

# Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2020

ai sensi del D. Lgs. 254/2016







# Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario **2020**

ai sensi del D. Lgs. 254/2016

# Indice

Lettera agli <i>stakeholder</i>	4
Nota metodologica	6

## 01 Il Gruppo Cassa Centrale 8

La storia	16
Il profilo del Gruppo	18
Mission, valori e modello di business	24
Etica ed integrità nella gestione del business	31
<i>Governance</i> e gestione dei rischi	33

## 02 Creazione di valore e sostenibilità del business 50

Il valore economico generato e distribuito	52
La contribuzione fiscale del Gruppo	56
Il percorso verso la responsabilità sociale d'impresa	58
L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	60
Gli <i>stakeholder</i> del Gruppo	65

## 03 Offerta di prodotti e servizi alla Clientela 70

Supporto del Gruppo alle imprese, alle famiglie e alle persone	72
Supporto alle Banche	76
Credito e finanza responsabile	90
L'attenzione al Cliente	94

## 04 Attenzione al Territorio e all'ambiente 100

Il rapporto con il Territorio	102
Relazioni esterne e con i Soci	105
La centralità del Socio nella Banca di Credito Cooperativo – Cassa Rurale – Raiffeisenkasse	108
Sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità locali	113
Rispetto per l'ambiente	122



## 05 L'attenzione verso i Collaboratori 134

I Collaboratori	136
Dialogo e comunicazione interna	145
Valorizzazione del personale	147
Benessere dei Collaboratori	150

Appendice	160
Allegati	162
Tabella di raccordo	178
<i>GRI Content Index</i>	180
Relazione della Società di Revisione	186



# Lettera agli *stakeholder*

Nel redigere la Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario, il primo pensiero va alle Persone, per tutto quanto ognuno di noi è stato costretto a sopportare nell'ultimo anno. La pandemia ha reso difficili le nostre vite, obbligandoci a cambiare abitudini e, in molti casi purtroppo, a vedere sparire le nostre certezze.

Il 2020 è stato un anno extra ordinario per tutto il mondo, da innumerevoli punti di vista, e anche le Banche sono state investite da un'emergenza che mai avremmo potuto prevedere e stimare nei suoi effetti. I nuovi comportamenti sociali che abbiamo dovuto nostro malgrado imparare ad adottare, hanno influito e continueranno a influire anche in futuro sulle dinamiche sociali, economiche e finanziarie.

Come Gruppo, abbiamo risposto prontamente, facendo la nostra parte per fronteggiare l'emergenza. Abbiamo attivato con prontezza lo smart working e la messa in sicurezza delle postazioni di lavoro essenziali in presenza già nelle prime settimane di lockdown, mettendo al primo posto la salute di tutti. Per tutelare i nostri circa 450 mila Soci Cooperatori e gli oltre 2 milioni di Clienti, ci siamo organizzati con turni, appuntamenti e consulenze telefoniche o via web, dimostrando – oltre ad un'ottima capacità di reazione – di saper essere Banche di prossimità anche “a distanza”. Tutto questo non sarebbe stato possibile senza l'impegno di tutti, quindi anche in questa sede mi sento di dover ringraziare personalmente ognuno degli 11.300 Collaboratori.

Una volta garantite la sicurezza e la continuità operativa, abbiamo agito secondo il nuovo contesto. Abbiamo predisposto misure per rispondere in modo concreto alle esigenze delle nostre Comunità e aperto un dialogo collaborativo con le Istituzioni. Abbiamo approntato misure immediate di sostegno per far pervenire rapidamente alle aziende i finanziamenti garantiti dal Fondo Centrale, previsti dai provvedimenti governativi. Tutti gli interventi sostenuti sono il frutto di uno sforzo profuso da ognuna delle Banche del Gruppo, con il supporto di Cassa Centrale Banca e delle Società del Gruppo. Nel concreto abbiamo concesso oltre 110 mila moratorie specifiche sui mutui in essere a famiglie e aziende, prevedendo anche linee di credito con plafond dedicati e condizioni agevolate. Spesso siamo andati oltre le previsioni legislative e

gli accordi di categoria e, con un grande impegno a livello amministrativo, siamo riusciti ad ampliare notevolmente la platea dei beneficiari.

Alle moratorie e all'intermediazione delle agevolazioni si è accompagnata la strutturazione di un set di proposte sul Superbonus che, con un approccio attento alle esigenze specifiche dei Territori, ci ha permesso di dare nuova linfa alle economie locali. I riscontri molto positivi raccolti ci permettono di affermare che il Gruppo sta contribuendo in maniera tangibile alla riqualificazione del patrimonio immobiliare nazionale, con una forte attenzione all'ambiente.

La pandemia ha anche contribuito a promuovere gli strumenti a distanza nella relazione con la propria Banca. Inbank, la nostra piattaforma di banca virtuale, ha raggiunto 1,6 milioni di utenti e una frequenza di utilizzo in crescente aumento, anche attraverso l'App a disposizione dei nostri Clienti.

Il trend molto positivo registrato nella gestione del risparmio è un riconoscimento tangibile della capacità del Gruppo di saper assistere i Clienti. Abbiamo profuso un grande impegno nel contenere l'evidente incertezza e la paura dei primi mesi della pandemia e grazie ad un percorso di accompagnamento continuo abbiamo rilevato un'importante differenza di approccio nei risparmiatori, in particolare nel risparmio gestito, che ha permesso di registrare buone risposte nei rendimenti in corso d'anno.

La crescita è stata trainata dai comparti sostenibili, che registrano un +48% (1,11 miliardi di Euro) rispetto al 2019, a dimostrazione del crescente interesse, sia nostro che dei nostri Clienti, per gli aspetti ambientali e sociali.

Alle attività bancarie caratteristiche abbiamo affiancato numerose iniziative di solidarietà in risposta alle specifiche esigenze dei Territori. Dei complessivi 14 mila interventi del Gruppo, oltre 9 mila sono riconducibili direttamente alla gestione dell'emergenza pandemica, sia attraverso donazioni dirette che attraverso raccolte fondi destinate alla fornitura di materiali sanitari o di prima necessità.

Nell'ambito della solidarietà collegata alla pandemia, Cassa Centrale Banca – insieme con Allitude, Assicura e Claris Leasing – ha deciso di dare un aiuto concreto alle nuove persone in difficoltà devolvendo 1 milione di Euro a

Caritas (supportando nello specifico 9 Caritas Diocesane, facenti riferimento alle sedi della Capogruppo e delle Società del Gruppo, e Caritas Nazionale). Siamo un Gruppo fortemente connotato dai valori della Cooperazione mutualistica di credito e il nostro modo di fare banca, oggi più che mai, rappresenta una risposta alle necessità delle persone e delle Comunità coniugando il radicamento sul Territorio con l'efficienza e la competitività dei prodotti e dei servizi offerti.

Abbiamo dato ancora più importanza ad un tema cruciale nel mondo d'oggi e per gli anni a venire: la sostenibilità. A dicembre 2020 abbiamo costituito il Comitato endoconsiliare di indirizzo sulla Sostenibilità e sull'Identità, due sostantivi che, per i nostri principi, i nostri valori e le nostre caratteristiche, sono fortemente interrelati. Vogliamo valorizzarli congiuntamente, abbinando agli obblighi di *compliance* l'interpretazione tutta cooperativa che mette al centro le Persone e la relazione.

Nell'aggiornamento degli obiettivi strategici alla luce del contesto pandemico, abbiamo quindi considerato la sostenibilità come parte di un percorso che promuove i Valori cooperativi, tratto distintivo e allo stesso tempo unificante del Gruppo Cassa Centrale. In questo contesto sono state riprese alcune iniziative già avviate, che vengono richiamate all'interno della Dichiarazione, e che troveranno attuazione nel prossimo Piano di Sostenibilità, come l'attenzione alle Persone, all'ambiente e alle Comunità.

In quest'ultimo anno abbiamo risposto ai bisogni della nostra gente e al contempo abbiamo lavorato per migliorare i processi interni e rispondere in maniera sempre più efficiente alle esigenze di *compliance* e di gestione dei rischi, predisponendo per le Banche un'ampia gamma di servizi strutturati e coordinati.

Continuiamo ad essere convinti che il nostro modello, con le BCC-CR-RAIKA protagoniste nei loro Territori, sia necessario per garantire la "biodiversità" che ha sempre contraddistinto il Credito Cooperativo dal resto del sistema bancario.

Molta strada è stata fatta e vogliamo continuare e rafforzare i presupposti perché la testa e il cuore delle Banche del Gruppo possano rimanere sui Territori. La nostra peculiarità cooperativa rappresenta un valore aggiunto distintivo e sempre più attuale.



## **Il Presidente**

*Giorgio Fracalossi*



# Nota metodologica

## Standard di rendicontazione applicati

La Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo Cassa Centrale (nel seguito anche “Dichiarazione”), predisposta ai sensi degli artt. 3 e 4 del D. Lgs. 254/2016 (nel seguito anche “Decreto”), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

La presente Dichiarazione, che sarà pubblicata con periodicità annuale, è predisposta ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e secondo i *GRI Standards* (opzione *in accordance “Core option”*), lo standard utilizzato quale riferimento, pubblicati nel 2016 dalla *Global Reporting Initiative*, integrati con eventuali modifiche pubblicate successivamente dall’ente e tempo per tempo vigenti, e con il supplemento di settore per il settore finanziario e del credito “*GRI-G4- Financial Services Sector Disclosures*”.

Il *GRI Standard* costituisce ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all’interno del documento alle pagine da 180 a 185 è riportato il *GRI Content Index*. La rendicontazione non finanziaria presentata nella Dichiarazione riflette il principio di materialità o rilevanza, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i *GRI Standards*: i temi trattati all’interno della Dichiarazione sono quelli che, a seguito di un’analisi e valutazione di materialità, descritta alle pagine da 60 a 63 del presente documento, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi *stakeholder*.

## Perimetro di reporting

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo Cassa Centrale si riferiscono alla performance del Gruppo al 31 dicembre 2020. La Dichiarazione comprende i dati della Capogruppo (Cassa Centrale Banca), delle Banche affiliate e delle altre Società controllate consolidate integralmente, ad eccezione delle Società Immobiliare Villa Seccamani S.r.l., Benaco Gestioni Immobiliari S.r.l., Società agricola Antoniana S.r.l., in quanto entità giuridiche non strumentali che hanno generato impatti non finanziari non materiali nel corso dell’esercizio 2020. Nel perimetro di rendicontazione sono state inoltre incluse Centrale Casa S.r.l. e Claris Rent S.p.A. in quanto Società strumentali e controllate consolidate con il metodo del patrimonio netto aventi impatti non finanziari materiali nel corso dell’esercizio 2020. Per ulteriori dettagli con riferimento all’elenco delle Società oggetto di consolidamento si rimanda al Bilancio Consolidato 2020 del Gruppo Cassa Centrale. Eventuali ulteriori limitazioni a tale perimetro sono opportunamente indicate all’interno del documento. Inoltre, è stato fornito il raffronto rispetto ai due esercizi precedenti. I dati e le informazioni del 2018 sono relativi ad un perimetro anteriore alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo, e non includono pertanto i dati delle Banche affiliate. Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell’esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato.



## Processo di rendicontazione

La predisposizione della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo Cassa Centrale per il 2020 si è basata su un processo di *reporting* strutturato che ha previsto:

- il coinvolgimento di tutte le Direzioni della Capogruppo responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni oggetto della rendicontazione non finanziaria del Gruppo. È stato richiesto alle stesse un contributo nell'individuazione e valutazione dei temi materiali, dei progetti/iniziative significativi da descrivere nel documento e nella fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il ruolo di verificare e validare tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza. In particolare, i dati e le informazioni inclusi nella presente Dichiarazione derivano dal sistema informativo aziendale utilizzato per la gestione e la contabilità del Gruppo e da un sistema di *reporting* non finanziario (schede raccolta dati e form del sistema informativo) appositamente implementato per soddisfare i requisiti del D. Lgs. 254/2016 e dei *GRI Standards*. I dati sono stati elaborati mediante estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime. I dati e le informazioni di natura economico-finanziaria derivano dal Bilancio Consolidato 2020;
- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Bilancio Consolidato 2020 in data 31 marzo 2021;
- il rilascio di un giudizio di conformità sulla Dichiarazione da parte di KPMG S.p.A. nella forma di un esame limitato;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli *stakeholder*.

## Principi di rendicontazione

L'identificazione e rendicontazione dei contenuti della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario ha tenuto in considerazione i principi GRI di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. Per la definizione dei criteri di qualità informativa e del perimetro di rendicontazione sono stati altresì applicati i principi GRI di equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità.

## Denominazioni utilizzate

<b>Capogruppo</b>	Cassa Centrale Banca
<b>Banche affiliate</b>	77 Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Raiffeisenkassen oppure 77 BCC, CR, Raika che hanno sottoscritto il Contratto di Coesione
<b>Banche del Gruppo</b>	Cassa Centrale Banca e le Banche affiliate
<b>Società controllate</b>	Società controllate in via partecipativa e strumentali della Capogruppo
<b>Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca / Gruppo Cassa Centrale / Gruppo</b>	Cassa Centrale Banca, Banche affiliate e Società controllate
<b>Entità del Gruppo</b>	Capogruppo, Banche affiliate e Società controllate
<b>Gruppo industriale</b>	Capogruppo e Società controllate

OT





# Il Gruppo Cassa Centrale

<b>RICAVI</b> (in milioni di Euro)	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Interessi attivi + Commissioni attive	2.189,00	2.154,00	205,00

<b>CAPITALIZZAZIONE</b> (in milioni di Euro)	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Totale attivo	86.797,00	72.805,00	7.107,00
Passività	80.075,00	66.321,00	5.915,00
Patrimonio netto	6.722,00	6.484,00	1.192,00

<b>RACCOLTA FONDI</b> (in milioni di Euro)	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>RACCOLTA TOTALE</b>	<b>91.614,39</b>	<b>84.288,70</b>	-
Raccolta diretta	60.435,00	56.669,00	-
Raccolta indiretta, di cui:	31.179,39	27.619,70	-
Risparmio gestito	19.080,27	16.800,89	-
Raccolta amministrata	12.099,12	10.818,81	-

<b>RACCOLTA DIRETTA PER TIPOLOGIA</b>	<b>2020</b>	
	<b>Saldo al 31/12</b> (in milioni di Euro)	<b>n° Clienti</b>
<b>Totale</b>	<b>60.425,06</b>	<b>2.314.610</b>
Imprese di Grandi e Medie dimensioni	11.036,60	93.802
Artigiani e piccole imprese	6.427,22	195.342
Associazioni e Terzo settore	1.234,97	77.655
Famiglie consumatrici	39.059,02	1.926.388
Altri	2.667,26	21.423



NUMERO DI CLIENTI CON DEPOSITO O CONTO CORRENTE		2020
Clienti con deposito o conto corrente		2.314.610
<i>di cui famiglie consumatrici</i>		1.926.388

TASSI DI TURNOVER	2020	2019	2018
Tasso di assunzione	4,76%	5,81%	20,87%
Tasso di cessazione	4,63%	5,08%	3,44%

DIPENDENTI PER GENERE		2020
Uomini		6.617
Donne		4.684
<b>Totale</b>		<b>11.301</b>

PERCENTUALE DI COLLABORATORI PER CATEGORIA PROFESSIONALE	2020		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	94,53%	5,47%	100,00%
Quadri direttivi	76,89%	23,11%	100,00%
Impiegati	50,93%	49,07%	100,00%
<b>Totale</b>	<b>58,55%</b>	<b>41,45%</b>	<b>100,00%</b>

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO	2020	
	milioni di Euro	comp. %
VALORE ECONOMICO GENERATO	1.884,00	100,00%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	1,455,00	77,29%

Al 31 dicembre 2020, le Banche del Gruppo sono presenti con 1.495 sportelli<sup>1</sup> in 1.072 Comuni.

Nel corso del 2020, le iniziative di intervento nei confronti delle Comunità locali e dei Soci (sotto forma di liberalità e sponsorizzazioni) sono state 14.250 per un importo di 26,3 milioni di Euro.

EMISSIONI PER TIPOLOGIA	2020	2019	2018
	t CO <sub>2</sub> e	t CO <sub>2</sub> e	t CO <sub>2</sub> e
Riscaldamento	5.744,90	6.173,48	210,76
Auto aziendali	1.070,28	1.462,84	451,34
Elettricità e fotovoltaico (metodo <i>location based</i> – anno 2020)	19.093,28	9.962,26	972,46
Elettricità e fotovoltaico (metodo <i>market based</i> – anno 2020)	6.035,25	9.962,26	972,46

<sup>1</sup> Fonte Banca d'Italia.



# I principali dati del Gruppo

## Ricavi



**2.189** milioni di Euro  
Interessi attivi + Commissioni attive

## Totale crediti lordi alla Clientela

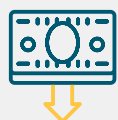


**46.180** milioni di Euro  
Crediti lordi alla Clientela

## Capitalizzazione



**86.797** milioni di Euro  
Totale dell'attivo



**80.075** milioni di Euro  
Passività



**6.722** milioni di Euro  
Patrimonio netto (capitale + riserve)

## Ripartizione del valore economico



**1.844** milioni di Euro  
Valore economico generato



**1.455** milioni di Euro  
Valore economico distribuito

## Raccolta fondi



RACCOLTA COMPLESSIVA  
**91.614** milioni di Euro



RACCOLTA DIRETTA  
**60.435** milioni di Euro



RACCOLTA INDIRETTA  
**31.179** milioni di Euro



**19.080** milioni di Euro  
Risparmio gestito



**12.099** milioni di Euro  
Raccolta amministrata



## Clienti con deposito a risparmio o conto corrente



DI CUI  
**1.900.000**  
FAMIGLIE CONSUMATRICI

## Percentuale di Collaboratori per genere



**59%**  
Uomini



**41%**  
Donne

## Tassi di turnover



**4,76%**  
Tasso di  
Assunzione



**4,63%**  
Tasso di  
Cessazione

## Emissioni di CO<sub>2</sub> per tipologia



(\*) calcolo emissioni con il metodo (Market Based)



**1.495** Sportelli  
in **1.072** Comuni Italiani



oltre **26** milioni di Euro  
suddivisi in **14.250**  
iniziative di liberalità e  
sponsorizzazioni



**7,4** milioni di Euro  
destinati ai fondi  
mutualistici per la  
promozione e lo sviluppo  
della Cooperazione

Tutti i dati sono riferiti al 31.12.2020



# La storia

Siamo un Gruppo Bancario Cooperativo fondato su un modello di sviluppo originale, dove la differenza è un valore e l'identità locale un principio.

Il Credito Cooperativo è parte di una storia che affonda le proprie radici nel 1800, quando iniziarono a prendere forma i primi esperimenti di Banche ispirate ai principi della cooperazione e del localismo.

I valori su cui si fonda il Credito Cooperativo sono alla base dell'agire del nostro Gruppo.

Da quasi 140 anni il Credito Cooperativo rappresenta un fattore di sviluppo delle Comunità. Un sistema che, nato per promuovere la crescita a livello locale, ha sempre saputo operare con spirito di collaborazione e solidarietà all'interno di ogni Comunità con cui è entrato in contatto.

Dal 1° gennaio 2019 è diventato operativo il Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca (di seguito anche "Gruppo", oppure "Gruppo Cassa Centrale"), un insieme di Banche cooperative mutualistiche, locali e autonome, che fin dalle origini si fonda su logiche di mutualità, condivisione e autonomia.

Cassa Centrale Banca da oltre 40 anni è Partner di riferimento del Credito Cooperativo, con il quale condivide i valori, la cultura, le strategie e il modello di riferimento.

Ha operato fornendo sostegno ed impulso all'attività delle Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali – Raiffeisenkassen e delle altre Banche clienti, con un'offerta che si è sempre contraddistinta per innovazione, competitività e qualità dei prodotti e servizi, e per una consulenza altamente specializzata.

Per informazioni riguardanti il Contratto di Coesione e l'Accordo di Garanzia si rimanda alla Relazione sulla Gestione – Capitolo 1 "Composizione del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano".

Di seguito sono rappresentate le principali tappe della storia del Gruppo, dalle sue origini alla fine del 2020.

## 1974

- Il 28 febbraio nasce Cassa Centrale delle Casse Rurali Trentine
- I Soci fondatori sono le 133 Casse Rurali allora operanti in Trentino

## 1999

- Accordi tra Federazione Trentina della Cooperazione, Federazione Veneta delle BCC e Federazione delle BCC del Friuli Venezia Giulia
- Avvio partnership anche con Banche al di fuori del Trentino

## 2007

- Nasce il Gruppo Bancario Cassa Centrale Banca
- Centrale Finanziaria del Nord Est diventa la Capogruppo e DZ Bank un importante azionista (25%) di Cassa Centrale Banca

## 2016

- Banca d'Italia emana le disposizioni attuative della Legge n. 49 del 8 aprile 2016
- La Riforma del Credito Cooperativo è legge. Il Parlamento converte il D.L. del 14 febbraio 2016

## 2018

- Invio dell'istanza alla Vigilanza per assumere il ruolo di Capogruppo
- A seguito dell'autorizzazione ufficiale della Banca d'Italia e della BCE vengono intraprese le attività per la creazione del Gruppo Bancario Cooperativo
- Sottoscrizione dei contratti di coesione e degli accordi di garanzia

## 2002

- Cambio di denominazione in "Cassa Centrale delle Casse Rurali Trentine e delle Banche di Credito Cooperativo del Nord Est S.p.A."

## 2009 - 2014

- Costituzione di Centrale Credit & Real Estate Solutions e Centrale Soluzioni Immobiliari
- Nuove Banche clienti in tutta Italia

## 2017

- Cassa Centrale comunica a Banca d'Italia e alle BCC-CR-RAIKA l'intenzione di assumere il ruolo di Capogruppo di un Gruppo Bancario Cooperativo
- Oltre 100 BCC-CR-RAIKA aderiscono al costituendo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, sottoscrivendo l'aumento di capitale sociale
- Liquidazione volontaria di Centrale Finanziaria del Nord Est S.p.A.
- Cassa Centrale assume formalmente il ruolo di Capogruppo dell'omonimo Gruppo Bancario e acquisisce il controllo di Phoenix S.p.A., I.B.Fin. e Assicura Group

## 2019

- Dal 1° gennaio 2019 nasce il nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano
- Avvio delle attività funzionali al ridisegno dell'architettura societaria delle Società controllate

# Il profilo del Gruppo

Il Gruppo Cassa Centrale opera sull'intero Territorio nazionale, attraverso le Sedi Territoriali della Capogruppo, che danno prossimità e servizio alle 77 Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali – Raiffeisenkassen (di seguito anche "Banche affiliate"), e alle altre Banche clienti.

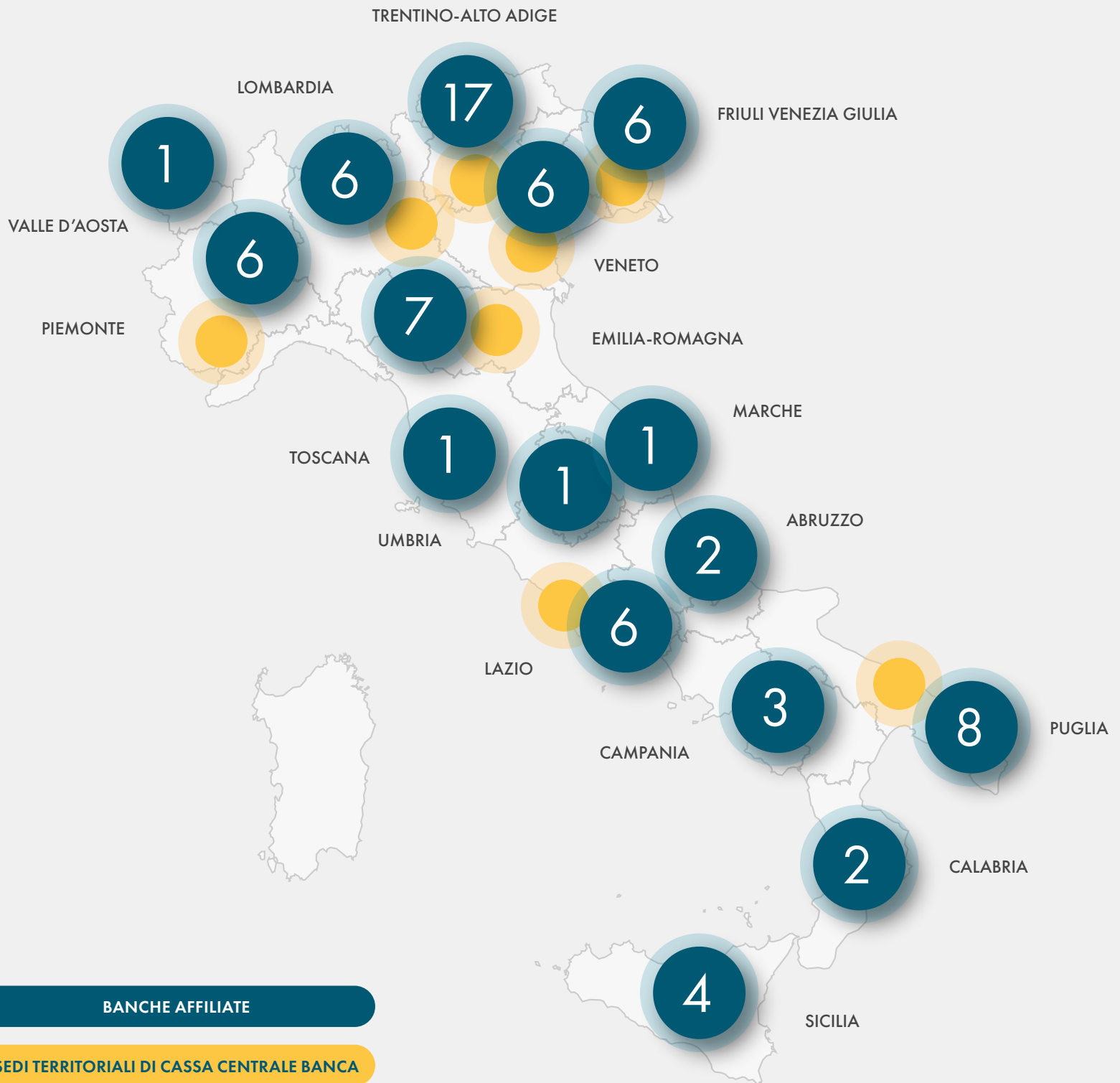
## Il Gruppo Cassa Centrale è organizzato nelle seguenti Aree Territoriali:

- **Area Trentino-Alto Adige;**
- **Area Nord Est:** Veneto e Friuli Venezia Giulia;
- **Area Nord Ovest:** Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria;
- **Area Centro:** Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Lazio e Sardegna;
- **Area Sud:** Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Molise e Sicilia.

## La Capogruppo è presente con Sedi Territoriali in:

- **Trentino** (Trento – 3 sedi, compresa Sede Legale e Direzione Generale)
- **Veneto** (Padova)
- **Friuli Venezia Giulia** (Udine)
- **Lombardia** (Brescia)
- **Piemonte** (Cuneo)
- **Emilia-Romagna** (Bologna)
- **Lazio** (Roma)
- **Puglia** (Bari)





**BANCHE AFFILIATE**

**SEDI TERRITORIALI DI CASSA CENTRALE BANCA**



La Capogruppo garantisce il proprio supporto, non solo per quanto concerne le attività bancarie tipiche del settore, ma anche per tutte quelle operazioni di sostegno al *core business* delle Banche affiliate e delle Banche clienti. A tal fine, si avvale del supporto di Società controllate che forniscono servizi di ICT e *back-office*, assicurativi, leasing, gestione collettiva del risparmio e altri servizi accessori.

Di seguito si riporta l'elenco delle Società controllate<sup>2</sup>.



Dal 18 dicembre 2019 è attiva Claris Rent, Società del Gruppo Cassa Centrale nata con lo scopo di aggiungere il noleggio e il leasing operativo ai prodotti finanziari di Claris Leasing.

A partire dal 1° gennaio 2020 è attiva Allitude S.p.A., specializzata in servizi di *outsourcing* informatico e di *back-office* per il settore bancario, nata dalla fusione per incorporazione in Phoenix Informatica Bancaria S.p.A., di Servizi Bancari Associati S.p.A., Centro Sistemi Direzionali S.r.l., Informatica Bancaria Trentina S.r.l. e Informatica Bancaria Finanziaria S.p.A., Bologna Servizi Bancari S.r.l. e Cesve S.p.A..

Dal gennaio 2021 è operativa Prestipay S.p.A., nuova Società del Gruppo Cassa Centrale che risponderà alle esigenze della Clientela privata e delle famiglie socie e clienti delle BCC – Casse Rurali – Raiffeisenkassen del Gruppo e delle Banche clienti con prodotti e servizi innovativi per il credito al consumo.

<sup>2</sup> Per ulteriori informazioni riguardanti l'attività delle controllate e delle collegate si rimanda alla Relazione sulla Gestione.

<sup>3</sup> Partecipazione in società sottoposta a controllo congiunto (metodo del patrimonio netto).

## Servizi alle Banche affiliate

La Capogruppo e le Società strumentali e controllate rappresentano un'organizzazione che supporta il management delle Banche svolgendo attività di consulenza, monitoraggio e pianificazione dei rischi derivanti dalle operazioni bancarie. Accanto alle tradizionali attività sopracitate, il Gruppo Cassa Centrale riveste un altro ruolo fondamentale: propone soluzioni innovative, funzionali al miglioramento del posizionamento di mercato e dei processi organizzativi delle Banche.

### In particolare, il Gruppo Cassa Centrale si propone di:

- fornire *know-how*, servizi e prodotti di alta qualità assicurando un'offerta competitiva;
- raccogliere le istanze provenienti dal mercato, proponendo soluzioni di prodotti e servizi innovativi e competitivi;
- migliorare nel continuo l'efficienza delle Banche impegnate a contribuire al miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche delle Comunità, in coerenza con i propri principi identitari.

Le funzioni di *Governance* e supporto della Capogruppo operano per rafforzare i presidi organizzativi e sviluppare le attività dell'intero Gruppo. In particolare, le attività svolte sono le seguenti:

#### ■ tramite la Direzione Pianificazione:

- presidio dedicato ad assicurare la gestione dei rapporti e delle comunicazioni verso le Autorità, gli Organi di Vigilanza, la Comunità finanziaria;
- sviluppo e condivisione delle linee di indirizzo della Capogruppo;
- supporto nelle attività relative a progetti di fusione;
- sviluppo di una piattaforma informatica integrata per assicurare coerenza nelle attività di pianificazione strategica e operativa delle Banche con quella del Gruppo;
- rafforzamento delle strutture deputate al bilancio, alle segnalazioni di vigilanza, alle tematiche fiscali.

#### ■ tramite la Direzione Operations:

- supporto al Gruppo nei molteplici progetti e attività orientati all'evoluzione dei prodotti e servizi per le Banche e la Clientela;
- coordinamento delle iniziative necessarie a garantire la continuità operativa;
- interventi specifici negli ambiti del Governo e Sicurezza ICT, Governo Servizi, Organizzazione e Cost Management e Procurement.

#### ■ tramite la Direzione Affari Societari e Partecipazioni:

- attività di consulenza per l'organizzazione delle Assemblee;
- supporto al processo di analisi ai fini dell'autovalutazione degli organi aziendali e delle verifiche in merito ai requisiti degli esponenti aziendali;
- sviluppo del Modello per la definizione quali-quantitativa ottimale degli Organi e delle Direzioni delle Banche affiliate;
- governo del processo legato alle operazioni con parti correlate e collegate, comprese le procedure interne.

## Servizi ai Soci e Clienti delle Banche

Cassa Centrale Banca e le Società controllate, nel loro ruolo di servizio alle Banche, forniscono servizi bancari e finanziari, ai Soci e ai Clienti delle stesse, risultando essere anche controparte contrattuale dei Clienti finali nella fornitura dei diversi servizi.

A tal fine il Gruppo Cassa Centrale ha sviluppato tre linee di business con le relative offerte:



Il Gruppo Cassa Centrale fornisce una variegata gamma di servizi e prodotti, attraverso il principio di sussidiarietà. L'offerta, in relazione ai crediti, è composta da:

- Finanziamenti ordinari e in *pool*, agevolati;
- Leasing e noleggio a lungo termine;
- Gestione dei crediti deteriorati;
- Valorizzazioni immobiliari;
- Credito al consumo (Prestipay S.p.A.).





## FINANZA

Il Gruppo Cassa Centrale fornisce un servizio di intermediazione che tutela l'affidabilità, la continuità e l'efficienza dell'operatività bancaria, mettendo le Banche nella condizione di offrire alla Clientela una gamma completa di soluzioni di investimento. L'offerta del comparto finanza comprende:

- Gestioni Patrimoniali;
- *Asset management* istituzionale;
- Fondi di investimento (NEF di NEAM e piattaforma Funds Partner);
- *Trading* (Centrale Trading);
- Consulenza avanzata;
- Assicurazioni (Assicura Agenzia);
- Brokeraggio assicurativo (Assicura Broker).



## PAGAMENTI

Il Gruppo Cassa Centrale offre alle Banche il servizio di gestione degli incassi e pagamenti e dei relativi regolamenti interbancari, l'emissione e il collocamento di carte di debito, di credito e prepagate, il servizio estero (canalizzazione pagamenti internazionali, gestione Crediti Documentari e Garanzie Internazionali Import / Export), nonché ogni altro servizio che consenta di prestare alla Clientela, privata o aziendale, un servizio completo nella gestione degli incassi e pagamenti. I servizi in relazione ai sistemi di pagamento sono:

- Monetica;
- Incassi e pagamenti;
- Tesoreria Enti Pubblici.

# Mission, valori e modello di business

## Valori

I valori su cui si fonda il Credito Cooperativo sono alla base dell'agire del Gruppo e sono raccolti all'interno del Codice Etico, che ispira i comportamenti dei destinatari.



Accanto ai principi indicati nel Codice Etico, il Gruppo Cassa Centrale opera nel rispetto dei valori e delle regole di comportamento presenti nella "Carta dei Valori del Credito Cooperativo".

Cassa Centrale Banca ha intrapreso il percorso di aggiornamento del Codice Etico, nell'ottica di uniformare e aggiornare i principi e le regole di comportamento del Gruppo, anche ai fini della revisione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01.

L'iter di aggiornamento, che si concluderà nei primi mesi del 2021, prevede un'attività coordinata a livello centrale e, successivamente all'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca, la diffusione e il recepimento da parte delle altre Entità del Gruppo.



## Carta dei Valori del Credito Cooperativo e Agenda 2030

<b>01</b>	Primato e centralità della persona	
<b>02</b>	Impegno	
<b>03</b>	Autonomia	
<b>04</b>	Promozione della partecipazione	
<b>05</b>	Cooperazione	
<b>06</b>	Utilità, servizio e benefici	
<b>07</b>	Promozione dello sviluppo locale	
<b>08</b>	Formazione permanente	
<b>09</b>	Soci	
<b>10</b>	Amministratori	
<b>11</b>	Dipendenti	
<b>12</b>	Giovani	

## Mission

### Art. 2 dello STATUTO DELLE BANCHE AFFILIATE

“La Società ha lo scopo di favorire i SOCI cooperatori, e gli appartenenti alle COMUNITÀ locali nelle operazioni e nei servizi di banca, perseguendo il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche degli stessi e promuovendo lo sviluppo della cooperazione e l’educazione al risparmio e alla previdenza nonché la coesione sociale e la crescita responsabile e sostenibile del Territorio nel quale opera.”

### Art. 4.2 dello STATUTO DI CASSA CENTRALE BANCA

“Nell’esercizio della propria attività, la Società si ispira ai principi cooperativi della mutualità senza fini di speculazione privata. Essa ha lo scopo di favorire i propri Soci e quelli delle altre società appartenenti al Gruppo Bancario Cooperativo, perseguendo lo sviluppo dei Territori di competenza, il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche e promuovendo lo sviluppo della cooperazione e l’educazione al risparmio e alla previdenza nonché la coesione sociale e la crescita responsabile e sostenibile dei Territori nei quali opera il Gruppo Bancario.”

### Art. 4.3 dello STATUTO DI CASSA CENTRALE BANCA

“La Società si impegna a riconoscere, salvaguardare e valorizzare le peculiarità linguistiche e culturali dei territori di competenza delle Banche Affiliate e, in particolare, quelle riferite alle Comunità tedesca, slovena e francese.”

Le Banche di Credito Cooperativo sono caratterizzate dalla prossimità e dal far parte delle Comunità. La funzione sociale e di servizio si concretizza tramite un’offerta qualificata, aggiornata e dedicata alle famiglie, alle imprese e agli Enti Locali. Alle funzioni proprie delle singole Entità si affiancano le attività e la consulenza di Cassa Centrale Banca e delle Società controllate, funzionali a soddisfare le esigenze organizzative, di business e di *compliance* delle Banche affiliate.

La nascita del Gruppo Cassa Centrale rappresenta quindi un fattore di crescita e di sviluppo a supporto delle economie locali.

L’obiettivo è la promozione del miglioramento morale, culturale ed economico dei Soci e dei Territori in cui il Gruppo opera, contribuendo a generare un benessere duraturo da trasmettere alle prossime generazioni, all’interno di un percorso sostenibile, con prodotti e servizi studiati per rispondere al meglio alle esigenze di vita di ognuno e con un sistema di governo in grado di combinare un’attività necessaria di indirizzo e coordinamento centrale con l’autonomia di ciascuna realtà nel proprio Territorio di riferimento.

A questo obiettivo contribuiscono fattivamente le Società controllate.

Il Gruppo Cassa Centrale riconosce come principi fondanti del proprio agire i tre valori che guidano e caratterizzano l’operato delle Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali – Raiffeisenkassen : **cooperazione, mutualità e localismo**.

Questi principi si traducono:

- nell’interesse, da parte di Cassa Centrale e delle Società controllate, a dedicare particolare attenzione alle Banche affiliate, tenendo conto delle loro particolarità, la cui sostanziale differenza rispetto alle altre forme societarie sta nel voto capitaro (principio “una testa un voto”), nella logica del vantaggio mutualistico e non del dividendo e nella destinazione di almeno il 70% degli utili a riserve indivisibili, che si traducono in iniziative di solidarietà, partecipazione e associazionismo;

<sup>2</sup> Fonte: Bilancio di Coerenza del Credito Cooperativo 2019.

- nell'orientamento alla sostenibilità, atteso che Cassa Centrale e le Società controllate supportino **le Banche affiliate che perseguono la logica del vantaggio mutualistico, prevalentemente a favore dei propri Soci, e non la massimizzazione dei dividendi e il ritorno sul capitale (assenza dello scopo di lucro)**;
- nell'impegno costante verso l'ottimizzazione dei processi, per garantire caratteristiche di efficienza e di competitività ai servizi offerti alle Banche affiliate, alle altre Banche clienti e ai Clienti finali.

Per le suddette ragioni, Cassa Centrale Banca, insieme alle Società controllate, è impegnata a garantire la solidità e l'efficienza delle Banche, controllando e gestendone i rischi, assicurando loro un'offerta competitiva di prodotti e servizi, sostenendo la partecipazione reale di ognuna attraverso la promozione di relazioni qualitativamente elevate, aiutando in questo modo la crescita dei Territori, e creando fiducia nelle Comunità.

Cassa Centrale si impegna a lavorare condividendo valori, cultura, strategie, sistema organizzativo, modalità di comunicare e continuità operativa con le Banche affiliate, contribuendo a renderle più efficienti e competitive. Valorizzandone le specificità e aggregando le differenze, Cassa Centrale ha dato origine ad un modello innovativo, seppur ben radicato nei valori della Cooperazione di Credito, in cui ogni parte rappresenta una fonte di ricchezza.



## Lo Statuto delle Banche affiliate e l'Agenda 2030

L'art. 2 dello Statuto indica gli obiettivi e le finalità imprenditoriali delle Banche di Credito Cooperativo, alcuni dei quali possono essere ricondotti direttamente a taluni dei 17 Obiettivi dell'Agenda 2030.



Promozione del miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche



Promozione dell'educazione alla previdenza



Promozione dello sviluppo della cooperazione e l'educazione al risparmio



Promozione della coesione sociale



Promozione della crescita responsabile e sostenibile

Inoltre lo Statuto afferma come ogni Banca, per scelta, si distingue "per il proprio orientamento sociale e per la scelta di costruire il bene comune". Tale affermazione è aderente a tutti gli Obiettivi posti dall'Agenda 2030.





## Modello di business

### AUTONOMIA E VIRTUOSITÀ

Il Gruppo Cassa Centrale garantisce la partecipazione attiva delle Banche per la definizione delle strategie e degli obiettivi, nonché un alto grado di autonomia operativa, modulata rispetto alle singole realtà in funzione della loro rischiosità.

---

### CRESCITA E INNOVAZIONE

Il Gruppo Cassa Centrale promuove il potenziamento degli investimenti in innovazione e tecnologia, l'ampliamento della conoscenza dei Clienti e l'ottimizzazione dell'efficienza dei processi informativi.

---

### EFFICIENZA E AGILITÀ

Una *governance* equilibrata rappresenta un elemento fondante del business del Gruppo. Accanto a ciò, Cassa Centrale Banca e le Società controllate mettono a disposizione delle Banche affiliate strumenti per la continua digitalizzazione dei prodotti e dei processi, oltre che la realizzazione di partnership per la valorizzazione dei centri di eccellenza e delle best practices territoriali.

---

### SOLIDITÀ PATRIMONIALE

Il Gruppo Cassa Centrale presenta un'elevata solidità patrimoniale, in ragione dell'ampio patrimonio libero infragruppo, e si pone l'obiettivo di mantenere un livello di CET1 ratio tra i migliori del sistema bancario nazionale.

---

### RAPPORTO CON LA COMUNITÀ

Le forti relazioni con le Comunità locali, così come gli investimenti per migliorare il contesto economico, sociale e culturale, sono gli strumenti di cui si avvale il Gruppo Cassa Centrale per soddisfare i bisogni dei Soci e dei Clienti.

---



# Etica e integrità nella gestione del business

Nello svolgimento della propria attività, il Gruppo Cassa Centrale ha adottato diversi strumenti, che sono insiti nel suo scopo sociale, per garantire il rispetto dei principi etici e della cooperazione nello svolgimento dell'attività di business. In particolare, Cassa Centrale Banca ha dichiarato formalmente il suo impegno verso tali aspetti mediante l'adozione della "Carta dei Valori del Credito Cooperativo" e di un proprio Codice Etico.

Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 (di seguito anche "Modello") di cui Cassa Centrale Banca si è dotata a partire dal 2008. Il Modello definisce i presidi di controllo finalizzati a prevenire i reati di cui al D. Lgs. 231/01, compresi quei reati che si sostanziano nel compimento di azioni corruttive, e contribuisce a migliorare la governance aziendale e a mitigare eventuali rischi reputazionali o di immagine. Anche le Società controllate da Cassa Centrale Banca sono tenute ad adottare un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 sulla base delle linee guida emanate dalla Capogruppo.

Unitariamente all'adozione del Modello, Cassa Centrale Banca ha attribuito le funzioni di Organismo di Vigilanza ai sensi del Decreto 231/01 al Collegio Sindacale. All'Organismo di Vigilanza è, in particolare, attribuito il compito di vigilare sul funzionamento, sull'osservanza e sul costante aggiornamento del Modello. Ciascuna Società è tenuta a nominare un proprio Organismo di Vigilanza cui sono attribuite analoghe funzioni.

Ai fini dell'adozione e dell'aggiornamento nel continuo del Modello, la Capogruppo e le Società controllate, attraverso una attività di c.d. *risk assessment*, identificano e valutano il potenziale rischio di commissione, nell'ambito dei processi aziendali, dei reati previsti dal Decreto 231/01 (compresi quelli attinenti a condotte corruttive), nonché

i presidi adottati a mitigazione del rischio. In particolare, per ciascuna tipologia di rischio identificata, nel *Control & Risk Self Assessment* sono individuate le relative aree sensibili (anche ai fini della successiva definizione degli strumenti e delle metodologie a presidio della loro misurazione e gestione) e le strutture responsabili della gestione. Nello svolgimento di tali attività il Gruppo Cassa Centrale tiene conto:

- del contesto normativo, che ha subito diverse variazioni a partire dal 2014 con la progressiva introduzione della nuova disciplina prudenziale;
- della propria operatività in termini di prodotti e mercati di riferimento;
- del ruolo di Capogruppo del Gruppo Bancario Cooperativo, operativo dal 1° gennaio 2019;
- degli obiettivi strategici definiti dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, allo scopo di individuare gli eventuali rischi prospettici.

Il tema della prevenzione e della lotta alla corruzione è affrontato nel Codice Etico, dove si formalizza l'impegno del Gruppo per evitare atti di corruzione ad esempio attraverso pagamenti illeciti, fatti direttamente da soggetti apicali e/o dai Collaboratori, ovvero effettuati tramite persone che agiscono per loro conto.

Atteso che la corruzione è individuata come uno dei principali ostacoli allo sviluppo economico, politico e sociale del Gruppo nel contesto in cui opera, allo scopo di rafforzare il proprio impegno per la prevenzione e la lotta alla corruzione, Cassa Centrale Banca, a inizio 2019, ha formalizzato e adottato altresì una "Politica Anticorruzione". In detto documento sono identificati i principi, le linee guida e le regole di comportamento inerenti a:



- conflitto di interesse;
- rapporti con la Pubblica Amministrazione e *facilitation payment*;
- omaggi ed altre utilità;
- viaggi di lavoro;
- finanziamento di partiti pubblici e sindacati;
- contributi, sponsorizzazioni e liberalità;
- gestione dei rapporti con le parti terze;
- scritture contabili;
- selezione, assunzione e formazione del personale.

In particolare, la "Politica Anticorruzione" stabilisce le regole alle quali i destinatari (es. esponenti aziendali, Collaboratori, soggetti terzi con i quali le Società intrattengono rapporti) devono attenersi per prevenire il coinvolgimento in reati di corruzione. Sono inoltre disciplinati appositi obblighi di formazione periodica sulle tematiche anticorruzione.

La "Politica Anticorruzione" è stata adottata anche dalle Società controllate e dalle Banche affiliate.

Nel corso dell'anno 2020 non sono stati documentati episodi di corruzione, né risultano pervenute comunicazioni di sospette violazioni alla relativa normativa di riferimento nell'ambito del *Whistleblowing*.

Nel corso del 2020 sono state ricevute sanzioni dalle Autorità di Vigilanza o Giudiziarie per violazioni della normativa in vigore, per un ammontare totale di circa 848 mila Euro (114 mila Euro nel 2019). Quasi l'80% di tale ammontare fa riferimento a quattro sanzioni in materia fiscale ricevute da Banche affiliate, peraltro riconducibili a irregolarità di tipo amministrativo legate a processi operativi, un'ulteriore sanzione riguarda una situazione precedente alla costituzione del Gruppo Cassa Centrale. Le restanti sanzioni si riferiscono a violazioni di modesta entità della normativa nell'ambito delle operazioni bancarie o tardive segnalazioni alle Autorità competenti in materia bancaria.

Nel corso del 2020 si segnala inoltre una sanzione non monetaria sfociata nel divieto di apertura di nuovi rapporti bancari per una Banca affiliata e n. 12 casi in cui è stato fatto ricorso a sistemi di risoluzione delle controversie.

# Governance e gestione dei rischi

## La Governance

Cassa Centrale Banca è costituita in forma di società per azioni. Il 95,11% del capitale sociale è detenuto, direttamente o indirettamente, dalle Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali – Raiffeisenkassen facenti parte del Gruppo Cassa Centrale. Il restante 4,89% è detenuto da altre Banche e da Soci non bancari, espressione della Cooperazione e degli Enti Locali.

Cassa Centrale Banca adotta un sistema di *governance* tradizionale, la cui struttura si compone di:

- **Assemblea dei Soci:** elegge il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale determinandone i compensi. Viene convocata almeno una volta all'anno e delibera sull'approvazione del bilancio d'esercizio e sulla destinazione e distribuzione degli utili;
- **Consiglio di Amministrazione:** ha funzioni di supervisione strategica e di gestione del Gruppo;
- **Comitato Esecutivo:** con deleghe circoscritte al processo di concessione di credito e agli investimenti immobiliari;
- **Comitati endo consiliari** (Rischi, Amministratori indipendenti, Nomi, Remunerazioni e, a partire dal 1° gennaio 2021, Sostenibilità e Identità);
- **Collegio Sindacale:** esercita la funzione di controllo sull'osservanza della legge e dello Statuto, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e di quello amministrativo-contabile;
- È prevista statutariamente la figura dell'Amministratore Delegato, con compiti esecutivi e di gestione.

## Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione si occupa in via esclusiva della gestione dell'impresa e compie tutti gli atti necessari per l'attuazione ed il raggiungimento degli obiettivi sociali; dalla sua competenza restano esclusi soltanto gli atti attribuiti in via esclusiva all'Assemblea dalla Legge e dallo Statuto.

Ai sensi dell'articolo 22 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione si compone di quindici membri<sup>4</sup>.

Dieci Amministratori sono espressione delle Banche affiliate, quattro presentano le caratteristiche previste dalla normativa vigente applicabile per essere definiti "Amministratori Indipendenti", un Consigliere è Amministratore esterno.

