

## Bilancio di Sostenibilità 2020

### Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

redatta ai sensi del D. Lgs. 254/2016





# Indice

<b>Lettera agli stakeholder</b>	<b>3</b>
<b>Highlights</b>	<b>4</b>
<b>Nota metodologica</b>	<b>5</b>
<b>1 Profilo del Gruppo BPER</b>	<b>9</b>
1.1 Il Gruppo BPER	10
1.2 La storia	17
1.3 Modello di business e strategie d'impresa	20
1.3.1 L'impegno per i Sustainable Development Goals (SDGs)	23
1.4 Mission e valori	26
1.4.1 Il Global Compact: i 10 principi delle Nazioni Unite	26
1.5 Governance	28
1.5.1 Sistema dei Controlli interni	35
1.5.2 Gestione dei rischi	36
1.6 Autonomia e integrità nella condotta aziendale	39
1.6.1 Codice Etico	39
1.6.2 Modello di Organizzazione e Gestione	39
1.6.3 Lotta alla corruzione e collaborazione con le Istituzioni	41
1.6.4 Concorrenza sleale	42
1.6.5 Diritti Umani	43
1.6.6 Antiriciclaggio	44
1.7 Rapporto con i fornitori	45
1.7.1 Progetto di rating ESG per fornitori del Gruppo BPER	46
<b>2 Gli stakeholder del Gruppo e l'analisi di materialità</b>	<b>49</b>
2.1 Stakeholder	50
2.2 Analisi di materialità	51
<b>3 Tutela della stabilità finanziaria</b>	<b>57</b>
3.1 Rating ESG	59
3.2 Valore economico generato e distribuito	60
3.3 La trasparenza fiscale	62
<b>4 I nostri clienti</b>	<b>65</b>
4.1 Innovazione di servizio	74
4.2 Gestione della relazione con i clienti	77
4.3 Una promessa da mantenere: Vicina. Oltre le attese	78
4.4 Privacy e protezione dei dati	81

<b>5</b>	<b>Sviluppo di un portafoglio etico e green</b>	<b>83</b>
	5.1 Offerta adeguata e responsabile	84
	5.2 Prodotti e servizi etici	85
	5.2.1 Prodotti e servizi con finalità sociali	86
	5.2.2 Prodotti e servizi con finalità ambientali	95
	5.3 Investimenti ESG	101
<b>6</b>	<b>I nostri dipendenti</b>	<b>105</b>
	6.1 Mobilità e gestione del cambiamento	108
	6.2 Valorizzazione dei dipendenti	109
	6.2.1 Formazione e sviluppo dei dipendenti	109
	6.2.2 Valutazione e sviluppo delle competenze	111
	6.2.3 Politiche remunerative	113
	6.3 Identità aziendale e comunicazione interna	115
	6.4 Diversità e valorizzazione del talento femminile	115
	6.5 Il Piano Welfare	117
	6.6 Salute e sicurezza	118
	6.7 Diritti umani e tutela dei diritti dei lavoratori	122
	6.8 Relazioni di lavoro	123
	6.9 Indicatori di performance	124
<b>7</b>	<b>Gli impatti ambientali</b>	<b>129</b>
	7.1 Rischi ambientali	131
	7.2 Gestione degli impatti ambientali diretti	138
	7.2.1 Gestione dei rifiuti	140
	7.2.2 Consumo di energia	142
	7.2.3 Interventi di efficientamento energetico	145
	7.2.4 Emissioni prodotte	147
<b>8</b>	<b>Il rapporto con la comunità</b>	<b>151</b>
	8.1 L'impegno per la comunità	153
	8.1.1 Liberalità	153
	8.1.2 Investimenti nella comunità	156
	8.1.3 Iniziative commerciali nella comunità	163
	8.1.4 Monitoraggio dell'impatto sui territori	163
	8.1.5 Valutazione della sinergia tra progetti: target Giovani	163
	8.2 Responsabilità nei settori controversi	164
	8.2.1 Policy sugli armamenti	164
	8.2.2 Lotta al gioco d'azzardo patologico	164
	8.2.3 Commercio di oro	165
	<b>Allegato I - Emergenza Covid-19</b>	<b>167</b>
	<b>Obiettivi</b>	<b>173</b>
	<b>Adesione Global Compact</b>	<b>178</b>
	<b>GRI Content Index</b>	<b>179</b>



# Lettera agli stakeholder



Credo che per descrivere il 2020 del nostro Gruppo il termine migliore sia “coraggio”. Coraggio nel gestire con responsabilità e consapevolezza l'emergenza sanitaria, nell'intraprendere un percorso di crescita acquisendo un importante ramo d'azienda in aree strategiche del Paese, nel valorizzare ulteriormente i temi di sostenibilità all'interno della catena del valore della Banca.

