

Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2021

ai sensi del D. Lgs. 254/2016

Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario **2021**

ai sensi del D. Lgs. 254/2016

Indice

Lettera agli stakeholder 4

Nota metodologica 6

01 Il Gruppo Cassa Centrale 9

La storia 16

Il profilo del Gruppo 18

Valori, *mission*, e modello di business 24

Etica ed integrità nella gestione del business 29

Governance e gestione dei rischi 32

02 Creazione di valore e sostenibilità del business 57

Il valore economico generato e distribuito 58

La contribuzione fiscale del Gruppo 62

Il percorso verso la responsabilità sociale d'impresa 64

L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli stakeholder 66

Gli stakeholder del Gruppo 73

03 Offerta di prodotti e servizi alla Clientela 79

Supporto del Gruppo alle imprese, alle famiglie e alle persone 80

Supporto alle Banche 84

Credito e finanza responsabile 103

L'attenzione al Cliente 109

04 Attenzione al Territorio e all'ambiente 117

Il rapporto con il Territorio 118

Relazioni esterne e con i Soci 121

La centralità del Socio nella Banca di Credito Cooperativo - Cassa Rurale - Raiffeisenkasse 124

Sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità locali 129

Rispetto per l'ambiente 137

Informazioni sul Regolamento EU sulla tassonomia e relativa nota metodologica 149

05 L'attenzione verso i Collaboratori

157

I Collaboratori 158

Valorizzazione del personale 171

Benessere dei Collaboratori 178

Appendice 191

Allegati 192

Tabella di raccordo 216

GRI Content Index 218

Relazione della Società di Revisione 224



Lettera agli stakeholder

Il Gruppo Cassa Centrale anche nel 2021 ha confermato l'attenzione alle persone e alle Comunità di riferimento, in coerenza con la *Mission* e con la funzione sociale proprie della Cooperazione mutualistica di credito.

Nel redigere la Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario, abbiamo purtroppo dovuto tenere conto, ancora una volta, di un contesto di riferimento difficile: dall'emergenza pandemica scoppiata nel 2020 e proseguita tra alti e bassi nel 2021, siamo passati improvvisamente alla tragica situazione di guerra causata dall'invasione dell'Ucraina.

Proprio mentre la ripresa si stava consolidando, la nostra fiducia è stata messa in discussione e le prospettive sono sempre più incerte e mutevoli. L'economia e la finanza non sfuggono a questo continuo cambio di contesto e di prospettiva.

La nostra Dichiarazione testimonia l'impegno di tutto il Gruppo Cassa Centrale sui temi della sostenibilità, con performance positive valorizzate dall'attenzione dimostrata verso un percorso di crescita che considera non soltanto i risultati patrimoniali ed economici raggiunti, ma anche il valore riconosciuto alle persone e alle Comunità locali.

Nel risparmio gestito, le proposte orientate alla sostenibilità hanno riscosso un gradimento crescente negli investitori, trainando la dinamica complessiva: il Gruppo è fortemente impegnato su questi temi, abbinando il rispetto delle previsioni regolamentari a un'attenzione particolare a interpretare le esigenze dei Clienti.

Le Società del Gruppo hanno acquistato energia elettrica da fonti rinnovabili per l'86% del totale, in crescita di oltre 10 punti percentuali.

In continuità con il 2020, il Gruppo ha donato un milione di Euro a Caritas Italiana per il finanziamento di iniziative a favore di persone senza fissa dimora, famiglie e piccole imprese. La collaborazione proseguirà dedicando particolare attenzione ai Territori nei quali il Gruppo opera, dando priorità a quelli con maggiore criticità sociale, e intervenendo nelle situazioni di disagio e fragilità degli adolescenti e dei giovani acuite dal perdurare della situazione pandemica.

Sono inoltre proseguite le iniziative sviluppate nel 2020 legate al supporto concreto a famiglie ed imprese in relazione alle moratorie sui crediti erogati e ai finanziamenti con garanzia pubblica. Un'attenzione particolare è stata data ai più giovani attraverso l'avvio del "Progetto Giovani", mirato alla definizione di un'offerta di prodotti bancari a loro dedicata.

Il Gruppo ha dimostrato attenzione anche per i Collaboratori, la cui energia e motivazione rappresentano un valore fondamentale che concorre ad assicurare l'efficace funzionamento del Gruppo.

In particolare, nel corso del 2021 sono state confermate e ampliate le iniziative degli anni scorsi attivando ulteriori azioni utili per affrontare il particolare momento legato alla pandemia.

Con riferimento alla *Governance*, è proseguito il percorso di rafforzamento e consolidamento delle diverse azioni che già stanno caratterizzando il Gruppo. Nel suo primo anno di attività, il Comitato endoconsiliare di indirizzo di Sostenibilità e Identità ha lavorato intensamente, in raccordo con il Consiglio di Amministrazione, con gli altri Comitati, la Direzione e le strutture di Capogruppo.

L'istituzione di un Comitato dedicato conferma la centralità riconosciuta dal Gruppo ai valori che ne caratterizzano la natura fin dalla sua costituzione: vicinanza al Territorio e ai bisogni delle Comunità locali, tutela dell'ambiente, ascolto attivo degli stakeholder, creazione di valore nel medio lungo termine.

Nella definizione del proprio approccio alla sostenibilità il Gruppo intende sviluppare un percorso rispettoso delle specificità che lo contraddistinguono (tra le quali i principi fondanti della Cooperazione mutualistica di credito), del suo modo di interpretare il concetto di «banca» e degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda 2030.

Per il Gruppo Cassa Centrale, sostenibilità significa quindi:

- mantenere la gestione in equilibrio per poter svolgere appieno il ruolo al servizio delle Comunità;

- valorizzare le conoscenze di prossimità e la relazione privilegiata con i Soci cooperatori, grazie al radicamento territoriale che caratterizza da sempre le Banche di Credito Cooperativo, le Casse Rurali e le Raiffeisenkassen;
- coniugare l'autonomia delle Banche affiliate con le economie di scala e le sinergie derivanti dall'essere Gruppo.

Nel corso dell'esercizio, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca ha dato pieno riconoscimento ai profili ESG (ambiente, governo, socialità) come fattori abilitanti del Piano Strategico triennale 2021-2024, e, a dicembre 2021, ha approvato il primo Piano di Sostenibilità, che riepiloga in obiettivi dettagliati l'approccio del Gruppo alla sostenibilità, declinando nel concreto i nostri valori già sanciti negli Statuti di Cassa Centrale Banca e delle Banche affiliate nonché nel Codice Etico. Quest'ultimo nel 2021 è stato rivisto, per essere poi adottato dalle Società del Gruppo.

In coerenza con questo percorso, a gennaio 2022 è stata infine deliberata la costituzione della Cabina di Regia ESG, struttura tecnica che ha lo scopo di coordinare e rendere organici all'interno del Gruppo i tanti adeguamenti richiesti da una produzione normativa e regolamentare che attribuisce alle Banche un ruolo decisivo nell'accelerare il processo di transizione ecologica. Su quest'ultimo punto, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza offre un'occasione unica, che va assolutamente colta. Il Gruppo Cassa Centrale è pronto a fare la propria parte.

Con la consapevolezza dei tanti progressi di questo primo triennio, e della responsabilità alla quale siamo chiamati come Gruppo di Banche caratterizzate dalla cooperazione, dalla mutualità e dal localismo, vogliamo proseguire nel percorso virtuoso di crescita sostenibile nella convinzione, più che mai attuale, che il Credito Cooperativo, sostenibile "per natura", possa rispondere in maniera adeguata alle sfide del futuro.



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 viene 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 218 a 223 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 66 a 69 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 2021. La Dichiarazione comprende i dati della Capogruppo (Cassa Centrale Banca), delle Banche affiliate e delle Società controllate consolidate integralmente, ad eccezione della Società Immobiliare Villa Seccamani S.r.l., in quanto entità giuridica non strumentale che ha generato impatti non finanziari non materiali nel corso dell’esercizio 2021. Nel perimetro di rendicontazione sono state inoltre incluse Centrale Casa S.r.l., Claris Rent S.p.A. e Centrale Trading in quanto Società strumentali e controllate, consolidate con il metodo del patrimonio netto, aventi impatti non finanziari materiali nel corso dell’esercizio 2021. Per ulteriori dettagli con riferimento all’elenco delle Società oggetto di consolidamento si rimanda al Bilancio Consolidato 2021 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.

Processo di rendicontazione

La predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo Cassa Centrale per il 2021 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 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 siste-

ma 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 2021;

- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Bilancio Consolidato 2021 in data 31 marzo 2022;
- il rilascio di un giudizio di conformità ("*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) sulla Dichiarazione da parte di Deloitte & Touche S.p.A. nella forma di un esame limitato, che esprime con apposita relazione distinta un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D. Lgs. 254/2016;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

I dati e le informazioni contenuti all'interno del presente documento, salvo diversamente indicato, sono relativi all'esercizio 2021 e, laddove disponibili, a fini comparativi e per consentire una valutazione sull'andamento dinamico delle attività, sono riportati i dati e le informazioni relativi ai due esercizi precedenti. Eventuali riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali.

Con lo scopo di fornire una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Principi di rendicontazione

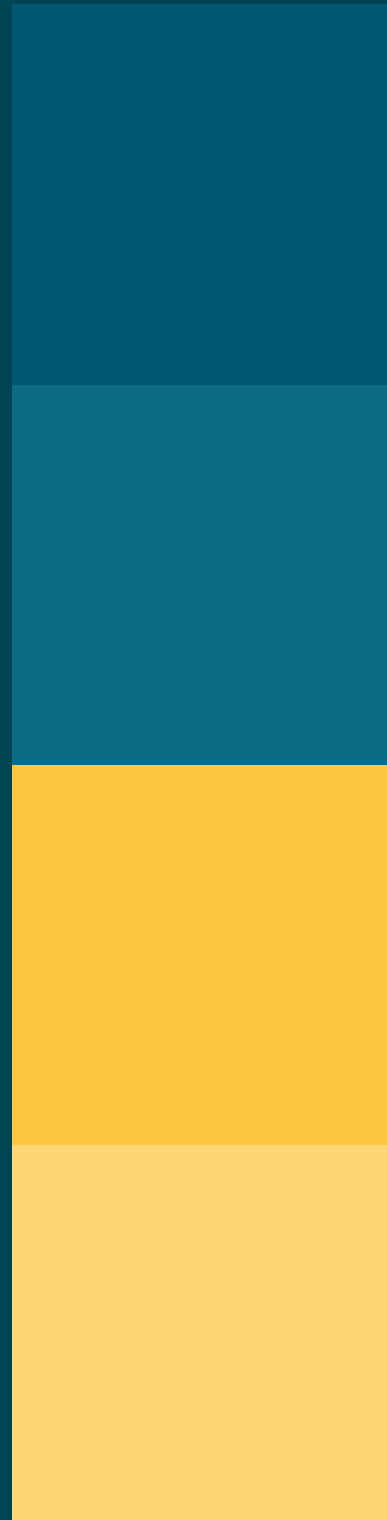
L'identificazione e rendicontazione dei contenuti della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario ha tenuto in considerazione i principi GRI di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. Per la definizione dei criteri di qualità informativa e del perimetro di rendicontazione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

Denominazioni utilizzate

Capogruppo	Cassa Centrale Banca, Cassa Centrale
Banche affiliate	71 Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Raiffeisenkassen oppure 71 BCC, CR, Raika che hanno sottoscritto il contratto di coesione
Banche del Gruppo	Cassa Centrale Banca e le Banche affiliate
Società controllate	Società controllate in via partecipativa e strumentali della Capogruppo
Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca / Gruppo Cassa Centrale / Gruppo	Cassa Centrale Banca, Banche affiliate e Società controllate
Società del Gruppo	Capogruppo, Banche affiliate e Società controllate
Gruppo industriale	Capogruppo e Società controllate



Il Gruppo Cassa Centrale



RICAVI (Come da tabella del Valore Economico Generato) (in milioni di Euro)	2021	2020	2019
Interessi attivi + Commissioni attive	2.352,00	2.189,00	2.154,00

CAPITALIZZAZIONE (in milioni di Euro)	2021	2020	2019
Totale dell'attivo	91.150,00	86.797,00	72.805,00
Passività	84.174,00	80.075,00	66.321,00
Patrimonio netto	6.976,00	6.722,00	6.484,00

RACCOLTA FONDI ¹ (in milioni di Euro)	2021	2020	2019
TOTALE	100.339,85	91.738,00	84.288,70
Raccolta Diretta	65.123,00	60.435,00	56.669,00
Indiretta, di cui:	35.216,85	31.303,00	27.619,70
Risparmio gestito	23.399,30	19.210,00	16.800,89
Raccolta amministrata	11.817,56	12.093,00	10.818,81

¹ Fonte: Bilancio consolidato.

RACCOLTA DIRETTA PER TIPOLOGIA ²	2021	
	Saldo al 31/12 (in milioni di Euro)	n° Clienti
TOTALE	65.175,33	2.419.383
Imprese di Grandi e Medie dimensioni	13.315,86	103.933
Artigiani e piccole imprese	7.671,62	236.194
Associazioni e terzo settore	1.354,51	82.459
Famiglie consumatrici	40.092,19	1.973.927
Altri	2.741,15	22.870

Numero di Clienti con deposito o conto corrente	2021
Clienti con deposito o conto corrente	2.419.383
<i>di cui famiglie consumatrici</i>	1.973.927

TASSI DI TURNOVER	2021	2020	2019
Tasso di assunzione	6,25%	4,76%	5,81%
Tasso di cessazione	4,84%	4,63%	5,08%

DIPENDENTI PER GENERE	2021	
	n°	%
Uomini	6.674,00	58%
Donne	4.774,00	42%
Totale	11.448,00	100%

² Fonte: Matrice di vigilanza. I valori fanno riferimento alle Banche affiliate e a Cassa Centrale Banca.

PERCENTUALE DI COLLABORATORI PER CATEGORIA PROFESSIONALE	2021		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	94,65%	5,35%	100,00%
Quadri direttivi	76,38%	23,62%	100,00%
Impiegati	50,64%	49,36%	100,00%
Totale	58,30%	41,70%	100,00%

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO	2021	
	milioni di Euro	comp.%
Valore economico generato	2.035,00	100,00%
Valore economico distribuito	1.546,38	75,99%

Al 31 dicembre 2021, le Banche del Gruppo sono presenti con 1.483 sportelli³ in 1.066 Comuni.

Nel corso del 2021, le iniziative di intervento nei confronti delle Comunità locali e dei Soci (sotto forma di liberalità e sponsorizzazioni) sono state 15.604 per un importo di 24,55 milioni di Euro.

EMISSIONI PER TIPOLOGIA	2021 t CO _{2e}	2020 t CO _{2e}	2019 t CO _{2e}
Riscaldamento	6.854,95	5.744,90	6.173,48
Auto aziendali	1.428,13	1.070,28	1.462,84
Elettricità e fotovoltaico (metodo <i>location based</i> - anni 2020 e 2021)	17.740,22	19.093,28	9.962,26
Elettricità e fotovoltaico (metodo <i>market based</i> - anni 2020 e 2021)	3.235,12	4.652,41	9.962,26

³ Fonte: Relazione sulla gestione.



I principali dati del Gruppo

Ricavi



2.352 milioni di Euro
Interessi attivi + Commissioni attive

Totale crediti lordi alla Clientela

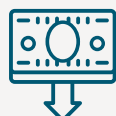


48.800 milioni di Euro
Crediti lordi alla Clientela

Capitalizzazione



91.150 milioni di Euro
Totale dell'attivo



84.174 milioni di Euro
Passività



6.976 milioni di Euro
Patrimonio netto (capitale + riserve)

Ripartizione del valore economico



2.035 milioni di Euro
Valore economico generato



1.546 milioni di Euro
Valore economico distribuito

Raccolta fondi



RACCOLTA COMPLESSIVA
100.340 milioni di Euro



RACCOLTA DIRETTA
65.123 milioni di Euro



RACCOLTA INDIRETTA
35.217 milioni di Euro

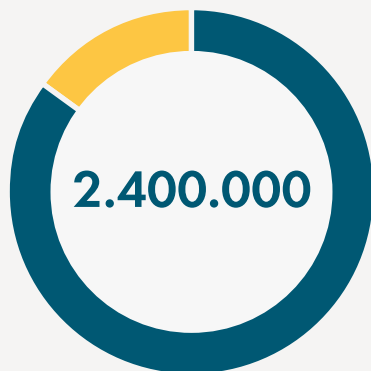


23.399 milioni di Euro
Risparmio gestito



11.818 milioni di Euro
Raccolta amministrata

Clienti con deposito a risparmio o conto corrente



DI CUI
1.970.000
FAMIGLIE CONSUMATRICI

Percentuale di Collaboratori per genere



58 %
Uomini



42 %
Donne

Tassi di turnover

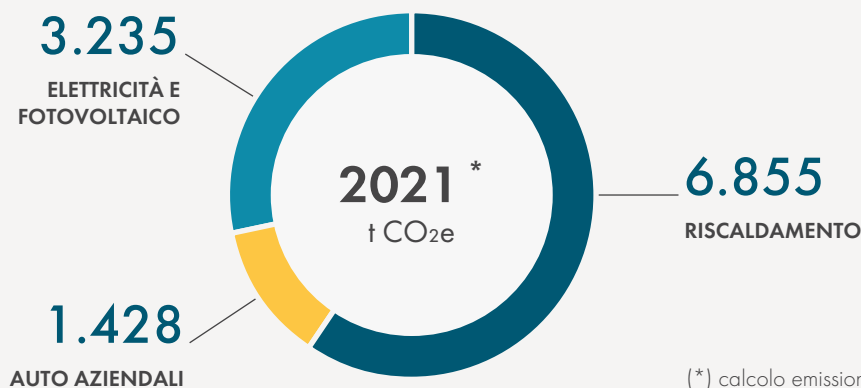


6,25 %
Tasso di
Assunzione



4,84 %
Tasso di
Cessazione

Emissioni di CO₂ per tipologia



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



1.483 Sportelli
in **1.066** Comuni Italiani



Oltre **24** milioni di Euro
suddivisi in **15.604**
iniziative di liberalità e
sponsorizzazioni



9 milioni di Euro
destinati ai fondi
mutualistici per la
promozione e lo sviluppo
della Cooperazione

Tutti i dati sono riferiti al 31.12.2021

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 lo sviluppo 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, all'interno della Relazione finanziaria annuale 2021, ed in particolare a quanto definito nell'ambito della sezione "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 fino ai giorni nostri.

Anche nel 2021, l'attività del Gruppo è stata orientata alla valorizzazione delle autonomie locali delle Banche affiliate, espressione dei diversi Territori, nel rispetto di principi che caratterizzano il Gruppo nel suo complesso: vicinanza alle Comunità locali, sostegno al Territorio, risposta ai bisogni della Società.

Nel corso del 2021, Cassa Centrale Banca ha avviato un'attività di ricognizione dello Statuto Sociale che ha portato all'approvazione, da parte dell'Assemblea Straordinaria della Capogruppo, tenutasi il 25 marzo 2022, di alcune modifiche statutarie nell'ottica di una maggiore semplificazione del testo, della revisione di alcune scelte organizzative legate al funzionamento degli Organi Sociali, nonché del recepimento delle recenti evoluzioni normative legate alla composizione ottimale degli Organi Sociali e all'idoneità degli esponenti aziendali. Le modifiche proposte si inseriscono nel quadro di una volontà sempre riconosciuta da Cassa Centrale di preservare e valorizzare la peculiare natura cooperativa del Gruppo Cassa Centrale. Per ulteriori dettagli con riferimento all'attività di ricognizione dello Statuto Sociale si rimanda alla Relazione sulla Gestione, all'interno della Relazione finanziaria annuale 2021.

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 Banche 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

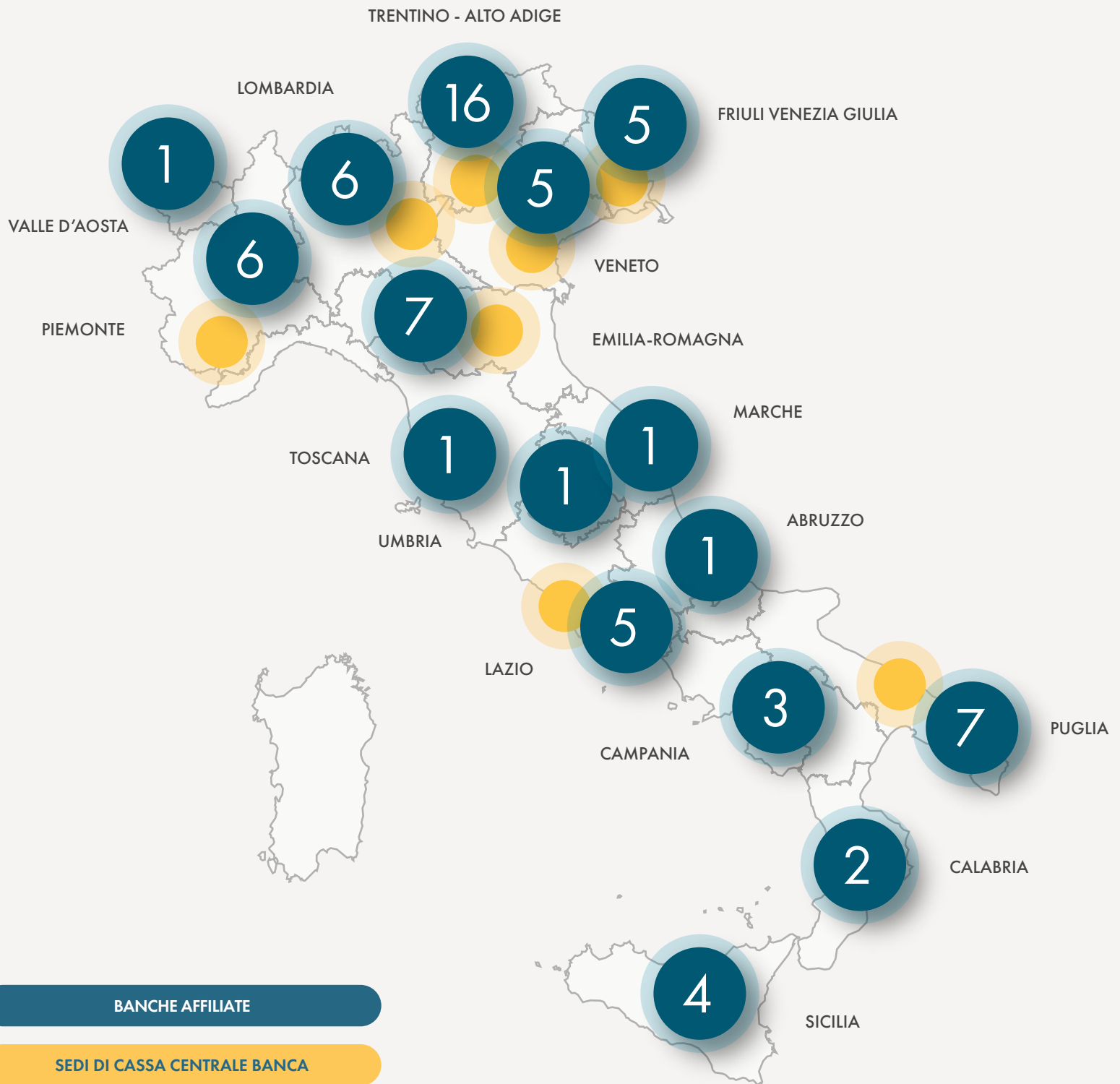
2019

- Dal 1° gennaio 2019 nasce il Gruppo Bancario Cooperativo
- Avvio delle attività funzionali al ridisegno dell'architettura societaria delle Società del Gruppo

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 71 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.



BANCHE AFFILIATE

SEDI DI CASSA CENTRALE BANCA



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) e Puglia (Bari).

Da un punto di vista operativo, la Capogruppo garantisce il proprio supporto alle Banche affiliate e alle Banche clienti, sia nella normale attività bancaria sia in operazioni di sostegno al business. A tal fine, si avvale del supporto di Società controllate e collegate⁴ che operano in diversi ambiti:

- servizi ICT e *back office*, con la controllata Allitude S.p.A.;
- servizi di leasing, con la controllata Claris Leasing S.p.A.;
- servizi assicurativi, con le controllate Assicura Agenzia S.r.l. e Assicura Broker S.r.l.;
- servizi di gestione collettiva del risparmio, con la controllata Nord Est Asset Management S.A. (NEAM);
- servizi di credito al consumo, con la controllata Prestipay S.p.A, operativa da gennaio 2021;
- altri servizi accessori, con le controllate Centrale Credit Solutions S.r.l., Centrale Soluzioni Immobiliari S.r.l., Centrale Casa S.r.l., Claris Rent S.p.A. e Centrale Trading S.r.l.



⁴ Si segnala che nell'ambito delle partecipazioni è presente anche una partecipazione nella società Casse Rurali Raiffeisen Finanziaria S.p.A., sottoposta a controllo congiunto (metodo del patrimonio netto).

Servizi alle Banche affiliate

La Capogruppo e le Società controllate supportano le Banche affiliate svolgendo attività di consulenza, monitoraggio e pianificazione dei rischi derivanti dalle operazioni bancarie. Accanto alle tradizionali attività sopracitate, propongono prodotti, servizi e soluzioni innovative, funzionali al miglioramento del posizionamento di mercato e dei processi organizzativi delle Banche e del Gruppo.

In particolare, la Capogruppo e le Società controllate, nel supportare le Banche affiliate, si propongono di:

- fornire *know-how*, servizi e prodotti di alta qualità assicurando un'offerta competitiva;
- raccogliere le istanze provenienti dal mercato, proponendo prodotti e servizi innovativi;
- migliorare 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

Il Gruppo Cassa Centrale fornisce soluzioni, prodotti e servizi bancari e finanziari ai Soci e ai Clienti delle Banche aderenti, 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 un'ampia gamma di soluzioni e prodotti e servizi, 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.);
- assistenza sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).





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, che includono anche l'offerta di prodotti sostenibili. 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).



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.

Valori, *mission*, 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.



Il Gruppo Cassa Centrale opera, inoltre, in coerenza con la “Carta dei Valori del Credito Cooperativo”.

Cassa Centrale Banca ha completato 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 del Codice Etico è stato svolto attraverso un’attività coordinata a livello centrale, mirata alla diffusione e recepimento dello stesso da parte di tutte le Banche affiliate e delle Società controllate. Pertanto, a fine 2021, il Codice Etico risulta formalmente adottato da tutte le Banche affiliate⁵.

Tale scelta organizzativa rappresenta un ulteriore passo verso il consolidamento di un Gruppo che condivide elevati standard con riferimento ai valori, principi, doveri e responsabilità del Gruppo, dei suoi Esponenti aziendali e Dipendenti.

⁵ Mancano ancora alcune controllate (non strumentali) che adatteranno il Codice al primo Consiglio / Assemblea utile.

Carta dei Valori del Credito Cooperativo e Agenda 2030

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

Mission

Art. 2 STATUTI 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 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 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.”

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;
- nell'orientamento alla sostenibilità, atteso che Cassa Centrale e le Società controllate supportano **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 indirizzandone 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.

Gli Statuti 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 dei bisogni dei Soci e dei Clienti.

Etica ed integrità nella gestione del business

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

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 Capogruppo⁶.

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

Ai fini dell'adozione e dell'aggiornamento nel continuo del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01, 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.

Il tema della prevenzione e della lotta alla corruzione è affrontato nel Codice Etico, dove viene formalizzato 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.

⁶ Fanno eccezione le Società rispetto alle quali i rischi di commissione di reati presupposto sono stati valutati, ad esito di specifici *risk assessment*, poco significativi.



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.

Le segnalazioni in merito a sospetti episodi di corruzione e/o sospette violazioni della normativa di riferimento possono pervenire anche attraverso il Sistema interno di segnalazione delle violazioni (c.d. “Whistleblowing”).

Annualmente il Responsabile dei Servizi Interni di segnalazione di Cassa Centrale, delle Banche affiliate e delle Società Controllate redige una relazione sul corretto funzionamento della procedura dei Sistemi Interni di segnalazione contenente le informazioni aggregate sulle risultanze dell’attività svolta a seguito delle Segnalazioni ricevute, con evidenza della numerosità delle indagini svolte e delle tipologie dei provvedimenti adottati.

La relazione viene approvata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e dal Collegio Sindacale della Società del Gruppo entro il 28 febbraio, messa a disposizione del Personale ed inoltrata tempestivamente al Responsabile dei Sistemi Interni di Segnalazione di Capogruppo.

Nel corso dell'anno 2021 non sono stati documentati episodi di corruzione, nel mentre risultano pervenute, allo stato attuale, 3 segnalazioni *Whistleblowing* non significative, tutte prontamente trattate e risolte.

Nel corso del 2021 sono state ricevute sanzioni dalle Autorità di Vigilanza o Giudiziarie per violazioni della normativa in vigore, per un ammontare totale di circa 399 mila Euro (848 mila Euro nel 2020 e 114 mila Euro nel 2019). Quasi il 50% di tale ammontare fa riferimento a sanzioni in materia fiscale ricevute da Banche affiliate, peraltro riconducibili a irregolarità di tipo amministrativo legate a processi operativi. Due sanzioni (pari a circa il 40% dell’ammontare totale), ricevute da due Banche affiliate, riguardano violazioni della normativa in materia di contrasto al riciclaggio e finanziamento del terrorismo. Le restanti sanzioni, di modesta entità, riguardano violazioni della normativa nell’ambito delle operazioni bancarie, tardive segnalazioni alle Autorità competenti in materia bancaria o sono relative a sanatorie su opere edilizie.

Nel corso del 2021 non sono state ricevute sanzioni non monetarie (nel 2020 ne era stata ricevuta una) mentre si segnalano n. 2 casi in cui è stato fatto ricorso a sistemi di risoluzione delle controversie.

Il Regolamento di Gruppo in materia di *Whistleblowing*

Nel corso del 2021 tutte le Banche affiliate e Società controllate hanno adottato uno specifico Regolamento di Gruppo in materia di *Whistleblowing*.

Il Regolamento ha l'obiettivo di fornire le linee guida da seguire per la segnalazione di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme, interne ed esterne, disciplinanti l'attività bancaria, finanziaria o di distribuzione assicurativa, incluse le relative attività connesse e strumentali, la violazione ai principi e alle regole di comportamento contenute nel Codice Etico, le violazioni del Modello di Organizzazione e Gestione della società di appartenenza, i comportamenti illeciti o fraudolenti compiuti da dipendenti o esponenti aziendali e violazioni in materia di antiriciclaggio, durante lo svolgimento delle proprie mansioni professionali, nell'ottica di contribuire all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per l'azienda di appartenenza e, di riflesso, nell'interesse dell'intero Gruppo e di tutti gli stakeholder, permettendo di agire efficacemente al riguardo.

Fornisce inoltre le linee guida per garantire la confidenzialità delle informazioni trasmesse, la protezione dei dati personali del soggetto che effettua la segnalazione e del soggetto Segnalato e la tutela del Segnalante da eventuali condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti alla Segnalazione.

Il Regolamento, oltre a riepilogare ruoli e responsabilità della Capogruppo, delle Banche affiliate e delle Società controllate, delinea la procedura prevista per la gestione delle segnalazioni di violazioni interne, nonché definisce ulteriori presidi per assicurare il corretto funzionamento del Sistema di *Whistleblowing* in ottica di formazione interna e tutela della riservatezza dei dati personali del Segnalante e del Segnalato.

Il processo, supportato da una procedura informatica specifica che archivia i dati in forma criptata e protetta, si articola nelle seguenti fasi:

- inserimento ed invio della segnalazione;
- ricezione, esame e valutazione;
- definizione misure di intervento;
- archiviazione;
- tenuta del Registro delle segnalazioni ricevute;
- elaborazione della Relazione Annuale.

Governance e gestione dei rischi

La Governance

Cassa Centrale Banca è costituita in forma di società per azioni. L'86,71 % del capitale sociale è detenuto - direttamente o indirettamente - dalle Banche di Credito Cooperativo - Casse Rurali - Raiffeisenkassen facenti parte del Gruppo Cassa Centrale. Il restante 13,29 % 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;
- 5 Comitati endoconsiliari (Rischi, Amministratori indipendenti, Nomine, Remunerazioni, 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'art. 22 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione si compone di 15 membri.

Dieci Amministratori sono espressione delle Banche affiliate, quattro presentano le caratteristiche previste dalla normativa vigente applicabile per essere definiti "Amministratori Indipendenti", e 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 richiede che negli organi con funzione di supervisione strategica, di gestione e di controllo siano presenti soggetti:

- pienamente consapevoli dei poteri e degli obblighi inerenti alle funzioni che ciascuno di essi è chiamato a svolgere (funzione di supervisione, di gestione o di controllo; funzioni esecutive e non; componenti indipendenti, etc.);
- dotati di professionalità adeguate al ruolo da ricoprire, anche in eventuali comitati interni all'organo, e calibrate in relazione alle caratteristiche operative e dimensionali di Cassa Centrale Banca;
- con competenze diffuse tra tutti i componenti e opportunamente diversificate, in modo da consentire che ciascuno dei componenti, sia all'interno dei comitati di cui fa 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;



- che dedichino tempo e risorse adeguate alla complessità del loro incarico, fermo il rispetto dei limiti al cumulo degli incarichi previsti dal decreto ministeriale 23 novembre 2020, n. 169;
- 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; essi operano 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 sopra elencati con riferimento ai singoli Esponenti, la composizione del Consiglio di Amministrazione deve essere adeguatamente diversificata in modo da:

- garantire livelli di competenza adeguata in tutti gli ambiti necessari a gestire efficacemente Cassa Centrale Banca;
- 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 endoconsiliari.

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.

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.

Comitato Esecutivo

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

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 e 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 e 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 Banca al 31 dicembre 2021.



Di seguito si riepiloga la composizione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati endoconsiliari al 31 dicembre 2021:

	Consiglio di Amministrazione	Comitato Esecutivo	Comitato Rischi	Comitato Amministratori Indipendenti	Comitato Nomine	Comitato Remunerazioni	Comitato Sostenibilità e Identità
N° Consiglieri	15	5	5	3	3	3	6
Esecutivi	5	5	0	0	0	0	1
Non esecutivi	10	0	5	3	3	3	5
<i>di cui Indipendenti</i>	4	0	3	3	2	2	2
Donne	4	1	3	2	1	1	3
Uomini	11	4	2	1	2	2	3
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30-50 anni	1	0	0	1	1	1	0
> di 50 anni	14	5	5	2	2	2	6

Il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca al 31 dicembre è costituito da 15 componenti, 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



Ingegnistico



Imprenditoriale



Consulente in ambito bancario e di governance



Accademico e Professionale in ambito giuridico



Accademico



Rispetto alla composizione per profilo professionale, i componenti del Consiglio presentano dei 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 (3 componenti), 1 dei quali pratica 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 stabiliva inizialmente che almeno un quinto dei Consiglieri dovesse appartenere al genere meno rappresentato. Già dalla nomina del primo Consiglio di Amministrazione, dopo la costituzione del Gruppo, Cassa Centrale Banca si è adeguata a tale disposizione normativa.

Tale previsione è ora modificata attraverso il recepimento di quanto previsto dall'aggiornamento n. 35 della Circolare 285 di Banca d'Italia, ai sensi del quale il numero di componenti degli Organi di Amministrazione e controllo appartenenti al genere meno rappresentato deve essere di almeno un terzo. In linea con le previsioni regolamentari, Cassa Centrale intende adempiere a tale disposizione in occasione del prossimo rinnovo integrale dell'Organo,

previsto nell'Assemblea di approvazione del bilancio al 31 dicembre 2021.

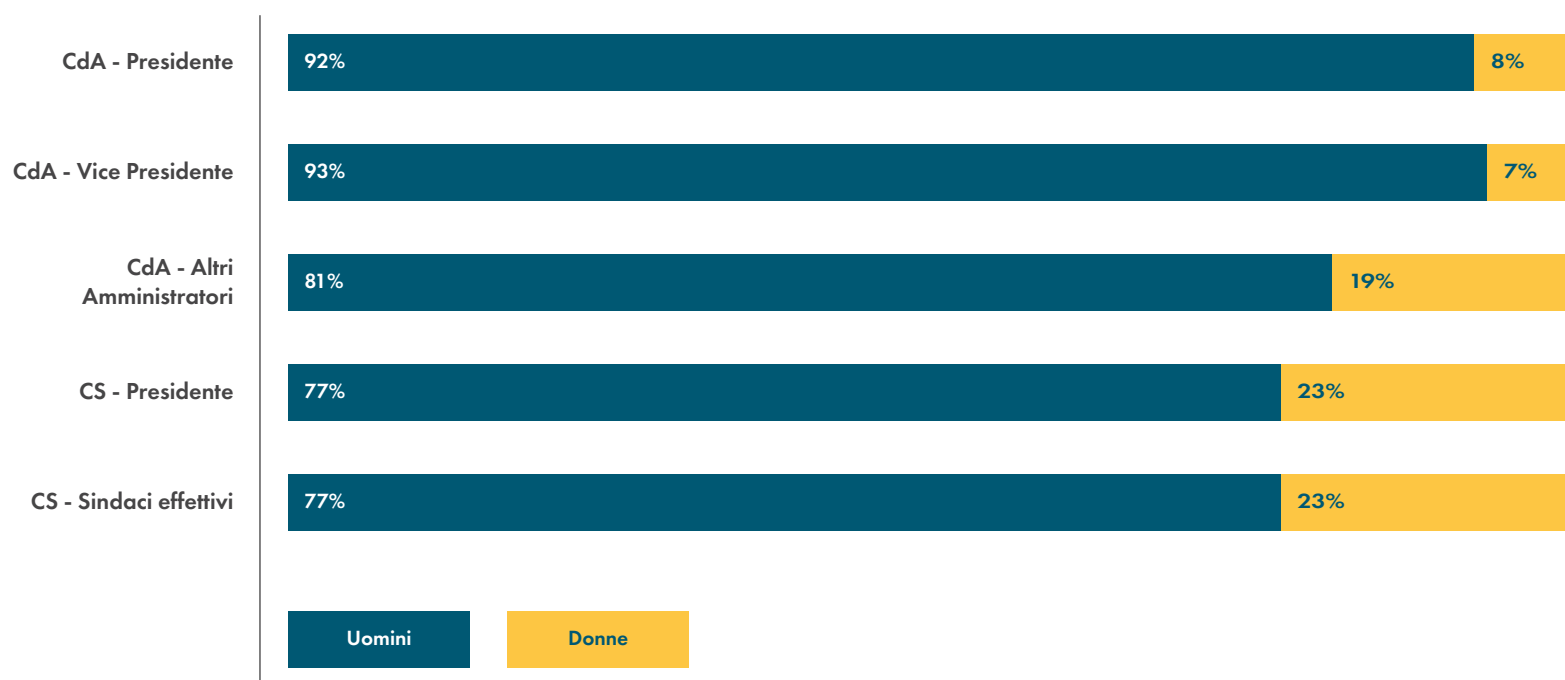
Al 31 dicembre, il genere meno rappresentato costituisce il 26,67% del Board, con 4 Consiglieri su 15.

Si segnala inoltre che i due terzi del Collegio Sindacale di Cassa Centrale fanno capo al genere femminile.

Nella figura che segue si fornisce una panoramica, a livello di Gruppo, della ripartizione per genere degli Organi Sociali, anche considerando il ruolo svolto nell'ambito dell'Organo.

I dati riportati si riferiscono pertanto alla composizione degli Organi Sociali di tutte le Banche aderenti al Gruppo al 31 dicembre 2021.

Percentuale di Esponenti Aziendali per genere e per categoria⁷



⁷ La composizione per genere degli Esponenti Aziendali si riferisce a tutto il Gruppo.

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 e 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 e 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 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 è iniziata 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.

Il Comitato endoconsiliare di indirizzo Sostenibilità e Identità

Il Comitato endoconsiliare di indirizzo Sostenibilità e Identità ha operato nel corso del 2021 secondo le attribuzioni che gli sono state affidate, formalizzate nell'ambito del proprio Regolamento, adottato con apposita delibera.

L'istituzione di un Comitato, espressione consiliare, che si occupa di tali temi, dimostra l'importanza che il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale riconosce l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG) nei processi relativi alle decisioni aziendali e, complessivamente, nella definizione delle strategie aziendali. Con tale scelta organizzativa, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale conferma il valore riconosciuto agli elementi che caratterizzano la natura del Gruppo fin dalla propria costituzione: vicinanza al Territorio e ai bisogni della Comunità sociale, ascolto attivo degli stakeholder, creazione di valore nel medio lungo termine.

L'istituzione del Comitato rappresenta un ulteriore passo nel percorso di consolidamento della *governance* della sostenibilità.

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 all'identità cooperativa.

Nel corso del 2021 il Comitato si è riunito 8 volte, di cui 2 con incontri congiunti con altri Comitati endoconsiliari.

Nel corso del 2021, nello svolgimento delle proprie mansioni, il Comitato si è posto sia quale interlocutore nel recepimento e nella valutazione di eventuali impatti normativi legati alle tematiche di sostenibilità, che come organo preposto alla valorizzazione del concetto di identità cooperativa. Inoltre, nel corso delle proprie sedute, ha fornito pareri rispetto all'adozione di regolamentazione interna in ambito sostenibilità.

Il Comitato ha esaminato in 5 riunioni le bozze del Piano di Sostenibilità; la matrice di materialità è stata approfondita in 3 riunioni, in parallelo con l'evoluzione del questionario di categoria. In entrambi i casi, il Comitato ha espresso una valutazione favorevole sulla documentazione esaminata.

Cassa Centrale Banca approva il suo primo Piano di sostenibilità

Nel corso del 2021 il Gruppo ha definito il proprio Piano di sostenibilità (il Piano) che si estende su un orizzonte temporale di 4 anni (2021-2024).

Il Piano, che nasce come evoluzione del percorso di sostenibilità fin qui seguito, nell'ottica di strutturare meglio e in modo più ordinato quanto ad oggi viene già messo in pratica, costituisce un'occasione per valorizzare, affermare e ribadire l'essere Gruppo Bancario Cooperativo, interprete della sostenibilità secondo un percorso proprio, mantenendo e migliorando l'attenzione al Territorio.

Raccordando gli obiettivi di sostenibilità con i temi della matrice di materialità e contribuendo all'integrazione degli SDGs nell'operatività e nella strategia del Gruppo, il Piano consente anche di porre le premesse per l'ulteriore miglioramento della rendicontazione non finanziaria.

L'aggiornamento "rolling", in coordinamento con il Piano Strategico, consentirà di affinare gli obiettivi con gradualità, anche rispondendo alle richieste regolamentari e alle innovazioni normative sempre più intense anche in questo campo, limitando gli impatti organizzativi come richiesto dalle Banche affiliate.

Dal punto di vista metodologico, il Piano di Sostenibilità è stato così sviluppato:



Il lavoro di stesura del Piano ha tenuto conto delle scadenze in ambito ESG derivanti da disposizioni normative e regolamentari ed è frutto, da un lato di intense interlocuzioni e processi di autovalutazione sulle tematiche ESG da parte delle risorse interne al Gruppo, dall'altro incorpora alcune iniziative che si stanno consolidando sul mercato come prassi diffuse.

Nell'ottica di un continuo e progressivo riconoscimento degli obiettivi del Piano, sono previsti, per il prossimo futuro, momenti formativi a supporto del personale coinvolto in Capogruppo, nonché incontri di approfondimento per delineare in chiave evolutiva l'assetto organizzativo di Cassa Centrale.

Tra i temi principali presi in considerazione vi sono la valorizzazione della comparabilità e dell'identità cooperativa tipica del Gruppo Cassa Centrale. La sostenibilità, come evidente, è un tema estremamente trasversale e il Piano rappresenta appieno questa trasversalità sia all'interno delle varie direzioni della Capogruppo, sia con riferimento alle Controllate e alle Banche affiliate.

Gli ambiti e i temi rilevanti descritti e individuati nel Piano, come riflessi e rendicontati nella matrice di materialità, sono 4:

1. *governance* e sviluppo sostenibile del business;
2. Collaboratori;
3. Comunità, Soci e Clienti;
4. ambiente.

Tali ambiti risultano raccordati con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, in particolare con i *Goals* 4, 8, 10, 11, 12, 13, 16.

Autovalutazione degli Organi Sociali

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.