In tema di composizione e nomina degli Organi aziendali, la Circolare 285 di Banca d'Italia e gli orientamenti espressi a livello europeo prevedono che, sotto il profilo qualitativo, il corretto assolvimento delle funzioni richieda che negli organi di vertice siano presenti soggetti:

- pienamente consapevoli dei poteri e degli obblighi inerenti alle funzioni che ciascuno di essi è chiamato a svolgere;
- dotati di conoscenza, competenze ed esperienza adeguate al ruolo da ricoprire, anche in eventuali comitati interni, e commisurate alle caratteristiche operative e dimensionali di Cassa Centrale Banca ed alle proprie responsabilità;
- con competenze diffuse tra tutti i componenti e opportunamente diversificate, in modo da consentire che ciascuno dei Consiglieri, sia all'interno dei comitati di cui è parte che nelle decisioni collegiali, possa effettivamente contribuire, fra l'altro, a individuare e perseguire idonee strategie e ad assicurare un governo efficace dei rischi in tutte le aree di Cassa Centrale Banca;

<sup>4</sup> Al 31 dicembre 2020 il Consiglio era composto da 14 consiglieri a causa del decesso di un Consigliere. La nuova nomina è prevista nel corso dell'Assemblea 2021.

- che dedichino tempo sufficiente per adempiere alle proprie funzioni e responsabilità e risorse adeguate alla complessità del loro incarico;
- che indirizzino la loro azione al perseguimento dell'interesse complessivo di Cassa Centrale Banca, indipendentemente dalla compagine societaria che li ha votati o dalla lista da cui sono tratti, operando con autonomia di giudizio.

L'autorevolezza e la professionalità dei Consiglieri devono essere adeguate all'efficace esercizio di queste funzioni, determinanti per la sana e prudente gestione di Cassa Centrale Banca.

In aggiunta ai requisiti più sopra elencati con riferimento ai singoli esponenti, la composizione del Consiglio di Amministrazione deve essere adeguatamente diversificata in modo da:

- alimentare il confronto e la dialettica interna agli organi;
- favorire l'emersione di una pluralità di approcci e prospettive nell'analisi dei temi e nell'assunzione di decisioni;
- agevolare opinioni indipendenti e procedure decisionali ragionevoli in seno agli Organi aziendali;
- supportare efficacemente i processi aziendali di elaborazione delle strategie, gestione delle attività e dei rischi, controllo sull'operato dell'alta dirigenza;
- tener conto dei molteplici interessi che concorrono alla sana e prudente gestione di Cassa Centrale Banca.

La gestione del livello di complessità di Cassa Centrale Banca comporta la necessità della presenza nel Consiglio di Amministrazione di profili professionali, per quanto diversificati, tra loro coerenti e complementari, al fine di favorire un efficace dialogo interno al Consiglio di Amministrazione assicurando possibilità di approfondimento, apertura e capacità di dibattito e permettendo

un'adeguata costituzione e funzionalità dei comitati endo consiliari.

L'obiettivo è garantire che – sia a seguito del processo di nomina, sia nel continuo – negli organi di vertice siano presenti soggetti idonei ad assicurare che il ruolo ad essi attribuito sia svolto in modo efficace. Ciò richiede che le professionalità necessarie a realizzare questo risultato siano chiaramente definite ex-ante, ed eventualmente riviste nel tempo per tenere conto delle criticità emerse, e che il processo di selezione e di nomina dei candidati tenga conto di tali indicazioni.

In questo contesto, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca deve innanzitutto identificare la propria composizione quali-quantitativa ritenuta ottimale, individuando il profilo teorico dei candidati ritenuto opportuno a questi fini. A tal fine, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca ha approvato il "Modello per la definizione della composizione quali-quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione", consultabile sul sito [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it).

Il Modello prevede che in sede di composizione del Consiglio debbano essere rispettati i seguenti criteri e/o requisiti: professionalità e competenza in diverse aree opportunamente identificate (e.g. mercati bancari e finanziari, assetti organizzativi e di governo societario, contesto normativo di riferimento, etc.), onorabilità, onestà ed integrità, correttezza, indipendenza di giudizio e disponibilità di tempo. In aggiunta a questi elementi, vengono inoltre delineati requisiti in merito alla rappresentatività della base sociale e dei Territori di riferimento, equilibrio tra i generi e diversità, requisiti di indipendenza, requisiti attitudinali e stabilito l'obbligo di formazione minima.

## Il Comitato Esecutivo

Si compone di cinque membri nominati dal Consiglio di Amministrazione e scelti fra gli Amministratori esecutivi<sup>5</sup>. È presieduto dall'Amministratore Delegato. Ha deleghe circoscritte all'attività inerente al processo del credito e agli investimenti immobiliari.

<sup>5</sup> Al 31 dicembre 2020 il Comitato Esecutivo era composto da 4 membri a causa del decesso di un Consigliere.

## L'Amministratore Delegato

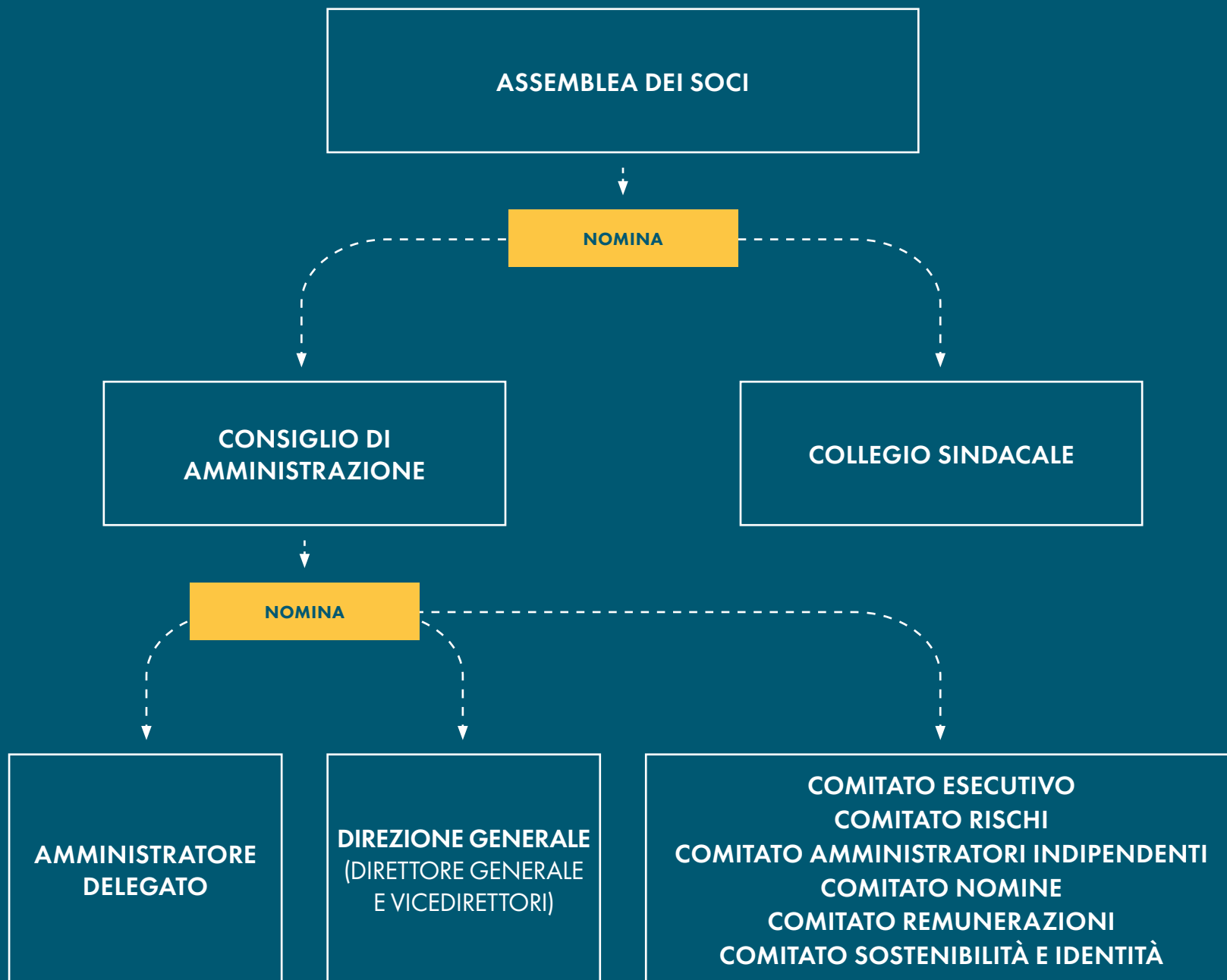
Lo Statuto di Cassa Centrale Banca prevede che il Consiglio di Amministrazione nomini, tra i propri componenti, un Amministratore Delegato. Con delibera del 14 gennaio 2019, esso ha stabilito che all'Amministratore Delegato, oltre alle funzioni previste statutariamente, siano confermate le funzioni di Direttore Generale precedentemente previste.

All'Amministratore Delegato è affidata la gestione corrente di Cassa Centrale Banca nel rispetto ed in conformità agli indirizzi generali programmatici e strategici fissati dal Consiglio di Amministrazione. L'Amministratore Delegato viene scelto tra i Consiglieri che si distinguono per la loro professionalità e competenza ed ha facoltà, in caso di eccezionale urgenza, di assumere deliberazioni in merito a qualsiasi operazione di competenza del Consiglio

di Amministrazione o del Comitato Esecutivo, purché non attribuite da norme inderogabili di legge o da previsioni statutarie alla competenza collegiale esclusiva del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo.

La Direzione Generale di Cassa Centrale Banca è composta dal Direttore Generale, coincidente con l'Amministratore Delegato, coadiuvato da due Vicedirettori Generali, di cui un Vicario. In caso di assenza o di impedimento del Direttore Generale, le sue funzioni vengono assunte dal Vicedirettore Generale, e, in caso di assenza o impedimento anche di questo ultimo, dal dirigente o funzionario designato dal Consiglio di Amministrazione. Il Direttore Generale, nell'esercizio delle sue funzioni, può avvalersi di alcuni Comitati tecnico/operativi, con lo scopo di approfondire collegialmente i più significativi aspetti gestionali.

Di seguito è rappresentata la struttura di *governance* di Cassa Centrale al 31 dicembre 2020.





Di seguito si riepiloga la composizione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati endoconsiliari:

	Consiglio di Amministrazione <sup>6</sup>	Comitato Esecutivo <sup>6</sup>	Comitato Rischi	Comitato Amministratori Indipendenti	Comitato Nomine	Comitato Remunerazioni
<b>N° CONSIGLIERI</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Esecutivi</b>	5	4	0	0	0	0
<b>Non esecutivi</b>	10	0	5	3	3	3
<i>di cui Indipendenti</i>	4	0	3	3	2	2
<b>DONNE</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>UOMINI</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Fino a 29 anni</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Da 30 a 50 anni</b>	1	0	0	1	1	1
<b>Oltre 50 anni</b>	13	4	5	2	2	2

Il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca al 31 dicembre è costituito da 14 componenti<sup>6</sup>, di cui 4 indipendenti e 1 Amministratore esponente esterno.

### Profilo Professionale del Consiglio di Amministrazione

Professionale e amministrativo-gestionale nel settore finanziario	
Professionale in ambito contabile e della revisione	
Imprenditoriale	
Consulenziale in ambito bancario e di governance	
Accademico e Professionale in ambito giuridico	
Accademico	

Rispetto alla composizione per profilo professionale, i componenti del Consiglio presentano profili differenziati e particolarmente nutrito è il numero di coloro che operano in ambito amministrativo-gestionale nel settore finanziario (5 componenti), nonché in ambito accademico (4 componenti), 2 dei quali praticano anche altre professioni.

Allo scopo di garantire l'equilibrio tra i generi all'interno del Consiglio di Amministrazione, il Progetto di Governo Societario di Cassa Centrale Banca stabilisce che almeno un quinto dei Consiglieri debba appartenere al genere meno rappresentato. Già dalla nomina del primo Consiglio di Amministrazione, dopo la costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo, Cassa Centrale Banca ha adempiuto a tale disposto. Al 31 dicembre, il genere meno rappresentato costituisce il 28,5% del Board, con 4 Consiglieri su 14.

Si segnala inoltre che i due terzi dell'Organo con funzioni di controllo fanno capo al genere femminile.

<sup>6</sup> Il Consiglio di Amministrazione e il Comitato Esecutivo sono di regola composti, rispettivamente, da 15 e 5 membri. Al 31 dicembre 2020 tali organi presentano un componente in meno a causa del decesso di un Consigliere. La nuova nomina è prevista nel corso dell'Assemblea 2021.

## I Comitati endoconsiliari

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono costituiti i seguenti comitati:

### Comitato Rischi

Composto da 5 membri non esecutivi e in maggioranza indipendenti, ha il compito di supportare il Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema dei controlli interni, in conformità ai requisiti della Circolare 285/2013 e s.m.i. di Banca d'Italia e nel rispetto delle disposizioni riportate in apposito regolamento interno.

### Comitato degli Amministratori indipendenti

Composto da 3 membri indipendenti, ha il compito di preservare l'integrità dei processi decisionali nelle operazioni con soggetti collegati. Le Disposizioni di Vigilanza attribuiscono un ruolo rilevante agli Amministratori indipendenti, coinvolti nella fase pre-deliberativa e chiamati ad esprimersi con un parere motivato in sede di delibera.

### Comitato Nomine

Composto da 3 membri non esecutivi ed in maggioranza indipendenti, svolge funzioni istruttorie e consultive a supporto del Consiglio di Amministrazione in merito alla nomina dei componenti ed alla composizione del Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca e, ove previsto, delle Banche affiliate.

### Comitato Remunerazioni

Composto da 3 membri non esecutivi ed in maggioranza indipendenti, ha funzioni propositive e consultive in merito ai compensi e ai sistemi di remunerazione e di incentivazione da adottarsi da parte di Cassa Centrale Banca e, ove previsto, dalle Banche affiliate, e svolge gli ulteriori compiti ad esso attribuiti dalla normativa tempo per tempo vigente e dal Consiglio di Amministrazione.

### Comitato di indirizzo Sostenibilità e Identità

Svolge funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nelle valutazioni e nelle decisioni relative a tematiche inerenti alla sostenibilità e l'identità cooperativa. Tale comitato, la cui operatività inizierà a decorrere dal 1° gennaio 2021, è composto da 6 Amministratori; di questi, 4 sono stati nominati fra gli Amministratori espressione delle Banche affiliate, mentre 2 sono stati nominati fra gli Amministratori indipendenti.

## Nominato il Comitato di indirizzo Sostenibilità e Identità

A seguito delle riflessioni e degli approfondimenti condotti nel corso del 2020, è stato nominato un Comitato dedicato espressamente ai temi della Sostenibilità e dell'Identità, quale soluzione organizzativa più adatta al contesto di riferimento del Gruppo Cassa Centrale e alle sue esigenze ai fini dell'integrazione stabile delle tematiche di sostenibilità nelle strategie del Gruppo.

Il Comitato ha il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione, con funzioni istruttorie di natura propositiva e consultiva, nelle valutazioni e nelle decisioni relative a tematiche inerenti alla sostenibilità e l'identità cooperativa.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Comitato si occupa di:

- esprimere valutazioni e formulare pareri al Consiglio di Amministrazione in merito ai valori e alle caratteristiche identitarie del Gruppo, anche al fine dell'eventuale aggiornamento del Codice Etico di Gruppo;
- vigilare sui temi di sostenibilità connessi all'esercizio dell'attività d'impresa e alle dinamiche di interazione di quest'ultima con tutti gli *stakeholder*, ivi comprese la definizione delle modalità di dialogo con gli *stakeholder* e le attività di aggiornamento della matrice di materialità funzionali alla predisposizione della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (DNF);
- assistere il Consiglio di Amministrazione nella valutazione e nell'approvazione della DNF ex D. Lgs. 254/2016, e nella valutazione di modelli di misurazione – per il Gruppo Cassa Centrale e per le singole Banche affiliate – funzionali a veicolare sia la sostenibilità che i tratti identitari;
- esprimere valutazioni e formulare pareri al Consiglio di Amministrazione in merito alla strategia e alle politiche di sostenibilità volte alla creazione di valore nel tempo in un orizzonte di medio-lungo periodo, anche eventualmente da includere nel Piano di Sostenibilità che sarà definito sulla base dei risultati dell'Analisi di Materialità e considerando il contributo che il Gruppo Cassa Centrale può dare al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti dalle Nazioni Unite (Agenda 2030);
- supportare il Consiglio di Amministrazione nella valutazione dell'adeguatezza ed efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi limitatamente alle tematiche inerenti alla sostenibilità (c.d. rischi ESG – *Environmental, Social & Governance*), ferme restando le competenze del Comitato Rischi;
- esprimere valutazioni e formulare pareri al Consiglio di Amministrazione in merito agli indirizzi / obiettivi di sostenibilità e ai conseguenti processi, anche di monitoraggio periodico;
- esprimere valutazioni e formulare pareri al Consiglio di Amministrazione in relazione a ulteriori modelli di misurazione dell'impatto sociale del Gruppo sui Territori;
- definire, esaminare e proporre al Consiglio di Amministrazione le linee guida in materia di sostenibilità / ESG;
- proporre iniziative formative in tema di sostenibilità e identità;
- monitorare e riferire al Consiglio di Amministrazione in merito alle iniziative in materia di sostenibilità, al fine di consolidare la reputazione aziendale;
- monitorare e riferire al Consiglio di Amministrazione in merito alle progettualità che riguardino la veicolazione dell'identità cooperativa delle BCC-CR-RAIKA del Gruppo e di Cassa Centrale Banca, in termini di linee guida, progetti e monitoraggio;
- monitorare il recepimento delle evoluzioni normative e delle leggi connesse alla sostenibilità e all'informativa non finanziaria, la loro corretta interpretazione e valutazione in termini di potenziale impatto sul business.

La frequenza degli incontri è prevista con periodicità almeno trimestrale.

La funzione di supporto operativo al Comitato è assegnata al Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations, che riporta alla Direzione Rapporti Istituzionali.

## Autovalutazione degli Organi di Governo

Il Regolamento del processo di autovalutazione degli Organi Sociali di Cassa Centrale Banca, adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 23 gennaio 2019 identifica, in conformità a quanto disposto dal Titolo IV, Capitolo 1, Sezione VI, della Circolare Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 s.m.i. in materia di governo societario, le modalità e gli strumenti attraverso cui si articola il processo di autovalutazione sulla composizione e sul funzionamento degli Organi Sociali di Cassa Centrale Banca.

Il Gruppo Cassa Centrale si colloca tra le Banche di maggiori dimensioni e complessità operativa ed è dunque soggetta alla vigilanza della Banca Centrale Europea. Nella predisposizione del Regolamento del processo di autovalutazione degli Organi Sociali di Cassa Centrale Banca si è dunque tenuto conto anche delle indicazioni in materia provenienti dall'*European Banking Authority* e dalla Banca Centrale Europea.

Il periodico processo di autovalutazione è finalizzato al conseguimento delle seguenti finalità:

- assicurare una verifica del corretto ed efficace funzionamento degli Organi aziendali e della loro adeguata composizione;
- garantire il rispetto sostanziale delle Disposizioni di Vigilanza e delle indicazioni in materia provenienti dall'*European Banking Authority*

*Authority* e dalla Banca Centrale Europea, oltre che delle finalità che esse intendono realizzare;

- favorire l'aggiornamento dei regolamenti interni a presidio del funzionamento degli Organi aziendali, in modo da assicurare la loro idoneità anche alla luce dei cambiamenti dovuti all'evoluzione dell'attività e del contesto operativo;
- individuare i principali punti di debolezza, promuoverne la discussione all'interno degli Organi aziendali e definire le azioni correttive da adottare;
- rafforzare i rapporti di collaborazione e di fiducia tra i singoli componenti degli Organi aziendali e tra la funzione di supervisione strategica e quella di gestione;
- incoraggiare la partecipazione attiva dei singoli componenti, assicurando una piena consapevolezza dello specifico ruolo ricoperto da ognuno di essi e delle connesse responsabilità.

Cassa Centrale Banca svolge le diverse fasi del processo di autovalutazione conformemente alle disposizioni normative di riferimento e alla realizzazione degli obiettivi strategici pianificati dal Gruppo.

Il processo di valutazione si articola in 5 step come di seguito rappresentato.

01



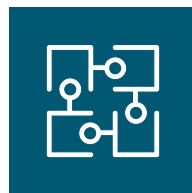
ISTRUTTORIA

02



ELABORAZIONE  
DEI DATI E DELLE  
INFORMAZIONI  
RACCOLTE

03



PREDISPOSIZIONE  
DEGLI ESITI DEL  
PROCESSO

04



ESAME COLLEGIALE  
DEGLI ESITI,  
APPROVAZIONE ED  
AZIONI CORRETTIVE

05



VERIFICA

## Il Sistema dei Controlli Interni e di Gestione dei Rischi

Un efficace Sistema dei Controlli Interni costituisce condizione essenziale per il perseguimento degli obiettivi aziendali. Le regole di governo societario e gli assetti organizzativi interni definiti dal Gruppo sono volti ad assicurare condizioni di sana e prudente gestione.

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa societaria e dalle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, il Gruppo Cassa Centrale si è dotato di un Sistema dei Controlli Interni strutturato volto ad un presidio costante dei principali rischi connessi alle attività caratteristiche, al fine di poter garantire una corretta conduzione d'impresa, coerente con gli obiettivi prefissati, e di salvaguardare i valori e le strategie aziendali.

Il complesso dei rischi aziendali è presidiato nell'ambito di un preciso modello organizzativo che integra metodologie e presidi di controllo a diversi livelli, tutti convergenti con gli obiettivi di:

- assicurare la verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- contenere i rischi entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio del Gruppo (RAF);
- salvaguardare il valore delle attività aziendali e la protezione dalle perdite;
- salvaguardare l'efficienza ed efficacia dei processi aziendali;
- garantire l'affidabilità e la sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenire il rischio che il Gruppo Cassa Centrale sia coinvolto, anche involontariamente, in attività illecite;
- assicurare la conformità dell'operatività aziendale con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

Il Sistema dei Controlli Interni del Gruppo prevede, in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari vigenti, le seguenti tipologie di controllo:

- Controlli di linea (c.d. "controlli di primo livello"): controlli che

sono diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni (ad esempio, controlli di tipo gerarchico, sistematici e a campione) e che, per quanto possibile, sono incorporati nelle procedure informatiche. Essi sono effettuati dalle stesse strutture operative e di business (c.d. "Funzioni di I livello"), anche attraverso unità dedicate esclusivamente a compiti di controllo che riportano ai Responsabili delle strutture medesime, ovvero eseguiti nell'ambito del *back-office*.

- Controlli sui rischi e sulla conformità (c.d. "controlli di secondo livello"): controlli che hanno l'obiettivo di assicurare, tra l'altro:
  - la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi;
  - il rispetto dei limiti operativi assegnati alle varie Funzioni;
  - la conformità dell'operatività aziendale alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione.

Le Funzioni preposte a tali controlli sono distinte da quelle operative e concorrono alla definizione delle politiche di governo dei rischi e del processo di gestione dei rischi.

- Revisione interna (c.d. "controlli di terzo livello"): controlli di revisione interna, volti ad individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità della struttura organizzativa delle altre componenti del Sistema dei controlli interni e del sistema informativo (ICT audit) a livello di Gruppo, con cadenza prefissata in relazione alla natura e all'intensità dei rischi.

Il complessivo processo di gestione e controllo dei rischi coinvolge, con diversi ruoli, gli Organi e le Funzioni aziendali di Controllo di Cassa Centrale Banca e, per ciascuna entità del Gruppo, gli Organi di Governo e Controllo, la Direzione Generale, i referenti interni e/o le strutture di supporto operativo. Nello specifico, per quanto riguarda il Gruppo Cassa Centrale:

- al **Consiglio di Amministrazione** spettano funzioni di pianificazione strategica, di gestione organizzativa, di valutazione e monitoraggio. In particolare, in qualità di Organo con funzione di supervisione strategica, definisce e approva il modello di business, gli indirizzi strategici, la propensione al rischio, la soglia di tolleranza (ove identificata) e le politiche di governo dei rischi a livello di Gruppo, le linee di indirizzo del Sistema dei controlli



interni, i criteri per individuare le operazioni di maggiore rilievo da sottoporre al vaglio preventivo della Funzione Risk Management e le linee generali del processo ICAAP in modo da assicurarne la coerenza generale con il RAF e con gli indirizzi strategici. Il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca, inoltre, approva la costituzione delle Funzioni aziendali di controllo, i relativi compiti e responsabilità, le modalità di coordinamento e collaborazione, i flussi informativi tra tali Funzioni e tra queste e gli Organi aziendali, ed il processo di gestione del rischio;

- al **Comitato Rischi** spettano i compiti ad esso attribuiti dalla normativa tempo per tempo vigente e dal Consiglio di Amministrazione, anche con riguardo alle Banche affiliate e, in particolare, svolge funzioni di supporto agli Organi aziendali di Cassa Centrale Banca in materia di rischi e sistema di controlli interni ponendo particolare attenzione a tutte le attività strumentali e necessarie affinché il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del RAF e delle politiche di governo dei rischi;
- al **Collegio Sindacale**, in qualità di Organo con funzione di controllo, spetta la responsabilità di vigilare su completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del Sistema dei controlli interni e del RAF a livello di Gruppo, conformemente a quanto disciplinato dalla normativa vigente, dal Contratto di Coesione e dallo Statuto di Cassa Centrale Banca. Il Collegio Sindacale svolge le funzioni dell'Organismo di Vigilanza – istituito ai sensi del D. Lgs. n° 231/01, in materia di responsabilità amministrativa degli enti – che vigila sul funzionamento e l'osservanza del modello di organizzazione e di gestione di cui si dota la Capogruppo ai fini

del medesimo Decreto Legislativo. Tale Organo è tenuto ad accertare l'adeguatezza di tutte le Funzioni coinvolte nel Sistema dei controlli interni, il corretto assolvimento dei compiti e l'adeguato coordinamento delle medesime;

- all'**Amministratore Delegato**, in qualità di Organo con funzione di gestione, spetta la comprensione di tutti i rischi aziendali, inclusi i possibili rischi di malfunzionamento dei sistemi interni di misurazione (c.d. "rischio di modello"), ove presenti, e, nell'ambito di una gestione integrata, delle loro interrelazioni reciproche e con l'evoluzione del contesto esterno. In tale ambito, è in grado di individuare e valutare i fattori, inclusa la complessità della struttura organizzativa, da cui possono scaturire rischi per il Gruppo Cassa Centrale;
- al **Comitato delle Funzioni aziendali di controllo**, costituito dai Responsabili delle Funzioni aziendali di controllo, spetta svolgere le attività di coordinamento e di integrazione delle Funzioni poste a presidio del Sistema dei Controlli Interni. Le Funzioni aziendali di controllo del Gruppo sono rappresentate dalle seguenti strutture che operano all'interno di Cassa Centrale Banca:
  - Direzione Internal Audit;
  - Direzione Compliance;
  - Direzione Risk Management;
  - Direzione Antiriciclaggio.

Le Direzioni sono dotate dei requisiti di indipendenza e autorevolezza, autonomia e professionalità, che le connotano pienamente quali Funzioni aziendali di controllo.

## Direzione Risk Management

Ha il compito di:

- collaborare alla definizione delle politiche di governo e gestione dei rischi e alle relative procedure e modalità di rilevazione e controllo;
- garantire l'efficace e corretta attuazione del processo di identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei rischi assunti, sia attuali che prospettici;
- verificare il rispetto dei limiti operativi assegnati alle varie Direzioni aziendali;
- garantire lo sviluppo ed il mantenimento dei sistemi di misurazione e controllo dei rischi;
- curare la predisposizione e gestione del *Risk Appetite Framework*;
- curare la valutazione dell'adeguatezza del capitale interno (ICAAP) e di Informativa al Pubblico (Pillar III).

## Direzione Compliance

Ha il compito di:

- presiedere, secondo un approccio *risk based*, alla gestione del rischio di non conformità con riguardo a tutta l'attività aziendale. Ciò attraverso la valutazione dell'adeguatezza delle procedure interne volte a prevenire la violazione di norme esterne (leggi e regolamenti) e di autoregolamentazione (ad esempio Statuto, Contratto di Coesione e Codice Etico) applicabili.

## Direzione Antiriciclaggio

Ha il compito di:

- presiedere, secondo un approccio *risk based*, alla gestione dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo con riguardo all'attività aziendale attraverso la valutazione dell'adeguatezza delle procedure interne volte a prevenire la violazione di norme esterne (leggi e regolamenti) e di autoregolamentazione (ad esempio Statuto e Codici Etici) applicabili.

## Direzione Internal Audit

Ha il compito di:

- presiedere, secondo un approccio *risk based*, da un lato, al controllo, anche attraverso verifiche in loco, del regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi e, dall'altro, alla valutazione della completezza, dell'adeguatezza, della funzionalità e dell'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del Sistema dei Controlli Interni.

Le Disposizioni di Vigilanza per le Banche in materia di Gruppo Bancario Cooperativo emanate da Banca d'Italia stabiliscono che le Funzioni Aziendali di Controllo per le Banche di Credito Cooperativo del Gruppo sono svolte in regime di esternalizzazione da Cassa Centrale Banca o da altre Società controllate. Al fine di garantire l'indirizzo e il coordinamento, la Capogruppo intrattiene con le Società del Gruppo uno scambio nel continuo di flussi, informazioni e dati in modo da svolgere un controllo gestionale utile ad assicurare il mantenimento equilibrato delle condizioni economiche, finanziarie, patrimoniali, del livello di rischiosità e, più in generale, del Sistema dei Controlli Interni integrato a livello di Gruppo nel suo complesso.

In particolare:

- i Consigli di Amministrazione delle Banche affiliate svolgono i ruoli di pianificazione strategica, gestione organizzativa, in conformità a quanto definito da Cassa Centrale Banca in termini di strategie, politiche, principi di valutazione e misurazione dei rischi;
- i Collegi Sindacali delle singole Banche affiliate svolgono le attività previste dalla normativa vigente in ottica di monitoraggio della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del Sistema dei Controlli Interni integrato, collaborando con il rispettivo Organo di Cassa Centrale Banca;
- i Direttori Generali delle singole Banche affiliate supportano l'attuazione degli orientamenti strategici, delle linee guida definiti

dal Consiglio di Amministrazione. Nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni, supportano la Società nelle iniziative e negli interventi correttivi evidenziati dalle Funzioni aziendali di controllo e portati all'attenzione degli Organi aziendali;

- i referenti interni delle singole Banche affiliate svolgono i compiti di supporto per la Funzione aziendale di controllo esternalizzata.

Nell'ambito dell'attività di *Control & Risk Assessment*, il Gruppo Cassa Centrale ha identificato, oltre ai rischi di natura finanziaria (e.g. rischio di credito, rischio di liquidità, rischio di leva finanziaria eccessiva, rischio di interesse, etc.), i rischi attinenti alla sfera *Environmental, Social & Governance* (ESG), anche ai fini della conformità al D. Lgs. 254/2016. Tali rischi sono stati ricondotti al rischio di *Corporate Social Responsibility*. Tale tipologia di Rischi e in particolare il Rischio Climatico (Linee Guida BCE sul Rischio Climatico, novembre 2020) rientrano fra i rischi emergenti verso cui il regolatore pone particolare attenzione e indica la necessità di un progressivo adeguamento normativo per un monitoraggio e una quantificazione di impatto entro il 2021.

Alla luce del crescente impatto dei cambiamenti climatici sul sistema economico e del rispetto del contesto normativo di riferimento in costante evoluzione, che richiede una sempre maggiore trasparenza di informativa sui rischi climatici e ambientali, nel corso del 2021, il Gruppo avvierà l'analisi di scenario climatico al fine di valutare le opportunità e i rischi fisici e di transizione legati al cambiamento climatico e le relative implicazioni finanziarie.

Di seguito sono riportati i rischi non finanziari per ambito del Decreto, nonché i principali presidi posti in essere dal Gruppo per la mitigazione degli stessi. Come presidio trasversale si segnala inoltre la *Policy per l'identificazione dei rischi rilevanti di Gruppo*.

Ambiti D. Lgs. 254/16	Principali rischi	Strutture, Regolamenti e Policy a copertura del rischio	Regolamenti e Policy in corso di predisposizione, aggiornamento e/o validazione finale e prossima emissione
 <b>AMBIENTALE</b>	<p>Rischio di non <i>compliance</i> alle normative in materia ambientale</p> <p>Rischio di assenza di prodotti correlati ad attività ecosostenibili (e.g. crediti <i>green</i> per imprese, prestiti per ristrutturazione ed efficientamento energetico, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Funzione Compliance</li> <li>■ Politica Ambientale</li> </ul> <p>■ Regolamento in materia di nuovi prodotti</p>	

Ambiti  
D. Lgs. 254/16

Principali rischi

Strutture, Regolamenti e Policy a  
copertura del rischio

Regolamenti e Policy in  
corso di predisposizione,  
aggiornamento e/o  
validazione finale e  
prossima emissione



AMBIENTALE

Rischio reputazionale a seguito di finanziamenti per operazioni con elevato impatto dal punto di vista ambientale (e.g. trivellazione, imprese altamente inquinanti, etc.)

- Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale



ATTINENTI IL  
PERSONALE E  
IL RISPETTO DEI  
DIRITTI UMANI

Rischi per il mancato rispetto dei diritti umani con riferimento ad esempio alla garanzia di pari opportunità, diversità e inclusione

- Politica sui Diritti Umani
- Politica sulla Diversità

Rischio di mancato rispetto della normativa in materia di tutela della privacy

- Funzione Compliance
- Data Protection Officer
- Regolamento della Funzione Compliance
- Policy protezione dati personali
- Codice di comportamento e uso risorse allegato al Regolamento integrativo aziendale
- Standard di *data governance*
- Procedura per la gestione delle violazioni dei dati personali
- Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale
- Policy e Regolamento di Gruppo in materia di Sicurezza delle Informazioni

Rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro e di stress lavoro-correlato

- Politica di Gruppo per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- Regolamento di Capogruppo sul Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro

Rischio di non soddisfare le aspettative dei Collaboratori in termini di formazione, crescita professionale, sviluppo delle competenze e welfare aziendale

- Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale
- Servizio People and Corporate Culture
- Azioni finalizzate alla motivazione e coinvolgimento (ad es. piani formativi e di sviluppo delle capacità individuali)

Rischi connessi alla non corretta gestione delle politiche remunerative

- Politiche di Remunerazione di Gruppo 2020

Ambiti  
D. Lgs. 254/16

Principali rischi

Strutture, Regolamenti e Policy a  
copertura del rischio

Regolamenti e Policy in  
corso di predisposizione,  
aggiornamento e/o  
validazione finale e  
prossima emissione



LOTTA ALLA  
CORRUZIONE

Rischio di corruzione fra privati

- Modello ex D. Lgs. 231/01
- Politica Anticorruzione
- Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale

Rischio reputazionale anche a fronte di operazioni poco trasparenti e/o non conformi alla normativa di riferimento

- Modello ex D. Lgs. 231/01
- Politica Anticorruzione
- Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale

Rischio di attribuzione di ruoli rilevanti a persone non competenti in cambio di denaro, scambi di favori/amicizia

- Modello ex D. Lgs. 231/01
- Politica Anticorruzione

Rischio di sanzioni per reati contro la Pubblica Amministrazione, per mancanza di trasparenza e per rilascio di dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria

- Modello ex D. Lgs. 231/01
- Politica Anticorruzione

Rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo e di mancata segnalazione di operazioni sospette

- Modello ex D. Lgs. 231/01
- Politica Anticorruzione
- Policy per il governo dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e relativi allegati
- Regolamento della Funzione Antiriciclaggio
- Testo unico antiriciclaggio per le strutture operative
- Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale

Rischio di inadeguatezza dei programmi di formazione e sensibilizzazione del personale in merito ai principi di condotta previsti all'interno della documentazione interna (ad esempio, Codice etico, Politica Anticorruzione, etc.)

- Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale



SOCIALE PER I  
CLIENTI

Rischio di violazione della privacy e perdita di dati e informazioni sensibili dei Clienti

- Data Protection Officer
- Manuale del Gruppo in materia di sicurezza per gli utenti
- Procedura di gestione del data breach
- Policy protezione dati personali
- Policy di *data Governance* - standard di *Data Governance* e Linee Guida per la *Data Quality*
- Procedura gestione diritti interessati della Capogruppo
- Procedura gestione nomine della Capogruppo
- Procedura di *data retention*
- Procedura di *privacy by design*
- Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale
- Regolamento di Gruppo di Gestione degli Incidenti ICT
- Policy e Regolamento di Gruppo in materia di Sicurezza delle Informazioni

- Metodologia per la gestione del *data breach*




Rischio di non *compliance* alla normativa in materia di salute e sicurezza dei locali e rischio di non *compliance* edilizia delle strutture per l'accesso ai disabili

- Funzione Compliance
- Politica di Gruppo per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- Regolamento di Capogruppo sul Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro

Rischio di vendita di prodotti e/o servizi non idonei al profilo di rischio del Cliente e/o non in linea con le richieste e necessità dello stesso

- Funzione Compliance
- Regolamento in materia di nuovi prodotti
- Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale
- Policy per la valutazione dell'adeguatezza e dell'appropriatezza
- Policy di *product governance* degli strumenti finanziari e dei prodotti di investimento assicurativo
- Policy di *product governance* dei prodotti assicurativi
- Policy di classificazione della Clientela (MiFID)



Ambiti D. Lgs. 254/16	Principali rischi	Strutture, Regolamenti e Policy a copertura del rischio	Regolamenti e Policy in corso di predisposizione, aggiornamento e/o validazione finale e prossima emissione
 <p><b>SOCIALE PER I CLIENTI</b></p>	<p>Rischio di intrattenere rapporti con Clienti appartenenti a categorie merceologiche a rischio e finanziamento di attività in settori controversi o che presentano criticità socio-ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento in materia di nuovi prodotti</li> <li>■ Procedure operative</li> <li>■ Policy sugli armamenti</li> </ul>	
	<p>Rischio di mancata gestione dei reclami, di mancata indagine (attraverso sondaggi, interviste o altri strumenti) del livello di soddisfazione dei Clienti e di mancata risposta alle richieste formulate dagli stessi nell'ambito dell'indagine</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento reclami della Capogruppo</li> <li>■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento di Gruppo per la trattazione dei Reclami</li> </ul>
	<p>Rischio di sviluppo di cause legali con il Cliente su prodotti e/o servizi offerti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale</li> </ul>	
 <p><b>SOCIALE PER I FORNITORI</b></p>	<p>Rischio di mancata verifica della qualità ed affidabilità economico-finanziaria dei fornitori con conseguente scelta errata/inappropriata</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento di <i>Cost Management &amp; Procurement</i></li> </ul>
	<p>Rischio di mancata verifica dei fornitori secondo criteri socio-ambientali</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento di <i>Cost Management &amp; Procurement</i></li> </ul>
	<p>Rischio di non ottemperare agli obblighi contrattuali e di controversie legali</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Piattaforma acquisti "I valua"</li> </ul>
	<p>Rischio di non ottimizzazione del <i>trade-off</i> qualità e costi di approvvigionamento</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento di <i>Cost Management &amp; Procurement</i></li> </ul>
 <p><b>SOCIALE PER LA COMUNITÀ</b></p>	<p>Rischio di multe o sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Funzione Compliance</li> <li>■ Regolamento della Funzione Compliance</li> <li>■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale</li> </ul>	
	<p>Rischio reputazionale di diffusione nei media di notizie negative per il Gruppo Cassa Centrale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale</li> </ul>	
	<p>Rischio di comunicare in modo inadeguato, inappropriato, incompleto e/o poco trasparente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procedure operative dei Servizi coinvolti</li> <li>■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale</li> </ul>	

L'impatto della pandemia Covid-19 si è riflesso su diversi profili di rischio del Gruppo, portando a intraprendere numerose iniziative volte a garantire un adeguato monitoraggio sia degli impatti derivanti dell'evoluzione dello scenario, sia dall'evoluzione di tutti i rischi rilevanti per il Gruppo. In particolare con l'obiettivo di monitorare in maniera costante i possibili effetti della pandemia sul panorama macroeconomico e bancario, viene periodicamente monitorata l'evoluzione degli scenari di riferimento al fine

di recepire e valutare gli effetti evolutivi del contesto economico-operativo conseguente allo scoppio dell'emergenza sanitaria da Covid-19. L'analisi dello scenario si concentra anche sugli effetti della pandemia sulla qualità del credito mediante previsioni svolte con i tassi di decadimento dei principali settori economici. Congiuntamente al monitoraggio dell'evoluzione di scenario, il Gruppo supervisiona nel continuo l'evoluzione del proprio profilo di rischio nel contesto della pandemia.

## Regolamento di Gruppo per la gestione del rischio reputazionale

Nel corso del 2020 è stato adottato il Regolamento di Gruppo per la gestione del rischio reputazionale, che ha l'obiettivo di disciplinare e garantire una gestione responsabile di tale rischio, cercando di prevenire e contenere eventuali effetti negativi sull'immagine del Gruppo.

L'impianto di gestione definito in tale Regolamento si inserisce nel quadro complessivo di gestione dei rischi adottato dal Gruppo.

Il rischio reputazionale, che pervade tutta l'organizzazione aziendale e riflette la percezione da parte degli operatori del mercato circa l'immagine e la credibilità del Gruppo, viene generalmente considerato un rischio di secondo livello in quanto viene generato da altri fattori di rischio; l'identificazione dell'esposizione a tale rischio è quindi guidata dalla natura dell'evento di rischio sottostante.

Attraverso la definizione del modello organizzativo per la gestione del rischio reputazionale, il Gruppo intende perseguire i seguenti obiettivi:

- identificare le fonti di rischio reputazionale e valutare i relativi presidi posti in essere dalle diverse strutture aziendali coinvolte;
- garantire la coerenza con le prescrizioni normative di riferimento e assicurare il rispetto degli standard etici previsti dalle vigenti norme di condotta;

- promuovere la diffusione della cultura del rischio all'interno del Gruppo;
- assicurare l'adozione di strumenti di mitigazione e trasferimento del rischio reputazionale;
- dotarsi di un sistema di gestione del rischio reputazionale integrato;
- garantire la produzione di un'informativa adeguata e periodica.

Il processo di gestione del rischio reputazionale si articola nelle seguenti fasi:

- *identificazione* delle possibili fonti di rischio reputazionale (tra le quali figura anche la rendicontazione non finanziaria) e dei relativi processi a presidio;
- *valutazione* dei processi svolti a presidio di ciascuna fonte di rischio;
- *monitoraggio* del profilo di rischio reputazionale del Gruppo;
- *gestione e mitigazione* del rischio attraverso interventi sui fattori di rischio significativi o attraverso il loro trasferimento, tramite l'utilizzo di coperture assicurative o altri strumenti;
- *reporting* per garantire adeguati flussi informativi in merito ai profili di rischio reputazionale assunti o assumibili dal Gruppo.

02





Creazione  
di valore  
e sostenibilità  
del business



# Il valore economico generato e distribuito

La creazione di valore economico sostenibile nel tempo e per il Territorio è l'obiettivo primario del Gruppo, in quanto condizione indispensabile per redistribuire lo stesso tra i Soci, i Clienti, i Collaboratori e più in generale tutti gli *stakeholder* e per mantenere un adeguato livello di patrimonializzazione a supporto dell'attività creditizia attraverso gli accantonamenti a riserve. Il valore economico generato e distribuito rappresenta la capacità di creare ricchezza e di ripartire la stessa tra i propri *stakeholder*.

Nel corso del 2020 la creazione di valore economico è stata influenzata dal contesto emergenziale. I principali fattori di influenza sono costituiti:

- dalla necessità di fornire garanzia di continuità operativa dei servizi, attraverso investimenti organizzativi e informatici rilevanti;
- dalla crescita della raccolta diretta e del risparmio gestito, in conseguenza dell'esigenza sempre maggiore dei Clienti di affidarsi a consulenti professionali, che li guidino ad approcciare gli investimenti con un'allocazione sempre più diversificata, equilibrata e che sappia incorporare le opportunità offerte dagli strumenti sostenibili e responsabili;
- dal considerevole sforzo profuso nell'ambito creditizio per far fronte all'emergenza, sia in tema di moratorie concesse che di erogazione dei nuovi finanziamenti assistiti dalla garanzia pubblica;
- dalla crescita delle transazioni a distanza, sia via web che tramite App e portali dedicati.

Nonostante lo scenario economico sia repentinamente mutato nel corso dell'anno, il Gruppo Cassa Centrale ha generato un valore economico di 1.883 milioni di Euro. Il valore economico distribuito è stato di quasi 1.455 milioni di Euro (77% del valore economico generato). Il 46% del valore economico generato dal Gruppo è stato assegnato ai Collaboratori, il 20% è stato distribuito ai fornitori e l'11% a Stato, Enti e Istituzioni. È stato trattenuto il 23% del valore economico generato, favorendo così la solidità finanziaria per la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine a favore degli *stakeholder* del Gruppo.



## Valore economico generato e distribuito dal Gruppo<sup>7</sup>

<b>VALORE ECONOMICO GENERATO</b> (Importi in milioni di Euro)		<b>2020</b>	<b>2019</b>
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	1.445,00	1.417,00
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	(200,00)	(238,00)
40.	Commissioni attive	744,00	737,00
50.	Commissioni passive	(87,00)	(93,00)
70.	Dividendi e proventi simili	2,00	3,00
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	1,00	14,00
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	(1,00)	(2,00)
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	357,00	146,00
	a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	305,00	90,00
	b) Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	52,00	56,00
	c) Passività finanziarie	-	-
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fv con impatto a ce (ifrs 7 par. 20 lett. A) i)	2,00	19,00
130.	Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	(611,00)	(310,00)
	a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(609,00)	(319,00)
	b) Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	(2,00)	9,00
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	(5,00)	(3,00)
230.	Altri oneri/proventi di gestione	235,00	222,00
250.	(parziale) utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili e perdite)	-	-
280.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	1,00	-
<b>A) TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>		<b>1.883,00</b>	<b>1.912,00</b>

<sup>7</sup> Il Gruppo ha utilizzato il prospetto indicato dall'ABI per il calcolo del valore economico diretto generato e distribuito.

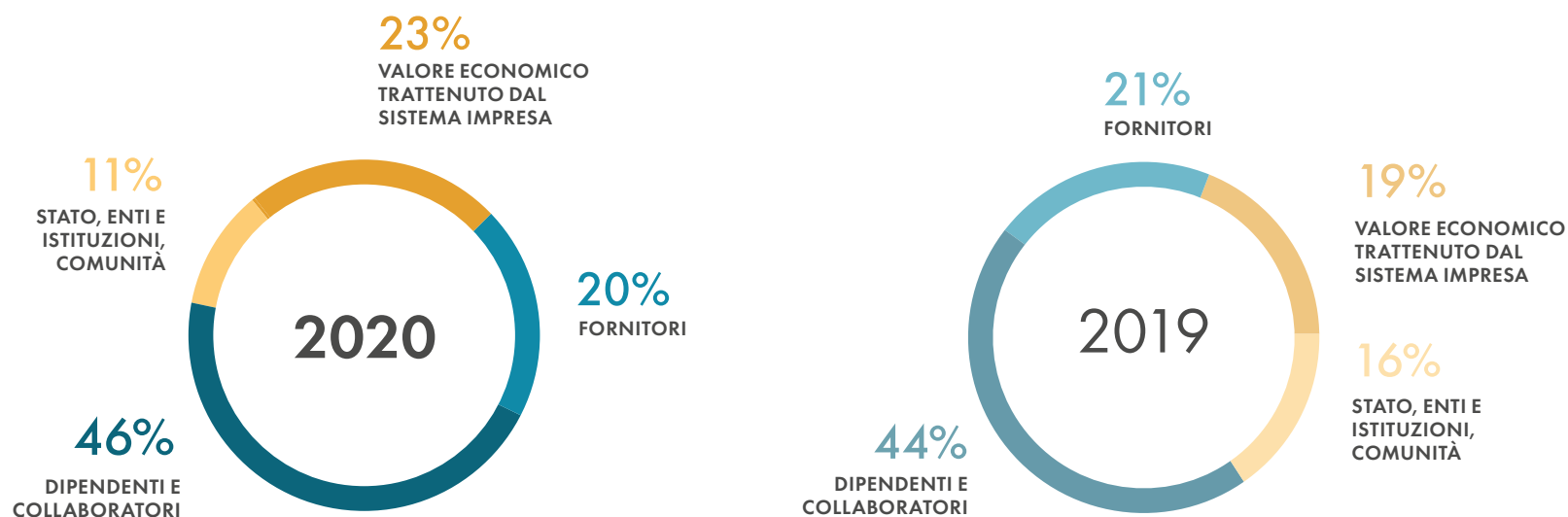


<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b> (Importi in milioni di Euro)		<b>2020</b>	<b>2019</b>
190.b)	(parziale) Altre spese amministrative (al netto di imposte indirette, elargizioni ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	379,69	397,80
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>		379,69	397,80
190.a)	Spese per il personale	870,00	849,00
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI COLLABORATORI</b>		870,00	849,00
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi <sup>8</sup>	-	4,00
	Utile distribuito agli azionisti	-	4,00
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI</b>		-	4,00
190.b)	(parziale) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	146,00	141,00
190.b)	(parziale) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	30,33	49,76
300.	(parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte correnti)	(12,00)	65,00
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI</b>		164,33	255,76
190.b)	(parziale) Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	12,98	16,44
350.	(parziale) UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DELLA CAPOGRUPPO - Quota assegnata al fondo di beneficenza e ai fondi mutualistici	28,33	27,80
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ</b>		41,31	44,24
<b>B) TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>		<b>1.455,33</b>	<b>1.550,80</b>

<sup>8</sup> All'Assemblea di approvazione del bilancio 2020 di Cassa Centrale verrà portata una proposta di distribuzione dell'utile, di cui beneficeranno anche i Soci extra Gruppo.