In queste pagine raccontiamo un anno impegnativo, che ci ha visto conseguire risultati importanti su vari fronti e progredire nella gestione dei temi ESG (ambientali, sociali e di governance) grazie alla definizione e attivazione del Piano di Sostenibilità.

Un forte impulso viene dall'Unione Europea e dalla sua determinazione a costruire un futuro più verde, equo, solido.

La pandemia ha aumentato la consapevolezza che questa è una strada obbligata: si stima che siano necessari 350 miliardi di investimenti all'anno nella

produzione di energia e infrastrutture per centrare gli obiettivi di riduzione delle emissioni al 2030.

Oggi, insomma, è il turno della finanza sostenibile.

Il Gruppo BPER è pronto alla sfida: perseguire interessi di sostenibilità è ragionevole anche e soprattutto dal punto di vista economico e può trasformarsi in un importante vantaggio competitivo. La crescita sostenibile può comportare rischi, certo, ma anche nuove opportunità per costruire valore condiviso nei territori serviti.

Ecco perché abbiamo avviato un processo di trasformazione che coinvolge modelli di business, governance e strategie. I rating di sostenibilità confermano che siamo sulla strada giusta. BPER Banca è entrata nella prestigiosa “A List” di CDP (Carbon Disclosure Project) per il contrasto al cambiamento climatico, mentre l'Agenzia Standard Ethics ha alzato il nostro rating a EE.

Siamo molto soddisfatti per questi risultati, che premiano anni di lavoro in cui abbiamo via via ridotto gli impatti ambientali, strutturando al contempo prodotti e servizi utili per accompagnare i clienti nella transizione verso un business più sostenibile.

Avere ottenuto tali riconoscimenti è tanto più importante nel 2020, anno che ricorderemo a lungo per la sua complessità, in una situazione di costante emergenza sanitaria, economica e sociale.

Colgo dunque l'occasione per ringraziare tutti i dipendenti del Gruppo, che ancora una volta, ciascuno nel proprio ruolo, hanno dimostrato di essere pienamente all'altezza.

Ora guardiamo avanti, consapevoli che è necessario tenere acceso il riflettore non solo sulle tematiche ambientali, ma anche su quelle sociali e di governance. Solo così, infatti, le banche e le istituzioni finanziarie potranno essere un motore di crescita inclusiva e un fattore di sviluppo del benessere collettivo.

Questo, del resto, ci racconta la bella immagine di copertina: il bosco è costituito da unità singole, gli alberi, ma la loro forza è essere comunità.

Buona lettura.

Alessandro Vandelli  
Amministratore delegato BPER Banca

# Highlights

**13.203**  
totale dipendenti



**99,3%**  
dipendenti assunti  
a tempo indeterminato

**45%**  
donne sul totale dipendenti

Totale valore  
economico generato

**2,1 miliardi  
di euro**

Totale valore  
economico distribuito

**1,75 miliardi  
di euro**



Finanziamenti con finalità  
**ambientali e sociali**

**3,6 miliardi di euro**

**99%**  
Energia elettrica acquistata  
da fonte rinnovabile



**11** impianti fotovoltaici  
**602.986 kWh** prodotti

**33.848 t CO<sub>2</sub>** risparmiata  
che corrisponde a piantare un bosco  
esteso quanto **68 campi da calcio**

Liberalità  
**3,4 milioni  
di euro**  
Spesa complessiva per la società  
**25 milioni  
di euro**



**Più di  
110.000**  
ragazzi coinvolti in progetti

# Nota metodologica

Il presente documento costituisce la quarta edizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “Bilancio di Sostenibilità”) del Gruppo BPER Banca (di seguito anche “Gruppo” o “Gruppo BPER”) relativamente all’esercizio 2020.

Obiettivo del documento è rispondere alle attese degli stakeholder dando evidenza, in modo trasparente e secondo linee guida riconosciute a livello internazionale, del lavoro svolto per migliorare la performance di sostenibilità del Gruppo BPER Banca.