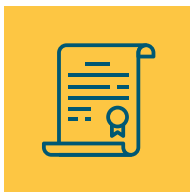
Il periodico processo di autovalutazione è finalizzato al conseguimento delle seguenti finalità:

- assicurare una verifica del corretto ed efficace funzionamento degli Organi Sociali e della loro adeguata composizione;
- garantire il rispetto sostanziale delle Disposizioni di Vigilanza e delle indicazioni in materia provenienti dall'*European Banking 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 Sociali, 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 Sociali e definire le azioni correttive da adottare;
- rafforzare i rapporti di collaborazione e di fiducia tra i singoli componenti degli Organi Sociali 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.

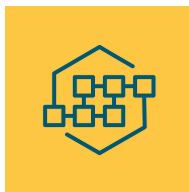
Il processo di valutazione si articola in 5 step come di seguito rappresentato.

01



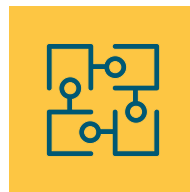
ISTRUTTORIA

02



**ELABORAZIONE
DEI DATI E DELLE
INFORMAZIONI
RACCOLTE**

03



**PREDISPOSIZIONE
DEGLI ESITI DEL
PROCESSO**

04



**ESAME COLLEGALE
DEGLI ESITI,
APPROVAZIONE ED
AZIONI CORRETTIVE**

05



VERIFICA

Dai risultati dell'autovalutazione del 2021, è emerso un giudizio complessivamente positivo sul funzionamento degli Organi Sociali.

In particolare, il Consiglio di Amministrazione, già dopo un biennio, è riuscito a creare un sistema completo e ben organizzato, a supporto di una *governance* di Gruppo adatta a una banca "Significant". Risultano inoltre migliorati la qualità e il contenuto delle presentazioni delle strutture ai Comitati e al Consiglio. I Comitati endoconsiliari sono considerati adeguati (anche rispetto alle tematiche di competenza e alle esigenze di aggiornamento professionale) e ben funzionanti, sia per numero che per composizione. La presenza dei membri alle numerose riunioni dell'Organo tenutesi durante l'anno è stata costante e caratterizzata da un adeguato tasso di partecipazione attiva. Anche le figure del Presidente e dell'Amministratore Delegato sono state valutate positivamente, in particolare con riferimento alla loro rappresentatività, qualità di gestione, visione, imprenditorialità, attenzione al personale e al sociale, concretezza di impegno e di risultato.

Anche per il Collegio Sindacale è emersa una valutazione complessivamente positiva in quanto composto da membri dotati di competenze adeguate e diversificate, con una collaborazione intensa e continuativa. Si è segnalata anche una costante presenza e partecipazione dei membri del Collegio Sindacale alle riunioni degli Organi durante tutto l'anno. Ottima valutazione anche sull'operato del Presidente del Collegio Sindacale.

Il processo di autovalutazione 2021 ha dunque fatto emergere una situazione complessivamente positiva, con prospettive e proposte di miglioramento in alcuni campi quali, ad esempio, il rafforzamento delle competenze in ambito ICT.

L'idoneità dei membri degli Organi Sociali è confermata anche dalla partecipazione a iniziative di formazione che permettono agli stessi di consolidare ed ampliare le proprie competenze e conoscenze, come riportato nelle tabelle che seguono.

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PER GENERE E PER CATEGORIA DI ESPONENTI AZIENDALI ⁸	2021		
	Uomini	Donne	Totale
Amministratori	12.510	2.593	15.103
Sindaci	5.129	1.108	6.237
Totale	17.639	3.701	21.340

NUMERO DI ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER GENERE E PER CATEGORIA	2021		
	Uomini	Donne	Totale
Amministratori	22	25	23
Sindaci	28	20	26
Totale	24	23	24

⁸ Le ore di formazione complessive e medie si riferiscono agli Esponenti Aziendali dell'intero Gruppo.



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.

- controlli operati dalla 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 di Cassa Centrale Banca 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 dei 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;
- il Collegio Sindacale, in qualità di Organo con funzione di controllo, ha 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;

- l'Amministratore Delegato, in qualità di Organo con funzione di gestione, ha 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;
- il Comitato delle Funzioni Aziendali di Controllo, costituito dai Responsabili delle Funzioni Aziendali di Controllo, svolge 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 siano 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 (Guida sui rischi climatici e ambien-

tali BCE, novembre 2020) rientra fra i rischi emergenti verso cui il Regolatore sta ponendo particolare attenzione, indicando la necessità di un progressivo adeguamento a livello di monitoraggio.

Con riferimento ai rischi ESG climatici, nel 2021 il Gruppo ha avviato una serie di progettualità, a carattere pluriennale, che seguono le prime iniziative del 2020.



In particolare il Gruppo ha svolto nel 2020 una prima quantificazione della propria esposizione al Rischio di Transizione sui *Financial Assets* del Gruppo e sul Portafoglio Crediti a Imprese mediante un approccio settoriale, di definizione del posizionamento rispetto al Sistema, parallelamente alle analisi *top-down* di scenario e di *stress test*.


Con riferimento al 31 dicembre 2021, il Gruppo ha ulteriormente elaborato l'approccio precedente, integrando maggiormente l'analisi *top-down*, con quella *bottom-up* così da affinare le simulazioni legate a logiche di sistema con le specificità del Gruppo in termini di posizionamento dell'attivo nei settori *green sensitive*.

Alla luce della crescente attenzione e straordinaria rilevanza del tema dell'impatto dei cambiamenti climatici, nel corso del 2021, l'analisi avviata dal Gruppo ha fornito una prima rappresentazione della sua esposizione a questa tipologia di rischio e della sua dinamica in termini prospettici, secondo un approccio che si basa su analisi di scenario e di *stress testing*. In particolare, per la misurazione del "*Climate change risk*", il Gruppo ha combinato:

- un approccio "*top-down*" mirato a valutare le opportunità e i rischi fisici e gli effetti complessivi di scenari di transizione legati al cambiamento climatico con le relative implicazioni finanziarie di adeguatezza patrimoniale e liquidità, a livello consolidato;
- due esercizi di misurazione "*bottom-up*" dedicati rispettivamente alla componente "*Transition Risk*" del portafoglio crediti verso imprese e al "*Climate Change Risk*" che insiste sul portafoglio titoli di proprietà del Gruppo.

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
 AMBIENTALE	<p>Rischio di non <i>compliance</i> alle normative in materia ambientale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Politica Ambientale ■ Policy di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari ■ Regolamento di Gruppo in materia di Immobili a uso strumentale 	
	<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"> ■ Regolamento in materia di nuovi prodotti ■ Policy di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari 	
	<p>Rischio reputazionale a seguito di finanziamenti per operazioni con elevato impatto dal punto di vista ambientale (e.g. trivellazione, imprese altamente inquinanti, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale ■ Policy di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari 	
 ATTINENTI IL PERSONALE E IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	<p>Rischi per il mancato rispetto dei diritti umani con riferimento, ad esempio, alla garanzia di pari opportunità, diversità e inclusione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Politica sui Diritti Umani ■ Politica sulla Diversità ■ Policy di Gruppo sull'intermediazione di armamenti 	



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>ATTINENTI IL PERSONALE E IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI</p>	<p>Rischio di mancato rispetto della normativa in materia di tutela della privacy</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Codice di comportamento e uso risorse allegato al Regolamento integrativo aziendale ■ Standard di <i>data governance</i> ■ 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 ■ Regolamento Privacy di Gruppo ■ Regolamento di Gruppo per la gestione delle frodi digitali ■ Regolamento disciplinare ■ <i>Socia Media Policy</i> ■ Policy di Gruppo per la gestione delle identità e degli accessi ■ Regolamento Gestione del Sistema Informativo di Gruppo 	
	<p>Rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro e di stress lavoro-correlato</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 ■ Regolamento di Cassa Centrale Banca per il contenimento del rischio di contagio biologico relativo alla diffusione del Covid-19 	
	<p>Rischio di non soddisfare le aspettative dei Collaboratori in termini di formazione, crescita professionale, sviluppo delle competenze e welfare aziendale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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) ■ Regolamento Disciplinare 	
	<p>Rischi connessi alla non corretta gestione delle politiche remunerative</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Politiche di Remunerazione di Gruppo 2021 ■ Regolamento di Gruppo <i>Whistleblowing</i> 	


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	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modello ex D. Lgs. 231/01 ■ Codice Etico ■ Politica Anticorruzione ■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale ■ Policy di Gruppo sull'intermediazione di armamenti ■ Regolamento di Gruppo <i>Whistleblowing</i> ■ Regolamento di Gruppo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato (<i>market abuse</i>) 	
	Rischio reputazionale anche a fronte di operazioni poco trasparenti e/o non conformi alla normativa di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modello ex D. Lgs. 231/01 ■ Codice Etico ■ Politica Anticorruzione ■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale ■ Policy di Gruppo sull'intermediazione di armamenti ■ Regolamento di Gruppo <i>Whistleblowing</i> ■ Policy di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari ■ Regolamento di Gruppo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato (<i>market abuse</i>) ■ Regolamento di Gestione del Credito Deteriorato di Gruppo 	
	Rischio di attribuzione di ruoli rilevanti a persone non competenti in cambio di denaro, scambi di favori/amicizia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modello ex D. Lgs. 231/01 ■ Codice Etico ■ Politica Anticorruzione ■ Regolamento di Gruppo <i>Whistleblowing</i> ■ Regolamento disciplinare 	
	Rischio di sanzioni per reati contro la Pubblica Amministrazione, per mancanza di trasparenza e per rilascio di dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modello ex D. Lgs. 231/01 ■ Codice Etico ■ Politica Anticorruzione ■ Policy di Gruppo sull'intermediazione di armamenti ■ Regolamento Disciplinare ■ Regolamento di Gruppo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato (<i>market abuse</i>) 	

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	<p>Rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo e di mancata segnalazione di operazioni sospette</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modello ex D. Lgs. 231/01 ■ Codice Etico ■ 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 ■ Policy di Gruppo sull'intermediazione di armamenti ■ Regolamento di Gruppo <i>Whistleblowing</i> ■ Regolamento Disciplinare 	
	<p>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.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale ■ Regolamento Disciplinare ■ <i>Social Media Policy</i> 	

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
 SOCIALE PER I CLIENTI	<p>Rischio di violazione della privacy e perdita di dati e informazioni sensibili dei Clienti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Manuale del Gruppo in materia di sicurezza per gli utenti ■ Procedura di gestione del <i>data breach</i> ■ Policy protezione dati personali ■ Policy di <i>Data Governance</i> ■ Standard di <i>Data Governance</i> e Linee Guida per la <i>Data Quality</i> ■ Procedura gestione diritti interessati della Capogruppo ■ Procedura gestione nomine della Capogruppo ■ Procedura di <i>data retention</i> ■ Procedura di <i>privacy by design</i> ■ 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 <i>data breach</i> ■ Regolamento Privacy di Gruppo ■ Regolamento di Gruppo per la gestione delle frodi digitali ■ Regolamento disciplinare ■ <i>Social Media Policy</i> ■ Policy di Gruppo per la gestione delle identità e degli accessi ■ Policy di Gruppo per la gestione sicura degli <i>endpoint</i> ■ Regolamento Gestione del Sistema Informativo di Gruppo 	
	<p>Rischio di non <i>compliance</i> alla normativa in materia di salute e sicurezza dei locali e rischio di non <i>compliance</i> edilizia delle strutture per l'accesso ai disabili</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	

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
 SOCIALE PER I CLIENTI	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 <i>product governance</i> degli strumenti finanziari e dei prodotti di investimento assicurativo ■ Policy di <i>product governance</i> dei prodotti assicurativi ■ Policy di classificazione della Clientela (MiFID e POG) 	
	<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"> ■ Regolamento in materia di nuovi prodotti ■ Procedure operative ■ Policy di Gruppo sull'intermediazione di armamenti ■ Policy di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari ■ Regolamento di Gruppo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato (<i>market abuse</i>) 	
	<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"> ■ Regolamento di Gruppo per la Gestione del rischio reputazionale ■ Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami ■ Procedura di Gruppo per la trattazione dei reclami 	
	<p>Rischio di sviluppo di cause legali con il Cliente su prodotti e/o servizi offerti con il rischio di errata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regolamento di Gruppo per la Gestione del rischio reputazionale ■ Regolamento di Gruppo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato (<i>market abuse</i>) 	
 SOCIALE PER I FORNITORI	<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"> ■ Regolamento di <i>Cost Management & Procurement</i> ■ Regolamento di Gruppo in materia di Esternalizzazione 	

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>SOCIALE PER I FORNITORI</p>	Rischio di mancata verifica dei fornitori secondo criteri socio-ambientali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regolamento di <i>Cost Management & Procurement</i> ■ Regolamento di Gruppo in materia di Esternalizzazione 	
	Rischio di non ottemperare agli obblighi contrattuali e di controversie legali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Piattaforma acquisti "Ivalua" ■ Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami ■ Regolamento di Gruppo in materia di Esternalizzazione ■ Procedura di Gruppo per la trattazione dei reclami 	
	Rischio di non ottimizzazione del <i>trade-off</i> qualità e costi di approvvigionamento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regolamento di <i>Cost Management & Procurement</i> ■ Regolamento di Gruppo in materia di Esternalizzazione 	
 <p>SOCIALE PER LA COMUNITÀ</p>	Rischio di multe o sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Procedure operative dei Servizi coinvolti ■ Sistema dei Controlli Interni ■ Regolamento di Gruppo per la gestione del rischio reputazionale ■ Policy di Gruppo sull'intermediazione di armamenti ■ Regolamento Privacy di Gruppo ■ Regolamento di Gruppo per la gestione delle frodi digitali ■ Regolamento di Gruppo <i>Whistleblowing</i> ■ Policy di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari ■ Regolamento di Gruppo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato (<i>market abuse</i>) 	

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>SOCIALE PER LA COMUNITÀ</p>	<p>Rischio reputazionale di diffusione nei media di notizie negative per il Gruppo Cassa Centrale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale ■ Regolamento della Funzione Compliance ■ Regolamento Privacy di Gruppo ■ Policy di Gruppo sull'intermediazione di armamenti ■ Regolamento di Gruppo per la gestione delle frodi digitali ■ Regolamento di Gruppo <i>Whistleblowing</i> ■ Regolamento disciplinare ■ <i>Socia Media Policy</i> ■ Policy di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari ■ Regolamento di Gruppo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato (<i>market abuse</i>) ■ Policy di Gruppo per la gestione delle identità e degli accessi ■ Regolamento di Gruppo in materia di Immobili a uso strumentale 	
	<p>Rischio di comunicare in modo inadeguato, inappropriato, incompleto e/o poco trasparente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Procedure operative dei Servizi coinvolti ■ Regolamento di Gruppo per la gestione del Rischio Reputazionale ■ Regolamento disciplinare ■ <i>Social Media Policy</i> 	

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, nel corso del 2021 è stata 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.

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 cui consolidamento è una priorità percepita dal Gruppo nell'ottica della sana e prudente gestione aziendale.



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 oltre che 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.

Anche nel corso del 2021 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;

- dalla crescita delle transazioni a distanza, sia via web che tramite App e portali dedicati.

Il Gruppo Cassa Centrale ha generato un valore economico di 2,035 miliardi di Euro. Il valore economico distribuito è stato di quasi 1,546 miliardi (75% del valore economico generato). Il 44% del valore economico generato dal Gruppo è stato assegnato ai Collaboratori, il 19% è stato distribuito ai fornitori, l'11% a Stato, Enti e Istituzioni, Comunità e il 2% agli azionisti. È stato trattenuto il 24% del valore economico generato, favorendo così la solidità finanziaria per la creazione di valore sostenibile nel medio lungo termine.



Valore economico generato e distribuito dal Gruppo⁹

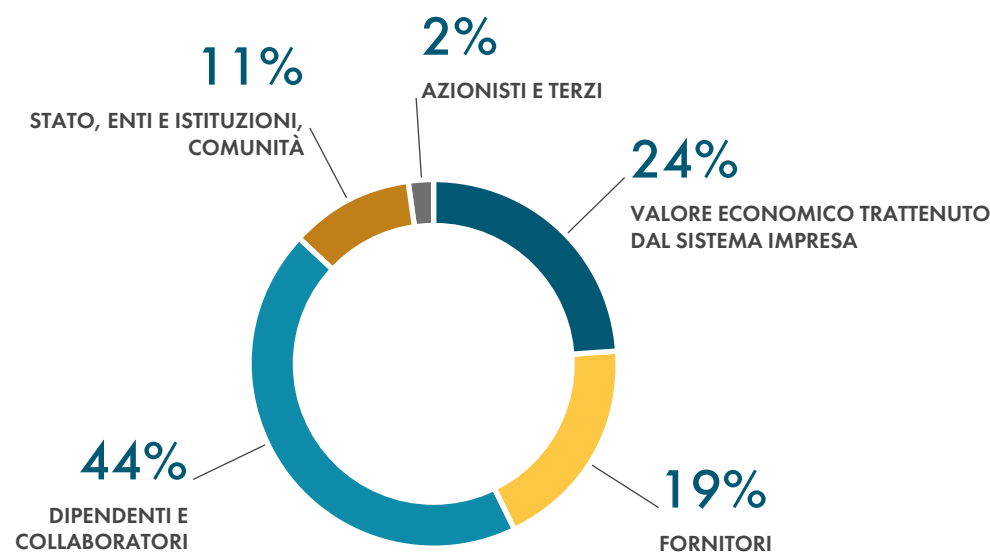
VALORE ECONOMICO GENERATO (in milioni di Euro)	2021	2020	2019
10. INTERESSI ATTIVI E PROVENTI ASSIMILATI	1.534	1.445	1.417
20. INTERESSI PASSIVI E ONERI ASSIMILATI	(149)	(200)	(238)
40. COMMISSIONI ATTIVE	818	744	737
50. COMMISSIONI PASSIVE	(101)	(87)	(93)
70. DIVIDENDI E PROVENTI SIMILI	3	2	3
80. RISULTATO NETTO DELL'ATTIVITÀ DI NEGOZIAZIONE	10	1	14
90. RISULTATO NETTO DELL'ATTIVITÀ DI COPERTURA	1	(1)	(2)
100. UTILI (PERDITE) DA CESSIONE O RIACQUISTO DI:	202	357	146
a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	162	305	90
b) Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	40	52	56
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))	17	2	19
130. RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE NETTE PER RISCHIO DI CREDITO RELATIVO A:	(525)	(611)	(310)
a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(525)	(609)	(319)
b) Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-	(2)	9
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	(1)	(5)	(3)
230. ALTRI ONERI/PROVENTI DI GESTIONE	226	235	222
250. (parziale) UTILI (PERDITE) DELLE PARTECIPAZIONI (per la quota di utili e perdite)	-	-	-
280. UTILI (PERDITE) DA CESSIONE DI INVESTIMENTI	-	1	-
A) TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	2.035	1.883	1.912

⁹ Il Gruppo ha utilizzato il prospetto indicato dall'ABI per il calcolo del valore economico diretto generato e distribuito.

VALORE ECONOMICO GENERATO (in milioni di Euro)	2021	2020	2019
190. b) (parziale) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	391	380	398
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	391	380	398
190.a) Spese per il personale	901	870	849
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI COLLABORATORI	901	870	849
340. UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DI TERZI	(2)	-	4
Utile distribuito ai soci e agli azionisti	29	-	4
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A SOCI/AZIONISTI	29	-	4
190. b) (parziale) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	150	146	141
190. b) (parziale) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	54	30	50
300. (parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte correnti)	(21)	(12)	65
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	183	164	256
190. b) (parziale) Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	11	13	16
350. (parziale) UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DELLA CAPOGRUPPO - Quota assegnata al fondo di beneficenza	33	28	28
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA'	44	41	44
B) TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	1.546	1.455	1.551

VALORE ECONOMICO GENERATO (in milioni di Euro)	2021	2020	2019
200. ACCANTONAMENTI NETTI AI FONDI PER RISCHI E ONERI	34	56	20
210. RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE NETTE SU ATTIVITÀ MATERIALI	104	101	110
220. RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE NETTE SU ATTIVITÀ IMMATERIALI	17	16	11
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")	5	1	4
260. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	1	-	1
270. Rettifiche di valore dell'avviamento	-	-	27
300. (parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte anticipate e differite)	57	37	(5)
Risultato destinato a riserve e utili non distribuiti	271	217	193
C) TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL SISTEMA IMPRESA	489	428	361

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 finanziaria annuale 2021.



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.

Nel corso del 2021, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca ha approvato il Regolamento di Gruppo relativo alle attività fiscali con l'obiettivo di descrivere le linee guida ed i principi da osservare nella gestione delle tematiche fiscali al fine di assicurare presso Cassa Centrale Banca e presso le Banche affiliate la sana e prudente gestione dell'operatività aziendale in relazione ai rischi fiscali e perseguire certezza nei rapporti con l'Amministrazione finanziaria e minimizzare i rischi correlati.

Nell'ambito di tale progettualità e con l'obiettivo principale di omogeneizzare i processi fiscali all'interno del Gruppo, è stata valutata l'opportunità per le Banche affiliate di accentrare alcune attività attinenti alla gestione degli adempimenti fiscali presso il Servizio Fiscale di Cassa Centrale Banca.

A tal fine è stato redatto l'“Accordo di esternalizzazione del Servizio fiscale” tra Cassa Centrale Banca e le singole Banche affiliate, in cui vengono definiti gli ambiti di operatività, le responsabilità delle parti e i livelli di servizio garantiti nell'espletamento dei servizi fiscali esternalizzati presso la Capogruppo. Sulla base dei termini dell'accordo il Servizio Fiscale fornisce quindi servizi di consulenza in materia di imposte dirette, IVA e altre imposte indirette e assolve agli adempimenti correlati alle imposte sui redditi per le Banche affiliate. Sulla base del Regolamento di Gruppo della Funzione Compliance è attribuito al Servizio Fiscale di Cassa Centrale Banca il ruolo di Presidio Specialistico di conformità relativamente alla normativa fiscale.

All'interno del sopra citato Regolamento di Gruppo per la gestione delle

attività fiscali, è stabilito che spetta al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo 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. 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 delegate 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 macroprocessi: allineamento normativo, consulenza e *clearing fiscal*, formazione (al fine di diffondere 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, non ha aderito ad accordi di *cooperative compliance*, e partecipa ai tavoli di lavoro predisposti da ABI e Assonime sui temi fiscali.

Inoltre, le 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 2021 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 dovute per l'anno 2020 sulla base delle dichiarazioni dei redditi presentate per il relativo periodo di imposta.

Le imposte versate sulla base del criterio di cassa ammontano a circa 38,9 milioni di Euro.

	2021						
	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	21	13	14	17	16	81	1
Imposte sul reddito versate sulla base del criterio di cassa - in milioni di Euro	23,70	4,01	3,46	3,03	3,39	37,58	1,32

Il percorso verso la responsabilità sociale d'impresa

Il Gruppo Cassa Centrale interpreta quotidianamente 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.

Sin dal 2018, le competenze in merito alla tematica della *Corporate Social Responsibility* (in seguito anche "CSR"), ovvero della Responsabilità Sociale d'Impresa, sono attribuite al Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations, da gennaio 2022 rinominato "Servizio Relazioni Esterne e Sostenibilità". Il Servizio in parola 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 partire dal 2019, considerato l'ampliamento del perimetro di rendicontazione, il Gruppo Cassa Centrale si è dotato di un sistema informativo dedicato per la raccolta centralizzata dei dati, al fine di efficientare il processo di raccolta degli stessi da parte dei diversi referenti coinvolti.

Nel corso del 2020, Cassa Centrale Banca ha rafforzato il processo di *reporting* non finanziario, attraverso, anzitutto, la formalizzazione del "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'elabo-

razione della Dichiarazione, inclusi i controlli sui dati e sulle informazioni qualitative raccolte.

A dicembre 2020 è stato inoltre costituito il Comitato endoconsiliare di indirizzo sulla Sostenibilità e sull'Identità, deputato a svolgere funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva nelle valutazioni e nelle decisioni relative a tematiche inerenti alla sostenibilità e l'identità cooperativa.

Durante il 2021 la Capogruppo ha inoltre rilasciato un corso di formazione on line fornito da Asvis, Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile, rivolto a tutti i Collaboratori, che illustra i contenuti degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Al 31 dicembre il corso è stato completato da circa 1.400 Collaboratori e avviato da altri 1.000.

Sempre nel 2021, 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 sono stati ampliati e approfonditi attraverso la definizione del primo Piano di Sostenibilità del Gruppo approvato il 2 dicembre 2021.

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 5 politiche in materia di sostenibilità:



Nel 2021 è stata adottata anche la Policy sugli armamenti¹⁰, che si inserisce nel contesto delle policy adottate per definire la propria responsabilità sociale nello svolgimento delle attività di business.

Infatti, pur consapevole dell'impossibilità di ottenere l'esclusione delle armi nella società, soprattutto per questioni di sicurezza ed ordine pubblico, il Gruppo si impegna ad agire in modo etico e responsabile nelle operazioni intraprese con le controparti operanti nel settore degli armamenti. La Policy sugli armamenti, deliberata da Cassa Centrale Banca e adottata da parte di tutte le Società 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 contraddistinguono il Gruppo.

La Capogruppo e le Banche affiliate hanno altresì adottato la Policy di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari che individua e formalizza i presidi e le misure volte a:

- integrare i rischi di sostenibilità nei processi decisionali relativi agli investimenti e nelle consulenze in materia di investimenti o di assicurazioni;

- considerare i principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità delle decisioni di investimento e delle consulenze in materia di investimenti o di assicurazioni;
- classificare i prodotti finanziari e definire i livelli di *disclosure* previsti in sede precontrattuale e di rendicontazione periodica.

Nel percorso verso la sostenibilità intrapreso dal Gruppo, Cassa Centrale nel corso del 2022 proseguirà le valutazioni in ottica di aggiornamento del *framework* documentale, sia mediante adozione di nuove politiche in ambito sostenibilità e/o integrazione dei fattori ESG sia nell'ambito delle politiche già esistenti.

L'adozione di nuove policy di sostenibilità considererà i trend di mercato, i principi (i.e. cooperazione, reciprocità, localismo) e i valori (e.g. centralità della persona, impegno, autonomia, partecipazione, cooperazione, etc.) propri del Gruppo Cassa Centrale.

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.

¹⁰ La Policy si fonda in particolare sulla 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.

L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli stakeholder

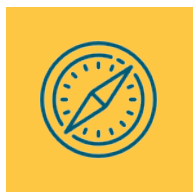
L'analisi di materialità costituisce per il Gruppo Cassa Centrale uno strumento che, andando ad identificare i temi non finanziari più rilevanti per il Gruppo e per i propri stakeholder, si rivela utile da un lato a perfezionare il processo di rendicontazione della presente Dichiarazione (in linea con i *GRI Sustainability Reporting Standards*) e dall'altro a definire le priorità di intervento nella pianificazione delle attività di sostenibilità.

A metà del 2021, il Gruppo ha avviato le attività di rinnovamento dell'analisi di materialità, che si inseriscono in un più ampio processo di aggiornamento della matrice di materialità e di ampliamento del novero degli stakeholder coinvolti.

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.

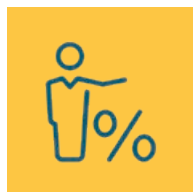
Il processo di analisi di materialità è stato strutturato secondo le fasi di seguito illustrate.

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 competitors;
- attività di *media search*.

Già precedentemente alla costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo, la fase di valutazione circa la rilevanza 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 diversi 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.

Nell'ultimo triennio, il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca ha deciso di proseguire il percorso di ampliamento progressivo del processo di *stakeholder engagement* che va a coinvolgere direttamente i principali portatori di interesse "esterni" nell'identificazione delle priorità dell'organizzazione in materia di sostenibilità e successivamente a consolidare tali priorità attraverso i contributi del management interno al Gruppo. Per maggiori dettagli sul processo di *stakeholder engagement* si rinvia al paragrafo "Lo *stakeholder engagement*".

Nel prossimo periodo di rendicontazione il Gruppo Cassa Centrale intende proseguire l'attività di *stakeholder engagement* avviata nel 2021 completando l'analisi di rilevanza interna e andando ad aggiornare, di conseguenza, la matrice di materialità.

Attualmente la matrice di materialità individua 23 temi di cui 11 maggiormente rilevanti, i quali sono stati posizionati all'interno della stessa identificando tre precondizioni alla base del modello di sostenibilità:

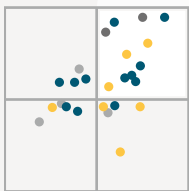
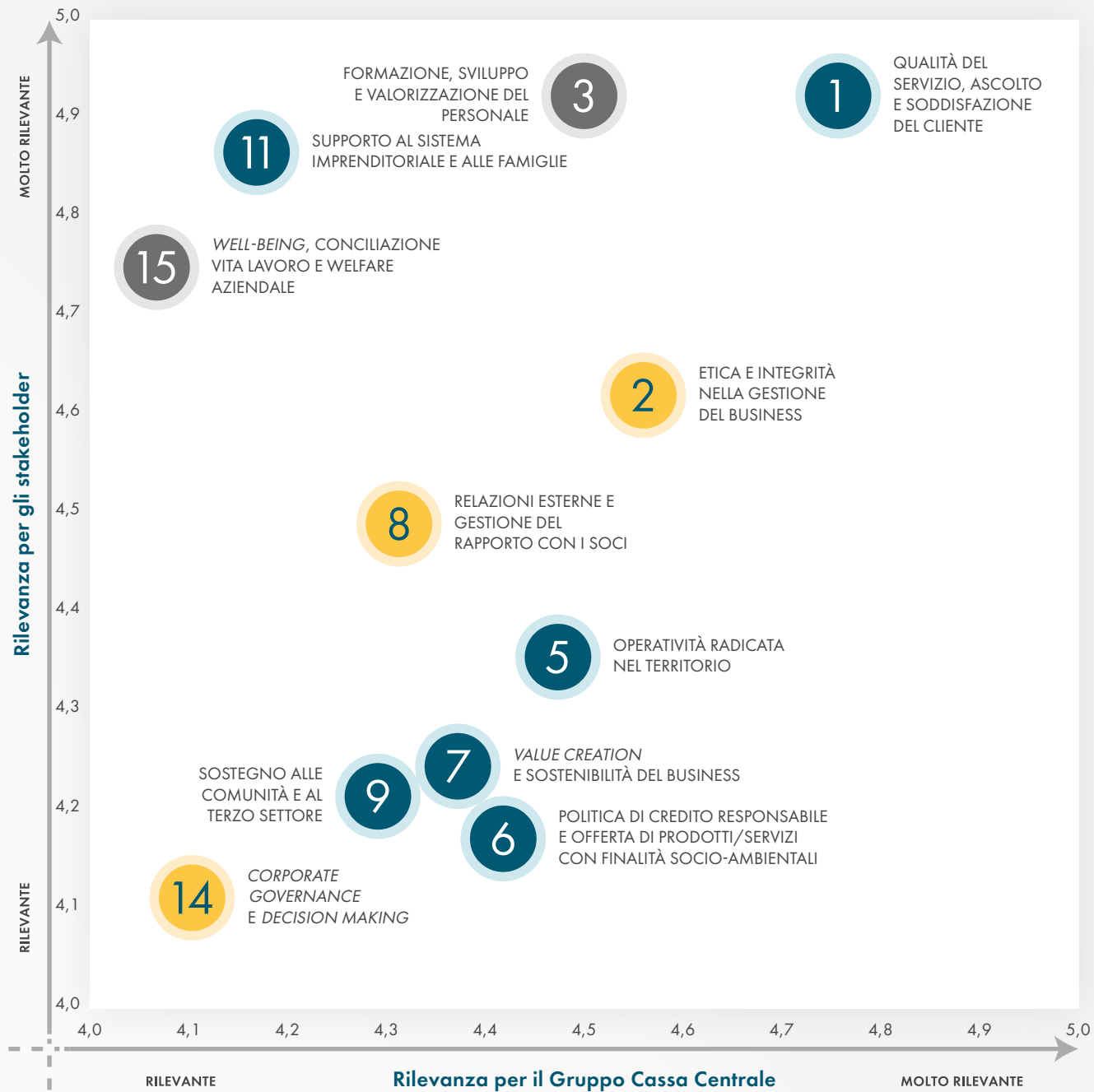
- la creazione di valore economico sostenibile nel tempo;
- l'adozione di un sistema di *governance* efficace e trasparente a supporto del business;
- l'attenzione costante ai temi di *compliance* normativa e regolamentare.



Di seguito vengono elencati 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 nel seguito:

- 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, sono 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

Attraverso il processo di *stakeholder engagement*, il Gruppo Cassa Centrale mira a scambiare informazioni, ascoltare e imparare dai portatori di interesse di modo da avere sempre maggiore consapevolezza e costruire un rapporto di fiducia rispetto alle tematiche di interesse condiviso.

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.

Il Gruppo Cassa Centrale ha adottato un approccio dinamico, che si concretizza attraverso processi di coinvolgimento successivi che permettono di rivedere periodicamente la mappa degli interlocutori, così come le strategie, le finalità e gli obiettivi ed allo stesso tempo allargare il perimetro dello *stakeholder engagement*.

Nel corso del 2021 il Gruppo Cassa Centrale ha coinvolto nuove categorie di stakeholder, e in particolare: i Clienti finali / Utenti delle Banche affiliate, molti dei quali sono anche Soci Cooperatori delle stesse.

Lo *stakeholder engagement* è stato svolto ispirandosi allo standard internazionale AA1000 AP (2018), *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.

In particolare, è stato chiesto agli stakeholder di esprimere, mediante un questionario strutturato e diffuso tramite la piattaforma informatica Microsoft Forms Pro, una valutazione da 1 a 5 su una selezione dei 23 temi individuati con rilevanza economica, sociale ed ambientale, al fine di comprendere quali tematiche dovrebbero essere prese in considerazione dal Gruppo nello sviluppo delle attività di sostenibilità e per aggiornare la matrice di materialità. Nel complesso gli stakeholder rispondenti sono stati circa 5.800.

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.

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.

I risultati dello *stakeholder engagement* hanno evidenziato lo spostamento di alcuni temi materiali lungo l'asse delle ordinate, ovvero quello rappresentativo della rilevanza di ciascun tema per gli stakeholder. È rimasta invece invariata la posizione lungo l'asse delle ascisse, che evidenzia la valutazione degli stessi temi da parte del management interno.

In particolare, per le categorie di stakeholder coinvolti nel 2021, è diminuita la rilevanza dei seguenti temi:

- tema materiale n. 2: Etica e integrità nella gestione del business;
- tema materiale n. 5: Operatività radicata nel Territorio;
- tema materiale n. 6: Politica di credito responsabile e offerta di prodotti/servizi con finalità socio-ambientali;
- tema materiale n. 7: *Value creation* e sostenibilità del business;
- tema materiale n. 9: Sostegno alle Comunità e al Terzo settore.

Si è registrato invece un aumentato interesse per il tema materiale n. 11: Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie.

Inoltre, hanno registrato un incremento aggiuntivo i temi prioritari "Qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del Cliente", "Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie" e "Trasparenza nella comunicazione verso la Clientela" (c.d. TOP 3) con una frequenza relativa superiore al 10%.

In esito al coinvolgimento delle categorie di stakeholder esterni individuate per il 2021, è stato riscontrato un interesse con riferimento al tema materiale n. 10: Trasparenza nella comunicazione verso la Clientela e al tema materiale n. 13: Attrazione, sviluppo e *retention* dei talenti.

Il tema materiale n. 10: Trasparenza nella comunicazione verso la Clientela è richiamato nel capitolo "Offerta di prodotti e servizi alla Clientela"; in particolare il Gruppo Cassa Centrale riconosce che il valore percepito dal Cliente è misurato anche da elementi meno tangibili come, ad esempio, la trasparenza dell'informativa precontrattuale e contrattuale e, secondo tale criterio, agisce nel pieno rispetto delle disposizioni normative riferite agli obblighi di trasparenza e correttezza informativa nei confronti del Cliente e/o potenziale Cliente.

Il tema materiale n. 13: Attrazione, sviluppo e *retention* dei talenti è invece richiamato nel capitolo "L'attenzione verso i Collaboratori". In particolare, il Gruppo Cassa Centrale opera minimizzando la potenziale perdita di talenti, offrendo una proposta formativa in continua evoluzione che consenta di valorizzare le competenze individuali, una stabilità contrattuale e politiche di remunerazione eque e coerenti con le effettive responsabilità. Con riferimento alla capacità di attrarre talenti, come richiamato nel capitolo in discorso, il Gruppo ha rapporti e collaborazioni consolidate con università, centri di ricerca e associazioni studentesche, che rappresentano uno strumento fondamentale per l'individuazione e l'ingaggio di persone che condividono gli stessi valori a cui i Collaboratori del Gruppo si ispirano, proiettate verso un progressivo rafforzamento delle loro competenze e conoscenze.

In considerazione del peso relativo dei riscontri ricevuti a fronte del numero totale di stakeholder potenzialmente coinvolti e della volontà di coinvolgere il management del Gruppo Cassa Centrale in specifiche azioni finalizzate a validare, riconsiderare e riconfigurare le priorità dei temi materiali, il Gruppo Cassa Centrale ha valutato di dare continuità agli esiti dell'ultima revisione della matrice di materialità e di confermare gli 11 temi materiali emersi sulla base dello *stakeholder engagement* precedente.

Il Gruppo Cassa Centrale ritiene altresì opportuno approfondire ulteriormente nel corso del 2022 i risultati sino ad ora ottenuti, riallineare l'analisi di materialità attraverso l'aggiornamento dello *stakeholder engagement* c.d. "interno" e allo stesso tempo, cogliere le eventuali opportunità di rendicontazione offerte dalla "doppia materialità", introdotta dalla proposta di *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD)¹¹.

Da ultimo, in un'ottica di attenzione sempre maggiore verso i portatori di interesse, negli approfondimenti e nelle ulteriori analisi da svolgersi nei prossimi anni, si cercheranno di coinvolgere un numero sempre più ampio e differenziato di stakeholder, in relazione alle necessità emergenti dall'evoluzione del contesto.

Rimane inoltre attivo 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 2022.

¹¹ L'implementazione della c.d. "doppia materialità" richiederà infatti di "comunicare non soltanto informazioni "in misura necessaria alla comprensione dell'andamento dell'impresa, dei suoi risultati, della sua situazione" ma anche informazioni necessarie alla comprensione dell'impatto delle attività dell'impresa sugli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva". Dovranno quindi essere comunicate "informazioni relative sia al modo in cui le varie questioni di sostenibilità incidono sull'impresa sia all'impatto delle attività dell'impresa sulle persone e sull'ambiente. È la cosiddetta prospettiva della "doppia rilevanza", nella quale il rischio che l'impresa affronta e l'impatto da essa prodotto rappresentano ciascuno una prospettiva di rilevanza".

Cfr. Proposta di Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la Direttiva 2013/34/UE, la Direttiva 2004/109/CE, la Direttiva 2006/43/CE e il Regolamento (UE) n. 537/2014 per quanto riguarda la comunicazione societaria sulla sostenibilità.

L'indagine sulle buone pratiche tra le Società del Gruppo

Nell'ambito dell'attenzione rivolta al Territorio e all'ambiente, la Capogruppo ha predisposto, in collaborazione con EURICSE, un questionario di rilevazione delle diverse iniziative attivate dalle Banche e Società del Gruppo in ambito sociale e ambientale. La fase di somministrazione ha avuto luogo durante i mesi estivi, registrando l'adesione di tutte le Banche del Gruppo. Il fine ultimo di tale attività si riscontra, oltre che nella mappatura delle iniziative e politiche attivate, anche nel favorire il reciproco scambio di informazioni all'interno del Gruppo in materia di sostenibilità e di interpretazione dei principi cooperativi. La promozione del questionario parte, infatti, dalla considerazione di fondo che le buone pratiche promosse da ciascuna realtà rappresentino un importante patrimonio da valorizzare. Le esperienze segnalate possono diventare spunto per le altre Banche e Società del Gruppo, permettendo il miglioramento - sia singolarmente che a livello complessivo - del livello di sostenibilità e di interpretazione concreta e attuale dei valori cooperativi. Questi ultimi, declinati nel rispetto dell'ambiente, nell'attenzione al sociale e dunque nella capacità di contribuire fattivamente anche al raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Sul piano della sostenibilità ambientale le Banche hanno installato un totale di 49 colonnine elettriche per la ricarica delle auto e 114 per la ricarica di *e-bike*, mentre 17 Banche hanno rinnovato la propria flotta aziendale e la quasi totalità adotta iniziative volte al risparmio energetico e all'uso nell'ambito degli allestimenti di prodotti eco-compatibili.

Al fine di ridurre l'impatto ambientale, tra le iniziative di particolare rilevanza, si registra che 55 Banche hanno installato negli uffici e negli spazi comuni supporti per la raccolta differenziata (ulteriori rispetto alla classica raccolta della carta) e 54 promuovono e adottano soluzioni digitali con l'intento di ridurre il consumo di carta.

Altre iniziative hanno coinvolto i Collaboratori, ad esempio con l'omaggio agli stessi di borracce, abbinato all'installazione di distributori d'acqua, per disincentivare l'utilizzo di bottiglie in plastica.

Vanno poi segnalate le iniziative nell'ambito energetico come l'installazione di impianti solari fotovoltaici (6 Banche su 17 filiali) e nella riqualificazione energetica da parte di 34 Banche con 168 unità immobiliari.

Per quanto riguarda le attività ad impatto sulla sostenibilità sociale, data la natura cooperativa delle Banche del Gruppo Cassa Centrale, assumono particolare significato tutte le iniziative volte a favorire l'aggregazione sociale e soprattutto il coinvolgimento della base sociale e delle Comunità nella vita della Banca. In merito, dunque, alla presenza di organismi e meccanismi di condivisione, 20 Banche hanno costituito al proprio interno un Gruppo Giovani Soci e 13 organizzano pre-Assemblee Territoriali o preparatorie, mentre 8 hanno costituito una Consulta Soci.

Sono invece 47 le Banche che concedono i propri locali a realtà del Territorio, sia in forma occasionale che stabile. A ciò si aggiunge un'interessante azione svolta da 6 Banche, vale a dire la messa a disposizione di locali per il coworking o lo smart working.

Sono molteplici gli incontri e gli eventi organizzati dalle Banche del Gruppo rivolti alla Comunità, in ambito formativo o culturale: 36 Banche affermano di organizzare incontri formativi su tematiche di carattere finanziario o economico, 32 su temi di carattere culturale, 19 sulla qualità della vita, sulla salute e sullo sport e 18 focalizzando l'attenzione sul tema della cooperazione. Su diversi di questi fronti è particolarmente utile la collaborazione stretta con Enti del Territorio, quali gli istituti scolastici, gli Enti locali, le associazioni ed in generale gli Enti di terzo settore, tra cui anche quelli costituiti dalle stesse Banche. 28 Banche affiliate dichiarano di aver fondato complessivamente 38 Enti di Terzo settore, prevalentemente adottando la forma giuridica della fondazione. Le attività svolte da tali Enti sono principalmente l'organizzazione e la gestione di attività culturali, artistiche o ricreative, ma anche interventi nell'ambito dei servizi sociali e delle prestazioni sanitarie.



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 - 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 della Capogruppo 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 seguente.

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.) e, nel corso del 2021, del Codice Etico di Gruppo.

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





STAKEHOLDER ESTERNI

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

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.

**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.

**AlFin - Associazione Italiana
Financial Innovation**

AlFin 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.



Offerta di
prodotti
e servizi
alla Clientela

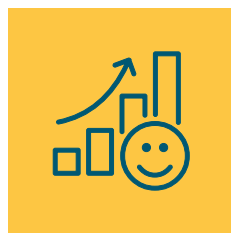
Supporto del Gruppo alle imprese, alle famiglie e alle persone

L'obiettivo del Gruppo è promuovere il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche dei Soci cooperatori e delle 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:



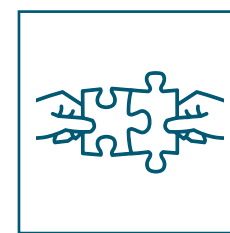
SOLIDALE

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 le persone e le imprese clienti di Cassa Centrale Banca, delle Banche affiliate e delle Società controllate.