<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b> (Importi in milioni di Euro)		<b>2020</b>	<b>2019</b>
200.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	56,00	20,00
210.	Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	101,00	110,00
220.	Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	16,00	11,00
250.	(parziale) UTILI (PERDITE) DELLE PARTECIPAZIONI (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni, "rettifiche di valore da deter./riprese di valore", "altri oneri e proventi")	1,00	4,00
260.	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	1,00
270.	Rettifiche di valore dell'avviamento	-	27,00
300.	(parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte anticipate e differite)	37,00	(5,00)
Risultato destinato a riserve e utili non distribuiti		216,67	193,20
<b>C) TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL SISTEMA IMPRESA</b>		<b>427,67</b>	<b>361,20</b>

## Ripartizione del valore economico generato



Per ulteriori dettagli, con riferimento alle implicazioni da Covid-19 sulla strategia e sulle performance aziendali, si rimanda alla Relazione sulla Gestione.

# La contribuzione fiscale del Gruppo

La gestione delle tematiche fiscali all'interno del Gruppo assume una rilevanza importante al fine di assicurare la sana e prudente gestione dell'operatività aziendale in relazione ai rischi fiscali (di adempimento, di natura interpretativa su operazioni/operatività routinaria e non routinaria), operativi e di reputazione e con lo scopo di evitare di incorrere in violazioni o elusioni della normativa ovvero in situazioni di abuso del diritto.

A tal fine il Gruppo, nel corso del 2021, approverà un regolamento per la gestione delle attività fiscali, in cui verranno disciplinati anche i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle Funzioni della Capogruppo coinvolti nel processo di gestione delle tematiche fiscali, nonché degli Organi e delle Strutture delle Banche affiliate.

La responsabilità ultima di definire le linee strategiche volte ad assicurare il rispetto delle norme fiscali e la diffusione della cultura e dei valori sottesi alle stesse, nonché di promuovere l'implementazione di idonei processi che possano garantire l'effettività e la corretta gestione della variabile fiscale, spetta al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. All'Amministratore Delegato, che dà attuazione agli indirizzi deliberati dal Consiglio di Amministrazione, spetta il compito di porre in essere le iniziative e gli interventi necessari per garantire nel continuo la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e di gestione del rischio fiscale, in cui sono coinvolte la Direzione Risk Management e la Direzione Compliance, cui è affidato il presidio di conformità congiuntamente al Servizio Fiscale della Capogruppo. Al Servizio Fiscale della Capogruppo sono delegati inoltre la gestione fiscale operativa, lo studio della normativa e il supporto nella gestione delle controversie.

Il coordinamento tra il Servizio Fiscale di Cassa Centrale Banca e le Banche affiliate è assicurato nel quotidiano dal Referente interno per le attività fiscali esternalizzate, nominato dal Consiglio di Amministrazione di ciascuna Banca affiliata.

La gestione del rischio fiscale segue metodologie di valutazione dei rischi definite dalla Funzione Compliance e si articola nei seguenti macro-processi: allineamento normativo, consulenza e *clearing fiscal*, formazione (con lo scopo di diffondere inoltre una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto delle norme), *reporting*, analisi di certezza dell'interpretazione, valutazione dell'impatto e analisi di materialità.

Il Gruppo, considerando l'impatto economico e sociale del proprio approccio nella definizione della strategia fiscale, non attua una strategia fiscale aggressiva. Il Gruppo non ha aderito ad accordi di *cooperative compliance* e partecipa ai tavoli di lavoro predisposti da ABI e Assonime sui temi fiscali.

Eventuali criticità relative a comportamenti non etici dell'organizzazione in materia fiscale possono essere segnalate attraverso il sistema di *Whistleblowing*.

Le imposte versate nell'anno 2020 corrispondono alle imposte correnti dovute da Cassa Centrale Banca, dalle società controllate e dalle Banche affiliate; per queste ultime il legislatore ha previsto un particolare regime fiscale agevolativo, rappresentato da un'esenzione dall'IRES di una percentuale dell'utile di esercizio (pari al 66%), a fronte dell'obbligo di legge di destinare almeno il 70% degli utili netti annuali a riserva legale, nonché della limitazione alla distribuzione dei dividendi ai Soci.

Al fine di ottenere l'esposizione delle imposte dirette con criterio di cassa e al lordo dei crediti (es. acconti), sono state considerate le imposte in accantonamento nell'anno 2019 a cui sono state aggiunte le eccedenze/minori imposte accantonate calcolate in sede di determinazione del saldo e degli acconti (luglio 2020).

Le imposte versate sulla base del criterio di cassa ammontano a circa 54 milioni di Euro, il cui 97% è stato versato in Italia e il restante 3% è stato versato all'estero. In Italia, il 74% è stato versato nelle aree geografiche del Nord ed il 26% al Centro, al Sud e nelle Isole.



	2020						
	Trentino-Alto Adige	Nord Est (Veneto e Friuli Venezia Giulia)	Nord Ovest (Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria)	Centro (Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo e Lazio)	Sud (Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Sardegna e Sicilia)	Italia	Estero
N° di entità del Gruppo che sono residenti ai fini fiscali nell'area geografica	22	14	16	17	19	88	1
Imposte sul reddito versate sulla base del criterio di cassa (milioni di Euro)	24,51	9,28	5,35	7,69	5,82	52,66	1,63

# Il percorso verso la responsabilità sociale d'impresa

Il Gruppo Cassa Centrale interpreta nel continuo i valori cooperativi, in modo da rappresentare, grazie anche a una forte connotazione locale, un attore fondamentale per lo sviluppo dei Territori e per rispondere ai bisogni delle Comunità.

A partire dal 2018, anteriormente alla costituzione del nuovo Gruppo, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca ha attribuito al Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations le competenze in merito alla tematica della *Corporate Social Responsibility* (in seguito anche "CSR"), ovvero della Responsabilità Sociale d'Impresa. Il Servizio in parola, che a partire dal luglio 2020 riporta alla Direzione Rapporti Istituzionali, è responsabile della redazione annuale della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche "DNF" o "Dichiarazione") ex D. Lgs. 254/2016 e di tutte le attività ad essa correlate (e.g. raccolta, analisi e validazione dei dati, aggiornamento e coordinamento del processo di *reporting*, condivisione e invio al Consiglio di Amministrazione per l'approvazione della bozza di Dichiarazione). A tale scopo è stato intrapreso un percorso di rendicontazione annuale delle informazioni di carattere non finanziario che ha coinvolto diversi livelli organizzativi, dalle funzioni aziendali di Cassa Centrale Banca, alle Società controllate, alle Banche affiliate.

Nel corso del 2019-2020, considerato il notevole ampliamento del perimetro di rendicontazione, Cassa Centrale Banca ha strutturato maggiormente il processo di *reporting* non finanziario, procedendo anzitutto con la formalizzazione di un documento ad hoc (i.e. "Regolamento di Gruppo per la redazione della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario" formalmente approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'11 febbraio 2020 e aggiornato il 3 dicembre 2020), che identifica le strutture coinvolte e le attività condotte ai fini dell'elaborazione della Dichiarazione, inclusi i controlli sui dati e sulle informazioni qualitative raccolte.

Ancora nel corso del 2019, al fine di efficientare il processo di raccolta dei dati e delle informazioni necessarie per la predisposizione della Dichiarazione, il Gruppo Cassa Centrale si è dotato di un sistema informativo dedicato per la raccolta centralizzata degli stessi da parte dei diversi referenti coinvolti nel processo di *reporting* non finanziario.

Contestualmente all'adozione del sistema informativo, sono stati organizzati dei corsi di formazione per presentare le modalità di funzionamento della procedura informatica e sensibilizzare i referenti coinvolti nel processo di *reporting* non finanziario circa l'importanza delle tematiche CSR e l'accuratezza dei dati e delle informazioni esposti nella Dichiarazione.

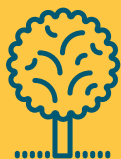
Durante il 2020 la Capogruppo ha strutturato un corso di formazione on line, rivolto a tutti i Collaboratori, che illustra i contenuti degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Il corso, i cui contenuti sono forniti da Asvis – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile –, è stato rilasciato in effettivo a inizio 2021 per la fruizione durante l'anno.

Nel corso del 2020 il Gruppo, nell'aggiornamento dei propri obiettivi strategici, ha integrato alcuni obiettivi di sostenibilità ritenendoli parte di un percorso che promuove i Valori cooperativi, tratto distintivo e allo stesso tempo unificante del Gruppo Cassa Centrale. In un'ottica di maggior rispondenza alle aspettative degli *stakeholder*, nonché di creazione di una cultura della sostenibilità nello svolgimento delle normali attività di business, tali obiettivi di sostenibilità verranno ampliati e approfonditi, nel corso del 2021, all'interno del Piano di Sostenibilità che rifletterà le decisioni prese dal management per assicurare il successo sostenibile del Gruppo.

Alla data di approvazione del presente documento, anche in ottemperanza alle richieste del D. Lgs. 254/2016, Cassa Centrale Banca, e in seguito le altre Società del Gruppo, hanno adottato le seguenti 4 politiche in materia di sostenibilità:



**POLITICA  
ANTICORRUZIONE**



**POLITICA  
AMBIENTALE**



**POLITICA  
SUI DIRITTI UMANI**



**POLITICA  
SULLA DIVERSITÀ**

Ad integrazione delle Politiche sopra menzionate, nel corso del 2020, il Gruppo ha redatto, e approvato in data 20 gennaio 2021, la Policy sugli armamenti, che si inserisce altresì nella serie di policy adottate dal Gruppo per definire la propria responsabilità sociale nello svolgimento delle attività di business.

Il compito di esaminare e approvare la Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario, che è soggetta al giudizio di conformità da parte della Società di revisione, è attribuito al Consiglio di Amministrazione.

## **POLICY SUGLI ARMAMENTI**

Il Gruppo, consapevole dell'impossibilità di ottenere l'esclusione delle armi nella società, soprattutto per questioni di sicurezza ed ordine pubblico, si impegna ad agire in modo etico e responsabile nelle operazioni intraprese con le controparti operanti nel settore degli armamenti.

La specifica Policy sugli armamenti, deliberata da Cassa Centrale e in corso di adozione da parte delle Entità del Gruppo, definisce l'insieme delle linee di comportamento che consentono di attuare i valori e i principi in essa contenuti nell'ambito di una condotta operativa rispettosa della legalità e conforme allo spirito di eticità, correttezza, professionalità, integrità e trasparenza che contraddistingue il Gruppo.

Tale Policy si fonda sul rispetto della Legge n. 185 del 9 luglio 1990 riguardante le "Nuove norme sul controllo dell'esportazione, importazione e transito dei materiali di armamento" e successive modifiche e integrazioni, dei relativi atti attuativi, nonché sul rispetto della Regolamentazione Europea e delle norme, dichiarazioni, convenzioni, standard, principi, linee guida e raccomandazioni generalmente accettate a livello internazionale in materia.

Al fine di promuovere un agire responsabile, in tale Policy sono definite le tipologie di controparti, le tipologie di operazioni e i Paesi con cui è ammesso intraprendere relazioni commerciali ed operazioni.



# L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli *stakeholder*

Il Gruppo Cassa Centrale ha avviato un processo di analisi di materialità per identificare i temi non finanziari più rilevanti per il Gruppo e per i propri *stakeholder*, sui quali da un lato porre particolare attenzione e impegnarsi in maniera costante, e dall'altro definire i contenuti della presente Dichiarazione in linea con i *GRI Sustainability Reporting Standards*.

L'analisi è stata coordinata dal Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations con il supporto di una Società esterna specializzata, attraverso un processo strutturato di valutazione.

Il processo di analisi di materialità è stato impostato secondo le fasi di seguito illustrate.

01



**IDENTIFICAZIONE DEI  
POTENZIALI ASPETTI  
MATERIALI PER IL  
GRUPPO E I SUOI  
STAKEHOLDER**

02



**VALUTAZIONE DEGLI  
ASPETTI MATERIALI  
DI SOSTENIBILITÀ E  
PRIORITIZZAZIONE**

03



**PRESA VISIONE  
DA PARTE DEL  
CONSIGLIO DI  
AMMINISTRAZIONE**

04



**VERIFICA E  
PUBBLICAZIONE**

Durante la fase di identificazione, sono stati selezionati i potenziali aspetti materiali mediante l'analisi di diverse fonti. Le principali sono state:

- le linee guida per la rendicontazione di sostenibilità *GRI Standards* e quanto previsto dalla normativa in ambito *Non Financial Information* (D. Lgs. 254/2016 che recepisce la Direttiva 2014/95/UE, orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario della Commissione Europea);
- i documenti aziendali quali, ad esempio, il Codice Etico, le politiche interne e gli impegni assunti;
- gli standard/iniziativa *multi-stakeholder* internazionali, fra cui il *Global Compact*;
- i documenti esterni quali report di analisi dei cambiamenti di scenario, elaborati fra gli altri dal *World Economic Forum*, questionari di valutazione delle Società di rating per l'ammissione a indici per l'investimento responsabile;
- analisi di benchmarking svolta sui principali competitor;
- attività di *media search*.

Già precedentemente alla costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo, la fase di valutazione circa il livello di importanza dei temi materiali aveva determinato il coinvolgimento dei referenti delle Funzioni interne a Cassa Centrale Banca e alle Società controllate, i quali, in quanto portavoce della visione globale sui processi e sulle attività del Gruppo, hanno verificato,

analizzato e attribuito rilevanza e priorità alle singole tematiche sia dal lato aziendale sia dal punto di vista degli *stakeholder*. I temi sono stati valutati, per entrambe le dimensioni, secondo diversi criteri: l'allineamento con la strategia aziendale, l'impatto economico e ambientale, il rischio e gli impatti reputazionali e la coerenza con le politiche interne al Gruppo. Nei prossimi periodi di rendicontazione, tenuto conto dell'evoluzione organizzativa registrata dal Gruppo e dal contesto esterno, la rilevanza interna delle tematiche sarà valutata coinvolgendo, oltre ai referenti delle Funzioni interne a Cassa Centrale Banca e alle Società controllate, anche le Banche affiliate.

Nel 2020, come nel 2019, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca ha deciso di proseguire il processo di *stakeholder engagement* anche verso l'esterno per coinvolgere direttamente i principali portatori di interesse nell'identificazione delle priorità dell'organizzazione in materia di sostenibilità. Per maggiori dettagli sul processo di *stakeholder engagement* si rinvia al paragrafo "Lo *stakeholder engagement*".

Sulla base degli esiti dello *stakeholder engagement* è stata aggiornata la matrice di materialità che individua 23 temi di cui 11 maggiormente rilevanti, i quali sono stati posizionati all'interno della stessa identificando tre pre-condizioni alla base del modello di sostenibilità:

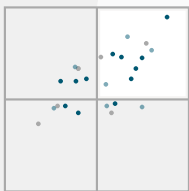
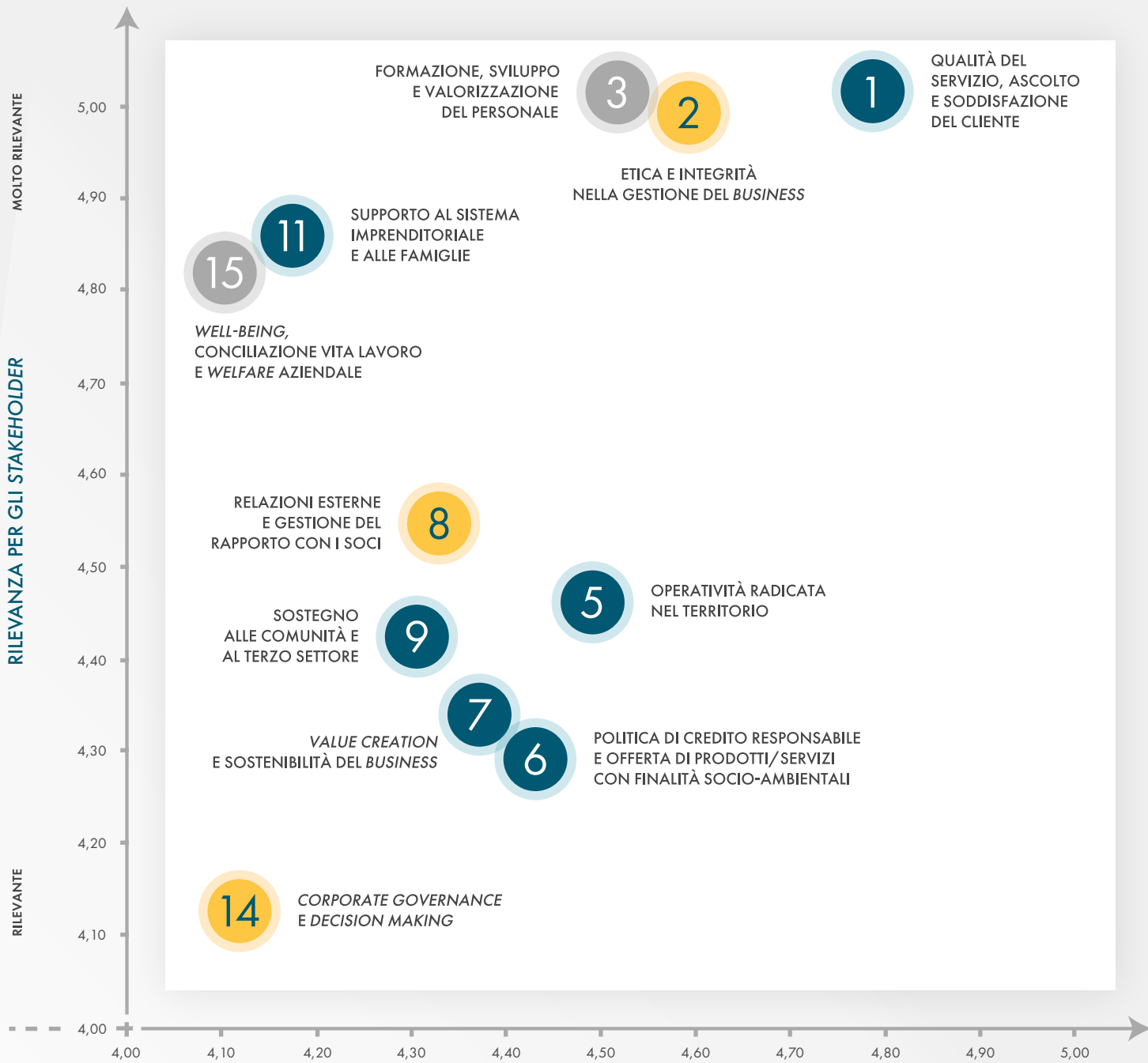
- la creazione di valore economico sostenibile nel tempo;
- l'adozione di un sistema di *governance* efficace e trasparente a supporto del business;
- l'attenzione costante ai temi di *compliance* normativa e regolamentare.



Di seguito si elencano i 23 temi oggetto dell'analisi di materialità e, nello specifico, si evidenziano in grassetto gli 11 temi individuati come materiali per il Gruppo Cassa Centrale, rappresentati nella matrice riportata alla pagina successiva:

1. **Qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del Cliente;**
2. **Etica e integrità nella gestione del business;**
3. **Formazione, sviluppo e valorizzazione del personale;**
4. Privacy & data protection;
5. **Operatività radicata nel Territorio;**
6. **Politica di credito responsabile e offerta di prodotti/servizi con finalità socio-ambientali;**
7. **Value creation e sostenibilità del business;**
8. **Relazioni esterne e gestione del rapporto con i Soci;**
9. **Sostegno alle Comunità e al Terzo settore;**
10. Trasparenza nella comunicazione verso la Clientela;
11. **Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie;**
12. Controllo interno e gestione del rischio;
13. Attrazione, sviluppo e retention dei talenti;
14. **Corporate governance e decision making;**
15. **Well-being, conciliazione vita lavoro e welfare aziendale;**
16. Performance management e remunerazione del personale;
17. Innovazione dei prodotti/servizi e sviluppo di nuovi mercati;
18. Dialogo e comunicazione interna;
19. Corporate identity e comunicazione esterna;
20. Diversità, pari opportunità e inclusione;
21. Iniziative di educazione e inclusione finanziaria;
22. Gestione responsabile dei rapporti con i fornitori;
23. Gestione e riduzione degli impatti ambientali.

Le tematiche inerenti il rispetto dei Diritti Umani e la Tutela dell'Ambiente, pur non apparendo tra i temi materiali identificati, in virtù del contesto territoriale e di business del Gruppo, saranno comunque trattate all'interno del documento in considerazione della loro rilevanza e valenza sociale, oltre che ai fini della conformità al D. Lgs. 254/2016.



**Risorse umane**
 **Sociale**
 **Governance**



## Lo stakeholder engagement

Le aspettative degli *stakeholder* cambiano e maturano nel tempo, in relazione alle necessità che emergono dall'evoluzione del contesto e alle indicazioni fornite dagli *stakeholder*.

Nel corso del 2020 è proseguito il processo di *stakeholder engagement* del Gruppo Cassa Centrale che ha coinvolto le seguenti categorie di portatori di interesse: Collaboratori delle Banche del Gruppo e delle Società controllate, Terzo settore, Enti e Istituzioni e Mezzi di informazione. Lo *stakeholder engagement* è stato svolto ispirandosi allo standard internazionale AA1000 ES (2018), un *framework* che definisce i principi che un'organizzazione può utilizzare per identificare e rispondere alle sfide della sostenibilità, con lo scopo di migliorare le proprie performance nel lungo termine. Tali principi prevedono un coinvolgimento inclusivo di tutti gli *stakeholder* al fine di determinare i temi materiali ed essere rispondenti ad eventuali questioni sollevate dagli stessi.

L'indagine per lo *stakeholder engagement* ha coinvolto 2.872 *stakeholder*, dei quali 1.875 hanno risposto alle domande proposte (circa il 65% del campione individuato). Sono state infatti ricevute: 1.745 risposte da Collaboratori delle Banche e delle Società controllate, 120 risposte da Enti e Istituzioni del Terzo settore e 20 risposte da Mezzi di informazione. L'impegno delle Banche affiliate nell'individuare e nel motivare gli *stakeholder* da intervistare tramite questionario ha favorito l'ottimo risultato in termini di risposte ricevute.

Nel dettaglio, hanno risposto:

- tra i Collaboratori delle Banche e delle Società controllate, il 65% del totale dei soggetti coinvolti;
- tra gli Enti e Istituzioni del Terzo settore, il 73% del totale dei soggetti coinvolti;
- tra i Mezzi di informazione, il 67% dei soggetti coinvolti.

In tutti i questionari erano presenti:

- domande chiuse per la valutazione dei temi materiali;
- domande chiuse per la prioritizzazione dei temi materiali;
- domande aperte, per dare l'opportunità di fornire indicazioni, commenti e proporre suggerimenti.

È stato garantito l'anonimato ed i questionari sono stati strutturati e somministrati con l'utilizzo di una piattaforma.

Le nuove coordinate dei temi materiali all'interno della matrice sono state calcolate considerando le percentuali di rilevanza per il Gruppo Cassa Centrale di ciascuna categoria di *stakeholder* chiamata ad esprimersi sulle tematiche di sostenibilità. Nella valutazione complessiva per la determinazione dei temi materiali, attraverso un modello di calcolo sono state tenute in considerazione, sia le risposte delle categorie di *stakeholder* ottenute nel 2019, che nel 2020, in modo da avere un quadro esaustivo degli indirizzi raccolti.

Inoltre, hanno registrato un incremento aggiuntivo i temi prioritari (c.d. TOP 3) con una frequenza relativa superiore al 10%. Le tematiche che hanno registrato variazioni tangibili in termini positivi sono riconducibili ai seguenti ambiti: sociale (i.e. Sostegno alle Comunità e al Terzo settore) e risorse umane (i.e. *well-being*, conciliazione vita lavoro e welfare aziendale). Tali spostamenti riflettono gli interessi delle categorie di *stakeholder* chiamate ad esprimersi.

È stato inoltre attivato un canale continuativo di ascolto accessibile a tutte le categorie di *stakeholder* attraverso il sito del Gruppo e delle singole Banche. Le valutazioni circa l'importanza attribuita dagli *stakeholder* alle diverse tematiche di sostenibilità raccolte tramite il questionario accessibile dal sito saranno riflesse nella Matrice di Materialità 2021.

In un'ottica di attenzione sempre maggiore verso i portatori di interesse, nelle analisi dei prossimi anni si cercheranno di coinvolgere un numero sempre più ampio e differenziato di *stakeholder*, in relazione alle necessità emergenti dall'evoluzione del contesto.



# Gli *stakeholder* del Gruppo

Il Gruppo Cassa Centrale lavora e collabora, in tutte le sue articolazioni (Cassa Centrale Banca, Società controllate e Banche affiliate), a stretto contatto con le molte espressioni dei Territori, partecipando in modo attivo allo sviluppo delle Comunità e interpretando nel concreto la funzione sociale della Cooperazione, richiamata dall'Art. 45 della Costituzione<sup>9</sup>, che viene ulteriormente citata e declinata all'interno dall'art. 2 degli Statuti delle Banche affiliate e dagli artt. 4.2 e 4.3 dello Statuto di Cassa Centrale Banca.

Vi è inoltre piena coerenza tra i principi identitari del Gruppo e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU e con l'attività concretamente svolta dal Gruppo verso i portatori di interesse.

Il Gruppo Cassa Centrale, infatti, pone particolare attenzione alla qualità delle relazioni con gli *stakeholder* interni ed esterni, alla comprensione dei loro diversi punti di vista, delle loro aspettative, dei loro bisogni e al relativo adeguamento del proprio modello di servizio. Il Gruppo ha perciò adottato un approccio proattivo nei confronti della pluralità di interlocutori con cui interagisce quotidianamente attraverso diversi canali e strumenti, rappresentati nella tabella di seguito riportata.

Il confronto con gli *stakeholder* costituisce occasione di reciproca crescita e arricchimento e rappresenta un elemento imprescindibile per la creazione di valore nel lungo periodo, tangibile e intangibile. A tale scopo, il Gruppo si è dotato anche di procedure ad hoc che definiscono le linee guida da seguire nella comunicazione con gli *stakeholder* in particolari situazioni (es. crisi, incidenti, etc.).

Nel 2020 le attività di coinvolgimento degli *stakeholder* in presenza sono state sospese a causa della pandemia. L'interlocuzione è stata comunque costante e frequente attraverso diverse soluzioni a distanza.

A supporto dell'emergenza generata dal Coronavirus, alcuni *stakeholder* sono stati coinvolti anche in importanti raccolte fondi a sostegno dell'emergenza sanitaria.

---

<sup>9</sup> Cfr. art. 45 della Costituzione "La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità."

## Strumenti e canali di dialogo con gli *stakeholder*

### Banche affiliate

- Extranet / documentali
- Portali e Comunità di pratica dedicate
- Relazioni, bilanci
- Rassegna stampa quotidiana
- Roadshow tematici, rivolti alle Direzioni e alle funzioni tecnico specialistiche
- Eventi / riunioni dedicate
- Assemblee Territoriali
- Sito istituzionale / informativo e relative aree dedicate

### Società controllate

- Extranet / documentali
- Portali e Comunità di pratica dedicate
- Relazioni, bilanci
- Rassegna stampa quotidiana
- Riunioni dedicate
- Siti istituzionali / informativi e relative aree dedicate

### Clienti finali / Utenti delle Banche

- Siti istituzionali / informativi e relative aree dedicate
- Inbank – internet banking
- Form di richiesta informazioni
- Social network attivi

### Soci e azionisti della Capogruppo

- Assemblea degli azionisti
- Relazioni, bilanci e comunicati stampa
- Sito istituzionale

### Soci Cooperatori delle singole Banche affiliate

- Assemblea dei Soci
- Sito istituzionale / informativo e relative aree dedicate
- House organ cartacei e web, newsletter periodiche
- Social network
- Organi intermedi di consultazione territoriale (es. Consulte Soci, Comitati di Zona, etc.)
- Incontri zionali in precedenza delle Assemblee
- Incontri dedicati su temi culturali e di attualità





## Collaboratori

- Dialogo e *feedback* continuo con le funzioni Risorse Umane
- Analisi generale dei fabbisogni di risorse / indagini di clima interno
- Iniziative di welfare aziendale
- Intranet aziendale e piattaforme specifiche (es. CCB Square / The Square)
- Formazione

## Organizzazioni sindacali

- Incontri e riunioni con le parti interessate, a supporto delle Banche affiliate, delle Società controllate e di Cassa Centrale Banca

## Terzo settore, Enti e Istituzioni (Enti locali, enti pubblici, enti regolatori e associazioni di categoria)

- Incontri con i rappresentanti delle istituzioni locali e degli enti no profit
- Incontri ed eventi sul Territorio, sia a livello centrale, sia periferico
- Partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici
- Eventi sul Territorio e partnership ad iniziative locali
- Supporto a interventi o progetti sociali
- Accordi e protocolli specifici
- Interventi a sostegno di convegni (es. Iris Network, PAT riqualificazione condomini, Consorzi Irrigui PAT, etc.)

## Fornitori di beni e servizi

- Sito istituzionale / informativo / relative aree dedicate
- Incontri / telefonate
- Attenzione ai fornitori locali
- *E-Procurement*

## Mezzi di informazione

- Interviste con i vertici
- Comunicati stampa
- Conferenze stampa ed eventi dedicati alla divulgazione di informazioni di interesse sul Territorio
- Area Media del Sito Web Istituzionale contenente comunicati stampa, press kit e immagini istituzionali
- *Social Network*
- Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations

STAKEHOLDER ESTERNI

Il Gruppo Cassa Centrale è membro, tra le altre, delle seguenti associazioni:

**Federazione Italiana delle  
Banche di Credito Cooperativo  
- Casse Rurali e Artigiane  
(Federcasse)**

Associazione nazionale delle Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali che assicura la rappresentanza della categoria. All'interno di Federcasse, Cassa Centrale Banca è rappresentata nel Consiglio Nazionale.

**Associazione Bancaria Italiana  
(ABI) e sue espressioni consortili**

Associazione che promuove la diffusione dei valori sociali e dei principi della sana e corretta imprenditorialità bancaria. Tra le espressioni consortili Cassa Centrale Banca partecipa al Consorzio ABI Lab quale Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca. All'interno di tale associazione, Cassa Centrale Banca è rappresentata nel Consiglio e nel Comitato Esecutivo.

**Associazione Operatori dei  
Mercati Finanziari (Assiom  
Forex)**

Associazione rappresentativa che offre un contributo cruciale al dibattito sulle principali tematiche dei mercati finanziari e che si pone quale primario interlocutore nei confronti delle Autorità di Vigilanza e di Mercato. Opera promuovendo e favorendo la crescita professionale degli operatori finanziari, attraverso la formazione, la divulgazione degli aspetti tecnici e delle pratiche di mercato. Contribuendo allo sviluppo ed all'integrità dei mercati finanziari domestici in un contesto europeo ed internazionale estremamente dinamico e competitivo. Cassa Centrale Banca è rappresentata nel Consiglio.

**BANCOMAT S.p.A.**

Società che gestisce i circuiti di pagamento e prelievo più diffusi e conosciuti in Italia, identificati rispettivamente dai marchi PagoBANCOMAT®, BANCOMAT® e, da gennaio 2019, anche il circuito BANCOMAT Pay® per i pagamenti digitali.

**Forum per la Finanza Sostenibile**

Associazione non profit nata nel 2001 per promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione dei criteri ambientali, Sociali e di Governance (ESG) nei prodotti e nei processi finanziari.

**Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione nelle Banche, nelle Società Finanziarie e nelle Assicurazioni (APB)**

Associazione dei professionisti che svolgono la propria attività nelle Funzioni pianificazione, controllo di gestione, studi e marketing strategico per le Banche, le Società Finanziarie, le Assicurazioni operando sia al loro interno sia all'esterno, nei centri di consulenza e di ricerca sul settore creditizio, finanziario e assicurativo.

**European Research Institute (EURICSE)**

Istituto che promuove la conoscenza e l'innovazione nell'ambito delle imprese cooperative e sociali e delle altre organizzazioni no-profit di carattere produttivo.

**Fondo Nazionale di Garanzia**

Ente di diritto privato con personalità giuridica e autonomia patrimoniale, costituito nel 1991 e riconosciuto successivamente come sistema di indennizzo ad adesione obbligatoria.

**European Federation of Ethical and Alternative Banks and Financiers (F.E.B.E.A.)**

Federazione che ha l'obiettivo di sviluppare una finanza etica e sostenibile in tutta Europa. Coinvolge Banche, istituti finanziari e fondazioni in 15 Paesi europei.

**AIFIn - Associazione Italiana Financial Innovation**

AIFIn è un *think tank* indipendente che si propone di promuovere e diffondere la cultura dell'innovazione nel settore bancario, assicurativo e finanziario. L'Associazione vuole rappresentare il punto di riferimento per le istituzioni finanziarie e i manager sul tema dell'innovazione finanziaria e si configura come centro di competenza per l'analisi dei trend e delle innovazioni del settore. Cassa Centrale Banca è rappresentata nell'Advisory Board.

**Assogestioni**

L'associazione assiste i suoi membri offrendo consulenza e supporto tecnico su tematiche legali, fiscali, operative, promuovendo un dialogo costante con gli operatori del settore e le istituzioni sui temi dell'investimento, della tutela del risparmio, della *corporate governance* e dell'innovazione regolamentare e operativa dell'industria.

03





A person wearing a white lab coat is shown in profile, looking at a computer monitor. The background is a solid blue color with a yellow-to-orange gradient on the right side. The text is overlaid on the left side of the image.

Offerta di  
prodotti e servizi  
alla Clientela

# Supporto del Gruppo alle imprese, alle famiglie e alle persone

L'obiettivo del Gruppo è promuovere, per il tramite delle Banche, il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche dei Soci cooperatori e degli appartenenti alle Comunità locali, contribuendo al bene comune all'interno di un percorso sostenibile. Tutto questo, coniugando il valore e l'autonomia di un sistema di Banche locali, espressione dei diversi Territori, con la redditività, l'efficienza, la crescita e la stabilità tipiche di un grande Gruppo Bancario Cooperativo:



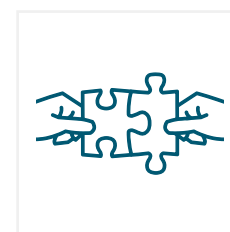
## SOLIDALE

con una rete che promuove il tessuto economico e sociale locale



## EFFICIENTE

che si colloca tra i primi gruppi bancari in Italia per attivo e solidità patrimoniale



## COOPERATIVO

con un sistema di Banche Cooperative mutualistiche unite dagli stessi principi

Allo scopo di garantire un'offerta adeguata, il Gruppo Cassa Centrale struttura e aggiorna nel continuo il proprio portafoglio di prodotti e servizi identificati e sviluppati rispondendo ai principi che ispirano il Credito Cooperativo. I destinatari finali di tale offerta sono i privati e le imprese clienti di Cassa Centrale Banca, delle Banche affiliate e delle Società controllate.

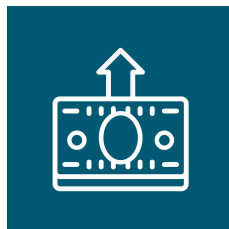
Il Gruppo Cassa Centrale dispone di un'offerta che favorisce il tessuto socio-economico nei Territori delle Banche affiliate e delle Banche clienti, fornendo prodotti bancari e finanziari differenziati ed innovativi in grado di rispondere alle esigenze della loro Clientela e far fronte alle sfide del mercato. Nella sua articolazione complessiva, il Gruppo Cassa Centrale è pertanto in grado di rispondere a tutti i bisogni tipici espressi dai privati, dalle imprese e dalla Pubblica Amministrazione.

## Per i privati e per le imprese

Il sostegno del Gruppo a favore delle famiglie e delle imprese si concretizza attraverso una molteplicità di prodotti e servizi di seguito riportati. A titolo esemplificativo:

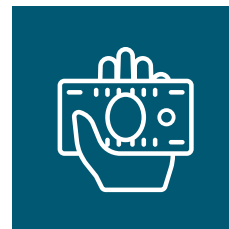


**CONTI CORRENTI**



**INCASSI E PAGAMENTI**

tra cui la Monetica e i POS



**FINANZIAMENTI**



**LEASING**



**ASSICURAZIONI**



**INVESTIMENTI**

tra cui le Gestioni Patrimoniali, i Fondi NEF, i *Certificates* e la Consulenza Avanzata



**PREVIDENZA**



**BANCA DIGITALE**



**CONSULENZA ALLE IMPRESE**

come ad esempio la consulenza sulle agevolazioni e la consulenza personalizzata su operazioni di finanza straordinaria



**ESTERO**



**FINANZA STRUTTURATA E CORPORATE**



**TESORERIA ENTI**



**NOLEGGIO A LUNGO TERMINE**

La nuova situazione venutasi a creare con l'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19 ha contribuito a modificare le abitudini dei consumatori a causa delle restrizioni e ha avuto dirette conseguenze nei confronti delle famiglie e delle imprese, che hanno dovuto affrontare pesanti ripercussioni economiche e finanziarie. In tale contesto, il Gruppo Cassa Centrale ha sviluppato nuove iniziative per sostenere in maniera concreta le Comunità locali. Tra queste vi sono:

- **moratorie a sostegno dei privati**, per aiutare le famiglie a gestire al meglio gli impegni finanziari a fronte dell'emergenza sanitaria;
- **moratorie a sostegno delle imprese**;
- **cassa integrazione guadagni**, un rapido intervento per sostenere la disponibilità del reddito dei lavoratori sospesi e in Cassa integrazione ordinaria, anche in deroga, nelle more del pagamento diretto da parte dell'INPS;
- **intermediazione delle misure pubbliche** istituite per contrastare gli impatti economici negativi causati dal Covid-19. In particolare, il supporto è stato focalizzato sulla gestione dell'emergenza liquidità e sul rilascio delle garanzie del Fondo Centrale e di Sace.

Nell'ambito del supporto all'attività d'impresa, il Gruppo Cassa Centrale, in coordinamento con le Banche affiliate, supporta le imprese nelle operazioni di finanza ordinaria e straordinaria. Il Gruppo dedica particolare attenzione alla consulenza sulle varie forme di agevolazione, consapevole dell'importanza che queste rivestono per la competitività delle imprese.

## Warrant Hub, Co.Mark e Simest

Nel corso del 2020, Il Gruppo Cassa Centrale ha rafforzato il suo impegno a sostegno dei progetti di internazionalizzazione delle imprese attraverso un'innovativa offerta di servizi di consulenza erogati insieme a Warrant Hub, Società leader nella consulenza per operazioni di finanza agevolata con cui il Gruppo collabora già dal 2018, e Co.Mark, azienda specializzata in servizi di *Temporary Export Management* e soluzioni marketing e commerciali per l'export, entrambe appartenenti a Tinexta Group.

L'iniziativa risponde alla volontà del Gruppo Cassa Centrale di offrire alle imprese clienti – attraverso le Banche affiliate presenti in tutto il Territorio nazionale – l'accesso a servizi specialistici che abilitano l'avvio e lo sviluppo concreto di iniziative di espansione all'estero. Questa collaborazione nasce dalla continua attenzione riposta dal Gruppo nella predisposizione di strumenti e servizi che permettano di ampliare e qualificare ulteriormente l'assistenza rivolta alle imprese nell'accesso alle più efficaci forme di contribuzione pubblica.

Le competenze di Warrant Hub e Co.Mark permetteranno ai Clienti di trovare sui mercati internazionali possibilità di sviluppo in linea con i loro obiettivi di crescita o con le loro necessità di rilancio, fornendo concreto supporto alla crescita e sviluppo delle vendite e del fatturato all'estero, inoltre creando o rafforzando la copertura commerciale dei mercati internazionali.

L'iniziativa ha trovato un riscontro molto positivo in termini di operazioni presentate a Simest con lo scopo di ottenere le agevolazioni all'internazionalizzazione.

## Confidi

Nel 2020 è proseguito il riassetto dell'operatività del Gruppo con il sistema dei Confidi, definendo un unico accordo quadro (già sottoscritto dai principali Consorzi di garanzia) volto a regolare il rapporto tra le Banche del Gruppo e i Confidi, per sostenere con una sempre maggiore efficacia le imprese nell'accesso al credito.

## Superbonus 110% - il supporto a privati e imprese

Nell'ottica di valorizzare una misura agevolativa dal grande potenziale, il Gruppo Cassa Centrale ha predisposto un'offerta completa per accompagnare i Soci e i Clienti nella cessione del credito d'imposta generato dalla fruizione del Superbonus, ricomprendendo nell'offerta la possibilità di acquisire gli ulteriori bonus fiscali di settore caratterizzati da un periodo di fruibilità pluriennale.

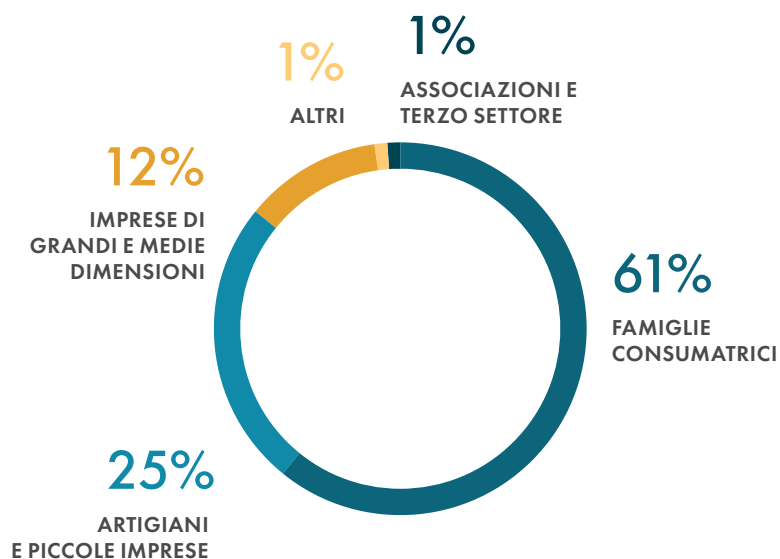
Interpretando in maniera concreta e immediata le esigenze del Territorio, le Banche affiliate hanno ampliato la propria offerta con soluzioni specifiche di acquisto del credito di imposta a disposizione dei propri Clienti, siano essi privati, imprese o condomini. Per garantirne una migliore fruibilità, l'acquisto del credito fiscale è stato separato nettamente dall'eventuale finanziamento attivato dal Cliente per l'esecuzione dei lavori, garantendo così un ampio ventaglio di interventi e un'offerta altamente personalizzabile.

Il sostegno e la vicinanza al Cliente si manifesta riconoscendogli la libertà di individuare i partner tecnici di sua fiducia, dal fornitore che eseguirà i lavori, alle professionalità coinvolte a vario titolo nel processo di maturazione del credito fiscale. Un segnale importante che in qualità di Banche di Credito Cooperativo si è voluto dare al Territorio, agevolando così sia il privato che intende riqualificare il proprio immobile sia l'impresa fornitrice che avrà la necessità di monetizzare i crediti fiscali acquisiti con il riconoscimento dello sconto in fattura.

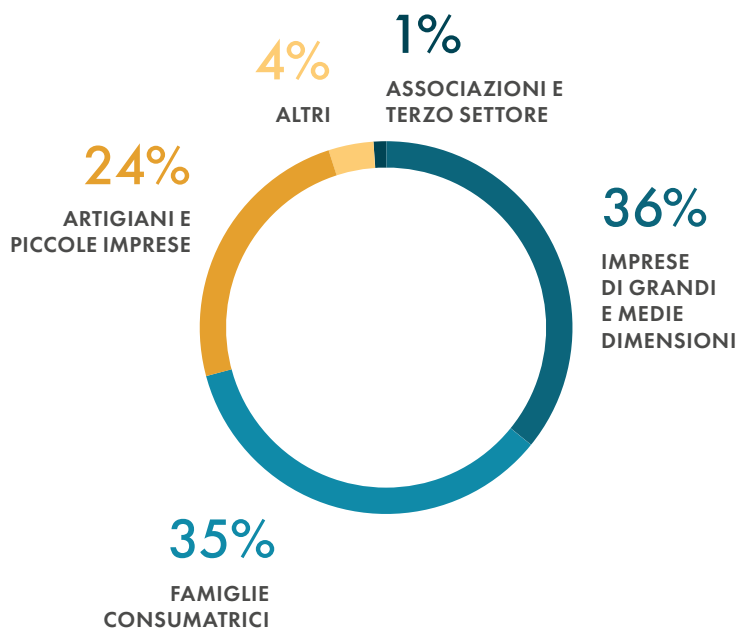
Lo stock dei crediti erogati dal Gruppo Cassa Centrale a favore di famiglie, imprese, Terzo settore e Pubblica Amministrazione al 31 dicembre 2020 ammonta a 46,18 miliardi di Euro, per un totale di quasi 496 mila beneficiari.

Nei grafici il dettaglio per settori:

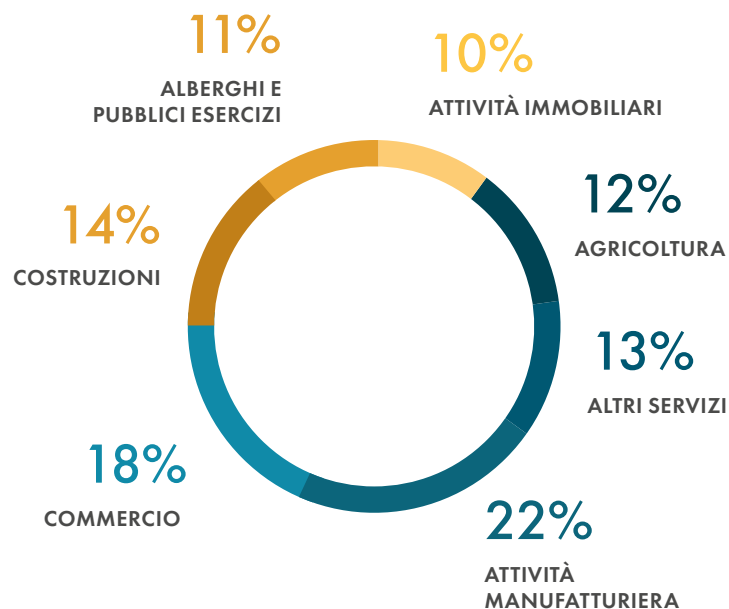
## % di Clienti a cui sono stati concessi crediti lordi per tipologia



## Crediti lordi alla Clientela per tipologia



## Crediti a imprese e artigiani per settore





# Supporto alle Banche

Ispirandosi al principio di sussidiarietà nel lavoro operativo dei propri Soci e Clienti, anche nell'ambito della costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo, Cassa Centrale Banca ha focalizzato il proprio business nello sviluppo di servizi e prodotti di alta qualità per assicurare alle Banche un'offerta competitiva e l'assistenza tecnica e finanziaria necessaria. Cassa Centrale Banca svolge a favore delle Banche affiliate e clienti un'attività di consulenza volta a monitorare e pianificare i rischi, attuali e prospettici, derivanti dall'espletamento dell'attività bancaria sul Territorio. I servizi offerti si integrano trasversalmente con i processi di business tipici della banca al fine di produrre modelli, reportistica e attività di consulenza capaci di coadiuvare gli organi decisionali delle Banche affiliate, in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo.



## Per il settore bancario

Tra le soluzioni proposte:



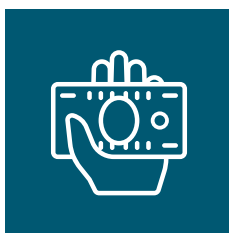
### INVESTIMENTI

un'offerta completa di soluzioni di investimento che le Banche possano mettere a disposizione della Clientela



### BANCASSICURAZIONE

il supporto alle Banche per fornire alla Clientela tutte le risposte alle domande in tema di previdenza, risparmio e di gestione dei rischi



### FINANZIAMENTI

il supporto e la collaborazione in tutte le operazioni di credito e finanziamento delle Banche locali verso il sistema delle imprese e dei Clienti privati



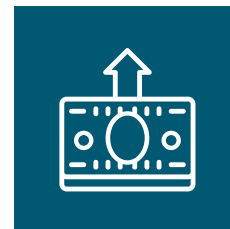
### OPERATIVITÀ CON L'ESTERO

una serie di servizi offerti alle Banche locali per supportare l'internazionalizzazione delle imprese clienti



### NOLEGGIO A LUNGO TERMINE

un servizio per la mobilità e la locazione operativa di beni strumentali tramite Claris Rent



### SISTEMI DI PAGAMENTO

una serie di servizi e prodotti che consentono alle Banche di offrire alla propria Clientela un servizio completo, moderno ed efficiente nella gestione degli incassi e dei pagamenti



### DIGITAL BANKING

la tecnologia più avanzata per offrire ai propri Clienti, persone e imprese, tutti i servizi digitali in ambito di internet & mobile banking e di trading online, che assicurano il rispetto dei più elevati requisiti di sicurezza



## MyCMS

A supporto del presidio del canale internet delle Banche affiliate, è proseguito anche nel 2020 il progetto MyCMS (Content Management System) sviluppato da Cassa Centrale Banca, funzionale alla veicolazione dell'immagine identitaria e dell'offerta di Gruppo. MyCMS rappresenta uno strumento per realizzare importanti economie di scala e garantire alle Banche affiliate la possibilità di costruire in modo semplice e intuitivo il proprio sito internet istituzio-

nale. Una piattaforma *open source*, flessibile, modulare e personalizzabile per rispondere alla continua evoluzione e trasformazione della tecnologia che ha introdotto nuovi standard, requisiti di sicurezza e funzionalità che risultano di fondamentale importanza affinché le Banche affiliate possano realizzare il proprio sito web in modo innovativo, facile e sicuro, ma soprattutto con un risultato estremamente fruibile ed efficace per gli utenti finali. Al 31 dicembre 2020 hanno aderito a questo importante progetto 60 Banche affiliate; di queste, 58 hanno già pubblicato il sito internet con la nuova piattaforma. Il percorso di accompagnamento nella migrazione è stato supportato con molte ore di formazione, erogate, stante il perdurare dell'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, in videoconferenza.

