localizzate nelle regioni di interesse; canali social – Facebook, LinkedIn e Youtube –; affissioni; pubblicità dinamica, con particolare attenzione alla mobilità sostenibile, attraverso la personalizzazione di sei autobus per tutto il mese di luglio, nelle città di Chieti e nelle città di Francavilla al Mare, Ripa Teatina, Miglianico, Tollo, Ortona e San Salvo.

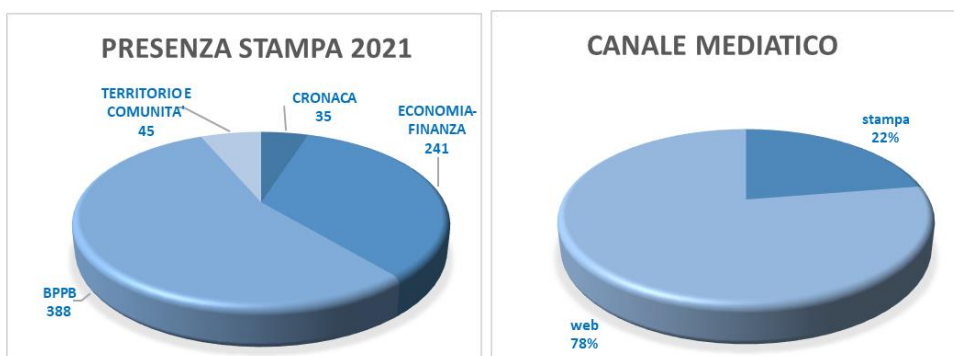
La Banca ha continuato a mantenere vivo il consolidato progetto di fidelizzazione promosso nei confronti dei Soci, che mira ad offrire una serie di vantaggi extra bancari con sconti in numerose strutture e attività commerciali, tramite la Carta Socio+, nata nel 2018, e che aderisce al circuito CartaCon. Tra le diverse convenzioni in essere, è stata attivata l'importante convenzione con EGEA luce e Gas, un'azienda multiservizi che mette la sostenibilità al centro del suo impegno, per essere sempre più vicina alle persone, alle imprese e all'ambiente.

Proseguendo il processo di ammodernamento delle proprie dipendenze, si sono inaugurate due dipendenze. È stata innovata completamente la filiale di Laterza, secondo il nuovo concept che punta sulla trasformazione dei bisogni dei clienti, nell'ambito del progetto di innovazione e digitalizzazione. Si è creato un nuovo look per la sede storica di Altamura, che presenta un ambiente favorevole al dialogo e all'incontro e che, accanto all'efficienza e alla funzionalità, non perde di vista il valore della relazione e della socializzazione. Un ecosistema in cui consumi energetici controllati, riduzioni delle emissioni e dei costi e un miglioramento degli standard di sicurezza sul lavoro pongono al centro la sostenibilità ambientale.

Nel corso dell'anno, l'intensa attività di stampa ha visto la produzione di numerosi comunicati diffusi sui principali quotidiani locali e sui siti d'informazione web e, per le sue iniziative o per le notizie ad esse inerenti, la BPPB è stata spesso citata su diverse testate, anche online. La diffusione dei comunicati ha, infatti, sviluppato l'uscita sulla stampa di oltre 380 articoli tra web e stampa, a cui si aggiungono altri articoli in cui la Banca è stata menzionata, per un totale di 709 articoli sui due canali mediatici.

Le diverse notizie di interesse che possono sintetizzarsi 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.



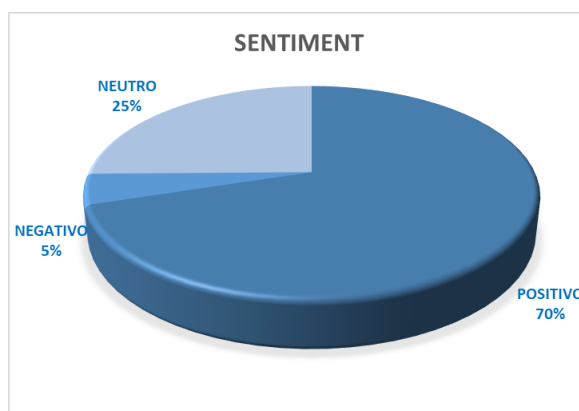
Nel corso dell'anno, sono stati diffusi 47 comunicati stampa, contenenti notizie riguardanti diverse tematiche quali l'ampliamento dell'offerta commerciale, i nuovi accordi di partnership, gli eventi organizzati, le iniziative e le attività poste in essere. In particolare, i suddetti comunicati possono essere suddivisi secondo le aree di interesse:

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

Per valutare l'impatto delle notizie diffuse attraverso i diversi canali mediatici sull'opinione pubblica e sulla percezione dell'istituto da parte della comunità, il Servizio Comunicazione elabora un indicatore di sentiment provvedendo ad associare un punteggio (positivo, negativo o neutro) ad ogni notizia, sulla base del contenuto dell'articolo e del giudizio espresso nei confronti della Banca. In particolare si assegna un giudizio:

- Positivo: a 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: a notizie che potrebbero avere effetti negativi sulla sua immagine;
- Neutro: a notizie di cronaca e attualità che non comportano nessun pregiudizio per la reputazione dell'Istituto.

Ne grafico si evidenzia l'esito della suddetta valutazione:



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

L'attività di comunicazione istituzionale e commerciale è stata supportata anche dal digitale che, attraverso l'architettura del sito, progettato secondo le necessità e i desideri del cliente, e il costante aggiornamento dei suoi contenuti, consente ai suoi stakeholder di individuare, in modo semplice ed immediato, i vantaggi delle offerte commerciali e le iniziative promosse. Le stesse, inoltre, sono state puntualmente veicolate con una veste grafica più fresca ed una comunicazione diretta ed incisiva, attraverso i propri canali social Facebook, LinkedIn e Youtube.

Nel 2021, sulla pagina Facebook, operativa da oltre 7 anni, si è registrata una fanbase di 4098 follower (+ 314 rispetto all'anno precedente), con una frequenza di pubblicazione quotidiana dal lunedì al venerdì, per un totale di 289 post. Utilizzando un tone of voice formale, sono stati rappresentati, per la quasi totalità, contenuti di cui il 66% 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 34% ha riguardato good news del mondo economico, finanziario e bancario, riferiti cioè ad avvenimenti quotidiani positivi. Le persone che hanno visto almeno una volta i post ha una composizione prevalentemente maschile, rappresenta da circa il 60% di uomini, a fronte del 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, Roma e Taranto.

In netta crescita la pagina di LinkedIn che ha registrato buone performance con 7.891 follower (+ 1.479 follower in un anno), con una distribuzione demografica che vede Bari al primo posto, seguita da Milano, Roma, Napoli e Lecce, e che svolge funzioni lavorative nell'ambito della finanza e della vendita principalmente nel settore bancario, finanziario e informatico. La frequenza di pubblicazione è stata quotidiana dal lunedì al venerdì, con attività di condivisione degli stessi contenuti postati anche su Facebook, differenziandosi in alcuni casi a veicolare, solo su tale canale, news con un taglio strettamente economico-finanziario, più in linea con il target della fanbase, con un tono più informativo e istituzionale, per un totale di 310.

Il canale Youtube, attivo da 10 anni, ha registrato una fanbase pari a 341 iscritti (+69 iscritti in un anno), un aumento delle visualizzazioni per un totale di 16.169 nell'anno, relativi ai 30 video caricati con una frequenza media di 2 al mese, dai contenuti istituzionali e commerciali, tutorial, webinar e interviste tematiche.

Nell'intento di raggiungere diversi target di clientela, nel corso dell'anno è stata intrapresa un'attività di web marketing con diverse campagne, sia istituzionali che commerciali. I risultati più significativi si sono registrati con la campagna di notorietà, effettuata in occasione dell'acquisizione degli sportelli ex Ubi – ISP, sia nei territori di nuovo insediamento che in quelli storici, che ha generato 52.204.863 impression e 55.618 interazioni, con 174 conversioni. Le campagne commerciali dedicate a Superbonus 110%, all'offerta Mutui, Valore Terra e Presto Master hanno generato nella totalità 3.975.049 impression e 33.191 interazioni, con 131 conversioni.