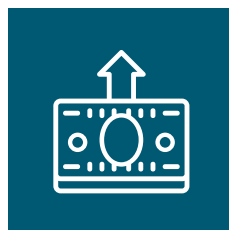
Il Gruppo Cassa Centrale dispone di un'offerta che favorisce il tessuto socioeconomico nei Territori delle Banche affiliate e delle Banche clienti, fornendo prodotti bancari e finanziari differenziati ed innovativi in grado di rispondere alle esigenze della loro Clientela e far fronte alle sfide del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

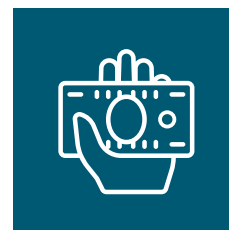


CONTI CORRENTI



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**



Anche il 2021 è stato influenzato dal protrarsi dell'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, che ha contribuito a modificare le abitudini dei consumatori a causa delle frequenti restrizioni e che ha determinato pesanti ripercussioni economiche e finanziarie su famiglie e imprese. In particolare, molte famiglie hanno avuto l'esigenza di ricorrere a nuove richieste di credito. In tale contesto, il Gruppo Cassa Centrale ha continuato a portare avanti le iniziative sviluppate nel 2020 per sostenere in maniera concreta le Comunità locali. Tra queste vi sono:

- **moratorie a sostegno delle persone e delle imprese**, per aiutare i Clienti a gestire al meglio gli impegni finanziari a fronte dell'emergenza sanitaria;
- **intermediazione delle misure pubbliche** istituite per contrastare gli impatti economici negativi causati dalla pandemia da Covid-19. In particolare, il supporto si è focalizzato sulla gestione dell'emergenza liquidità e sul rilascio delle garanzie del Fondo Centrale e di SACE.

Cassa Centrale Banca, in coordinamento con le Banche affiliate, supporta le imprese nelle operazioni di finanza ordinaria e straordinaria. In particolare, il Gruppo dedica particolare attenzione alla consulenza sulle varie forme di agevolazione, consapevole dell'importanza che queste rivestono per la competitività delle imprese.

Ente Nazionale Microcredito

Nel corso del 2021 è stato firmato l'accordo con l'Ente Nazionale Microcredito, il quale, istituito con la Legge n. 81 dell'11 marzo 2006, promuove programmi di microcredito e microfinanza nonché iniziative direttamente o indirettamente collegate allo studio e alla formazione di tale settore, sostenendo la diffusione della cultura del microcredito e della microfinanza. Presso l'Ente è istituito l'elenco nazionale obbligatorio degli operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito, la cui iscrizione è subordinata al possesso di determinati requisiti minimi stabiliti dall'Ente stesso.

Confidi

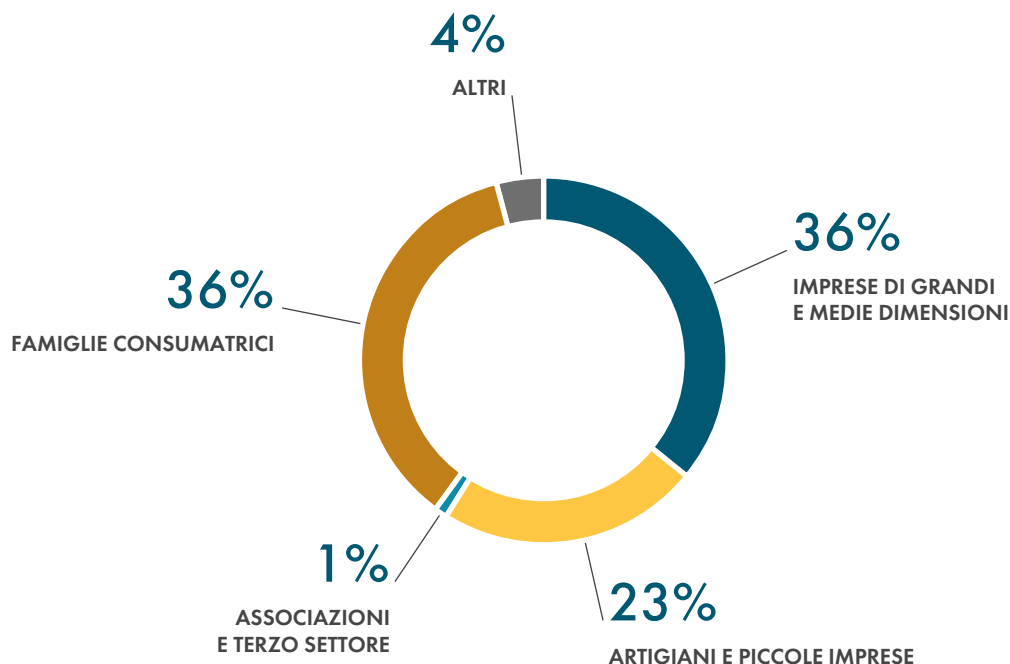
Durante il 2021 sono stati sottoscritti nuovi accordi con 11 Confidi, che si sono aggiunti a quelli già in essere, portando avanti il progetto di definire un unico accordo quadro volto a regolare il rapporto tra le Banche affiliate e i Confidi al fine di sostenere con maggiore efficacia le imprese nell'accesso al credito.

Superbonus 110% - Il supporto a persone e imprese

Nel corso del 2021 il Gruppo Cassa Centrale ha continuato ad assistere i Clienti sul Superbonus 110%, adeguandosi ai plurimi cambiamenti normativi che si sono susseguiti attraverso un'offerta per la cessione del credito d'imposta ricomprendendo la possibilità di acquistare anche gli ulteriori bonus fiscali di settore, caratterizzati da un periodo di fruibilità pluriennale.

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 personalizzabile.

Crediti lordi alla Clientela per tipologia



Il sostegno e la vicinanza ai Clienti si sono manifestati riconoscendo agli stessi la libertà di individuare i partner tecnici di fiducia, dal fornitore che esegue i lavori, ai professionisti coinvolti a vario titolo, agevolando così sia il privato che intende riqualificare il proprio immobile, sia l'impresa fornitrice con la necessità di monetizzare i crediti fiscali acquisiti con il riconoscimento dello sconto in fattura.

Nell'ambito del progetto Superbonus 110%, a livello di Gruppo, nel 2021 sono state effettuate oltre 37 mila operazioni per un importo di oltre 1 miliardo di Euro.

Crediti erogati nel 2021

Lo stock dei crediti erogati da Cassa Centrale e dalle Banche affiliate a favore di famiglie, imprese, Terzo settore e Pubblica Amministrazione al 31 dicembre 2021 ammonta a circa 49 miliardi di euro (con incremento del 5% rispetto al 2020), per un totale di quasi 495 mila beneficiari. Nel grafico il dettaglio per settori.

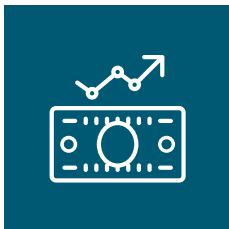


Supporto alle Banche

Ispirandosi al principio di sussidiarietà nel lavoro operativo dei propri Soci e Clienti, 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 le Banche

Tra le soluzioni proposte:



INVESTIMENTI

un'offerta completa di soluzioni di investimento da mettere a disposizione della propria Clientela



NOLEGGIO A LUNGO TERMINE

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



FINANZIAMENTI

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



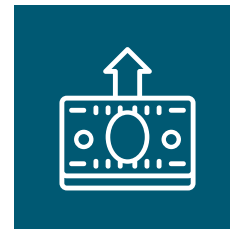
BANCASSICURAZIONE

supporto ai propri Clienti nel fornire tutte le risposte alle domande in tema di previdenza, risparmio e di gestione dei rischi



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 assicurino il rispetto dei più elevati requisiti di sicurezza



SISTEMI DI PAGAMENTO

per consentire alle Banche locali di offrire alla propria Clientela un servizio completo, moderno ed efficiente nella gestione degli incassi e dei pagamenti



OPERATIVITÀ CON L'ESTERO

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



GRUPPO CASSA CENTRALE

ASSEMBLEA DEI SOCI 2021

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

NOME BANCA WWW.DOMINIOBANCA.IT



GRUPPO CASSA CENTRALE

PRENOTA BANCA

PRENOTA ONLINE IL TUO APPUNTAMENTO IN FILIALE

Con il servizio **PRENOTA BANCA** puoi prenotare il tuo appuntamento in filiale direttamente da casa 24h su 24h.

Si può accedere da PC o tablet tramite il sito web della banca o comodamente da smartphone tramite applicazione dedicata.

Prenotare è semplice e veloce!
Basta selezionare:



FILIALE



SERVIZIO



OPERATORE



GIORNO E ORA

 Google Play
  Apple Store

È proseguito anche nel corso del 2021 il supporto alle Banche affiliate nella gestione della pandemia da Covid-19. A titolo esemplificativo, Cassa Centrale ha supportato le Banche affiliate nello svolgimento delle Assemblee tramite il Rappresentante Designato, senza partecipazione fisica. Sono quindi stati realizzati e messi a disposizione delle Banche affiliate strumenti di comunicazione dedicati, quali un'infografica esplicativa oltre che ad un video *educational* e, per le Banche affiliate che hanno aderito al MyCMS, è stata realizzata anche una *landing page* dedicata, personalizzabile da parte di ogni Banca con la propria documentazione.

Sono proseguite inoltre le attività di comunicazione volte ad 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. In quest'ottica si inserisce anche il progetto "PrenotaBanca", sviluppato da Masterchart e commercializzato tramite Centrale Trading, che consente di prenotare *online* gli appuntamenti in filiale. Al fine di favorire le Banche affiliate nella promozione del servizio "PrenotaBanca", rivelatosi particolarmente apprezzato e utile anche alla luce dell'emergenza sanitaria in corso, sono stati realizzati dei supporti promozionali ad hoc. I materiali, messi a disposizione delle Banche affiliate, sono stati sviluppati prevalentemente per i formati digitali, tenendo conto delle peculiarità del servizio.



A supporto del presidio del canale internet, dal 2019 Cassa Centrale Banca mette a disposizione delle Banche affiliate per la creazione dei propri siti web il MyCMS (*Content Management System*), 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 istituzionale. 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.

Dopo tre anni dall'avvio dell'iniziativa, nel corso del 2021 è stata realizzata un'importante evoluzione della piattaforma, al fine di fornir

re uno strumento sempre più fruibile, sia lato amministratore che lato utente, migliorando anche la *user experience* (*desktop* e *mobile*), tenendo conto dei principali *digital trend* sia del settore bancario che extra bancario.

L'evoluzione della piattaforma è stata sviluppata nel corso dell'anno in due step:

- il primo ha riguardato principalmente numerosi miglioramenti lato *back end*, consentendo ancora una maggiore facilità di utilizzo dello strumento da parte degli amministratori, e aggiornamenti della grafica *front end* per ottimizzare la *user experience* degli utenti;
- il secondo ha previsto miglioramenti nella *user experience mobile* dell'utente e un'importante rivisitazione grafica del *front end* anche nell'utilizzo via *desktop*.

Al 31 dicembre 2021 hanno aderito a questo importante progetto 59 Banche affiliate; di queste, 58 hanno già pubblicato il sito internet con la nuova piattaforma. Per le Banche affiliate che hanno aderito al progetto, il percorso di accompagnamento nella migrazione è stato supportato con ore di formazione dedicate.

Al fine di fornire un costante supporto alle Banche e nell'ottica di offrire prodotti e servizi sempre più innovativi, nel corso del 2021 sono stati sviluppati nuovi prodotti e servizi e sono stati avviati progetti nell'ambito della monetica, della banca digitale e della *cybersecurity*. Inoltre, è stato lanciato un nuovo progetto volto a creare un'offerta dedicata al target "Giovani" e sono state sviluppate varie iniziative in ambito "Finanza e Crediti".

Offerta Giovani

Nel corso del 2021 ha preso avvio l'ambizioso "Progetto Giovani" dedicato ai giovani clienti, realizzato grazie alla collaborazione di Allitude e di diverse funzioni aziendali di Cassa Centrale Banca. Attraverso tale progetto è stata creata e strutturata la prima offerta giovani di Gruppo rivolta al target 0-30 anni, mediante la definizione di quattro prodotti diversificati ma caratterizzati da una nuova identità condivisa.

I molteplici vantaggi del "Progetto Giovani" possono essere così riassunti:

- standardizzazione e semplificazione delle numerose offerte ad oggi presenti;

- possibilità per le Banche di disporre di un pacchetto completo per il target di riferimento;
- possibilità per i giovani clienti di accedere ad un'offerta che li segua nel proprio percorso di crescita;
- consolidamento dell'identità di Gruppo anche nei confronti del target 0-30 anni;
- definizione di un layout di comunicazione condiviso in cui si riconosca la peculiarità sia del Gruppo che della singola Banca aderente.

Il nuovo progetto si esplica in quattro ambiti d'offerta ben distinti e rappresentati da altrettanti marchi differenziati, che richiamano il pittogramma di Gruppo, presente ormai nel logo di ogni Banca. Ogni prodotto è destinato



**Il suo libretto,
per storie vere.**

Attenzione! CCB è un marchio di proprietà di Cassa Centrale Banca. L'immagine è un marchio di proprietà di Allitude. Il logo è un marchio di proprietà di Cassa Centrale Banca.

**risparmio
landia**

Il deposito a risparmio che ti aiuterà a mettere da parte le risorse per il futuro dei tuoi piccoli, a condizioni vantaggiose.

**Spazio
più** GRUPPO
CASSA
CENTRALE

Scopri di più su risparmiolandia.it



**La banca a misura
di teenager.**

Attenzione! CCB è un marchio di proprietà di Cassa Centrale Banca. L'immagine è un marchio di proprietà di Allitude. Il logo è un marchio di proprietà di Cassa Centrale Banca.

**oraomai
più**

Oraomai più è un sistema di offerta dinamica e flessibile che risponde alle tue esigenze. La carta prepagata under 18 permette di gestire le tue risorse in libertà. Disponibile anche come conto corrente o deposito a risparmio.

**Spazio
più** GRUPPO
CASSA
CENTRALE

Scopri di più su oraomai piu.it

ad un target specifico, inserito in fasce d'età differenti:

- Risparmiolandia (0-10 anni): deposito a risparmio nominativo senza libretto che può essere sottoscritto dal genitore o legale rappresentante del minore con l'obiettivo di accantonare risorse per il futuro. Tale deposito ha validità fino alla maggiore età dell'intestatario;
- Oraomaipiù (11-18 anni): sistema di offerta che si compone di una carta prepagata ricaricabile, per gestire le principali spese e acquisti *online*, e di un conto corrente per favore l'ordinaria amministrazione delle spese e dei risparmi connessi alla vita quotidiana dei minori;
- Conto Università (18-27 anni): conto corrente dedicato ai Clienti iscritti ad un corso di studi universitario, ad un Master o ad un corso

di studio equiparato. Il pacchetto include un conto gestibile *online* da Inbank e la carta di debito personalizzata Universicard gratuiti;

- Conto EVO (18-30 anni): conto corrente a condizioni agevolate e gestione *online* da Inbank web e Inbank app, destinato esclusivamente ai giovani under 30 che entrano nel mondo del lavoro. Si tratta di un'alternativa più tradizionale alla carta conto Ricarica EVO.

A supporto del "Progetto Giovani" è stato realizzato un sito web dedicato, spazioanoi.it, che ha l'obiettivo di comunicare l'offerta bancaria, valorizzando l'essere Banche del Territorio, nel quale i giovani possono trovare l'offerta più adatta alle proprie esigenze, oltre a numerosi contenuti editoriali, ossia brevi articoli con spunti e consigli dedicati agli specifici target.



**Risparmia oggi,
spendi domani.**
Oppure il contrario.

CONTO università

Il conto corrente per studenti universitari, senza costi fissi e con infinite possibilità, ideale per partire alla scoperta del mondo.

Spazio **anni** GRUPPO CREDITO CENTRALE

Scopri di più su contouniversita.it



**Diventa protagonista
del tuo futuro.**

CONTO EVO

Il conto corrente under 30 per entrare nel mondo del lavoro, capace di evolversi con te e di adattarsi a esigenze sempre nuove.

Spazio **anni** GRUPPO CREDITO CENTRALE

Scopri di più su contoevo.it

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 per la gestione degli incassi e dei pagamenti.

Le nuove carte di pagamento del Gruppo Cassa Centrale

All'interno del più ampio percorso di valorizzazione del marchio intrapreso dal Gruppo Cassa Centrale negli ultimi due anni, si inserisce il progetto di *restyling* grafico delle carte di pagamento di Gruppo. Le nuove carte di pagamento rappresentano l'identità del Gruppo e garantiscono piena coerenza con l'immagine del Gruppo stesso, valorizzando le scelte effettuate in questi mesi da parte di tutte le Banche del Gruppo.

Il *restyling* ha coinvolto inizialmente le carte di debito e Ricarica, per poi estendersi anche alla carta di credito classic Nexi e, nel corso del 2022, verrà esteso anche al nuovo prodotto Visa Debit (la carta di debito evoluta che permette di pagare anche *online*).

I quattro *card design* sono stati studiati per essere in linea con l'identità di Gruppo e si contraddistinguono per l'introduzione del logo di Gruppo, elemento distintivo e differenziante, direttamente sulle carte di pagamento. Tale scelta consente di comunicare appartenenza e riconoscibilità, in coerenza con tutti gli altri strumenti di comunicazione. I rinnovati *card design* assicurano un'elevata resa grafica e un'ottimizzazione dei processi di acquisto e distribuzione sulle Banche. Contestualmente al *restyling* delle nuove carte, sono stati completamente rivisti i *card carrier* e i materiali pubblicitari *online* e *offline* - in chiave più semplice e di immediata comprensione - con l'obiettivo di creare un'immagine coordinata e coerente tra i prodotti di pagamento. La revisione del materiale ha visto prima la realizzazione dei supporti promozionali relativi alle carte di debito e prepagata, per poi estendersi alla carta di credito Nexi classic.



La libertà di scegliere, senza confini.



GRUPPO CASSA CENTRALE
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Perché porre limiti a ciò che puoi scegliere?
Scegli la **Carta di Credito Classic Nexi** con funzionalità contactless: puoi pagare online e in negozio, anche dal tuo smartphone tramite wallet. Tutto con la massima sicurezza grazie all'app Nexi Pay.

Marketing CCB 01/21 | Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Funzionalità contactless disponibile sui POS abilitati. Per le condizioni contrattuali del prodotto è necessario fare riferimento ai Fogli Informativi disponibili presso gli sportelli e sul sito internet della banca emittente.

gruppocassacentrale.it



La libertà di scegliere, anche online.



GRUPPO CASSA CENTRALE
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Perché porre limiti a ciò che puoi scegliere?
Scegli **Carta Ricarica** con la nostra prepagata puoi acquistare online, pagare in negozio con funzionalità contactless e prelevare in Italia e all'estero. Tutto nella massima sicurezza.

Marketing CCB 01/21 | Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Funzionalità contactless disponibile sui POS abilitati. Per le condizioni contrattuali del prodotto è necessario fare riferimento ai Fogli Informativi disponibili presso gli sportelli e sul sito internet della banca emittente.

gruppocassacentrale.it



La libertà di scegliere, ogni giorno.



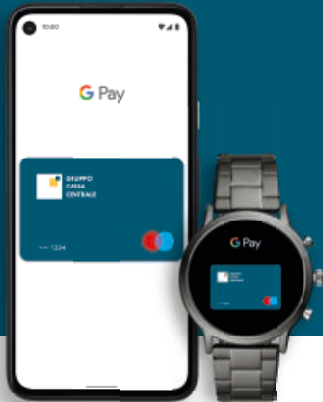
GRUPPO CASSA CENTRALE
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Perché porre limiti a ciò che puoi scegliere?
Scegli la nostra **Carta di Debito**: è accettata in tutto il mondo, puoi prelevare in Italia e all'estero e pagare con funzionalità contactless. Tutto con la massima sicurezza.

Marketing CCB 01/21 | Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Funzionalità contactless disponibile sui POS abilitati. Per le condizioni contrattuali del prodotto è necessario fare riferimento ai Fogli Informativi disponibili presso gli sportelli e sul sito internet della banca emittente.

gruppocassacentrale.it

Con Google Pay
acquisti più sicuri e senza contatto.




Sfrutta tutti i vantaggi della tua carta con Google Pay: il mezzo di pagamento facile, sicuro e riservato.

GRUPPO
CASSA
CENTRALE | G Pay

gruppocassacentrale.it

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Google Pay è disponibile su tutti gli smartphone Android dotati di tecnologia NFC. Per ulteriori informazioni o rinvio ai luoghi informativi dalle carte di pagamento disponibili presso le filiali e sul sito internet della banca.

Con Samsung Pay
acquisti più sicuri e senza contatto.



Sfrutta tutti i vantaggi della tua carta con Samsung Pay: il mezzo di pagamento facile, sicuro e riservato.

SAMSUNG Pay | GRUPPO
CASSA
CENTRALE

gruppocassacentrale.it

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Samsung Pay supporta la tecnologia NFC (Near Field Communications) e funziona con i terminali di pagamento contactless abilitati per i circuiti di pagamento aderenti. Per la lista completa dei dispositivi supportati, le modalità di attivazione e utilizzo di Samsung Pay consulta il sito www.samsung.it/pay. Per ulteriori informazioni o rinvio ai luoghi informativi dalle carte di pagamento disponibili presso le filiali e sul sito internet della banca.

I wallet

Nell'odierno scenario nazionale sono in forte ascesa gli strumenti di pagamento diversi dal contante; l'innovazione tecnologica e un più appropriato quadro giuridico hanno infatti consentito di aumentare la sicurezza e l'efficienza dei pagamenti digitali. La spinta dei *new digital payment* è destinata a proseguire e ad accelerare nei prossimi anni. Le modalità "senza contatto" si sono infatti affermate come valide alleate contro la diffusione del contagio da Covid-19. In questo contesto si è inserito il progetto della Capogruppo volto a "rendere virtuali" le carte di pagamento e consentire quindi ai titolari di pagare direttamente con il proprio *smartphone* nei negozi, *online* o nelle app. Il *wallet - Samsung pay* e *Google Pay*, rilasciati nel 2021, e *Apple Pay*, rilasciato nei primi mesi del 2022 - memorizzano in completa sicurezza le versioni virtuali delle carte (di debito, credito e prepagate) così da poter pagare in sicurezza e rapidità senza la necessità di inserire i dati della carta o presentandola fisicamente.

Al fine di supportare le Banche affiliate nel veicolare questa importante novità tra i propri Clienti ed enfatizzare la possibilità di pagare con lo *smartphone*, è stato sviluppato un *concept* creativo dedicato, messo poi a disposizione. Inoltre, con l'obiettivo di illustrare nel dettaglio le caratteristiche di questi strumenti e far sì che questa tipologia di pagamenti digitali diventi un'abitudine quotidiana, è stata creata una *landing page* dedicata che è stata pubblicata nel sito di Cassa Centrale Banca, raggiungibile attraverso il seguente link: <https://www.cassacentrale.it/it/wallet>. La sezione viene di volta in volta integrata in base ai vari rilasci: inizialmente *Samsung Pay*, successivamente *Google Pay* e - nel corso del 2022 - *Apple Pay*.

BANCOMAT PAY

Sono proseguite anche nel 2021 le iniziative di comunicazione di Bancomat per promuovere l'utilizzo dell'app di pagamento BANCOMAT Pay®. BANCOMAT Pay® è il sistema di pagamento che consente di scambiare denaro in tempo reale e gratuitamente con i contatti telefonici aderenti al servizio. Bancomat ha attivato un piano di comunicazione che ha visto l'utilizzo di diversi strumenti e canali, tra cui i *social network*, la tv e gli strumenti *digital*, a cui è stato integrato l'importante programma di *loyalty* denominato *BPlay*. Cassa Centrale Banca ha supportato le Banche affiliate nel diffondere questa importante iniziativa di comunicazione attraverso la messa a disposizione di materiale di comunicazione, l'aggiornamento dei siti internet e la stesura di *news* dedicate.

Inbank - La banca digitale

Nell'ambito di una costante evoluzione dei servizi offerti, il Gruppo ha registrato, nel corso del 2021, un sensibile aumento del ricorso a servizi digitalizzati (tramite Inbank), in particolar modo dell'App il cui utilizzo è cresciuto del 20%, rendendo tale canale il più utilizzato dalla Clientela del Gruppo Cassa Centrale. Con riferimento all'operatività dell'intero Gruppo, si nota che Inbank è il principale canale per l'invio di bonifici SCT: nel 2021 il 70% circa di tutte le disposizioni eseguite sono state inviate tramite Inbank; di queste, il 93% dal canale web e il restante 7% dal canale App.

Inoltre, un'analisi più approfondita ha fatto emergere un cambiamento nell'uso dello strumento da parte della Clientela: mentre il canale web sembra essere diventato lo strumento prediletto dalla Clientela aziendale, l'app

è sempre più utilizzata dalla Clientela privata che vi fa accesso sia a fini consultivi (es. verifica saldo o ultimi movimenti), sia a fini dispositivi (es. per eseguire ricariche, bonifici di importo contenuto, etc).

In linea quindi con il cambiamento delle abitudini della Clientela, Inbank è stato identificato come il perno su cui sviluppare l'evoluzione commerciale del Gruppo attraverso la definizione di nuovi modelli di interazione con la Clientela basati su logiche di "fuori sede" e "a distanza", in grado quindi di superare i limiti della relazione incentrata esclusivamente sulla filiale. Queste nuove modalità operative, oltre a garantire maggiore flessibilità alla relazione Banca-Cliente, permetteranno di migliorare la dematerializzazione dei processi per la sottoscrizione di nuovi prodotti e servizi, con un potenziale impatto sia economico che ambientale su tutte le Banche aderenti.

The advertisement features a light blue background with the headline "IN BANCA QUANDO DOVE COME VUOI TU" in large, bold, blue letters. The word "QUANDO" is accompanied by a sun icon, "DOVE" by a bicycle, and "COME" by a person sitting on the ground. The word "VUOI TU" is accompanied by a person standing. Below the headline, there are icons for a person sitting on the ground, a person standing, a person sitting on the ground, and a person standing. At the bottom, there are logos for the App Store, Google Play, and AppGallery, along with the text "GRUPPO CASSA CENTRALE CREDITO COOPERATIVO ITALIANO" and the website "www.inbank.it".

IN BANK

QUANDO DOVE COME VUOI TU

IN BANK

www.inbank.it

Inbank è la soluzione per la banca digitale che racchiude una famiglia di servizi completa e integrata. Vivi la libertà della banca senza confini, ovunque tu sia.

GRUPPO CASSA CENTRALE
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Disponibile su
App Store

Disponibile su
Google Play

Scarica su
AppGallery

© Gruppo Cassa Centrale - 2021

Banca digitale: *restyling* e campagna *digital*

Nel corso del primo semestre del 2021, è stato completato l'importante progetto di *restyling* della Banca Digitale, avviato nel corso del 2020, che ha visto coinvolte Allitude e Cassa Centrale Banca.

Nel corso del 2020, la principale novità del progetto era stata rappresentata dalla nuova architettura di marca, nata dal presupposto di considerare Inbank il marchio "ombrello" di tutti i prodotti e servizi che rientrano nell'ambito della Banca Digitale.

Nel corso del 2021 è proseguita l'attività di comunicazione ed è stato realizzato uno *spot* video dedicato al mondo Inbank. Lo *spot* è nato con l'obiettivo di comunicare la semplicità di fruizione degli strumenti della Banca Digitale, raccontando l'immediatezza di utilizzo degli stessi e di come possano facilitare alcune attività della vita quotidiana. Il video, pubblicato sul canale *YouTube*, è stato messo a disposizione delle Banche affiliate al fine di darne ulteriore diffusione.

Per fornire un supporto continuo alle Banche affiliate, tutti i supporti promozionali sono stati aggiornati anche a seguito del rilascio di Inbank App

e Inbank Notify su AppGallery. Un'importante novità ha interessato anche il sito Inbank (info.inbank.it) creato per garantire all'utente di trovare facilmente tutte le informazioni relative ai prodotti e servizi della Banca Digitale. Il dominio è stato trasferito sul sito di Cassa Centrale Banca, <https://www.cassacentrale.it/inbank/>, con l'obiettivo di poter gestire nella maniera più efficiente possibile le campagne di comunicazione *digital* dedicate alla banca digitale.

A completamento del progetto di *restyling* dei supporti di comunicazione di Inbank, nel corso del 2021 è stata inoltre sviluppata la campagna nazionale *digital* di Gruppo dedicata a Inbank, nata con l'obiettivo di:

- dare valore alla nuova banca digitale Inbank;
- creare *brand awareness* grazie alla coerenza comunicativa con le altre campagne del Gruppo;
- migliorare la percezione del Gruppo Cassa Centrale in ambito *digital* e innovazione.

La campagna *digital*, a firma Gruppo Cassa Centrale, ha preso avvio il 20 settembre 2021 e si è protratta per 2 mesi.

Confidenza digitale

È proseguito anche nel corso del 2021 il progetto "Confidenza digitale", nato nel 2020 dall'Ufficio Sicurezza e Rischi ICT, in collaborazione con il Servizio People and Corporate Culture e il Servizio Marketing, con l'obiettivo di rafforzare la sicurezza nel mondo digitale. L'iniziativa, rivolta ai dipendenti di Cassa Centrale, delle Banche affiliate e delle Società controllate, ha

visto l'erogazione per tutto il 2021 di pillole formative, utili a diffondere la cultura della *cybersecurity*.

"Confidenza Digitale ha ottenuto il terzo posto ai "Financial Innovation - Italian Awards", indetti annualmente da AIFIn nella categoria Marketing & Comunicazione.



Campagna di cybersecurity awareness

Dato l'incremento di frodi *online* a cui la Clientela bancaria è stata esposta specialmente nell'ultimo anno, il Gruppo ha ritenuto di fondamentale importanza definire azioni utili a diffondere informazioni e raccomandazioni per consentire agli utenti di operare in totale sicurezza. Il Gruppo Cassa Centrale ha pertanto accolto con grande interesse la proposta di ABI Lab di realizzare una nuova campagna di comunicazione in tema di sicurezza informatica promossa dal CERTFin (CERT Finanziario Italiano).

La programmazione e la pianificazione di tale campagna hanno visto coinvolti, tra gli altri, il Servizio Marketing, il Servizio Information Security e la Direzione HR di Cassa Centrale Banca.

Alla campagna "I Navigati - Informati e sicuri", realizzata tra la fine di novembre e la fine di dicembre 2021, hanno aderito anche organi istituzionali, quali Banca d'Italia, IVASS, ABI, CERTFin, ABI Lab, e numerosi istituti bancari.

Gli obiettivi della campagna possono essere così riassunti:

- accrescere il livello di attenzione sulla *cybersecurity*;
- aumentare la consapevolezza dei Clienti;
- valorizzare l'azione congiunta di settore;
- sensibilizzare i Clienti sui comportamenti virtuosi da adottare;
- favorire il corretto uso di nuove tecnologie e canali digitali, mantenendo alta la fiducia verso i canali remoti.

Come elemento portante e trasversale della comunicazione è stato identificato il *payoff* "I Navigati. Informati e sicuri", che esprime i seguenti concetti:

- *I Navigati*: essere navigati significa essere esperti, scaltri e conoscere bene un determinato argomento. L'utilizzo di questo termine è mirato a coinvolgere e spingere gli utenti ad entrare a far parte di una super famiglia esperta di *cybersecurity*, la famiglia "Navigati" che è presente in tutti i materiali della campagna;
- *Informati e sicuri*: è solo attraverso l'informazione e la conoscenza che le persone possono acquisire gli strumenti giusti per navigare in modo sicuro nel mondo del web, senza cadere nella rete delle minacce informatiche.

La campagna di comunicazione è stata articolata su vari mezzi di comunicazione, tra cui la Televisione, per garantire notorietà e visibilità e raggiungere un pubblico più ampio, la stampa, per l'aspetto reputazionale e di autorevolezza, nonché canali *digital* e *social* per raggiungere un pubblico attivo e più giovane. Il *media mix* è stato notevolmente diversificato: oltre allo *spot* televisivo, sono state realizzate una linea di comunicazione istituzionale su stampa, una campagna *digital* pianificata su diversi portali di informazione, *newsletter*, iniziative di intrattenimento, *travel*, business, affari e una campagna *social* della durata di un mese sui canali Facebook (pagina "I Navigati"), Instagram (pagina "inavigati") e LinkedIn (tramite i profili istituzionali di ABI Lab e CERTFin). Sono stati inoltre realizzati una *landing page* dedicata, raggiungibile al sito www.inavigati.it e 8 video-pillole della durata di circa 1 minuto, che, seguendo il *format* di una vera e propria miniserie, spiegano nel dettaglio la tematica delle truffe informatiche. In queste video-pillole ogni componente della famiglia "Navigati" mostra agli utenti, attraverso simpatiche scene di vita quotidiana, i rischi di una determinata minaccia informatica spiegandone la tipologia, i danni che provoca, come riconoscerla e come proteggersi. Al fine di diffondere ulteriormente l'iniziativa, tali video-pillole sono state veicolate anche sul sito di Cassa Centrale Banca ed è stata realizzata una pagina dedicata a disposizione delle Banche affiliate per la pubblicazione nei propri siti internet.

L'Agenzia per la Cyber sicurezza Nazionale e il Dipartimento dell'Editoria della Presidenza del Consiglio hanno espresso apprezzamento per la Campagna e hanno deciso di promuovere istituzionalmente l'iniziativa, attraverso la presenza degli spot negli spazi RAI riservati alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, garantendo così rilevanza istituzionale, nonché un maggior numero di passaggi TV e radio che hanno determinato una maggiore cassa di risonanza e visibilità.



**PER NAVIGARE
IN SICUREZZA È
IMPORTANTE
INFORMARSI!**



Insieme a voi per la sicurezza dei servizi finanziari



Soluzioni di investimento

Nel vasto e articolato mondo della finanza, Cassa Centrale e le controllate supportano le Banche affiliate e i Clienti su due versanti: da un lato la continuità e l'efficienza dell'operatività bancaria, mediante la fornitura di servizi di intermediazione di qualità, e, dall'altro, permettendo alle Banche di offrire alla loro Clientela una vasta gamma di soluzioni di investimento.

Restyling del materiale di comunicazione delle gestioni patrimoniali

Nel corso del 2021, alla luce dell'introduzione dei 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 *restyling* di comunicazione delle Gestioni Patrimoniali ha coinvolto i prodotti "Gestioni Patrimoniali" (GP Private, GP Benchmark e GP Benchmark PIR, GP Quantitative) e il nuovo prodotto "PIP CASH", il piano di investimento programmato per entrare gradualmente sui mercati finanziari.

La nuova linea di comunicazione, fortemente rivisitata nel layout grafico, nel *claim* e nel *copy*, è frutto di un'attenta e approfondita attività di ricerca e analisi che ha tenuto conto principalmente dei seguenti aspetti:

- differenziazione rispetto ai competitors;
- target di Clientela a cui ci si rivolge;
- volontà di dare prestigio ed enfasi alla linea di comunicazione, che ha portato alla scelta di non utilizzare immagini da banca dati, ma scatti d'autore di Paolo Riolzi, fotografo e docente, le cui opere sono state esposte nei più importanti musei.

Le immagini identificate per i diversi soggetti, fortemente evocative per sottolineare visivamente le principali caratteristiche specifiche di ogni singola Gestione Patrimoniale, si riferiscono ad architetture moderne.

Al fine di affiancare le Banche del Gruppo nell'offerta delle Gestioni Patrimoniali ("GP"), nella presenza capillare sul Territorio e nel raggiungi-

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

mento di un maggior numero di utenti, sono stati predisposti diversi materiali:

- materiale per il mondo *digital* (a titolo esemplificativo, ATM, Inbank, *banner* per l'allestimento dei siti e dei canali *social*);
- per affissioni e allestimento delle filiali (locandine e manifesti);
- documentazione informativa, rivista nella grafica e nei contenuti (ad esempio il *flyer*) a supporto della relazione tra il gestore e la Clientela.

Inoltre, è stata aggiornata con i nuovi contenuti la sezione web a disposizione delle Banche del Gruppo che hanno aderito al servizio MyCMS. La pagina è visibile al seguente indirizzo: <https://mycms.cassacentrale.it/privati/investimenti/gestioni-patrimoniali/>.

A seguito dell'importante *restyling* grafico che ha interessato la linea di comunicazione del brand Gestioni Patrimoniali, si è ritenuto opportuno strutturare anche una prima importante campagna *digital* e *social* nazionale di Gruppo con lo scopo di incrementare la *brand awareness* del marchio "GP". La novità di questa campagna è stata rappresentata dall'apertura di un canale Facebook dedicato alle Gestioni Patrimoniali, attivo esclusivamente durante il periodo della campagna, che ha consentito la creazione di alcuni post sponsorizzati *online* sia su Facebook che su Instagram, raggiungendo il target predefinito - profilato sulla base di interessi e comportamenti. Tutte le azioni di *digital marketing* hanno rimandato alla *landing page* www.cassacentrale.it/gestionipatrimoniali creata sul sito istituzionale di Cassa Centrale Banca.



INVESTIRE IN MODO CHIARO E TRASPARENTE.



Con le linee di gestione GP Benchmark, GP Quantitative e GP Private, puoi affidare il tuo patrimonio ad un gestore, il quale sceglierà gli strumenti finanziari su cui investire e l'esecuzione delle relative operazioni.

E con l'area riservata [mygp.it](#) puoi consultare facilmente tutti i dettagli di ogni linea di investimento.

[gruppocassacentrale.it](#)

Marketing (24.04.2021) | Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Non costituisce offerta o invito alla sottoscrizione di un contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafoglio. GP Benchmark è un servizio di investimento gestito da Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. (CassaCentrale.it) e non è destinato ad essere venduto in determinati paesi e agli investitori della Repubblica di San Marino.



INVESTIRE OLTRE LE PROSPETTIVE.



GP Benchmark sono gestioni patrimoniali caratterizzate da uno stile di gestione attiva che comporta un impegno costante da parte del gestore, orientato a massimizzare il rendimento nel rispetto del grado di rischio della linea di gestione scelta. L'obiettivo è superare il benchmark nelle diverse fasi di mercato.

E con l'area riservata [mygp.it](#) puoi consultare facilmente tutti i dettagli della tua linea di investimento.

[gruppocassacentrale.it](#)

Marketing (24.04.2021) | Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Non costituisce offerta o invito alla sottoscrizione di un contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafoglio. GP Benchmark è un servizio di investimento gestito da Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. (CassaCentrale.it) e non è destinato ad essere venduto in determinati paesi e agli investitori della Repubblica di San Marino.



INVESTIRE SCEGLIENDO OGNI DETTAGLIO.



GP Private sono gestioni patrimoniali ideate per soddisfare gli investitori più esigenti. Elevato grado di personalizzazione nella composizione del portafoglio rende GP Private un servizio unico, dedicato a chi cerca soluzioni curate in ogni dettaglio.

All'interno delle GP Private puoi accedere, in base al patrimonio in gestione, a tre ambiti di investimento: **GP Private Silver**, **GP Private Gold**, **GP Private Platinum**.

E con l'area riservata [mygp.it](#) puoi consultare facilmente tutti i dettagli della tua linea di investimento.

[gruppocassacentrale.it](#)

Marketing (24.04.2021) | Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Non costituisce offerta o invito alla sottoscrizione di un contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafoglio. GP Private è un servizio di investimento gestito da Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. (CassaCentrale.it) e non è destinato ad essere venduto in determinati paesi e agli investitori della Repubblica di San Marino.



INVESTIRE CON LE TECNICHE PIÙ EVOLUTE.



GP Quantitative sono gestioni patrimoniali che, grazie all'applicazione di modelli matematici innovativi, offrono l'opportunità di sfruttare le tecniche più avanzate di allocazione quantitativa di portafoglio. L'obiettivo è conseguire la ricerca della performance ad un attento controllo del rischio.

E con l'area riservata [mygp.it](#) puoi consultare facilmente tutti i dettagli della tua linea di investimento.

[gruppocassacentrale.it](#)

Marketing (24.04.2021) | Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Non costituisce offerta o invito alla sottoscrizione di un contratto per la prestazione del servizio di gestione di portafoglio. GP Quantitative è un servizio di investimento gestito da Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. (CassaCentrale.it) e non è destinato ad essere venduto in determinati paesi e agli investitori della Repubblica di San Marino.

Presti pay

Prestipay S.p.A., che ha completato nel 2021 il suo primo anno di attività, è la Società specializzata nel segmento del credito al consumo e nel credito alle famiglie, controllata da Cassa Centrale Banca.

Prestipay S.p.A. rappresenta il riferimento per lo sviluppo dell'offerta di prodotti di credito al consumo del Gruppo Cassa Centrale a supporto dell'attività delle 71 Banche affiliate sull'intero Territorio nazionale a cui offre i propri servizi; la Società, inoltre, collabora con 4 istituti bancari esterni al perimetro del Gruppo.

Attraverso il brand Prestipay, la Società offre una gamma completa di soluzioni di finanziamento personalizzate ed accessibili, dedicate alle famiglie consumatrici ed alla Clientela privata delle Banche convenzionate.

La gamma di prodotti sotto il brand Prestipay è distribuita attraverso due canali:

- il "canale fisico", rappresentato dagli sportelli delle Banche affiliate e delle Banche clienti;
- il "canale internet", attraverso il portale prestipay.it, mediante il quale i Clienti delle Banche convenzionate possono inoltrare una richiesta di prestito personale *online* e perfezionare il contratto in modalità *paperless* con il supporto di un servizio di firma digitale certificata.



DAL 1° OTTOBRE 2021
AL 31 MARZO 2022

**CON UN
PAC NEF
TI SENTI
PROTETTO**

Regolamento disponibile su
www.cassacentrale.it/neftiprotgge

CASSA CENTRALE BANCA
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Operazione a premi "Con un PAC NEF ti senti protetto"

Nel corso del 2021 ha preso avvio l'iniziativa del Gruppo Cassa Centrale per promuovere i numerosi vantaggi di una formula di investimento particolarmente apprezzata dai risparmiatori: il piano di accumulo (PAC) del fondo di investimento NEF. L'operazione a premi, dal titolo "Con un PAC NEF ti senti protetto", prevede che, attivando o incrementando un piano di accumulo di almeno 100 Euro mensili, il titolare dello stesso possa ottenere gratuitamente una copertura assicurativa Infortuni e una copertura assicurativa di Assistenza, entrambe con una validità di 12 mesi. La copertura assicurativa Infortuni copre i rischi morte e invalidità permanente per un valore corrispondente a 10 anni di investimenti nel PAC, mentre la copertura di Assistenza offre assistenza medica d'urgenza, assistenza domiciliare sanitaria e non sanitaria, video consulto medico e *second opinion* sanitaria. L'iniziativa è stata avviata il 1° ottobre 2021, per concludersi il 31 marzo 2022.

Per supportare le Banche affiliate, è stato realizzato apposito materiale promozionale e la *landing page* dedicata sul sito internet di Cassa Centrale Banca, visibile all'indirizzo www.cassacentrale.it/neftiprotgge. Per diffondere ulteriormente questa iniziativa, è stata pianificata una campagna *digital*

nazionale con i marchi NEF e Cassa Centrale Banca, che ha preso avvio a metà novembre e che è terminata ad inizio 2022, presenziando anche con *banner* su portali web informativi (“Il Sole24Ore” e il *network* “Citynews”), consentendo così di intercettare un pubblico più vasto e generico, di veicolare i marchi, e di generare traffico sulla pagina dedicata.

Superbonus 110% - Il supporto alle Banche

Anche nel 2021 sono state predisposte numerose attività di comunicazione per supportare le Banche affiliate nell’offerta del prodotto Superbonus 110%.

A partire da marzo 2021 sono state infatti realizzate una nuova campagna *digital*, e varie uscite stampa su riviste specializzate di arredamento e *design*.

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

Il Gruppo Cassa Centrale, da sempre a fianco delle imprese nei Territori in cui opera, ha scelto di ricoprire un importante ruolo nel supporto alle imprese che vorranno accedere alle contribuzioni del PNRR, grazie alla professionalità dei consulenti *corporate* delle Banche affiliate, che affiancheranno i Clienti sia nella selezione dei progetti e nell’ottenimento dei fondi, sia nella messa a disposizione di strumenti di finanziamento dedicati. Nello specifico, il Gruppo Cassa Centrale ha scelto di essere vicino alle imprese beneficiarie del PNRR con un primo *plafond* che sarà utilizzabile nell’arco di 5 anni (2021-2026) a sostegno dei piani di investimento.

Vista l’importanza e la grande attualità del tema, è stata realizzata una pagina web “Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza” pubblicata sul sito www.cassacentrale.it, in cui sono reperibili nel dettaglio le spiegazioni del PNRR e del Piano di Ripresa Europeo per le Imprese, con un focus sulle attività del Gruppo Cassa Centrale. La pagina è in costante evoluzione, in linea con quanto di volta in volta sviluppato dal Gruppo; è stata altresì creata una *one page* per i siti internet delle singole Banche, in modo tale che le Banche affiliate aderenti al MyCMS possano replicarla sui propri siti internet.