## PROTEGGIAMOCI INSIEME

FACCIAMO TUTTI AL MEGLIO IL NOSTRO DOVERE

RECATI IN FILIALE  
SOLO PER OPERAZIONI  
URGENTI E INDEROGABILI

UTILIZZA GLI STRUMENTI  
DIGITALI PER BONIFICI  
E PAGAMENTI

LIMITA L'UTILIZZO DEL  
CONTANTE, PRIVILEGIA CARTE  
E SPORTELLI AUTOMATICI

DA SEMPRE VICINI  
ALLE PERSONE, ALLE IMPRESE,  
AL TERRITORIO.

**OGGI**  
ANCORA DI PIÙ.



A seguito del DPCM 22 marzo 2020 che sanciva le prime restrizioni a causa della pandemia da Coronavirus, Cassa Centrale Banca è intervenuta supportando le Banche affiliate nell'adozione di nuove misure in merito all'operatività delle filiali, quali ad esempio l'accesso della Clientela in filiale esclusivamente previo appuntamento per lo svolgimento di operazioni che non era possibile svolgere da remoto (es. attraverso l'internet banking, ATM) e che presentavano carattere di urgenza. È nata quindi l'iniziativa "Proteggiamoci assieme" per supportare le Banche affiliate nella relazione tra Banca e Cliente nel contesto di emergenza, cercando inoltre di incentivare il più possibile lo svolgimento delle operazioni bancarie tramite home banking e ATM, non tralasciando l'aspetto di sensibilizzazione alle buone pratiche per operare online in sicurezza.



Nel corso del 2020, al fine di fornire un supporto sempre migliore alle Banche, sono stati sviluppati dei nuovi prodotti e servizi e sono stati avviati ulteriori progetti, tra cui ad esempio la monetica, il restyling della banca digitale, il *rebranding* di Assicura e le iniziative in ambito Finanza, i crediti e i leasing.

### Superbonus 110% - il supporto alle Banche

A seguito del rilascio del prodotto Superbonus 110% sono state predisposte numerose attività di comunicazione per supportare le Banche affiliate nell'offerta del prodotto.

Per le Banche con sito web collegato a MyCMS è stata messa a disposizione una pagina-prodotto "Superbonus 110%" dedicata alle detrazioni fiscali in cui sono state descritte in modo chiaro ed esaustivo le caratteristiche dell'agevolazione, quali sono le modalità di accesso, gli interventi trainanti, i beneficiari e gli immobili esclusi.

Successivamente, è stata realizzata una linea di comunicazione ad hoc, volta a evidenziare le peculiarità del prodotto "Superbonus 110%".

Ad ottobre è stata inoltre lanciata a livello di Gruppo una campagna di digital marketing, con landing page sul sito istituzionale di Cassa Centrale Banca [www.cassacentrale.it/superbonus110](http://www.cassacentrale.it/superbonus110), con lo scopo di raccogliere potenziali interessati tramite un form di contatto per la richiesta di informazioni/appuntamento sul tema.

Approfitta della  
super-agevolazione fiscale  
per ristrutturare casa

## SUPERBONUS



 **GRUPPO CASSA CENTRALE**  
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Vieni in filiale: valutiamo insieme la formula più adatta a te per cedere il credito fiscale e ottenere un **rimborso delle spese in un'unica soluzione.**

## Ricorda di impostare il tuo codice di **sicurezza** e-commerce



Autore: CCB | Messaggio pubblicitario con finalità promozionali. Le operazioni consentite sul conto corrente in Fogli Indovinati sono a disposizione della clientela presso gli sportelli della Banca e nella sezione "Impostazioni" del sito internet dal 20/10/2020.

Dal 21 ottobre, alcuni acquisti e-commerce con la tua carta prepagata richiederanno l'inserimento di un codice aggiuntivo di sicurezza. Impostalo subito accedendo a Inbank web.

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

 CARTEPREPAGATE

## Sistemi di pagamento e monetica

Per quanto concerne i sistemi di pagamento e la monetica, il Gruppo Cassa Centrale è strutturato per rispondere ad ogni esigenza di trasferimento del denaro connessa all'esercizio dell'attività bancaria. Nello specifico, Cassa Centrale Banca offre molteplici servizi, quali la gestione degli incassi e dei regolamenti interbancari, l'emissione e il collocamento di carte di debito, credito e prepagate, il servizio estero (i.e. canalizzazione pagamenti internazionali, gestione crediti documentari e garanzie internazionali import/export) e ogni altro servizio che consenta di prestare alla Clientela, privata o aziendale, un servizio completo nella gestione degli incassi e pagamenti.

## Monetica

La normativa PSD2 si pone l'obiettivo di rafforzare la protezione dei consumatori e migliorare la sicurezza dei servizi di pagamento. A tal fine EBA ha definito gli RTS (Standard Tecnici di Regolamentazione) che specificano le modalità di autenticazione delle operazioni tramite SCA (*Strong Customer Authentication*). Anche i pagamenti e-commerce effettuati con carte prepagate sono soggetti a norme tecniche che, pur entrando in vigore dal 1° gennaio 2021, sono state applicate dal 21 ottobre 2020 per evitare di impattare sui volumi e-commerce degli ultimi due mesi dell'anno, dove si è soliti registrare un forte aumento delle transazioni.

Al fine di informare i Clienti delle Banche e i titolari delle carte prepagate in merito a questa importante modifica propedeutica al corretto funzionamento dello strumento di pagamento per l'operatività e-commerce, sono stati realizzati dal Servizio Marketing, e messi a disposizione, diversi supporti, quali le schermate per gli ATM, il banner per l'estratto conto, l'infografica per la Clientela, i banner web e le immagini per i canali Social. È stato inoltre condiviso il materiale per impostare le comunicazioni sui siti delle Banche e su Inbank, con lo scopo di ricordare ai Clienti possessori di carta prepagata di impostare il nuovo codice. In un'ottica di promozione della consapevolezza in materia finanziaria, è stato anche realizzato un video tutorial volto a illustrare e agevolare gli utenti in questo processo.

Sempre nell'ambito della monetica, Cassa Centrale Banca ha aderito all'iniziativa governativa relativa al Cashback, presente nel piano Cashless Italia. Lo scopo di tale iniziativa è quello di aumentare le transazioni in moneta elettronica e di sensibilizzare la Clientela all'utilizzo di metodi di

pagamento alternativi al contante. Al fine di facilitare la comunicazione verso i Clienti, è stata predisposta una news per i siti internet presenti sulla piattaforma MyCMS e un'infografica che illustra in maniera semplice e chiara tutte le modalità per aderire all'iniziativa governativa.

# CASHBACK

Il piano cashless del Governo

COME RICEVERE I RIMBORSI  
SUI TUOI ACQUISTI  
CON CARTA





## Gestire i pagamenti sul mio e-commerce ora è più facile.

GRAFFINI



**GRUPPO CASSA CENTRALE**  
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

In banca ho trovato la soluzione per vendere online in modo semplice e sicuro. Se hai un e-commerce, rivolgiti anche tu a una filiale delle banche aderenti al Gruppo Cassa Centrale.

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale relativo alle diverse tipologie di POS virtuale del Gruppo Cassa Centrale. Per le condizioni contrattuali relative ai servizi prodotti in offerta è necessario fare riferimento ai fogli informativi disponibili presso gli sportelli e sul sito internet di Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. I servizi sono attivabili solo presso le filiali aderenti.

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

## Lo sviluppo dell'offerta POS

Nel corso del 2020, Cassa Centrale Banca ha dato particolare attenzione ai sistemi di pagamento, soprattutto per quanto riguarda l'offerta relativa ai POS, che è stata rivisitata sia alla luce delle trasformazioni che sta vivendo il settore dei sistemi di pagamento, sia per l'emergenza sanitaria. Il mercato dei pagamenti è infatti in profonda trasformazione, spinto dalle nuove tecnologie che abilitano servizi innovativi e facilitano la collaborazione tra i player.

I driver che guidano questa trasformazione sono molteplici e concomitanti:

- le innovazioni tecnologiche e l'offerta bancaria fruibile sui canali digitali: nuovi servizi si affiancano a quelli esistenti e nuove modalità di erogazione vengono pensate per arricchire sempre di più la *customer experience* del Cliente (nuove piattaforme abilitanti e nuovi strumenti e interfacce di pagamento sempre più *user friendly*);
- gli aggiornamenti nella normativa, che mirano a creare condizioni paritarie tra gli operatori garantendo, al contempo, la protezione dei consumatori;
- la propensione degli utenti finali nei confronti della fruizione di servizi online;
- i canali digitali, che si pongono sempre più come punto di contatto strategico per ogni azienda che ha l'esigenza di gestire la relazione con la propria Clientela esistente e potenziale.

In questo contesto di innovazione e di cambiamento, si è inserita l'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 e le conseguenti misure di distanziamento sociale che hanno modificato le abitudini dei consumatori, aprendo il dibattito sul ruolo della digitalizzazione a supporto del "new normal" e sull'impatto in materia di pagamenti digital.

Così, nell'ambito delle iniziative attivate da Cassa Centrale Banca nella gestione della pandemia, si è deciso di cogliere l'opportunità per arricchire l'offerta dei POS e-commerce, evolvendo il servizio Virtual Pay di Allitude e affiancando a questo anche la soluzione di Nexi, denominata XPay, nelle versioni XPay Easy e XPay Pro.



Si tratta di un progetto ambizioso, che si è posto i seguenti obiettivi:

- rispondere a un'esigenza concreta delle Banche affiliate, che possono così decidere, in base alla propria proposta commerciale e/o alle esigenze dei Clienti, quale prodotto dell'offerta pos e-commerce offrire;
- aumentare l'offerta di prodotti e servizi per gli esercenti (fisici e virtuali);
- migliorare la *user experience* degli esercenti (fisici e virtuali);

- migliorare l'accesso alle informazioni relative ai flussi di cassa generati;
- valorizzare sul Territorio nazionale la nuova offerta a disposizione degli esercenti, attraverso la realizzazione di un *concept* di comunicazione innovativo.

Il progetto ha visto coinvolti diversi attori della Capogruppo, in particolare il Servizio Monetica per la parte di sviluppo dei prodotti, l'Ufficio Sviluppo Organizzativo per la parte di sviluppo dei prodotti e il Servizio Marketing per l'ideazione del concept creativo dell'offerta e la valorizzazione e diffusione sul Territorio nazionale.

## Restyling schermate ATM

Tra i vari progetti realizzati nel 2020, a luglio è stato presentato il restyling delle schermate ATM realizzate grazie alla collaborazione tra il Servizio Marketing di Cassa Centrale e Allitude.

Il progetto di restyling ATM nasce dall'esigenza di aggiornare e rinnovare le schermate video attualmente presenti diventate ormai graficamente obsolete e poco fruibili per l'utente finale. L'obiettivo del restyling è stato quello di:

- mantenere una coerenza comunicativa e identitaria verso i Clienti in tutti i canali, e quindi anche in quello specifico degli ATM;
- uniformare colori, font e forme alla *corporate identity* di Gruppo;
- valorizzare la presenza del Gruppo, della singola Banca e dei suoi valori in ogni sua rappresentazione visiva;
- capitalizzare l'investimento comunicativo fatto sull'immagine di Inbank, promuovendo il marchio Inbank ATM.



## Restyling della Banca Digitale

Nel corso dei primi mesi del 2020, ha preso avvio l'importante progetto di restyling della Banca Digitale che ha visto coinvolte Allitude e Cassa Centrale Banca.

La novità principale è stata rappresentata proprio dalla nuova architettura di marca, che nasce dal presupposto di considerare Inbank il marchio "ombrello" di tutti i prodotti e servizi che rientrano nell'ambito della Banca Digitale. Gli obiettivi che erano stati prefissati in fase iniziale, possono essere così riassunti:

- mantenere una coerenza comunicativa e identitaria verso i Clienti;
- sfruttare l'investimento fatto negli anni sull'immagine di Inbank;
- continuare ad accrescere la riconoscibilità del brand Inbank;
- permettere la riconducibilità dei singoli prodotti e servizi ad Allitude;
- valorizzare la presenza indiretta del Gruppo, della singola Banca e dei suoi valori in ogni sua rappresentazione visiva (prodotti e servizi).

All'interno della nuova architettura di marca, il logo Inbank è stato rivisitato e aggiornato nei colori per essere allineato alla nuova *brand identity* di Gruppo, della Capogruppo, delle Banche affiliate e di Allitude.

Alla luce dell'analisi relativa alla Banca Digitale effettuata nel 2019, si è lavorato ad un restyling dei materiali di comunicazione, valorizzando quanto emerso dall'analisi effettuata ed in parallelo è stata ideata la nuova campagna multi-soggetto di Inbank "DOVE – COME – QUANDO".

Si è abituati a vivere la Banca come un luogo dai confini ben delimitati e poco incline all'apertura. Il messaggio della campagna rovescia questa concezione comunicando alle persone serenità, accessibilità, apertura e possibilità e lo fa utilizzando tre parole chiave:

- DOVE: "in ogni luogo ti possa servire";
- COME: "nel modo in cui ti è più comodo";
- QUANDO: "senza vincoli di orario".

Nello sviluppo della comunicazione sono stati utilizzati soggetti molto eterogenei al fine di rappresentare target diversi, mantenendo comunque una coerenza grafica e comunicativa. Sono stati pertanto predisposti i materiali di comunicazione relativi ai prodotti Inbank web, Inbank app, Inbank ATM, Inbank trading e Inbank planner, utili per supportare le Banche affiliate nel processo di offerta del prodotto.

Per agevolare i Clienti nell'utilizzo di Inbank, e in ottica di educazione finanziaria, è stata inoltre realizzata una collana di video tutorial, nata con l'obiettivo di spiegare in maniera semplice ed immediata le principali operazioni effettuabili con Inbank e rendere i Clienti autonomi. I video sono stati messi a disposizione delle Banche affiliate, pubblicati sul canale YouTube e sui siti internet delle stesse.

All'interno del progetto di restyling della Banca Digitale "DOVE – COME – QUANDO", a novembre è stato realizzato il mini-sito [info.inbank.it](http://info.inbank.it), dedicato proprio ad Inbank. Il portale web, unico, completo e coerente, rappresenta il punto di contatto con il Cliente finale, all'interno del quale l'utente può trovare tutte le informazioni relative ai prodotti e servizi della Banca Digitale.



confidenza  
digitale  
A JOURNEY TOWARD  
CYBERSECURITY



**Digito  
ergo sum:**

il fattore umano  
nella sicurezza IT

#confidenzadigitale | [www.people.cassacentrale.it](http://www.people.cassacentrale.it)

La miglior difesa per proteggersi efficacemente dalle minacce Internet è cercare di comprendere i rischi e capire come prevenirli, aumentando di conseguenza la cultura della sicurezza in azienda. Nasce così "Confidenza digitale", un'iniziativa in ambito sicurezza informatico che mira a sensibilizzare sui rischi connessi all'utilizzo degli strumenti digitali.



## Confidenza digitale

Con l'obiettivo di rafforzare la sicurezza nel mondo digitale, nel corso del 2020, è stata sviluppata dall'Ufficio Sicurezza e Rischi ICT, in collaborazione con il Servizio People and Corporate Culture e il Servizio Marketing, un'importante iniziativa rivolta ai dipendenti di tutte le Banche affiliate e delle Società controllate.

La *cybersecurity* è infatti uno dei grandi temi del nostro tempo e, ancor più in questo preciso momento storico, si rivela fondamentale investire nel fattore umano per costruire un'intelligenza collettiva fatta di sensibilità e competenze nel prevenire e contrastare con rapidità possibili attacchi. È nata, quindi, "Confidenza digitale", per sensibilizzare il personale delle Banche e delle Società controllate sul tema della sicurezza digitale, sia attraverso la piattaforma "The Square" visibile su [www.people.cassacentrale.it](http://www.people.cassacentrale.it), sia mediante la distribuzione di materiali in banca ad esclusivo uso interno (poster e stickers, realizzati dal Servizio Marketing). Il tutto arricchito da una collana di pillole formative per i dipendenti, utili per diffondere la cultura della *cybersecurity*.

## Soluzioni di investimento

Nel vasto e articolato mondo della finanza, il Gruppo Cassa Centrale supporta le Banche su due versanti: da un lato, mediante la fornitura di servizi di intermediazione di qualità, che tutelino l'affidabilità, la continuità e l'efficienza dell'operatività bancaria; dall'altro lato, mettendo gli istituti in condizione di offrire alla loro Clientela una vasta gamma di soluzioni di investimento.

Tra queste spiccano i fondi comuni attraverso la controllata NEAM, l'ampia offerta nelle gestioni patrimoniali, i certificati di investimento, le SICAV multicomparto e multimanager, la consulenza avanzata, la previdenza integrativa e le polizze vita.

Nel corso del 2020, alla luce dell'introduzione dei tre nuovi ambiti di investimento delle Gestioni Patrimoniali Private, si è colta l'occasione per intraprendere un importante progetto di restyling relativo al materiale di comunicazione. Il progetto ha preso avvio nel secondo semestre del 2020, diverrà operativo all'inizio del 2021.

## Bancassicurazione

All'interno del Gruppo, un ruolo fondamentale nel supportare le Banche nella definizione dell'offerta assicurativa è svolto da Assicura, che ha l'obiettivo di fornire ai Soci e ai Clienti delle Banche le migliori soluzioni assicurative e previdenziali, attraverso le due Società Assicura Agenzia e Assicura Broker.

La Bancassicurazione costituisce uno strumento prezioso che il Gruppo Cassa Centrale mette a disposizione per fornire sostegno e assistenza ai Soci e ai Clienti, affinché comprendano l'importanza di assicurare se stessi e i propri familiari rispetto ai rischi che la vita riserva e di pianificare un quadro previdenziale necessario a garantirsi un futuro sereno.

Anche nel corso del 2020, il comparto della Bancassicurazione ha confermato risultati positivi, coerenti con un'offerta di prodotti che risponde alle esigenze nelle diverse fasi di vita, a dimostrazione dell'impegno profuso dalle Banche nel promuovere l'educazione alla previdenza.

Assicura Agenzia opera attraverso sportelli aperti al pubblico e tramite le convenzioni con Confartigianato e Confcooperative del Friuli Venezia Giulia.

Assicura Broker si occupa di attività di brokeraggio assicurativo a favore delle Banche e, per il tramite delle stesse, alle aziende clienti.

Assicura supporta inoltre le Banche nella formazione, mirata sia ad assolvere correttamente agli obblighi previsti dal regolamento IVASS, che a garantire un'adeguata preparazione del personale rispetto ai prodotti e servizi offerti alla clientela.







## Rebranding di Assicura e nuove progettualità

In tema di *rebranding* delle Società controllate, Assicura ha manifestato l'esigenza di avere un'identità condivisa e riconoscibile, distintiva rispetto alla concorrenza, ma in linea con la *corporate identity* del Gruppo. Per questo, nel 2019 è stato sviluppato il progetto di *rebranding* che si è concluso il 1° marzo 2020 con il lancio del nuovo logo, compatto, geometrico e in linea con quello del Gruppo, della Capogruppo e delle Banche affiliate, e con la creazione del nuovo marchio "Bancassicura".

Il nuovo brand consente l'immediata identificabilità dell'intermediario che ha deciso di investire nel progetto rappresentato da Assicura.

Il processo non si è limitato all'aggiornamento dei loghi esistenti ma ha coinvolto il sistema Assicura nella sua interezza. È stato rivoluzionato anche il *mood* grafico, puntando su layout innovativi, creati per descrivere le caratteristiche delle polizze attraverso illustrazioni e *claim* in grado di trasmettere una sensazione, un concetto o uno stato d'animo che ricordino le situazioni che possono essere oggetto della copertura assicurativa offerta dalle Banche.

Grazie a questo importante progetto di restyling, l'attività di Bancassicurazione sarà riconoscibile dai Clienti sia dall'esterno delle filiali tramite il logo affisso sulle vetrofanie, che all'interno delle stesse, dove il Cliente potrà trovare totem porta depliant con grafiche ad hoc e video pubblicitari sulle vetrine Masterchart.

Il progetto di restyling ha interessato anche il sito [www.assicura.si](http://www.assicura.si), completamente rivisto nella grafica, nei contenuti e nella funzionalità. MyAssicura, per esempio, è l'area riservata da cui l'utente può controllare le proprie posizioni assicurative, ristampare la documentazione fiscale inerente alle polizze sottoscritte e monitorare i propri sinistri.

Assicura nel corso del 2020 è stata impegnata anche in due ulteriori importanti progetti in aggiunta al *rebranding*. Il Progetto PMI prevede la messa a disposizione di coperture ad hoc dedicate alle piccole e medie imprese e ai liberi professionisti, modulabili secondo esigenze specifiche; a tal fine sono stati studiati anche dei percorsi formativi ad hoc in collaborazione con Cineas, consorzio che collabora con il Politecnico di Milano al fine di preparare al meglio il personale delle Banche al collocamento di questo prodotto. Infine, nel 2020 è stato avviato il progetto per l'implementazione della firma elettronica avanzata (FEA); tale progetto consentirà di contenere la stampa di documenti cartacei, eliminando così i costi legati al trasferimento della documentazione dalle Banche o dai Clienti alla Società o alle compagnie.



## #allYOUneedisLEASE

A luglio del 2020, Claris Leasing, in collaborazione con Cassa Centrale Banca, ha promosso la campagna di comunicazione

#allYOUneedisLEASE, realizzata da Assilea per sensibilizzare il mercato e le imprese, le Istituzioni e la politica sul tema del leasing. L'obiettivo della campagna era raccontare i vantaggi e le opportunità che il leasing e il noleggio offrono nell'ottica di un'economia *smart, green e digital*, per rilanciare i consumi e l'economia dopo la crisi pandemica da Covid-19.



## Supporto alle Banche extra Gruppo

Il Gruppo Cassa Centrale ha predisposto un'offerta di servizi dedicata alle Banche non appartenenti al Gruppo che utilizzano il sistema informativo di Allitude. Il modello di servizio è unico ed innovativo rispetto ai competitor di mercato ed in grado di servire le Banche clienti in maniera integrata.

Le Banche possono trarre un vantaggio in termini di aumentata stabilità, di sinergie di costo e di maggior efficienza operativa pur mantenendo una ridotta scala dimensionale e una completa autonomia gestionale.

Aumentare le economie di scala e di costo è elemento importante e vitale in una prospettiva di lungo periodo in un settore come quello bancario ormai saturo e maturo. Il settore bancario è caratterizzato da un'elevata competitività, una forte concorrenza di prezzo e soprattutto è molto influenzato dal progresso tecnologico. Stiamo infatti osservando dinamiche di consolidamento del mercato, un vero e proprio riassetto del sistema bancario in cerca di efficienze di costo e di migliori margini di ricavo. Questo rischia di minare la sana biodiversità bancaria. Il sistema bancario italiano è ricco di Banche con differenti storie, anche molto risalenti, differenti modelli di business, differenti nature giuridiche e dimensioni che trovano radici importanti nel Territorio e nelle Comunità. Cassa Centrale si rivolge a tutte quelle Banche che sono alla ricerca di un *network* di supporto.

Con tale offerta, Cassa Centrale può mettere a disposizione, la propria vocazione, sin dall'origine, di Banca a servizio delle Banche, cui si è aggiunta l'esperienza acquisita durante il percorso di costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo: essa può offrire strutture tecniche, consulenziali e di controllo evolute, prodotti e servizi bancari di elevata qualità e supporto assistenziale informatico e normativo.

Cassa Centrale con le proprie Società strumentali, si pone quindi nei confronti delle Banche clienti come centro polifunzionale in grado di offrire servizi integrati di tipo informatico, bancario e gestionale.

Le soluzioni proposte, valorizzando le migliori prassi gestionali e i servizi che Cassa Centrale Banca da sempre offre al Credito Cooperativo, spaziano, a titolo esemplificativo, dal sistema informativo e relativi servizi di *back-office*, dall'area finanza per un'offerta completa di soluzioni di investimento da mettere a disposizione della Clientela, all'area dei sistemi di pagamento e monetica, all'area crediti per supporto e collaborazione in tutte le operazioni di credito e finanziamento.

*“La Vigilanza non auspica che tutte le Banche si uniformino a un modello prevalente; ritiene anzi che la conservazione della “biodiversità” tenda a favorire la resilienza del sistema.*

*[...] Le aggregazioni tra intermediari non sono un obiettivo in sé; se attuate in presenza di un solido piano industriale sono tuttavia uno dei pochi strumenti a disposizione delle Banche, insieme con la creazione di consorzi e accordi tra intermediari, per aumentare l'efficienza e la possibilità di operare con successo sul mercato.*

**Banca d'Italia** «L'economia italiana e le Banche: implicazioni della pandemia e prospettive, Intervento **Ignazio Visco**, Roma, 16/9/2020”

Il Gruppo si sta strutturando nel tempo con l'obiettivo di accrescere il legame di collaborazione fra Cassa Centrale, con le proprie Società strumentali, e le Banche clienti, superando il mero rapporto di fornitura-fruizione di prodotti e servizi ma definendo accordi quadro specifici per offrire servizi con garanzia di livelli di stabilità e qualità elevati ed integrati con i processi informatici.

# Credito e finanza responsabile

Il Gruppo Cassa Centrale prosegue il percorso di intensificazione della propria attività nell'ambito della finanza sostenibile e responsabile, in ragione della coerenza con i valori identitari della Cooperazione di Credito.

L'etica nell'operatività delle cooperative mutualistiche di credito, sancita negli Statuti delle Banche affiliate e della Capogruppo, e riconosciuta dai provvedimenti normativi e regolamentari, è quindi caratterizzata dalla prossimità e dal rapporto fiduciario con la Clientela che è costituita tradizionalmente e prevalentemente da piccoli risparmiatori, famiglie, imprese di media e piccola dimensione e Comunità attente alla relazione e sensibili alla vicinanza della propria Banca.

Il Gruppo Cassa Centrale presta particolare attenzione all'impatto potenziale derivante da rischi reputazionali che potrebbero incrinare il rapporto fiduciario con la Clientela. Il risparmio e il patrimonio della Clientela sono valori che vanno tutelati e difesi.

Nell'ambito delle sue attività di gestione del risparmio e di collocamento di prodotti finanziari destinati alla Clientela retail, il Gruppo Cassa Centrale ha progressivamente aumentato il proprio impegno e cercato di alimentare la sensibilità nei confronti di queste tematiche.

A tal proposito, per il 2021, il Gruppo Cassa Centrale intende ulteriormente valorizzare l'attivazione di specifiche iniziative di carattere commerciale e formativo volte ad aumentare l'attenzione dei Clienti nei confronti degli strumenti d'investimento che integrano criteri ambientali, sociali e di *governance* (ESG) nei prodotti e nei processi finanziari. È infatti forte nel Gruppo Cassa Centrale e nel nuovo contesto socio-economico che va delineandosi, l'esigenza di promuovere in maniera via via più rilevante e strutturata la finanza sostenibile e responsabile, attraverso la partecipazione ad iniziative e la collaborazione con realtà che tengono in considerazione queste tematiche nel loro agire.

In tale contesto, assume grande rilevanza anche il rapporto con il mondo scolastico: valorizzando il mese dell'educazione al risparmio, in

collaborazione con alcune Banche affiliate, sono state messe in campo diverse iniziative formative all'interno delle scuole medie e superiori, con focus specifici sugli investimenti responsabili e sostenibili.

Inoltre, dal 2019 Cassa Centrale Banca è membro del Forum per la Finanza Sostenibile, un'associazione non profit *multi-stakeholder*, di cui fanno parte operatori del mondo finanziario e altri soggetti interessati dagli effetti ambientali e sociali dell'attività finanziaria. La sua mission è quella di promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione di criteri ESG negli strumenti e nei processi finanziari.

Nella convinzione che un'offerta adeguata di prodotti sia funzionale all'efficacia delle proposte di investimento, il Gruppo Cassa Centrale, attraverso la controllata NEAM – Nord Est Asset Management – ha istituito alcuni comparti del fondo di investimento NEF, coerenti con i principi della finanza sostenibile e responsabile, la cui gestione rispetta i seguenti criteri:

- la selezione di Società e Paesi nei quali vi sia una maggiore attenzione e tutela degli aspetti legati all'ambiente, al sociale e alla *governance* (ESG *compliant*);
- l'esclusione a monte di Società che lavorano in alcuni settori c.d. controversi, quali ad esempio quello del tabacco, della pornografia, del gioco d'azzardo, delle armi e/o in Paesi nei quali per esempio siano attuate o tollerate gravi violazioni dei diritti umani.

Si tratta dei comparti etici della gamma NEF (NEF Ethical Total Return Bond, NEF Ethical Balanced Conservative, NEF Ethical Balanced



oltre **1** miliardo di Euro

masse complessive investite nei fondi Ethical

Dynamic e NEF Ethical Global Trends SDG), che sono fondi di investimento certificati da parte della Luxembourg Finance Labelling Agency, un ente internazionale indipendente e no-profit, creato nel 2006 da sette istituzioni lussemburghesi, che mira a promuovere la finanza responsabile.

Nonostante nel 2020 l'attività di incremento del collocamento dei fondi Ethical abbia subito a livello globale un forte ridimensionamento a causa della pandemia, a fine dicembre 2020, le masse complessive investite nei fondi *Ethical* della gamma NEF superano il miliardo di Euro. Tale cifra aumenta se si considera che buona parte delle strategie di gestione applicate agli altri comparti del fondo di investimento NEF vanno ad integrare i processi di selezione con criteri ESG.

Nel corso del 2021 verrà avviato inoltre un percorso di progressiva integrazione dei criteri di sostenibilità e responsabilità negli strumenti finanziari utilizzati all'interno delle Gestioni Patrimoniali Retail di Cassa Centrale Banca.

### ESG luxflag label per i fondi etici NEF



Nel comparto del credito responsabile, l'impegno del Gruppo a sostegno di famiglie e piccole e medie imprese si concretizza con l'inclusione di finalità prevalentemente sociali nell'offerta dei diversi strumenti di credito. Nello specifico, i finanziamenti destinati al sociale sono sviluppati, valutati ed intermediati da Cassa Centrale Banca attraverso diversi canali, quali:

- la valutazione qualitativa dell'iniziativa affiancandola all'analisi quantitativa;
- lo sviluppo di relazioni finanziarie con consorzi di secondo livello

espressione della cooperazione sociale, nonché la stipula di convenzioni in rappresentanza delle Banche affiliate con realtà della Cooperazione;

- l'adesione a protocolli e convenzioni con Enti Pubblici/Associazioni di Categoria per finanziamenti a condizioni facilitate, anche ai fini dell'internazionalizzazione delle imprese (ad es. Finest, Simest, etc.);
- la collaborazione organica con il sistema dei Confidi;
- l'operatività sui contributi pubblici rivolti alle famiglie (es. acquisto abitazione, prestiti d'onore, etc.);
- l'adesione all'iniziativa di categoria "Microfinanza Campesina", iniziativa di cooperazione internazionale che attraverso il Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio combatte la povertà e favorisce l'inclusione finanziaria in Ecuador.

Nel corso del 2020, il Gruppo ha rivisto la struttura e ampliato il perimetro di rendicontazione dei dati relativi ai prodotti e servizi con **finalità sociale**, includendo anche l'offerta delle Banche affiliate. Per il segmento **Famiglie consumatrici**, sono stati raccolti dalle Banche i dati relativi ai finanziamenti a valere su plafond specifici per famiglie colpite da calamità naturali, ai finanziamenti a carattere agevolato per giovani e Mutui CONSAP. Per il segmento **Imprese, artigiani e ditte individuali**, le operazioni includono finanziamenti a valere su plafond specifici per imprese colpite da calamità naturali, microcredito, prestiti chirografari di importo inferiore ad Euro 25.000, finanziamenti per l'imprenditoria giovanile e per anticipo della Cassa Integrazione. Sono stati inoltre considerati i finanziamenti concessi a **Associazioni e Terzo settore**.

**La particolare natura cooperativa delle Banche affiliate e l'assunzione delle attività di rischio per almeno il 95% nella zona di competenza territoriale, creano la circolarità tra la raccolta del risparmio e il reimpiego a favore delle Comunità, generando un volano di crescita in coerenza con le caratteristiche identitarie e le previsioni statutarie.**

Di seguito sono riportate le nuove erogazioni di prodotti e servizi con finalità sociali, suddivise per segmento.

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER SEGMENTO	2020			
	Numero operazioni	Importo erogato per prodotti e servizi con finalità sociale (importi in milioni di Euro)	Importo erogato totale del segmento (importi in milioni di Euro)	%
Famiglie consumatrici	2.842	305,54	2.552,26	11,97%
Imprese, artigiani e ditte individuali	69.327	3.187,16	7.422,73	42,94%
Associazioni e Terzo settore	600	43,81	47,71	91,83%

Nella rendicontazione di tali prodotti e servizi per il 2020 sono stati inclusi anche quelli erogati con lo scopo di sostenere le imprese e le famiglie nella gestione dell'emergenza Covid-19. A questi si aggiungono le moratorie a sostegno dell'emergenza Covid-19 come di seguito riportato.

MISURE A SOSTEGNO DELL'EMERGENZA COVID-19	2020
	Numero
<b>Moratorie</b>	<b>121.465</b>
<i>di cui moratorie D.L. 18/2020 ("Decreto Cura Italia")</i>	47.007
<i>di cui moratorie ai sensi dell'accordo ABI</i>	1.561
<i>di cui moratorie fuori convenzione</i>	72.897

In aggiunta, nel 2020, sono state inoltre rilasciate 14.166 garanzie Confidi per un totale di 1,218 miliardi di Euro di finanziamenti erogati con 718 milioni di Euro di quote garantite.

CONFIDI E CONVENZIONI SPECIALI	2020	
	Garanzie in essere al 31/12/2020	Garanzie rilasciate nel 2020
Numero operazioni	32.329	14.166
<i>di cui convenzioni speciali antiusura</i>	385	48
Valore monetario totale dei finanziamenti (milioni di Euro)	2.697,03	1.217,92
<i>di cui convenzioni speciali antiusura (milioni di Euro)</i>	14,42	2,79
Valore monetario della quota garantita Confidi (milioni di Euro)	1.536,43	718,23
<i>di cui convenzioni speciali antiusura (milioni di Euro)</i>	8,82	1,68

La ridefinizione della struttura e l'ampliamento del perimetro di rendicontazione, che nel 2020 include anche le Banche affiliate, ha interessato pure i dati relativi ai prodotti e servizi con **finalità ambientale** che fanno riferimento a finanziamenti *green* e finanziamenti per progetti di economia circolare. Tra questi, vi sono 25,5 milioni di Euro per operazioni di *project financing* per progetti "green" a favore del segmento **Imprese, artigiani e ditte individuali**.

Di seguito sono riportate le nuove erogazioni di prodotti e servizi con finalità ambientali per segmento concesse nel corso del 2020.

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER SEGMENTO	2020			
	Numero operazioni	Importo erogato per prodotti e servizi con finalità ambientale (importi in milioni di Euro)	Importo erogato totale del segmento (importi in milioni di Euro)	%
Famiglie consumatrici	448	12,36	1.344,83	0,92%
Imprese, artigiani e ditte individuali	297	45,66	3.129,14	1,46%
Associazioni e Terzo settore <sup>10</sup>	0	-	15,80	0,00%

Nel corso del 2020, il Gruppo Cassa Centrale ha strutturato inoltre diverse operazioni di affidamento ed erogazione di credito *in pool* finalizzate alla produzione di energia da fonti rinnovabili, diversificate per settore e fonte di approvvigionamento (idroelettrico, fotovoltaico, eolico, biogas, etc.).

Per il 2021, il Gruppo Cassa Centrale si è posto l'obiettivo di completare le attività funzionali all'avvio dell'operatività con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) al fine di proporre finanziamenti per lo sviluppo e l'attuazione di progetti e programmi di economia circolare.

<sup>10</sup> Con riferimento ad "Associazioni e Terzo settore" le segnalazioni hanno riguardato in maniera univoca i prodotti e servizi con finalità sociale ed ambientale. Per maggiori dettagli sui dati fare riferimento alla tabella "PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER SEGMENTO".

# L'attenzione al Cliente

L'impegno costante a promuovere i valori del Gruppo, nonché a garantire l'ascolto e il dialogo con i propri *stakeholder*, consente di cogliere i fattori chiave della responsabilità d'impresa.

La qualità delle relazioni con i Clienti rappresenta per il Gruppo il punto focale per la gestione del business in modo corretto, trasparente e nel pieno rispetto della vigente normativa in tema di privacy.

La solidità delle relazioni è un fattore strategico e la professionalità, le competenze, i comportamenti responsabili sono le basi dell'attenzione al Cliente. Il riconoscimento da parte del Cliente, pertanto, non passa solo attraverso elementi come la qualità e il prezzo del prodotto e/o del servizio reso, ma anche attraverso elementi meno tangibili come, ad esempio, la trasparenza delle condizioni contrattuali, la rapidità e la chiarezza nel ricevere le informazioni, nonché il rispetto delle condizioni di privacy necessarie a garantire una gestione dei rapporti efficiente e rispettosa dei bisogni dei Clienti.

In prospettiva, riveste inoltre grande importanza anche l'innovazione digitale.

Il Gruppo Cassa Centrale è costantemente impegnato nell'adeguamento del proprio catalogo di offerta ai mutamenti del contesto socio-economico odierno, ricercando nel continuo soluzioni che abbinino la chiarezza e la semplicità d'uso per il Cliente, alla qualità del servizio e alla valutazione di impatto ambientale. Rappresentano alcuni esempi di questo approccio:

- l'applicativo bancario SIB2000 per le Banche affiliate e per le Banche clienti;
- la piattaforma di banca virtuale Inbank, in uso a oltre 1,6 milioni di utenti privati e imprese. Tale piattaforma è fruibile anche attraverso App dedicata e disponibile nella versione Inbank accessibile destinata agli ipovedenti;
- la gestione e l'efficientamento della rete di sportelli automatici ATM e dei terminali POS.

Tra i prodotti offerti e studiati per essere innovativi e soddisfare le esigenze della Clientela, si possono citare inoltre, a titolo esemplificativo: la carta prepagata ricaricabile nominativa "RICARICA EVO" che, quando abilitata alla tecnologia *contactless*, consente di effettuare operazioni di pagamento anche mediante semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta stessa; e la carta prepagata "OOM+", dedicata ai giovani.

Nel 2020, attraverso l'accordo distributivo presidiato con il brand "Prestipay" di proprietà di Cassa Centrale Banca, le Banche affiliate hanno avuto la possibilità di presentare alle famiglie soluzioni di finanziamento nell'ambito del credito al consumo con una gamma di prodotti competitiva e diversificata, spaziando dai prestiti personali alla cessione del quinto dello stipendio e della pensione, fornendo al Cliente un elevato livello di servizio con tempi di valutazione della richiesta di finanziamento molto rapidi, prestando sempre attenzione al merito di credito, anche nell'ottica di evitare rischi di sovra indebitamento.

Nel 2021 la presenza del Gruppo nel segmento del credito al consumo si è rafforzata grazie all'avvio operativo effettivo della Società specializzata Prestipay S.p.A. che evolve il precedente brand.

Oltre ai siti istituzionali delle diverse Società, in relazione alla comunicazione su prodotti specifici, vi sono ulteriori siti dedicati e con funzione illustrativa all'interno dei quali sono presenti alcune aree riservate, quali ad esempio:

- [www.prestipay.it](http://www.prestipay.it);
- [www.nef.lu](http://www.nef.lu);
- [www.mygp.it](http://www.mygp.it);
- [www.myassicura.it](http://www.myassicura.it);
- [www.assicura.sj](http://www.assicura.sj);
- [www.oramaipiu.it](http://www.oramaipiu.it);
- [www.risparmiolandia.it](http://www.risparmiolandia.it).





### Il sistema di gestione per la qualità implementato da Allitude

Al fine di mantenere la massima focalizzazione sul Cliente, Allitude S.p.A. ha implementato il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 con campo di applicazione:

- erogazione del servizio di esternalizzazione, conduzione ed assistenza di sistemi informativi bancari, presso le sedi operative di Via Segantini n.16/18, Trento – Via Gardini n.31, Trento – Via Lunelli n.48, Trento.

- progettazione ed erogazione dei servizi di *back-office* alle Banche per le relative attività di tesoreria degli enti pubblici e privati, presso la sede operativa di Via Genova n.11/A, Cuneo.
- erogazione di servizi e soluzioni di carattere organizzativo, operativo ed amministrativo, in particolare per le Banche, presso le sedi operative di Via Longhin 1, Padova – Via Amendola 168/5, Bari.

La Politica per la qualità aziendale rappresenta la linea guida definita dalla Direzione di Allitude per promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali riferite ai servizi erogati ed al contesto di riferimento, così come definito nei documenti di indirizzo strategico, e per perseguire il soddisfacimento dei requisiti normativi e le esigenze dei Clienti.

Il Gruppo uniforma la propria condotta nei confronti dei Clienti ai principi di trasparenza, correttezza, affidabilità, responsabilità e qualità. Costituisce obiettivo del Gruppo la piena soddisfazione dei Clienti.

Il Gruppo impronta i rapporti con i Clienti:

- all'ascolto e alla relazione, interpretando nel continuo la centralità della Persona;
- alla rispondenza dell'offerta commerciale di servizi e prodotti alle reali esigenze della Clientela;
- al pieno rispetto delle leggi e della regolamentazione esterna e interna;
- al rispetto delle policy tempo per tempo vigenti che disciplinano i limiti alle relazioni commerciali con soggetti dei quali sia conosciuto o sospetto il coinvolgimento in settori controversi;
- ad evitare di intrattenere, per quanto possibile, e in ogni caso a rendere trasparenti rapporti finanziari con attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e violano i diritti fondamentali della persona;

- alla coerenza con le politiche specifiche in vigore, in particolare quelle in tema di ambiente, anticorruzione, riciclaggio, diritti umani e diversità.

Tali principi sono stati ulteriormente declinati all'interno del "Regolamento prodotti e servizi bancari e finanziari" che formalizza e regola le procedure interne volte ad assicurare:

- la valutazione, anche con il coinvolgimento delle Funzioni di controllo, della struttura dei prodotti con riferimento alla comprensibilità da parte dei Clienti, alla loro conformità alle norme di legge, regolamentari e alle disposizioni delle Autorità di Vigilanza competenti;
- la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti;
- la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela, ogni qualvolta la normativa vigente preveda che essi non possano superare o siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute, sia attestata per iscritto e formalmente approvata;

- una pronta risposta alle richieste che possano provenire dalla Clientela nel corso del rapporto (come, ad esempio accesso al testo aggiornato del contratto qualora siano state apportate modifiche unilaterali, restituzione di somme indebitamente addebitate, obblighi di comunicazione alla Clientela);
- standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengano soggetti terzi estranei all'organizzazione interna;
- l'adozione di forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita che non costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei Clienti.

L'adozione di tali procedure ha l'obiettivo di presidiare i rischi legali e di reputazione del Gruppo attraverso il mantenimento di rapporti trasparenti e corretti con i propri Clienti.

### Comitato Valutazione Incidenti

Nel corso del 2020 il Gruppo ha deliberato il Regolamento per la Gestione degli Incidenti ICT che ha l'obiettivo di descrivere le norme interne che disciplinano i processi, le regole organizzative e le scelte metodologiche che presidono il governo di Gruppo in materia di gestione degli incidenti ICT.

Nell'ambito del Modello di Gestione degli Incidenti ICT, è stato istituito il Comitato Valutazione Incidenti che svolge funzioni di valutazione e di delibera in presenza di incidenti che, sulla base della presenza o meno di impatti significativi e della gravità degli stessi, abbiano raggiunto un determinato livello di classificazione.

In particolare, tale Comitato valuta l'Incidente di sicurezza informatica, analizzandone la dimensione e gli impatti effettivi e potenziali a livello aggregato di Gruppo in termini economici, finanziari, di rischio, patrimoniali, operativi, reputazionali, sulla Clientela etc. e ne definisce la gravità su base consolidata di Gruppo.

Qualora da tali valutazioni emerga che l'incidente rappresenti un grave incidente di sicurezza informatica, il Comitato autorizza la segnalazione a Banca d'Italia.

Il Gruppo Cassa Centrale, orientando la propria attività alla piena soddisfazione e alla tutela delle Banche e dei loro Clienti, presta attenzione alle richieste che possano favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti. In tale contesto, rivestono particolare importanza i frequenti contatti tra le strutture del Gruppo e le Banche e i relativi Clienti in quanto costituiscono momenti di dialogo attraverso il quale il Gruppo Cassa Centrale ha la possibilità di comprendere in tempo reale bisogni e aspettative.

Per questo motivo i reclami sono trattati con grande attenzione e sensibilità quali opportunità di confronto ed individuazione delle strategie di miglioramento della fiducia e della soddisfazione della Clientela. Al fine di assicurare un'efficace ed efficiente gestione dei reclami, Cassa Centrale Banca si è dotata del "Regolamento per la trattazione dei reclami", che si applica ai

reclami di qualsiasi natura provenienti dalla Clientela, inclusi quelli relativi a polizze assicurative collocate in qualità di intermediario assicurativo.

La procedura prevista all'interno del suddetto Regolamento ha lo scopo di assicurare una sollecita trattazione dei reclami, specificando ruoli e responsabilità delle strutture e unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio Reclami. Essa è finalizzata a mantenere rapporti corretti e trasparenti con la Clientela e ad assicurare che la gestione dei reclami avvenga in modo conforme al quadro normativo vigente per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la Clientela anche al fine di contenere i relativi rischi economici, legali e di reputazione.

L'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Banca è incardinato presso la Direzione Legale, il cui Responsabile riveste la qualifica di Responsabile dell'Ufficio Reclami. Esso è indipendente e autonomo rispetto alle Funzioni della Banca preposte alla commercializzazione di servizi e prodotti. L'Ufficio istruisce la pratica, valuta i reclami relativi ai servizi e prodotti erogati da Cassa Centrale Banca, predispone ed invia la risposta al Cliente, dà disposizione per l'eventuale soddisfacimento della richiesta e provvede alla conservazione ed archiviazione del reclamo e di tutta la relativa documentazione. In particolare, l'Ufficio Reclami:

- effettua i controlli di linea funzionali allo svolgimento della procedura di gestione e di riscontro ai reclami in maniera conforme alla normativa;
- effettua un'analisi complessiva sull'andamento e sulle tipologie di reclami ricevuti, monitorando al contempo l'evoluzione della giurisprudenza, in primis con riferimento alle decisioni dell'ABF, al fine di dare riscontri che, ove possibile, prevenivano contenziosi in sede giurisdizionale.

Nell'ambito della regolamentazione interna in materia di gestione dei reclami di cui Cassa Centrale Banca, le Banche affiliate e le altre Società finanziarie del Gruppo si sono dotate, è previsto che la funzione Compliance abbia accesso in ogni momento al registro reclami e a ogni dato e documento relativo ai reclami ricevuti e alle risposte fornite dall'ufficio incaricato della trattazione dei reclami, analizzi i dati sui reclami, riferisca agli organi aziendali, almeno in occasione della relazione consuntiva annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti. La funzione svolge inoltre le verifiche volte a valutare l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, rilevando le principali criticità e indirizzando le relative azioni di rimedio al fine di mitigare i rischi di non conformità.

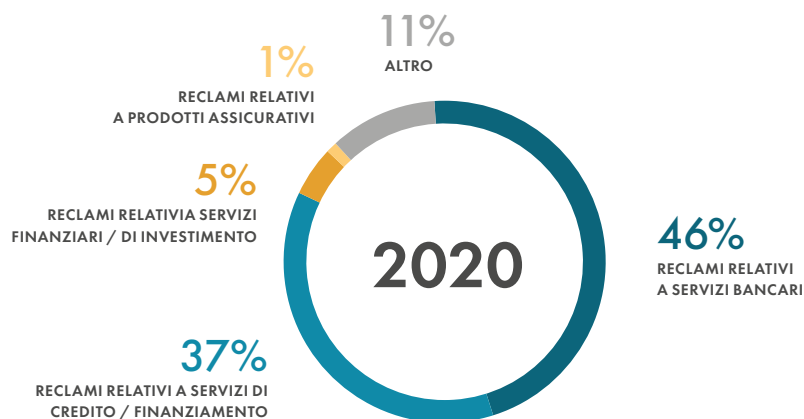
La Direzione Internal Audit, nell'ambito della propria attività di controllo, verifica il processo di gestione dei reclami e il corretto funzionamento delle strutture deputate alla gestione delle segnalazioni.