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo BPER Banca è stato redatto nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto e copre i temi ritenuti rilevanti come previsto dall’art. 3 del D.Lgs. 254/2016 con riferimento all’esercizio 2020 (dal 1° gennaio al 31 dicembre). La definizione degli aspetti rilevanti (detti anche materiali) per il Gruppo BPER Banca e per i suoi stakeholder è avvenuta in base a un processo strutturato conforme agli standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Initiative - GRI e lo Standard AA1000APS di AccountAbility, entrambi focalizzati sul principio di materialità. Tale processo ha tenuto in considerazione anche le richieste del sopracitato D.Lgs. 254/2016. In specifico, con riferimento alle informazioni previste dall’art. 3 comma 2, si segnala che i consumi idrici e le altre emissioni inquinanti in atmosfera diverse dalle emissioni di gas ad effetto serra, in considerazione del settore di business, non sono stati ritenuti significativi ai fini di assicurare la comprensione dell’attività d’impresa.

Il presente Bilancio di Sostenibilità 2020 è stato redatto in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” inclusi i “Financial Services Sector Disclosures”, definiti rispettivamente nel 2016 e nel 2013 dal GRI – Global Reporting Initiative, secondo l’opzione “In accordance – Core”. Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro), è stata adottata la più recente versione del 2018. Nella stesura del documento sono state considerate anche le “Linee guida sull’applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale” pubblicate da ABI Lab nella versione del 14/12/2020 e le indicazioni della Commissione Europea

contenute nella Comunicazione 2017/C 215/01 “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario”. Inoltre, il Gruppo BPER Banca ha avviato un percorso volto ad integrare le proprie analisi e i propri modelli di reporting rispetto all’impatto generato e subito dal Gruppo in ambito climate change, anche sulla base dell’evoluzione della normativa in materia, come indicato nella Comunicazione 2019/C 209/01 “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima”. Dal 2017 BPER Banca ha aderito allo United Nations (UN) Global Compact, per cui nel Bilancio di Sostenibilità sono state inserite anche le informazioni richieste ai fini della redazione della Communication on Progress (COP).

Per quanto riguarda i dati economici, il perimetro di rendicontazione coincide con l’area di consolidamento nel Bilancio consolidato del Gruppo BPER Banca. Relativamente alle informazioni qualitative e ai dati quantitativi degli aspetti sociali e ambientali, sono state incluse nel perimetro di rendicontazione la società madre e le sue società figlie consolidate integralmente all’interno del Bilancio consolidato del Gruppo BPER Banca<sup>1</sup>. Eventuali variazioni a tale perimetro sono opportunamente segnalate nel documento.

L’Ufficio Sustainability and ESG Management si è occupato della raccolta dei dati e della redazione del Bilancio, coinvolgendo in ogni fase le strutture aziendali competenti delle società del Gruppo BPER Banca comprese nel perimetro sopracitato.

Nel 2020 ci sono state alcune variazioni significative relative alle dimensioni e al perimetro di consolidamento, in particolare:

- in data 17 febbraio 2020 (e con successive integrazioni del 19 marzo, 15 giugno, 5 agosto e 12 novembre 2020) è stato perfe-

<sup>1</sup> Per la lista delle società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 3 – Area e metodi di consolidamento – della Nota Integrativa parte A del Bilancio consolidato del Gruppo BPER Banca.

zionato l'accordo con Intesa San Paolo volto all'acquisizione di un ramo d'azienda costituito da 486 filiali e 134 punti operativi e dai connessi rapporti giuridici;

- in data 6 luglio 2020 è stato approvato il progetto di fusione per incorporazione in BPER Banca S.p.A. delle due controllate Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A. ("CR Saluzzo") e Cassa di Risparmio di Bra S.p.A. ("CR Bra") nonché l'aumento del capitale sociale di BPER al servizio della fusione per incorporazione di CR Bra, con conseguente modifica dell'art. 5 dello Statuto Sociale dell'Incorporante.

Inoltre, a gennaio 2020 il Consiglio di Amministrazione di BPER Banca S.p.A. ha approvato la revisione del modello organizzativo con la creazione di tredici Direzioni regionali.

Non si segnala nessuna variazione significativa in merito all'assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento del Gruppo.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, ove possibile, è stato introdotto il confronto con i dati relativi agli anni 2018 e 2019. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali. Per garantire l'affidabilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente

segnalate nel documento. La presente rendicontazione è stata sottoposta al vaglio del Comitato Controllo e Rischi in data 15 marzo 2021 e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 16 marzo 2021.