Bancassicurazione

All’interno del Gruppo, un ruolo fondamentale nel supportare le Banche affiliate nella definizione dell’offerta assicurativa è svolto da Assicura Agenzia, che ha l’obiettivo di fornire ai Soci e ai Clienti delle Banche le migliori soluzioni assicurative e previdenziali, sia direttamente che attraverso la controllata 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 sé 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 2021, 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 dai Regolamenti IVASS, che a garantire un’adeguata preparazione del personale rispetto ai prodotti e servizi offerti alla Clientela.

ASSICURA

Nel mese di settembre 2021 il catalogo prodotti della linea “Sicuro” dedicato al comparto aziende è stato arricchito con una nuova soluzione di tutela legale: Assirisk Tutela Legale. Si tratta di un prodotto di tutela legale destinato alle imprese e ai professionisti che vogliono assicurarsi il rimborso delle spese legali conseguenti a controversie legali o a procedimenti penali riferiti all’attività di impresa o in libera professione. Con un costo contenuto e certo, grazie ad Assirisk Tutela Legale, l’impresa acquista la garanzia di potersi tutelare con i migliori avvocati specialisti, liberamente scelti, senza dover più pensare ai costi legali. Il prodotto è modulare e permette di coprire puntualmente tutti i rischi legali dell’azienda o del libero professionista. Mediante

questa soluzione le Banche del Gruppo hanno così la possibilità di proporre delle garanzie di tutela legale che offriranno assistenza nei procedimenti civili, amministrativi e penali, sia nelle fasi di risoluzione bonaria delle controversie, sia in sede giudiziaria. I Clienti potranno godere della copertura delle spese legali, peritali, investigative e processuali. Al fine di preparare al meglio il Personale delle Banche del Gruppo al collocamento di questo nuovo prodotto, sono stati confermati dei percorsi formativi ad hoc con Cineas, il Consorzio universitario fondato dal Politecnico di Milano.

Inoltre, alla luce dell’obbligatorietà dal 1° gennaio 2022 per tutti gli sciatori di dotarsi di una polizza responsabilità civile verso terzi, Assicura ha lanciato l’iniziativa “Torna in pista con serenità”, creando i supporti di comunicazione per favorire le Banche del Gruppo nella sensibilizzazione della Clientela su tale ambito.

Supporto alle Banche extra Gruppo

L’attuale contesto di mercato per le banche è caratterizzato da una forte concorrenza e dalla crescente necessità di investire in tecnologia, che porta ad operazioni di consolidamento, nella ricerca di efficienze di costo e di migliori margini di ricavo.

Questo rischia di minare la sana biodiversità bancaria. Il sistema economico italiano, da sempre ricco di banche con differenti storie, differenti modelli di business, differenti nature giuridiche e dimensioni che trovano radici importanti nel Territorio e nelle Comunità, rischia di esserne danneggiato.

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 ed in grado di servire le Banche clienti in maniera integrata.

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 Soci e Clienti che sono costituiti prevalentemente da piccoli risparmiatori, persone, imprese di media e piccola dimensione attente alla relazione e sensibili alla vicinanza della propria banca.

L'operato del Gruppo Cassa Centrale, in quanto Gruppo Bancario Cooperativo fondato sui principi della Cooperazione mutualistica di credito, ha una finalità che è sociale per natura. Infatti, attraverso l'erogazione di credito a famiglie, piccole-medie imprese ed artigiani, il Gruppo risponde nel quotidiano ai bisogni sociali dei Territori e delle Comunità in cui opera.

Inoltre, 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, anche per il 2022, 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, dalle quali stanno emergendo interessanti prospettive di coinvolgimento dei giovani in progetti strutturati che le Banche del Gruppo stanno avviando.

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.

Si tratta di un'importante partnership che consente a Cassa Centrale Banca di partecipare a forum e *webinar* dedicati e ad avere un filo diretto in relazione alle modificazioni e alle implementazioni che la materia sta registrando in questi anni, anche sotto il profilo delle tendenze e delle politiche.

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 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. Nello specifico, i comparti *NEF Ethical Total Return Bond*, *NEF Ethical Balanced Conservative* e *NEF Ethical Balanced Dynamic* promuovono alcune caratteristiche ESG conformemente all'articolo 8 del Regolamento relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari ("SFDR") e i relativi rischi di sostenibilità, mentre il comparto *NEF Ethical Global Trends SDG* ha come obiettivo investimenti sostenibili in conformità all'articolo 9 del medesimo regolamento.

Nonostante la pandemia stia ancora producendo i propri effetti nell'ambito degli investimenti, le masse complessive investite nei fondi *Ethical* della gamma NEF sono state di oltre 1,6 miliardi 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 Cassa Centrale Banca e le Banche affiliate hanno adottato la "Politica di Gruppo in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari", consentendo così un adeguamento alle novità normative in ambito di trasparenza in capo ai partecipanti ai mercati finanziari e ai consulenti finanziari (cfr. Regolamento UE 2019/2088 - c.d. "Sustainable Finance Disclosure Regulation", anche "SFDR") - e Regolamento UE

2020/852 - c.d. "Taxonomy Regulation", anche "TR").

Attraverso tale Politica vengono individuati e formalizzati i presidi e le misure volte a:

- integrare i rischi di sostenibilità nei processi decisionali relativi agli investimenti e nelle consulenze in materia di investimenti o di assicurazioni;
- considerare i principali effetti negativi, sui fattori di sostenibilità, delle decisioni di investimento e delle consulenze in materia di investimenti o di assicurazioni;
- classificare i prodotti finanziari e definire i livelli di *disclosure* previsti in sede precontrattuale e di rendicontazione periodica.

Cassa Centrale Banca, nei processi decisionali, ha definito nuove logiche di selezione degli investimenti al fine di offrire alla Clientela linee di gestione di portafogli rispettose dell'ambiente, dei diritti umani e della diversità di genere, nonché delle buone pratiche di governo societario.



oltre 1,6 miliardi di Euro
masse complessive investite nei fondi Ethical

Nello specifico, nell'ambito delle proprie decisioni relative agli investimenti riferiti alle linee di gestione di portafogli offerte alla Clientela, Cassa Centrale Banca adotta i seguenti presidi al fine di integrare e valutare i rischi e i principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità:

Presidi di sostenibilità	Descrizione
Negative screening	<p>Prevede la conduzione di un'analisi degli investimenti diretti al fine di applicare una politica di esclusione/limitazione degli strumenti finanziari:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ riferibili a emittenti legati a settori di attività controverse (e.g. armamenti); ■ riferibili a emittenti governativi non aderenti a organizzazioni internazionali che promuovono politiche di sviluppo sostenibile e/o politiche di contrasto ai fenomeni criminali quali la corruzione; ■ riferibili a Organismo di Investimento Collettivo del Risparmio con rischio di sostenibilità severo; ■ speculativi su materie prime alimentari (e.g. caffè, cacao, cereali, etc.). <p>Per determinati emittenti/strumenti finanziari, queste esclusioni o limitazioni possono essere superate mediante appositi iter autorizzativi.</p>
Positive screening	<p>Prevede una selezione degli investimenti sulla base delle valutazioni fornite dagli <i>info-provider</i> (rating ESG), dagli emittenti o dai produttori di tali strumenti, al fine di individuarne le caratteristiche o gli obiettivi ambientali e/o sociali.</p>
Allineamento con SFDR/TR	<p>La definizione di soglie strategiche di investimenti con caratteristiche o obiettivi ambientali e/o sociali consente di classificare le linee di gestione come di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ prodotto finanziario ex art. 8 SFDR (<i>light green</i>): presentano una quota pari almeno al 70% del patrimonio complessivo investita in strumenti o prodotti finanziari di emittenti selezionati secondo i criteri di <i>screening</i> sopra descritti; ■ prodotto finanziario ex art. 9 SFDR (<i>dark green</i>): presentano una quota pari almeno al 90% del patrimonio complessivo investita in strumenti o prodotti finanziari di emittenti selezionati secondo i criteri di <i>screening</i> sopra descritti; ■ altri prodotti non rientranti nelle categorie precedenti, che integrano i rischi di sostenibilità nelle decisioni di investimento.

I presidi descritti hanno consentito a Cassa Centrale Banca di classificare le linee di gestione come prodotti finanziari che promuovono, tra le altre, caratteristiche ambientali o sociali o una loro combinazione (c.d. prodotti finanziari "*light green*"). L'elevato livello di personalizzazione che caratterizza le linee GP Private ne condiziona la classificazione ai sensi SFDR in funzione della ripartizione dei pesi percentuali attribuiti a ciascun comparto, che può o meno rispettare i requisiti previsti per i prodotti *light green* e/o *dark green*.

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.).

Nel corso del 2021, la Capogruppo ha proseguito i lavori nell'ottica di integrare nel Regolamento di Gruppo per la concessione del credito le valutazioni dei fattori ESG all'interno dell'istruttoria. Queste valutazioni verranno inoltre sviluppate in modalità più articolata nell'ambito dei progetti "Nuovo modello di rating" e "Nuova PEF di Gruppo". Se, da una parte, al Cliente verranno richieste informazioni qualitative, se disponibili, sul proprio rating ESG, dall'altra, si valuteranno determinati segmenti di Clientela anche in termini di fattori ESG. Il Gruppo ha intrapreso un percorso evolutivo delle prassi e dei metodi finalizzato ad introdurre nella valutazione del merito di credito anche fattori che possono impattare sui rischi ambientali, sociali e di *governance* e, di riflesso, anche sul rischio di credito.

Il percorso prevede l'acquisizione strutturata di un set di dati rilevanti, l'elaborazione di un modello di ponderazione degli stessi e l'inclusione di tale valutazione all'interno dei futuri modelli di rating del Gruppo. In termini generali, il Gruppo promuove la formazione progressiva di una cultura e un'attenzione verso la rilevanza dei fattori ESG da parte di tutti gli operatori coinvolti nella filiera della concessione di credito.

Sulla base dei risultati del questionario, che è mirato a ricostruire un profilo dell'approccio dell'impresa cliente verso le tematiche ESG, la Banca esprime un giudizio qualitativo sintetico finale (in calce al questionario è infatti presente un campo descrittivo libero). Il giudizio sarà possibilmente basato su certificazioni, dichiarazioni effettuate dalla stessa impresa richiedente e sull'impatto che il nuovo investimento, a cui è destinato il finanziamento, può determinare sul posizionamento ESG, identificato con il supporto del questionario.

Nel corso del 2021, inoltre, sono stati avviati contatti con *Warrant Hub* per intraprendere un percorso condiviso circa la valutazione dell'investimento secondo i fattori ESG in base alla tassonomia europea.

Dal 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 e 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 a 25.000 Euro, finanziamenti per l'imprenditoria giovanile e per anticipo della Cassa Integrazione. Sono stati inoltre considerati i finanziamenti concessi ad *Associazioni e Terzo settore*.

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	2021			
	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	3.991	444,40	3.940,56	11,28%
Imprese, artigiani e ditte individuali	20.520	2.189,08	6.850,54	31,95%
Associazioni e terzo settore	311	20,37	69,37	29,37%

Con riferimento al segmento delle Famiglie consumatrici, rispetto al 2020 hanno registrato un forte aumento i finanziamenti per famiglie colpite da calamità naturali, i prodotti a carattere agevolato per i giovani e i mutui CONSAP.

Nell'ambito del terzo settore, invece, nel corso del 2021 il Gruppo Cassa Centrale ha dato sostegno a due Fondazioni: la prima italiana (trentina) per la realizzazione di un nuovo edificio destinato al consolidamento e al potenziamento di un polo di servizi socio-assistenziali ed educativi e la seconda a favore di una Fondazione dell'America del Sud per supportare il potenziamento del centro chirurgico di un ospedale.

Nella rendicontazione dei prodotti e servizi con finalità sociale, 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	2021
	Numero
Moratorie	131.669
<i>di cui moratorie D.L. 18/2020 ("Decreto Cura Italia")</i>	87.292
<i>di cui moratorie ai sensi dell'accordo ABI</i>	2.474
<i>di cui moratorie fuori convenzione</i>	41.903

In aggiunta, nel 2021, sono state inoltre rilasciate 9.703 garanzie Confidi per un totale di 1,179 miliardi di Euro di finanziamenti erogati con 534 milioni di Euro di quote garantite.

CONFIDI E CONVENZIONI SPECIALI	2021	
	Garanzie in essere al 31/12/2021	Garanzie rilasciate nel 2021
Numero operazioni	48.086	9.703
<i>di cui convenzioni speciali antiusura</i>	233	16
Valore monetario totale dei finanziamenti (milioni di Euro)	4.109,06	1.178,76
<i>di cui convenzioni speciali antiusura (milioni di Euro)</i>	8,95	0,81
Valore monetario della quota garantita Confidi (milioni di Euro)	2.069,21	533,92
<i>di cui convenzioni speciali antiusura (milioni di Euro)</i>	10,00	1,65

Anche nel 2021 il Gruppo Cassa Centrale ha offerto prodotti e servizi con **finalità ambientali**, consistenti in finanziamenti *green* e finanziamenti per progetti di economia circolare. A livello di Gruppo l'importo dei finanziamenti concessi risulta in forte aumento rispetto all'importo concesso nel 2020, superando i 153 milioni di Euro.

Nel corso del 2021 sono proseguite le interlocuzioni con la BEI - Banca Europea degli Investimenti, funzionali ad addivenire alla sottoscrizione di una convenzione nel corso del 2022.

Di seguito sono riportate le nuove erogazioni di prodotti e servizi con finalità ambientali per segmento concesse nel corso del 2021, a livello di Gruppo, con riferimento in particolare a finanziamenti *green* e a progetti di economia circolare.

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER SEGMENTO	2021			
	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	1.605	91,15	3.940,56	2,31%
Imprese, artigiani e ditte individuali	615	62,53	6.850,54	0,91%
Associazione e terzo settore	11	0,29	69,37	0,42%

In particolare, l'incremento registrato deriva dal maggiore importo erogato alle Famiglie consumatrici, principalmente finalizzato a finanziare i lavori di ristrutturazione connessi al Superbonus 110%.

Con riferimento a Imprese, artigiani e ditte individuali, le operazioni, per lo più strutturate come operazioni in *pool*, sono state principalmente rivolte al finanziamento di impianti fotovoltaici, alla riqualificazione ambientale di siti produttivi, portando alla bonifica di vecchi stabilimenti, e all'efficientamento della capacità di circolazione ferroviaria in snodi di particolare rilevanza strategica nel transito delle merci.

L'attenzione al Cliente

L'impegno costante a promuovere i valori del Gruppo, e 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, e il rispetto delle condizioni di privacy necessarie a garantire una gestione dei rapporti efficiente e rispettosa dei bisogni dei Clienti.

Al fine di mantenere la massima focalizzazione sul Cliente, nel 2020 Allitude S.p.A. ha implementato il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. 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 e 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 Cassa Centrale è costantemente impegnato nell'adeguamento del proprio catalogo di offerta ai mutamenti del contesto socio-economico, 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.

Firma grafometrica

Nel corso del 2021 il Gruppo Cassa Centrale ha investito nei processi di digitalizzazione, prestando particolare attenzione al momento della sottoscrizione di prodotti e servizi bancari in filiale. A tal fine, è stato promosso l'utilizzo della Firma grafometrica, un servizio di Firma Elettronica Avanzata, integrato nel sistema informativo Sib2000, utilizzabile per digitalizzare la sottoscrizione di un numero crescente di documenti. I dati illustrano un servizio in forte crescita: si è registrato un aumento del 58% con riferimento alle Banche fruitrici ed un incremento del 63% dei documenti firmati elettronicamente. Tali risultati hanno determinato sia un sostanziale *saving* economico a livello di Gruppo, che una forte diminuzione degli impatti ambientali, soprattutto legati all'utilizzo della carta.

Nel 2021 la presenza del Gruppo nel segmento del credito al consumo si è rafforzata grazie all'avvio operativo della Società specializzata Prestipay S.p.A., che è concretamente impegnata nella promozione di un approccio al credito responsabile e consapevole da parte dei consumatori, mettendo a disposizione dei Clienti proposte di finanziamento ispirate a principi di trasparenza e sostenibilità.

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;

- www.nef.lu;
- www.mygp.it;
- www.myassicura.it;
- www.assicura.si;
- clarisleasing.it;
- clarisrent.it.

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 ed interna;
- al rispetto delle politiche 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 contribuiscono al contempo a violare 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.

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 della Capogruppo e delle Banche affiliate 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.

Al fine di consentire una gestione integrata e coordinata del processo di trattazione dei reclami, Cassa Centrale Banca ha avviato, a partire dall'agosto 2020, l'attività per la creazione di un nuovo modello di Gruppo, caratterizzato da una gestione integrata e coordinata delle contestazioni provenienti dalla Clientela.

Il modello attualmente adottato e applicato a livello di Gruppo si fonda su



una pluralità di strumenti, di natura normativa ed operativa, rappresentati principalmente dal “Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami”, approvato a fine 2020 e aggiornato ed integrato nel dicembre 2021 e dalla “Procedura di Gruppo per la trattazione dei reclami”, anch’essa rilasciata a dicembre 2021, volta a normare la gestione operativa dei reclami.

Per una più efficiente ed efficace gestione dei reclami, in aggiunta al regolamento e alla procedura citati, dal mese di giugno 2021 è in uso, a livello di Gruppo, uno specifico applicativo informatico per la registrazione e la trattazione di tutti i reclami; inoltre, dal mese di novembre dello stesso anno si applica una specifica procedura di Gruppo per la gestione delle lamentele verbali.

Il nuovo modello di Gruppo mira a favorire l’attenta e sensibile trattazione dei reclami, inclusi quelli relativi a polizze assicurative distribuite dalle Banche del Gruppo in qualità di intermediari assicurativi. I reclami sono infatti ritenuti opportunità di confronto che potrebbero portare all’individuazione di strategie di miglioramento nell’ottica di accrescere la fiducia e la soddisfazione della Clientela.

Il Regolamento e la documentazione che ne consente l’applicazione (es. procedure operative, circolari interpretative, etc.) sono diretti a favorire:

- una gestione efficiente, tempestiva e omogenea dei reclami;
- un processo di standardizzazione nell’iter di gestione dei reclami;
- l’individuazione di eventuali disservizi, anomalie e condotte censurabili realizzate nei confronti della Clientela che dovessero riguardare la Capogruppo, le Banche affiliate e le Società controllate;

- il miglioramento della qualità dei servizi offerti alla Clientela e una migliore relazione con la stessa;
- la prevenzione del contenzioso;
- la mitigazione dei rischi reputazionali del Gruppo.

L’Ufficio Reclami di Cassa Centrale Banca, indipendente e autonomo rispetto alle Funzioni della Banca preposte alla commercializzazione di servizi e prodotti, è incardinato presso la Direzione Legale e svolge le seguenti attività:

- fornisce consulenza e supporto alle Banche affiliate e alle Società controllate in merito alla trattazione e gestione dei reclami, fornendo indicazioni interpretative e/o operative;
- gestisce la trattazione dei reclami di competenza esclusiva di Capogruppo;
- interviene nella gestione dei reclami, individuati per tipologia o importo, di competenza delle Banche affiliate e delle Società controllate;
- effettua i controlli di linea volti a verificare che la gestione dei reclami e il riscontro alla Clientela avvengano 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’Arbitro Bancario Finanziario (ABF), al fine di fornire riscontri che, ove possibile, prevenivano contenziosi in sede giurisdizionale.

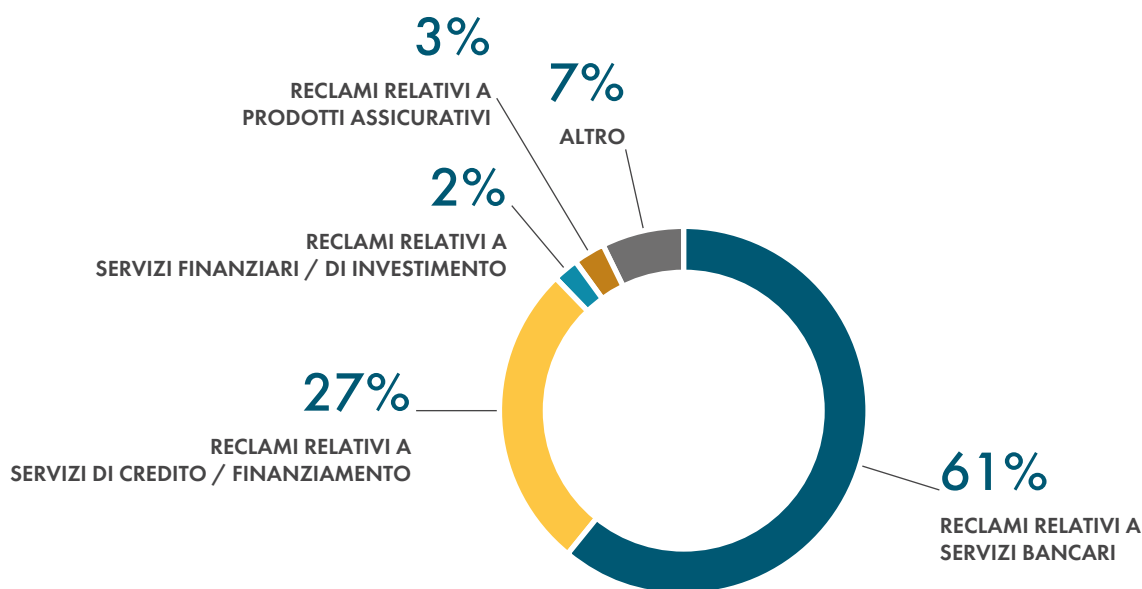
Nell'ambito della regolamentazione interna in materia di gestione dei reclami, di cui Cassa Centrale Banca, le Banche affiliate e le Società controllate si sono dotate, è previsto che la funzione Compliance di Capogruppo abbia accesso in ogni momento al registro reclami e a ogni dato e documento relativo 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 Compliance di Capogruppo 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 di Capogruppo, 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 2021 sono stati ricevuti 1.021 reclami¹²; di questi, 1.009 sono stati processati e 983 sono stati archiviati e risolti. Inoltre, nel 2021 sono stati archiviati e risolti 42 reclami relativi ai precedenti periodi di rendicontazione. Come si può osservare dal grafico sotto riportato, i reclami presentati nel corso del 2021 hanno riguardato principalmente i servizi bancari e di credito/finanziamento.

Con riferimento ai reclami archiviati nel corso del 2021, il 66% di essi è stato respinto, nel 6% dei casi sono state attivate misure organizzative (di cui 1 misura disciplinare) mentre per il 24% dei reclami si è generalmente proceduto operativamente ad ottemperare alle richieste avanzate dalla Clientela, fornendo chiarimenti, effettuando rimborsi, rettificando le operazioni contestate e modificando alcune modalità operative.

Reclami ricevuti dai Clienti per tipologia



¹² Nel corso del 2019 sono stati gestiti 964 reclami, 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. Nel 2020, invece, il numero di reclami gestiti dal Gruppo Cassa Centrale ammonta a 1.254, dei quali 1.213 sono stati processati e 1.162 sono stati risolti ed archiviati. A questi si aggiungono i 40 reclami archiviati e risolti relativi a precedenti periodi di rendicontazione.

Il secondo lancio della campagna nazionale del Gruppo Cassa Centrale

Il Gruppo Cassa Centrale dalla sua nascita ha intrapreso un importante percorso di evoluzione identitaria volto a generare consapevolezza del marchio, rafforzando e consolidando un'identità in cui ogni banca possa riconoscersi.

Nell'ambito delle attività volte a introdurre e a consolidare l'identità del Gruppo, si è inserita la campagna di comunicazione nazionale del Gruppo Cassa Centrale, di *brand awareness*, che si è sviluppata nel corso del 2020 e che ha avuto come principale obiettivo la riconoscibilità del pittogramma del Gruppo Cassa Centrale.

Per proseguire il percorso di consolidamento identitario del Gruppo, e a valle di un riscontro molto positivo ottenuto dalla prima programmazione, dal mese di marzo del 2021 ha preso avvio la seconda fase della campagna di comunicazione nazionale multicanale del Gruppo Cassa Centrale.

Con questo secondo lancio si è voluto proporre un focus sul concetto di Credito Cooperativo e sulla composizione del Gruppo, fatto di numerose Banche locali e autonome. Il percorso di costruzione del valore è passato da una comunicazione più istituzionale ad una declinazione più specifica di alcuni ambiti di offerta per la stampa e il digital grazie a tre nuovi "soggetti", che si aggiungono all'ADV istituzionale già presente nel primo lancio (primavera 2021):

- CSR (*Corporate Social Responsibility*);
- Banca Digitale - Inbank;
- Bancassicura.

L'impostazione grafica identificata, anche in questo nuovo lancio, riprende l'elemento della polaroid, che funge da elemento abilitante, la rappresentazione del ruolo trasformativo della Banca.

Al fine di dare maggiore evidenza alle Banche aderenti è stato modificato, inoltre, il *bodycopy* precedentemente utilizzato.

In continuità con quanto fatto nel corso del 2020, la campagna ha visto il Gruppo presente sulle principali emittenti televisive e sulle maggiori testate nazionali cartacee e digitali. La novità principale di questa seconda fase

è stata rappresentata anche da una programmazione sulle più note radio nazionali.

La pianificazione ha consentito di comunicare ad un ampio pubblico i valori distintivi che contraddistinguono il Gruppo Cassa Centrale.

Parallelamente alle importanti iniziative di campagne multicanale nazionali, è stato intrapreso un percorso per iniziare ad affiancare, ai più tradizionali modelli, anche nuovi modelli di comunicazione che possano far emergere la peculiare unicità del Credito Cooperativo e il posizionamento estremamente distintivo che lo caratterizza. Le Banche del Gruppo sono molto vicine alle imprese e alle persone, e lo dimostrano dando valore e sostegno alle Comunità locali. È stato quindi deciso di valorizzare questa peculiarità trasformandola in un punto di forza distintivo, avviando un'iniziativa di presidio locale attraverso affissioni e/o locandine presso le sedi delle Banche affiliate che hanno aderito a questo progetto.

Alla campagna nazionale sviluppata nel secondo lancio, si è aggiunta la campagna di comunicazione dedicata ai sistemi di pagamento elettronici con il soggetto *Mobile Payments*.



Noi significa affrontare il presente e renderlo futuro.

Siamo le Banche di Credito Cooperativo vicine alle persone, alle imprese e ai territori. Diamo valore alle iniziative della comunità di cui facciamo parte per generare ricchezza e benessere condiviso. **Cooperazione. Sostenibilità. Responsabilità.** I valori con cui costruiamo un percorso sostenibile da trascendere. I valori che ci rendono differenti. E con i quali vogliamo fare la differenza. Gruppo Cassa Centrale, le Banche di tutti noi.

Cooperativi. Sostenibili. Responsabili.

gruppocassacentrale.it

GRUPPO CASSA CENTRALE
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO



In continuità con quanto sviluppato nel corso del 2020, anche con riferimento al secondo lancio della campagna nazionale del Gruppo è stata effettuata una ricerca per sfimarne gli esiti.

La ricerca si è svolta sia in una fase pre che post campagna, attraverso la somministrazione di un questionario *online*. Dal 15 al 26 aprile sono state effettuate 1.018 interviste ad un campione di soggetti maggiorenni bancarizzati (possessori di un conto corrente o libretto bancario o postale), rappresentativo del target per i principali indicatori sociodemografici (età, sesso, area geografica di appartenenza).

In sintesi, la ricerca ha evidenziato che la campagna si è confermata essere molto coerente e in linea sia con il mondo bancario ma ancor di più con il DNA del Gruppo Cassa Centrale e ha rafforzato il percepito del brand su aspetti importanti quali la cooperazione e la vicinanza, con nuovi contenu-



ti che arricchiscono ulteriormente l'immagine della Banca rendendola più innovativa e *smart*. In crescita anche la curiosità verso il Gruppo, con un impatto rilevante presso gli over 45. Tale effetto si riflette anche sulla propensione a prendere in considerazione il Gruppo Cassa Centrale come *player* bancario, in crescita rispetto al primo lancio. Per quanto riguarda invece la percezione creata dalla campagna, il Gruppo Cassa Centrale si conferma fortemente associato ai temi di territorialità, vicinanza e cooperazione, con una crescita in termini di *trust* e innovazione. In continuità con il primo lancio, la campagna è stata ritenuta molto coerente e in linea con il mondo bancario ed in particolare con l'immagine del Gruppo. La campagna è stata inoltre in grado di impattare positivamente anche la *brand opinion*, in quanto il 56% del campione ha affermato che la campagna ha impattato positivamente la sua opinione sul Gruppo. È cresciuta positivamente anche la percezione sui temi di affidabilità, solidità, serietà e innovazione.

La corporate social responsibility intrinseca nel concetto di Gruppo Bancario Cooperativo

Nel corso del 2021 sono proseguite le attività sviluppate negli ultimi anni in tema di Sostenibilità, con l'obiettivo di comunicare ulteriormente i valori che rendono il mondo del Credito Cooperativo differente e che sono alla base dell'agire del Gruppo. Per incrementare il coinvolgimento e la *brand awareness* degli stakeholder sui temi legati alla sostenibilità, ai canali di comunicazione tradizionali, è stata affiancata una precisa strategia di comunicazione omnicanale, rivolta sia alla rete fisica che al mondo *digital*, oltre che la messa a disposizione di *tool* di comunicazione per tutte le Banche del Gruppo volti alla valorizzazione della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario.

Proprio per incrementare maggiormente la *brand identity*, è stata volutamente ripresa la linea di comunicazione della campagna nazionale di Gruppo sul tema CSR.

Con l'obiettivo di raggiungere il maggior numero di stakeholder, sono stati realizzati diversi materiali, tra cui:

- un *leaflet*, dove attraverso il ricorso ad infografiche semplici e chiare è stato possibile rendere facilmente fruibili agli stakeholder i valori distintivi del Gruppo e i risultati raggiunti in termini di valore generato e reinvestito nel Territorio e per le Comunità;
- un video di pochi minuti in cui, grazie ad una voce narrante e all'utilizzo di infografiche, sono stati raccontati i punti salienti della DNF 2020;
- in ottica *digital*, è stata implementata la *one page* sul sito *cassacentrale.it* con i principali risultati;
- in ottica di comunicazione rivolta alla rete fisica, è stata realizzata una ADV che ha ripreso la linea di comunicazione della campagna nazionale, utile per valorizzare i risultati economici e sociali del Gruppo nell'ambito delle iniziative dedicate alla Sostenibilità.

Tenendo in considerazione il tema della sostenibilità, la stampa della DNF e dei *leaflet* è stata realizzata con carta prodotta da materiale riciclato FSC® il cui marchio identifica un prodotto ottenuto dal recupero, trattamento e riutilizzo della fibra del rifiuto cartaceo, che consente di ottenere risparmi energetici, idrici e di legname.

Alla luce della rilevanza sempre crescente dei temi di sostenibilità, è stata pubblicata una nuova sezione "Sostenibilità" sul sito *www.cassacentrale.it*, raggiungibile dalla home page. Per la costruzione della sezione, si è partiti dal *payoff* "Cooperativi. Sostenibili. Responsabili".

Queste tre parole chiave sono risultate essere i 3 *pillar* attorno a cui illustrare e raccontare l'impegno del Gruppo attraverso i valori dell'agire quotidiano del Gruppo e delle Banche e Società che ne fanno parte.

È proseguito poi l'aggiornamento della sezione "Sostenibilità" presente nel MyCMS e a disposizione di tutte le Banche aderenti alla piattaforma, al fine di comunicare ulteriormente il tema della *Corporate Social Responsibility* e i valori che le rendono differenti.



Attenzione
al Territorio
e all'ambiente

Il rapporto con il Territorio

Cassa Centrale Banca

Attraverso la sua offerta di prodotti e servizi a favore delle Banche, Cassa Centrale Banca ha rappresentato un fattore di crescita e di sviluppo per le Banche affiliate che, forti dell'appartenenza ad un Gruppo Bancario Cooperativo in grado di competere sul mercato, possono continuare a sostenere i propri Territori e la crescita e lo sviluppo delle economie locali. Il radicamento di ogni Banca di Credito Cooperativo - Cassa Rurale - Raiffeisenkasse nel proprio Territorio è garantito dalle peculiarità della conoscenza dei propri Soci e Clienti e dalle specificità della cooperazione mutualistica di credito.

A seguito del riassetto del Credito Cooperativo conseguente alla riforma varata nel 2016, Cassa Centrale e le Società controllate (Gruppo industriale) hanno preservato e rafforzato la capacità di servizio delle Banche affiliate alle Comunità locali, favorendo la stabilità del sistema nel suo complesso.



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.

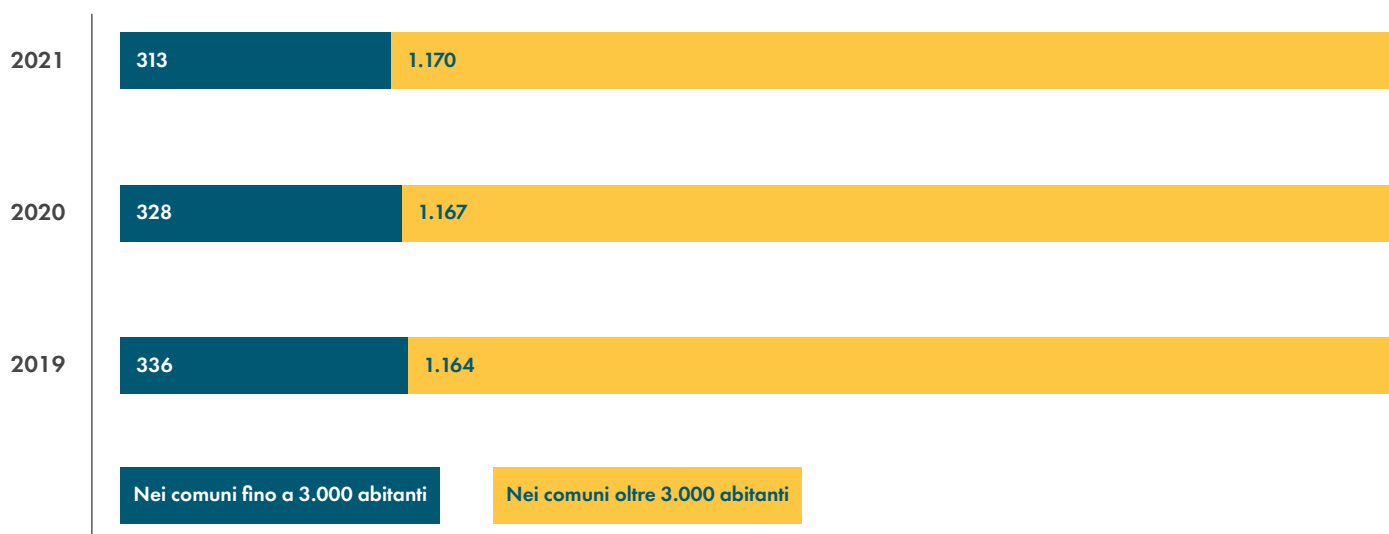
Il contatto di Cassa Centrale con le Banche è assicurato nel quotidiano dalla disponibilità e reperibilità dei vertici aziendali e di tutto il personale. Il ruolo della vicinanza e di prossimità di Cassa Centrale Banca verso le Banche affiliate si esplicita sia con modalità dirette attraverso la presenza fisica di figure professionali, dedicate alle Banche affiliate, sia con l'utilizzo di canali virtuali implementati notevolmente soprattutto negli ultimi anni, dopo lo scoppio della crisi pandemica.

Cassa Centrale Banca e le Banche affiliate

La presenza del Gruppo sul Territorio è assicurata sia dalle Sedi Territoriali della Capogruppo - che permettono di mantenere un quotidiano contatto con le Banche affiliate e garantiscono alle stesse la presenza di figure professionali qualificate - sia attraverso gli sportelli delle Banche affiliate in tutta Italia, una presenza capillare, che garantisce quelle relazioni con i Soci e i Clienti, che costituiscono uno dei tratti distintivi e identificativi delle Banche di Comunità.

Il Gruppo Cassa Centrale, che alla partenza operativa il 1° gennaio 2019 comprendeva 84 Banche affiliate, ha affrontato nel corso del triennio una serie di fusioni che hanno ridotto le Banche a 71, mentre il numero degli sportelli (attualmente 1.483) ha subito una riduzione molto contenuta rispetto a quanto è avvenuto per il resto del sistema bancario, caratterizzato da una forte razionalizzazione della rete distributiva.

Numero di sportelli del Gruppo Cassa Centrale per fasce di abitanti dei Comuni italiani¹³

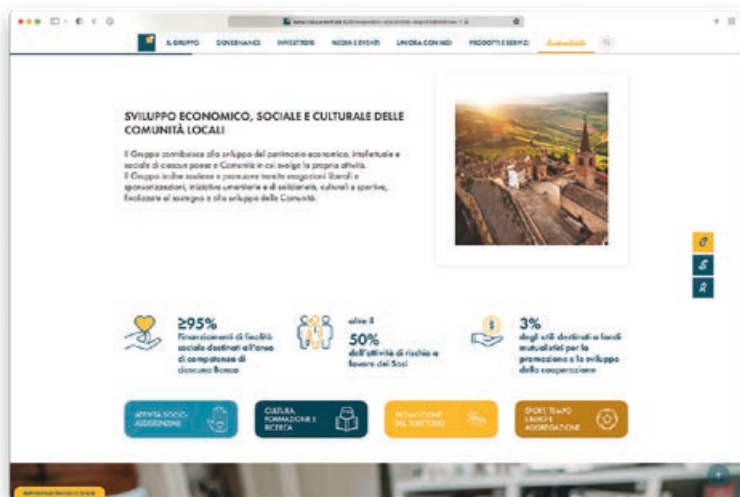
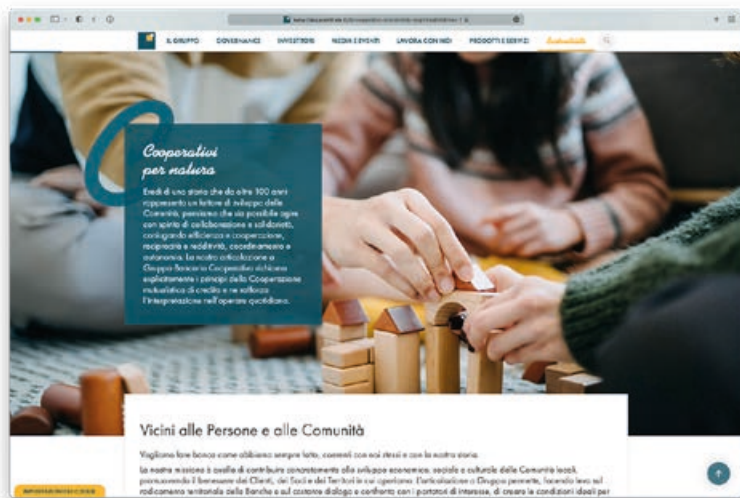


Il Gruppo Cassa Centrale è presente anche attraverso il sito istituzionale www.cassacentrale.it. Il sito internet del Gruppo Cassa Centrale ha rappresentato un passaggio fondamentale nel consolidamento della *brand identity*, anche in considerazione del fatto che i canali digitali rivestono un'importanza 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 per conoscere meglio il Gruppo Cassa Centrale e approfondire il ruolo della Capogruppo Cassa Centrale Banca. Il sito 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 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.

¹³ Fonte: Banca d'Italia e Istat.

Nel corso del 2021 il sito si è arricchito anche di nuove sezioni. Ad esempio, al fine di illustrare l'impegno del Gruppo sulle tematiche di Corporate Social Responsibility presso i propri stakeholder, è stata predisposta la nuova sezione "Sostenibilità", raggiungibile dalla *home page* dove l'utente può approfondire i principali risultati raggiunti e le principali iniziative sviluppate sul tema.



Con il rilascio della nuova offerta Giovani, a ottobre 2021 è stato realizzato anche un sito dedicato, spazioanoi.it, in cui è possibile trovare l'offerta più adatta alle proprie esigenze, con l'obiettivo di comunicare l'offerta bancaria, valorizzando la propria matrice locale. Il sito si compone sia di contenuti di prodotto (caratteristiche, vantaggi e opportunità) rappresentati da mini siti ad hoc che riprendono i quattro prodotti dell'offerta giovani ("Risparmiolandia", "Oraomai più", "Conto Università" e "Conto EVO"), ma anche di contenuti editoriali, ovvero brevi articoli con spunti e consigli dedicati allo specifico target di riferimento.

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 delle Comunità 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 i Soci Cooperatori delle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisenkassen affiliate.

La particolarità dell'articolazione a Gruppo Bancario Cooperativo appare evidente se si considera che al 31 dicembre 2021 la compagine azionaria di Cassa Centrale Banca è rappresentata, direttamente e indirettamente, per il 95,11% dalle Banche di Credito Cooperativo - Casse Rurali - Raiffeisenkassen affiliate, 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



9 Assemblee Territoriali
organizzate nel 2021

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 definite 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 2021 sono state organizzate in modalità a distanza 9 riunioni delle Assemblee Territoriali che hanno assicurato la rappresentazione delle esigenze di tutte le Banche affiliate, e raccolto proattivamente stimoli ed iniziative, 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 infatti l'obiettivo di promuovere la massima partecipazione e collaborazione da parte di tutte le Banche affiliate, attraverso il costante dialogo con Cassa Centrale Banca.

L'organizzazione delle Assemblee Territoriali favorisce quindi il coordinamento infragruppo e l'allineamento in materia di strategie e politiche commerciali, nonché, nell'ambito del perseguimento delle finalità mutualistiche, permette di consultare le Banche affiliate al fine di supportare e arricchire l'attività di indirizzo e coordinamento 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, la pandemia da Covid-19, che ha caratterizzato il 2020 ed il 2021, ha inevitabilmente impattato anche sulla gestione organizzativa delle Assemblee dei Soci, le quali, in questo particolare contesto, sono state organizzate con il ricorso al Rappresentante Designato. È stato comunque realizzato e messo a disposizione dalla Capogruppo il materiale a supporto della comunicazione delle Assemblee,

allo scopo di confermare ai Soci le modalità di partecipazione e trasmettere ugualmente un segnale di vicinanza alle famiglie, alle imprese e alle Comunità in cui operano le Banche affiliate. Tutto il materiale di comunicazione è stato predisposto in coerenza con le disposizioni a tutela della salute vigenti in questo momento di emergenza sanitaria. Per le Banche affiliate utenti del servizio MyCMS per i siti internet, è stata realizzata anche una *landing page* dedicata, personalizzabile con la propria documentazione.

Cassa Centrale Banca ha periodicamente organizzato momenti di incontro con gli Amministratori e 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.

L'adozione di tutte le norme utili a prevenire il contagio ha consentito l'organizzazione di un incontro plenario in presenza con le Banche affiliate, tenutosi il 26 ottobre 2021 a Bologna, al fine di discutere sulle modifiche statutarie successivamente approvate dal Consiglio di Amministrazione. Questo momento di incontro con gli Amministratori ed i Sindaci delle Banche affiliate ha inoltre consentito di assicurare il continuo aggiornamento in merito alle progettualità in corso.

Nel corso del 2021 si sono inoltre tenuti 4 incontri del Comitato dei Direttori.

La funzione consultiva del Comitato dei Direttori è esercitata sia mediante la raccolta di istanze provenienti dalle Banche affiliate stabilite sul Territorio e la successiva formulazione di autonome proposte alla Capogruppo, sia con riferimento a Politiche e Regolamenti di Gruppo nonché ad eventuali ulteriori pareri richiesti allo stesso Comitato da parte della Capogruppo. I Direttori che compongono il Comitato dei Direttori svolgono pertanto un ruolo di collegamento con i Territori di riferimento al fine di condividere le decisioni adottate in materia di gestione del Gruppo, raccogliendo proattivamente stimoli e proposte di iniziative per l'attuazione di una strategia condivisa nel miglior interesse del Gruppo e nel rispetto degli obiettivi collettivi.



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 utili¹⁴.

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 diminuisse, 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 vantaggi e 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.

¹⁴ 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.

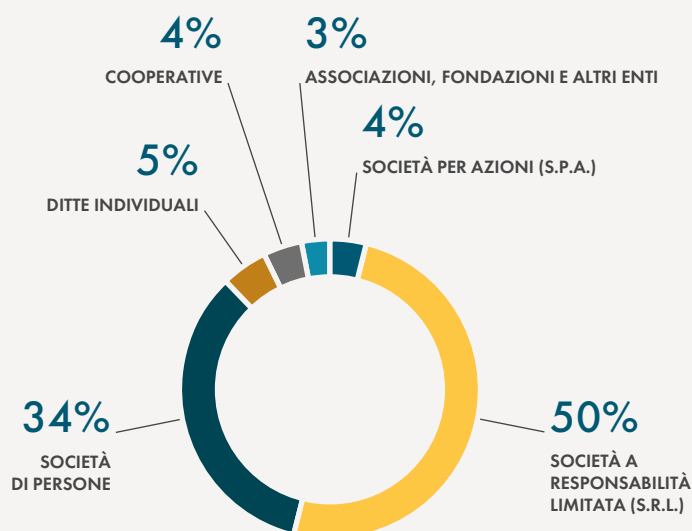
Le restanti quote possono essere utilizzate, secondo quanto stabilito dallo statuto o dall'organo assembleare, per:

- 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".