Nel corso del 2020 Cassa Centrale Banca ha avviato un progetto di complessiva revisione delle modalità di gestione dei reclami, sia di propria

competenza che ricevuti dalle Banche affiliate e dagli altri intermediari finanziari appartenenti al Gruppo. Tale progetto si è concluso con l'adozione di un nuovo Regolamento di Gruppo sulla gestione dei reclami che disciplina i ruoli e le responsabilità delle unità organizzative coinvolte nel processo, nonché le ipotesi in cui, per finalità di uniformità nella gestione, è previsto un intervento della Capogruppo a supporto della gestione del reclamo ricevuto dalla Banca affiliata o Società controllata. Tale Regolamento, che verrà adottato dalle Banche affiliate e Società finanziarie del Gruppo nel corso del 2021, favorisce infatti il coordinamento e la collaborazione delle diverse strutture coinvolte, nell'ottica di garantire una sempre maggiore uniformità e coerenza nella gestione dei reclami all'interno del Gruppo.

Nel corso del 2020 sono stati ricevuti 1.254 reclami<sup>11</sup>; di questi, 1.213 sono stati processati e 1.162 sono stati archiviati e risolti. Inoltre, nel 2020 sono stati archiviati e risolti 40 reclami relativi ai precedenti periodi di rendicontazione. Come si può osservare dal grafico sotto riportato, i reclami presentati nel corso del 2020 hanno riguardato principalmente i servizi bancari e di credito/finanziamento. In via generale, laddove il reclamo sia stato considerato fondato (o parzialmente fondato) si è provveduto ad effettuare il relativo rimborso, anche parziale, al reclamante.

## Reclami per tipologia



<sup>11</sup> Nel corso del 2018 sono stati registrati, gestiti e chiusi 18 reclami – relativi a trasparenza, incassi e pagamenti e finanza – ed è stato risolto un reclamo aperto durante l'esercizio precedente. Nel corso del 2019, invece, il numero di reclami gestiti dal Gruppo Cassa Centrale ammonta a 964, dei quali 945 sono stati processati e 875 sono stati risolti ed archiviati. A questi si aggiungono i 43 reclami archiviati e risolti relativi a precedenti periodi di rendicontazione. Si segnala che il numero di reclami relativi al 2019 e al 2020 non è confrontabile con quello relativo all'esercizio 2018 in quanto, come segnalato in nota metodologica, vi è stata una notevole estensione del perimetro di rendicontazione.

## La prima campagna di comunicazione nazionale del Gruppo Cassa Centrale

Nel corso del 2020 ha preso avvio la prima campagna di comunicazione multicanale nazionale del Gruppo Cassa Centrale, il tassello finale di un grande ed ambizioso percorso di evoluzione identitaria che ha coinvolto, a partire da gennaio 2019, la Capogruppo Cassa Centrale Banca, le 77 Banche affiliate e le Società controllate. Un progetto importante, volto a generare consapevolezza del marchio, favorire la riconducibilità delle Banche al Gruppo e promuoverne l'immediata riconoscibilità.

Gli obiettivi principali che ci si era prefissati di raggiungere attraverso la campagna possono essere così sintetizzati:

- favorire la familiarità con il pittogramma, in modo che sia riconoscibile anche quando il Gruppo Cassa Centrale non è esplicitamente citato;
- gettare le basi per una *brand identity* chiara e coerente;
- restituire l'immagine di un Gruppo bancario familiare, semplice, vicino ai propri Clienti, che condivide l'identità caratteristica del Credito Cooperativo con le singole Banche che ne fanno parte;
- creare un senso di appartenenza e adesione.

La campagna di comunicazione, di pura *brand awareness*, rappresenta quindi il coronamento di un percorso di evoluzione, crescita e cambiamento intrapreso dal Gruppo Cassa Centrale. È rivolta a tutti gli *stakeholder*: ai Soci e ai Clienti, ai dipendenti, alle autorità di vigilanza, ai Consigli di Amministrazione, a tutte le persone che hanno costruito e sono oggi parte della storia del Credito Cooperativo Italiano del Gruppo Cassa Centrale.

“Le Banche di tutti noi” è il payoff della campagna che vuole celebrare l'orgoglio e il senso di appartenenza di ogni *stakeholder*, facendolo sentire parte di un Gruppo che crede nel contatto con le persone e nella connessione tra le singole realtà, mantenendo i valori di sempre: cooperazione, reciprocità e localismo.



**Sono le vostre storie a renderci grandi.**

Gruppo Cassa Centrale non è solo un Gruppo di Banche autonome, ma è soprattutto un Gruppo di persone, di storie, di vite. La differenza per noi è un valore e l'identità locale un principio. E proprio partendo dai nostri principi abbiamo costruito un Gruppo solido, sostenibile, cooperativo, capace di essere vicino alle persone e alle imprese italiane.

**Gruppo Cassa Centrale, le Banche di tutti noi.**

 **GRUPPO CASSA CENTRALE**  
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

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

La sfida è stata ambiziosa ed ha coinvolto il *team* di lavoro per oltre un anno e mezzo.

Per valutare gli impatti della prima campagna di comunicazione multicanale nazionale del Gruppo Cassa Centrale è stata condotta una ricerca pre e post campagna:

- nella fase “pre-campagna”, per misurare i livelli iniziali di visibilità e il grado di consapevolezza di Cassa Centrale Banca come Capogruppo del Gruppo Bancario Cooperativo;
- nella fase “post-campagna”, per misurare i nuovi livelli di visibilità di brand e consapevolezza della nuova identità di Gruppo.

Dall’analisi dei risultati è emerso che la performance della campagna è positiva in termini di ricordo. È stata una campagna piacevole e apprezzata da tutte le generazioni di consumatori, caratterizzata da un’atmosfera quotidiana e familiare, che parla di una Banca affidabile vicina alle persone, alle imprese e al Territorio e che trasmette un messaggio di unione e cooperazione. Una campagna molto coerente e in linea sia con il mondo bancario ma ancora di più con il DNA del Gruppo Cassa Centrale e che rafforza il percepito di brand su *asset* importanti come cooperazione e vicinanza, con uno sguardo giovane e moderno.

L’impatto della campagna risulta in parte frenato da una connessione con il brand non così immediata, ma già dopo le prime settimane di presenza multicanale si è potuto rilevare un incremento di riconoscibilità. Positivo anche lo stimolo alla curiosità verso il Gruppo Cassa Centrale e alla ricerca di informazioni.

La campagna è stata trasmessa sui principali canali media italiani garantendo alta visibilità, consentendo così di comunicare ad un ampio pubblico i valori distintivi che contraddistinguono il Gruppo Cassa Centrale.

Nella prima parte del 2021 si terrà il secondo *flight* della campagna di comunicazione nazionale del Gruppo Cassa Centrale.

La campagna che vedrà presente il Gruppo nei principali media italiani alla pari dei *player* di settore, garantirà alta visibilità, consentendo così di trasmettere ad un ampio pubblico i valori distintivi che contraddistinguono il Gruppo come primo gruppo bancario cooperativo italiano.

## **Corporate Social Responsibility: Aifin premia Cassa Centrale per la strategia di marketing e comunicazione**

Il “Financial Innovation – Italian Awards”, concorso indetto annualmente da AIFIn per promuovere il ruolo dell’innovazione nel settore bancario, assicurativo e finanziario, hanno premiato Cassa Centrale per l’originalità della strategia di comunicazione di Gruppo e il valore creato per la Clientela del progetto candidato “La strategia di marketing e comunicazione del Gruppo Cassa Centrale in tema CSR”.

Oggetto del riconoscimento di AIFIn sono stati gli strumenti di comunicazione on e offline utilizzati per illustrare in modo chiaro e sintetico i contenuti della Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario: una one page dedicata su [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it), materiale divulgativo per i siti internet delle Banche affiliate, un video riassuntivo dei principali dati illustrati nella DNF e vari supporti cartacei.

Tale premio riconosce la capacità di Cassa Centrale nel comunicare in maniera semplice e immediata agli *stakeholder* i risultati raggiunti del Gruppo in tema di *Corporate Social Responsibility* nonché il percorso intrapreso verso la piena sostenibilità.





0

44





# Attenzione al Territorio e all'ambiente

# Il rapporto con il Territorio

Cassa Centrale Banca nasce quale espressione delle Banche di Credito Cooperativo, a loro volta paradigma della relazione con i Territori e le Comunità. Dal 1° gennaio 2019, Cassa Centrale Banca è diventata la Capogruppo del Gruppo Cassa Centrale, formato da 77 Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali – Raiffeisenkassen, che rappresentano un'esperienza unica e distintiva all'interno del panorama bancario italiano come esempio di democrazia economica e vicinanza alle Comunità locali. Attraverso la sua offerta di prodotti e servizi a favore delle Banche, Cassa Centrale Banca ha rappresentato un fattore di crescita e di sviluppo a supporto delle economie locali. Il radicamento sul Territorio è imperniato principalmente sul sostegno all'operatività delle stesse e funzionale al loro accreditamento, mettendole nella condizione di operare nel migliore dei modi al servizio delle Comunità e dei Territori.



**LOCALISMO**

## LA DIFFERENZA È VALORE

Sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità locali.  
Il legame con i Territori in cui operiamo è totale e permanente.



**VISIONE**

## VICINI ALLE PERSONE E ALLE COMUNITÀ

Vogliamo fare banca come abbiamo sempre fatto, coerenti con noi stessi e con la nostra storia. La novità è che ora lo facciamo insieme, con la forza che ci dà l'essere Gruppo.

Lavoriamo in modo originale e differente, secondo un modello che genera ricchezza e sviluppo condiviso, di generazione in generazione.

Il contatto con le Banche è assicurato nel quotidiano dalla disponibilità e reperibilità dei vertici aziendali e di tutto il personale al fine di garantire un elevato standard di qualità nell'erogazione dei servizi al Cliente. La prossimità di Cassa Centrale Banca si esplicita sia con modalità dirette attraverso la presenza fisica di figure professionali, sia con l'utilizzo di canali virtuali.

La vicinanza alle Comunità è realizzata innanzitutto attraverso la presenza capillare nel Territorio nazionale degli sportelli delle Banche affiliate e dalle Sedi Territoriali di Cassa Centrale Banca. Anche a seguito del riassetto del Credito Cooperativo conseguente alla riforma varata nel 2016, il Gruppo Cassa Centrale ha preservato e continua a rafforzare la capacità di

servizio delle Banche affiliate alle Comunità locali, favorendo la stabilità del sistema nel suo complesso. La mutualità, caratteristica propria della Banche di Credito Cooperativo, assicura infatti l'appartenenza al Territorio per definizione (nella proprietà e nell'operatività) e si traduce nello sviluppo di reciprocità della Banca con i Territori e le Comunità di riferimento. Per questa ragione, svilupparsi coincide con il far sviluppare, secondo un approccio ed un comportamento da sempre circolari.

L'insieme delle Banche affiliate al Gruppo conta, al 31 dicembre 2020, 1.495 sportelli in 1.072 Comuni. Circa il 22% degli sportelli è ubicato in Comuni di popolazione inferiore ai 3.000 abitanti, a fronte del 9% delle altre banche, ed in 282 Comuni, il Gruppo Cassa Centrale rappresenta l'unica presenza bancaria. La rete di contatto tra Cassa Centrale Banca, le Banche affiliate ed i relativi Clienti ha l'obiettivo di rafforzare il presidio ed il coordinamento sul Territorio per garantire supporto e operatività efficienti.

Nel corso del triennio 2018-2020 il numero degli sportelli del Gruppo Cassa Centrale si è ridotto, in misura peraltro molto più contenuta di

quanto è avvenuto per il resto del sistema bancario, caratterizzato da una forte razionalizzazione della rete distributiva volta a ridurre i costi operativi ed a incentivare l'utilizzo dell'*internet banking* per le operazioni a basso valore aggiunto.



**1.495**  
sportelli



**1.072**  
Comuni Italiani

### Numero di sportelli per abitanti per Comune<sup>12</sup>



<sup>12</sup> Fonte: Banca d'Italia.



Il Gruppo Cassa Centrale è costantemente in contatto con le Comunità locali anche attraverso il sito istituzionale [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it). Il sito internet del Gruppo Cassa Centrale ha rappresentato un passaggio fondamentale nel consolidamento della *brand identity*, anche in considerazione del fatto che i canali digitali rivestono un'importanza strategica nell'informativa alla Clientela e ai mercati. Attraverso il sito, sviluppato con una piattaforma tecnologica all'avanguardia e che garantisce i massimi standard di sicurezza e di *customer experience*, il Gruppo Cassa Centrale ha ritenuto importante raccontare la propria identità e la propria storia, in modo chiaro ed efficace, sia per gli *stakeholder* abituali, sia per chi per la prima volta accede al sito *Corporate* e si appresta a conoscere meglio il Gruppo Cassa Centrale e la Capogruppo Cassa Centrale Banca. Il portale web è stato sviluppato per poter disporre di un hub digitale non solo inteso come canale informativo e vetrina d'offerta ma anche come veicolo di reindirizzamento verso i siti internet delle Banche affiliate e verso i portali di prodotto.

Il sito [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it) si caratterizza per la facilità di navigazione, con contenuti immediati e informazioni sempre fruibili: è infatti possibile navigare le diverse sezioni con facilità grazie alla suddivisione per argomenti rilevanti. È stata inoltre creata un'apposita sezione, presente in home page con il titolo "Noi ci siamo", per rendere disponibile agli utenti in maniera chiara e sintetica tutte le iniziative di Gruppo sviluppate a sostegno delle famiglie e delle imprese nel periodo dell'emergenza sanitaria causata dal Covid-19. A dimostrazione degli sforzi profusi per la creatività, la qualità, l'innovazione e la facilità di fruizione del nuovo Sito di Gruppo, il 2 luglio 2020, nel corso della 21° edizione del premio "Interactive Key Award", l'appuntamento che ogni anno coinvolge una ricca platea di professionisti, aziende e operatori del settore media e premia i migliori progetti di comunicazione online, Cassa Centrale Banca si è aggiudicata il 1° premio nella Categoria "Finanza, Assicurazioni, Consulenza e Ricerca".

# Relazioni esterne e con i Soci

Il rapporto basato sul costante dialogo e sul coinvolgimento attivo dei propri *stakeholder* è espressione della responsabilità che il Gruppo Cassa Centrale ha nei confronti del Territorio con cui si relaziona.



COOPERAZIONE

## IL SEGRETO DEL NOSTRO SUCCESSO

L'unione delle forze, il lavoro di gruppo, la condivisione degli obiettivi.

Siamo convinti che lo stile cooperativo sia la chiave per rendere sempre più efficienti e competitivi i servizi che offriamo ai nostri Soci e ai nostri Clienti.

Tra le attività di *engagement* intrattenute dal Gruppo Cassa Centrale riveste un'importanza strategica l'attività di dialogo con gli azionisti. Stante la peculiare configurazione della compagine azionaria di Cassa Centrale Banca, costituita prevalentemente dalle Banche Affiliate, le attività di dialogo con gli azionisti corrispondono alla predisposizione delle progettualità del Gruppo Bancario Cooperativo nel perimetro e secondo le modalità definite dal Contratto di Coesione.

La centralità di tale *stakeholder* appare evidente se si considera che al 31 dicembre 2020 la compagine azionaria di Cassa Centrale Banca è rappresentata, direttamente e indirettamente, per il 95,11% dalle Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali – Raiffeisenkassen del Gruppo, che, sottoscrivendo nel 2017 l'aumento di capitale, hanno permesso il raggiungimento dei requisiti minimi patrimoniali richiesti alla Capogruppo dal provvedimento di riforma del Credito Cooperativo.



**95,11%**

della compagine azionaria di Cassa Centrale è rappresentata – direttamente e indirettamente – dalle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen del Gruppo







- **Area Trentino-Alto Adige**
- **Area Nord Est:** Veneto e Friuli Venezia Giulia
- **Area Nord Ovest:** Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria
- **Area Centro:** Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Lazio e Sardegna
- **Area Sud:** Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Molise e Sicilia



**15 Assemblee Territoriali**  
organizzate nel 2020

Per i vertici delle Banche affiliate sono stati organizzati momenti periodici di aggiornamento sulle progettualità, integrati da una serie di frequenti incontri rivolti alle funzioni manageriali ed operative, nel perimetro e secondo le modalità definiti dal Contratto di Coesione. Con decorrenza 1° gennaio 2019, in corrispondenza dell'avvio del Gruppo Cassa Centrale, sono state definite 5 Aree Territoriali. Nel corso del 2020 sono state organizzate 15 Assemblee Territoriali con cadenza periodica. Le Assemblee Territoriali assicurano la rappresentazione delle esigenze di tutte le Banche affiliate, con lo scopo di raccogliere proattivamente stimoli ed iniziative sugli interessi e gli obiettivi collettivi, coniugando le differenze culturali e di mercato dei Territori per l'attuazione di una strategia condivisa nel miglior interesse del Gruppo nel suo complesso.

Le Assemblee Territoriali si prefiggono l'obiettivo di consentire la massima partecipazione, collaborazione e responsabilità condivisa da parte di tutte le Banche affiliate, attraverso un costante dialogo con Cassa Centrale Banca facendo leva sulla comunità di intenti, sulla responsabilità e su una comunicazione efficace e diffusa, nonché sullo sviluppo integrato della cultura e delle strategie del Gruppo.

L'organizzazione delle Assemblee Territoriali favorisce il coordinamento infragruppo e l'allineamento in materia di strategie, politiche commerciali, raccolta del risparmio ed erogazione del credito, nonché, nell'ambito del perseguimento delle finalità mutualistiche, di consultare le Banche affiliate al fine di supportare e arricchire l'attività di indirizzo e coordinamen-



to di Cassa Centrale Banca. Le Assemblee Territoriali costituiscono inoltre la sede per esaminare e integrare le esigenze e le istanze trasmesse, allo scopo di individuare e suggerire iniziative e linee d'azione nell'ambito di quanto già attivato da Cassa Centrale Banca.

Per quanto riguarda le Banche affiliate, l'emergenza sanitaria che ha caratterizzato l'intero 2020 ha inevitabilmente impattato anche sulla gestione organizzativa delle Assemblee dei Soci, le quali, in questo particolare contesto, non sono state svolte in presenza<sup>13</sup>. È stato però realizzato e messo a disposizione dalla Capogruppo il materiale a supporto della comunicazione dell'Assemblea 2020, allo scopo di informare i Soci sulle nuove modalità di partecipazione e trasmettere ugualmente un segnale di vicinanza alle famiglie, alle imprese e alle Comunità in cui le Banche del Gruppo operano. Tutto il materiale di comunicazione è stato predisposto in coerenza con le disposizioni a tutela della salute vigenti in questo momento di emergenza sanitaria.

Cassa Centrale Banca ha periodicamente organizzato momenti di incontro con gli Amministratori ed i Sindaci delle Banche affiliate anche al fine di assicurare un continuo aggiornamento in merito alle progettualità e ai nuovi prodotti e servizi inclusi nel portafoglio di offerta.

Il Gruppo Cassa Centrale intrattiene altresì un rapporto di collaborazione fattiva, aperta, utile ed efficace sia con le altre realtà della Cooperazione di Credito, sia con le istituzioni locali (Regioni e Province nelle quali opera il Gruppo Cassa Centrale).



**GRUPPO  
CASSA  
CENTRALE**

## ASSEMBLEA DEI SOCI 2020

L'Assemblea è, da sempre, un giorno estremamente importante:  
il momento in cui condividere i risultati del nostro lavoro  
e ragionare insieme del nostro futuro

### LA TUA PARTECIPAZIONE È IMPORTANTE ANCHE SE A DISTANZA



**NUOVE MODALITÀ**  
Quest'anno abbiamo previsto nuove modalità per permettere a tutti i Soci di esprimere il proprio voto



**SITO INTERNET**  
Puoi consultare la documentazione informativa prima dell'assemblea sul sito internet della Banca



**FILIALE**  
Contatta la tua filiale per avere maggiori informazioni

<sup>13</sup> Cfr. art. 106 DL 18/2020, che ha previsto il ricorso alla figura del rappresentante designato.

# La centralità del Socio nella Banca di Credito Cooperativo – Cassa Rurale – Raiffeisenkasse



## **ART. 9 CARTA DEI VALORI DEL CREDITO COOPERATIVO - SOCI**

I Soci del Credito Cooperativo si impegnano sul proprio onore a contribuire allo sviluppo della Banca lavorando intensamente con essa, promuovendone lo spirito e l'adesione presso la Comunità locale e dando chiaro esempio di controllo democratico, eguaglianza di diritti, equità e solidarietà tra i componenti la base sociale. Fedeli allo spirito dei fondatori, i Soci credono ed aderiscono ad un codice etico fondato sull'onestà, la trasparenza, la responsabilità sociale, l'altruismo.



**A differenza delle società per azioni, le cooperative a mutualità prevalente non hanno l'obiettivo primario di distribuire dividendi, bensì quello di offrire ai propri Soci prodotti e servizi a condizioni vantaggiose.**

La Cooperazione si distingue rispetto alle altre forme societarie per la centralità della Persona e per il legame con i principi della solidarietà e della partecipazione ad una forma concreta di democrazia economica.

In altri termini, per la funzione sociale, incardinata sul localismo e sulla mutualità.

**In forza di questi principi e delle previsioni normative che li riconoscono, le Banche di Credito Cooperativo erogano il credito prevalentemente ai Soci, perseguendo obiettivi di utilità sociale.**

Nelle Banche di Credito Cooperativo vige un particolare regime di destinazione degli utili.<sup>14</sup>

I Soci sono espressione del Territorio in quanto, come condizione necessaria, risiedono o operano in via continuativa nella zona di competenza della propria Banca. Secondo il principio del voto capitaro, ogni Socio ha diritto ad un solo voto in Assemblea, a prescindere dall'entità della partecipazione posseduta, che comunque non può superare i 100.000 Euro.

Le nuove Disposizioni di Vigilanza del maggio 2018, riviste alla luce delle modifiche normative introdotte dalla Riforma del Credito Cooperativo, definiscono la composizione della compagine societaria, distinguendo tra:

- i sottoscrittori di azioni ordinarie, il cui interesse a partecipare nel capitale risiede nello scambio mutualistico con la cooperativa (i c.d. "Soci Cooperatori");
- i sottoscrittori di azioni di finanziamento, i quali intervengono essenzialmente come fornitori di capitali di rischio con proporzionati diritti di *governance* (i c.d. "Soci Finanziatori").

I Soci Cooperatori devono essere almeno 500 e, qualora tale numero diminuisce, la compagine sociale deve essere reintegrata entro un anno, pena la liquidazione della Banca. Essi rappresentano infatti la ragion d'essere e sono protagonisti dell'azione sociale delle Cooperative, condividendone i valori e le finalità.

I Soci Cooperatori sono interessati ai vantaggi reciproci che derivano dalla qualifica che rivestono e beneficiano di un trattamento privilegiato nella fruizione di prodotti e servizi bancari, e di una serie di vantaggi che nel tempo si sono ampliati, comprendendo una pluralità di facilitazioni anche extra bancarie.

---

<sup>14</sup> SEZIONE IV Istruzioni di vigilanza 05/2018: "Le banche di credito cooperativo destinano almeno il 70% degli utili netti annuali a riserva legale.

Una quota pari al 3% degli utili netti annuali è corrisposta ai fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione.

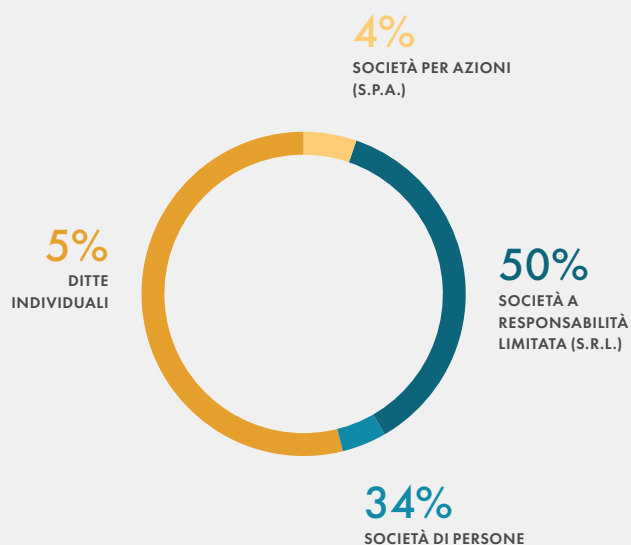
Le restanti quote possono essere utilizzate, secondo quanto stabilito dallo statuto o dall'organo assembleare, per:

- a) la rivalutazione delle azioni, come previsto dalle norme in materia di cooperazione;
- b) l'assegnazione ad altre riserve o fondi consentiti dalla legge;
- c) la distribuzione ai Soci dei dividendi;
- d) finalità di beneficenza o mutualità".

Al 31 dicembre 2020, il totale dei Soci delle Banche affiliate ammonta a 449.420<sup>15</sup> in lieve aumento rispetto al 31 dicembre 2019 in cui erano 447.440. I nuovi entrati nel corso dell'anno sono 13.345. Come si evince dalla tabella sottostante, circa il 92% dei Soci sono rappresentati da persone fisiche. Il 50% dei Soci non persone fisiche sono rappresentati da Società a responsabilità limitata.

SOCI PER TIPOLOGIA (%)	2020	2019
Persone fisiche	92%	91%
Aziende, associazioni e altro (non persone fisiche)	8%	9%

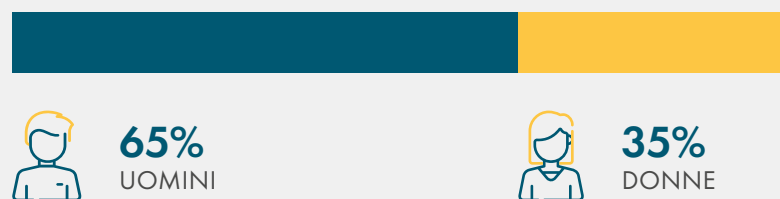
### Aziende, associazioni e altri enti (%)



### Soci persone fisiche per genere e fascia d'età

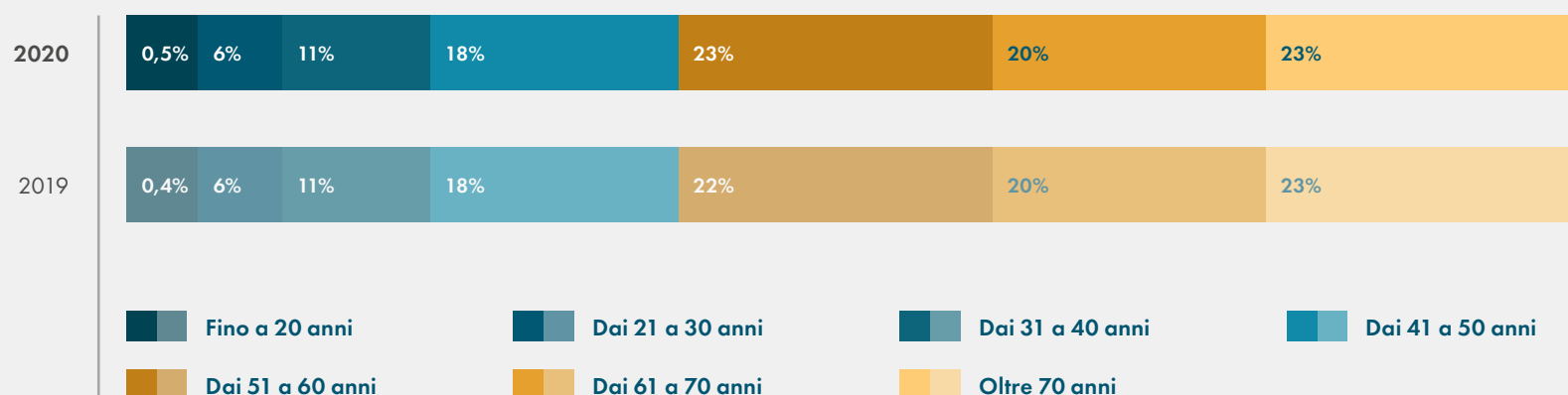
I Soci persone fisiche, che nell'1,2% dei casi sono anche Collaboratori del Gruppo, sono per il 35% donne e per il 65% uomini.

Di seguito è rappresentata la suddivisione dei Soci per età anagrafica.



<sup>15</sup> Il numero dei Soci si riferisce a tutti coloro che sono formalmente investiti della qualifica di Socio al 31/12/2020.

## Soci per età anagrafica (persone fisiche)



Dall'infografica sotto riportata si può osservare che il 34% dei Soci è beneficiario di un mutuo o di un fido in conto corrente.

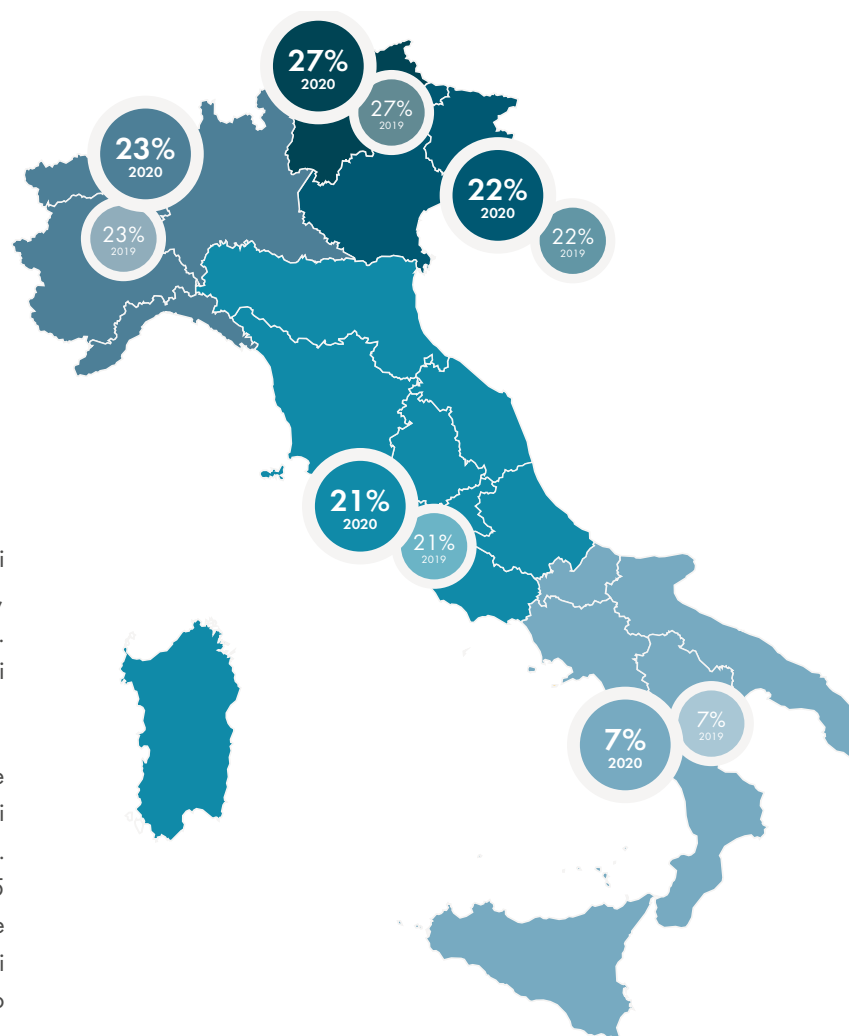


## La distribuzione geografica dei Soci corrisponde alle aree di residenza dei Soci stessi.

- **Area Trentino-Alto Adige**
- **Area Nord Est:** Veneto e Friuli Venezia Giulia
- **Area Nord Ovest:** Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria
- **Area Centro:** Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Lazio e Sardegna
- **Area Sud:** Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Molise e Sicilia

Ai Soci Cooperatori le Banche affiliate normalmente riservano condizioni agevolate per la fruizione di servizi bancari (es. condizioni sui conti correnti, mutui, carte di pagamento, sottoscrizione di fondi e di polizze assicurative). In alcuni casi sono previsti benefici ulteriori come le consulenze ed omaggi in occasione, ad esempio, delle nuove nascite.

Per i Soci sono altresì organizzati incontri periodici aggiuntivi rispetto alle tradizionali Assemblee, come le pre-assemblee zonali e incontri formativi su varie tematiche, sia attinenti al mondo bancario sia di cultura generale. Sono inoltre numerose le iniziative rivolte ai giovani Soci tra i 18 ed i 35 anni, in taluni casi rappresentati da specifici comitati presso le Banche affiliate, nonché le iniziative riguardanti il sostegno allo studio per i figli dei Soci che si sono distinti per aver conseguito brillanti risultati in ambito scolastico.





# Sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità locali

Il ruolo storico di Cassa Centrale Banca, dal 1° gennaio 2019 evoluto in Capogruppo del Gruppo Cassa Centrale, è da sempre stato funzionale a favorire lo sviluppo e l'accreditamento delle Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali – Raiffeisenkassen quali realtà autenticamente interpreti del localismo, dei valori cooperativi e della **mutualità prevalente**, costantemente fedeli ai principi identitari che le caratterizzano.

**Il nostro obiettivo è promuovere il benessere dei Soci e dei Territori in cui operiamo.**

**Contribuendo al bene comune e creando un benessere da trasmettere alle prossime generazioni, all'interno di un percorso sostenibile.**

**Con i nostri prodotti e servizi, per accompagnare al meglio le persone lungo le esigenze di una vita.**

**Con un sistema di governo in grado di combinare al meglio le esigenze di indirizzo e coordinamento centrale, partecipazione diffusa e autonomia dei Territori.**

La responsabilità sociale delle imprese operanti nel Territorio della Comunità locale è valore riconosciuto e condiviso dal Gruppo Cassa Centrale, che agisce nel rispetto degli obblighi sociali e mira a contribuire allo sviluppo del patrimonio economico, intellettuale e sociale di ciascun Paese e Comunità in cui ciascuna entità del Gruppo opera.

In tale contesto, le Banche del Gruppo sostengono e promuovono, tramite erogazioni liberali e sponsorizzazioni, iniziative di beneficenza e di solidarietà, culturali e sportive, finalizzate al sostegno e allo sviluppo della collettività.

Nell'ambito della relazione con le realtà che richiedono la compartecipazione per la realizzazione di progetti e iniziative a favore della Comunità è svolta un'analisi preliminare di fattibilità funzionale a ottimizzare i processi e a ridurre i rischi di mancata realizzazione delle varie progettualità.

Il Gruppo Cassa Centrale, con lo scopo di assicurare un impatto sempre maggiore delle proprie erogazioni liberali, e conscio dell'opportunità di operare in sinergia con le Comunità per contribuire alla crescita responsabile e sostenibile del Territorio, prevede di redigere una Politica sulle iniziative per la Comunità. Tale Politica definirà le modalità di gestione delle sponsorizzazioni / erogazioni liberali del Gruppo. Con l'adozione di tale Politica, il Gruppo si prefigge l'obiettivo di indirizzare il proprio sostegno a tutte quelle attività che rientrano nelle categorie del Terzo Settore, della promozione dello sport, della cultura, dell'educazione in genere, della ricerca, della salute e assistenza sanitaria, dello sviluppo locale e della tutela dell'ambiente, nonché di tutte quelle attività ad alto impatto sociale ed ambientale.

Il Gruppo ha inoltre intrapreso un percorso volto alla definizione di un modello di misurazione del proprio impatto sulle Comunità locali e sull'ambiente che si ispira alle linee guida fornite dal *London Benchmarking*

Group, framework internazionale riconosciuto per la misurazione dei c.d. "Corporate Community Investments".

Nel corso del 2020 le iniziative sostenute<sup>16</sup> dal Gruppo Cassa Centrale sono state 14.250, per un importo totale di oltre 26 milioni di Euro. L'insieme degli interventi ha permesso di favorire la coesione nei Territori, realizzata attraverso i progetti avviati e sviluppati da parte di numerose associazioni ed enti no profit che hanno coinvolto le persone e le Comunità di riferimento.

Di seguito è fornito un quadro sintetico delle principali attività sostenute dal Gruppo Cassa Centrale nel 2020 per macro-ambito di intervento:

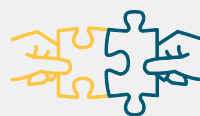
## SOCIO-ASSISTENZIALE

Sono state promosse 2.780 iniziative per un importo complessivo di oltre 9 milioni di Euro, riconducibili per il 49% all'ambito assistenza, solidarietà e volontariato, per il 33% all'ambito sanitario, per il 9% al sostegno alla Protezione Civile e per il restante 9% ad interventi vari, tra cui la solidarietà verso i Paesi in via di Sviluppo. Il 2020, per quanto concerne l'ambito sanitario e la solidarietà in generale, è stato caratterizzato da investimenti cospicui a sostegno delle situazioni di emergenza generate dalla pandemia. Inoltre, alcune Banche affiliate sostengono direttamente delle Fondazioni che operano in vari ambiti del sociale.



**2.780**

iniziative per un importo complessivo di  
**oltre 9 milioni di Euro**



**14.250**

iniziative nel 2020



**26 milioni di Euro**

importo totale delle iniziative



<sup>16</sup> Nel biennio del 2018-2019, in considerazione del notevole ampliamento del perimetro di rendicontazione si è passati dalle 230 iniziative del 2018 alle 22.666 iniziative del 2019 distribuite sull'intero Territorio di operatività del Gruppo.

## La beneficenza di Natale a supporto di iniziative ad impatto sociale

Anche per il 2020, seguendo una tradizione ultradecennale, è stato stanziato da Cassa Centrale Banca un plafond beneficenza di Natale di 100.000 Euro; si tratta di importo simbolico destinato agli omaggi natalizi che, nella fattispecie, si traduce in un fondo di beneficenza che permette di supportare enti e associazioni non profit individuate e segnalate dai dipendenti di Cassa Centrale Banca.

Anche Allitude, per la prima volta, ha aderito a tale progetto stanziando un plafond dello stesso importo di quello di Cassa Centrale Banca e proponendo l'iniziativa ai propri Collaboratori.

I 200.000 Euro erogati hanno consentito di sostenere 82 iniziative a favore di enti e associazioni a rilevanza nazionale (70% del totale) e internazionale (30% del totale) segnalate dai Collaboratori.

Inoltre, per sensibilizzare i Collaboratori ai temi socio-assistenziali, tutti i Collaboratori Soci del Circolo Dipendenti di Cassa Centrale Banca sono stati omaggiati di buoni spesa equo-solidali (dal valore di 50 Euro cadauno) ed è stata attivata una raccolta fondi in memoria di Giulia Tita, Collaboratrice dell'Area Finanza scomparsa prematuramente nel mese di agosto 2020.

### Provenienza enti

Gli enti / associazioni hanno sede in 10 Regioni italiane.

**200.000** Euro

in beneficenza

**2.440** Euro

valore medio devoluto

**82** enti/associazioni

no profit



## Ambito attività

Cassa Centrale Banca e Allitude hanno sostenuto progetti di natura differenziata, supportando prevalentemente attività socio-assistenziali / educative.

**60%** Attività socio-assistenziali / educative

**23%** Solidarietà in Paesi in via di sviluppo

**17%** Sanità e ricerca

## Ricaduta dell'iniziativa

Cassa Centrale Banca e Allitude hanno supportato per il 70% progetti aventi una ricaduta sul Territorio italiano (58 enti / associazioni) ma anche iniziative con impatto internazionale (30%, 24 enti / associazioni).

**30%**  
(24) ALL'ESTERO



**70%**  
(58) IN ITALIA

**Allitude: il supporto nella gestione dell'emergenza sanitaria**

Nel 2020 Allitude ha supportato l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento, l'Ospedale Santa Croce di Cuneo e la Fondazione Spedali Civili di Brescia nella gestione dell'emergenza legata alla diffusione epidemiologica del virus Covid-19, devolvendo un importo di 100.000 Euro ciascuno per l'acquisto di mascherine, materiale sanitario e dispositivi medici necessari per far fronte al periodo di crisi.

**#Terapie intensive contro il virus. Le BCC e le CR ci sono!**

"#Terapie intensive contro il virus. Le BCC e le CR ci sono!" è l'iniziativa unitaria di solidarietà attivata dal sistema italiano del Credito Cooperativo con l'obiettivo di rafforzare i presidi di terapia intensiva e sub-intensiva degli Ospedali, nonché di acquistare apparecchiature mediche, in coordinamento con il Ministero della Salute.

La raccolta fondi – che si è proposta di concretizzare almeno un progetto per Regione – è stata promossa dalle Capogruppo dei Gruppi Bancari Cooperativi, dalla Federazione Raiffeisen dell'Alto Adige e da Federcasse che ne ha curato anche il supporto tecnico.

Sono stati quindi attivati tre conti correnti sui quali sono confluiti i contributi delle singole Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali – Raiffeisenkassen e dei Soci, Collaboratori, Clienti e Comunità locali nelle quali opera il Credito Cooperativo.

Mediante tale iniziativa l'intero Credito Cooperativo ha voluto far giungere la propria concreta e fattiva solidarietà alle popolazioni delle Regioni più colpite, ai medici e a tutto il personale sanitario impegnato in prima linea per soccorrere i malati.

**Il Gruppo Cassa Centrale vicino alle Caritas italiane nell'anno più difficile**

In un anno in cui la situazione emergenziale ha incrementato le difficoltà e i problemi economici di tante persone, Cassa Centrale Banca, con le Società controllate Allitude, Assicura e Claris Leasing, ha deliberato una donazione complessiva di 1 milione di Euro (450.000 Euro da parte della Capogruppo, 450.000 Euro da parte di Allitude e 50.000 Euro ciascuna da parte di Assicura e Claris Leasing) distribuito su 10 interventi, da 100.000 Euro ciascuno, a favore delle Caritas diocesane delle Sedi Territoriali della Capogruppo e delle Società controllate (Bari, Bologna, Brescia, Cuneo, Padova, Roma, Trento, Treviso e Udine), e un ulteriore intervento di pari importo a favore di Caritas Italiana.

Questo supporto si è sviluppato su tre linee di intervento, variamente articolate sui Territori coinvolti.

La prima linea, a favore delle persone senza fissa dimora, sostiene i servizi di accoglienza i cui oneri sono aumentati data la necessità di disporre di spazi più numerosi e più ampi in modo da garantire la sicurezza sanitaria degli ospiti.

La seconda linea rafforza la possibilità di sostegno alle famiglie, attraverso l'erogazione di contributi economici e servizi di orientamento per le necessità abitative, educative e sanitarie.

La terza linea di intervento prevede il sostegno alle piccole imprese per attutire gli effetti dell'interruzione delle attività economiche, attraverso il supporto nel sostenimento di spese urgenti (locazioni, utenze, acquisti per il riavvio delle attività, etc.).

Nell'ambito della relazione intrapresa con Caritas, in Trentino nel mese di aprile 2020, in corrispondenza del lockdown nazionale, è stata inoltre attivata una collaborazione con SAIT che ha consentito di donare 50.000 Euro in buoni spesa utilizzabili dalle famiglie in difficoltà in tutta la diocesi di riferimento.

**Il sostegno di Neam a Save the Children, Casa Veritas e Cooperativa Zarapoti**

Il contributo a Save The Children nel 2020 è stato destinato al progetto Punti Luce, che consiste nella creazione di spazi per permettere a bambini e adolescenti di seguire gratuitamente attività educative, ricreative e culturali.

Nel 2020, il Consiglio di Amministrazione di NEAM ha scelto inoltre di sostenere l'organizzazione Casa Veritas, con un progetto che punta a migliorare il comportamento igienico e, conseguentemente, a ridurre il rischio di epidemie e di malattie trasmesse dall'acqua non potabile nel comune di Maluku, nella Repubblica del Congo.

NEAM sostiene anche la cooperativa Zarapoti (per il tramite della cooperativa Arché) per finanziare il progetto Move On, mirato ad offrire una struttura ricettiva turistica a Catanzaro accessibile alle persone con disabilità motoria o ridotta disabilità.

**Assicura: offerta agli operatori impegnati nella lotta al Covid-19**

Assicura ha voluto offrire il proprio supporto agli operatori impegnati in prima linea contro il Covid-19 riservando loro uno sconto pari ad una mensilità per la sottoscrizione di una nuova polizza RC Auto AsSìdrive.

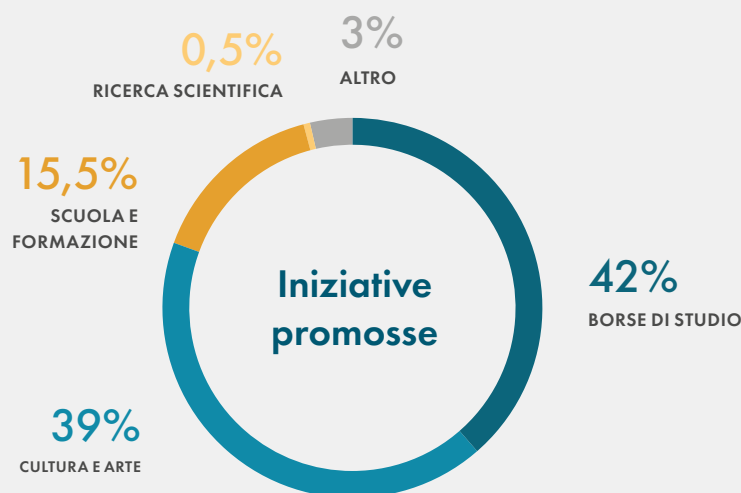
## CULTURA, ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E RICERCA

Sono state promosse 3.769 iniziative per un importo complessivo di quasi 5 milioni di Euro, riconducibili per il 39% al supporto di manifestazioni per la promozione della cultura e dell'arte, per il 42% all'erogazione di borse di studio, per il 16% alle erogazioni a favore di scuole e attività formative e per il restante 3% ad iniziative varie, tra cui il supporto alla ricerca scientifica.



**3.769**

iniziative per un importo complessivo di quasi 5 milioni di Euro



Il Gruppo Cassa Centrale contribuisce allo sviluppo sociale e culturale della Comunità anche nell'ambito delle relazioni con il mondo scolastico ed accademico. In tale contesto, sono state stipulate delle convenzioni con alcune tra le realtà universitarie italiane più significative per l'inserimento di giovani neolaureati nell'organico del Gruppo. Sono state promosse iniziative specifiche tramite le quali Cassa Centrale Banca ha potuto entrare in contatto con nuovi talenti (es. partecipazione ad eventi per conoscere i giovani laureandi/neolaureati e raccogliere i loro CV, partecipazione a giornate di reciproca conoscenza tra giovani e azienda, etc.). È stata inoltre istituita una borsa di studio in memoria di una giovane Collaboratrice scomparsa, Giulia Tita, che prevede l'erogazione di 15.000 Euro/anno per 5 anni a favore del vincitore di borsa tramite un bando gestito dall'Università degli studi di Trento.

In considerazione dell'importanza che rivestono i giovani e in linea di continuità con gli anni precedenti, il Gruppo Cassa Centrale ha provveduto anche ad arricchire con nuovi contenuti il piano editoriale del sito internet di Risparmiolandia, [www.risparmiolandia.it](http://www.risparmiolandia.it), progetto ludico-e-

ducativo dedicato ai bambini fino a 10 anni con l'obiettivo di instaurare una relazione più vicina e duratura tra la banca e la Clientela, consentendo così ai genitori, ai bambini ed alle scuole di utilizzare strumenti sempre più all'avanguardia.





## PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE REALTÀ ECONOMICHE

Sono state promosse 3.380 iniziative per un importo complessivo di oltre 5 milioni di Euro, riconducibili per il 56% ad iniziative a favore dei Soci, per il 19% all'aiuto alle parrocchie e per il restante 25% al supporto ai vari enti di promozione, manutenzione e sviluppo del turismo e del Territorio, nonché alla ristrutturazione di immobili di interesse pubblico.



**3.380**

iniziative per un importo complessivo di quasi 5 milioni di Euro



## SPORT, TEMPO LIBERO E AGGREGAZIONE

Sono state promosse 4.321 iniziative per un importo complessivo di oltre 7 milioni di Euro, riconducibili per il 74% alle attività di sostegno dello sport e delle associazioni sportive, compresa l'organizzazione di eventi, manifestazioni e festival dedicati e per il restante 26% al sostegno ad altre attività ricreative.



**4.321**

iniziative per un importo complessivo di oltre 7 milioni di Euro



## Partnership tra Cassa Centrale Banca ed Euricse per valorizzare l'identità cooperativa del Gruppo

La necessità di implementare i rapporti e le sinergie tra Territori e Banche locali, soprattutto nel particolare scenario nel quale l'Italia si trova ad operare, ha portato il Gruppo Cassa Centrale a stringere una partnership di durata quinquennale con Euricse, istituzione della quale Cassa Centrale Banca è membro ordinario. L'accordo con Euricse rappresenta, infatti, la volontà del Gruppo Cassa Centrale di elaborare nuovi progetti e strategie negli ambiti della sostenibilità, della responsabilità sociale e dell'identità cooperativa, a partire dai suoi valori e principi.

Per mezzo di tale collaborazione, i ricercatori di Euricse assisteranno Cassa Centrale Banca nella valorizzazione delle attività che a vario titolo si richiamano alla matrice cooperativa e alla funzione sociale riconosciuta alla Cooperazione dall'articolo 45 della Costituzione, oltre che a tutte le specificità del Gruppo Bancario Cooperativo.