## 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 attraverso un'analisi di diversi fattori, ed in particolare:

1. Modello aziendale, strategia e rischi principali: gli obiettivi, le strategie, l'approccio e i sistemi di gestione, i valori, le attività materiali e immateriali, la catena del valore e i rischi principali;
2. Impatto delle attività: ripercussioni determinate dai prodotti, dai servizi e delle relazioni commerciali (ivi inclusi aspetti legati alla catena di fornitura);
3. Interessi e aspettative delle parti interessate: relazioni con parti interessate pertinenti e comprensione dei loro interessi e delle loro preoccupazioni;
4. Principali questioni settoriali: argomenti già individuati da concorrenti, clienti o fornitori;
5. Politiche pubbliche e stimoli normativi: le politiche pubbliche e la normativa possono avere ripercussioni su circostanze specifiche e possono influenzare la rilevanza.»

I top trend del 2021 emersi dall'analisi - tra i quali "Integrazione Ubi, Educazione finanziaria, Digitalizzazione, Innovation, Sustainability, Climate Change, Cultura, Inclusione, Parità di genere, Salute- sono stati raccordati nei temi materiali che la Banca aveva considerato in passato, e sono stati sottoposti a valutazione da parte degli stakeholders attraverso somministrazione questionari ad un focus group costituito da Soci appartenenti ai Distretti Altamura – Gravina – Bari – Taranto – Centro Nord, Dipendenti BPPB, Clienti BPPB e Clienti ex UBI-ISP.

Il Cda ha confermato le tematiche rilevanti del 2021.

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.

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 2021, 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 2020, è stata pubblicata sul sito internet 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 2021 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" – 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)", delle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale" redatte da Abilab", del "Prospetto di determinazione e di distribuzione del valore aggiunto" e delle "Linee Guida per la Rendicontazione Non finanziaria in Banca".