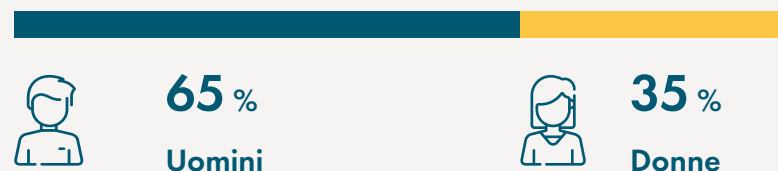
Al 31 dicembre 2021, il totale dei Soci delle Banche affiliate ammonta a 455.357¹⁵ in lieve aumento rispetto al biennio precedente (449.420 al 31 dicembre 2020 e 447.440 al 31 dicembre 2019). I nuovi entrati nel corso dell'anno sono 16.389. Come si evince dalla tabella sottostante, in linea con quanto registrato nel 2020, circa il 92% dei Soci sono rappresentati da persone fisiche. Con riferimento ai Soci non persone fisiche, il 50% è rappresentato da Società a responsabilità limitata, a cui seguono le Società di persone che costituiscono il 34%.

SOCI PER TIPOLOGIA (%)	2021	2020	2019
Persone fisiche	92%	92%	91%
Aziende, associazioni e altro (non persone fisiche)	8%	8%	9%

Aziende, associazioni e altri enti (%)

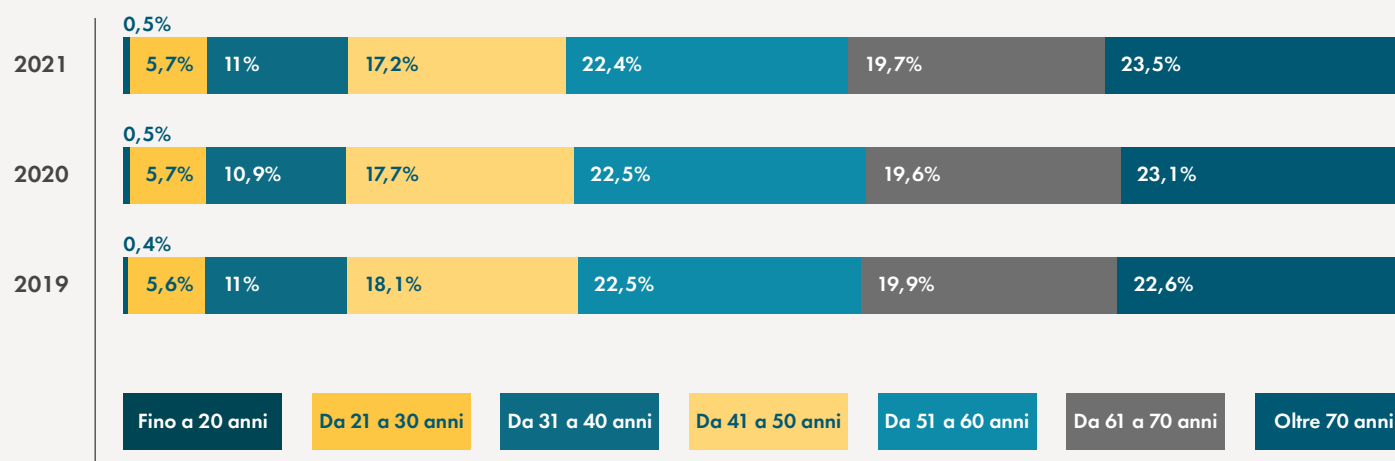


I Soci persone fisiche, che nell'1,24% dei casi sono anche Collaboratori del Gruppo, sono per il 35% donne e per il 65% uomini. Di seguito è rappresentata la suddivisione dei Soci per età anagrafica.



¹⁵ Il numero dei Soci si riferisce a tutti coloro che sono formalmente investiti della qualifica di Socio al 31/12/2021.

Soci per età anagrafica (persone fisiche)



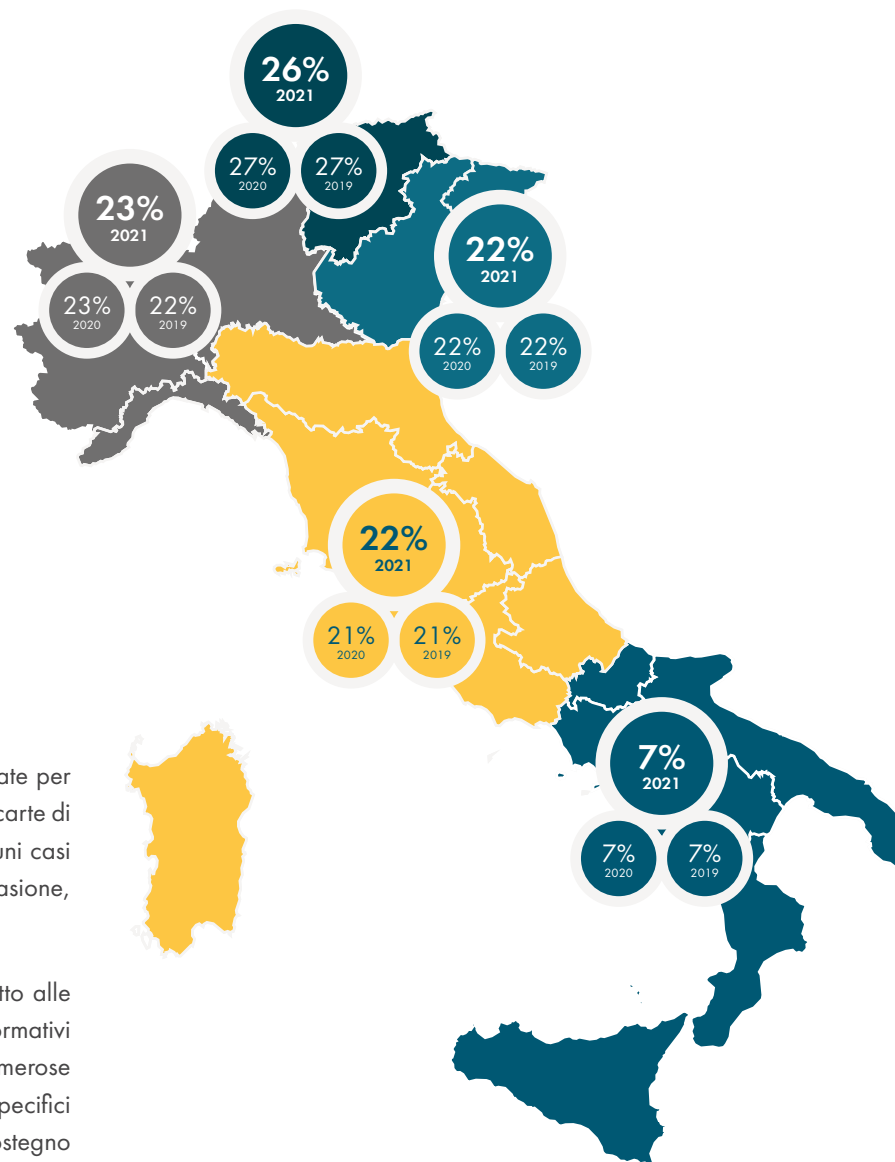
Dalla tabella sotto riportata si può osservare che circa il 30% dei Soci è beneficiario di un mutuo o di un fido in conto corrente.

SOCI AFFIDATI	2021	2020	2019
Soci affidati	134.957	154.112	153.576
Soci non affidati	320.400	295.308	293.864
Totale	455.357	449.420	447.440

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

SOCI PER AREA GEOGRAFICA DI RESIDENZA (%)	2021	2020	2019
Nord Est 1 - Trentino - Alto Adige	26%	27%	27%
Nord Est 2 - Veneto e Friuli Venezia Giulia	22%	22%	22%
Nord Ovest - Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria	23%	23%	22%
Centro - Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo e Lazio	22%	21%	21%
Sud - Puglia, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Sardegna e Sicilia	7%	7%	7%
Estero	0%	0%	0%

- 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



Le Banche affiliate riservano ai Soci Cooperatori 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 bancarie che extrabancarie. Sono inoltre numerose le iniziative rivolte ai giovani Soci, 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.

In risposta al questionario di rilevazione delle diverse iniziative attivate all'interno del Gruppo, 28 Banche affiliate hanno già costituito un totale di 38 Enti di Terzo settore; 10 Banche dichiarano di avere intenzione di promuoverne uno, sia in forma giuridica di Fondazione (6), che Società di mutuo soccorso (2) che APS (1). Le attività saranno principalmente legate al settore dell'assistenza e sanitario.

Sviluppo economico, sociale e culturale delle Comunità locali

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.

Le Banche del Gruppo sostengono e promuovono, tramite erogazioni liberali e sponsorizzazioni, iniziative di beneficenza e di solidarietà, culturali e sportive, finanziano attività di studio, ricerca e sviluppo del Territorio per contribuire attivamente al sostegno e allo sviluppo delle Comunità, in coerenza con gli Statuti e il Codice Etico di Gruppo.

Il legame del Gruppo con le Comunità in cui opera è totale e permanente. La mutualità e il localismo, caratteristiche proprie del Credito Cooperativo, assicurano l'integrazione con le Comunità di riferimento nella proprietà e nell'operatività che si traducono nella concreta interpretazione della funzione sociale. L'articolazione a Gruppo permette, facendo leva sul radicamento territoriale delle Banche e sul costante dialogo e confronto con i portatori di interesse, di creare le condizioni ideali per operare nel migliore dei modi al servizio delle Comunità e dei Territori.

Nel rispetto dei principi statutari e delle previsioni del Codice Etico, il Gruppo:

- contribuisce allo sviluppo del patrimonio economico, intellettuale e sociale di ciascun paese e Comunità in cui svolge la propria attività;
- sostiene e promuove tramite erogazioni liberali e sponsorizzazioni, iniziative umanitarie e di solidarietà, culturali e sportive, finalizzate al sostegno e allo sviluppo della collettività in cui opera.

Nell'ambito della relazione con le realtà che richiedono la compartecipazione del Gruppo per la realizzazione di progetti e iniziative a favore della Comunità è svolta un'analisi preliminare di fattibilità valorizzando nella distribuzione degli interventi la ricaduta e il benessere generato dagli stessi, con lo scopo di favorire la coesione nei Territori, nell'ottica della sostenibilità.

I progetti approvati sono coerenti con le previsioni del Codice¹⁶.

Il ruolo della Capogruppo e delle Società controllate è inoltre funzionale a favorire lo sviluppo e l'accreditamento delle Banche quali realtà autenticamente interpreti del localismo, dei valori cooperativi e della mutualità prevalente, costantemente fedeli ai principi identitari che le caratterizzano.

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 dall'ex *London Benchmarking Group*, ora *Business for Societal Impact, framework* internazionale riconosciuto per la misurazione dei c.d. "*Corporate Community Investments*", che ha avuto una prima applicazione con l'intervento coordinato con Caritas Italiana e le Caritas diocesane.

¹⁶ In coerenza con le politiche sulle sponsorizzazioni e liberalità tempo per tempo in vigore.

Nel corso del 2021 le iniziative sostenute dal Gruppo Cassa Centrale sono state 15.604, per un importo totale di oltre 24 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.



15.604
iniziative nel 2021



24 milioni di Euro
importo totale delle iniziative

Di seguito è fornito un quadro sintetico delle principali attività sostenute dal Gruppo Cassa Centrale nel 2021 per macro-ambito di intervento:

SOCIO-ASSISTENZIALE

Sono state promosse 2.838 iniziative per un importo complessivo di oltre 5 milioni di Euro.

In particolare, le iniziative sono riconducibili per il 48% all'ambito assistenza, solidarietà e volontariato (per un importo di oltre 3 milioni di Euro), per il 36% all'ambito sanitario (per un importo di circa 800.000 Euro), per l'8% al sostegno alla Protezione Civile (per quasi 400.000 Euro) e per il restante 8% ad interventi vari, tra cui la solidarietà verso i Paesi in via di Sviluppo (per un importo di oltre 400.000 Euro). Il 2021, 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 diversi ambiti del sociale.



2.838
iniziative per un importo complessivo di
oltre 5 milioni di Euro



La beneficenza di Natale a supporto di iniziative ad impatto sociale

Anche per il 2021, seguendo una tradizione ultradecennale, è stato stanziato da Cassa Centrale Banca e da Allitude un plafond dedicato alla beneficenza di Natale: un'iniziativa che trasforma il tradizionale regalo natalizio dedicato ai dipendenti in un'azione solidale. Allitude S.p.A. e Cassa Centrale Banca, grazie alle segnalazioni di 124 colleghi, hanno potuto devolvere 283 mila Euro a sostegno di 124 progetti e iniziative in tutto il mondo.

283.000 Euro
in beneficenza

2.282 Euro
valore medio devoluto

124
progetti

Ambito attività

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



Attività socio assistenziali

261.500 Euro
per 113 Iniziative



Cultura e formazione

18.500 Euro
per 9 Iniziative



Recupero del Territorio

3.000 Euro
per 2 Iniziative

**Il Gruppo Cassa Centrale
vicino a Caritas Italiana negli
anni più difficili**

Cassa Centrale Banca con Allitude S.p.A., Assicura e Claris Leasing hanno devoluto 1 milione di Euro a Caritas Nazionale, distribuito su 10 interventi, da 100.000 Euro ciascuno, a favore delle Caritas diocesane delle Sedi Territoriali della Capogruppo e delle Società controllate (Trento, Bari, Bologna, Brescia, Cuneo, Padova, Roma, Udine e Treviso), e un ulteriore intervento a favore di Caritas Italiana da destinarsi alle regioni del Sud Italia.

In particolare, il 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.).

**Il sostegno di NEAM a Save
The Children, Casa Veritas,
Cooperativa Zarapoti,
Cooperativa Archè e
EUBREAST**

Il contributo a Save The Children nel 2021 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 2021, NEAM ha scelto inoltre di sostenere l'organizzazione Casa Veritas, con un progetto che punta a migliorare il comportamento igienico nel comune di Maluku, nella Repubblica del Congo.

NEAM sostiene anche le cooperative Archè e Zarapoti che si occupano di attività di inclusione sociale per persone con disabilità.

L'impegno nel sociale di NEAM si estende anche a EUBREAST (European Breast Cancer Research Association of Surgical Trialists), progetto di ricerca per combattere il tumore al seno.

Assicura e AIRC

Assicura ha erogato ad AIRC una liberalità che permetterà di finanziare una borsa di ricerca della durata di 2 anni per 1 ricercatore/ricercatrice nel campo oncologico pediatrico.

Allitude: "Beneficenza di Natale"

Allitude ha contribuito all'iniziativa solidale "Beneficenza di Natale" devolvendo l'importo simbolico di 133.000 Euro, tradizionalmente destinato ai regali natalizi a favore di enti e/o associazioni no profit. Gli enti/associazioni beneficiari sono stati selezionati dai Collaboratori che hanno così potuto segnalare i progetti da finanziare.

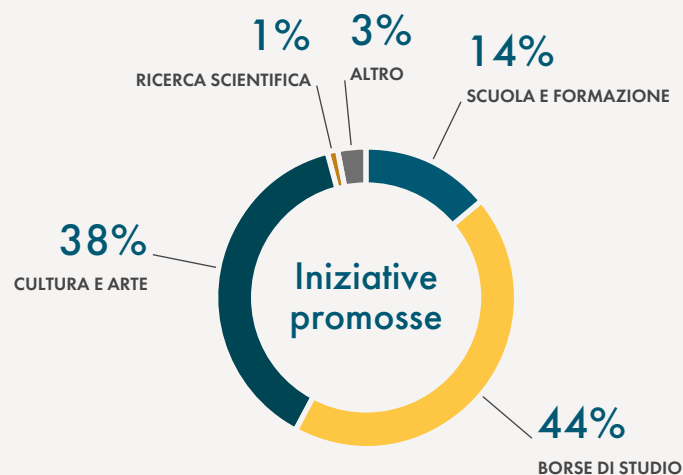
CULTURA, ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E RICERCA

Sono state promosse 4.119 iniziative per un importo complessivo di quasi 6 milioni di Euro, riconducibili per il 38% al supporto di manifestazioni per la promozione della cultura e dell'arte, per il 44% all'erogazione di borse di studio, per il 14% alle erogazioni a favore di scuole e attività formative e per il restante 4% ad iniziative varie, tra cui il supporto alla ricerca scientifica.



4.119

iniziative per un importo complessivo di quasi 6 milioni di Euro



Il Gruppo Cassa Centrale contribuisce alla crescita sociale e culturale della Comunità sia sostenendo enti e associazioni che fanno della beneficenza la propria missione, sia attivando relazioni virtuose con il mondo scolastico e accademico.

Per quanto riguarda il sostegno a enti e associazioni benefiche, anche per il 2021 - seguendo una tradizione ultradecennale - è stato stanziato da Cassa Centrale Banca e da Allitude un plafond dedicato alla "Beneficenza di Natale": un'iniziativa che trasforma il tradizionale regalo natalizio dedicato ai Collaboratori in un'azione solidale. Allitude S.p.A. e Cassa Centrale Banca, grazie alle segnalazioni di 124 colleghi, hanno devoluto complessivamente

283 mila Euro a sostegno di 124 progetti e iniziative in tutto il mondo.

In risposta alle nuove situazioni di difficoltà dovute alla pandemia, sempre in un'ottica di aiuto ai bisognosi, Cassa Centrale Banca con Allitude S.p.A., Assicura e Claris Leasing hanno devoluto 1 milione di Euro a Caritas Nazionale, distribuito su 10 donazioni ciascuna da 100.000 Euro ad ognuna delle Caritas Diocesane delle Sedi Territoriali di Cassa Centrale Banca e delle Società controllate (Trento, Bari, Bologna, Brescia, Cuneo, Padova, Roma, Udine, Treviso) e un ulteriore intervento a favore di Caritas Italiana da destinarsi alle regioni del Sud Italia. I progetti finanziati con i singoli contri-

buti sono stati decisi con ognuna delle Caritas coinvolte e sono stati destinati al supporto diretto, con aiuti concreti, di persone e famiglie entrate in difficoltà proprio a causa della pandemia.

A causa del perdurare della situazione di emergenza, a dicembre 2021 il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca ha deliberato un ulteriore sostegno a favore di Caritas Nazionale: 1 milione di Euro a sostegno di situazioni di disagio e fragilità dei giovani acuite dalla pandemia. Cassa Centrale Banca e Allitude S.p.A. distribuiranno l'intervento su 15 progetti per far fronte a situazioni di rilevante criticità sociale in contesti di particolare povertà economica ed educativa. Gli ambiti individuati sono: scuola, salute, socialità e cultura e formazione. Gli interventi saranno realizzati nel corso del 2022 e serviranno a contrastare e auspicabilmente a superare situazioni di disagio e fragilità giovanile e adolescenziale.

Assicura e AIRC

In coerenza con l'attenzione alla responsabilità sociale che caratterizza le Società del Gruppo, Assicura ha erogato ad AIRC una liberalità che permetterà di finanziare una borsa di ricerca della durata di 2 anni per 1 ricercatore/ricercatrice. Il bando sarà pubblicato ad aprile 2022.

La borsa di ricerca sarà indirizzata nel campo oncologico pediatrico.

Università

Per quanto riguarda i rapporti con il mondo accademico, 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.).

Sono state inoltre istituite due borse di studio in memoria di due Collaboratori di Cassa Centrale Banca, venuti a mancare. In memoria di Giulia Tita, giovane Collaboratrice scomparsa prematuramente nel 2020, è stata ideata con l'Università degli Studi di Trento una borsa di studio del valore di 15.000 Euro per un percorso post-lauream in finanza, in collaborazione con il dipartimento di Economia dell'Università di Trento. In onore alla memoria di Luigi Giuriato, giornalista e Collaboratore di Cassa Centrale Banca per lo sviluppo dell'attività di comunicazione del Gruppo, è stata istituita una borsa di studio per un percorso post-lauream dedicato all'approfondimento delle strategie di comunicazione dei temi finanziari, in collaborazione con il dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento.

Le borse di studio, istituite nel 2020, avranno durata quinquennale: ogni anno saranno predisposti e ideati bandi idonei per supportare la formazione di giovani universitari o neolaureati. Il totale dell'importo che Cassa Centrale Banca erogherà per finanziare le borse di studio di anno in anno istituite, dal 2020 al 2024, sarà di 150.000 Euro.

In particolare, gli strumenti formativi che saranno attivati per l'Anno Accademico 2022-2023 presso l'Università di Trento sono i seguenti:

- borsa di studio in memoria di Giulia Tita: attribuzione di 2 borse di studio (del valore di 7.500 Euro cad.) per la frequenza del corso di Laurea Magistrale in Finanza (durata 2 anni) presso il Dipartimento di Economia;
- borsa di studio in memoria di Luigi Giuriato: attribuzione di 3 master post-laurea (del valore di 5.000 Euro cad.) per la frequenza del Master in *Communication, Science and Innovation* (durata 1 anno).

È proseguita altresì la collaborazione con ADEIMF - Associazione Docenti in Economia degli Intermediari e dei Mercati Finanziari e Finanza d'Impresa - attraverso l'intervento di Cassa Centrale nel convegno invernale dell'Associazione, oltre a diversi interventi di presentazione e di illustrazioni svolti in singole università.

PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE REALTÀ ECONOMICHE

Sono state promosse 4.116 iniziative per un importo complessivo di oltre 5 milioni di Euro, riconducibili per il 64% ad iniziative a favore dei Soci, per il 17% all'aiuto alle parrocchie e per il restante 19% al supporto ai vari enti di promozione, manutenzione e sviluppo del turismo e del Territorio, nonché alla ristrutturazione di immobili di interesse pubblico.



4.116

iniziative per un importo complessivo di
oltre 5 milioni di Euro



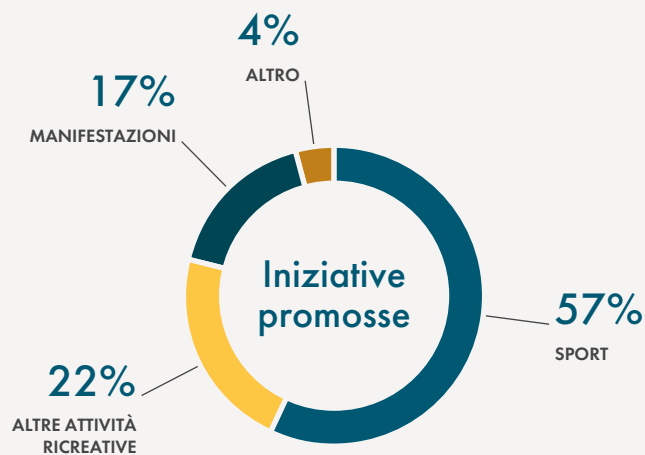
SPORT, TEMPO LIBERO E AGGREGAZIONE

Sono state promosse 4.531 iniziative per un importo complessivo di oltre 8 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.



4.531

iniziative per un importo complessivo di
oltre 8 milioni di Euro



Partnership tra Cassa Centrale 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, nel 2020, alla nascita di una partnership di durata quinquennale tra il Gruppo Cassa Centrale ed EURICSE, European Research Institute on Cooperative and Social Enterprises, 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 assistono 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 basa 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 tesi a misurare l'impatto della Cooperazione di Credito. Attraverso l'accordo e grazie al contributo quinquennale di Cassa Centrale Banca, EURICSE può 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.

Come ad esempio:

- la realizzazione di residenze sanitarie - assistenziali, che ha impegnato il Gruppo per un totale di 13,75 milioni di Euro;
- la riqualificazione dei siti produttivi, per un totale di 25 milioni di Euro¹⁷.

Se da una parte le prime hanno più impatti dal punto di vista sociale, le seconde invece da un punto di vista ambientale, non si possono tralasciare

i benefici su larga scala che hanno degli interventi così significativi. Benefici in termini di sinergie per l'indotto economico ma anche per l'intera Comunità che si traduce nell'immediato in maggiore occupazione e nel recupero di zone prima depresse.

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, anche in ATI (Associazione Temporanea di Imprese) con le Banche, a supporto degli Enti Pubblici Territoriali, ed in particolare di 1.030 enti in gestione 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.

¹⁷ Si segnala che i due interventi di riqualificazione dei siti produttivi sono inclusi anche nelle nuove erogazioni di prodotti e servizi con finalità ambientale.

Rispetto per l'ambiente

La tutela e il rispetto dell'ambiente sono diventate priorità globali, rispetto alla 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: fornitura di 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.

La politica ambientale è stata recepita dalle Società del Gruppo.

Il costante impegno e l'attenzione del Gruppo verso l'ambiente sono confermati dall'assenza, nel triennio 2019-2021, di reclami riguardanti le tematiche ambientali.

Il sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001:2015 in Allitude

Allitude è certificata ISO 14001:2015 in relazione al campo di applicazione "Erogazione di servizi e soluzioni di carattere organizzativo, operativo ed amministrativo" per le Banche, con riferimento specifico alle sedi fisiche di Padova, Vicenza e Bari.

Climate Risk Stress Test

A partire dal mese di marzo 2022, il Gruppo è coinvolto nello *stress test* sul clima che la BCE ha previsto di avviare nell'ambito della propria *roadmap* per il clima. Tale *stress test* sul clima, che si compone di tre moduli, richiederà alle istituzioni finanziarie di rendicontare su un set comune di metriche del rischio climatico, incluso il volume di emissioni di gas serra che finanziano. Nello specifico, il Gruppo è stato invitato a partecipare ai primi due dei tre moduli, ossia un questionario generale, che servirà per valutare come le Banche stanno costruendo le loro capacità di *stress test* sul clima come strumento di gestione del rischio, e un'analisi di benchmark che avrà l'obiettivo di confrontare le Banche su un insieme comune di parametri di rischio climatico.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla Relazione sulla Gestione, all'interno della Relazione finanziaria annuale 2021.

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 2021 i consumi complessivi del Gruppo sono pari a circa 363.253,26 GJ. In particolare, i consumi energetici diretti (153.951,91 GJ) interessano per l'84% combustibili utilizzati per il riscaldamento, il 14% è riconducibile alla flotta aziendale, il restante 2% dei consumi si riferisce agli impianti fotovoltaico e geotermico.

Per quanto attiene ai consumi indiretti (209.301,35 GJ), il Gruppo Cassa Centrale ha acquistato energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per l'86% del totale consumato (+11 % rispetto al 2020).

L'intensità energetica calcolata considerando il totale dei consumi diretti e indiretti rapportato al numero totale dei Collaboratori del Gruppo risulta essere, per l'anno 2021, di 31,73 GJ/Collaboratore.



153.952 GJ

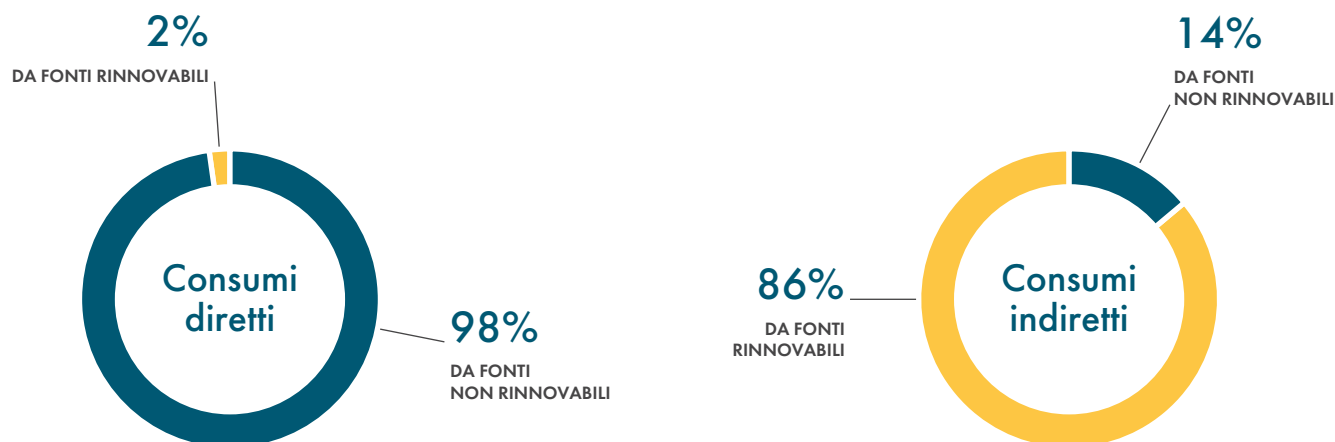
Consumi energetici diretti nel 2021



209.301 GJ

Consumi energetici indiretti nel 2021

Consumi diretti e indiretti per fonte



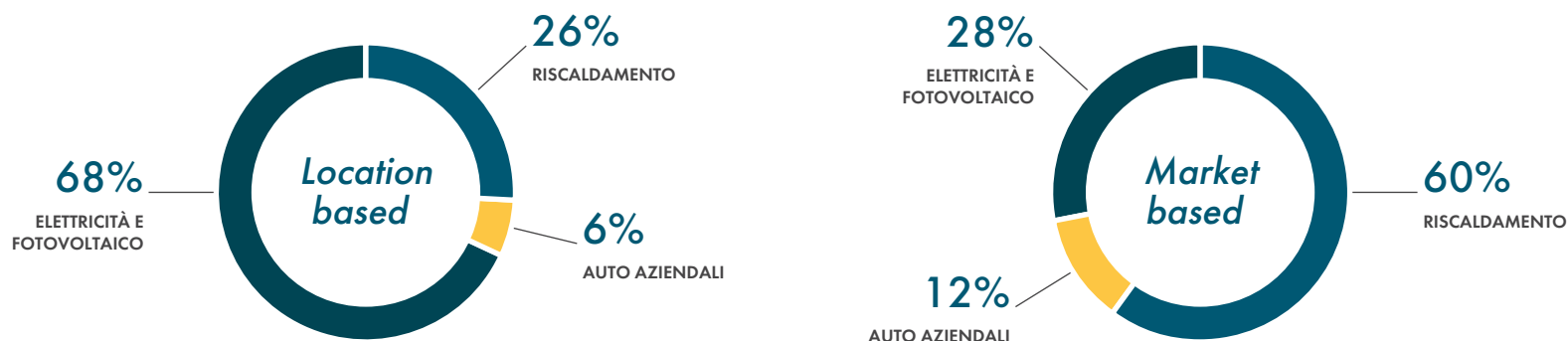
CONSUMI DI ENERGIA ¹⁸	2021	
	Gj	%
CONSUMI ENERGETICI DIRETTI	153.951,91	42,38%
Da fonti non rinnovabili:	150.844,76	41,53%
Consumi per la flotta aziendale:	21.930,56	6,04%
Da fonti rinnovabili:	3.107,15	0,86%
Consumi per la flotta aziendale:	32,50	0,00%
CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI	209.301,35	57,62%
Da fonti non rinnovabili:	28.749,94	7,91%
Da fonti rinnovabili:	180.551,41	49,70%
CONSUMI ENERGETICI TOTALI	363.253,26	100,00%

Le emissioni del Gruppo nel 2021 sono state complessivamente pari a 26.023 tCO₂e (metodo *location based*) e 11.518 tCO₂e (metodo *market based*).

L'intensità carbonica calcolata considerando il totale delle emissioni rapportato al numero totale dei Collaboratori del Gruppo risulta essere, per l'anno 2021, di 1,01 tCO₂e/Collaboratore (metodo *market based*) e di 2,27 tCO₂e/Collaboratore (metodo *location based*), in diminuzione, rispettivamente, del 12% e dell'1% rispetto ai valori registrati nel 2020.

¹⁸ 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 per tipologia



EMISSIONI DI CO ₂ DIRETTE E INDIRETTE (t CO ₂ e) - LOCATION BASED ¹⁹	2021	
	tCO ₂ e	%
EMISSIONI DIRETTE (scope 1)	8.132,24	31,25%
Da fonti non rinnovabili:	8.131,81	31,25%
Consumi per la flotta aziendale:	1.428,13	5,49%
Da fonti rinnovabili:²⁰	0,43	0,00%
EMISSIONI INDIRETTE (scope 2 - location based)	17.891,06	68,75%
Da fonti non rinnovabili:	2.377,17	9,13%
Da fonti rinnovabili:	15.513,89	59,62%
TOTALE EMISSIONI (location based)	26.023,30	100,00%

¹⁹ 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 2019, il 2020 e il 2021, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni (scope 1 e scope 2 - energia termica) sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2019, nel 2020 e nel 2021. Per il calcolo delle emissioni scope 2 location based - energia elettrica sono stati utilizzati, per gli anni di rendicontazione 2019 e 2020, i fattori pubblicati da Terna nel 2017 e, per l'anno di rendicontazione 2021, i fattori pubblicati da Terna nel 2019. 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 (c.d. scope 2).

²⁰ Sono escluse dalle emissioni Scope 1 le emissioni biogeniche di CO₂, pari a 9,96 t. CO₂ (emissioni out of scope), prodotte dall'utilizzo della stufa a pellet, in quanto compensate dalle emissioni di CO₂ che la fonte di combustibile assorbe durante la fase di crescita. Per il calcolo delle emissioni (scope 1 e out of scope) derivanti dalla combustione del pellet, per l'anno di rendicontazione 2021, sono stati utilizzati i fattori pubblicati dal DEFRA nel 2021.

EMISSIONI DI CO ₂ DIRETTE E INDIRETTE (t CO ₂ e) - MARKET BASED ²¹	2021	
	tCO ₂ e	%
EMISSIONI DIRETTE (scope 1)	8.132,24	70,60%
Da fonti non rinnovabili:	8.131,81	70,60%
Consumi per la flotta aziendale:	1.428,13	12,40%
Da fonti rinnovabili:²²	0,43	0,00%
EMISSIONI INDIRETTE (scope 2 - market based)	3.385,96	29,40%
Da fonti non rinnovabili:	3.385,96	29,40%
Da fonti rinnovabili:	0,00	0,00%
TOTALE EMISSIONI (market based)	11.518,20	100,00%

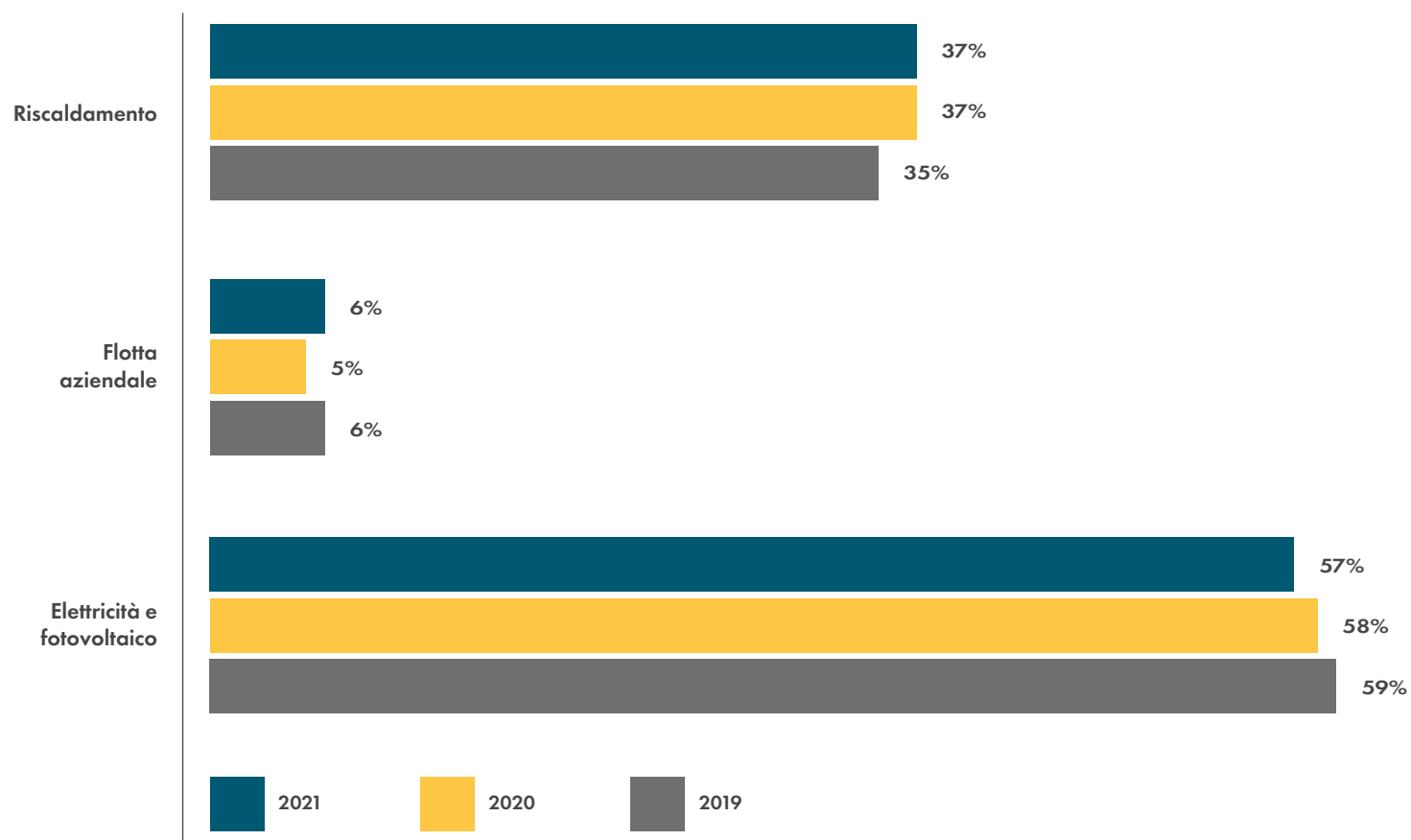
²¹ Sono escluse le emissioni della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale. Per il 2019, il 2020 e il 2021, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni (scope 1 e scope 2 - energia termica) sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2019, nel 2020 e nel 2021. Per il calcolo delle emissioni scope 2 market based - energia elettrica sono stati utilizzati, per gli anni di rendicontazione 2019 e 2020, i fattori pubblicati da AIB nel 2019 e, per l'anno di rendicontazione 2021, i fattori pubblicati da AIB nel 2020.

²² Sono escluse dalle emissioni Scope 1 le emissioni biogeniche di CO₂, pari a 9,96 t. CO₂ (emissioni out of scope), prodotte dall'utilizzo della stufa a pellet, in quanto compensate dalle emissioni di CO₂ che la fonte di combustibile assorbe durante la fase di crescita. Per il calcolo delle emissioni (scope 1 e out of scope) derivanti dalla combustione del pellet, per l'anno di rendicontazione 2021, sono stati utilizzati i fattori pubblicati dal DEFRA nel 2021.



I consumi energetici totali sono costituiti prevalentemente da consumi di energia elettrica e fotovoltaico (rispettivamente 55,8% e 1,2%), seguiti dai consumi per il riscaldamento (37%); mentre il restante 6% è relativo alla flotta aziendale.

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, 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 di 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 CO₂, 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; 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 nel 2021 sono stati percorsi 4.551.366 Km con auto propria, 291.636 km con auto a noleggio, 182.804 km con il treno, 107.439 km con l'aereo e 1.025 km con il servizio di NCC/taxi. Tali viaggi hanno determinato l'emissione complessiva di 959,04 tCO₂e. L'aumento rispetto al valore registrato nel 2020, pari a 880,5 tCO₂e, è dovuto principalmente alle riaperture che hanno seguito i periodi di lockdown caratterizzanti il 2020, le quali hanno generato un incremento dei viaggi di lavoro.

EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 3) ²³	2021	2020
	tCO ₂ e	tCO ₂ e
Auto propria	880,08	811,54
Auto a noleggio	51,03	54,56
Treno	6,49	8,38
NCC / taxi	0,15	0,11
Aereo	21,29	5,92
TOTALE EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 3)	959,04	880,50

²³ I fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni scope 3, per gli anni di rendicontazione 2020 e 2021, sono stati pubblicati dal DEFRA, rispettivamente, nel 2020 e nel 2021.



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; www.etikaenergia.it). Attraverso un protocollo di intesa tra le Casse Rurali Trentine, diverse realtà cooperative trentine 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;
- **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 2022, tale iniziativa ha registrato 61.462 adesioni che hanno consentito di risparmiare 61.811 tonnellate di CO₂e (pari alla quantità assorbita da 36.547 alberi) e di destinare 2.398.180 Euro al progetto solidale.



61.462
adesioni



61.811 ton.
CO₂e risparmiate



2.398.180
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 2022.

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* - e illuminazione).

Nel corso del 2021 è stato completato il sistema di *free-cooling* indiretto a circuito chiuso per l'impianto di condizionamento del Centro Elaborazione Dati (CED), che consente di sfruttare le basse temperature ambientali, nella stagione invernale e negli orari notturni, per avere un risparmio energetico nel raffreddamento dell'acqua del circuito di condizionamento.

Tale sistema si integra con la compartimentazione del CED grazie alla disposizione *in-row* in sostituzione della precedente *under floor*: le file di armadi dei server vengono intervallati da colonnine di raffreddamento che generano correnti di aria raffrescata nei corridoi, rendendo il raffrescamento più efficiente in termini di consumi energetici e contemporaneamente più efficace, poiché l'aria raggiunge tutte le parti degli armadi. Per esigenze di continuità operativa, anche questo sistema è stato realizzato con principi di ridondanza, per cui il risparmio energetico in termini assoluti potrebbe risultare non sempre rilevante.

Nel corso degli anni, le strategie di efficientamento implementate hanno consentito di passare da valori di *Power usage effectiveness* (PUE)²⁴ 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 inverno²⁵. Con riferimento al 2021, non è possibile disporre di un dato aggiornato di PUE, in considerazione dei lavori di aggiornamento impiantistico, che hanno reso obsoleto il sistema di monitoraggio in essere. Nel corso del 2022 dovrebbero essere aggiornati i sistemi di monitoraggio e 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.

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.

²⁴ 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*).

²⁵ 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 elettronico, 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 2021 i servizi di internet banking (InBank) registrano 1.675.884 utenti censiti, dei quali 1.484.889 attivi (+ 2,3% rispetto al 2020). Il 90% degli utenti attivi (pari all'80% degli utenti censiti) per un totale di 1.332.925 utenti (+ 1,6% rispetto al 2020) 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 2021 la produzione di oltre 40 milioni di documenti²⁶ per un totale di oltre 80 milioni di fogli di carta²⁷, pari a 439 tonnellate di carta ovvero 11.600 alberi²⁸, 3.946 tonnellate di CO₂e emesse in atmosfera (equivalenti a quanto prodotto da 790 auto in un anno), oltre 39.000 metri cubi di acqua consumata e 259 tonnellate di fanghi e rifiuti di produzione evitati²⁹.

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.



+2,3%

utenti del servizio Inbank rispetto al 2020

Infobanking



oltre 80 milioni
di fogli di carta evitati



439 tonnellate
di carta evitate (pari a 11.600 alberi)



3.946 tonnellate di CO₂e
evitate

²⁶ I dati sono stati estratti dal sistema informativo SIB2000.

²⁷ I dati sono stati estratti dal sistema informativo SIB2000.

²⁸ 11.600 alberi equivalgono ad un bosco di circa 33 ettari, pari a 47 campi da calcio.

²⁹ Elaborazioni *Environmental Paper Network*.

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. Il 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 il contenimento 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 ha proposto esclusivamente energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, migliorando sensibilmente l'incidenza delle fonti rinnovabili sul totale dei consumi energetici.

Nel 2021, è rimasta attiva la Convenzione di Gruppo per la fornitura di carta dotata delle certificazioni FSC/PEFC e del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE, stipulata dal Servizio nel corso del 2020. Al 31 dicembre 2021, 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.

Con riferimento al consumo di materiali, nel corso del 2021 il Gruppo Cassa Centrale ha complessivamente acquistato circa 1.019 tonnellate di carta per ufficio, di cui 66 tonnellate riciclata (6,5%) e circa 696 tonnellate certificata FSC (68,3%).



Consumi idrici

Per quanto attiene ai prelievi idrici, il Gruppo Cassa Centrale utilizza per il 93% 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 dei consumi, di uso civile, risulta essere limitato; 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 2021 sono stati consumati 213,75 megalitri d'acqua, di cui 198,09 mega litri provenienti da servizi di fornitura e 73,20 megalitri prelevati in aree a stress idrico; nel 2020 il prelievo di acqua ammontava a circa 174,84 megalitri³⁰.