In concreto, il programma di collaborazione, che si baserà su incontri periodici tra il management, le funzioni specialistiche di Cassa Centrale Banca e i ricercatori dell'ente, prevede la predisposizione da parte di Euricse di supporti divulgativi funzionali a promuovere la consapevolezza della matrice cooperativa che contraddistingue il Gruppo Cassa Centrale, il contributo all'elaborazione delle strategie in tema di responsabilità sociale del Gruppo, e a tendere l'individuazione di un set di indicatori volti a misurare l'impatto della Cooperazione di Credito. Attraverso l'accordo e grazie al contributo quinquennale di Cassa Centrale Banca, Euricse potrà supportare ulteriormente la propria attività di ricerca e promuovere contestualmente il lavoro dei propri studiosi in un settore nobile dell'economia, a vantaggio di tutti i portatori di interesse.

Nel credito con finalità ambientale, il Gruppo Cassa Centrale ha contribuito ad alcune operazioni dal rilevante impatto sulle Comunità, sulle economie locali e sull'ambiente. In particolare, nel periodo di rendicontazione ha erogato nuovi finanziamenti per complessivi 14,5 milioni di Euro (+51% rispetto al 2019 e +75% rispetto al 2018), riferiti alla sola Capogruppo, per:

- la realizzazione di un impianto idroelettrico, dove i benefici alle Comunità locali si integrano con quelli rivolti all'ambiente circostante, per un totale di 2 milioni di Euro;
- la manutenzione necessaria per migliorare degli impianti e alcune infrastrutture responsabili del trasporto dell'acqua, per un totale di 2,4 milioni di Euro;
- l'acquisto di mezzi pubblici a basso impatto ambientale per un valore complessivo di 10 milioni di Euro.

Queste tipologie di operazioni, oltre ad aver generato un indotto positivo per l'intera Comunità, hanno contribuito nel corso degli anni a migliorare anche l'offerta locale in termini di strutture socio-sanitarie e offerta turistica, nonché gli impatti ambientali delle attività sul Territorio.

Il progressivo rafforzamento del rapporto tra Banche ed Enti Locali si estrinseca anche nell'ambito dell'attività di tesoreria che Cassa Centrale Banca svolge, in partecipazione in ATI (Associazione Temporanea di Imprese) con le Banche, a supporto degli Enti Pubblici Territoriali, ed in particolare di 900 Tesorerie in tutta Italia attraverso una modalità di erogazione del servizio che per i profili organizzativi rappresenta un unicum nel panorama bancario italiano. Il Servizio di Tesoreria possiede la certificazione di qualità ISO 9001.



## *Cooperativi. Sostenibili. Responsabili.*

Complice la sempre crescente attenzione che viene posta alle tematiche di responsabilità sociale ed ambientale, è stato identificato il **payoff** “**Cooperativi. Sostenibili. Responsabili.**”, le cui iniziali compongono la parola CSR, ovvero “*Corporate Social Responsibility*”. “CSR” è l’acronimo con cui viene ufficialmente definita nel 2001 dalla Comunità Europea l’integrazione su base volontaria, da parte delle imprese, delle preoccupazioni sociali e ambientali nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Il payoff è stato realizzato per **identificare iniziative, materiali, progetti e documenti** relativi alla Responsabilità Sociale del Gruppo e delle realtà che lo compongono e consente di mettere in evidenza i concetti di **cooperazione, sostenibilità e responsabilità**, che da sempre ci rappresentano e fanno parte della nostra natura. Al fine di creare un **valore aggiunto all’identità già in essere**, può essere affiancato al marchio di Gruppo o a quello delle singole Banche. Congiuntamente al payoff, è stato definito anche il **logo di sostenibilità** del Gruppo.

# Rispetto per l'ambiente

La tutela e il rispetto dell'ambiente sono diventate priorità globali, data la necessità di ridurre l'impatto delle attività umane sia dal punto di vista del consumo delle risorse naturali sia dell'inquinamento. Per questo la tutela dell'ambiente è un elemento fondante della strategia e della mission aziendale del Gruppo. Il Gruppo Cassa Centrale, infatti, come sancito dal Codice Etico, si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività. Le attività che svolge il Gruppo Cassa Centrale sono volte altresì a sensibilizzare e accrescere la consapevolezza di tutti gli *stakeholder*, promuovendo azioni e comportamenti eco-compatibili, nonché rispettosi delle norme e delle leggi applicabili in materia ambientale.

L'impegno verso l'ambiente e la gestione delle tematiche e dei rischi ad esso correlati, è stato formalizzato in una Politica dedicata, deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca il 6 febbraio 2019, nella quale il Gruppo Cassa Centrale indica i principi e le misure da adottare al fine di minimizzare i propri impatti, diretti o indiretti, sull'ambiente. A tale scopo sono stati individuati i seguenti orientamenti:

- rispettare le disposizioni e norme tecniche e legislative, con riferimento ai temi ambientali sulla base del principio di prevenzione e di mitigazione dei rischi, inclusi quelli legati al cambiamento climatico;
- gestire responsabilmente gli impatti ambientali derivanti dalle attività del Gruppo, ivi compresi i possibili impatti indiretti connessi ai servizi offerti alla Clientela, attraverso l'identificazione preventiva dei potenziali rischi e dei relativi presidi per la prevenzione e la gestione delle emergenze ambientali;
- incoraggiare i propri Clienti a gestire le loro attività in maniera sostenibile, attraverso appropriati prodotti e servizi bancari, finanziari e di gestione dei rischi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: fornendo servizi finanziari a supporto di programmi pubblici e privati di tutela, conservazione e riqualificazione ambientale delle aree territoriali;
- gestire in modo consapevole le risorse nel rispetto della tutela dell'ambiente naturale, l'ecosistema e la biodiversità;
- promuovere la mobilità sostenibile.

Il costante impegno e l'attenzione del Gruppo verso l'ambiente sono confermati dall'assenza, nel triennio 2018-2020, di reclami riguardanti le tematiche ambientali.

## Il sistema di gestione ambientale certificato Iso 14001:2015 in Allitude

A seguito dell'incorporazione dell'azienda CESVE S.p.A. in Allitude, il sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001:2015 dell'incorporata è stato volturato ad Allitude, che risulta dunque

certificata ISO 14001:2015 in relazione al campo di applicazione "Erogazione di servizi e soluzioni di carattere organizzativo, operativo ed amministrativo" per le Banche.

## Consumi di risorse ed emissioni

I principali impatti ambientali del Gruppo sono legati prevalentemente all'utilizzo dei sistemi di climatizzazione, riscaldamento e condizionamento degli immobili, all'illuminazione, nonché alle relative emissioni di gas ad effetto serra.

Nel 2020 i consumi complessivi del Gruppo sono pari a circa 333.655 GJ. In particolare, i consumi energetici diretti (136.668 GJ) interessano per l'86% combustibili utilizzati per il riscaldamento, il 12% è riconducibile alla flotta aziendale, il restante 2% dei consumi si riferisce agli impianti fotovoltaico e geotermico.

Per quanto attiene ai consumi indiretti (196.987 GJ), il Gruppo Cassa Centrale ha acquistato energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per il 76% del totale consumato.

L'intensità energetica calcolata considerando il numero totale dei Collaboratori del Gruppo risulta essere, per l'anno 2020, di 29,52 GJ/Collaboratore.



**136.668 GJ**

Consumi energetici diretti nel 2020



**196.987 GJ**

Consumi energetici indiretti nel 2020

### Consumi diretti e indiretti per fonte



CONSUMI DI ENERGIA <sup>17</sup>	2020	
	Gj	%
<b>CONSUMI ENERGETICI DIRETTI</b>	<b>136.668,34</b>	<b>40,96%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>134.005,95</b>	<b>40,16%</b>
<i>di cui consumi per la flotta aziendale</i>	16.201,51	4,86%
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>2.662,39</b>	<b>0,80%</b>
<i>di cui consumi per la flotta aziendale (auto elettrica)</i>	0,91	0,00%
<b>CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI</b>	<b>196.987,26</b>	<b>59,04%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>49.121,21</b>	<b>14,72%</b>
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>147.866,05</b>	<b>44,32%</b>
<b>CONSUMI ENERGETICI TOTALI</b>	<b>333.655,60</b>	<b>100,00%</b>

Le emissioni del Gruppo nel 2020 sono state complessivamente pari a 25.908 tCO<sub>2</sub>e (metodo *location based*) e 12.850 tCO<sub>2</sub>e (metodo *market based*).

L'intensità carbonica calcolata considerando il numero totale dei Collaboratori del Gruppo risulta essere, per l'anno 2020, di 1,14 tCO<sub>2</sub>e/Collaboratore (metodo *market based*) e di 2,29 tCO<sub>2</sub>e/Collaboratore (metodo *location based*).

## Emissioni per tipologia



<sup>17</sup> Sono esclusi i consumi di energia della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale.



EMISSIONI DI CO <sub>2</sub> DIRETTE E INDIRETTE ( tCO <sub>2</sub> e) - <i>location based</i> <sup>18</sup>	2020	
	tCO <sub>2</sub> e	%
<b>EMISSIONI DIRETTE (scope 1)</b>	<b>6.701,04</b>	<b>25,86</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>6.701,04</b>	<b>25,86</b>
<i>di cui consumi per la flotta aziendale</i>	1.070,28	4,13%
<b>EMISSIONI INDIRETTE (scope 2 - location based)</b>	<b>19.207,42</b>	<b>74,14%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>4.766,55</b>	<b>18,40%</b>
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>14.440,87</b>	<b>55,74%</b>
<b>TOTALE EMISSIONI (location based)</b>	<b>25.908,46</b>	<b>100,00%</b>

EMISSIONI DI CO <sub>2</sub> DIRETTE E INDIRETTE ( tCO <sub>2</sub> e) - <i>market based</i> <sup>19</sup>	2020	
	tCO <sub>2</sub> e	%
<b>EMISSIONI DIRETTE (scope 1)</b>	<b>6.701,04</b>	<b>52,15%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>6.701,04</b>	<b>52,15%</b>
<i>di cui consumi per la flotta aziendale</i>	1.070,28	8,33%
<b>EMISSIONI INDIRETTE (scope 2 - market based)</b>	<b>6.149,38</b>	<b>47,85%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>6.149,38</b>	<b>47,85%</b>
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTALE EMISSIONI (market based)</b>	<b>12.850,43</b>	<b>100,00%</b>

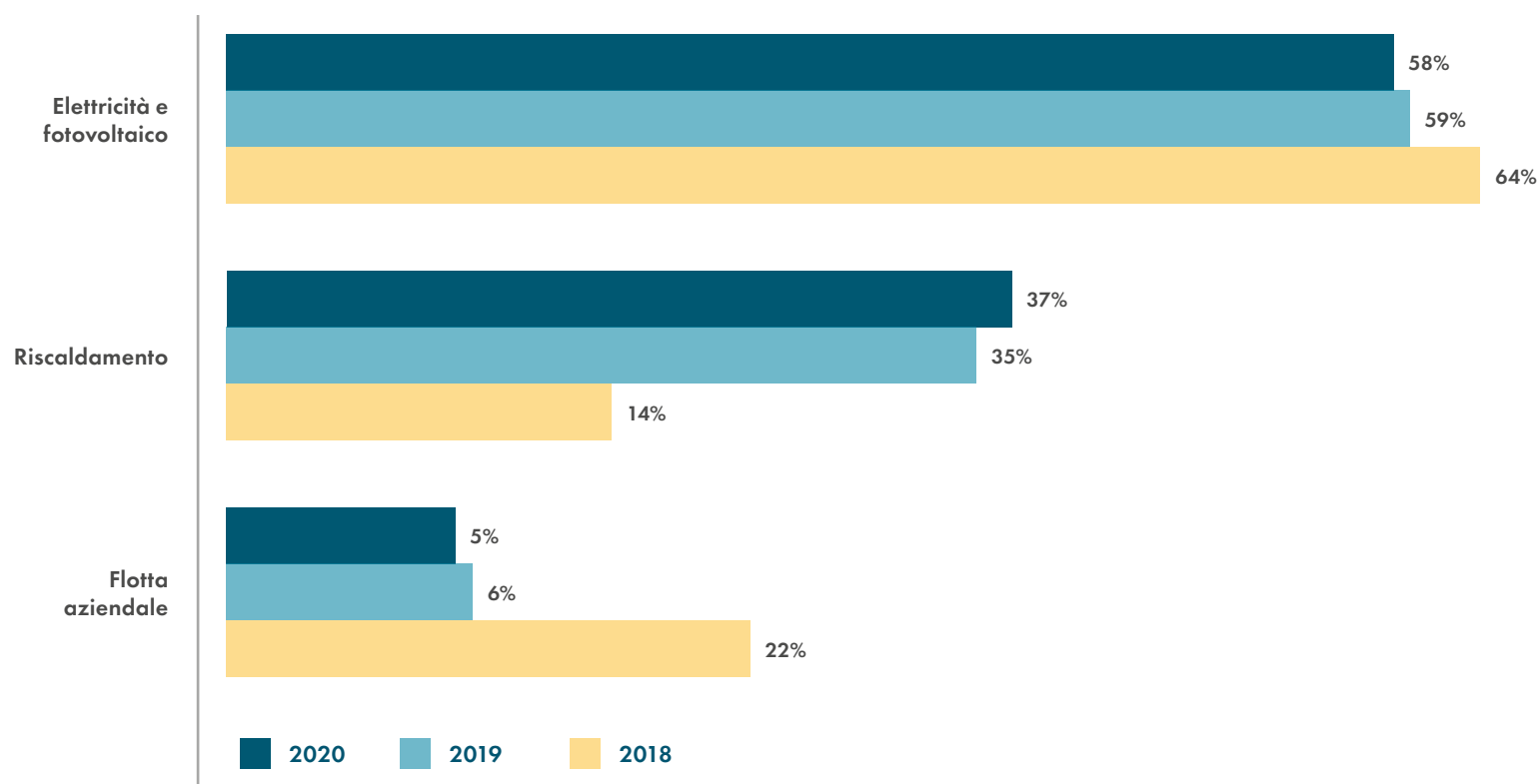
<sup>18</sup> Sono escluse le emissioni della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale. Per il 2018, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal *Department for Environment, Food & Rural Affairs* (DEFRA) e dal *Department for Business, Energy & Industrial Strategy* (BEIS) nel 2018. Per il fattore di emissione relativo all'energia elettrica si fa riferimento al DEFRA 2015. Per il 2019 e il 2020, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni (scope 1 e scope 2 – energia termica) sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2019 e nel 2020. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni scope 2 location based – energia elettrica sono stati pubblicati da Terna nel 2017.

Il metodo di calcolo delle emissioni, *location-based*, prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui acquistiamo energia elettrica. Il metodo *market-based* richiede invece di determinare le emissioni GHG derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Per gli acquisti di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili si attribuisce un fattore emissivo nullo per l'ambito 2 (cd.scope 2).

<sup>19</sup> Sono escluse le emissioni della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale. Per il 2018, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal *Department for Environment, Food & Rural Affairs* (DEFRA) e dal *Department for Business, Energy & Industrial Strategy* (BEIS) nel 2018. Per il fattore di emissione relativo all'energia elettrica si fa riferimento al DEFRA 2015. Per il 2019 e il 2020, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni (scope 1 e scope 2 – energia termica) sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2019 e nel 2020. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni scope 2 market based - energia elettrica sono stati pubblicati da Terna nel 2017 e AIB nel 2019.

I consumi energetici totali sono costituiti prevalentemente da consumi di energia elettrica. L'energia utilizzata negli anni 2019 e 2020 per il riscaldamento genera un impatto significativo rispetto al 2018: tale maggior influenza sul totale dei consumi è dovuta prevalentemente all'ampliamento di perimetro nella rendicontazione dei dati a partire dal 2019.

## Consumi per tipologia



Al fine di ridurre gli impatti ambientali connessi ai consumi di energia, il Gruppo Cassa Centrale si impegna a migliorare la propria gestione energetica attraverso la realizzazione di una molteplicità di interventi. In particolare, nel corso del 2019, il Gruppo Cassa Centrale ha posto in essere le seguenti iniziative per la riduzione dei consumi di energia:

- installazione di lampade LED nei casi di ristrutturazione e nelle nuove Sedi Territoriali realizzate;
- messa in funzione delle pompe di calore ad alta efficienza raffreddate con acqua di falda, installate nel 2018 per la produzione d'acqua calda e fredda per il sistema di climatizzazione della sede principale;
- installazione di pellicole solari nei punti in cui si verificano problemi di eccessivo surriscaldamento per irraggiamento;
- installazione nelle sale riunioni di impianti di videoconferenza per evitare il più possibile gli spostamenti dei Collaboratori;

- sostituzione delle stampanti multifunzione potenziando le scannerizzazioni e di conseguenza la riduzione del consumo di carta e toner;
- acquisto e noleggio auto con motori a limitate emissioni di CO<sub>2</sub>, diesel con FAP di ultima generazione ed omologazioni Euro 6.

A tali interventi si aggiungono le iniziative specifiche realizzate da alcune Società controllate. Tra queste, ad esempio, l'allacciamento all'anello geotermico per l'efficientamento energetico della Sede di Udine della controllata Assicura e/o a reti di teleriscaldamento e l'installazione di impianti fotovoltaici presso le Sedi di alcune Società controllate e Banche del Gruppo.

A partire dal 2020 sono stati raccolti anche i dati relativi alle emissioni associate ai viaggi di lavoro dei Collaboratori del Gruppo. Complessivamente sono stati percorsi 4.332.613 Km con auto propria, 317.226 km con auto a noleggio<sup>20</sup>, 226.862 km con il treno, 40.828 km con l'aereo e 726 km con il servizio di NCC/taxi. Tali viaggi hanno determinato l'emissione complessiva di 880,5 tCO<sub>2</sub>e.

EMISSIONI INDIRETTE (scope 3)	2020
	tCO <sub>2</sub> e
Auto propria	811,54
Auto a noleggio	54,56
Treno	8,38
NCC / taxi	0,11
Aereo	5,92
<b>TOTALE EMISSIONI INDIRETTE (scope3)</b>	<b>880,50</b>

<sup>20</sup> A questi chilometri sono da aggiungersi anche i chilometri percorsi per l'emissione di 4 tonnellate di CO<sub>2</sub>e con auto a noleggio (carburante Diesel) per cui sono state fornite le emissioni direttamente dal provider.



## Etika: economica, ecologica e solidale!

Tra le iniziative ad impatto socio-ambientale positivo cui contribuisce Cassa Centrale Banca rientra il progetto Etika ([www.etika.casserurali.it](http://www.etika.casserurali.it); [www.etikaenergia.it](http://www.etikaenergia.it)). Attraverso un protocollo di intesa tra le Casse Rurali Trentine, diverse realtà cooperative ed il Gruppo Dolomiti Energia, si propone la sottoscrizione di utenze di energia elettrica e gas a condizioni molto vantaggiose, con un ulteriore e importante vantaggio dato dal valore sociale ed ecologico.

L'offerta Etika è infatti:

- **ECONOMICA** perché offre uno sconto pari al 20% su luce e gas il primo anno, che diventa del 10% a partire dal secondo se si sceglie la bolletta web o dell'8% con la bolletta cartacea;
- **ECOLOGICA** perché usa solo energia da fonti rinnovabili certificate dal Gestore del Sistema Elettrico, un ente terzo indipendente. L'energia 100% green è in parte prodotta da Dolomiti Energia attraverso le proprie centrali idroelettriche situate sulle montagne trentine;
- **SOLIDALE** perché Dolomiti Energia versa 10 Euro per ogni contratto (20 Euro per l'opzione luce e gas) al Fondo Solidale per finanziare la ricerca e la realizzazione di soluzioni abitative per le persone con disabilità (il "Dopo di Noi").

A gennaio 2021, tale iniziativa ha registrato 58.241 adesioni che hanno consentito di risparmiare 47.734 tonnellate di CO<sub>2</sub> (pari alla quantità assorbita da 28.223 alberi) e di destinare 1.778.910 Euro al progetto solidale.



**58.241**  
adesioni



**47.734** ton.  
CO<sub>2</sub> risparmiate



**1.778.910**  
Euro destinati al  
progetto solidale

## Servizi informatici ed efficienza energetica

Allitude, società in cui sono confluite le entità del Gruppo che si occupano di servizi informatici, porta in seno varie iniziative rivolte alla riduzione degli impatti ambientali delle attività di business, alcune già implementate e molte in corso di implementazione nel 2021.

Essa utilizza esclusivamente carta certificata “Ecolabel UE” e, per diverse Sedi, acquista soltanto energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili.

A livello di consumi energetici, il *data center* di Trento assorbe il maggior consumo energetico e a tal fine vengono annualmente progettati e implementati progetti di efficientamento tramite l’*upgrade* delle infrastrutture ICT e la riduzione dei consumi degli impianti di supporto (condizionamento, gruppi statici di continuità elettrica (c.d. UPS – *Uninterruptible Power Supply* –, illuminazione). Avendo riguardo all’efficientamento energetico del *data center*, il principale progetto realizzato nel 2020 è stato la sostituzione dell’impianto di condizionamento. Nello specifico, sono state installate unità di condizionamento esterne per la produzione di acqua refrigerata e unità interne al *data center* per lo scambio acqua/aria. Le unità esterne integreranno un sistema di *free-cooling* indiretto a circuito chiuso che sfrutta le basse temperature ambientali, nella stagione invernale e negli orari notturni, per avere un risparmio energetico nel raffreddamento dell’acqua del circuito di condizionamento.

Il nuovo impianto è stato attivato a maggio 2020; fino a giugno 2020, il vecchio e il nuovo impianto sono rimasti accesi contemporaneamente, per ridurre il rischio di potenziali problemi sul nuovo impianto, poi gradualmente si è provveduto allo spegnimento della parte più con-

sistente del vecchio impianto fino a ottobre 2020. A causa di vincoli impiantistici in corso di risoluzione, una parte del nuovo impianto è ancora in fase di realizzazione; i lavori saranno completati nel corso del 2021. La coesistenza per il periodo indicato di entrambi i sistemi di condizionamento si riflette in un aumento localizzato dei consumi energetici, prima della riduzione prevista con la messa a regime definitiva del nuovo impianto.

È inoltre una prassi consolidata la valutazione periodica delle infrastrutture IT in termini di performance/consumi e l’inserimento del consumo energetico tra i criteri di valutazione per l’approvvigionamento delle componenti *hardware*.

Nel corso degli anni, le strategie di efficientamento implementate hanno consentito di passare da valori di *Power usage effectiveness*<sup>21</sup> (PUE) di oltre 2 ai valori registrati nel corso del 2019 pari a 1,5 circa di media, con un massimo di 1,68 in estate e minimo di 1,36 in inverno<sup>22</sup>. Con riferimento al 2020, non è possibile disporre di un dato aggiornato di PUE, in considerazione dei lavori di ampliamento delle sale quadri e di aggiornamento di alcune unità di condizionamento, che hanno reso obsoleto il sistema di monitoraggio in essere. Nel corso del 2021 verranno completati i collegamenti delle nuove parti impiantistiche con i sistemi di monitoraggio e saranno predisposte le nuove *dashboard*.

Annualmente viene aggiornato il documento di analisi ambientale previsto dal sistema di gestione ambientale, tenendo conto anche dei consumi di energia elettrica e gas naturale.

<sup>21</sup> Il Power Usage Effectiveness (PUE) è il principale indicatore di efficienza energetica dei *data center*, che definisce quanta potenza elettrica sia dedicata all’alimentazione degli apparati IT rispetto ai servizi ausiliari come il condizionamento o gli UPS. In base alle valutazioni del consorzio Green Grid (autore della definizione di PUE) e dell’agenzia US EPA (Environmental Protection Agency), il valore medio attuale di PUE per i *data center* in tutto il mondo si aggira intorno a 1,67 (fonte: *Uptime Institute global data center survey 2019*).

<sup>22</sup> Tali rilevazioni sono state misurate con appositi strumenti.





Il Gruppo Cassa Centrale ha inoltre intrapreso un percorso di sensibilizzazione del personale favorendo la diffusione di buone prassi e comportamenti, quali ad esempio: la promozione dell'utilizzo dell'acqua potabile (e non quella in bottiglia erogata dai distributori) attraverso l'installazione di postazioni di erogazione acqua dell'acquedotto filtrata e gasata; l'installazione di cestini impilatori per i bicchieri nelle sale caffè; la promozione dell'utilizzo della firma elettronica e della firma grafometrica che consentono di sottoscrivere i documenti senza stamparli e di archivarli digitalmente.

Particolare attenzione è inoltre riposta nelle attività di sviluppo dei *software* e di progettazione dei servizi, in collaborazione con le Società controllate, le quali sono da tempo indirizzate a favorire la dematerializzazione a diversi livelli.

I servizi "Documentale" e "Infobanking" hanno permesso agli utenti finali di disporre della documentazione bancaria (ad esempio: estratti conto, scalari, contabili, documenti di sintesi, etc.) in formato elettro-

nico, evitando l'invio a domicilio dei documenti cartacei, determinando così non solo la diminuzione dei consumi di carta e di toner, ma anche la riduzione di emissioni e inquinanti legati ai processi di stampa industriale e al relativo trasporto. Nel 2020 gli utenti che utilizzano i servizi di internet banking (Inbank) sono cresciuti dell'8,4% rispetto al 2019, con un totale di 1.673.308 utenti censiti, dei quali 1.451.992 attivi (+ 15,2% rispetto al 2019). Il 90% degli utenti attivi (pari al 78% degli utenti censiti) per un totale di 1.311.370 utenti (+ 10,5% rispetto al 2019) utilizza il servizio "Infobanking" e riceve la documentazione unicamente in formato elettronico.

Prendendo in considerazione unicamente i Clienti delle Banche affiliate, il solo servizio "Infobanking" ha consentito di evitare nel 2020 la produzione di oltre 30 milioni di documenti<sup>23</sup> per un totale di oltre 79 milioni di fogli di carta<sup>24</sup>, pari a 431 tonnellate di carta ovvero 9.480 alberi<sup>25</sup>, 3.230 tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse in atmosfera (equivalenti a quanto prodotto da 646 auto in un anno), oltre 32.000 metri cubi di acqua consumata e 211 tonnellate di fanghi e rifiuti di produzione evitati<sup>26</sup>.

<sup>23</sup> I dati sono stati estratti dal sistema informativo SIB2000.

<sup>24</sup> I dati sono stati estratti dal sistema informativo SIB2000.

<sup>25</sup> 9.480 alberi equivalgono ad un bosco di circa 27 ettari, pari a 39 campi da calcio.

<sup>26</sup> Elaborazioni *Environmental Paper Network*.



Gli obiettivi che il Gruppo Cassa Centrale si pone per il prossimo futuro nel campo del miglioramento dell'efficienza energetica e nella riduzione delle emissioni in atmosfera di Sedi e uffici, sono i seguenti:

- l'approvvigionamento del 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili certificate in Italia;
- la progressiva sostituzione di vecchi impianti con impianti di ultima generazione ad alta efficienza energetica e corpi illuminanti a LED;
- l'implementazione di ulteriori attività di sensibilizzazione dei Collaboratori;
- il rinnovo graduale parco macchine Diesel da Euro 5 a Euro 6;
- la creazione di una linea di prodotti dedicati nel leasing e nel noleggio a lungo termine, funzionali alla promozione di modelli a basse emissioni.



**+8,4%**

utenti del servizio Inbank rispetto al 2019

## Infobanking



oltre **79 milioni**

di fogli di carta evitati



**431 tonnellate**

di carta evitate (pari a 9.480 alberi)



**3.230 tonnellate di CO<sub>2</sub>**

evitate

## Acquisto di materiali

Con l'obiettivo di promuovere la razionalizzazione delle forniture del Gruppo mediante la progressiva riconduzione delle stesse ad accordi definiti centralmente, il Servizio Cost Management e Procurement supporta le Banche affiliate e le Società controllate per facilitare l'adesione delle stesse a Convenzioni di Gruppo. Tale Servizio, infatti, accentrando la gestione di determinate categorie di spesa, quali ad esempio gli acquisti di energia, carta, apparati informatici e flotte aziendali, abbina alla riduzione dei costi la minimizzazione degli impatti ambientali delle attività, con effetti significativi in considerazione dei volumi complessivi del Gruppo.

La prima attività svolta dal Servizio Cost management e Procurement è stata la definizione della Convenzione di Gruppo per la fornitura di energia elettrica sottoscritta a fine 2019; tale Convenzione si è posta, tra gli altri, l'obiettivo di favorire l'utilizzo di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. Con l'obiettivo di favorire l'acquisto da parte del Gruppo di forniture *full-green*, a fine 2020 il Servizio Cost Management e Procurement ha negoziato una ulteriore Convenzione di Gruppo che per il 2021 proporrà esclusivamente energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.

Nel 2020, il Servizio è stato impegnato inoltre nella negoziazione di una Convenzione di Gruppo per la fornitura di carta dotata delle certificazioni FSC/PEFC e del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE. Al 31/12/2020, hanno aderito alla Convenzione 33 Banche affiliate e Società controllate con un utilizzo, su base annua, di circa 200.000 risme di carta certificata FSC/PEFC, che si stima rappresenti circa il 50% del fabbisogno di carta da parte del Gruppo.

Con riferimento al consumo di materiali, nel corso del 2020 il Gruppo Cassa Centrale ha complessivamente acquistato circa 1.011 tonnellate di carta per ufficio, di cui circa 40 tonnellate riciclata (4,00%) e circa 572 tonnellate certificata FSC (56,87%).

## “Il risparmio ti premia”: concorso a premi per un risparmio consapevole

Il 2020 ha visto inoltre la conclusione del concorso a premi (“Il Risparmio ti premia”) rivolto a Soci, Clienti e potenziali Clienti delle Banche che hanno indicato Cassa Centrale Banca quale “soggetto incaricato dei pagamenti”. Tale concorso, che ha preso avvio il 1° novembre 2019 e si è concluso il 31 marzo 2020, è stato strutturato in collaborazione con NEF, che grazie ai comparti *Ethical*, permette agli investitori di investire in titoli di aziende e Stati che rispettano principi di responsabilità sociale e ambientale, ed è volto a favorire formule di risparmio e investimento che consentono di gestire il rischio, come i Piani di Accumulo di Capitale (PAC).

Filo conduttore del concorso è stata l’ecosostenibilità, in linea anche con la sensibilità di NEF e dell’intero Gruppo: è stato scelto di mettere in palio premi green o ecosostenibili e il concorso ha altresì incentivato la riduzione dell’uso della carta, contribuendo ad aiutare la natura. In particolare, i premi in palio erano volti a favorire la micromobilità a emissioni zero, riducendo l’emissione di sostanze nocive, nonché a diffondere la cultura del vivere e viaggiare in modo etico e rispettoso dell’ambiente. Ciò è in linea con le strategie di investimento di NEF, che dal 2007 è protagonista della finanza responsabile, nella convinzione che gli investimenti finanziari non siano solo capitale, interesse e rendimento, ma rappresentino degli strumenti per canalizzare i capitali verso investimenti sostenibili e rispettosi dei criteri ESG.

Il Gruppo Cassa Centrale, attraverso questo concorso, ha ritenuto opportuno creare un momento motivazionale e di *engagement* nei confronti dei Clienti e dei potenziali Clienti, con l’offerta di un prodotto che possa aiutare le famiglie e i giovani sia a creare risparmio in modo consapevole, sia a riflettere sulle tematiche ambientali.

In considerazione dell’importanza che riveste la tutela dell’ambiente all’interno del Gruppo Cassa Centrale tutti coloro che si registrano nel portale MyNEF per controllare l’andamento dei propri investimenti dal proprio smartphone o tablet e per consultare online tutta la documentazione, sospendendo l’invio cartaceo a mezzo posta delle informative, vengono premiati con il raddoppio dei titoli di partecipazione per le estrazioni mensili in ragione del loro contributo alla riduzione del consumo di carta.

I piani di accumulo NEF sottoscritti durante la manifestazione a premi sono stati più di 25 mila, raggiungendo il numero complessivo di 420 mila.



# IL RISPARMIO TI PREMIA

Con il Piano di Accumulo NEF puoi vincere **splendidi premi ecosostenibili**  
**DAL 1° NOVEMBRE 2019 AL 31 MARZO 2020**

<b>1 ESTRAZIONE FINALE</b> BMW i3 ELETTRICA PIAGGIO MP3 300 hpe WI-BIKE PIAGGIO	<b>5 ESTRAZIONI MENSILI</b> 25 MONOPATTINI ELETTRICI RAZOR* 25 SOGGIORNI ECOSOSTENIBILI* 25 BORSONI DA VIAGGIO THULE* <small>*n. 5 ogni estrazione mensile</small>
--	--

Concorso a premi valido dal 01/11/2019 al 31/03/2020, promosso da CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO S.p.A. Montepremi totale Euro 70.129,00 (iva compresa). Regolamento completo sul sito [www.ilrisparmiotipremia.it](http://www.ilrisparmiotipremia.it). NEF è un fondo comune di investimento di diritto lussemburghese multicomparto e multimanager. Distribuito in tutto Italia da Banche fortemente qualificate sul territorio. Prima dell'adesione leggere il Prospetto Informativo nonché le Informazioni chiave per gli Investitori - KIID - disponibili sul sito [www.nef.lu](http://www.nef.lu) o presso le Banche Collocatrici.

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



## Consumi idrici

Per quanto attiene ai prelievi idrici il Gruppo Cassa Centrale utilizza per il 91% del totale dei propri consumi acqua proveniente da acquedotto, con lo scopo di assicurare la normale funzionalità dei servizi igienici di tutte le strutture e degli erogatori di acqua potabile ove presenti. Altri prelievi provengono da acque di superficie e da acque sotterranee, utilizzati prevalentemente per il raffreddamento di pompe di calore. L'impatto di tali consumi risulta essere limitato in quanto il consumo è

per lo più civile; opportune valutazioni di efficientamento degli impianti vengono svolte in modo periodico e comunque in sede di ristrutturazione/ammodernamento degli edifici. Il Gruppo ha inoltre intrapreso un percorso di sensibilizzazione del personale aziendale favorendo la diffusione di buone prassi e comportamenti.

Nel 2020 sono stati consumati 174,84 megalitri d'acqua, di cui 159,47 megalitri provenienti da servizi di fornitura e 61,22 megalitri prelevati in aree a stress idrico; nel 2019 il prelievo di acqua ammontava a circa 283,22 megalitri<sup>27</sup>.

PRELIEVI DI ACQUA TOTALI PER LE SEGUENTI FONTI	u.m.	2020	
		Totale prelievo	di cui totale prelievo in aree soggette a potenziale stress idrico
<b>ACQUE DA SERVIZI DI FORNITURA (I.E. DA ACQUEDOTTO)</b>			
Acqua dolce		158,25	59,80
Altra tipologia di acqua		1,22	1,22
<b>Totale</b>		<b>159,47</b>	<b>61,02</b>
<i>di cui acque di superficie</i>	Megalitri		24,12
<i>di cui acque sotterranee</i>			36,90
<i>di cui acqua di processo</i>			0,01
<b>PRELIEVO DIRETTO DALLA FONTE, SENZA L'INTERMEDIAZIONE DI UN SERVIZIO DI FORNITURA</b>			
Acque di superficie (acqua dolce)		13,24	0,20
Acque sotterranee (acqua dolce)	Megalitri	2,13	-
<b>Totale prelievo di acqua</b>		<b>174,84</b>	<b>61,22</b>

<sup>27</sup> Nel corso del 2018, stante il perimetro di rendicontazione più contenuto, l'acqua consumata ammontava a 7.438 m<sup>3</sup>.

Per il triennio oggetto di rendicontazione sono esclusi i consumi di acqua della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Per il medesimo motivo per il 2019 sono esclusi i consumi una Banca del Gruppo e per il 2020 sono esclusi i consumi di alcune filiali delle Banche affiliate. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale.





# L'attenzione verso i Collaboratori

# I Collaboratori

L'Art. 1 della Carta dei Valori del Credito Cooperativo celebra il *"primato e la centralità della persona"*, in quanto *"il Credito Cooperativo è un sistema di Banche costituite da persone che lavorano per le persone"* ed *"investe sul capitale umano per valorizzarlo stabilmente"*. Infatti, la valorizzazione dello spirito di iniziativa, della flessibilità, il sostegno

delle opportunità di crescita attraverso adeguati percorsi di sviluppo e l'appoggio alla partecipazione attiva a progetti, fornendo strumenti e metodologie per far emergere contributi innovativi da mettere a disposizione dell'azienda, sono i valori alla base del Gruppo.



**RECIPROCIÀ**

**IL FUTURO È INSIEME.**

Fiducia reciproca, solidarietà, collaborazione. Siamo un sistema di Banche costituite da persone che lavorano per le persone.

Il Gruppo Cassa Centrale ha cura dei propri Collaboratori, nella convinzione che l'armonizzazione e la creazione di un ambiente di lavoro sano e positivo, siano dei requisiti fondamentali per gestire in modo responsabile il proprio business. Il Gruppo Cassa Centrale, nella consapevolezza che la professionalità e la passione delle Persone siano fondamentali, attua delle politiche che garantiscono la piena tutela dei diritti dei lavoratori e la valorizzazione della loro professionalità.

La gestione delle risorse umane avviene sulla base degli indirizzi e delle linee guida fornite dagli Organi di governo aziendale, che sono responsabili dell'approvazione delle policy e dei regolamenti e sono coinvolti nelle decisioni rilevanti. La gestione delle risorse umane è basata su piani di lungo periodo, anche in considerazione della progressiva espansione

del Gruppo e delle previsioni di ulteriore sviluppo. Pertanto, gli inserimenti sono finalizzati alla creazione di un rapporto a lungo termine tra azienda e Collaboratore.

Per garantire la giusta attenzione alle persone, Cassa Centrale Banca segue costantemente un percorso di ridefinizione della missione della funzione Risorse Umane che, guidata dalla Direzione Risorse Umane, assume un ruolo di indirizzo e coordinamento anche nei confronti del Gruppo. Vi è inoltre una funzione dedicata, al di fuori della Direzione Risorse Umane, che gestisce le responsabilità legate alla salute e sicurezza delle persone in conformità alla normativa di riferimento. Anche nel 2020 è proseguito il processo di armonizzazione graduale dei sistemi di gestione delle risorse umane, al fine di definire standard e processi comuni per la gestione delle risorse.



I rischi potenziali cui è esposto il Gruppo Cassa Centrale nell'ambito della gestione delle risorse umane sono principalmente riconducibili a due aree: i rischi legati alla perdita di figure chiave e i rischi legati all'ambiente di lavoro.

Al fine di mitigare il primo rischio, il Gruppo Cassa Centrale ha posto in essere i seguenti presidi: coinvolgimento dei Collaboratori nel progetto di creazione del Gruppo, rafforzamento dell'offerta formativa al fine di valorizzare le competenze individuali, stabilità contrattuale<sup>28</sup> e politiche di remunerazione ispirate a principi di equità e di coerenza con le effettive responsabilità attribuite. Il Gruppo Cassa Centrale pone una costante attenzione anche agli elementi di potenziale criticità legati all'ambiente di lavoro, quali ad esempio la diffusione del rispetto della diversità e del genere<sup>29</sup>, la mobilità territoriale ove possibile<sup>30</sup>, la tutela della privacy e la salute, sicurezza e ergonomia sui luoghi di lavoro.

Al 31 dicembre 2020 il Gruppo Cassa Centrale conta 11.301 Collaboratori, numero che sale a 11.669 se si considerano anche i lavoratori interinali e gli stagisti. La distribuzione dei Collaboratori per categoria professionale e per genere è rappresentata nelle tabelle sottostanti.



**11.301**  
Collaboratori

NUMERO DI COLLABORATORI PER CATEGORIA E PER GENERE	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	190	11	<b>201</b>	188	11	<b>199</b>	25	4	<b>29</b>
Quadri direttivi	2.292	689	<b>2.981</b>	2.282	665	<b>2.947</b>	185	29	<b>214</b>
Impiegati	4.135	3.984	<b>8.119</b>	4.208	3.927	<b>8.135</b>	470	303	<b>773</b>
<b>Totale</b>	<b>6.617</b>	<b>4.684</b>	<b>11.301</b>	<b>6.678</b>	<b>4.603</b>	<b>11.281</b>	<b>680</b>	<b>336</b>	<b>1.016</b>

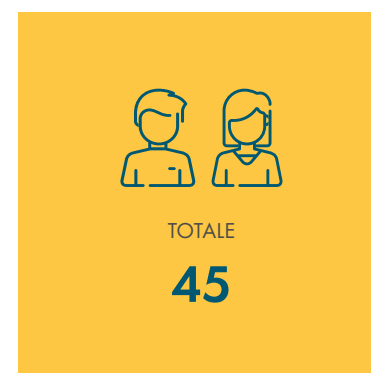
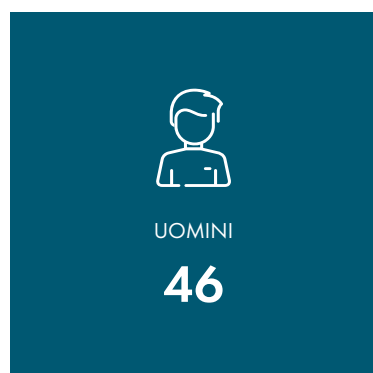
Quattro Collaboratori su dieci sono di genere femminile e la maggior parte dei Collaboratori del Gruppo si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, con un'età media di circa 45 anni (in particolare, circa 43 per le donne e 46 per gli uomini).

<sup>28</sup> Quasi totalità di contratti a tempo indeterminato.

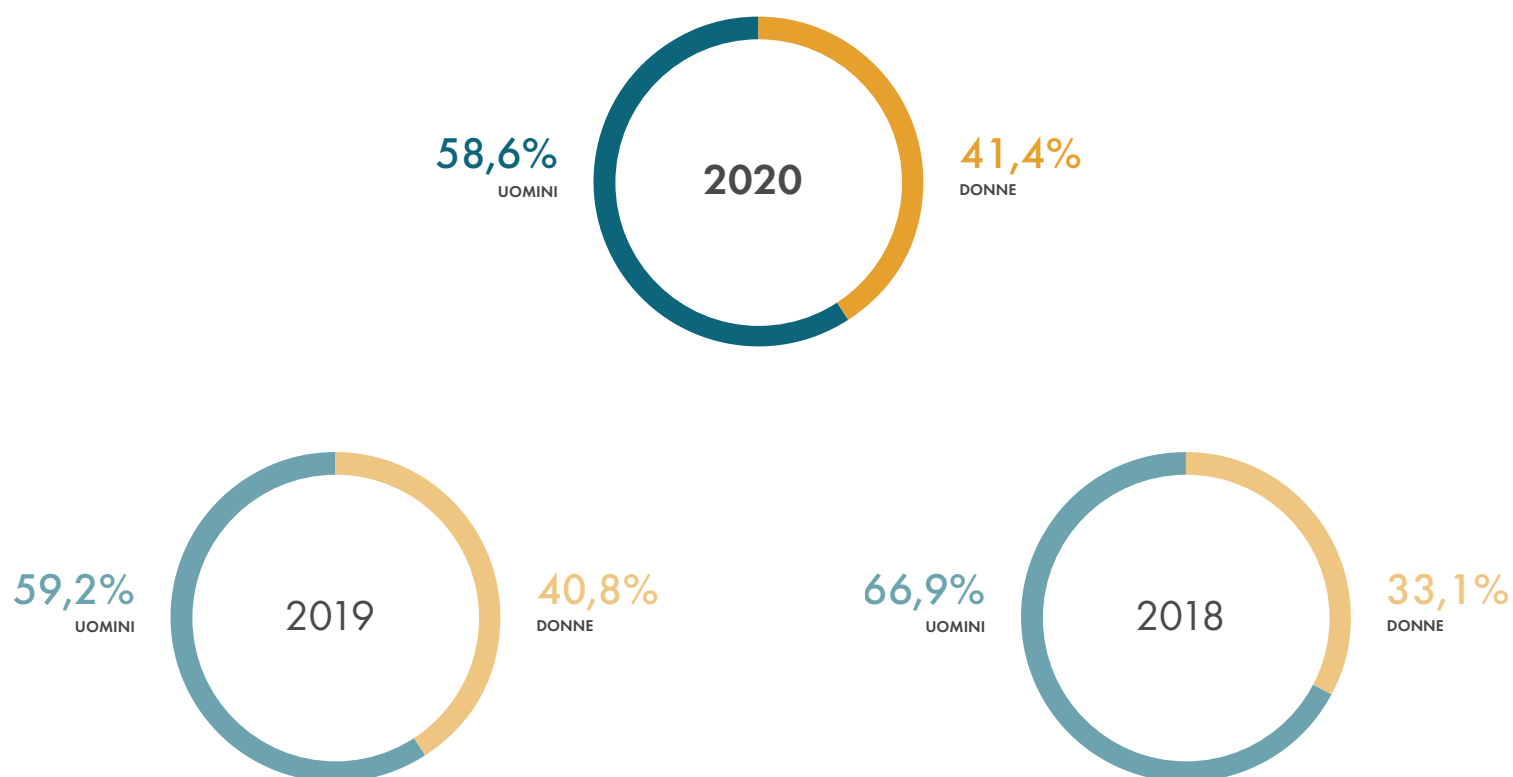
<sup>29</sup> Policy approvata il 6 febbraio 2019; politiche di assunzione che promuovono le pari opportunità; inserimenti di nuove risorse bilanciate per genere.

<sup>30</sup> Inserimenti presso le Sedi Territoriali del Gruppo, quando possibile.