## Indice dei Contenuti GRI

GRI STANDARDS	DESCRIZIONE	Pag.			
GRI 102	Informativa generale (2016)	<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
		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	35		
		102-10: Cambiamenti significativi all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	10		
		102-11: Approccio alla gestione dei rischi	22		
		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	21		
		<b>ETICA E INTEGRITA'</b>			
		102-16: Valori, principi, standard e codici di condotta	19		
		<b>GOVERNANCE</b>			
		102-18: Struttura di governo	16		
		102-19: Processo di delega	16		
		102-21: Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	84		
		102-22: Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	17		
		102-23: Presidente del più alto organo di governo	17		
		102-24: Nomina e selezione dei componenti del più alto Organo di governo	17		
		<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>			
		102-40: Elenco degli stakeholder	84		
		102-41: Accordi di contrattazione collettiva	71		
		102-42: Modalità di individuazione e selezione degli stakeholder	84		
		102-43: Attività di coinvolgimento degli stakeholder	84		
		102-44: Aspetti chiave e criticità emerse	84		
		<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>			
		102-45: Perimetro di consolidamento della rendicontazione	88		
		102-46: Identificazione dei contenuti del report e perimetro dei temi rilevanti	88		
		102-47: Elenco dei temi materiali	88		
		102-48: Rettifiche di informazioni	88		
		102-49: Variazioni significative rispetto al precedente report	88		
		102-50: Periodo di rendicontazione	88		
		102-51: Data dell'edizione precedente	89		
		102-52: Periodicità di rendicontazione	89		
		102-53: Contatti per informazioni sul documento	89		
		102-54: Dichiarazione di conformità agli standard GRI	89		
		102-55: Indice dei contenuti GRI	90		
		102-56: Assurance esterna	91		
			<b>Modalità di gestione e le sue componenti</b>		
			<b>ECONOMICS</b>		
		GRI 201	Performance economica (2016)	DMA	21 , 37
				201-1: Valore Economico Generato e Distribuito	38
		GRI 203	Impatti economici indiretti (2016)	DMA	21 , 48
		GRI 204	Pratiche di approvigionamento (2016)	DMA	21 , 35
				204-1: Fornitori locali	35
		GRI 205	Anti corruzione (2016)	DMA	21 , 29
				205-1: Operazioni verificate per rischi di corruzione	33
				205-3: Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	34
		GRI 206	Comportamento anticoncorrenziale (2016)	DMA	21 , 29
		206-1: Numero di azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche	34		
GRI 207	Imposte (2019)	DMA	21 , 37		
		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>ENVIROMENTAL</b>			
GRI 301	Materiali (2016)	DMA 301-1: Materiali utilizzati in peso o volume	21 , 75 76
GRI 302	Energia (2016)	DMA 302-1: Consumi di energia all'interno dell'organizzazione 302-3: Intensità energetica	21 , 75 77 77
GRI 305	Emissioni (2016)	DMA 305-1: Emissioni dirette di gas serra (scope1) 305-2: Emissioni indirette di gas serra (scope2) 305-4: Intensità emissiva di gas serra	21 , 75 77 78 78
<b>SOCIAL</b>			
GRI 401	Occupazione (2016)	DMA 401-1: Nuove assunzioni di dipendenti e turnover	21 , 59 60
GRI 402	Relazione tra lavoratori e Management (2016)	DMA 402-1: Periodi di preavviso minimi riguardanti i cambiamenti operativi	21 , 70 70
GRI 403	Salute e Sicurezza sul Lavoro (2018)	DMA 403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti 403-3: Servizi di medicina del lavoro 403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro 403-5: Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro 403-6: Promozione della salute dei lavoratori 403-9: Infortuni sul lavoro	21 , 62 62 62 62 64 62 59 65
GRI 404	Formazione e Istruzione (2016)	DMA 404-1: Ore medie di formazione all'anno per dipendente	21 , 66 68
GRI 405	Diversità e pari opportunità (2016)	404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera DMA 405-1: Composizione degli organi di governo e dei dipendenti per indicatori di diversità 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	69 21 , 72 73 74
GRI 412	Valutazione dei diritti umani (2016)	DMA 412-2: Formazione dei dipendenti su politiche o procedure sui diritti umani	21 , 72 74
GRI 413	Comunità locali (2016)	DMA 413-1: Attività con coinvolgimento della comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	21 , 37 43
GRI 417	Marketing ed etichettatura (2016)	DMA 417-1: Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali 417-2: Casi di non conformità relativi a informazioni sui prodotti e sui servizi 417-3: Casi di non conformità su comunicazioni e marketing	21 , 52 54 55 55
GRI 418	Privacy dei clienti (2016)	DMA 418-1: Denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdite dei dati dei clienti	21 , 56 57
GRI 419	Conformità Socio-economica (2016)	DMA 419-1: Non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	21 , 29 33
	Informativa di settore	DMA FS6: Esposizione per area geografica, dimensione e settore delle attività di impresa FS7: Prodotti e servizi con finalità sociali FS13: Presenza in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	21 , 37 46 46 45
	Educazione finanziaria	DMA	21 , 48
	Customer satisfaction	DMA Numero di reclami	21 , 49 51
	Innovazione digitale	DMA Numero di download e clienti digital	21 , 58 58

## 102-56

### Garanzia esterna

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del D.Lgs. 254/2016, la presente Dichiarazione Non Finanziaria, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 24 marzo 2022, è stata sottoposta a revisione limitata ("limited assurance") da parte della società incaricata della revisione legale PricewaterhouseCoopers S.p.A. (PwC S.p.A.). 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 2021	GRI STANDARD
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Compliance normativa e anticorruzione	GRI 205 - Anti-corruzione GRI 206 - Comportamento anticoncorrenziale GRI 419 - Conformità Socio-Economica
	Pratiche di approvvigionamento	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 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	GRI 102 - Informativa generale
	1.2 Governance	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 2021**

## ***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 "Banca") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 24 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo 2.4.2 "Impatti ambientali indiretti" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

### ***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 Banca e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Banca, 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 Banca, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dalla Banca e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dalla stessa.

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

---

### ***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 Banca 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 Banca rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Banca;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Banca, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dalla Banca 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 Banca e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.
- Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Banca:
- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, 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 2021 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.

Le nostre conclusioni sulla DNF della Banca Popolare di Puglia e Basilicata SCpA non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo nel paragrafo 2.4.2 "Impatti ambientali indiretti" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Bari, 12 aprile 2022

PricewaterhouseCoopers SpA

  
Corrado Aprico  
(Revisore legale)



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