PRELIEVI DI ACQUA TOTALI PER LE SEGUENTI FONTI	u.m.	2021	
		Totale prelievo	di cui totale prelievo in aree soggette a potenziale stress idrico
ACQUE DA SERVIZI DI FORNITURA (I.E. DA ACQUEDOTTO)			
Acqua dolce		195,24	71,47
Altra tipologia di acqua		2,85	1,73
Tot.		198,09	73,20
<i>di cui acque di superficie</i>	Megalitri		28,21
<i>di cui acque sotterranee</i>			44,84
<i>di cui acqua di processo</i>			0,15
PRELIEVO DIRETTO DALLA FONTE, SENZA L'INTERMEDIAZIONE DI UN SERVIZIO DI FORNITURA			
Acque di superficie (acqua dolce)		14,04	0,20
Acque sotterranee (acqua dolce)	Megalitri	1,62	0,78
Totale prelievo di acqua	Megalitri	213,75	74,18

³⁰ 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 di 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.

Informazioni sul Regolamento EU sulla tassonomia e relativa nota metodologica

Nell'ambito della strategia dell'Unione Europea in materia di finanza sostenibile, volta a riorientare i flussi di capitali per dare impulso a una crescita sostenibile e inclusiva, il Regolamento (UE) 2020/852 sulla Tassonomia ("Regolamento sulla Tassonomia") istituisce un sistema di classificazione unificato per determinare se un'attività economica possa considerarsi ecosostenibile.

Ai sensi del Regolamento sulla Tassonomia si considerano ecosostenibili le attività economiche che contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno degli obiettivi climatici e ambientali individuati dall'Unione Europea, ed allo stesso tempo, da un lato non danneggiano in modo significativo nessuno dei restanti obiettivi, dall'altro rispettano le garanzie minime di salvaguardia (quali le Linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali, i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo).

Gli obiettivi climatici e ambientali individuati dal Regolamento sulla tassonomia sono, in particolare:

1. mitigazione dei cambiamenti climatici;
2. adattamento ai cambiamenti climatici;
3. uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine;
4. transizione verso un'economia circolare;
5. prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
6. protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Ai sensi dell'art. 8 del Regolamento sulla Tassonomia, a partire dal 1° gennaio 2022, le imprese soggette alla direttiva sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario ("NFRD"), comprese le società finanziarie, sono tenute a comunicare al pubblico le informazioni su come e in che misura le proprie attività sono associate ad attività economiche considerate ecosostenibili come definite nella legislazione sulla tassonomia dell'UE.

In particolare, con riferimento alle imprese finanziarie, l'articolo 10 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, che integra il Reg. UE 2020/852, richiede un'informativa a carattere ridotto per i primi due anni di applicazione. Pertanto, dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2023, le imprese finanziarie dovranno comunicare:

- a. la quota delle esposizioni in attività economiche *non eligible* alla tassonomia e *eligible* alla tassonomia nell'ambito degli attivi totali;
- b. la quota delle esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali, e derivati nell'ambito degli attivi totali;
- c. la quota delle esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie nell'ambito degli attivi totali;
- d. la quota del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari *on demand* nell'ambito degli attivi totali (solo per gli enti creditizi);
- e. la quota di attività economiche di assicurazione non vita ammissibili alla tassonomia e non ammissibili alla tassonomia (solo per le imprese di assicurazione e di riassicurazione);
- f. le relative informazioni qualitative.



In particolare, per i primi due anni di rendicontazione, si richiede di comunicare esclusivamente le quote di esposizioni in attività economiche c.d. “*eligible*” o “ammissibili” alla tassonomia.

Un’attività economica si definisce *eligible* se descritta negli atti delegati tecnici, indipendentemente dal fatto che essa soddisfi i relativi criteri di vaglio tecnico.

Le attività economiche *eligible* sono individuate sulla base degli Atti Delegati tecnici che ad oggi riguardano esclusivamente i primi due obiettivi climatici e ambientali, ossia la Mitigazione dei cambiamenti climatici e l’Adattamento ai cambiamenti climatici.

Dal 1° gennaio 2024 l’informativa comprenderà anche la quota di esposizioni in attività ecosostenibili e quindi allineate alla tassonomia.

Nel merito, la Commissione europea ha previsto due approcci:

- *disclosure* obbligatoria (“*mandatory reporting*”) basata su informazioni che sono rese pubbliche dalle controparti;
- *disclosure* volontaria (“*voluntary reporting*”), che rappresenta una stima basata su *proxy* nel caso in cui nessuna informazione sull’ammissibilità sia stata resa pubblica dalle controparti.

Disclosure obbligatoria ai sensi del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, articolo 10

Il principale indicatore fondamentale di prestazione per gli enti creditizi soggetti agli obblighi di informativa di cui agli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della Direttiva 2013/34/UE è il *Green Asset Ratio* (GAR) che indica la quota di esposizioni relative ad attività ammissibili alla tassonomia rispetto agli attivi totali (escludendo l'esposizione ai sovrani, alle banche centrali e al portafoglio di trading).

Si riporta di seguito un prospetto contenente i KPI richiesti ai fini della *disclosure* obbligatoria.

Disclosure obbligatoria ai sensi dell'atto del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, sugli obblighi di informativa ("disclosures delegated act", articolo 10)		
Attività	Quota del Totale attività GAR	Quota del Totale attività
Quota delle esposizioni in attività ammissibili (" <i>Taxonomy eligible</i> ")	22,33%	12,90%
Quota delle esposizioni in attività non ammissibili (" <i>Taxonomy non-eligible</i> ")	27,20%	15,71%
Quota delle esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie nell'ambito degli attivi totali	42,79%	24,71%
Quota delle esposizioni in derivati	0,01%	0,01%
Quota dei prestiti interbancari	0,33%	0,19%
Quota di esposizioni verso governi centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali		42,24%
Portafoglio di negoziazione		0,01%

Chiarimenti circa i KPI relativi alla Tassonomia

Di seguito, al fine di garantire un'informativa più chiara e trasparente, vengono descritte, per ciascun KPI, le attività considerate.

Attività ammissibili ("*Taxonomy eligible*")

Le attività "*Taxonomy eligible*" del Gruppo Cassa Centrale rappresentano il 22,33% del Totale attività GAR alla fine dell'anno 2021. Il numeratore del KPI in questione è costituito da tutti i mutui verso famiglie le cui finalità siano reputate idonee dal Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 della Commissione; nel dettaglio vengono considerati i mutui per costruzione, ristrutturazione e acquisto di abitazioni principali (cfr. Allegato I del Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 della Commissione e dell'atto delegato "*Climate Delegated Act*").

Nella *disclosure* obbligatoria vengono escluse completamente le esposizioni verso società finanziarie, società non-finanziarie soggette alla NFRD e le esposizioni verso governi locali e regionali (tutte attività che potrebbero potenzialmente risultare ammissibili alla tassonomia). Tali tipologie di esposizioni sono state escluse non disponendo, allo stato attuale, di informazioni sufficientemente strutturate per poterle valutare ed includere. Inoltre, se da un lato le esposizioni verso società finanziarie verranno escluse anche dalla *disclosure* volontaria, quelle verso società non-finanziarie soggette alla NFRD e governi locali e regionali verranno considerate mediante delle approssimazioni attraverso i codici NACE.

Attività non ammissibili ("Taxonomy non-eligible")

Le attività "Taxonomy non-eligible" del Gruppo Cassa Centrale rappresentano il 27,20% del Totale attività GAR alla fine dell'anno 2021. Questa categoria comprende i prestiti alle famiglie esclusi i mutui considerati al numeratore del precedente KPI, tutte le esposizioni verso società finanziarie, società non-finanziarie soggette alla NFRD e governi locali e regionali.

Esposizioni verso società non-finanziarie non soggette alla NFRD

Le esposizioni verso società non-finanziarie non soggette alla NFRD rappresentano il 42,79% del Totale attività GAR alla fine dell'anno 2021. Tale tipologia di esposizioni è stata conteggiata all'interno del Totale attività GAR, ma non rientra nelle attività che potrebbero potenzialmente risultare idonee alla tassonomia.

La suddivisione tra le società soggette a NFRD e non soggette a NFRD è stata realizzata sulla base dell'incrocio di informazioni e basi dati interne e dell'elenco dei soggetti che hanno pubblicato la Dichiarazione Non Finanziaria ("DNF") alla data del 31 dicembre 2021 disponibile al sito della Consob. Si specifica che l'implementazione locale della NFRD differisce nei paesi dell'UE e la classificazione potrà cambiare in futuro.

Derivati e prestiti interbancari

Queste attività vengono conteggiate all'interno del Totale attività GAR, ma non rientrano nelle attività che potrebbero potenzialmente risultare allineate alla tassonomia.

Esposizioni verso governi centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali e portafoglio di negoziazione

Queste categorie rientrano nel calcolo del Totale attività, ma sono escluse dal Totale attività GAR.

Disclosure volontaria sul Regolamento UE sulla tassonomia

Il Gruppo Cassa Centrale ha riportato la *Disclosure* obbligatoria sulla Tassonomia a pagina 151. Dal momento che all'interno della *disclosure* obbligatoria non sono consentite stime, il Gruppo Cassa Centrale ha scelto di presentare una rendicontazione volontaria che vada a includere KPI che siano parzialmente ottenuti attraverso delle approssimazioni.

Esposizioni verso società non-finanziarie sottoposte alla NFRD

Poiché i Clienti e le controparti del Gruppo sottoposte all'obbligo di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario ("NFRD") comunicheranno la proporzione delle loro attività economiche allineate e non allineate alla tassonomia per la prima volta nel 2022, alla data di redazione del presente documento il Gruppo non disponeva di tali informazioni. Nell'ambito della rendicontazione volontaria il Gruppo Cassa Centrale ha scelto di considerare tali Clienti e controparti in base all'applicazione di stime interne. Il Gruppo Cassa Centrale ha valutato come "Taxonomy eligible" i Clienti e le controparti sulla base del codice NACE caratterizzante il Cliente o la controparte. Nel dettaglio, lo strumento utilizzato per l'individuazione delle attività economiche considerabili sostenibili è stato l'"EU Taxonomy Compass"³¹.

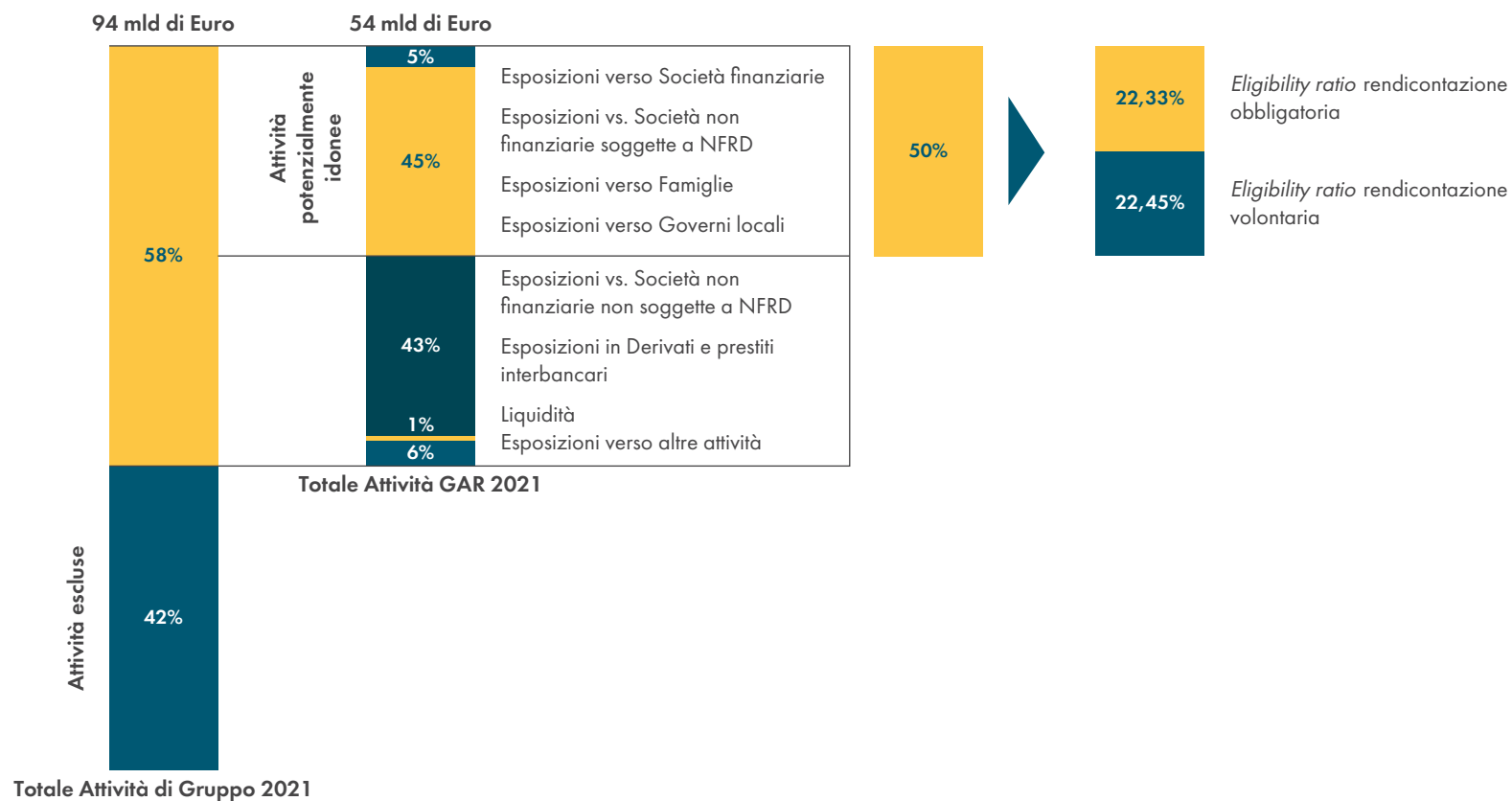
³¹ Per maggiori dettagli si rinvia alla pagina <https://ec.europa.eu/sustainable-finance-taxonomy/>

Di seguito viene riportata un'ulteriore tabella contenente informazioni aggiuntive rispetto alla *disclosure* obbligatoria. I KPI che risultano identici a quelli riportati nella rendicontazione obbligatoria sono segnati con un asterisco.

Disclosure volontaria ai sensi del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, articolo 10			
Attività	Euro mln	Quota del Totale attività GAR	Quota del Totale attività
Quota delle esposizioni in attività ammissibili ("Taxonomy eligible")	12.173,28	22,45%	12,97%
di cui mutui verso Famiglie con finalità reputate ammissibili dal "Climate Delegated Act" *	12.108,58	22,33%	12,90%
di cui esposizioni verso società finanziarie	-	0,00%	0,00%
di cui esposizioni verso società sottoposte alla NFRD	61,38	0,11%	0,07%
di cui esposizioni verso governi locali e governi regionali	3,32	0,01%	0,00%
Quota delle esposizioni in attività non ammissibili ("Taxonomy non-eligible")	14.684,01	27,08%	15,64%
di cui esposizioni verso Famiglie con finalità reputate non ammissibili dal "Climate Delegated Act"	12.085,32	22,29%	12,87%
di cui esposizioni verso società finanziarie	2.425,97	4,47%	2,58%
di cui esposizioni verso società sottoposte alla NFRD	76,93	0,14%	0,08%
di cui esposizioni verso governi locali e governi regionali	95,80	0,18%	0,10%
Quota delle esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie nell'ambito degli attivi totali *	23.202,88	42,79%	24,71%
Quota delle esposizioni in derivati *	5,64	0,01%	0,01%
Quota dei prestiti interbancari *	176,88	0,33%	0,19%
Liquidità/altre attività*	3.986,26	7,35%	4,25%
Totale attività GAR	54.228,96	100,00%	57,76%
Quota delle esposizioni verso governi centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali *	39.655,95		42,24%
Quota del portafoglio di negoziazione *	5,63		0,01%
Totale attività	93.890,53		100,00%

* L'asterisco indica che i KPI presenti nella tabella coincidono con i KPI presenti all'interno della *disclosure* obbligatoria.

L'indice di ammissibilità ("eligibility ratio") del Gruppo Cassa Centrale risulta pari a 22,33% secondo la rendicontazione obbligatoria e pari a 22,45% secondo quella volontaria. Si evidenzia, nondimeno, come il rapporto di idoneità potenziale del Gruppo risulta pari al 50%.





La strategia del Gruppo Cassa Centrale rispetto alla progettazione dei prodotti e all'impegno con Clienti e controparti

Il Gruppo Cassa Centrale è impegnato nell'offerta e nel collocamento di prodotti di investimento etici e con rilievo ambientale.

L'attività delle Banche affiliate è fortemente orientata all'erogazione del credito tramite forme tradizionali, quali mutui e impieghi di natura commerciale, al fine di soddisfare al meglio le esigenze finanziarie dei Clienti. Le Banche affiliate sono quindi le interlocutrici principali nel sostegno e nello sviluppo all'economia reale dei Territori nei quali operano, grazie a una specifica offerta di prodotti e servizi bancari che ha permesso negli anni di mantenere la stabilità del risparmio e un accesso costante al credito, anche valorizzando

le informazioni di prossimità che rappresentano una peculiarità di cui solo le Banche locali dispongono.

Con particolare riferimento all'offerta di prodotti bancari e creditizi collegati a iniziative ecosostenibili, spiccano le iniziative indirizzate alla diffusione della cultura del risparmio energetico e dell'utilizzo responsabile delle risorse con azioni che coinvolgono direttamente le Banche affiliate e, in forma indiretta, la Clientela, attraverso prodotti a basso impatto ambientale, finanziamenti dedicati alle imprese e alle famiglie per l'installazione di impianti per la produzione elettrica o termica da fonte rinnovabile, la realizzazione di interventi destinati al miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici.

A tal riguardo si rinvia alla sezione "Credito e finanza responsabile" nel capitolo "Offerta di prodotti e servizi alla Clientela" dove sono rinvenibili le informazioni relative alle finalità sociali dei prodotti del Gruppo e alle proposte in ambito di finanza sostenibile e responsabile.



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" e "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 improntato all'ascolto e al dialogo, sia uno dei requisiti fondamentali per gestire in modo responsabile il proprio business. Il Gruppo Cassa Centrale, consapevole che la professionalità e la passione delle Persone sono fondamentali, mette in atto politiche in grado di garantire 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, il Gruppo Cassa Centrale segue costantemente un percorso di ridefinizione della missione della Funzione Risorse Umane che, guidata dalla Direzione Risorse Umane di Capogruppo, assume un ruolo di indirizzo e coordinamento anche nei confronti del Gruppo. Vi è inoltre una funzione dedicata, all'interno della Direzione Operations di Capogruppo, che gestisce le responsabilità legate alla salute e sicurezza delle persone in conformità alla normativa di riferimento. Anche nel 2021 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 contrattuale³² 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 genere³³, la mobilità territoriale ove possibile³⁴, la tutela della privacy e la salute, sicurezza ed ergonomia sui luoghi di lavoro.

Al 31 dicembre 2021 il Gruppo Cassa Centrale conta 11.448 Collaboratori, numero che sale a 11.662 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.

NUMERO DI COLLABORATORI PER CATEGORIA E PER GENERE	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	177	10	187	190	11	201	188	11	199
Quadri direttivi	2.358	729	3.087	2.292	689	2.981	2.282	665	2.947
Impiegati	4.139	4.035	8.174	4.135	3.984	8.119	4.208	3.927	8.135
Totale	6.674	4.774	11.448	6.617	4.684	11.301	6.678	4.603	11.281

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).

³² Quasi totalità di contratti a tempo indeterminato.

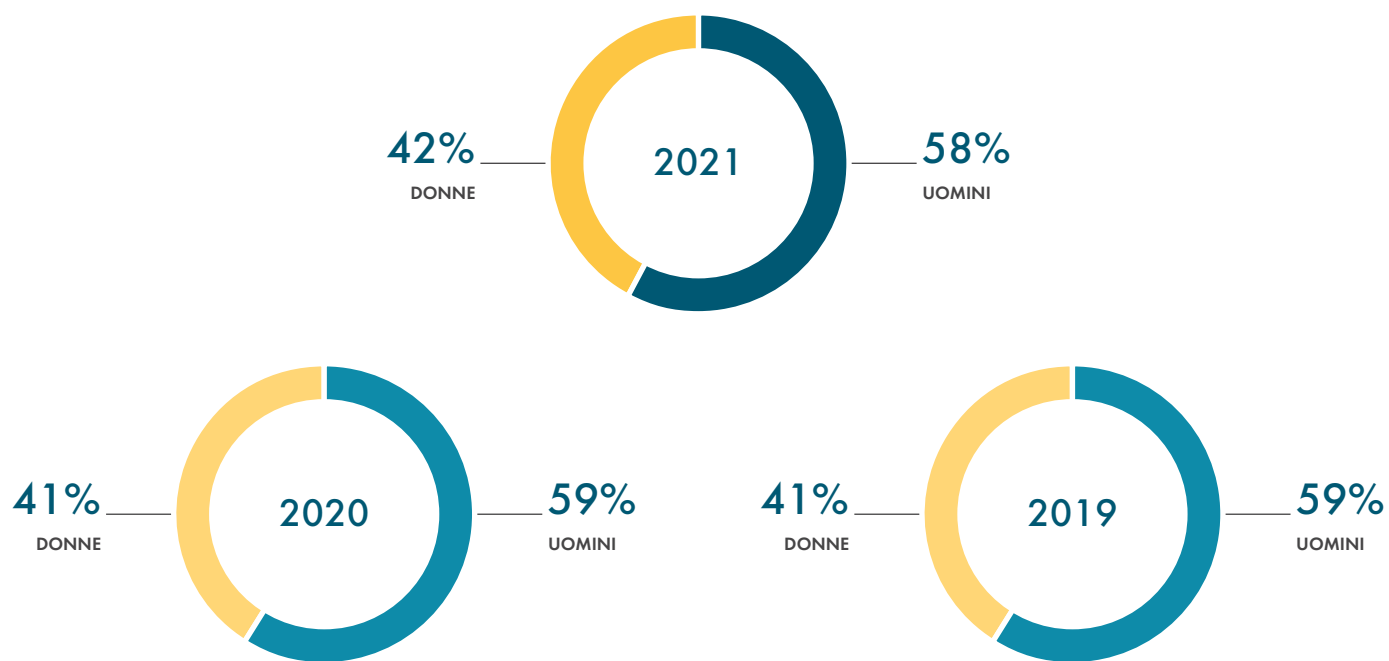
³³ Policy approvata il 6 febbraio 2019; politiche di assunzione che promuovono le pari opportunità; inserimenti di nuove risorse bilanciate per genere.

³⁴ Inserimenti presso le Sedi Territoriali del Gruppo, quando possibile.

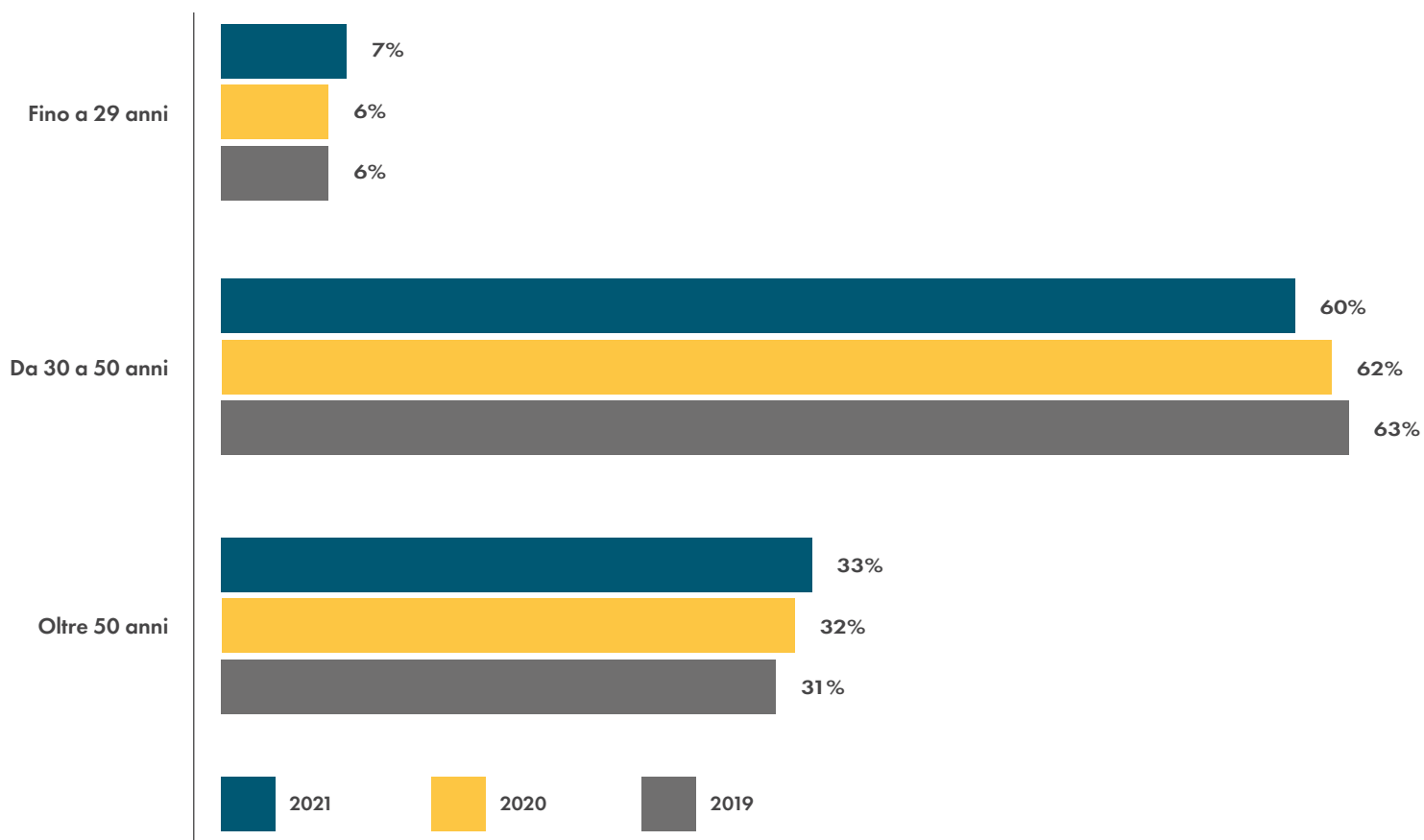
Età media



Collaboratori per genere

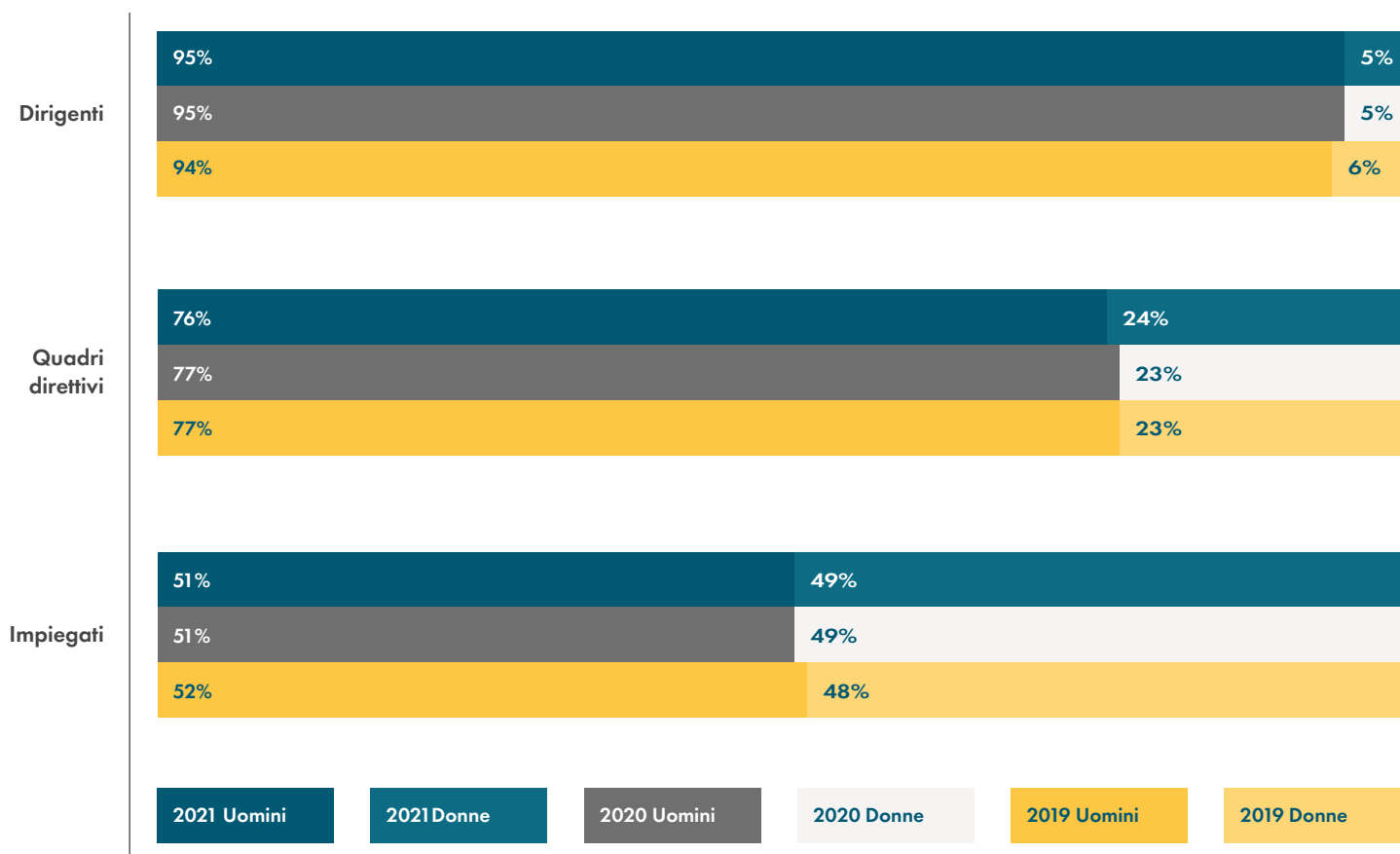


Collaboratori per fascia d'età



PERCENTUALE DI COLLABORATORI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER FASCIA D'ETÀ	2021			2020			2019		
	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%	19,79%	80,21%	0,00%	21,39%	78,61%	0,00%	26,13%	73,87%
Quadri direttivi	0,10%	45,61%	54,29%	0,17%	45,42%	54,41%	0,10%	46,01%	53,89%
Impiegati	9,49%	66,97%	23,54%	7,87%	69,66%	22,47%	7,79%	70,74%	21,46%
Totale	6,80%	60,44%	32,76%	5,70%	62,41%	31,89%	5,65%	63,50%	30,86%

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 45% 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 96% del totale. Per quanto attiene alla distribuzione per area geografica dei Collaboratori del Gruppo, si osserva che il 24,02% è impiegato in Trentino-Alto Adige (2.750 unità), mentre il 22,31% dei Collaboratori è collocato nelle regioni del Nord Est (2.554 unità), il 22,10% nel Nord Ovest (2.530 unità), il 21,04% nel Centro Italia (2.409 unità) e i restanti al Sud e all'Estero³⁵ (1.205 unità).

³⁵ 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	2021							
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		Totale		Totale	%
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato		
Trentino - Alto Adige	1.534	1.086	77	53	2.620	130	2.750	24,02%
Nord Est	1.402	1.069	41	42	2.471	83	2.554	22,31%
Nord Ovest	1.445	972	65	48	2.417	113	2.530	22,10%
Centro	1.341	990	42	36	2.331	78	2.409	21,04%
Sud	702	458	22	12	1.160	34	1.194	10,43%
Estero	3	8	-	-	11	-	11	0,10%
Totale	6.427	4.583	247	191	11.010	438	11.448	100%

Distribuzione Collaboratori per area geografica



I lavoratori somministrati e gli stagisti sono complessivamente pari a 214, suddivisi come indicato nella tabella di seguito riportata.

ALTRE TIPOLOGIE DI CONTRATTO	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stagisti	59	59	118	115	155	270	38	39	77
Interinali	41	55	96	54	44	98	48	47	95
Totale	100	114	214	169	199	368	86	86	172

Il Gruppo, nel rispetto di un adeguato *work-life balance*, 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 garantisce soluzioni individuali atte a soddisfare al meglio le esigenze personali dei propri Collaboratori. Il part-time è riconosciuto al 9,83% della forza lavoro totale e risulta in larga prevalenza utilizzato dalle donne.

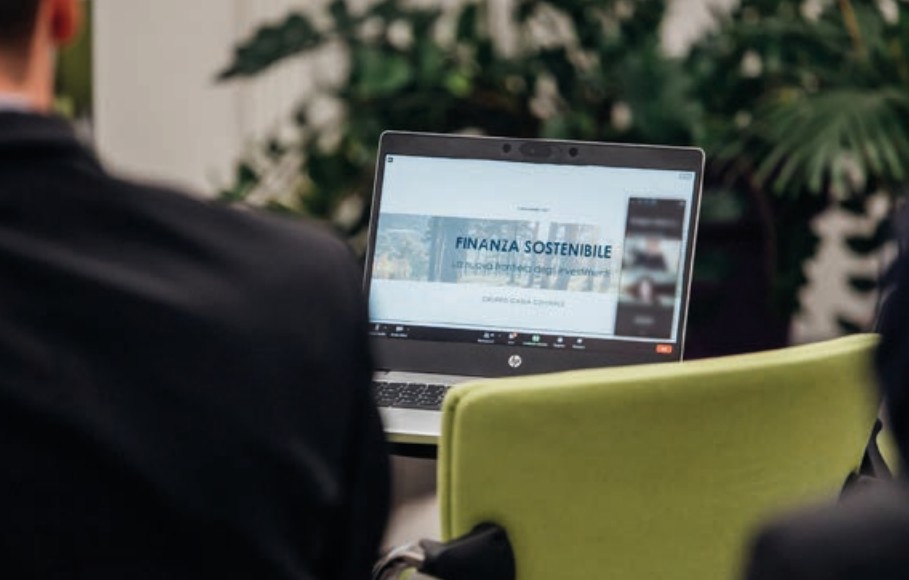
NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2021				2020				2019			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Full-Time	6.567	3.756	10.323	90,17%	6.517	3.705	10.222	90,45%	6.580	3.652	10.232	90,70%
Part-Time	107	1.018	1.125	9,83%	100	979	1.079	9,55%	98	951	1.049	9,30%

Nella selezione e gestione del personale il Gruppo adotta criteri di merito, competenza e valutazione delle capacità e potenzialità individuali. In linea con i principi del Codice Etico, le candidature e la selezione del personale sono 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 "RECRUITING" 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 2021 la ricerca del personale è proseguita adattandosi alle modalità di *recruiting* in linea con i protocolli in ambito sanitario; il *team* di selezione ha infatti implementato con successo nuove modalità di interazione con i candidati. Il ricorso a colloqui a distanza ha permesso il prosieguo 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, anche nel 2021, al *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, e avere momenti dedicati di colloqui *one-to-one* con i laureandi che, attraverso un sistema di prenotazione *online*, avevano espresso interesse verso l'azienda.

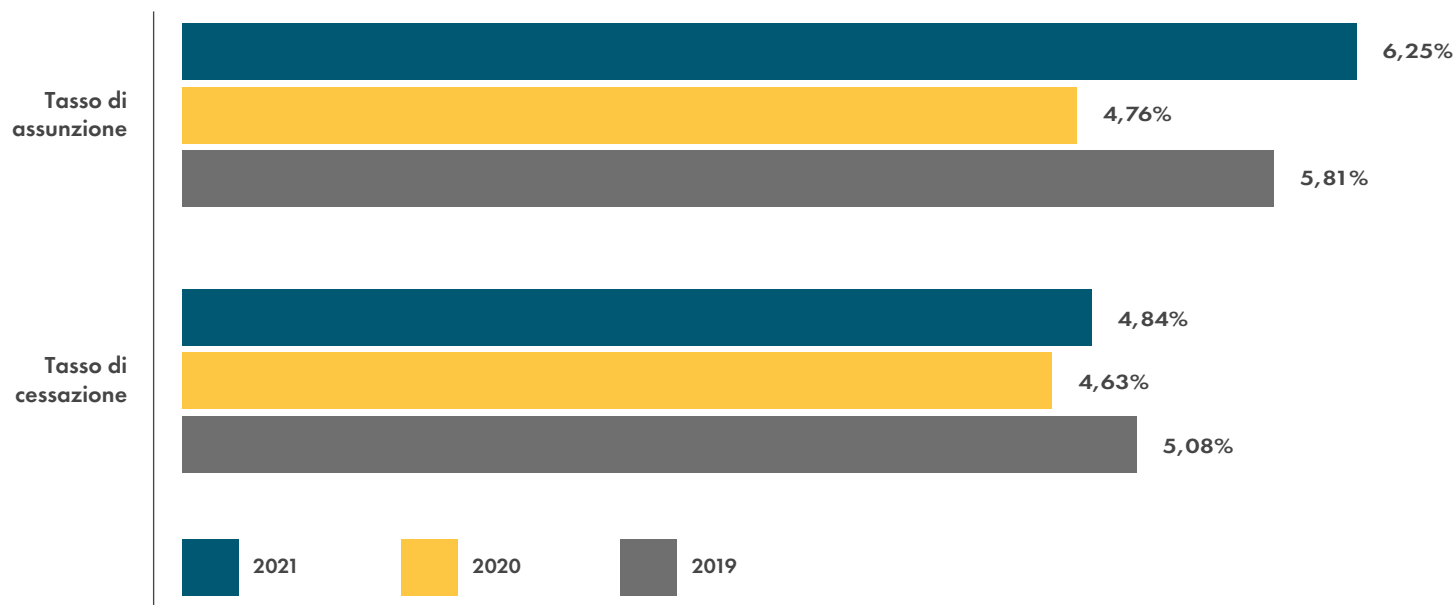
Durante l'autunno 2021 il Gruppo Cassa Centrale ha consolidato i rapporti e le collaborazioni, oltre che con le Università e i Centri di Ricerca, partecipando a tavoli tematici, *hub* e *community*, anche con le associazioni studentesche come le "Junior Enterprise", in particolare dell'Università di Trento, con cui è stato organizzato un seminario sul tema della Finanza Sostenibile. Il seminario ha riscosso un significativo successo sia in termini di partecipazione che di coinvolgimento degli studenti, anche grazie alla partecipazione di giovani professionisti della Capogruppo come relatori dell'iniziativa.

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

Nel corso del 2021 sono state assunte 715 persone, di cui 427 uomini e 288 donne (il tasso di assunzione è pari a 6,40% per gli uomini e 6,03% per le donne rispetto al totale dei Collaboratori). Tra i neoassunti, 353 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, 330 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 6,25%.

TURNOVER PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2021					
	Genere			Fasce d'età		
	Uomini	Donne	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni
Tasso di assunzione	6,40%	6,03%	6,25%	45,31%	4,77%	0,85%
Tasso di cessazione	5,29%	4,21%	4,84%	9,24%	2,96%	7,39%

Tasso di assunzione e cessazione

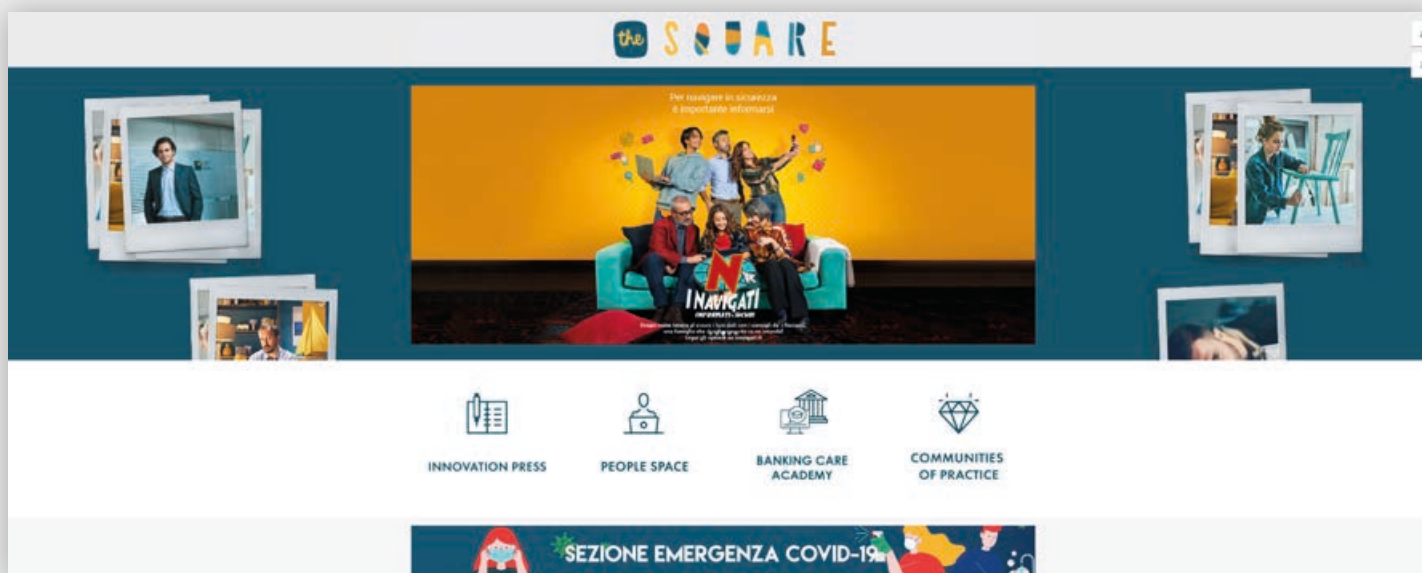


Per quanto attiene alla distribuzione nelle Aree Territoriali: 182 dei nuovi ingressi hanno interessato l'Area Territoriale del Trentino-Alto Adige, 147 il Nord Est, 160 il Nord Ovest, 160 il Centro, 64 il Sud e 2 l'Estero³⁶.

Il 2021 ha visto l'uscita di 554 persone (di cui 353 uomini e 201 donne). Tra le persone che hanno lasciato il Gruppo Cassa Centrale, 72 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, mentre 205 si collocano nella fascia di età intermedia (30-50 anni); i restanti 277 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: 125 uscite hanno interessato la regione Trentino-Alto Adige, 153 il Nord Est, 107 il Nord Ovest, 121 il Centro, 47 il Sud e 1 l'Estero³⁶. Il tasso di cessazione è complessivamente pari al 4,84%.

TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA	2021					
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero
Tasso di assunzione	6,62%	5,76%	6,32%	6,64%	5,36%	18,18%
Tasso di cessazione	4,55%	5,99%	4,23%	5,02%	3,94%	9,09%

³⁶ 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 e *newsletter* tematiche dedicate, cercando di superare per gradi l'utilizzo massivo della posta elettronica quale strumento unidirezionale.

L'impegno del Gruppo è sempre quello di facilitare il reperimento delle informazioni, anche strategiche, evitando che vengano confuse nei rivoli di un eccesso di comunicazioni talvolta ridondanti. Chiarezza, selezione accurata dei contenuti e collaborazione tra le diverse Direzioni di Capogruppo sono alla base della strategia comunicativa interna al Gruppo.

Le soluzioni digitali quali la piattaforma di comunicazione interna "people.cassacentrale.it" offrono a tutte le persone del Gruppo l'occasione di dialogare in un ambiente innovativo e in continuo aggiornamento. Nel 2021, in continuità con gli anni precedenti, la sezione "The Square"³⁷ si è popolata di progetti, iniziative e news dedicate a tutti i Collaboratori cercando di veicolare messaggi di coesione e vicinanza, necessari in una situazione

di emergenza sanitaria ancora presente. Abbattere le distanze fisiche attraverso una piattaforma condivisa, ospitante oltre che informazioni e sezioni tematiche dedicate anche numerose comunità di pratica e gruppi di collaborazione, è un obiettivo rilevante affinché Capogruppo, Banche affiliate e Società controllate continuino a rafforzare lo spirito e l'intensità mutualistica che contraddistinguono il Gruppo sin dalla sua costituzione. Particolare risalto è stato dato al tema della *digital awareness*, ospitando sulla piattaforma differenti aree dedicate sia a progetti di *cybersecurity* interni che campagne nazionali a cui il Gruppo ha aderito insieme a numerosi soggetti operanti sul territorio italiano. "The Square", fulcro della strategia comunicativa interna, conferma anche per il 2021, la sua vocazione di piattaforma aperta, sempre attenta alla *user experience* dell'utente (semplice, intuitiva, con una grafica in grado di catturare l'attenzione), aggiornata e con spazi di condivisione e dialogo tra tutti gli stakeholder del Gruppo.