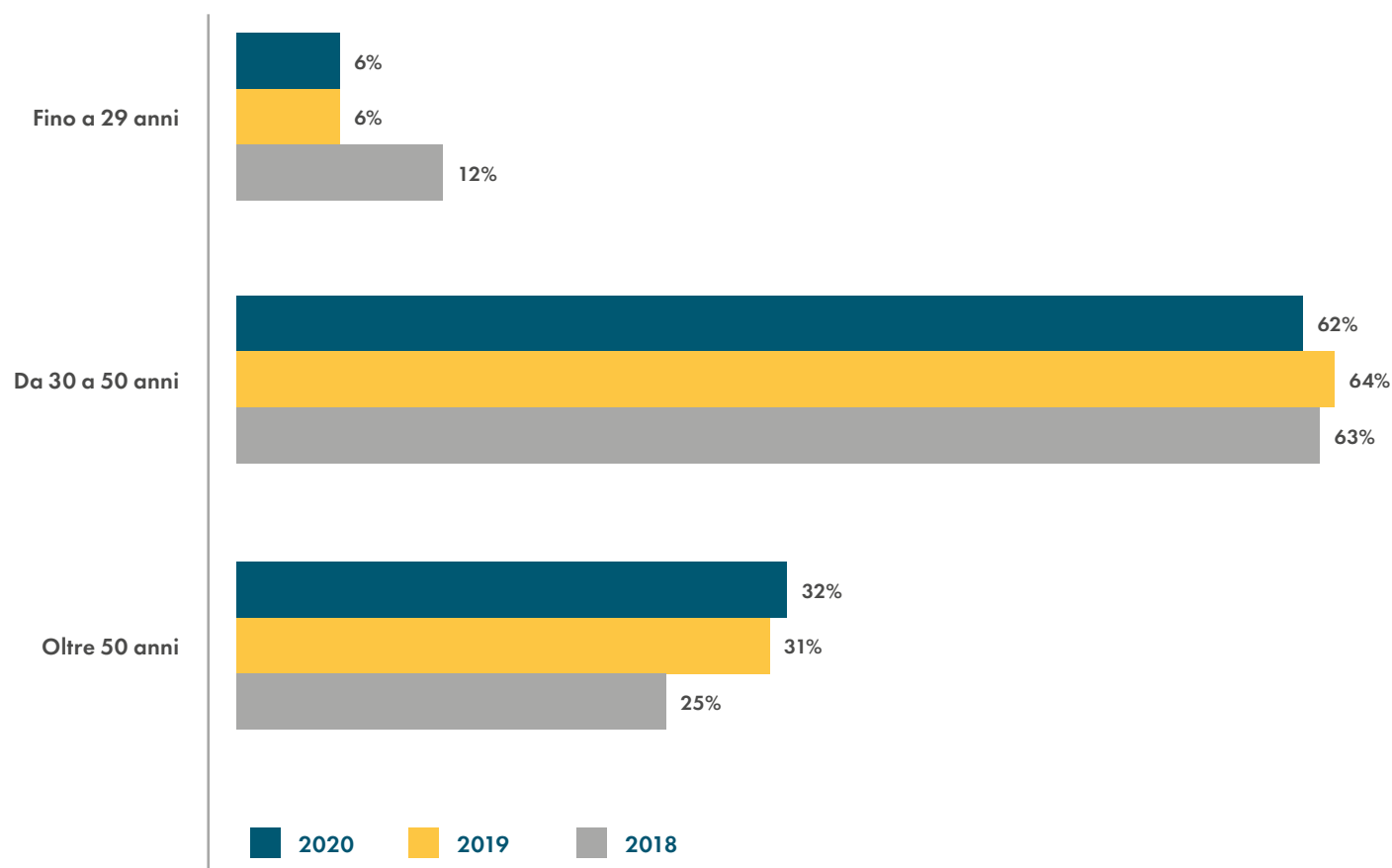
## Età media



## Collaboratori per genere

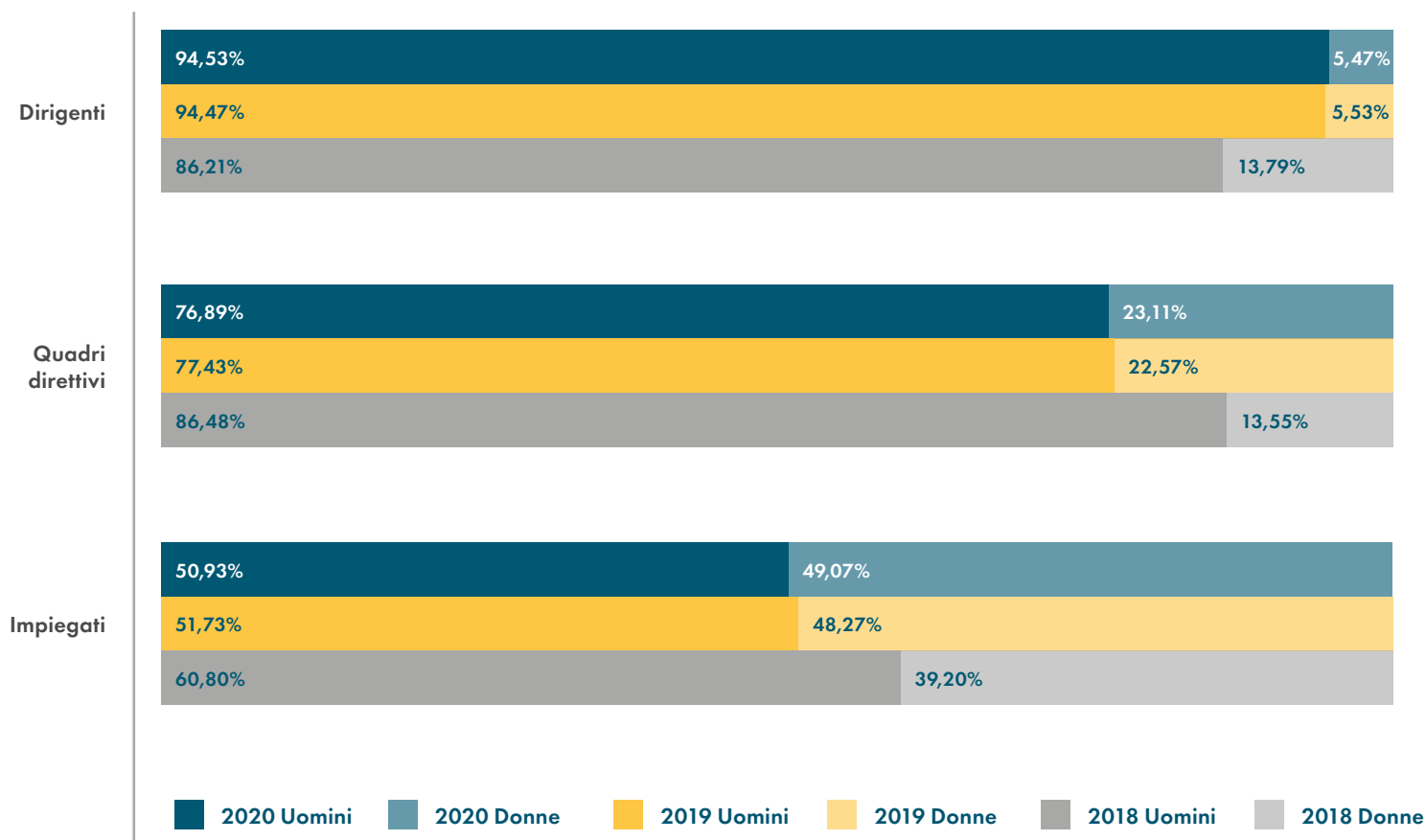


## Collaboratori per fascia d'età



PERCENTUALE DI COLLABORATORI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER FASCIA D'ETÀ	2020			2019			2018		
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni
Dirigenti	0,00%	21,39%	78,61%	0,00%	26,13%	73,87%	0,00%	41,38%	58,62%
Quadri direttivi	0,17%	45,42%	54,41%	0,10%	46,01%	53,89%	0,47%	55,14%	44,39%
Impiegati	7,87%	69,66%	22,47%	7,79%	70,74%	21,46%	15,65%	65,72%	18,63%
<b>Totale</b>	<b>5,70%</b>	<b>62,41%</b>	<b>31,89%</b>	<b>5,65%</b>	<b>63,50%</b>	<b>30,86%</b>	<b>12,01%</b>	<b>62,80%</b>	<b>25,20%</b>

## Collaboratori per categoria professionale e genere

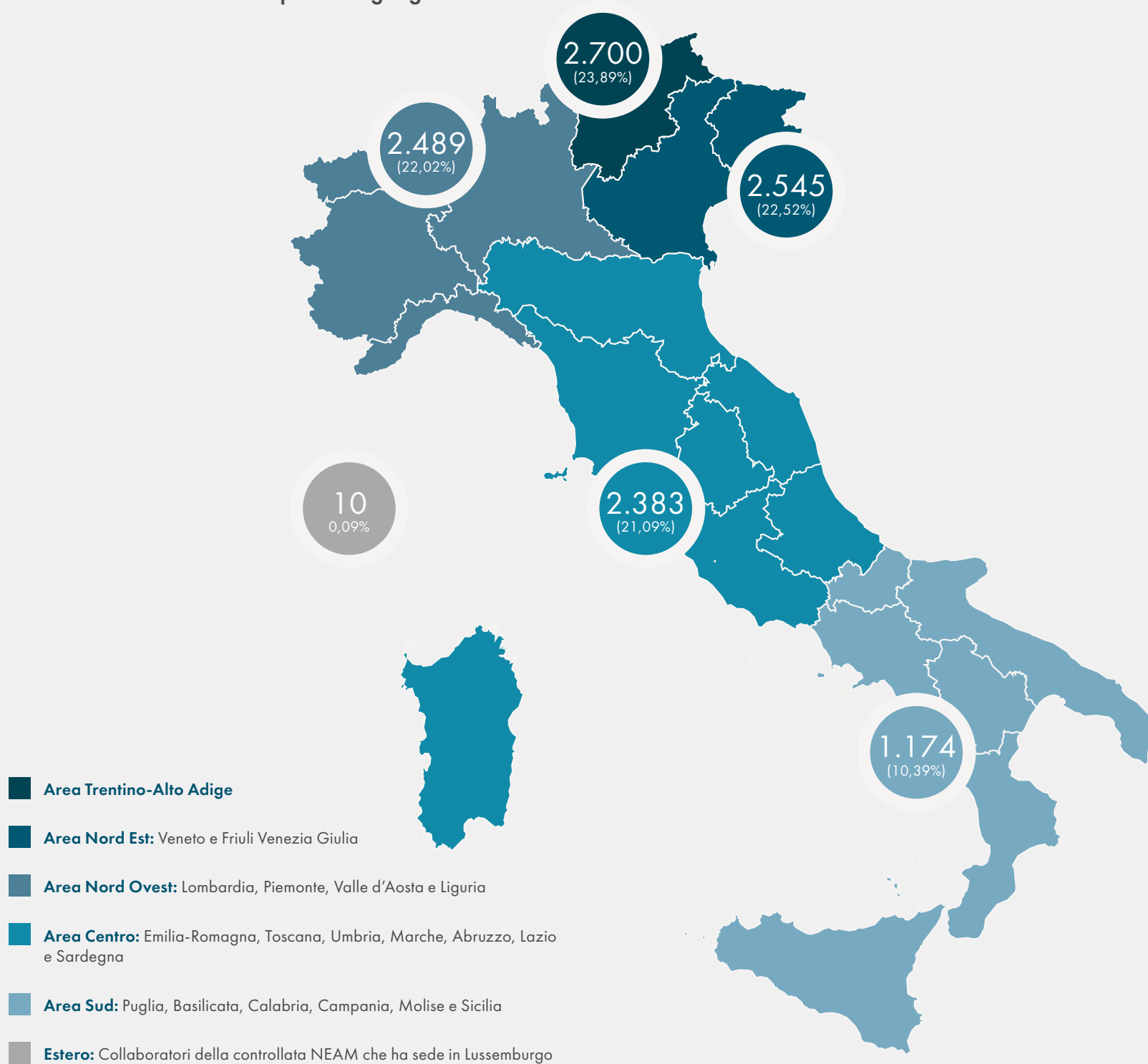


L'impegno del Gruppo nell'instaurazione di rapporti di lavoro stabili e duraturi è confermato dall'anzianità di servizio (oltre il 48% dei Collaboratori è in forza da un periodo compreso tra i 6 ed i 20 anni) e dalla percentuale di Collaboratori con contratto a tempo indeterminato, pari ad oltre il 97% del totale. Per quanto attiene alla distribuzione per area geografica dei

Collaboratori del Gruppo, si osserva che il 23,89% è impiegato in Trentino-Alto Adige (2.700 unità), mentre il 22,52% dei Collaboratori è collocato nelle regioni del Nord Est (2.545 unità), il 22,02% nel Nord Ovest (2.489 unità), il 21,09% del Centro Italia (2.383 unità) e i restanti al Sud e all'Estero<sup>31</sup> (1.184 unità).

<sup>31</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

## Distribuzione Collaboratori per area geografica



I lavoratori impiegati con contratti di somministrazione e stage sono complessivamente pari a 368, suddivisi come indicato nella tabella di seguito riportata.

ALTRE TIPOLOGIE DI CONTRATTO	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stagisti	115	155	270	38	39	77	1	1	2
Interinali	54	44	98	48	47	95	5	8	13
<b>Totale</b>	<b>169</b>	<b>199</b>	<b>368</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>172</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>

Il Gruppo Cassa Centrale si impegna ad assicurare orari di lavoro dignitosi garantendo che il numero massimo di ore di lavoro sia entro i limiti stabiliti dalle norme applicabili e assicurando i bisogni dei lavoratori durante tutte le fasi del rapporto di lavoro, riconoscendo le esigenze connesse alle varie fasi della vita, come ad esempio: maternità, paternità, salute propria e dei parenti, etc.

Al fine di favorire la conciliazione tra gli impegni privati e quelli lavorativi, il Gruppo Cassa Centrale garantisce soluzioni individuali atte a soddisfare al meglio le esigenze personali dei propri Collaboratori. Il part-time è riconosciuto al 9,55% della forza lavoro totale e risulta maggiormente utilizzato dalle donne.

NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE	2020				2019				2018			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Full-Time	6.517	3.705	10.222	90,45%	6.580	3.652	10.232	90,70%	673	259	932	91,73%
Part-Time	100	979	1.079	9,55%	98	951	1.049	9,30%	7	77	84	8,27%

Nella selezione e gestione del personale il Gruppo Cassa Centrale adotta criteri di merito, competenza e valutazione delle capacità e potenzialità individuali. In linea con i principi del Codice Etico, Cassa Centrale garantisce che le candidature e la selezione del personale siano effettuate in base alle esigenze aziendali, sulla base dei profili professionali ricercati, evitando qualsiasi pratica discriminatoria nella selezione, assunzione, gestione e retribuzione del personale.

Il processo di selezione, facilitato dalla piattaforma HR di Gruppo, è stato

improntato a principi di trasparenza e di pari opportunità. Infatti, prevede passaggi strutturati e modalità flessibili a partire dalla valutazione del curriculum vitae e delle preferenze dei candidati per proseguire con una successiva valutazione dei profili: sia attraverso lavori di gruppo e colloqui individuali, sia attraverso colloqui con i responsabili di business.

Nel 2020 la ricerca del personale è proseguita adattandosi alle nuove modalità di *recruiting* in linea con i protocolli in ambito sanitario; il *team* di selezione ha infatti sperimentato con successo nuove modalità di in-



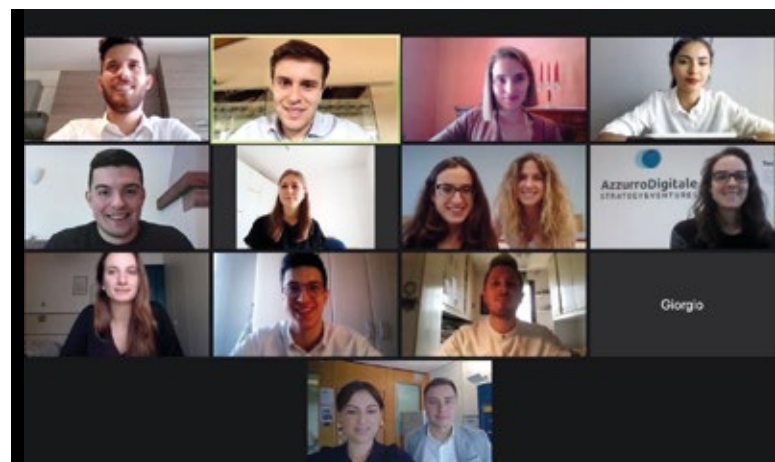
terazione con i candidati. Il ricorso a colloqui a distanza ha permesso il proseguo del processo di selezione dei talenti, nonostante la situazione emergenziale.

Il personale, altamente qualificato, ha trovato, nell'utilizzo delle tecnologie, nuove modalità di interazione e di lettura del profilo del candidato che includono test psicoattitudinali online e che sono andate ad aggiungersi alla piattaforma di tracciatura dell'intero processo che integra *recruiter – talento – manager*, già in uso. Così facendo, è stata assicurata un'adeguata *user experience* ad ogni attore coinvolto, incrementando l'immagine di un'azienda al passo con l'evoluzione in questi ambiti.

Nonostante l'emergenza sanitaria, Cassa Centrale ha partecipato al primo *Career Fair Digitale* dell'Università degli Studi di Trento dove, attraverso le tecnologie messe a disposizione dall'ateneo, ha potuto presentare la realtà del Gruppo a migliaia di studenti, ed avere momenti dedicati di colloqui *one-to-one* con i laureandi che, attraverso un sistema di prenotazione online, avevano espresso interesse verso l'azienda.

Durante l'autunno il Gruppo Cassa Centrale ha inoltre partecipato all'iniziativa *"Act in Class"*, laboratorio digitale tenuto dalla Junior Enterprise di Padova in collaborazione con AzzurroDigitale e gli studenti iscritti al corso di laurea magistrale in Ingegneria Gestionale dell'Università degli Studi di Padova. Per 4 settimane un *team* di studenti si è dedicato allo studio e alla risoluzione di un *business case* proposto dalle aziende; in particolare il *team* assegnato ha svolto con determinazione e successo un elaborato dal titolo *"La microfiliale del futuro"*.

Tutte le occasioni di incontro con realtà studentesche e universitarie offrono al Gruppo un importante spazio di confronto e arricchimento, pro-



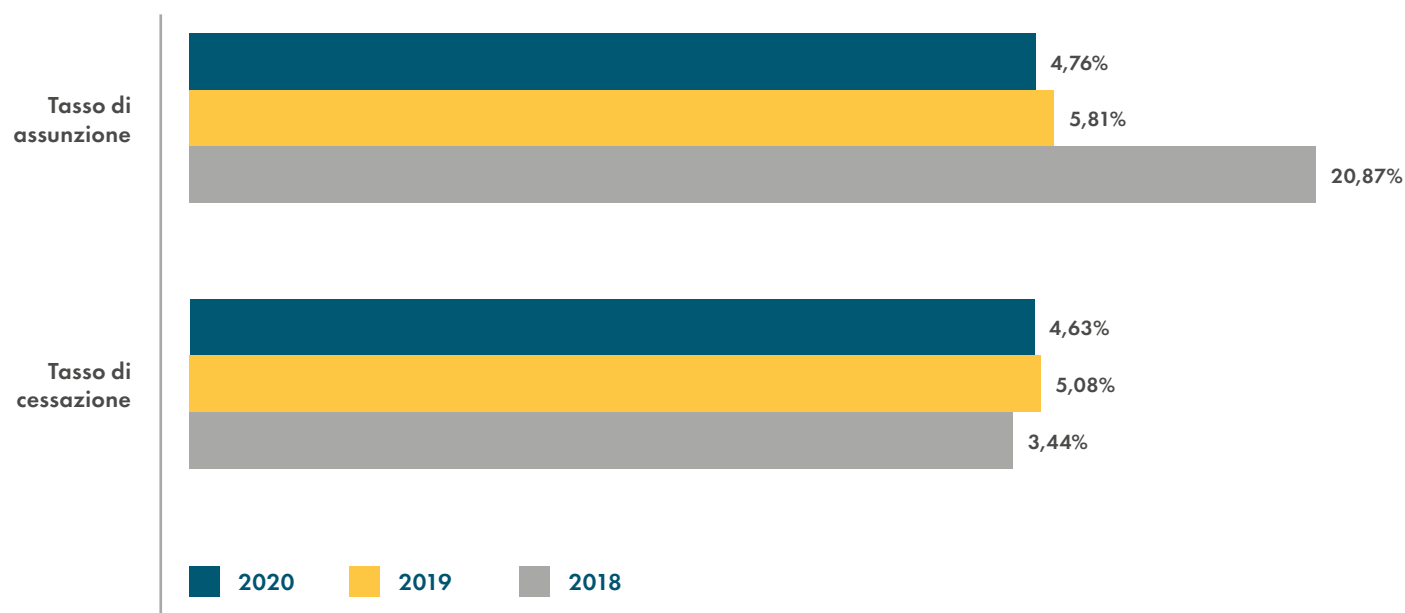
muovendo un costante stimolo al miglioramento anche dei processi di attrazione dei giovani talenti e consentendo allo stesso di inserirsi in una più ampia strategia di promozione del brand.

A fine anno Cassa Centrale Banca ha firmato con l'Università di Trento una convenzione per l'istituzione di cinque borse di studio triennali di 15 mila Euro ciascuna per finanziare attività di ricerca in ambito finanziario per altrettanti studenti, in ricordo di Giulia Tita, la Collaboratrice di Cassa Centrale Banca scomparsa prematuramente il 15 agosto 2020.

Nel corso del 2020 sono state assunte 538 persone, di cui 305 uomini e 233 donne (il tasso di assunzione è pari a 4,61% per gli uomini e 4,97% per le donne rispetto al totale dei Collaboratori). Tra i neoassunti, 271 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, 235 nella fascia di età intermedia (30-50 anni) e i restanti 32 ingressi nella fascia oltre i 50 anni. Il tasso di assunzione si attesta complessivamente al 4,76%.

TURNOVER PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2020					
	Genere			Fasce d'età		
	Uomini	Donne	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni
Tasso di assunzione	4,61%	4,97%	4,76%	42,08%	3,33%	0,89%
Tasso di cessazione	5,38%	3,57%	4,63%	13,35%	2,50%	7,24%

## Tasso di assunzione e di cessazione<sup>32</sup>



Per quanto attiene alla distribuzione nelle Aree Territoriali: 162 dei nuovi ingressi hanno interessato l'area territoriale del Trentino-Alto Adige, 119 l'area Nord Est, 111 il Nord Ovest, 116 l'area Centro, 25 il Sud e 5 l'Estero<sup>33</sup>.

TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA	2020					
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>33</sup>
Tasso di assunzione	6,00%	4,68%	4,46%	4,87%	2,13%	50,00%
Tasso di cessazione	5,89%	4,40%	4,30%	4,32%	3,24%	40,00%

Il 2020 ha visto l'uscita di 523 risorse (di cui 356 uomini e 167 donne). Tra le risorse che hanno lasciato il Gruppo Cassa Centrale, 86 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, mentre 176 si collocano nella fascia di età intermedia (30-50 anni); i restanti 261 si collocano nella fascia di età superiore a 50 anni, e ricomprendono le uscite per quiescenza o esodo anticipato con accordo aziendale. Per quanto attiene alla distribuzione nelle Aree Territoriali di operatività del Gruppo: 159 uscite hanno interessato la regione Trentino-Alto Adige, 112 il Nord Est, 107 il Nord Ovest, 103 il Centro, 38 il Sud e 4 l'Estero<sup>33</sup>. Il tasso di cessazione è complessivamente pari a 4,63%.

<sup>32</sup> Le numerose assunzioni registrate nel 2018 sono da imputarsi alla costituzione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo.

<sup>33</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

# Dialogo e comunicazione interna

La comunicazione verso i Collaboratori avviene principalmente attraverso il portale di comunicazione interna, newsletter tematiche dedicate e la posta elettronica.

“The Square” è la piattaforma di comunicazione interna che raggiunge tutti i Collaboratori del Gruppo ed è stata, soprattutto per questo difficile anno, veicolo di messaggi di coesione e vicinanza verso tutto il personale. Dalla circolazione di messaggi istituzionali, alla volontà di comunicare unità, “The Square” è stato il luogo di coordinamento di un processo difficile e complesso come quello dell’identità di Gruppo, tanto più in una situazione straordinaria come quella che stiamo ancora vivendo. Spazi ad hoc, come la “Sezione Emergenza Covid – 19”, hanno permesso di raggiungere in modo immediato tutti i Collaboratori. Una particolare attenzione in tale sezione è stata data alla *user experience*: sono state infatti inserite, ad esempio, infografiche su come indossare i DPI e chiarimenti sui DPCM adottati.

“The Square” è stato anche spazio di celebrazione per la prima Campagna Nazionale di Comunicazione di Gruppo: la condivisione delle fasi del piano media ha permesso alle persone di sentirsi partecipi e orgogliose dell’appartenenza al Gruppo Cassa Centrale. La Newsletter dedicata ha contribuito a rafforzare questi messaggi d’identità.



Ulteriore strumento di comunicazione online a disposizione dei Collaboratori della Capogruppo è rappresentato dal portale “CCB Square” nato per facilitare la circolazione di informazioni e di documentazione. “CCB Square” è strutturato come uno spazio integrato nel quale confluiranno nel tempo tutti i servizi dedicati alle persone. Tutti i Collaboratori sono informati sulle novità (assunzioni e altri fatti salienti) e ricevono una notifica contestualmente alla pubblicazione di nuovi documenti nel *database*. La



piattaforma dispone anche di diverse “communities of practice”, luoghi interattivi dove è possibile condividere informazioni utili tra referenti dello stesso Servizio, referenti delle Banche affiliate o Sedi Territoriali di Cassa Centrale Banca e delle Società controllate.

Al fine di avvicinare i Collaboratori all’azienda, anche a fronte dello stato emergenziale che ha visto costrette le persone a operare in modo prolungato in smart working, con la collaborazione di Allitude è stata progettata e implementata nel 2020 una sezione specifica di “The Square” a cui possono accedere tutti i Collaboratori e funzionale a:

- mettere a disposizione tutta la documentazione aziendale utile alla persona (policy, regolamenti, modulistica, informative e contratti, etc.);
- pubblicare i contatti utili e le risposte alle domande più frequenti con l’obiettivo di facilitare l’orientamento delle persone all’interno dell’azienda;
- creare un contenitore per la veicolazione dei manuali d’uso, della descrizione dei modelli aziendali, di pillole formative, di materiale aziendale di interesse;
- promuovere le principali iniziative e i risultati aziendali.

A causa dell’emergenza sanitaria tuttora in corso, nel 2020 non si è potuto svolgere il consueto incontro annuale rivolto a tutti i Collaboratori di Cassa Centrale Banca e delle Società controllate in presenza fisica, che tuttavia è stato organizzato online.

## Gender Pay-Gap

Le tabelle sottostanti mostrano il rapporto dello stipendio base e della remunerazione media delle donne rispetto agli uomini, suddiviso per categoria professionale e tipologia di contratto.

Le variabili considerate per la determinazione di tali rapporti sono state:

- il genere;
- l'inquadramento;
- la tipologia di contratto: full-time o part-time;
- lo stipendio base annuo: RAL comprensiva dell'indennità di carica;
- la retribuzione complessiva annua: stipendio base più tutte le altre voci (benefit, premi, incentivi, pasti, auto aziendale, cassa mutua e fondo pensione).

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI (%) <sup>34</sup>	2020		
	Part-Time	Full-Time	Totale
Dirigenti	-	71,54%	<b>71,54%</b>
Quadri direttivi	95,71%	92,97%	<b>91,32%</b>
Impiegati	97,13%	94,94%	<b>90,26%</b>

RAPPORTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI (%) <sup>34</sup>	2020		
	Part-Time	Full-Time	Totale
Dirigenti	-	68,37%	<b>68,37%</b>
Quadri direttivi	98,33%	92,75%	<b>91,17%</b>
Impiegati	98,22%	95,23%	<b>90,69%</b>

<sup>34</sup> Il rapporto è calcolato considerando i dati di Cassa Centrale Banca e di 70 Banche affiliate (sono quindi escluse 7 Banche affiliate e 6 Società controllate), che rappresentano l'85% delle Entità del Gruppo e l'80% del totale dei Collaboratori.

# Valorizzazione del personale

La valorizzazione dei Collaboratori è uno dei principali scopi della Direzione Risorse Umane di Cassa Centrale Banca; per tradurre in realtà e dare risposta quotidiana a quest'esigenza, gli Uffici della Direzione pensano, organizzano ed erogano la formazione per tutti i Collaboratori e gli esponenti aziendali del Gruppo.

L'impegno organizzativo della formazione è finalizzato alla costante crescita qualitativa di ciascuna persona che lavora all'interno del Gruppo, tenendo conto del fatto che ciò si muove essenzialmente su due binari paralleli: lo sviluppo del professionista e lo sviluppo della persona.

La proposta formativa di Gruppo risponde primariamente a tutti gli obblighi, le esigenze di aggiornamento e le richieste di progressione tecnica di cui ciascuna specifica professionalità necessita per svolgere al meglio le proprie mansioni. Il costante approfondimento della normativa si affianca a mirate e strutturate iniziative che consolidano le competenze indispensabili e sviluppano le nuove che vengono strategicamente richieste per continuare ad essere competitivi e efficienti nel panorama di mercato. Fanno parte di tali iniziative lo sviluppo delle capacità commerciali che coinvolgono la misurazione della performance del Collaboratore, nonché una serie di percorsi di Alta Formazione che hanno consentito a numerosi manager di raggiungere certificazioni importanti per le rispettive aree di competenza, siano esse bancassicurazione, finanza o organizzazione.

La crescita del professionista non è slegata, seppur ne è differenziata, dalla crescita della persona, che l'attività formativa supporta e incentiva negli aspetti di leadership e managerialità, trattando temi come l'efficacia comunicativa, la proattività e la gestione dei Collaboratori.

Accanto a questi temi classici, il Servizio People and Corporate Culture si è impegnato e si sta impegnando per promuovere una cultura del cambiamento con interventi mirati, diffusi e diversificati che coinvolgono a va-



rio titolo le persone del Gruppo. Le neuroscienze e le teorie di apprendimento mostrano con chiarezza come l'opportunità di apprendimento e di conseguente cambiamento nell'adulto siano legate a doppia mandata con l'analisi di un proprio contenuto esperienziale: promuovere una cultura del cambiamento significa partire dal cambiamento che ciascuno di noi è, analizzarlo e comprendere, infine, che il cambiamento stesso è una delle cifre sistemiche che segnano il nostro vivere. La consapevolezza di questa evidenza vuole essere la chiave di lettura che consente alle persone del nostro Gruppo di crescere come donne e uomini e di abitare il cambiamento, sempre in atto, e sempre più veloce, che contraddistingue il nostro tempo.

Il Servizio People and Corporate Culture ha inoltre progettato ed erogato un programma formativo ad hoc al fine di garantire gli obiettivi di preparazione e aggiornamento per i membri del Consiglio di Amministrazione delle Banche affiliate (c.d. "Esponenti Aziendali"), in conformità alle indicazioni di BCE ed EBA. Nel corso del 2020 sono stati erogati 44 seminari sul tema, svolti in videoconferenza, per un totale di 132 ore di formazione partecipate da tutte le Banche affiliate.

Il processo di formazione dei Collaboratori si avvale di un sistema di gestione al passo con la digitalizzazione, avendo come protagonista la piattaforma di Learning Management System che consente di gestire in modo snello l'intero processo formativo, dalla pubblicazione delle iniziative alla reportistica finale. Tale strumento consente al singolo Collaboratore di monitorare in autonomia la propria progressione personale e professionale. L'attività gestionale è coordinata dagli uffici dedicati della Capogruppo, con il coinvolgimento del referente di formazione per ciascuna Banca affiliata, figura professionale che è incaricata di essere il tramite per l'offerta formativa sia nella gestione operativa che nell'attività di divulgazione e sensibilizzazione rispetto alla stessa con i propri colleghi interni.

La formazione è stata erogata in modo capillare nel corso del 2020 attraverso le seguenti modalità:

- online, fruibile dalla piattaforma *in cloud* e disponibile da qualsiasi device;
- webinar, esclusivamente *live* con possibilità di interazione tra i partecipanti e i diversi docenti di volta in volta coinvolti. Tale modalità ha permesso di garantire un'esperienza formativa coinvolgente e personalizzata in sostituzione della formazione nell'aula fisica, *in house*, a causa della pandemia;
- formula mista che alterna moduli affrontati in webinar con contenuti fruibili online;
- modalità di *self learning* e *gamification*.

Oggi chi lavora in banca deve possedere rinnovate capacità di relazione commerciale, deve padroneggiare normative e procedure che comportano responsabilità e rischi, deve essere riconosciuto da famiglie e imprese in qualità di consulente, deve dare risposte a domande sempre più complesse. Per questo motivo la proposta formativa 2020 ha raggiunto tutte le Banche affiliate con l'erogazione di un totale di 473.195 ore di formazione a livello di Gruppo, pari a una media di circa 42 ore per Collaboratore. Nel corso del 2020 le iniziative formative si sono focalizzate in corsi di tipo tecnico-specialistico (90,56%), seguita da *training* di inserimento o *induction* (1,07%), dalla formazione manageriale (2,75%) e inerente la salute e la sicurezza (2,60%). La categoria residuale "Altro" (2,60%) include prevalentemente corsi in ambito normativo, ad esempio in materia di GDPR, IVASS, MiFID, o nell'ambito della comunicazione e del marketing.



**473.195** ore  
di formazione totali

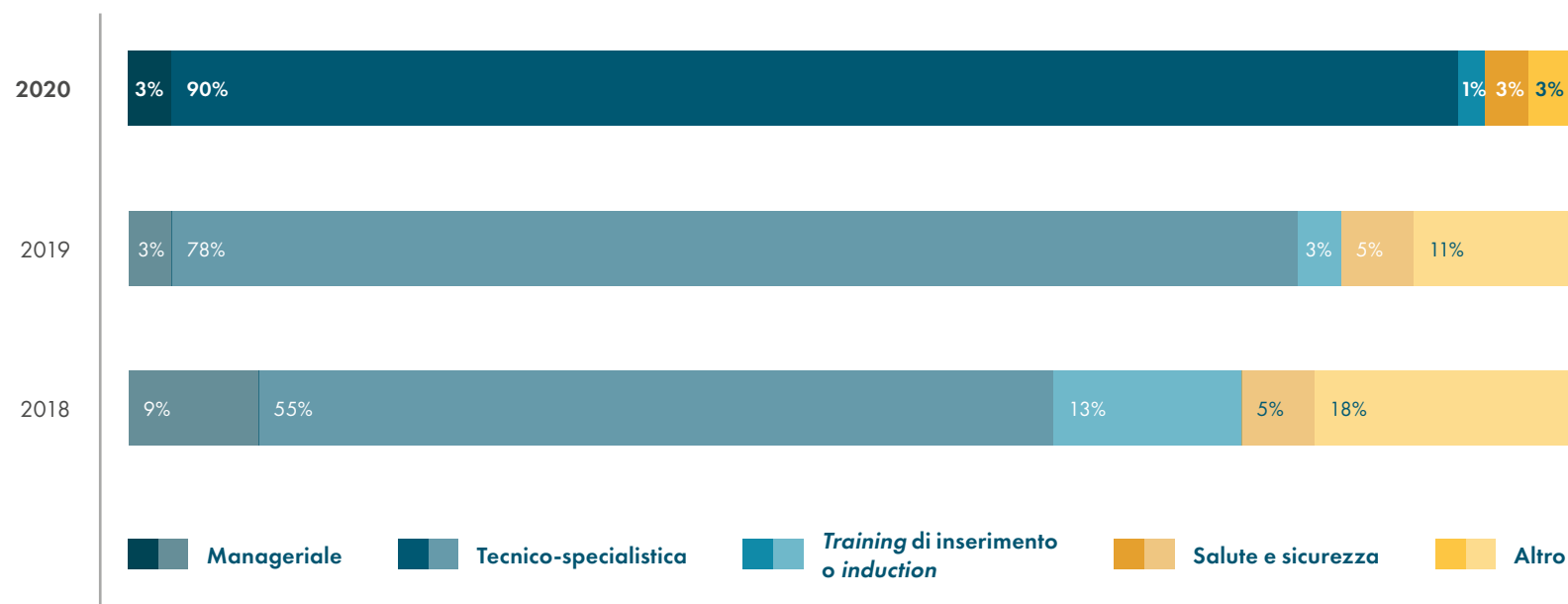


**42** ore  
di formazione per Collaboratore

NUMERO ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	20,60	17,20	<b>20,42</b>	28,74	28,02	<b>28,70</b>	26,38	34,50	<b>27,50</b>
Quadri direttivi	42,13	39,53	<b>41,53</b>	53,05	49,40	<b>52,23</b>	10,13	19,21	<b>11,36</b>
Impiegati	44,10	40,90	<b>42,53</b>	46,78	43,33	<b>45,12</b>	8,89	8,94	<b>8,91</b>
<b>Totale</b>	<b>42,74</b>	<b>40,64</b>	<b>41,87</b>	<b>48,42</b>	<b>44,17</b>	<b>46,68</b>	<b>9,87</b>	<b>10,13</b>	<b>9,96</b>



## Tipologia di formazione erogata dal Gruppo



Il Gruppo Cassa Centrale intrattiene anche varie partnership e collaborazioni con enti che erogano alta formazione. In particolare:

- la consolidata partnership con SDA Bocconi *School of Management* che ha consentito di creare nel tempo percorsi formativi professionalizzanti di alto livello e di personalizzare importanti iniziative di Gruppo che hanno coinvolto migliaia di Collaboratori delle Banche affiliate, in tutto il Territorio nazionale;
- la partnership con CeTIF, Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, che ha contribuito ad apportare competenza alla *Banking Care Academy*. La partecipazione diretta dei manager di Cassa Centrale Banca a diversi *Digital Research Hub* ha permesso ad

ognuno di ampliare la propria visione e, grazie al *network* dei maggiori Gruppi Bancari italiani e alla partecipazione allo *Steering Committee*, di potersi confrontare sulle possibili soluzioni innovative nell'evoluzione del mondo finanziario;

- la collaborazione con il Politecnico di Milano (in particolare, l'Osservatorio *Innovative Payments*) che studia i sistemi innovativi di pagamento per i consumatori e i servizi aggiuntivi ad essi collegati.

Grazie alle *communities* create all'interno di queste partnership il Gruppo Cassa Centrale si può confrontare con il management degli altri Gruppi Bancari, contribuendo alla costruzione di riflessioni e orientamenti di studio finalizzati a nuovi approcci e nuove soluzioni.

# Benessere dei Collaboratori

Il Gruppo Cassa Centrale si impegna a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica dei lavoratori e al rispetto della loro personalità morale, evitando ogni sorta di discriminazione, di illecito condizionamento o di indebito disagio. Promuovere le pari opportunità e valorizzare la diversità nel suo complesso, sia essa di genere, età o anzianità professionale, rappresenta un impegno concreto del Gruppo.

Il Gruppo Cassa Centrale ha adottato due politiche in materia: una inerente al rispetto della diversità e pari opportunità e l'altra inerente al rispetto dei diritti umani, entrambe approvate dal Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca nel febbraio 2019, e successivamente adottate anche da parte delle altre Società del Gruppo.

Il Gruppo Cassa Centrale afferma il proprio impegno ad adottare criteri di imparzialità, merito, competenza e professionalità, per qualsiasi decisione inerente i rapporti con il personale, offrendo a tutti i lavoratori le medesime opportunità.

A conferma di questo impegno, le assunzioni effettuate nel corso del 2020 risultano complessivamente bilanciate per genere. In merito all'impiego di personale appartenente alle categorie protette, ai sensi della legge 68/1999 al 31 dicembre 2020 sono impiegati un totale di 629 Collaboratori con disabilità, di cui 360 uomini e 269 donne.

Nel corso del triennio 2018-2020, l'approccio aziendale orientato al pieno rispetto della diversità e dei diritti umani trova conferma nell'assenza di contestazioni per violazione del principio di non discriminazione e del rispetto dei diritti umani.

Per quanto riguarda invece più in generale il rapporto di lavoro, nel corso del 2020 sono stati ricevuti 17 reclami<sup>35</sup>, 16 dei quali sono già stati processati; di questi, 8 risultano archiviati e risolti nel corso dell'esercizio.

Con riferimento ai casi archiviati e risolti, in un caso sono state intraprese misure disciplinari, mentre per gli altri si è fatto ricorso ad altre azioni correttive.

Il Gruppo Cassa Centrale garantisce un trattamento equo in applicazione delle norme in materia e dei contratti collettivi di lavoro vigenti, garantendo libertà di associazione ed improntando il confronto con le Organizzazioni Sindacali in senso responsabile e costruttivo, favorendo un clima di reciproca fiducia e dialogo, nella continua ricerca di proficue, informate ed attente relazioni tra le parti. Il 100% dei Collaboratori delle Sedi italiane del Gruppo è coperto da accordi di contrattazione collettiva; per la controllata NEAM è invece applicato il contratto bancario vigente in Lussemburgo per il 100% dei suoi Collaboratori.

Il Gruppo Cassa Centrale offre ai propri Collaboratori un pacchetto retributivo aziendale che include un'ampia serie di benefit, differenziati e collegati ai ruoli organizzativi di appartenenza, senza alcuna distinzione tra Collaboratori a tempo pieno e Collaboratori part-time o a tempo determinato. Con riferimento ai benefit riconosciuti ai Collaboratori il quadro è variegato ed eterogeneo, tuttavia, tra gli altri, si segnalano:

- pensione integrativa - Fondi Pensione;
- assicurazione sanitaria integrativa - Cassa Mutua;
- copertura assicurativa specifica per rischio Covid-19;
- coperture assicurative aggiuntive rispetto agli obblighi previsti dal CCNL;
- piano di prestiti agevolati e mutui;
- auto aziendale assegnata a uso promiscuo (dirigenti o incarichi particolari per mobilità);
- buoni pasto/mensa per le diverse categorie contrattuali (in linea con le previsioni definite dal CCNL).

<sup>35</sup> Nel 2019 il numero di reclami riguardanti il rapporto di lavoro era pari a 21, di cui 19 processati e 17 archiviati e risolti nel corso dell'esercizio stesso. Nel corso del 2018 era stato presentato un unico reclamo, ma rispetto a un diverso perimetro.

Con riferimento alla pensione integrativa, Cassa Centrale Banca offre ai propri Collaboratori l'opportunità di iscriversi al Fondo Pensione: si tratta di un fondo chiuso a contribuzione definita, la cui iscrizione è riservata agli associati. Tale fondo prevede il versamento di un contributo da parte del Collaboratore (2% con facoltà di incrementare detta percentuale con versamenti integrativi) e da parte dell'azienda (5,20%). Non sono pertanto previste passività future a carico dell'azienda il cui ammontare non sia prevedibile. La maggioranza dei Collaboratori di Cassa Centrale Banca aderisce a tale fondo, destinando allo stesso il proprio TFR. Il 99% dei Collaboratori aderisce alla previdenza complementare.

Nel corso del 2020, è proseguita l'attività del Servizio Welfare e Relazioni Sindacali, impegnato nelle diverse trattative sindacali di aggre-

gazione tra le Banche affiliate e le Società controllate, di riorganizzazione e ristrutturazione, nonché di gestione degli esuberanti e ricambio generazionale.

Nell'ambito delle suddette trattative si è discusso con i sindacati anche di misure di welfare finalizzate al sostegno delle famiglie dei Collaboratori; sono state ricercate forme di armonizzazione della contrattazione collettiva e degli strumenti di previdenza e assicurazione; si è discusso altresì di *work life balance* e *smart working*, introducendo principi e strumenti di flessibilità ed elasticità della prestazione lavorativa che favoriscano la conciliazione dei tempi di lavoro con le necessità familiari; sono state infine introdotte forme e misure nuove di mobilità sostenibile per gli spostamenti di lavoro.

## Piattaforma di welfare per i Collaboratori di Cassa Centrale

A partire dal 2019 Cassa Centrale riconosce ai Collaboratori la facoltà di convertire il Premio di Risultato, in tutto o in parte, sotto forma di:

- welfare aziendale tramite la piattaforma "jointly" per il rimborso di spese sostenute dal Collaboratore o da familiari a carico relativamente a:
  - abbonamenti al trasporto pubblico;
  - rette scolastiche e libri di testo;
  - campus, soggiorni e vacanze studio;
  - asilo nido e ludoteche;
  - università e master;
  - corsi di lingua;
  - baby-sitter e spese per assistenza di familiari
- Versamento al Fondo Pensione.





## Salute e sicurezza

Il Gruppo Cassa Centrale ritiene che la salvaguardia della Salute e Sicurezza dei lavoratori sia un elemento fondamentale per assicurare all'azienda una continua crescita e un livello d'eccellenza nel settore ed è quindi attento a sviluppare la propria missione aziendale impegnandosi nel continuo miglioramento delle politiche di sicurezza per la tutela della salute dei lavoratori, in accordo con quanto dichiarato nel Codice Etico. Il Gruppo Cassa Centrale mette quindi in atto tutte le azioni preventive necessarie al fine di garantire le migliori condizioni di salute, la sicurezza e l'incolumità negli ambienti di lavoro, conformemente alle vigenti norme in materia di salute e sicurezza, impegnandosi inoltre a promuovere e diffondere comportamenti responsabili al proprio interno.

Il presidio della Salute e Sicurezza per Cassa Centrale è delegato all'Ufficio per la Prevenzione e Protezione dei Luoghi di Lavoro, che ha il compito di supportare il Responsabile della Sicurezza, Prevenzione e Protezione (di seguito anche "RSPP") e le altre figure previste dal D. Lgs. 81/2008, al fine di garantire una gestione efficace ed integrata dei presidi sui rischi in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Tali figure si riuniscono periodicamente per discutere l'andamento della gestione della salute e sicurezza sul lavoro della Capogruppo.

I rischi potenziali, in materia di salute e sicurezza, connessi alle attività di business del Gruppo Cassa Centrale, riguardano in maniera prevalente i lavori d'ufficio e quindi risultano contenuti. Tali rischi sono infatti riconducibili all'ergonomia, alla vista e alla postura derivante dall'uso di videoterminali, allo stress lavoro correlato e alla presenza di scale o altre strutture potenzialmente fonti di cadute. Un'altra possibile fonte di rischio di infortuni è legata all'uso di autovetture, normalmente utilizzate per i frequenti spostamenti del personale tra le sedi periferiche.

Al fine di mitigare tali rischi, le attività sono svolte in linea con gli adempimenti previsti dalla normativa vigente ai fini della prevenzione dei fattori di rischio incidenti sulla salute e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nel corso del 2020, nonostante la pandemia da Covid-19 abbia portato a ripensare le priorità di intervento in ambito salute e sicurezza, è proseguita la predisposizione del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori (di seguito anche "SGSSL"), parte integrante del Model-



lo di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001, adattandolo alle esigenze specifiche di Cassa Centrale Banca, con un primo approccio progettuale anche per le Società controllate. La struttura del SGSSL è stata quindi in parte già predisposta e attuata, essendo stati definiti e allineati i principali documenti, tra i quali la Politica Salute e Sicurezza e la mappatura dei processi. Sono stati inoltre emessi documenti operativi, quali circolari, regolamenti e informative, al fine di definire in maniera precisa le modalità di comportamento e le attenzioni da attuare per limitare i rischi lavorando in sicurezza.

Inoltre, nel 2020 il Gruppo Cassa Centrale ha avviato il percorso per uniformare la gestione delle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro della Capogruppo e delle Società controllate.

Tutte le figure relative al Sistema di Prevenzione e Protezione, dai preposti agli addetti delle Squadre di Emergenza, sono state incaricate con idonea formalizzazione scritta, in modo da rappresentare un Organigramma della Sicurezza aggiornato e consolidato per tutte le Sedi Territoriali di Cassa Centrale Banca. Tale documento, unitamente agli altri facenti parte del Modello Organizzativo per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, è a disposizione di tutti i Collaboratori tramite intranet aziendale.

La sorveglianza sanitaria dei lavoratori dell'Ufficio Prevenzione e Protezione, è stata delegata ad una struttura esterna specializzata in Medicina del Lavoro che si occupa del coordinamento dei Medici Competenti operanti sulle varie Sedi Territoriali. È inoltre presente un Medico Competente coordinatore che ha il compito di mantenere il controllo sul protocollo sanitario definito. I Medici coordinati seguono le Sedi del Gruppo Cassa Centrale distribuite a livello nazionale e tutti i dati vengono poi convogliati al Medico coordinatore che li valuta e presenta i dati aggregati in sede di riunione periodica ex art. 35 del D. Lgs. 81/2008. I Medici Competenti sono anche coinvolti nella valutazione dei rischi aziendali, in modo da raccogliere eventuali loro segnalazioni specifiche.

I lavoratori sono chiamati alle visite periodiche, così come previsto nel protocollo sanitario, ma hanno anche la possibilità di richiedere al Medico Competente delle visite straordinarie, qualora lo ritengano necessario in eventuali situazioni di criticità.

Con specifico riferimento alla pandemia da Covid-19 che ha pesantemente condizionato il 2020, il Medico Competente è stato coinvolto sia nell'ambito di una specifica valutazione dei rischi da contagio, al fine di stabilire le misure di mitigazione da porre in essere, sia nella formazione specifica che Cassa Centrale Banca ha deciso di organizzare per alcune tipologie di lavoratori (ad esempio gli addetti alle emergenze Primo Soccorso).

Cassa Centrale Banca favorisce la partecipazione di tutti i lavoratori a tutti i livelli dell'organizzazione e promuove la cooperazione in materia di sicurezza. In particolare, i Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza (di seguito anche "RLS") sono costantemente coinvolti attraverso riunioni periodiche o altri momenti informali.

Il Gruppo Cassa Centrale riconosce l'informazione e la formazione dei Collaboratori quali strumenti fondamentali per l'attuazione dei principali obiettivi in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro, così come declinati nella Politica Salute e Sicurezza e affrontati attraverso appositi moduli formativi con cui il Gruppo si impegna, con il coinvolgimento dei diretti responsabili, del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (di seguito anche "SPP"), dei Servizi Gestione e Amministrazione Risorse Umane e "People and Corporate Culture", a pianificare i corsi formativi che si rendono necessari e utili per migliorare la consapevolezza di ognuno in merito alle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro e per sviluppare il livello di conoscenza dei rischi e dei comportamenti preventivi da mettere in atto. Un'importante iniziativa di informazione sviluppata da Cassa Centrale Banca nel corso del 2020, al fine di garantire un'ottimale diffusione delle informazioni riguardanti la diffusione del nuovo Coronavirus, è stata la creazione di una sezione dedicata di "The Square" nella rete intranet aziendale, a disposizione di tutti i Collaboratori del Gruppo contenente informazioni utili, istruzioni, circolari e normativa.

Il Gruppo Cassa Centrale garantisce e tutela la libertà di espressione e segnalazione da parte dei Collaboratori relativamente a non conformità, situazioni critiche/non desiderate o altre problematiche connesse alla salute e sicurezza sul lavoro. Sulle eventuali segnalazioni ricevute è mantenuto il più stretto riserbo. Qualsiasi comportamento in contrasto con le linee guida di Cassa Centrale Banca deve essere segnalato agli organi o alle funzioni competenti individuate nelle norme disciplinari interne e dall'Organismo di Vigilanza, secondo le modalità definite dal Modello

Organizzativo adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Eventuali segnalazioni possono avvenire direttamente attraverso gli RLS che sono sempre a disposizione dei colleghi e si interfacciano costantemente con il Datore di Lavoro attraverso il RSPP.

La pianificazione tecnica dei luoghi di lavoro, la valutazione delle attrezzature e dei processi sono improntate al più alto livello di rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza ed igiene del lavoro e prevedono il coinvolgimento di più strutture interne in modo da considerare in maniera complessiva tali aspetti. È richiesto a ciascun Collaboratore di porre la massima attenzione nello svolgimento della propria attività, osservando strettamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite per evitare ogni possibile rischio per sé e per i colleghi. A tal proposito, gli obiettivi generali identificati a livello di Gruppo sono diretti a tutelare sia il personale interno all'azienda, che deve poter svolgere le proprie mansioni in un ambiente sicuro e salubre e che deve essere consapevole dei rischi in cui può incorrere, sia i Collaboratori esterni ed i Clienti che hanno il diritto di frequentare ambienti e edifici sicuri.

Per quanto attiene le Banche affiliate, è stata posta particolare attenzione agli assetti organizzativi in essere attraverso una dettagliata rilevazione dei dati, dalla cui analisi emerge una sostanziale adeguatezza rispetto ai requisiti normativi. Nel caso in cui siano state rilevate specifiche aree di miglioramento, si è provveduto all'approfondimento dei temi in coordinamento tra le Banche stesse e le Aree e i Servizi specialistici di Cassa Centrale Banca.

Il Gruppo, inoltre, tiene in considerazione il profilo di adeguatezza dei fornitori coinvolti in attività che possono avere implicazioni sotto il profilo della salute e sicurezza. Così, esclusi i fornitori di mere prestazioni intellettuali, in base alle diverse condizioni di impiego è applicato un criterio di selezione dei fornitori che ne valuta la rispondenza ai requisiti di salute e sicurezza sul luogo di lavoro (presenza del Documento di Valutazione dei Rischi, formazione degli incaricati, etc.) e che può anche tenere conto dei requisiti di copertura assicurativa a tutela di eventuali sinistri.





## Gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19

La diffusione su scala globale del Covid-19, oltre ad essere la più grande emergenza sanitaria dal dopoguerra, rappresenta una sfida organizzativa senza precedenti a carico delle aziende, che ha imposto al Gruppo Cassa Centrale di concentrare i propri sforzi sulla gestione delle tematiche di salute e sicurezza e di continuità operativa.