Anche la sezione "Emergenza Covid-19", implementata già nel 2020, ha permesso di mantenere un canale aggiornato e raggiungibile da tutti gli oltre 11.400 dipendenti del Gruppo.

³⁷ "The Square" è una piattaforma di comunicazione interna utilizzata dal Gruppo che permette la comunicazione tra tutti i Collaboratori, utilizzata anche come *repository* di contenuti funzionali all'aggiornamento degli stessi (es. documentazione aziendale utile alla persona, contatti e FAQ, pillole informative ed altro materiale aziendale utile).

Newsletter dedicate, come ad esempio quella legata al mondo della formazione, hanno permesso di supportare la comunicazione verso le Banche affiliate e le Società controllate. L'utilizzo di video, immagini, infografiche arricchiscono da sempre i contenuti condivisi mediante i canali di comunicazione interna per offrire modalità di fruizione nuove e adatte alle diverse esigenze. L'impegno è sempre quello di costruire elementi distintivi che sappiano catturare l'attenzione dei Collaboratori, talvolta in un contesto di sovraesposizione informativa.

L'attività di comunicazione interna nella Capogruppo è stata ulteriormente intensificata nel 2021, anche a fronte di un massiccio utilizzo della modalità di lavoro da remoto, che ha richiesto un grande sforzo a tutte le Direzioni per mantenere una relazione aperta, trasparente ed efficace con i propri Collaboratori. La digitalizzazione delle relazioni, infatti, ha reso ancora più importante il ruolo della comunicazione interna al fine di continuare a promuovere la cultura aziendale, trasmettere i valori di Gruppo e mantenere un clima collaborativo ed efficiente.

Durante l'anno è stata avviata una progettualità importante, sia in Capogruppo che in Allitude, che ha visto coinvolti alcuni Collaboratori nella condivisione della loro visione rispetto ai valori che li contraddistinguono nell'appartenenza al Gruppo. Attorno allo slogan "Noi Siamo Cassa Centrale", sono stati costruiti momenti di interazione digitale che hanno permesso di valutare l'*engagement* dei dipendenti e formulare nuove modalità di coinvolgimento, nell'ottica di consolidare la cultura di Gruppo. Gli esiti di tale progetto saranno valorizzati per sviluppare progettualità che coinvolgeranno anche le Banche aderenti e le Società controllate, con maggiore consapevolezza del valore dell'iniziativa

A fine 2021 è stata avviata una *survey* sulla comunicazione interna al Gruppo al fine di raccogliere, in maniera strutturata, *feedback* qualitativi e quantitativi sul tema³⁸. L'ascolto strutturato dei Collaboratori attraverso uno strumento di *survey* innovativo e *user friendly* sarà parte integrante del miglioramento delle strategie comunicative del Gruppo anche nei prossimi anni. Misurazione e analisi puntuale dei risultati delle azioni intraprese, *feedback* continuo e definizione di eventuali azioni di miglioramento saranno protagonisti nella comunicazione di Gruppo.

³⁸ I risultati della *survey* sono in corso di elaborazione e verranno diffusi ai Collaboratori nel 2022.



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 e l'inquadramento professionale.

Per garantire una rendicontazione il più trasparente possibile, il rapporto è stato calcolato con riferimento a:

- lo stipendio base annuo: RAL comprensiva dell'indennità di carica;
- la retribuzione complessiva annua: stipendio base, più tutti i benefit (buoni pasto, auto aziendale, cassa mutua, fondo pensione, alloggio e copertura assicurativa per infortuni), più la remunerazione variabile - basata sulle performance e non - più i compensi in caso di conclusione anticipata del rapporto di lavoro o di cessazione anticipata della carica.

Per tutte le categorie professionali, nel 2021³⁹ si registra una riduzione del divario retributivo di genere, sia considerando lo stipendio base che prendendo a riferimento la remunerazione media. Tale risultato discende dall'impegno del Gruppo nel favorire parità di trattamento ai propri Collaboratori anche colmando eventuali differenziali retributivi. Nello specifico, la categoria professionale per la quale si evidenzia il maggior incremento è quella dei Dirigenti.

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI (%)⁴⁰	2021	2020
Dirigenti	87,79%	71,54%
Quadri direttivi	92,00%	91,32%
Impiegati	96,97%	90,26%

RAPPORTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI (%)⁴⁰	2021	2020
Dirigenti	88,09%	68,37%
Quadri direttivi	92,03%	91,17%
Impiegati	96,58%	90,69%

³⁹ A partire dal 2021 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in *Full Time Equivalent (FTE)* al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

⁴⁰ Nel 2021 è stato ampliato il perimetro di rendicontazione includendo tutte le Banche del Gruppo e le Società controllate con sede in Italia; considerando anche la Società estera il gap retributivo risulta essere ancora più ridotto. Nel 2020 il rapporto era stato calcolato considerando i dati di Cassa Centrale Banca e di 70 Banche affiliate (erano quindi escluse 7 Banche affiliate e 6 Società controllate), che rappresentavano l'85% delle Entità del Gruppo e l'80% del totale dei Collaboratori.

Valorizzazione del personale

La valorizzazione dei Collaboratori è uno dei principali obiettivi del Gruppo; per tradurre in realtà e dare risposta quotidiana a quest'esigenza, gli Uffici della Direzione Risorse Umane di Capogruppo definiscono, organizzano ed erogano la formazione per tutti i Collaboratori, riservando agli esponenti aziendali del Gruppo la possibilità di accedere ad una formazione specifica e dedicata.

L'impegno organizzativo connesso all'erogazione della formazione è finalizzato alla costante crescita qualitativa di ciascuna persona che lavora all'interno del Gruppo, sia nell'ottica della massimizzazione delle *hard skills* del professionista che dello sviluppo della persona e delle sue *soft skills*.

Il 2021 è stato caratterizzato da un significativo investimento di risorse ed energie mirato ad incrementare continuamente la conoscenza e competenza di tutti i Collaboratori, su diverse aree, secondo un approccio che massimizza semplicità (offerta formativa sempre aggiornata e facilmente fruibile nei contenuti) e flessibilità di apprendimento (modalità di erogazione multi-canale, progettata sulla base delle diverse esigenze formative, su misura).

L'obiettivo è stato quello di raggiungere tutte le Banche e le Società del Gruppo con proposte formative di valore, alla ricerca di un *upskilling* delle competenze e della professionalità di tutti i Collaboratori.

Nel mese di febbraio 2021, il Servizio People and Corporate Culture ha pubblicato nella Piattaforma di *Learning Management System*, utilizzata per la gestione dell'intero processo formativo, il Catalogo dei corsi, suddiviso per aree tematiche. Il Catalogo è stato poi continuamente arricchito e integrato in corso d'anno con nuove iniziative.

La progettazione degli interventi formativi è stata caratterizzata da momenti di confronto tra il personale del Servizio People and Corporate Culture di Capogruppo e i Referenti di formazione delle Banche affiliate, che si pongono come punti di contatto per la gestione degli eventi formativi, nonché per la divulgazione e sensibilizzazione circa l'importanza della formazione di tutti i Collaboratori. Tali incontri sono stati finalizzati a concordare tutti gli aspetti connessi all'erogazione della formazione: contenuti e livello di

approfondimento, modalità didattiche, tempistiche, modalità di valutazione dell'apprendimento, nonché dell'efficacia didattica e della qualità percepita dai fruitori. In particolare, l'attività di erogazione della formazione nel 2021 è stata caratterizzata dalle seguenti attività:

- analisi dei fabbisogni formativi;
- progettazione dei contenuti, del formato e dei processi di apprendimento, in funzione dei diversi destinatari, nonché valutazione delle modalità più adeguate di fruizione, secondo un approccio multicanale (es. formazione in aula, *webinar*, formazione a distanza);
- definizione delle modalità di verifica dei risultati di apprendimento;
- diffusione dei contenuti all'interno dell'organizzazione.



L'Agenda 2030 e gli obiettivi di sviluppo sostenibile



COSA POSSO FARE PER IL NOSTRO FUTURO.
 Rifare le pagine con il titolo e con il sottotitolo. In alto a destra una foto di una donna che parla. In basso a sinistra il logo del Gruppo Cassa Centrale e il titolo 'Fare banca sostenibile'.

DATA E LUOGO

Il corso è interamente online.
 Per richiederlo rivolgerti al proprio Referente Formazione in banca.

FORMATORI

ADMS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile

QUOTA

PREMESSA

Nel settembre 2015 i governi del Piano investono nell'2030 hanno adottato il più importante programma d'azione che riguarda le persone, il pianeta e le prosperità: l'Agenda 2030. Cosa significa? 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDG: Sustainable Development Goals) per un totale di 169 target. Gli SDG sono sostanzialmente scanditi in quattro aree: ambiente ed economia e il loro raggiungimento, rappresenta una grande sfida per l'intero pianeta, il raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile coincide con l'impegno che riguarda i cittadini di ogni genere - e quindi ciascuno di noi - da subito al 2030.

L'Agenda 2030 ha anche ispirato diverse legislazioni legislative e regolamentari che hanno ispirato il regolamento anche il nostro Gruppo, tra i quali la dichiarazione nella Dichiarazione Non Finanziaria che Cassa Centrale redige a livello consolidato. A questi si aggiungono gli **obiettivi di sostenibilità** che già fanno parte - e si faranno con peso sempre maggiore - dalle strategie di Gruppo.

A parerla verso la sostenibilità avviato dal nostro Gruppo non può essere tuttavia elargito dal **colossalimento** di tutti i Collaboratori nel piccolo grande impegno personale per raggiungere gli obiettivi dell'Agenda 2030. Credo che in questi ultimi due anni, raggiungeremo un traguardo che è per lo momento del Gruppo Cassa Centrale, stando da una campagna di sensibilizzazione interna dal titolo **"Cosa posso fare io? Fare banca sostenibile"** (indagine) integrato di piccoli azioni quotidiane che insieme gli obiettivi dell'Agenda 2030 parte, integrare nel nostro agire e del nostro modo di fare banca. Siamo in quantità, realmente disponibili ad essere **interattivi**, integrati da **ADMS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile)**, che illustra i vari punti degli obiettivi globali dell'Agenda.

Il focus di questo corso riguarda il primo passo nel raggiungimento delle persone sul loro della sostenibilità, e si affida ad altri azioni già avviati, come ad esempio il programma degli obiettivi sostenibili (gruppi ADMS) e gli acquisti rispettosi delle caratteristiche ambientali ed altre numerose iniziative condotti anche nel nostro sito web/interazione con i collaboratori e i soci della Dichiarazione Non Finanziaria.



COSA POSSO FARE PER IL NOSTRO FUTURO.
 Rifare le pagine con il titolo e con il sottotitolo. In alto a destra una foto di un uomo che parla. In basso a sinistra il logo del Gruppo Cassa Centrale e il titolo 'Fare banca sostenibile'.

In molti casi, per i corsi finanziati dal Fondo interprofessionale FonCoop, è stato gestito il processo di interlocuzione con il Fondo (es. definizione del progetto formativo, erogazione e gestione delle attività formative, rendicontazione delle attività) e i sindacati (es. per la presentazione della domanda di finanziamento).

Nel 2021 è stato anche definito uno specifico percorso, che proseguirà nel 2022, per supportare i Referenti di formazione delle Banche affiliate nel consolidamento del loro ruolo di facilitatori, aiutandoli a conoscere ed utilizzare i diversi strumenti per valutare le necessità formative della propria Banca.

Le competenze del Referente di formazione sono orientate alla ricerca di occasioni di apprendimento per il management e per i Collaboratori della propria Banca, in coerenza con la strategia complessiva dell'azienda. Nel suo ruolo, il Referente di formazione è chiamato ad intercettare, con il supporto delle funzioni coinvolte, eventuali esigenze di formazione, proporre soluzioni adatte a colmare eventuali *gap*, nonché sensibilizzare circa l'importanza della formazione attraverso tutti gli strumenti messi a sua disposizione dal Gruppo.

L'offerta formativa ha previsto la possibilità di partecipare a master, corsi specialistici, percorsi e seminari organizzati in formula interaziendale e per area, percorsi di *digital learning* e attività *online*, con l'attenzione ad una spinta verso l'innovazione e il *change management*, stimolando una partecipazione sempre più attiva e responsabile.

L'orientamento generale del Gruppo non è stato volto solo all'attivazione di relazioni consolidate e di valore con Facoltà di eccellenza, docenti universitari e liberi professionisti, ma anche mirato a garantire un'attenzione costante all'intero processo formativo, mettendo al centro il professionista, le sue ambizioni e la ricerca di conoscenza e delle specificità del contesto di Credito Cooperativo.

In un periodo storico in cui la l'emergenza sanitaria ha ridotto considerevolmente le occasioni di confronto, anche la formazione ha rappresentato un importante strumento di *networking*.

La formazione erogata ha riguardato i seguenti ambiti:



Digito ergo sum:
 il fattore umano nella sicurezza IT
 #confidenzadigitale

confidenza digitale
 il JOURNEY TOWARDS CYBERSECURITY

GRUPPO CASSA CENTRALE | allitude

La consapevolezza digitale è l'elemento chiave

Ai giorni d'oggi siamo circondati dalla tecnologia, in un mondo sempre più connesso, in un'epoca storica che ha visto una profonda trasformazione digitale. La tecnologia offre a essere un grande vantaggio, e lo abbiamo potuto constatare in questo periodo di lockdown, porta con sé anche molti rischi legati a sicurezza informatica.

Nel 2019 abbiamo assistito a una crescita rilevante degli attacchi compiuti con tecniche di Social Engineering (+81,9%), mirate a indurre le vittime a fare passi falsi che renderebbero così possibile l'attacco informatico vero e proprio. E sono proprio i nostri comportamenti poco sicuri a rendere possibile questi attacchi.

In questo contesto, il Gruppo Cassa Centrale ha lanciato la campagna "Confidenza digitale", un'iniziativa sulla sicurezza nel mondo digitale promossa dall'Unità Scienza e High ICT al fine di mettere in guardia le nostre persone sui rischi del cybercrime e salvaguardare del nostro patrimonio informatico.

Tutte le iniziative promosse da Confidenza digitale si svolgono in un'ottica di prevenzione, protezione e controllo in modo efficace le minacce digitali che si possono incontrare: nella vita professionale e in quella privata.

La consapevolezza digitale è l'elemento chiave di una strategia di difesa ed è per informarvi che abbiamo pensato a tutto questo!

Safer Web Browsing



Materiali da scaricare

Beyond Passwords



Vuol scoprire i nostri webinar?

PII Fundamentals



ALTA FORMAZIONE

I master ed i percorsi di Alta Formazione che Cassa Centrale Banca ha proposto per alcune figure apicali del Gruppo sono stati progettati con un approccio interdisciplinare, a partire da un'attenta analisi dei bisogni formativi. Lo sviluppo di una cultura finanziaria coerente con l'evoluzione del mondo bancario e dei mercati, nonché degli scenari normativi, è stato un obiettivo prioritario, coerentemente con l'incremento della consapevolezza dell'interdipendenza tra *framework* normativi, modelli organizzativi, economici, finanziari e gestionali.

SOSTENIBILITÀ

Il percorso verso la sostenibilità avviato dal Gruppo è profondamente legato al coinvolgimento di tutti i Collaboratori e al loro contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile dell'ONU. Nel 2021 è stato erogato un corso interattivo, sviluppato da ASvS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), che illustra e rende conto degli obiettivi globali dell'Agenda. Lo scopo del progetto, rivolto a tutti i Collaboratori delle Banche e Società del Gruppo, era orientato ad un'opportuna sensibilizzazione e conoscenza dei temi che, in diversi punti, coincidono anche con i principi e i valori della cooperazione mutualistica di credito, sanciti negli Statuti delle Banche del Gruppo.

ESTERO

Sono stati organizzati, nel corso del 2021, specifici eventi formativi, con la collaborazione del Servizio Estero di Cassa Centrale Banca, riconoscendo l'importanza per le Banche del Gruppo di dotarsi di specifiche competenze legate al commercio internazionale per favorire lo sviluppo del rapporto Banca-Cliente nelle operazioni con l'estero. Il successo di tali iniziative ha dato avvio ad un ciclo di seminari di formazione continua, per favorire l'aggiornamento delle competenze e lo scambio di buone pratiche tra gli esperti di servizi con l'estero del Gruppo.

CREDITI

La gestione del credito a famiglie e imprese rappresenta il cuore dell'attività bancaria, un'attività resa sempre più complessa dal contesto economico attuale, dalla pressione regolamentare e dall'attività di vigilanza effettuata dalle Autorità competenti. Le Banche sono altresì chiamate a rispondere ad un bisogno di sostegno delle economie locali, potenziando la propria capacità di dialogo e di analisi dei bisogni, di valutazione del merito di credito, nonché cogliere le opportunità di business e individuare tempestivamente



La Capogruppo Forma

Controlli di 2° livello su rischio di credito della Direzione Risk Management – nuovo ciclo di controllo 2022

Il Comitato Crediti Risk Management della Direzione Risk Management, con il supporto dell'Ufficio Formazione, propone un momento di incontro rivolto ai Referenti Risk al fine di aggiornare la metodologia dei controlli di secondo livello su rischio di credito con riferimento all'andamento della nuova verifica per il primo ciclo 2022 di attuazione Avv. Inoltre un aggiornamento dello stato dell'arte delle attività e progettuali, in tale webinar verranno altresì rappresentate le principali evoluzioni dell'attività normativa in materia di controlli su rischio di credito della Direzione Risk Management.

Webinar: Diversità ed Inclusione, la nuova sfida della HR

Il webinar si propone di affrontare le tematiche di Diversità ed Inclusione (Diversity & Inclusion), tematiche legate agli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) dell'Agenda 2030 e riportate nel piano di sostenibilità 2021-2023 sottoscritto dal Gruppo Cassa Centrale, nello specifico di approfondirne l'importanza di cultura, società, capitale e di business legata alla presa in carico di questi concetti, si ragiona sui temi ricominciando lo spazio umano la promozione di una cultura inclusiva e verrà presentato un modello di uno strumento innovativo al grado di concretizzare e mettere a terra competenza sostenibili ed in grado di valorizzare le diversità all'interno dell'azienda lavorativa.

Aggiornamento del Regolamento di Gruppo per la gestione del contenzioso passivo

Il corso sarà strutturato in due moduli interattivi dedicati a introdurre alle modifiche apportate al Regolamento di Gruppo per la gestione del contenzioso passivo: l'individuazione dell'agibilità e del relativo processo circoscritto di accesso e di inserimento, concludendo con i giudizi con focus sulle diverse modalità di supporto o coinvolgimento di Cassa Centrale nel processo di gestione dei procedimenti All e ACP di competenza delle Banche Attive e Società del Gruppo.

Nuovo regolamento di gruppo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato – webinar formativo

Il Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca in data 30.06.2021 ha deliberato l'adozione del Regolamento di Gruppo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato. Il documento disciplina il processo di individuazione di operatori sospetti di Market Abuse, la valutazione delle stesse e l'eventuale segnalazione al processo di individuazione di operatori sospetti di Market Abuse, la valutazione delle stesse e l'eventuale segnalazione al processo di individuazione di operatori sospetti di Market Abuse.

Nei mesi successivi al disegno hanno adottato il Regolamento di Gruppo, in materia di prevenzione e gestione degli abusi di mercato. Al fine di aggiornare e aggiornare il recepimento del nuovo processo per la prevenzione e gestione degli abusi di mercato, la Direzione Finanza, la Direzione Compliance e Attività, in collaborazione con l'Ufficio Formazione, hanno strutturato un momento di confronto su forma, per consentire gli aspetti salienti del nuovo processo operativo di prevenzione e gestione di operatori potenzialmente sospetti.



Crediti

Letture, interpretazione e analisi dei business plan imprenditoriali: criteri e metodologie di valutazione

Il percorso proposto ripercorre i contenuti della proposta 2020, sottolineando nel programma 2021 l'importanza del business plan ai fini di orientamento della banca. Il corso si concentra sulle competenze necessarie alla valutazione della performance prospettica dell'impresa affidata al fine di supportare valide proposte e strategie, proponendo altresì soluzioni coerenti con il profilo di rischio-credito.

L'analisi dell'equilibrio economico e finanziario delle imprese affidate attraverso il modello CE.BI.

Il corso esamina nella sua completezza tutti gli strumenti di analisi offerti dal modello CE.BI, inserendoli organicamente all'interno del percorso tecnico contenitivo di ogni banca aderente al gruppo. Gli esponenti presenti alla comunità rispetto ai processi analitici. L'obiettivo del corso è quello di consentire agli allievi di applicare il modello di analisi di bilancio adottato dalle Banche di Credito Cooperativo, di individuare i principali indicatori dell'equilibrio economico e finanziario delle imprese affidate, sulla base del modello CE.BI, aggiornando il racconto sui i modelli proceduralmente adottati con i nuovi strumenti di analisi, attraverso la consultazione del percorso tipico di valutazione del merito di credito rispetto al dato base in vista, al fine di costruire e valutare il merito del credito.

I crediti speciali: il funzionamento del fondo centrale di garanzia e le altre garanzie pubbliche

Una nuova proposta per il 2021 rivolta soprattutto a chi opera i crediti speciali per illustrare il funzionamento del Fondo Centrale di Garanzia e di altre garanzie di natura pubblica maggiormente utilizzate, inquadrando nel contesto attuale di crisi.

Nonostante l'instabilità di mercato, l'attività di sostegno dell'attività creditizia è sempre delle FCB, è soprattutto con l'ingresso della crisi del 2008 che assume rilievo il ruolo del Fondo Centrale di Garanzia, gestito presso il Mediocredito Centrale, al fine di mitigare il rischio alle FCB in difficoltà. Tale ruolo è sempre con un'azione maggiore evidenza nel contesto attuale che, pur essendo, il merito di credito delle imprese e delle imprese private e nella gestione professionale della banca, la questione della effettiva sostenibilità del debito, pur in presenza di garanzie e garanzie di natura pubblica. Il webinar si propone di illustrare il funzionamento del FCG e di altre garanzie di natura pubblica maggiormente utilizzate, inquadrando nel contesto attuale di crisi.

Direttiva mutui MCD-percorso base professionalizzante

Alla luce della Cir. 55/02/2019 Prot. 26/2019 si riporta di seguito alcuni aspetti della Circolare riportando l'orientamento di Cassa Centrale Banca circa la formazione in questo ambito. Con la direttiva 2017/1170, vengono indicati i criteri di seguito indicati a livello di gestione congiunta ha organizzato l'attività di formazione di corsi di credito annualizzati con l'intento di accrescere la protezione dei consumatori quali consumatori e fornire la conoscenza sul mercato attraverso l'educazione finanziaria.

La Direttiva MCD prevede la guida il percorso proposto, alla valutazione del merito creditizio del consumatore, alla comunicazione dei criteri di merito, all'assistenza del consumatore e alla gestione del rischio presentati dai consumatori, relativi ai soggetti ai quali il percorso riguarda, distribuito ai loro gestori.

Si prevede un percorso di supporto e accompagnamento che assista l'allargamento normativo, la verifica di allineamento delle competenze del personale interessato a MCD, in linea con quanto richiesto dal Legislatore, ma anche con le linee di business della banca.

La valutazione del merito di credito delle imprese agricole

La valutazione del merito di credito, al fine della riduzione dell'instabilità di merito delle imprese agricole rappresenta la sempre in presenza pratica di notevole importanza per le banche di credito cooperativo. Nel momento che tale tipo di impresa espone un numero percentuale significativo sul totale della clientela. Il corso si propone, anche attraverso l'utilizzo di indicatori sintetici (Rating, SBCA) e di altre banche dati di offrire strumenti e metodologie adeguati allo scopo.

possibili minacce o rischi. In tale contesto, il Gruppo ha organizzato, anche per il 2021, numerosi eventi formativi su tematiche del credito, nella consapevolezza di un'esigenza formativa in continua e costante evoluzione.

COMMERCIALE

Nel corso del 2021, sono stati attivati percorsi specifici mirati allo sviluppo, a diversi livelli, del ruolo del consulente, affinché tale figura possa consolidare la propria capacità di generare business, allargando il portafoglio di relazioni che gestisce. Tali percorsi sono spesso combinati ad azioni di sviluppo di competenze manageriali, per lavorare su tecniche e strumenti chiave per una gestione consulenziale dell'attività di vendita e il consolidamento delle capacità relazionali con i Clienti. Gli obiettivi trasversali delle diverse azioni formative realizzate si possono così sintetizzare: fornire strumenti pratici, efficaci e di immediato utilizzo per la vendita, incrementare le performance commerciali, attraverso un approccio consulenziale di vendita, affinare le competenze trasversali nella gestione delle relazioni con i Clienti.

BANCASSICURAZIONE

Con il recepimento della Direttiva 2016/97/UE (Direttiva IDD) e successivi adeguamenti, i consulenti delle Banche del Gruppo devono dimostrare competenza e professionalità anche nella proposta di prodotti assicurativi al Cliente. L'offerta formativa in tale ambito, definita ed erogata in stretta collaborazione con Assicura, non si è limitata ad esaurire gli obblighi formativi previsti dalla normativa di riferimento, ma ha proposto ai professionisti coinvolti nella vendita di tali prodotti un numero adeguato di corsi qualificati al fine di contribuire allo sviluppo di una consulenza di valore all'interno delle Banche del Gruppo.

FINANZA

L'innovazione imposta da MiFID II, incluse le recenti evoluzioni normative legate alla finanza responsabile e all'integrazione dei fattori di sostenibilità nei processi di investimento, ha portato con sé l'introduzione di regole e presidi a tutela dell'investitore e della trasparenza dei mercati finanziari, imponendo alle Banche investimenti organizzativi a beneficio della relazione con il Cliente. L'attuale contesto spinge le Banche a guardare al mercato con un interesse crescente verso l'innovazione, la sostenibilità e lo sviluppo dell'ambito commissionale, agendo non solo sulla "componente prodotto" quanto piuttosto sulla "componente servizio", così da aumentare la soddisfazione del Cliente, la sua fidelizzazione e la sua percezione di rappresentare uno stakeholder di assoluto valore per la Banca. In tale ambito, anche nel 2021,

l'offerta ha previsto una stretta collaborazione con SDA Bocconi *School of Management*, nella realizzazione di percorsi formativi con esame finale volto a certificare conoscenze e competenze dei partecipanti su tali tematiche.

ANTIRICICLAGGIO E CONTRASTO AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO

In attuazione della IV Direttiva europea in materia di antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo, l'articolo 16 del D. Lgs. del 25 maggio 2017 n. 90 richiede ai soggetti obbligati lo svolgimento di programmi permanenti di formazione, finalizzati alla corretta applicazione delle disposizioni regolamentari, al riconoscimento di operazioni connesse al riciclaggio o al finanziamento del terrorismo e all'adozione dei comportamenti e delle procedure da adottare. Secondo quanto previsto dalle disposizioni normative vigenti, la Funzione Antiriciclaggio della Capogruppo, in occasione della predisposizione della relazione annuale da trasmettere a Banca d'Italia entro il 30 aprile di ogni anno, è tenuta a formalizzare le attività formative realizzate nel periodo di riferimento nonché le attività pianificate per l'anno successivo. È stato pertanto realizzato un piano formativo (che prosegue nel 2022), finalizzato a conseguire un aggiornamento su base continuativa del personale dipendente delle Banche del Gruppo. A tal fine, il personale dipendente delle Banche del Gruppo è stato suddiviso in *cluster*, costruiti in considerazione del ruolo professionale e del grado di coinvolgimento nei processi antiriciclaggio. Il piano formativo biennale è stato pertanto personalizzato per ciascun dipendente, in base al *cluster* di appartenenza e ai risultati del questionario conoscitivo in ambito antiriciclaggio somministrato con l'obiettivo di accertare il grado di conoscenza in materia di antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo di ciascun dipendente delle Banche del Gruppo. Tale approccio ha permesso di definire un'offerta formativa, rispondente ai requisiti normativi, e modulata sull'effettivo grado di conoscenza del personale di tali tematiche.

NORMATIVA BANCARIA

Le iniziative formative, erogate in stretta collaborazione con la Direzione Compliance di Capogruppo, sono mirate ad un aggiornamento continuo sulla base del *framework* normativo vigente su diverse tematiche di interesse: dal societario al fallimentare, dalla fiscalità ai rapporti di credito, e altri temi rilevanti per cui si necessita di un aggiornamento continuo. Tali eventi formativi sono erogati anche grazie alla partnership con Diritto Bancario che mette a disposizione esponenti del mondo accademico, istituzionale e professionale con *background* di assoluto valore. A fine anno è stato particolarmente

apprezzato l'intervento in tema di *Market Abuse*.

FISCALE

Le proposte formative, definite e articolate in stretta collaborazione con il Servizio Fiscale di Capogruppo, sono state modulate nel rispetto delle scadenze dettate dall'operatività degli uffici preposti nelle Banche del Gruppo. La partecipazione attiva del Servizio Fiscale nelle attività di progettazione ed erogazione della formazione ha rappresentato un valore aggiunto rilevante per rispondere in maniera adeguata alle esigenze formative ed informative delle Banche affiliate.

SOFT SKILLS

Il Gruppo riconosce l'importanza di associare a competenze tecniche specifiche (c.d. "*hard skills*") competenze di tipo manageriale e relazionale (c.d. "*soft skills*"), mirate allo sviluppo del professionista anche dal punto di vista umano. Nel 2021, soprattutto in alcuni specifici percorsi aziendali, si è lavorato con le Banche su strumenti e processi per riconoscere e comprendere il cambiamento e gestire l'impatto umano di una transizione dovuta ad esempio ad alcune innovazioni o a cambiamenti inseriti nella gestione operativa. I corsi fruiti hanno riguardato diversi ambiti: dal *time management* al *problem solving* strategico, per permettere ai partecipanti di spingersi oltre, imparando a gestire le complessità, identificando soluzioni nuove e sapendole comunicare con efficacia. Nel 2021, per alcuni percorsi aziendali, sono state avviate riflessioni nell'ottica di definire un percorso interno di valutazione che permetta la valorizzazione del rapporto fra capi e Collaboratori.

L'erogazione della formazione a distanza è stata agevolata dall'utilizzo della piattaforma di *Learning Management System* che sempre più consente di gestire in modo snello l'intero processo formativo grazie a implementazioni e miglioramenti continui. Nel 2021, in particolare, la nuova funzionalità della Lista d'Attesa ha permesso una migliore gestione delle domande formative.

Anche nel 2021, in continuità con l'anno precedente, la formazione è stata erogata attraverso le seguenti modalità:

- *online*, fruibile dalla piattaforma *in cloud* e disponibile da qualsiasi *device*;
- *webinar*, esclusivamente *in 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 in aula, a causa

della pandemia;

- formula mista che alterna moduli affrontati in *webinar* con contenuti fruibili *online*;
- modalità di *self learning* e *gamification*.

Con tali modalità, la proposta formativa 2021 ha raggiunto tutte le Banche affiliate con l'erogazione di un totale di 616.109 ore di formazione a livello di Gruppo, pari a una media di circa 54 ore per Collaboratore. Nel corso del 2021 le iniziative formative si sono focalizzate in corsi di tipo tecnico-specialistico (88,98%), seguita dalla formazione manageriale (3,97%), da *training* inerente alla salute e sicurezza (2,95%) seguito da *training* di inserimento o *induction* (0,82%). La categoria residuale "Altro" (3,29%) include prevalentemente la formazione per la migrazione al sistema informativo SIB2000, i corsi per la sicurezza in ambito IT, i corsi di lingua e la formazione in ambito commerciale.



616.109 ore
di formazione totali

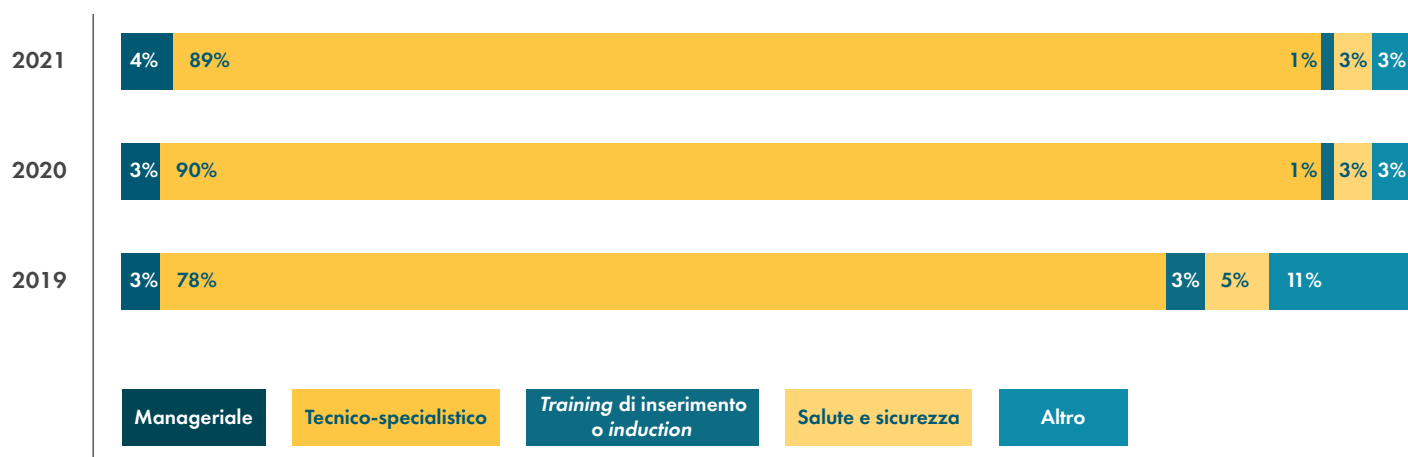


54 ore
di formazione pro-capite



NUMERO ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	30,86	33,98	31,03	20,60	17,20	20,42	28,74	28,02	28,70
Quadri direttivi	53,95	50,56	53,15	42,13	39,53	41,53	53,05	49,40	52,23
Impiegati	55,62	53,53	54,59	44,10	40,90	42,53	46,78	43,33	45,12
Totale	54,38	53,04	53,82	42,74	40,64	41,87	48,42	44,17	46,68

Tipologia di formazione erogata dal Gruppo





La formazione in Allitude

Cassa Centrale Banca riconosce l'importanza della formazione per tutti i Collaboratori del Gruppo, ivi compresi quelli delle Società controllate. Il processo di sviluppo delle competenze trova in una costante formazione una risposta efficace ed attendibile. La formazione, infatti, fornisce ai Collaboratori la capacità di cogliere le possibilità di sviluppo indicate dalla strategia e risolvere eventuali criticità in situazioni di incertezza. Attraverso un'attenta politica di formazione, l'azienda governa l'evoluzione delle competenze delle persone.

Nel corso del 2021, Allitude ha avviato diverse iniziative formative, sia per rispondere a specifici requisiti normativi (c.d. "formazione obbligatoria" e/o "strutturata") sia per incrementare il set di competenze specifiche dei propri Collaboratori (c.d. "formazione specialistica" e "formazione trasversale").

Nell'ambito della formazione obbligatoria e/o strutturata sono stati erogati corsi relativi a:

- procedure in ambito ISO 9001 (qualità dell'azienda);
- PCI DSS e PCI PIN (standard di sicurezza dei dati dell'industria delle carte di pagamento);

- *Data Privacy*;
- *Business Continuity*;
- sicurezza sul lavoro.

Nell'ambito della formazione specialistica sono stati erogati corsi relativi a:

- *Project Management Professional (PMP)* e *ArchiMate*, volte all'ottenimento di specifiche certificazioni;
- altri eventi di formazione tecnico-informativa e bancaria, erogati dalla Capogruppo o da ABI;
- utilizzo del Software Power BI, mediante eventi gestiti centralmente dall'Ufficio Recruiting e sviluppo di Allitude.

Da ultimo, nell'ambito della formazione trasversale sono stati erogati corsi relativi a:

- *time management*;
- *problem solving*.

Nel corso dell'anno è stato altresì avviato un progetto finalizzato a diffondere e ad ampliare la conoscenza all'interno dell'organizzazione in ambito ICT (metodologie/strumenti/processi aziendali).

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. Dette politiche sono state adottate da parte di tutte le Società del Gruppo.

Il Gruppo Cassa Centrale afferma il proprio impegno ad adottare criteri di imparzialità, merito, competenza e professionalità, per qualsiasi decisione inerente ai rapporti con il personale, offrendo a tutti i lavoratori le medesime opportunità.

In merito all'impiego di personale appartenente alle categorie protette, ai sensi della legge 68/1999, al 31 dicembre 2021 sono impiegati un totale di 650 Collaboratori con disabilità, di cui 363 uomini e 287 donne.

Nel corso del triennio 2019-2021, 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 2021 sono stati ricevuti 8 reclami (17 nel 2020), 5 dei quali sono già stati processati; di questi, 2 risultano archiviati e risolti nel corso dell'esercizio. Inoltre, durante l'anno sono stati risolti 6 reclami ricevuti nei precedenti periodi di rendicontazione. Con riferimento ai casi archiviati e risolti, un reclamo è stato respinto, 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 di tutela dei lavoratori 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. La totalità dei Collaboratori delle sedi italiane del Gruppo è coperta da accordi di contrattazione collettiva (CCNL per i Quadri Direttivi e il personale inquadrato nelle Aree Professionali delle Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali Artigiane). Per la controllata NEAM è invece applicato il contratto bancario vigente in Lussemburgo per la totalità dei suoi Collaboratori. Nel corso del 2021, inoltre, è stata avviata la procedura sindacale di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) e sono state svolte le prime analisi normative per la progettazione di un contratto integrativo di Gruppo.

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 (per dirigenti o dipendenti con incarichi particolari per mobilità);
- buoni pasto/mensa per le diverse categorie contrattuali (in linea con le previsioni definite dal CCNL).

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. Il 99% dei Collaboratori di Cassa Centrale Banca aderisce alla previdenza complementare, e la maggioranza dei Collaboratori di Cassa Centrale Banca ha scelto il fondo sopra citato, destinando allo stesso il proprio TFR.

Inoltre, nel corso del 2021, in occasione di alcune procedure sindacali di gestione degli esuberanti e ricambio generazionale, in segno di concreta attenzione alle nuove generazioni e alla loro situazione previdenziale, è stato pattuito a favore dei giovani da assumere e/o da confermare il riconoscimento di un versamento "una tantum" al Fondo Pensione, da effettuare all'atto dell'assunzione/conferma contrattuale. Tale scelta aziendale mira a stimolare una sana cultura della previdenza complementare nelle giovani generazioni.

Per quanto riguarda la possibilità di usufruire del congedo parentale (ordinario ai sensi del D. Lgs. 151/2001 e straordinario ai sensi della normativa emergenziale in materia di Covid-19), sono state date indicazioni normative e operative anche per il tramite di circolari interne.

La possibilità di alimentare la Banca del Tempo Solidale di cui all'articolo 94-bis del CCNL, a tutela delle esigenze personali e familiari del lavoratore, è proseguita fino al 31 dicembre 2021. Nel corso del 2021, il Servizio Welfare e Relazioni Sindacali della Capogruppo ha continuato a gestire le attività connesse alle diverse trattative sindacali dovute ad operazioni di aggregazione tra le Banche affiliate e le Società controllate, a riorganizzazioni e ristrutturazioni aziendali, nonché relative alla gestione degli esuberanti e del 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 lavoro⁴¹. In particolare, nell'ambito di alcune procedure di fusione ed in considerazione del particolare impegno profuso dai Collaboratori, sono stati pattuiti riconoscimenti a titolo di "Premio *Welfare*" utilizzabili unicamente per la fruizione di beni, servizi e prestazioni *welfare*, rientranti tra quelli previsti dal comma 2 lett. f), f-bis), f-ter), f-quater) dell'articolo 51 del T.U.I.R.

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 *mission* 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.

⁴¹ Si evidenzia, altresì, che, in attuazione del Decreto ministeriale del 12 maggio 2021, nel corso del 2021 è stato nominato il Mobility Manager a cui sono state assegnate le attribuzioni definite del suddetto decreto. In tale ambito, nel corso del 2022 si prevede la somministrazione di un questionario rivolto ai dipendenti al fine di avere un'idea più chiara circa il loro utilizzo dei mezzi di trasporto nel percorrere il tragitto casa-lavoro. I dati ricavati saranno comunicati al Mobility Manager della Provincia di Trento che li ri elaborerà insieme a quelli delle altre aziende rilevanti del Territorio. I risultati dell'indagine costituiranno la base per individuare le iniziative utili a efficientare la mobilità del personale di Cassa Centrale e, di conseguenza, ridurre l'impatto sul Territorio in termini di inquinamento.

Cassa Centrale ha lavorato in questi ultimi anni per definire chiari ruoli in ambito Salute e Sicurezza al proprio interno, sviluppando e mantenendo sempre aggiornato l'Organigramma per la Sicurezza. All'interno di questo documento sono indicati anche i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, figure di assoluta rilevanza nei rapporti tra lavoratori e management per quanto attiene gli aspetti di Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro. Questi, infatti, hanno il compito di portare all'attenzione dei vertici, attraverso il Servizio di Prevenzione e Protezione, eventuali segnalazioni e spunti di miglioramento. Per quanto riguarda il loro coinvolgimento, oltre alle occasioni informali, è previsto almeno un appuntamento all'anno da formalizzare nell'ambito della riunione periodica prevista a norma dell'articolo 35 del D. Lgs. 81/08.

Nel corso del 2021, sotto la regia dell'Ufficio Prevenzione e Protezione di Cassa Centrale, è stata condotta un'intensa attività di coordinamento tra le Banche affiliate e le Società controllate al fine di migliorare la gestione complessiva della salute e sicurezza. Sono stati effettuati sopralluoghi nei luoghi di lavoro, sia in un'ottica di controllo costante sia per favorire l'avvio di eventuali azioni di miglioramento a tutela dei Collaboratori.

Parallelamente Cassa Centrale ha favorito un costante confronto tra tutte le funzioni o aree aziendali coinvolte in iniziative legate alla salute e sicurezza dei lavoratori, dalla formazione fino alla gestione fisica degli immobili.

Nel corso del 2021 è stata data, inoltre, grande importanza a progetti mirati al miglioramento del benessere anche psicologico delle persone; con il coordinamento della Direzione Risorse Umane sono, infatti, stati promossi seminari e momenti di confronto con specialisti e psicologici con un positivo riscontro anche per quanto attiene la tematica della salute e sicurezza.

Infine, va citato l'impegno profuso dalle Banche affiliate e Società controllate nel promuovere e supportare lo smart working. Questo, oltre ad essere stata dapprima un'ottima misura per prevenire o limitare potenziali situazioni di contagio da Covid-19, ha rappresentato un importante strumento anche per la conciliazione delle esigenze personali e familiari dei dipendenti.

In Cassa Centrale Banca l'attività è prevalentemente legata a compiti d'ufficio che non portano con sé rischi elevati o gravi, immediati. Possono verificarsi situazioni di criticità in relazione agli spazi di lavoro; per tale ragione sono state predisposte procedure per la gestione di eventuali emergenze



e specifiche planimetrie per l'evacuazione, complete delle informazioni necessarie e affisse in vari punti degli stabili. Sono inoltre erogati corsi di formazione dei dipendenti e degli addetti alla gestione delle emergenze in collaborazione con gli Uffici preposti (principalmente la Direzione Risorse Umane e l'Ufficio Tecnico Logistica Capogruppo).

I rischi potenziali, in materia di salute e sicurezza, connessi alle attività di business del Gruppo 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 da 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 solco di quanto già avviato nel 2020, nonostante la pandemia da Covid-19 abbia portato anche nel 2021 a ripensare le priorità di intervento in ambito salute e sicurezza, sono proseguite le attività sul Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori (di seguito anche "SGSSL"), parte integrante del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001, adattandolo alle esigenze specifiche di Cassa Centrale Banca. La struttura del SGSSL è stata quindi migliorata e risulta in buona 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.

Per favorire la diffusione di buone pratiche di gestione e per mantenere sempre alta l'attenzione verso la tematica della Salute e Sicurezza, l'Ufficio Prevenzione e Protezione della Capogruppo, nel corso del 2021, ha predisposto un progetto rivolto alle Banche del Gruppo volto a facilitare l'implementazione di un sistema di gestione coerente con i principali standard presenti. Il progetto sarà avviato nel corso del 2022.

Nel corso del 2020 il Gruppo ha avviato il percorso per uniformare la ge-


stione delle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro della Capogruppo e delle Banche aderenti e Società controllate: tale iniziativa è andata consolidandosi nel corso del 2021, anno in cui sono state attivate diverse sinergie e progettualità comuni.

La sorveglianza sanitaria dei lavoratori 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 Competenti seguono le Sedi del Gruppo distribuite a livello nazionale e tutti i dati vengono poi condivisi con il Medico coordinatore che li valuta e presenta i dati aggregati in sede di riunione periodica, convocata a norma dell'articolo 35 del D. Lgs. 81/08. 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.

Cassa Centrale organizza momenti di confronto periodici che possono essere pianificati o convocati al bisogno con tutte le figure che, a vario titolo, partecipano alla gestione della Salute e Sicurezza in azienda. Parallelamente viene monitorata costantemente l'attività *on site* attraverso sopralluoghi su tutti i luoghi di lavoro che possono essere pianificati oppure a sorpresa (ad esempio a seguito di segnalazioni degli RLS) e con valutazioni specifiche. Per favorire il miglioramento continuo, a valle di questa attività di controllo e valutazione, sono poi concordati con tutte le figure aziendali coinvolte, specifici interventi di miglioramento.

Oltre alle azioni per garantire la salute dei lavoratori in ambito lavorativo, Cassa Centrale promuove iniziative per favorire l'accesso ai servizi sanitari o di assistenza medica attraverso un piano sanitario dedicato. Parallelamente viene data grande importanza anche al tema del benessere generale delle persone rispetto al quale Cassa Centrale promuove diverse iniziative. Un decisivo contributo è stato offerto dalla Direzione Risorse Umane; tra i diversi progetti risulta importante citare i *talks* di "Once a Week" e il progetto "Mindwork". La prima iniziativa ha visto la partecipazione di professionisti divulgatori e psicologi che durante alcuni seminari hanno cercato di fornire



Conosci Mindwork?

Cassa Centrale Banca promuove il benessere psicologico delle persone



DI COSA SI TRATTA?

Mindwork è un portale on line che supporta ogni persona nel raggiungere i propri obiettivi e il proprio benessere psicologico. Con questa mission collabora con importanti aziende che credono nel valore del benessere mentale e offre, a tutti, consulenza psicologica e di coaching in videochiamata.

Alla luce della situazione attuale, dopo questo periodo di emergenza sanitaria che ha cambiato le nostre abitudini personali e lavorative, abbiamo pensato di offrire ai dipendenti della nostra azienda un supporto gratuito e altamente professionale al fine di salvaguardare il loro benessere.

A partire dal 5 agosto 2020 tutti i dipendenti di Capogruppo e di Alitude hanno la possibilità di accedere al servizio gratuito messo a disposizione su mindwork.it

Grazie alla partnership con Mindwork ogni dipendente può in autonomia e nel pieno rispetto della sua privacy, attivare fino a 10 colloqui virtuali con uno dei 40 psicologi professionisti e coach a disposizione. Sarà sufficiente collegarsi alla piattaforma mindwork.it e inserire i propri dati insieme al codice azienda (vedi procedura qui sotto).

PERCHE' PROPRIO MINDWORK?

- Garantisce massima professionalità (solo psicologi iscritti all'Albo e coach certificati)
- Anonimo e confidenziale
- Appuntamenti garantiti a distanza di 24 ore dalla prenotazione
- Videochiamate criptate
- Disponibile da qualsiasi parte d'Italia e del mondo e su ogni dispositivo

COACHING



SUPPORTO PSICOLOGICO

elementi e spunti di riflessione utili per affrontare il particolare momento legato alla pandemia tuttora in corso. Con “Mindwork”, invece, viene offerto ai Collaboratori un portale *online* che, attraverso la possibilità di organizzare colloqui riservati con psicologi professionisti, consente ad ogni persona di avere un importante supporto per favorire il proprio benessere psicologico.

“Mindwork” ha ottenuto il secondo posto ai “Financial Innovation - Italian Awards”, di AIFIn, nella categoria HR & Organization.

Con specifico riferimento alla pandemia da Covid-19 che ha pesantemente condizionato il 2021, il Medico Competente ha continuato ad essere coinvolto in tutta la gestione dei rischi da contagio, al fine di stabilire e valutare congiuntamente le misure di mitigazione più efficaci da porre in essere.

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. Al fine di garantire l’aggiornamento dei Collaboratori con riguardo alle informazioni sulla diffusione del Coronavirus, la sezione dedicata di “The Square” è stata alimentata con istruzioni, circolari, disposizioni normative e altro materiale utile.

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 com-

plessiva 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

Anche il 2021 è stato un anno segnato dall'emergenza.

L'incertezza ha portato alla scelta di realizzare soprattutto formazione in modalità *webinar* con Microsoft Teams; non sono mancate, in momenti di minor incidenza del contagio, occasioni di formazione in presenza, nel rispetto dei presidi adottati per il contenimento dei rischi di diffusione del contagio. I docenti hanno mostrato massima disponibilità ad agire attivando tutte le precauzioni del caso.

Nel corso del 2021 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 conseguenze, nel rispetto 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 veico-

lare 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 della Capogruppo 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;
 - 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 aerulici, 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 *online* "Mindwork";
 - adeguamento delle procedure di controllo all'ingresso e a cam-

pione, in seguito all'entrata in vigore del D.L. 21 settembre 2021 n. 127 (c.d. Decreto *Green-pass*), in vigore dal 15 ottobre 2021.

- 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'educazione in materia di sicurezza informatica, stabilendo le linee guida per l'autoprotezione dei Collaboratori e aumentando la consapevolezza della prevenzione dei *cyber risk*.

Nel corso del 2021, il Servizio Welfare, Relazioni Sindacali e Normativa del Lavoro della Capogruppo ha partecipato ai lavori della Commissione Nazionale permanente istituita dal Protocollo condiviso recante "Misure di

prevenzione, contrasto e contenimento della diffusione del virus Covid-19 nella Categoria del Credito Cooperativo" sottoscritto lo scorso 24 marzo 2020. Le riunioni della Commissione sono state occasione di confronto con le Segreterie Sindacali Nazionali e Federcasse in merito all'andamento dei contagi, al ricorso al lavoro agile nonché alle misure poste in essere per il contenimento del contagio da Covid-19 secondo quanto previsto dal citato Protocollo.

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, a partire dal 2020, 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* che, nel corso del 2021, ha riguardato tutte le Sedi di Cassa Centrale Banca e Allitude presenti a livello nazionale. Dopo una prima certificazione delle due Sedi principali a Trento, si è quindi passati ad un'estensione totale, a riprova dell'impegno rivolto dalle Società verso i propri dipendenti e Collaboratori. L'iniziativa ha mostrato l'adeguatezza delle misure poste in atto e la rispondenza ai protocolli applicabili attraverso un *audit* indipendente. La certificazione, con validità semestrale è rinnovabile a seguito di un nuovo ciclo di verifica. Inoltre, consente di essere inseriti in un registro pubblico disponibile sul sito internet di *Bureau Veritas*, anche a garanzia della validità dei certificati. Da ultimo si sottolinea che, anche se l'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 Banche aderenti e alle altre Società controllate.

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.

L'emergenza pandemica Covid-19 ha confermato anche per l'anno 2021 un massivo intervento in ambito Salute Sicurezza sul Lavoro ("SSL") per il Datore di lavoro, il Dirigente delegato SS, l'RSPP e la struttura aziendale Allitude (anche tramite Comitato di crisi Covid-19).

Nell'anno 2021 è stato approvato e pubblicato il documento: "*Istruzione operativa per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro*".

Nell'anno 2022, dopo il primo esame e la condivisione con le strutture aziendali, è previsto l'aggiornamento alla nuova struttura organizzativa di Allitude ed il successivo rilascio dei 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.

Allitude si propone di consolidare tali documenti al fine di pervenire al Modello di Organizzazione e di Gestione per la Salute e Sicurezza nel primo semestre 2022.

Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza è finalizzato, oltre che a garantire la gestione uniforme e coordinata a livello aziendale, anche al presidio dei rischi in materia di responsabilità amministrativa degli enti di cui al D. Lgs. 231/2001.

Nel 2021 sono stati registrati 33 infortuni in itinere e 38 infortuni sul luogo di lavoro, quest'ultimi principalmente riferiti a cadute accidentali ed urti contro il mobilio. Nel triennio 2019-2021 non è stato registrato nessun incidente mortale e nessun caso di infortunio con gravi conseguenze.

Nelle tabelle seguenti sono riportati gli infortuni e i relativi indici infortunistici registrati per i Collaboratori del Gruppo nel corso dell'esercizio 2021. Il tasso di assenza⁴² si attesta al 2,86%.

NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO PER GENERE - COLLABORATORI	2021		
	Uomini	Donne	Totale
sul lavoro	17	21	38
in itinere	19	14	33
Totale	36	35	71

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA (%) PER GENERE - COLLABORATORI	2021		
	Uomini	Donne	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro ⁴³	3,33%	5,03%	3,99%
<i>sul lavoro</i>	1,57%	3,02%	2,14%
<i>in itinere</i>	1,76%	2,01%	1,86%
Tasso di assenza	2,47%	3,45%	2,86%

⁴² 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.).

⁴³ Tasso di infortuni sul lavoro: (Numero di infortuni sul lavoro / Numero di ore lavorate) * 1.000.000. Dal 2021 si dà anche evidenza separata del tasso di infortuni calcolato per gli infortuni registrati, rispettivamente, sul lavoro e in itinere.



Poiché non si sono registrati casi di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze o di decessi per i lavoratori, il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)⁴⁴ ed il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro⁴⁵ risultano nulli per il 2021.

A seguito della mappatura preliminare effettuata nel corso del 2020 al fine di identificare le categorie di lavoratori non dipendenti maggiormente significative, nel 2021 il Gruppo ha provveduto a raccogliere i dati relativi agli infortuni di tali lavoratori.

Dall'analisi è emerso che il Gruppo si avvale principalmente di fornitori di servizi (per esempio di pulizia, di manutenzione, etc.), di lavoratori interinali, di stagisti extra-curricolari e di consulenti. Nel 2021, a fronte di 1.176.252 ore lavorate (622.832 riferite agli uomini e 553.420 riferite alle donne) si sono registrati 2 infortuni sul lavoro (1 per gli uomini e 1 per le donne). Il tasso sugli infortuni è quindi pari a 1,70 (1,61 per gli uomini e a 1,81 per le donne). Anche per i lavoratori non dipendenti non si sono registrati casi di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze o di decessi, pertanto il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) ed il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro risultano nulli per il 2021.

⁴⁴ 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.

⁴⁵ 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	2021						
	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	21	13	14	17	16	81	1
Ricavi da vendite a terze parti (da bilancio consolidato) - in milioni di Euro -	827,40	501,20	440,20	486,00	270,90	2.525,70	59,30
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali - in milioni di Euro -	9,48	5,13	6,95	3,84	0,10	25,50	0,00
Utile / Perdita ante imposte (da bilancio consolidato) - in milioni di Euro -	97,30	96,40	33,20	69,60	35,10	331,60	35,40
Imposte sul reddito versate sulla base del criterio di cassa - in milioni di Euro -	23,70	4,01	3,46	3,03	3,39	37,58	1,32
Imposte sul reddito maturate sugli utili/perdite - in milioni di Euro -	21,53	4,04	2,39	3,44	1,66	33,06	2,61
N° dipendenti (FTE) per area geografica	3.102	2.226	2.306	2.173	1.151	10.958	10

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
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) - in 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 - in milioni di Euro -	8,20	3,80	4,10	2,28	0,10	18,48	0,00
Utile / Perdita ante imposte (da bilancio consolidato) - in 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 - in milioni di Euro -	24,51	9,28	5,35	7,69	5,82	52,66	1,63
Imposte sul reddito maturate sugli utili/perdite - in 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

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER SEGMENTO	2021			
	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	3.991	444,40	3.940,56	11,28%
Imprese, artigiani e ditte individuali	20.520	2.189,08	6.850,54	31,95%
Associazioni e terzo settore	311	20,37	69,37	29,37%

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%

STOCK DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale (importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (importi 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 (importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (importi 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%

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER SEGMENTO	2021			
	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	1.605	91,15	3.940,56	2,31%
Imprese, artigiani e ditte individuali	615	62,53	6.850,54	0,91%
Associazione e terzo settore	11	0,29	69,37	0,42%

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	448,00	12,36	1.344,83	0,92%
Imprese, artigiani e ditte individuali	297,00	45,66	3.129,14	1,46%
Associazione e terzo settore	-	-	15,80	0,00%

STOCK DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale (importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (importi 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%

NUOVE EROGAZIONI DI PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALE SUDDIVISI PER LINEA DI BUSINESS	2019		
	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale (importi in milioni di Euro)	Valore monetario totale della linea di business (importi 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 2019 si riferiscono solo alla Capogruppo.

MACRO AMBITI DI INTERVENTO	2021			
	N. iniziative per ambito di intervento	Utilizzo fondo beneficienza (milioni di Euro)	Voce di spesa a conto economico (i.e. sponsorizzazioni) (milioni di Euro)	Totale (milioni di Euro)
Attività socio-assistenziale	2.838	3,87	1,20	5,07
Cultura, attività di formazione e ricerca	4.119	3,86	2,01	5,87
Promozione del Territorio e delle realtà economiche	4.116	2,63	2,88	5,51
Sport, tempo libero e aggregazione	4.531	2,93	5,17	8,10
TOTALE	15.604	13,29	11,26	24,55
<i>di cui interventi a supporto della gestione dell'emergenza Covid-19</i>	185	0,68	0,56	1,24

MACRO AMBITI DI INTERVENTO	2020			
	N. iniziative per ambito di intervento	Utilizzo fondo beneficenza (milioni di Euro)	Voce di spesa a conto economico (i.e. sponsorizzazioni) (milioni di Euro)	Totale (milioni di Euro)
Attività socio-assistenziale	2.780	6,58	2,57	9,15
Cultura, attività di formazione e ricerca	3.769	2,84	2,11	4,94
Promozione del Territorio e delle realtà economiche	3.380	1,61	3,55	5,15
Sport, tempo libero e aggregazione	4.321	2,28	4,76	7,04
TOTALE	14.250	13,31	12,98	26,29
<i>di cui interventi a supporto della gestione dell'emergenza Covid-19</i>	9.024	4,30	1,68	5,97

MACRO AMBITI DI INTERVENTO	2019			
	N. iniziative per ambito di intervento	Utilizzo fondo beneficenza (milioni di Euro)	Voce di spesa a conto economico (i.e. sponsorizzazioni) (milioni di Euro)	Totale (milioni di Euro)
Attività socio-assistenziale	3.355	2,23	1,00	3,23
Cultura, attività di formazione e ricerca	5.844	2,87	3,12	5,99
Promozione del Territorio e delle realtà economiche	5.910	2,59	5,32	7,91
Sport, tempo libero e aggregazione	7.557	3,21	7,00	10,21
TOTALE	22.666	10,90	16,44	27,34

CONSUMI DI ENERGIA ⁴⁶	2021		2020		2019	
	Gj	%	Gj	%	Gj	%
CONSUMI ENERGETICI DIRETTI	153.951,91	42,38%	136.668,34	40,96%	141.196,60	39,98%
Da fonti non rinnovabili:	150.844,76	41,53%	134.005,95	40,16%	138.494,89	39,21%
Gas naturale per riscaldamento	118.712,59	32,68%	107.762,23	32,30%	110.140,79	31,18%
Gas naturale per la produzione di energia elettrica	255,53	0,07%	198,45	0,06%	0,00	0,00%
<i>di cui venduta</i>	0,00	0,00%	24,15	0,01%	0,00	0,00%
GPL per riscaldamento	559,02	0,15%	544,37	0,16%	149,70	0,04%
Diesel per riscaldamento	9.387,06	2,58%	9.323,54	2,79%	6.434,13	1,82%
Consumi per la flotta aziendale:	21.930,56	6,04%	16.201,51	4,86%	21.770,27	6,16%
<i>Benzina</i>	2.872,74	0,79%	1.892,72	0,57%	2.513,48	0,71%
<i>Diesel</i>	18.208,25	5,01%	13.671,24	4,10%	18.354,02	5,20%
<i>GPL</i>	407,20	0,11%	426,59	0,13%	639,11	0,18%
<i>Metano</i>	442,37	0,12%	210,96	0,06%	263,66	0,07%
Da fonti rinnovabili:	3.107,15	0,86%	2.662,39	0,80%	2.701,71	0,76%
Fotovoltaico	3.838,71	1,06%	3.460,76	1,04%	3.077,22	0,87%
<i>di cui venduta</i>	937,31	0,26%	876,61	0,26%	375,51	0,11%
Geotermico	62,21	0,02%	77,33	0,02%	0,00	0,00%
Biomassa	111,04	0,03%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Consumi per la flotta aziendale:	32,50	0,00	0,91	0,00%	0,00	0,00%
<i>Auto elettrica</i>	32,50	0,00	0,91	0,00%	0,00	0,00%
CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI	209.301,35	57,62%	196.987,26	59,04%	211.994,50	60,02%
Da fonti non rinnovabili:	28.749,94	7,91%	49.121,21	14,72%	75.696,65	21,43%
Elettricità	25.295,22	6,96%	46.573,15	13,96%	73.608,24	20,84%

⁴⁶ 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.

CONSUMI DI ENERGIA ⁴⁶	2021		2020		2019	
	Gj	%	Gj	%	Gj	%
Energia Termica	3.454,72	0,95%	2.548,07	0,76%	2.088,41	0,59%
Da fonti rinnovabili:	180.551,41	49,70%	147.866,05	44,32%	136.297,85	38,59%
Elettricità	177.301,59	48,81%	144.810,97	43,40%	131.566,35	37,25%
Energia Termica	3.249,82	0,89%	3.055,09	0,92%	4.731,50	1,34%
CONSUMI ENERGETICI TOTALI	363.253,26	100,00%	333.655,60	100,00%	353.191,10	100,00%
Totale consumi da fonti rinnovabili	183.658,56	50,56%	150.528,44	45,11%	138.999,56	39,36%
Totale consumi da fonti non rinnovabili	179.594,69	49,44%	183.127,16	54,89%	214.191,54	60,64%

EMISSIONI DI CO ₂ DIRETTE E INDIRETTE (t CO ₂ e) - LOCATION BASED ⁴⁷	2021		2020		2019	
	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%
EMISSIONI DIRETTE (scope 1)	8.132,24	31,25%	6.701,04	25,86%	7.534,19	42,81%
Da fonti non rinnovabili:	8.131,81	31,25%	6.701,04	25,86%	7.534,19	42,81%
Gas naturale per riscaldamento	6.039,76	23,21%	4.967,24	19,17%	5.624,96	31,96%
Gas naturale per la produzione di energia elettrica	13,00	0,05%	9,15	0,04%	0,00	0,00%
<i>di cui venduta</i>	0,00	0,00%	1,11	0,00%	0,00	0,00%
GPL per riscaldamento	33,31	0,13%	32,43	0,13%	8,92	0,05%
Diesel per riscaldamento	617,61	2,37%	623,05	2,40%	437,46	2,49%
Consumi per la flotta aziendale:	1.428,13	5,49%	1.070,28	4,13%	1.462,84	8,31%
<i>Benzina</i>	183,38	0,70%	120,50	0,47%	163,40	0,93%
<i>Diesel</i>	1.197,99	4,60%	913,59	3,53%	1.247,90	7,09%
<i>GPL</i>	24,26	0,09%	25,42	0,10%	38,07	0,22%

⁴⁷ 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 2019, il 2020 e il 2021, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni (scope 1 e scope 2 - energia termica) sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2019, nel 2020 e nel 2021. Per il calcolo delle emissioni scope 2 location based - energia elettrica sono stati utilizzati, per gli anni di rendicontazione 2019 e 2020, i fattori pubblicati da Terna nel 2017 e, per l'anno di rendicontazione 2021, i fattori pubblicati da Terna nel 2019.

EMISSIONI DI CO ₂ DIRETTE E INDIRETTE (t CO ₂ e) - LOCATION BASED ⁴⁷	2021		2020		2019	
	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%
<i>Metano</i>	22,51	0,09%	10,77	0,04%	13,46	0,08%
Da fonti rinnovabili:	0,43	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Fotovoltaico	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
<i>di cui venduta</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Geotermico	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Biomassa ⁴⁸	0,43	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Consumi per la flotta aziendale:	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
<i>Auto elettrica</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
EMISSIONI INDIRETTE (scope 2 - location based)	17.891,06	68,75%	19.207,42	74,14%	10.064,40	57,19%
Da fonti non rinnovabili:	2.377,17	9,13%	4.766,55	18,40%	10.064,40	57,19%
Elettricità	2.213,33	8,51%	4.644,38	17,93%	9.962,26	56,61%
Energia termica	163,84	0,63%	122,17	0,47%	102,13	0,58%
Da fonti rinnovabili:	15.513,89	59,62%	14.440,87	55,74%	0,00	0,00%
Elettricità	15.513,89	59,62%	14.440,87	55,74%	0,00	0,00%
Energia termica	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
TOTALE EMISSIONI (location based)	26.023,30	100,00%	25.908,46	100,00%	17.598,58	100,00%
da fonti non rinnovabili	10.508,98	40,38%	11.467,59	44,26%	17.598,58	100,00%
da fonti rinnovabili	15.514,32	59,62%	14.440,87	55,74%	0,00	0,00%

⁴⁸ Per l'anno 2021, sono escluse dalle emissioni *Scope 1* le emissioni biogeniche di CO₂, pari a 9,96 t. CO₂ (emissioni *out of scope*), prodotte dall'utilizzo della stufa a pellet, in quanto compensate dalle emissioni di CO₂ che la fonte di combustibile assorbe durante la fase di crescita. Per il calcolo delle emissioni (*scope 1* e *out of scope*) derivanti dalla combustione del pellet, per l'anno di rendicontazione 2021, sono stati utilizzati i fattori pubblicati dal DEFRA nel 2021.

EMISSIONI DI CO ₂ DIRETTE E INDIRETTE (t CO ₂ e) - MARKET BASED ⁴⁹	2021		2020		2019	
	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%
EMISSIONI DIRETTE (scope 1)	8.132,24	70,60%	6.701,04	25,86%	7.534,19	42,81%
Da fonti non rinnovabili:	8.131,81	70,60%	6.701,04	25,86%	7.534,19	42,81%
Gas naturale per riscaldamento	6.039,76	52,44%	4.967,24	19,17%	5.624,96	31,96%
Gas naturale per la produzione di energia elettrica	13,00	0,11%	9,15	0,04%	0,00	0,00%
<i>di cui venduta</i>	0,00	0,00%	1,11	0,00%	0,00	0,00%
GPL per riscaldamento	33,31	0,29%	32,43	0,13%	8,92	0,05%
Diesel per riscaldamento	617,61	5,36%	623,05	2,40%	437,46	2,49%
Consumi per la flotta aziendale:	1.428,13	12,40%	1.070,28	4,13%	1.462,84	8,31%
<i>Benzina</i>	183,38	1,59%	120,50	0,47%	163,40	0,93%
<i>Diesel</i>	1.197,99	10,40%	913,59	3,53%	1.247,90	7,09%
<i>GPL</i>	24,26	0,21%	25,42	0,10%	38,07	0,22%
<i>Metano</i>	22,51	0,20%	10,77	0,04%	13,46	0,08%
Da fonti rinnovabili:	0,43	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Fotovoltaico	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%
<i>di cui venduta</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%
Geotermico	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%
Biomassa ⁵⁰	0,43	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%
Consumi per la flotta aziendale:	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%
<i>Auto elettrica</i>	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%

⁴⁹ 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 2019, il 2020 e il 2021, i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni (scope 1 e scope 2 - energia termica) sono stati pubblicati dal DEFRA nel 2019, nel 2020 e nel 2021. Per il calcolo delle emissioni scope 2 market based - energia elettrica sono stati utilizzati, per gli anni di rendicontazione 2019 e 2020, i fattori pubblicati da AIB nel 2019 e, per l'anno di rendicontazione 2021, i fattori pubblicati da AIB nel 2020.

⁵⁰ Per l'anno 2021, sono escluse dalle emissioni Scope 1 le emissioni biogeniche di CO₂, pari a 9,96 t. CO₂ (emissioni out of scope), prodotte dall'utilizzo della stufa a pellet, in quanto compensate dalle emissioni di CO₂ che la fonte di combustibile assorbe durante la fase di crescita. Per il calcolo delle emissioni (scope 1 e out of scope) derivanti dalla combustione del pellet, per l'anno di rendicontazione 2021, sono stati utilizzati i fattori pubblicati dal DEFRA nel 2021.

EMISSIONI DI CO ₂ DIRETTE E INDIRETTE (t CO ₂ e) - MARKET BASED ⁴⁹	2021		2020		2019	
	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%
EMISSIONI INDIRETTE (scope 2 - market based)	3.385,96	29,40%	6.149,38	47,85%	10.064,40	57,19%
Da fonti non rinnovabili:	3.385,96	29,40%	6.149,38	47,85%	10.064,40	57,19%
Elettricità	3.222,12	27,97%	6.027,21	46,90%	9.962,26	56,61%
Energia termica	163,84	1,42%	122,17	0,95%	102,13	0,58%
Da fonti rinnovabili:	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Elettricità	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Energia termica	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
TOTALE EMISSIONI (market based)	11.518,20	100,00%	12.850,43	100,00%	17.598,58	100,00%
da fonti non rinnovabili	11.517,77	100,00%	12.850,43	100,00%	17.598,58	100,00%
da fonti rinnovabili	0,43	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

PRELIEVI DI ACQUA TOTALI PER LE SEGUENTI FONTI ⁵¹	u.m.	2021	
		Totale prelievo	di cui totale prelievo in aree soggette a potenziale stress idrico
ACQUE DA SERVIZI DI FORNITURA (I.E. DA ACQUEDOTTO)			
Acqua dolce		195,24	71,47
Altra tipologia di acqua		2,85	1,73
Tot.		198,09	73,20
<i>di cui acque di superficie</i>	Megalitri		28,21
<i>di cui acque sotterranee</i>			44,84
<i>di cui acqua di processo</i>			0,15
PRELIEVO DIRETTO DALLA FONTE, SENZA L'INTERMEDIAZIONE DI UN SERVIZIO DI FORNITURA			
Acque di superficie (acqua dolce)		14,04	0,20
Acque sotterranee (acqua dolce)	Megalitri	1,62	0,78
Totale prelievo di acqua	Megalitri	213,75	74,18

PRELIEVI DI ACQUA TOTALI PER LE SEGUENTI FONTI ⁵¹	u.m.	2020	
		Totale prelievo	di cui totale prelievo in aree soggette a potenziale stress idrico
ACQUE DA SERVIZI DI FORNITURA (I.E. DA ACQUEDOTTO)			
Acqua dolce		158,25	59,80
Altra tipologia di acqua		1,22	1,22
Tot.		159,47	61,02
<i>di cui acque di superficie</i>	Megalitri		24,12
<i>di cui acque sotterranee</i>			36,90

⁵¹ 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. Inoltre, sono esclusi i consumi di alcune filiali delle Banche affiliate. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale.

PRELIEVI DI ACQUA TOTALI PER LE SEGUENTI FONTI ⁵¹	u.m.	2020	
		Totale prelievo	di cui totale prelievo in aree soggette a potenziale stress idrico
<i>di cui acqua di mare</i>			-
<i>di cui acqua di processo</i>	Megalitri		0,01
Tot.			61,02
PRELIEVO DIRETTO DALLA FONTE, SENZA L'INTERMEDIAZIONE DI UN SERVIZIO DI FORNITURA			
Acque di superficie (tot.)			
Acqua dolce		13,24	0,20
Altra tipologia di acqua		-	-
Tot.		13,24	0,20
Acque sotterranee (tot.)			
Acqua dolce		2,13	-
Altra tipologia di acqua		-	-
Tot.	Megalitri	2,13	-
Acqua di mare (tot.)			
Altra tipologia di acqua		-	-
Tot.		-	-
Acqua di processo (tot.)			
Acqua dolce		-	-
Altra tipologia di acqua		-	-
Tot.		-	-
Totale prelievo di acqua	Megalitri	174,84	61,22

PERCENTUALE DI COLLABORATORI PER CATEGORIA E PER GENERE	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	94,65%	5,35%	100,00%	94,53%	5,47%	100,00%	94,47%	5,53%	100%
Quadri direttivi	76,38%	23,62%	100,00%	76,89%	23,11%	100,00%	77,43%	22,57%	100%
Impiegati	50,64%	49,36%	100,00%	50,93%	49,07%	100,00%	51,73%	48,27%	100%
Totale	58,30%	41,70%	100,00%	58,55%	41,45%	100,00%	59,20%	40,80%	100,00%

ETÀ MEDIA DEI COLLABORATORI	u.m.	2021			2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Età media dei Collaboratori	n°	46,23	43,52	44,88	46,29	43,27	44,78	46,10	42,96	44,53

NUMERO DI COLLABORATORI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, AREA GEOGRAFICA E GENERE	2021								Totale	%
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		Totale		Totale			
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato				
Trentino - Alto Adige	1.534	1.086	77	53	2.620	130	2.750	24,02%		
Nord Est	1.402	1.069	41	42	2.471	83	2.554	22,31%		
Nord Ovest	1.445	972	65	48	2.417	113	2.530	22,10%		
Centro	1.341	990	42	36	2.331	78	2.409	21,04%		
Sud	702	458	22	12	1.160	34	1.194	10,43%		
Eestero ⁵²	3	8	0	0	11	0	11	0,10%		
Totale	6.427	4.583	247	191	11.010	438	11.448	100%		

⁵² 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	2020							
	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 ⁵²	2	7	1	0	9	1	10	0,09%
Totale	6.451	4.523	166	161	10.974	327	11.301	100%

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	2.706	33,23%
Nord Est	1.428	1.037	39	28	2.465	67	2.532	19,88%
Nord Ovest	1.457	954	30	37	2.411	67	2.478	19,88%
Centro	1.335	969	32	32	2.304	64	2.368	18,99%
Sud	738	426	11	13	1.164	24	1.188	7,12%
Estero ⁵²	1	5	2	1	6	3	9	0,89%
Totale	6.511	4.433	167	170	10.944	337	11.281	100%

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER GENERE	u.m.	2021			2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori assunti	n°	427	288	715	305	233	538	368	287	655
Collaboratori cessati		353	201	554	356	167	523	365	208	573

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER FASCIA DI ETÀ	u.m.	2021				2020				2019			
		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°	353	330	32	715	271	235	32	538	298	299	58	655
Collaboratori cessati		72	205	277	554	86	176	261	523	101	220	252	573

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER AREA GEOGRAFICA	2021							Totale
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero ⁵²		
Collaboratori assunti	182	147	160	160	64	2	715	
Collaboratori cessati	125	153	107	121	47	1	554	

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER AREA GEOGRAFICA	2020							Totale
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero ⁵²		
Collaboratori assunti	162	119	111	116	25	5	538	
Collaboratori cessati	159	112	107	103	38	4	523	

NUMERO DI COLLABORATORI ASSUNTI E CESSATI PER AREA GEOGRAFICA	2019						
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero ⁵²	Totale
Collaboratori assunti	215	137	110	119	70	4	655
Collaboratori cessati	157	144	104	123	42	3	573

TURNOVER PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2021					
	Genere			Fasce d'età		
	Uomini	Donne	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni
Tasso di assunzione	6,40%	6,03%	6,25%	45,31%	4,77%	0,85%
Tasso di cessazione	5,29%	4,21%	4,84%	9,24%	2,96%	7,39%

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%

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%	5,81%	46,78%	4,17%	1,67%
Tasso di cessazione	5,47%	4,52%	5,08%	15,86%	3,07%	7,24%

TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA	2021					
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero ⁵²
Tasso di assunzione	6,62%	5,76%	6,32%	6,64%	5,36%	18,18%
Tasso di cessazione	4,55%	5,99%	4,23%	5,02%	3,94%	9,09%

TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA	2020					
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero ⁵²
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%

TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA	2019					
	Trentino - Alto Adige	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero ⁵²
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%

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	5.463	340	5.803	3.914	189	4.104	5.403	308	5.711
Quadri direttivi	127.210	36.857	164.067	96.572	27.238	123.810	121.068	32.851	153.919
Impiegati	230.228	216.012	446.239	182.352	162.929	345.281	196.860	170.156	367.016
Totale	362.900	253.209	616.109	282.839	190.356	473.195	323.331	203.315	526.646

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA	2021	2021 %	2020	2020 %	2019	2019 %
Manageriale	24.463	3,97%	13.001	2,75%	17.626	3,35%
Tecnico-specialistico	548.188	88,98%	428.541	90,56%	410.263	77,90%
<i>Training</i> di inserimento o <i>induction</i>	5.037	0,82%	5.085	1,07%	15.008	2,85%
Salute e sicurezza	18.157	2,95%	12.281	2,60%	28.116	5,34%
Altro (specificare)	20.263	3,29%	14.288	3,02%	55.634	10,56%
Totale	616.109	100,00%	473.195	100,00%	526.646	100,00%

COLLABORATORI CON DISABILITÀ E APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE	u.m.	2021			2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori con disabilità	n°	363	287	650	360	269	629	373	274	647

NUMERO DI INFORTUNI SUDDIVISI PER GENERE ED AREA GEOGRAFICA - COLLABORATORI	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	36	35	71	11	16	27
sul lavoro	17	21	38	4	7	11
Estero ⁵²	0	0	0	0	0	0
Nord Est 1	4	0	4	0	1	1
Nord Est 2	0	6	6	0	2	2
Nord Ovest	3	3	6	1	0	1
Centro	8	10	18	3	2	5
Sud	2	2	4	0	2	2
in itinere	19	14	33	7	9	16
Estero ⁵²	0	0	0	0	0	0
Nord Est 1	6	5	11	0	2	2
Nord Est 2	2	2	4	1	2	3
Nord Ovest	5	3	8	1	2	3
Centro	5	4	9	5	2	7
Sud	1	0	1	0	1	1

NUMERO DI INFORTUNI SUDDIVISI PER GENERE ED AREA GEOGRAFICA	2019		
	Uomini	Donne	Totale
Sul luogo di lavoro	8	19	27
Trentino-Alto Adige	1	3	4
Nord Est	3	5	8
Nord Ovest	-	5	5
Centro	3	3	6
Sud	1	3	4
Eestero ⁵²	-	-	-
In itinere	28	23	51
Trentino Alto Adige	2	2	4
Nord Est	4	4	8
Nord Ovest	8	9	17
Centro	12	6	18
Sud	2	2	4
Eestero ⁵²	-	-	-
Totale	36	42	78

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA (%) PER GENERE - COLLABORATORI	2021		
	Uomini	Donne	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro ⁵³	3,33%	5,03%	3,99%
<i> sul lavoro</i>	1,57%	3,02%	2,14%
<i> in itinere</i>	1,76%	2,01%	1,86%
Tasso di assenza	2,47%	3,45%	2,86%

⁵³ Tasso di infortuni sul lavoro: (Numero di infortuni sul lavoro / Numero di ore lavorate) * 1.000.000. Dal 2021 si dà anche evidenza separata del tasso di infortuni calcolato per gli infortuni registrati, rispettivamente, sul lavoro e in itinere.

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA (%) PER GENERE - COLLABORATORI	2020		
	Uomini	Donne	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro ⁵⁴	1,04%	2,40%	1,56%
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro ⁵⁵	0,00%	0,00%	0,00%
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) ⁵⁶	0,00%	0,00%	0,00%
Tasso di assenza ⁵⁷	2,65%	3,63%	3,04%

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA (%)	2019		
	Uomini	Donne	Totale
Indice di gravità ⁵⁸	0,06	0,09	0,07
Trentino-Alto Adige	0	0,02	0,01
Nord Est	0,01	0,02	0,02
Nord Ovest	0	0,06	0,02
Centro	0,09	0	0,05
Sud	0,01	0,11	0,05
Eestero ⁵²	0	0	0
Indice di frequenza ⁵⁹	3,34	6,29	4,47
Trentino-Alto Adige	1,12	3,17	1,88
Nord Est	2,78	5,38	3,82
Nord Ovest	3,65	11,16	6,38

⁵⁴ Tasso di infortuni sul lavoro: (Numero di infortuni sul lavoro / Numero di ore lavorate) * 1.000.000.

⁵⁵ Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro: (Numero di decessi risultanti da infortuni sul lavoro / Numero di ore lavorate) * 1.000.000.

⁵⁶ 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.

⁵⁷ 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.).

⁵⁸ Indice di gravità: (numero di giornate perse per infortuni / numero totale di ore lavorate) x 1.000.

⁵⁹ Indice di frequenza: (numero di infortuni / numero totale di ore lavorate) x 1.000.000.

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA (%)	2019		
	Uomini	Donne	Totale
Centro	6,82	6,12	6,54
Sud	2,51	7,22	4,23
Estero ⁵²	0	0	0
Tasso di assenza⁶⁰	2,18	2,89	2,47
Trentino-Alto Adige	1,60	2,20	1,86
Nord Est	1,90	2,36	2,09
Nord Ovest	2,00	3,26	2,47
Centro	2,64	3,52	2,99
Sud	3,61	4,27	3,86
Estero ⁵²	0,64	1,06	0,90

NUMERO DI INFORTUNI SUDDIVISI PER GENERE ED AREA GEOGRAFICA - LAVORATORI NON DIPENDENTI	2021		
	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	1	1	2
Estero ⁵²	0	0	-
Nord Est 1	1	0	1
Nord Est 2	0	0	-
Nord Ovest	0	0	-
Centro	0	1	1
Sud	0	0	-

⁶⁰ 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
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

Temi Materiali identificati dal Gruppo Cassa Centrale	Ambiti del D. Lgs. 254/2016	Topic-specific GRI Standards di riferimento	Perimetro degli impatti	
			Interno	Esterno
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
<i>Corporate governance e decision making</i>	Società	<i>Governance</i> (GRI 102-24), Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Tutto il Gruppo	Soci e azionisti della Capogruppo, Soci cooperatori delle singole Banche affiliate
<i>Well-being</i> , 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
GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 231	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Pag. 18-21	
102-3	Luogo della sede principale	Ultima di copertina	
102-4	Luogo delle attività	Pag. 16	
102-5	Proprietà e forma giuridica	Pag. 231	
102-6	Mercati serviti	Pag. 16; 18	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pag. 16-18; 57-59	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Pag. 205-206	
102-9	Catena di fornitura	Pag. 57, 61	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Pag. 4	
102-11	Principio di precauzione	Pag. 47-55	
102-12	Iniziative esterne	Pag. 76-77	
102-13	Adesione ad associazioni	Pag. 76-77	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Pag. 4-5	
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Pag. 22-28	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	Pag. 30-31; 63	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
Governance			
102-18	Struttura della <i>governance</i>	Pag. 29-38	
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Pag. 34	
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Pag. 29	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Pag. 70; 73-77	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 178	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Pag. 70-71	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 66-68	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Pag. 70-71	
Pratiche di rendicontazione			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Pag. 6	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Pag. 6-7	
102-47	Elenco dei temi materiali	Pag. 66-69	
102-48	Revisione delle informazioni	Pag. 6-7	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Pag. 6-7	
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 6	
102-51	Data del report più recente	Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2020	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 6	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Ultima di copertina	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai <i>GRI Standards</i>	Pag. 6	
102-55	Indice dei contenuti GRI	Pag. 218-223 del presente <i>GRI Content Index</i>	
102-56	<i>Assurance</i> esterna	Pag. 225-228	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES			
Categoria: Performance economica			
Performance economica			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 58	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 58-61	
Impatti economici indiretti			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 127-136	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Pag. 128-136	
Anti-corrruzione			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 28-31	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Pag. 30	
Imposte			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 62-63	
207-1	Approccio alla fiscalità	Pag. 62-63	
207-2	<i>Governance</i> fiscale, controllo e gestione del rischio	Pag. 62-63	
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Pag. 62-63	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Pag. 63; 192	
Categoria: Performance ambientale			
Materiali			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 146-147	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Pag. 146-147	
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Pag. 145	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
Energia			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 138-139	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pag. 138-139; 142; 198-199	
302-3	Intensità energetica	Pag. 138	
Acqua e scarichi idrici			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 148	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa	Pag. 148	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Pag. 148	
303-3	Prelievo idrico	Pag. 148; 203	
Emissioni			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 137; 140-141;143	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pag. 140-141; 199-202	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 140-141; 199-202	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Pag. 143	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Pag. 139	
Categoria: Performance sociale			
Occupazione			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 158-165	
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	Pag. 166-167; 207-209	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Pag. 178-179	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
Salute e Sicurezza sul lavoro			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 178-189	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 178-183	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pag. 178-182; 187-188	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Pag. 181-182	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 182-183	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 182-183	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 179-183	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Pag. 179-182	
403-9	Infortuni sul lavoro	Pag. 188-189; 211-214	
Formazione e istruzione			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 171-177	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Pag. 175-176; 209-210	
Diversità e pari opportunità			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag.158-170	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Pag. 36-37; 159-165; 205-206	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 170	
Non discriminazione			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 178	
406-1	Episodi di discriminazione e e misure correttive adottate	Pag. 178	
Compliance socioeconomica			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 30	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Pag. 30	

<i>Standard Disclosure</i>	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
INDICATORI DEL "G4 SECTOR DISCLOSURES" RELATIVO AI "FINANCIAL SERVICES"			
Portafoglio prodotti			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 80-108	
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di business	Pag. 80-83; 86-108; 137	
FS7	Valore monetario di prodotti e servizi con specifiche finalità sociali	Pag. 103-107; 194	
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali	Pag. 103; 107-108; 195	
Comunità locali			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 118-123	
FS13	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	Pag. 119	

Relazione della Società di Revisione

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 31 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "*Disclosure obbligatoria ai sensi del regolamento delegato (UE) 2021/2178, articolo 10*" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF 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 subito 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 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A. e con il personale di Banca Prealpi SanBiagio Credito Cooperativo S.C. e Allitude S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Allitude S.p.A., Banca Adria Colli Euganei - Credito Cooperativo S.C., Banca del Territorio Lombardo Credito Cooperativo S.C., Banca del Veneto Centrale - Credito Cooperativo S.C., Banca di Bologna Credito Cooperativo S.C., Banca di Caraglio del Cuneese e della Riviera dei Fiori - Credito Cooperativo S.C., Banca di Credito Cooperativo di Castagneto Carducci S.C.P.A., Banca Malatestiana Credito Cooperativo S.C., Bancater Credito Cooperativo FVG S.C., Banco Marchigiano Credito Cooperativo S.C., Banca Prealpi SanBiagio Credito Cooperativo S.C., Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A., 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., Cassa Rurale Alto Garda - Rovereto Banca di Credito Cooperativo S.C., La Cassa Rurale - Credito Cooperativo Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella S.C., Cassa Rurale Val di Non Banca di Credito Cooperativo S.C., Banca di Credito Cooperativo di Brescia S.C., Primacassa – Credito Cooperativo FVG S.C., RomagnaBanca Credito Cooperativo Romagna Est e Sala di Cesenatico S.C., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, 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

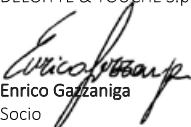
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Disclosure obbligatoria ai sensi del regolamento delegato (UE) 2021/2178, articolo 10" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Altri aspetti

Le DNF per gli esercizi chiusi al 31 dicembre 2019 e al 31 dicembre 2020 i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono state sottoposte ad un esame limitato da parte di un altro revisore che rispettivamente il 5 giugno 2020 e il 15 aprile 2021, ha espresso su tali DNF conclusioni senza rilievi.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Enrico Garzaniga
Socio

Milano, 22 aprile 2022

I nostri valori espressi anche con l'accessibilità dei nostri bilanci

Siamo parte delle Comunità, ci impegniamo a creare valore condiviso con le Persone e il Territorio. La scelta che abbiamo fatto - **tra i primi Gruppi Bancari in Italia** - di redigere **documenti di rendicontazione** nel rispetto dei più alti standard di accessibilità, esprime il nostro modo di essere e i valori che ogni giorno portiamo avanti.

La **Relazione Finanziaria Annuale 2021** e la **Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2021** sono facilmente consultabili dai sistemi di lettura elettronica e pensati per offrire esperienze soddisfacenti anche ai lettori con diverse abilità. Tramite i documenti comunichiamo in modo **accessibile** le azioni svolte e i risultati ottenuti nel corso dell'anno, aprendo una via ancora più diretta nel **dialogo continuo** con i nostri stakeholder.

Le tabelle seguono obbligatoriamente le stringenti normative previste da Banca d'Italia, pertanto potrebbero non risultare coerenti con i canoni di piena accessibilità.



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 e Sostenibilità; dnf@cassacentrale.it

Progetto grafico e impaginazione: Servizio Marketing e Message Spa

Stampa: Litografica Editrice Saturnia snc



gruppocassacentrale.it