Nel corso del 2020 il Gruppo Cassa Centrale ha posto particolare attenzione alla tutela della salute del personale dipendente nel luogo di lavoro allo scopo di prevenire i contagi e circoscrivere le possibili conseguenti temporanee inidoneità al lavoro al netto dei provvedimenti adottati dalle autorità pubbliche.

Il Gruppo Cassa Centrale, sin dalle prime fasi dell'emergenza causata dalla diffusione del virus SARS-CoV-2 sul Territorio nazionale, ha reagito prontamente al nuovo scenario emergenziale, impegnando uomini e risorse al fine di salvaguardare la salute e il lavoro di tutti: Collaboratori, Clienti e fornitori.

Le principali azioni attivate da Cassa Centrale Banca nel contesto emergenziale sono state:

- la creazione di un *team* dedicato alla gestione della crisi, al fine di rendere il più possibile incisiva ed organizzata la risposta dell'azienda alla nuova situazione. Tale gruppo di lavoro ha il compito di individuare i possibili rischi per il personale, analizzare le necessità e i bisogni utili a garantire la sicurezza dei lavoratori e dei Clienti e ad assicurare al contempo la continuità dei servizi bancari alla Clientela;
- la valutazione dei rischi di impatto sull'operatività aziendale, includendo diversi aspetti operativi oltre a quelli sanitari, tra cui la gestione dei contratti di lavoro, la gestione dei processi, la *supply chain*, la comunicazione con i Clienti e la sicurezza delle piattaforme tecnologiche e informatiche;
- la predisposizione all'interno dello spazio virtuale dedicato a tutti i dipendenti del Gruppo, "The Square", di un canale informativo diretto dedicato per tutte le entità del Gruppo, in modo

da veicolare con efficacia i piani d'azione e gli interventi determinati dalle disposizioni normative, dalle direttive delle autorità italiane e dalle indicazioni di settore;

- l'adeguamento delle pratiche lavorative, per la prevenzione e il mantenimento delle condizioni di benessere della forza lavoro. In tale ambito, il Servizio Gestione e Amministrazione Risorse Umane ha assicurato un costante supporto nella valutazione delle esigenze sanitarie personali da combinare alle esigenze organizzative aziendali. In particolare, le azioni intraprese sono state:
  - istituzione e ricorso massivo allo smart working come principale misura di salvaguardia del personale, arrivando a limitare il numero del personale in presenza al 25%-30% del totale;
  - adozione di protocolli specifici per garantire la sicurezza degli ambienti di lavoro, attuando misure per il distanziamento fisico, sanificando rigorosamente gli spazi e ponendo anche la massima attenzione al corretto funzionamento in sicurezza degli impianti aeraulici, in conformità con i requisiti di gestione dell'igiene previsti dalle autorità sanitarie pubbliche nazionali e locali;
  - avvio di una procedura per la rilevazione dei lavoratori cosiddetti fragili e la messa in sicurezza degli stessi, mantenendone riservate le informazioni;
  - rafforzamento della percezione del rischio di contagio da Covid-19 tra i Collaboratori, stabilendo delle linee guida per l'autoprotezione del personale e aumentando la consapevolezza in materia di prevenzione. A tal fine, è stata attivata una formazione a distanza attraverso pillole in modalità *e-learning* e webinar interattivi sui temi dello smart working, della salute e del benessere, e sono stati predisposti due portali intranet contenenti i principali documenti informativi predisposti: il primo dedicato al personale interno della Capogruppo e il secondo a disposizione delle Banche affiliate;
  - offerta ai Collaboratori di un supporto gratuito e altamente professionale al fine di salvaguardare il loro benessere psicologico e supportarli nel raggiungere i loro obiettivi; tale

supporto consistente in una consulenza psicologica erogata in collegamento video tramite la piattaforma on line "Mindwork";

- la predisposizione di specifici piani di intervento per rispondere alle possibili situazioni di contagio (interno o esterno) e di un eventuale successivo *contact tracing* tra i lavoratori;
- l'aggiornamento e la rimodulazione delle procedure relative alla gestione del rischio biologico, dovendo considerare il Covid-19 un rischio generico aggravato nei luoghi di lavoro, anche se non specifico dell'attività bancaria;
- un monitoraggio delle minacce derivanti da attacchi *cyber*, con l'implementazione di azioni straordinarie specifiche per garantire la sicurezza dei dati. Considerando le nuove modalità di lavoro remoto, è stato necessario fornire adeguato supporto all'edu-

cazione in materia di sicurezza informatica, stabilendo le linee guida per l'autoprotezione dei Collaboratori e aumentando la consapevolezza della prevenzione dei *cyber risk*.

Le Società controllate hanno gestito l'emergenza sanitaria attenendosi scrupolosamente alle direttive emanate dalla Capogruppo e attivandosi in considerazione delle diverse esigenze dettate dall'organizzazione interna di ciascuna. Qualora necessario il personale delle Società controllate è stato dotato di idonea strumentazione per poter effettuare il lavoro da remoto, mentre al personale che per esigenza operativa e gestionale ha continuato a lavorare presso gli uffici sono stati forniti tutti i mezzi di prevenzione per lavorare in totale sicurezza. In alcuni casi, si è anche provveduto all'aggiornamento delle apparecchiature informatiche e alla totale sostituzione degli arredi al fine di garantire le dovute distanze di sicurezza.



## Covid-19 - Certificazione "Safe Guard" per Cassa Centrale Banca e Allitude

Per fornire un ulteriore elemento di garanzia circa la bontà delle azioni intraprese e della gestione complessiva posta in atto in risposta alla pandemia da Covid-19, Cassa Centrale Banca e Allitude hanno deciso di sottoporsi in maniera volontaria ad una verifica del proprio piano di prevenzione. Bureau Veritas, azienda leader mondiale nella valutazione ed analisi dei rischi legati alla qualità, all'ambiente, alla salute e sicurezza e alla responsabilità sociale, al termine delle attività ha certificato entrambe le realtà "Safe-Guard".

Safe Guard è un protocollo che mira a dimostrare l'impegno dell'organizzazione nei confronti della salute e sicurezza dei propri lavoratori che diventa tanto più importante in un periodo complesso come quello della pandemia. Il suo ottenimento avviene con un *audit* di verifica che si sviluppa attraverso una serie di liste di controllo basate sulle best practice nazionali e internazionali nonché sulle raccomandazioni globalmente riconosciute in merito alle misure da applicare per la ripresa delle attività lavorative in sicurezza nell'era Covid-19. In particolare, la valutazione integrata comprende la verifica dei protocolli di sicurezza e prevenzione del contagio e delle procedure per la salvaguardia e la tutela della salute di lavoratori, Clienti, fornitori e di tutti coloro che interagiscono negli ambienti di Cassa Centrale Banca e Allitude.

La certificazione, che riguarda la gestione complessiva posta in atto dalle due aziende, è stata affiancata da una verifica specifica *on site* per le Sedi di Cassa Centrale Banca e Allitude a Trento a cui è stata assegnata una "label" ulteriore, rinnovabile di semestre in semestre con un nuovo ciclo di verifica, per la corretta implementazione delle misure di mitigazione e controllo pianificate. Inoltre, il nominativo delle due aziende è stato pubblicato su un registro disponibile sul sito internet dell'organismo di certificazione Bureau Veritas. Anche se tale iniziativa ha interessato solo Cassa Centrale Banca e la controllata Allitude, le stesse misure organizzative, validate quindi dal processo ispettivo dell'organismo indipendente, sono state estese anche alle altre Società controllate.

Con questa iniziativa è stata quindi verificata l'adeguatezza delle misure poste in atto, fornendo allo stesso tempo anche un importante elemento a garanzia di Collaboratori e Clienti.

## L'attenzione alla salute e alla sicurezza nelle società controllate

In Allitude l'impegno per la salute e la sicurezza sul lavoro si integra con le attività del "Sistema di Gestione per la Qualità - ISO 9001" ed è oggetto di analisi e verifica per il possesso ed il rinnovo della certificazione ISO 9001. In coerenza con le impostazioni assunte dalla Capogruppo, Allitude ha avviato un percorso di costruzione di un nuovo sistema di Organizzazione e di Gestione per la Salute e Sicurezza.

Gli impegni pianificati per l'implementazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro hanno scontato un significativo ridimensionamento a causa dell'emergenza pandemica da Covid-19; sono comunque stati oggetto di esame e condivisione con le strutture aziendali i seguenti documenti:

- politica per l'adozione di un Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza nei Luoghi di lavoro (SGSSL);
- procedura per la gestione della salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- istruzione operativa per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Allitude si propone di consolidare tali documenti al fine di pervenire a definire il Modello di Organizzazione e di Gestione per la Salute e Sicurezza nel primo semestre 2021.

Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza è finalizzato, oltre che a garantire la gestione uniforme e coordinata a livello aziendale, anche gli effetti scriminanti in materia di responsabilità amministrativa degli enti di cui al D. Lgs. 231/2001.

Nel 2020, un'attenta gestione dei luoghi di lavoro, una continua attività di comunicazione e sensibilizzazione, volte alla prevenzione, nonché al monitoraggio della corretta applicazione dei piani di miglioramento, hanno contribuito a limitare il numero di infortuni sul luogo di lavoro. In particolare, nel 2020 sono stati registrati 16 infortuni in itinere e 11 infortuni sul luogo di lavoro. Nel triennio 2018-2020 non è stato registrato nessun incidente mortale e nessun caso di malattia professionale.

Nelle tabelle seguenti sono riportati gli infortuni e i relativi indici infortunistici registrati per i Collaboratori del Gruppo nel corso dell'esercizio 2020. Il tasso di assenza<sup>36</sup> si attesta al 3,04%.

NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO PER GENERE - COLLABORATORI	2020		
	Uomini	Donne	Totale
Sul lavoro	4	7	11
In itinere	7	9	16
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>27</b>

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA (%) PER GENERE - COLLABORATORI	2020		
	Uomini	Donne	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro <sup>37</sup>	1,04%	2,40%	1,56%
Tasso di assenza <sup>36</sup>	2,65%	3,63%	3,04%

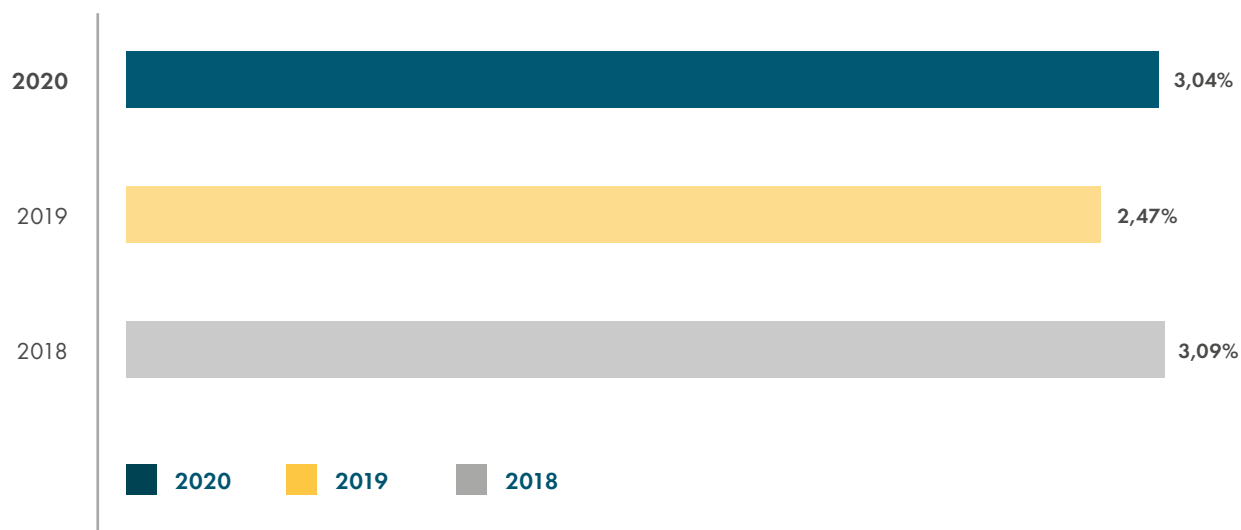
<sup>36</sup> Tasso di assenza: (giorni totali di assenza / giorni totali di lavoro) x 100. Con giorni totali di assenza si intendono quei giorni di assenza per incapacità del lavoratore di qualsiasi tipo (es. infortunio, malattia, sciopero, etc.) e non vengono considerate le assenze autorizzate (es. ferie, permessi studio, congedi parentali, etc.).

<sup>37</sup> Tasso di infortuni sul lavoro: (Numero di infortuni sul lavoro / Numero di ore lavorate) \* 1.000.000.

Non si sono registrati casi di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze o di decessi per i lavoratori, pertanto il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)<sup>38</sup> ed il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro<sup>39</sup> risultano nulli per il 2020.

Con riferimento ai dati degli infortuni dei lavoratori non dipendenti il cui lavoro/luogo di lavoro è controllato dal Gruppo, si segnala che è in corso una mappatura preliminare degli stessi al fine di identificare le categorie di lavoratori non dipendenti maggiormente significative per il Gruppo per cui provvedere alla raccolta dei dati relativi agli infortuni.

### Tasso di assenza - Collaboratori



<sup>38</sup> Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi): (Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)/Numero di ore lavorate)\*1.000.000.

<sup>39</sup> Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro: (Numero di decessi risultanti da infortuni sul lavoro/Numero di ore lavorate)\*1.000.000.







# Appendice



# Allegati

CONTRIBUZIONE FISCALE DEL GRUPPO	2020						
	Trentino-Alto Adige	Nord Est (Veneto e Friuli Venezia Giulia)	Nord Ovest (Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria)	Centro (Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo e Lazio)	Sud (Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Sardegna e Sicilia)	Italia	Estero <sup>40</sup>
N° di entità del Gruppo che sono residenti ai fini fiscali nell'area geografica	22	14	16	17	19	88	1
Ricavi da vendite a terze parti (da bilancio consolidato - milioni di Euro)	711,40	500,10	520,30	490,20	280,70	2.502,70	45,30
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali (milioni di Euro)	8,20	3,80	4,10	2,28	0,10	18,48	-
Utile / Perdita ante imposte (da bilancio consolidato) (milioni di Euro)	(6,41)	68,80	72,34	61,10	50,20	246,03	24,70
Imposte sul reddito versate sulla base del criterio di cassa (milioni di Euro)	24,51	9,28	5,35	7,69	5,82	52,66	1,63
Imposte sul reddito maturate sugli utili/perdite (milioni di Euro)	20,55	2,63	3,57	2,82	3,40	32,98	1,82
N° dipendenti (FTE) per area geografica	2.990	2.098	2.293	2.193	1.160	10.735	9

<sup>40</sup> Tale categoria è riferita alla controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

STOCK DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2018		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale (in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	0,47	32,45	1,46%
<i>Commercial and corporate banking</i>	36,79	468,66	7,85%

STOCK DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale (in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	3,44	28,69	12,00%
<i>Commercial and corporate banking</i>	40,26	627,83	6,41%

NUOVE EROGAZIONI DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale (in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	0,07	4,37	1,66%
<i>Commercial and corporate banking</i>	3,87	419,36	0,92%

STOCK DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale (in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	0	28,69	0,00%
<i>Commercial and corporate banking</i>	66,54	627,83	10,60%

STOCK DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2018		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale (in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	0	32,45	0,00%
<i>Commercial and corporate banking</i>	63,23	468,66	13,49%

NUOVE EROGAZIONI DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale (in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (in milioni di Euro)	%
<i>Retail Banking</i>	0	4,37	0,00%
<i>Commercial and corporate banking</i>	9,53	419,36	2,27%

Le tabelle relative ai prodotti con finalità sociale e ambientale del 2018 e 2019 si riferiscono solo alla Capogruppo.

MACRO AMBITI DI INTERVENTO	2020			Totale
	N. iniziative per ambito di intervento	Utilizzo fondo beneficenza (in Euro)	Voce di spesa a conto economico (i.e. sponsorizzazioni) (in Euro)	
Attività socio-assistenziale	2.780	6.584.166	2.568.884	<b>9.153.050</b>
Cultura, attività di formazione e ricerca	3.769	2.837.646	2.106.424	<b>4.944.070</b>
Promozione del Territorio e delle realtà economiche	3.380	1.605.279	3.545.428	<b>5.150.707</b>
Sport, tempo libero e aggregazione	4.321	2.280.134	4.762.450	<b>7.042.584</b>
<b>TOTALE</b>	<b>14.250</b>	<b>13.307.226</b>	<b>12.983.186</b>	<b>26.290.412</b>

MACRO AMBITI DI INTERVENTO	2019			
	N. iniziative per ambito di intervento	Utilizzo fondo beneficienza (in Euro)	Voce di spesa a conto economico (i.e. sponsorizzazioni) (in Euro)	Totale (in Euro)
Attività socio-assistenziale	3.355	2.228.278	998.756	3.227.034
Cultura, attività di formazione e ricerca	5.844	2.867.807	3.123.369	5.991.176
Promozione del Territorio e delle realtà economiche	5.910	2.594.611	5.317.209	7.911.820
Sport, tempo libero e aggregazione	7.557	3.214.148	6.999.757	10.213.905
<b>TOTALE</b>	<b>22.666</b>	<b>10.904.843</b>	<b>16.439.091</b>	<b>27.343.934</b>

MACRO AMBITI DI INTERVENTO	2018			
	N. iniziative per ambito di intervento	Utilizzo fondo beneficienza (in Euro)	Voce di spesa a conto economico (i.e. sponsorizzazioni) (in Euro)	Totale (in Euro)
Attività socio-assistenziale	56	-	181.950	181.950
Cultura, attività di formazione e ricerca	26	-	81.335	81.335
Promozione del Territorio e delle realtà economiche	7	-	21.500	21.500
Sport, tempo libero e aggregazione	145	-	513.386	513.386
<b>TOTALE</b>	<b>234</b>	<b>-</b>	<b>798.171</b>	<b>798.171</b>

CONSUMI DI ENERGIA <sup>41</sup>	2020		2019		2018	
	Gj	%	Gj	%	Gj	%
<b>CONSUMI ENERGETICI DIRETTI</b>	<b>136.668,34</b>	<b>40,96%</b>	<b>141.196,60</b>	<b>39,98%</b>	<b>10.979,15</b>	<b>36,41%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>134.005,95</b>	<b>40,16%</b>	<b>138.494,89</b>	<b>39,21%</b>	<b>10.678,06</b>	<b>35,42%</b>
Gas naturale per riscaldamento	107.762,23	32,30%	110.140,79	31,18%	4.111,72	13,64%
Gas naturale per la produzione di energia elettrica	198,45	0,06%	N/A	N/A	N/A	N/A
<i>di cui venduta</i>	24,15	0,01%	N/A	N/A	N/A	N/A
GPL per riscaldamento	544,37	0,16%	149,70	0,04%	0,00	0,00%
Diesel per riscaldamento	9.323,54	2,79%	6.434,13	1,82%	9,39	0,03%
Consumi per la flotta aziendale:	16.201,51	4,86%	21.770,27	6,16%	6.556,96	21,75%
<i>Benzina</i>	1.892,72	0,57%	2.513,48	0,71%	0,00	0,00%
<i>Diesel</i>	13.671,24	4,10%	18.354,02	5,20%	6.556,96	21,75%
<i>GPL</i>	426,59	0,13%	639,11	0,18%	0,00	0,00%
<i>Metano</i>	210,96	0,06%	263,66	0,07%	0,00	0,00%
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>2.662,39</b>	<b>0,80%</b>	<b>2.701,71</b>	<b>0,76%</b>	<b>301,08</b>	<b>1,00%</b>
Fotovoltaico	3.460,76	1,04%	3.077,22	0,87%	301,08	1,00%
<i>di cui venduta</i>	876,61	0,26%	375,51	0,11%	0,00	0,00%
Geotermico	77,33	0,02%	N/A	N/A	N/A	N/A
Consumi per la flotta aziendale:	0,91	0,00%	N/A	N/A	N/A	N/A
<i>Auto elettrica</i>	0,91	0,00%	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI</b>	<b>196.987,26</b>	<b>59,04%</b>	<b>211.994,50</b>	<b>60,02%</b>	<b>19.171,31</b>	<b>63,59%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>49.121,21</b>	<b>14,72%</b>	<b>75.696,65</b>	<b>21,43%</b>	<b>9.989,06</b>	<b>33,13%</b>
Elettricità	46.573,15	13,96%	73.608,24	20,84%	9.989,06	33,13%
Energia Termica	2.548,07	0,76%	2.088,41	0,59%	0,00	0,00%
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>147.866,05</b>	<b>44,32%</b>	<b>136.297,85</b>	<b>38,59%</b>	<b>9.182,26</b>	<b>30,45%</b>
Elettricità	144.810,97	43,40%	131.566,35	37,25%	9.182,26	30,45%
Energia Termica	3.055,09	0,92%	4.731,50	1,34%	0,00	0,00%
<b>CONSUMI ENERGETICI TOTALI</b>	<b>333.655,60</b>	<b>100,00%</b>	<b>353.191,10</b>	<b>100,00%</b>	<b>30.150,46</b>	<b>100,00%</b>
Totale consumi da fonti rinnovabili	150.528,44	45,11%	138.999,56	39,36%	9.483,34	31,45%
Totale consumi da fonti non rinnovabili	183.127,16	54,89%	214.191,54	60,64%	20.667,12	68,55%

<sup>41</sup> Sono esclusi i consumi di energia della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale.



<b>EMISSIONI DI CO2 DIRETTE E INDIRETTE (t CO<sub>2</sub>e) - LOCATION BASED<sup>42</sup></b>	<b>2020</b>	<b>%</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>	<b>2018</b>	<b>%</b>
<b>EMISSIONI DIRETTE (scope 1)</b>	<b>6.701,04</b>	<b>25,86%</b>	<b>7.534,19</b>	<b>42,81%</b>	<b>662,09</b>	<b>40,51%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>6.701,04</b>	<b>25,86%</b>	<b>7.534,19</b>	<b>42,81%</b>	<b>662,09</b>	<b>40,51%</b>
Gas naturale per riscaldamento	4.967,24	19,17%	5.624,96	31,96%	210,11	12,85%
Gas naturale per la produzione di energia elettrica	9,15	0,04%	N/A	N/A	N/A	N/A
<i>di cui venduta</i>	1,11	0,00%	N/A	N/A	N/A	N/A
GPL per riscaldamento	32,43	0,13%	8,92	0,05%	0,00	0,00%
Diesel per riscaldamento	623,05	2,40%	437,46	2,49%	0,65	0,04%
Consumi per la flotta aziendale:	1.070,28	4,13%	1.462,84	8,31%	451,34	27,61%
Benzina	120,50	0,47%	163,40	0,93%	0,00	0,00%
Diesel	913,59	3,53%	1.247,90	7,09%	451,34	27,61%
GPL	25,42	0,10%	38,07	0,22%	0,00	0,00%
Metano	10,77	0,04%	13,46	0,08%	0,00	0,00%
<b>EMISSIONI INDIRETTE (scope 2 - location based)</b>	<b>19.207,42</b>	<b>74,14%</b>	<b>10.064,40</b>	<b>57,19%</b>	<b>972,46</b>	<b>59,49%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>4.766,55</b>	<b>18,40%</b>	<b>10.064,40</b>	<b>57,19%</b>	<b>972,46</b>	<b>59,49%</b>
Elettricità	4.644,38	17,93%	9.962,26	56,61%	972,46	59,49%
Energia termica	122,17	0,47%	102,13	0,58%	0,00	0,00%
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>14.440,87</b>	<b>55,74%</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>
Elettricità	14.440,87	55,74%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
<b>TOTALE EMISSIONI (location based)</b>	<b>25.908,46</b>	<b>100,00%</b>	<b>17.598,58</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.634,56</b>	<b>100,00%</b>
da fonti non rinnovabili	11.467,59	44,26%	17.598,58	100,00%	1.634,56	100,00%
da fonti rinnovabili	14.440,87	55,74%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

<sup>42</sup> Sono escluse le emissioni della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale. Per il 2018, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal *Department for Environment, Food & Rural Affairs* (DEFRA) e dal *Department for Business, Energy & Industrial Strategy* (BEIS) nel 2018. Per il fattore di emissione relativo all'energia elettrica si fa riferimento al DEFRA 2015. Per il 2019 e il 2020, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni (scope 1 e scope 2 - energia termica) sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2019 e nel 2020. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni scope 2 location based - energia elettrica sono stati pubblicati da Terna nel 2017.

<b>EMISSIONI DI CO2 DIRETTE E INDIRETTE (t CO<sub>2</sub>e) - MARKET BASED<sup>43</sup></b>	<b>2020</b>	<b>%</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>	<b>2018</b>	<b>%</b>
<b>EMISSIONI DIRETTE (scope 1)</b>	<b>6.701,04</b>	<b>52,15%</b>	<b>7.534,19</b>	<b>42,81%</b>	<b>662,09</b>	<b>40,51%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>6.701,04</b>	<b>52,15%</b>	<b>7.534,19</b>	<b>42,81%</b>	<b>662,09</b>	<b>40,51%</b>
Gas naturale per riscaldamento	4.967,24	38,65%	5.624,96	31,96%	210,11	12,85%
Gas naturale per la produzione di energia elettrica	9,15	0,07%	N/A	N/A	N/A	N/A
<i>di cui venduta</i>	1,11	0,01%	N/A	N/A	N/A	N/A
GPL per riscaldamento	32,43	0,25%	8,92	0,05%	0,00	0,00%
Diesel per riscaldamento	623,05	4,85%	437,46	2,49%	0,65	0,04%
Consumi per la flotta aziendale:	1.070,28	8,33%	1.462,84	8,31%	451,34	27,61%
Benzina	120,50	0,94%	163,40	0,93%	0,00	0,00%
Diesel	913,59	7,11%	1.247,90	7,09%	451,34	27,61%
GPL	25,42	0,20%	38,07	0,22%	0,00	0,00%
Metano	10,77	0,08%	13,46	0,08%	0,00	0,00%
<b>EMISSIONI INDIRETTE (scope 2 - market based)</b>	<b>6.149,38</b>	<b>47,85%</b>	<b>10.064,40</b>	<b>57,19%</b>	<b>972,46</b>	<b>59,49%</b>
<b>Da fonti non rinnovabili:</b>	<b>6.149,38</b>	<b>47,85%</b>	<b>10.064,40</b>	<b>57,19%</b>	<b>972,46</b>	<b>59,49%</b>
Elettricità	6.027,21	46,90%	9.962,26	56,61%	972,46	59,49%
Energia termica	122,17	0,95%	102,13	0,58%	0,00	0,00%
<b>Da fonti rinnovabili:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>
Elettricità	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
<b>TOTALE EMISSIONI (market based)</b>	<b>12.850,43</b>	<b>100,00%</b>	<b>17.598,58</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.634,56</b>	<b>100,00%</b>
da fonti non rinnovabili	12.850,43	100,00%	17.598,58	100,00%	1.634,56	100,00%
da fonti rinnovabili	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

<sup>43</sup> Sono escluse le emissioni della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale. Per il 2018, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal *Department for Environment, Food & Rural Affairs* (DEFRA) e dal *Department for Business, Energy & Industrial Strategy* (BEIS) nel 2018. Per il fattore di emissione relativo all'energia elettrica si fa riferimento al DEFRA 2015. Per il 2019 e il 2020, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni (scope 1 e scope 2 - energia termica) sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2019 e nel 2020. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni scope 2 market based - energia elettrica sono stati pubblicati da Terna nel 2017 e AIB nel 2019.

PERCENTUALE DI COLLABORATORI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER GENERE	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	94,53%	5,47%	100,00%	94,47%	5,53%	100,00%	86,21%	13,79%	100,00%
Quadri direttivi	76,89%	23,11%	100,00%	77,43%	22,57%	100,00%	86,45%	13,55%	100,00%
Impiegati	50,93%	49,07%	100,00%	51,73%	48,27%	100,00%	60,80%	39,20%	100,00%
<b>Totale</b>	<b>58,55%</b>	<b>41,45%</b>	<b>100,00%</b>	<b>59,20%</b>	<b>40,80%</b>	<b>100,00%</b>	<b>66,93%</b>	<b>33,07%</b>	<b>100,00%</b>

ETÀ MEDIA DEI COLLABORATORI	u.m.	2020			2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Età media dei Collaboratori	n°	46,29	43,27	44,78	46,10	42,96	44,53	43,19	41,06	42,12

NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, AREA GEOGRAFICA E GENERE	2020								Totale	%
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		Totale		Totale	%		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato				
Trentino-Alto Adige	1.520	1.078	58	44	2.598	102	2.700	23,89%		
Nord Est	1.413	1.053	37	42	2.466	79	2.545	22,52%		
Nord Ovest	1.467	964	30	28	2.431	58	2.489	22,02%		
Centro	1.339	979	28	37	2.318	65	2.383	21,09%		
Sud	710	442	12	10	1.152	22	1.174	10,39%		
Estero <sup>44</sup>	2	7	1	-	9	1	10	0,09%		
<b>Totale</b>	<b>6.451</b>	<b>4.523</b>	<b>166</b>	<b>161</b>	<b>10.974</b>	<b>327</b>	<b>11.301</b>	<b>100%</b>		

<sup>44</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, AREA GEOGRAFICA E GENERE	2019							
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		Totale		Totale	%
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato		
Trentino - Alto Adige	1.552	1.042	53	59	2.594	112	<b>2.706</b>	23,99%
Nord Est	1.428	1.037	39	28	2.465	67	<b>2.532</b>	22,44%
Nord Ovest	1.457	954	30	37	2.411	67	<b>2.478</b>	21,97%
Centro	1.335	969	32	32	2.304	64	<b>2.368</b>	20,99%
Sud	738	426	11	13	1.164	24	<b>1.188</b>	10,53%
Eestero <sup>45</sup>	1	5	2	1	6	3	<b>9</b>	0,08%
<b>Totale</b>	<b>6.511</b>	<b>4.433</b>	<b>167</b>	<b>170</b>	<b>10.944</b>	<b>337</b>	<b>11.281</b>	<b>100%</b>

NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, AREA GEOGRAFICA E GENERE	2018							
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		Totale		Totale	%
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato		
Trentino - Alto Adige	432	167	17	23	599	40	<b>639</b>	56,34%
Nord Est	101	63	10	9	164	19	<b>183</b>	26,76%
Nord Ovest	89	53	2	3	142	5	<b>147</b>	7,04%
Centro	12	10	2	2	22	4	<b>26</b>	5,63%
Sud	11	1	1	-	12	1	<b>13</b>	1,41%
Eestero <sup>45</sup>	3	3	-	2	6	2	<b>8</b>	2,82%
<b>Totale</b>	<b>648</b>	<b>297</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>945</b>	<b>71</b>	<b>1.016</b>	<b>100%</b>

<sup>45</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER GENERE	u.m.	2020			2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori assunti	n°	305	233	<b>538</b>	368	287	<b>655</b>	118	94	<b>212</b>
Collaboratori cessati		356	167	<b>523</b>	365	208	<b>573</b>	27	8	<b>35</b>

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER FASCIA DI ETÀ	u.m.	2020				2019				2018			
		Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Collaboratori assunti	n°	271	235	32	<b>538</b>	298	299	58	<b>655</b>	60	121	31	<b>212</b>
Collaboratori cessati		86	176	261	<b>523</b>	101	220	252	<b>573</b>	10	16	9	<b>35</b>

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER AREA GEOGRAFICA	2020						
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>46</sup>	Totale
Collaboratori assunti	162	119	111	116	25	5	<b>538</b>
Collaboratori cessati	159	112	107	103	38	4	<b>523</b>

<sup>46</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER AREA GEOGRAFICA	2019						
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>47</sup>	Totale
Collaboratori assunti	215	137	110	119	70	4	<b>655</b>
Collaboratori cessati	157	144	104	123	42	3	<b>573</b>

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER AREA GEOGRAFICA	2018						
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>47</sup>	Totale
Collaboratori assunti	99	40	41	26	2	4	<b>212</b>
Collaboratori cessati	17	8	6	0	1	3	<b>35</b>

TURNOVER PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2019					
	Genere			Fasce d'età		
	Uomini	Donne	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni
Tasso di assunzione	5,51%	6,24%	<b>5,81%</b>	46,78%	4,17%	1,67%
Tasso di cessazione	5,47%	4,52%	<b>5,08%</b>	15,86%	3,07%	7,24%

TURNOVER PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2018					
	Genere			Fasce d'età		
	Uomini	Donne	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni
Tasso di assunzione	17,35%	27,98%	<b>20,87%</b>	49,18%	18,97%	12,11%
Tasso di cessazione	3,97%	2,38%	<b>3,44%</b>	8,20%	2,51%	3,52%

<sup>47</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.



TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA	2019					
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>48</sup>
Tasso di assunzione	7,95%	5,41%	4,44%	5,03%	5,89%	44,44%
Tasso di cessazione	5,80%	5,69%	4,20%	5,19%	3,54%	33,33%

TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA	2018					
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero <sup>48</sup>
Tasso di assunzione	14,91%	25,32%	27,89%	100,00%	15,38%	50,00%
Tasso di cessazione	2,56%	5,06%	4,08%	0,00%	7,69%	37,50%

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	3.914	189	<b>4.104</b>	5.403	308	<b>5.711</b>	660	138	<b>798</b>
Quadri direttivi	96.572	27.238	<b>123.810</b>	121.068	32.851	<b>153.919</b>	1.874	557	<b>2.431</b>
Impiegati	182.352	162.929	<b>345.281</b>	196.860	170.156	<b>367.016</b>	4.177	2.710	<b>6.887</b>
<b>Totale</b>	<b>282.839</b>	<b>190.356</b>	<b>473.195</b>	<b>323.331</b>	<b>203.315</b>	<b>526.646</b>	<b>6.710</b>	<b>3.405</b>	<b>10.115</b>

<sup>48</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA	2020	%	2019	%	2018	%
Manageriale	13.001	2,75%	17.626	3,35%	949	9,38%
Tecnico-specialistico	428.541	90,56%	410.263	77,90%	5.560	54,97%
Training di inserimento o <i>induction</i>	5.085	1,07%	15.008	2,85%	1.265	12,51%
Salute e sicurezza	12.281	2,60%	28.116	5,34%	492	4,86%
Altro (specificare)	14.288	3,02%	55.634	10,56%	1.849	18,28%
<b>Totale</b>	<b>473.195</b>	<b>100,00%</b>	<b>526.646</b>	<b>100,00%</b>	<b>10.115</b>	<b>100,00%</b>

COLLABORATORI CON DISABILITÀ E APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE	u.m.	2020			2019			2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori con disabilità	n°	360	269	<b>629</b>	373	274	<b>647</b>	22	18	<b>40</b>

NUMERO DI INFORTUNI SUDDIVISI PER GENERE ED AREA GEOGRAFICA - COLLABORATORI	2020		
	Uomini	Donne	Totale
<b>NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>27</b>
<b>sul lavoro</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
Estero <sup>49</sup>	-	-	-
Nord Est 1	-	1	<b>1</b>
Nord Est 2	-	2	<b>2</b>
Nord Ovest	1	-	<b>1</b>
Centro	3	2	<b>5</b>
Sud	-	2	<b>2</b>
<b>in itinere</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>
Estero <sup>49</sup>	-	-	-
Nord Est 1	-	2	<b>2</b>
Nord Est 2	1	2	<b>3</b>
Nord Ovest	1	2	<b>3</b>
Centro	5	2	<b>7</b>
Sud	-	1	<b>1</b>

<sup>49</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

NUMERO DI INFORTUNI SUDDIVISI PER GENERE ED AREA GEOGRAFICA	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Sul luogo di lavoro</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	-	-	-
Trentino-Alto Adige	1	3	4	-	-	-
Nord Est	3	5	8	-	-	-
Nord Ovest	-	5	5	-	-	-
Centro	3	3	6	-	-	-
Sud	1	3	4	-	-	-
Estero <sup>50</sup>	-	-	-	-	-	-
<b>In itinere</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Trentino-Alto Adige	2	2	4	-	1	1
Nord Est	4	4	8	1	-	1
Nord Ovest	8	9	17	1	-	1
Centro	12	6	18	-	-	-
Sud	2	2	4	-	-	-
Estero <sup>50</sup>	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>78</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

<sup>50</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA (%)	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Indice di gravità<sup>51</sup></b>	<b>0,06</b>	<b>0,09</b>	<b>0,07</b>	<b>0,01</b>	<b>0,03</b>	<b>0,02</b>
Trentino-Alto Adige	0	0,02	0,01	0	0	0
Nord Est	0,01	0,02	0,02	0	0	0
Nord Ovest	0	0,06	0,02	0	0	0
Centro	0,09	0	0,05	0	0	0
Sud	0,01	0,11	0,05	0	0	0
Eestero <sup>52</sup>	0	0	0	0	0	0
<b>Indice di frequenza<sup>53</sup></b>	<b>3,34</b>	<b>6,29</b>	<b>4,47</b>	<b>1,87</b>	<b>2,23</b>	<b>1,97</b>
Trentino-Alto Adige	1,12	3,17	1,88	0	4,07	1,02
Nord Est	2,78	5,38	3,82	5,87	0	3,70
Nord Ovest	3,65	11,16	6,38	7,25	0	4,44
Centro	6,82	6,12	6,54	0	0	0
Sud	2,51	7,22	4,23	0	0	0
Eestero <sup>52</sup>	0	0	0	0	0	0
<b>Tasso di assenza<sup>54</sup></b>	<b>2,18</b>	<b>2,89</b>	<b>2,47</b>	<b>2,69</b>	<b>4,03</b>	<b>3,09</b>
Trentino-Alto Adige	1,60	2,20	1,86	2,01	2,13	2,04
Nord Est	1,90	2,36	2,09	4,22	8,84	5,92
Nord Ovest	2,00	3,26	2,47	4,65	4,39	4,55
Centro	2,64	3,52	2,99	0,10	0,74	0,38
Sud	3,61	4,27	3,86	2,04	3,50	2,15
Eestero <sup>52</sup>	0,64	1,06	0,90	0,44	0,65	0,51

<sup>51</sup> Indice di gravità: (numero di giornate perse per infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.

<sup>52</sup> Tale categoria è riferita ai Collaboratori della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

<sup>53</sup> Indice di frequenza: (numero di infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.000.

<sup>54</sup> Tasso di assenza: (giorni totali di assenza / giorni totali di lavoro) x 100. Con giorni totali di assenza si intendono quei giorni di assenza per incapacità del lavoratore di qualsiasi tipo (es. infortunio, malattia, sciopero, etc.) e non vengono considerate le assenze autorizzate (es. ferie, permessi studio, congedi parentali, etc.)

# Tabella di raccordo

Tabella di raccordo tra i Temi Materiali del Gruppo Cassa Centrale, gli ambiti del D. Lgs. 254/2016 ed i GRI Standards.

Temi Materiali identificati dal Gruppo Cassa Centrale	Ambiti del D. Lgs. 254/2016	Topic-specific GRI Standards di riferimento	Perimetro degli impatti	
			Interno	Esterno
Qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del Cliente	Società	Meccanismi di reclamo per gli impatti sulla società (GRI 103-2)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Banche del Gruppo, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche affiliate
Etica e integrità nella gestione del business	Società, Personale, Ambiente, Diritti Umani, Anticorruzione	Etica e integrità (GRI 102-16), Anti-corruzione (GRI 205), Compliance (GRI 419)	Tutto il Gruppo	Tutti gli stakeholder
Formazione, sviluppo e valorizzazione del personale	Personale	Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Banche del Gruppo, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche affiliate
Operatività radicata nel Territorio	Società	Comunità locali (G4-FS13)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche affiliate, Collaboratori, Terzo settore, Enti e Istituzioni, Fornitori di beni e servizi
Politica di credito responsabile e offerta di prodotti/servizi con finalità socio-ambientali	Società, Ambiente	Portafoglio prodotti (G4-FS1, G4-FS7, G4-FS8)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Banche del Gruppo, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche affiliate



Temi Materiali identificati dal Gruppo Cassa Centrale	Ambiti del D. Lgs. 254/2016	Topic-specific GRI Standards di riferimento	Perimetro degli impatti	
			Interno	Esterno
Value creation e sostenibilità del business	Società, Personale, Ambiente, Diritti Umani, Anticorruzione	Performance economica (GRI 201)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Banche del Gruppo, Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche affiliate, Collaboratori, Organizzazioni sindacali, Terzo settore, Enti e Istituzioni, Fornitori di beni e servizi
Relazioni esterne e gestione del rapporto con i Soci	Società	Tema Materiale non direttamente collegabile ad un <i>Topic-Specific GRI Standards</i> per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Tutto il Gruppo	Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche affiliate, Terzo settore, Enti e Istituzioni, Mezzi di informazione
Sostegno alle Comunità e al Terzo settore	Società	Impatti economici indiretti (GRI 203)	Tutto il Gruppo	Terzo settore, Enti e Istituzioni
Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie	Società	Performance economica (GRI 201)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti delle Banche, Terzo settore, Enti e Istituzioni
Corporate governance e decision making	Società	Governance (GRI 102-24), Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Tutto il Gruppo	Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche affiliate
Well-being, conciliazione vita lavoro e welfare aziendale	Personale	Occupazione (GRI 401)	Tutto il Gruppo	Collaboratori, Organizzazioni sindacali

# GRI Content Index

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/ Note	Omissioni
<b>GENERAL STANDARD DISCLOSURES</b>			
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 6	
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Pag. 20-23	
102-3	Sede principale	Pag. 192	
102-4	Paesi di operatività	Pag. 18	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 6	
102-6	Mercati serviti	Pag. 18, 20	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pag. 18-20, 53-55	
102-8	Numero dei dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere	Pag. 169-170	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Pag. 54, 57	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	Pag. 6	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Pag. 41-49	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ European Federation of Ethical and Alternative Banks and Financiers (F.E.B.E.A.)</li> <li>■ Energy Efficient Mortgages</li> <li>■ Forum per la finanza sostenibile</li> <li>■ Family Audit</li> <li>■ Fondazioni anti-usura</li> </ul>
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Pag. 68-69	

<b>Standard Disclosure</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Numero di pagina/ Note</b>	<b>Omissioni</b>
<b>Strategia</b>			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Pag. 4-5	
<b>Etica e integrità</b>			
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	Pag. 24-32	
<b>Governance</b>			
102-18	Struttura di <i>Governance</i> aziendale	Pag. 33-40	
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Pag. 37	
102-24	Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo	Pag. 33	
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
102-40	Elenco degli <i>stakeholder</i> coinvolti dall'organizzazione	Pag. 66-67	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Pag. 150	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli <i>stakeholder</i> da coinvolgere	Pag. 64-65	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Pag. 64	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e relative azioni ( <i>stakeholder engagement</i> )	Pag. 64	
<b>Parametri del report</b>			
102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	Pag. 6	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	Pag. 7	
102-47	Aspetti materiali identificati	Pag. 60-63	
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	Pag. 6-7	
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Pag. 6-7	
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 6	
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio di sostenibilità	Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2019	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 6	

<b>Standard Disclosure</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Numero di pagina/ Note</b>	<b>Omissioni</b>
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Pag. 192	
102-54 e 102-55	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta, e tabella dei contenuti GRI	Pag. 6, 180-185 del presente <i>GRI content index</i>	
102-56	Assurance esterna del report	Pag. 186-190	
<b>SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES</b>			
<b>Categoria: Performance economica</b>			
<b>Performance economica</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 52	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Pag. 52-55	
<b>Impatti economici indiretti</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 113	
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	Pag. 114-120, 164-165	
<b>Anti-corrruzione</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 31-32	
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Pag. 32	
<b>Fiscalità</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 56	
207-1	Approccio alla fiscalità	Pag. 56	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Pag. 56	
207-3	Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Pag. 56	
207-4	Rendicontazione delle imposte Paese per Paese	Pag. 57, 162	

<b>Standard Disclosure</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Numero di pagina/ Note</b>	<b>Omissioni</b>
<b>Categoria: Performance ambientale</b>			
<b>Materiali</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 131	
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	Pag. 131	
301-2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	Pag. 131	
<b>Energia</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 122-123	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag.123-124, 126, 166	
302-3	Intensità energetica	Pag. 123	
<b>Acqua</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 133	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Pag. 133	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Pag. 133	
303-3	Prelievo idrico	Pag. 133	
<b>Emissioni</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 124, 126-131	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Pag. 125-126, 167-168	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 125-126, 167-168	
305-3	Altre emissioni di gas serra indirette (Scope 3)	Pag. 127	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Pag. 124	
<b>Categoria: Performance sociale</b>			
<b>Occupazione</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 136-137, 142-143	

<b>Standard Disclosure</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Numero di pagina/ Note</b>	<b>Omissioni</b>
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di <i>turnover</i> del personale per età, genere e area geografica	Pag. 143-144, 171-173	
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	Pag. 150-151	
<b>Salute e Sicurezza dei lavoratori</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 152-157	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 152-153	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pag. 152	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Pag. 153	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 153	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 153	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 154	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Pag. 154	
		Pag. 158-159, 175-177	Non sono attualmente disponibili le informazioni relative ai dati degli infortuni dei lavoratori non dipendenti il cui lavoro/ luogo di lavoro è controllato dal Gruppo. Il Gruppo si impegna a raccogliere le informazioni necessarie nel corso dei prossimi esercizi.
403-9	Infortuni sul lavoro		



<b>Standard Disclosure</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Numero di pagina/ Note</b>	<b>Omissioni</b>
<b>Formazione e istruzione</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 147-149	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria professionale	Pag. 148-149, 173-174	
<b>Diversità e pari opportunità</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 136-137	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei Collaboratori per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pag. 137-142, 169-170, 174	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 146	
<b>Non discriminazione</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 150	
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Pag. 150	
<b>Compliance</b>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 32	
419-1	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Pag. 32	
<b>INDICATORI DEL "G4 SECTOR DISCLOSURES" RELATIVO AI "FINANCIAL SERVICES"</b>			
<b>Portafoglio prodotti</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 90-91	
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di business	Pag. 72-75, 90-93	
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	Pag. 92-93, 163	
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	Pag. 93, 163-164	
<b>Comunità locali</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 102-103	
FS13	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	Pag. 103	

# Relazione della Società di Revisione



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Leone Pancaldo, 70  
37138 VERONA VR  
Telefono +39 045 8115111  
Email [it-fmauditaly@kpmg.it](mailto:it-fmauditaly@kpmg.it)  
PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018**

*Al Consiglio di Amministrazione della  
Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 31 marzo 2021 (di seguito anche la "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*", opzione "*core*", definiti dal GRI – *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards") e i supplementi di settore "*Financial Services Sector Supplements*" (nel seguito "Linee Guida GRI"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Ancona Bari Bergamo  
Bologna Bolzano Brescia  
Cagliari Como Firenze Genova  
Lecce Milano Napoli Novara  
Padova Palermo Parma Perugia  
Pescara Roma Torino Treviso  
Trieste Varese Verona

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 10.415.500,00 i.v.  
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi  
o Codice Fiscale N. 00709600159  
R.E.A. Milano N. 512867  
Partita IVA 00709600159  
VAT number IT00709600159  
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
20124 Milano MI ITALIA





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

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

#### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* 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**

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* 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 Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.

4 Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

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

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

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

- a livello di gruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le società Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A., Banca del Territorio Lombardo Credito Cooperativo S.C., Banca di Credito Cooperativo di Brescia S.C., Cassa di Trento, Lavis, Mezzocorona e Valle di Cembra S.C., Cassa Padana Banca di Credito Cooperativo S.C., Cassa Rurale Alta Valsugana - Banca di Credito Cooperativo S.C., PrimaCassa - Credito Cooperativo FVG S.C., Cassa Rurale Alto Garda - Banca di Credito Cooperativo S.C., La Cassa Rurale - Credito Cooperativo Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella S.C., Cassa Rurale Renon S.C., Cassa Rurale Novella e Alta Anaunia - Banca di Credito Cooperativo S.C., Cassa Rurale Alta Vallagarina e Lizzana S.C., Banca di Credito Cooperativo di Flumeri S.C., Banca del Veneto Centrale - Credito Cooperativo S.C., Banca Alto Vicentino - Credito Cooperativo di Schio, Pedemonte e Roana S.C., Banca di Credito Cooperativo di Pianfei e Rocca Dé Baldi S.C., Banca di Bologna Credito Cooperativo S.C., Banca Prealpi Sanbiagio Credito Cooperativo S.C., Cassa Rurale ed Artigiana di Vestenanova Credito Cooperativo S.C., Banca Adria Colli Euganei - Credito Cooperativo S.C. e Allitude S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di



prestazione a livello consolidato, abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

#### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", opzione "core", definiti dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements".

Verona, 15 aprile 2021

KPMG S.p.A.

Massimo Rossignoli  
Socio









Il marchio FSC® Riciclato identifica un prodotto ottenuto dal recupero, trattamento e riutilizzo della fibra del rifiuto cartaceo. Rispetto ad altre produzioni il macero comporta grandi risparmi energetici, idrici e di legname. Litografica Editrice Saturnia azienda certificata FSC INT-COC-001304

## **Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.**

Sede legale e Direzione Generale

Via Segantini, 5 – 38122 Trento  
Tel. 0461 313111

Coordinamento editoriale: Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations; [dnf@cassacentrale.it](mailto:dnf@cassacentrale.it)

Impaginazione: Servizio Marketing e Grafart snc

Stampa: Litografica Editrice Saturnia snc



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