Il Bilancio di Sostenibilità è inoltre oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche. Con riferimento alle attività di Responsabilità Sociale di Impresa, viene posta particolare attenzione agli aspetti riguardanti il rischio operativo e il rischio reputazionale relativamente ai seguenti temi:

- gestione risorse umane
- salute e sicurezza
- relazione con i clienti (responsabilità di prodotto, trasparenza, privacy)
- anticorruzione e antiriciclaggio
- impatti ambientali diretti e indiretti
- impatti sociali.

Si segnala che il Gruppo BPER Banca ha proseguito nel percorso di miglioramento intrapreso nell'ambito dello sviluppo di politiche e dell'analisi dei rischi generati o subiti inerenti ai temi materiali previsti dall'art. 3 del D.Lgs. 254/2016. In particolare:

### Lotta alla corruzione attiva e passiva

Già da tempo il tema della lotta alla corruzione attiva e passiva risulta essere presidiato nell'ambito del Modello Organizzativo 231/01 adottato dalla Capogruppo e dalle principali società controllate. Si segnala, inoltre, che il Gruppo ha predisposto la "Policy di Gruppo sul Governo del Rischio di non conformità alla normativa anticorruzione" che individua principi e regole per identificare e prevenire potenziali atti di corruzione, proteggendo l'integrità e la reputazione del Gruppo. Tale Policy fornisce allo stesso tempo un'informativa generale sulle misure che ciascuna società del Gruppo deve adottare per identificare, mitigare e gestire tali rischi. La Policy è stata approvata dal CdA il 20 dicembre 2018 e aggiornata a novembre 2020.

### Tematiche sociali e attinenti al personale

Le tematiche attinenti al personale sono presidiate primariamente attraverso linee guida di Gruppo che espongono i principi generali con i quali perseguire una logica comune di gestione e sviluppo delle risorse umane e specifiche politiche in materia di reclutamento, gestione e sviluppo del personale.

Il Gruppo BPER Banca ha definito, inserendo il progetto nel Piano Industriale 2019-2021, un piano specifico denominato "A Pari Merito" con l'obiettivo di aumentare la quota di dirigenti donne, un impegno ulteriormente rafforzato dalla redazione della Policy per la valorizzazione delle diversità, approvata dal CdA in data 16 marzo 2021. Anche le tematiche relative ai clienti sono ben presidiate: BPER Banca S.p.A. (in relazione all'erogazione dei servizi di Contact Center per il Gruppo BPER Banca) e Modena Terminal S.r.l. sono dotati della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015; BPER Banca S.p.A. possiede anche la certificazione UNI EN ISO 18295:2017 che definisce per il Contact Center il monitoraggio di KPI specifici e impone il raggiungimento di obiettivi minimi attesi per ciascun canale e servizio. Il Gruppo BPER Banca è dotato anche di un Regolamento di Gruppo relativamente al processo di gestione in materia di reclami e di un Regolamento di Gruppo del processo di sviluppo e approvazione dell'offerta



commerciale.

Rispetto al tema “sviluppo del portafoglio etico e sostenibile”, esso è presidiato attraverso la Policy di Gruppo sulla regolamentazione dei rapporti delle Società del Gruppo BPER con gli operatori della Difesa e le imprese coinvolte nella produzione e commercio di materiali di armamento e mediante iniziative per contrastare il gioco d’azzardo patologico.

Si segnala, inoltre, che il Gruppo si è dotato della “Policy di Gruppo del governo del rischio di non conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali”, al fine di prevedere linee guida di indirizzo comuni a livello di Gruppo, coerenti con i principi e i valori di Gruppo.

## Diritti Umani

Si segnala che il tema risulta già presidiato all’interno del Codice Etico, nell’ambito del Modello Organizzativo 231/01, vincolante i componenti degli Organi sociali, l’alta direzione, i dipendenti, compresi i dirigenti nonché tutti coloro che, pur esterni a BPER, operano, direttamente o indirettamente, per la Società<sup>2</sup>. Inoltre, nonostante il tema dei diritti umani non sia emerso dall’analisi di materialità come significativo considerato il contesto operativo e normativo del Gruppo BPER Banca, nel corso del 2018 è stata realizzata una due diligence interna sui diritti umani che ha evidenziato un generale presidio dei temi investigati, con un adeguato impegno nel promuovere comportamenti coerenti con quanto indicato nel Codice Etico.

## Ambiente

Anche nel 2020 è proseguito l’impegno del Gruppo verso le tematiche ambientali, che ha condotto nel tempo a processi di monitoraggio dei consumi finalizzati alla riduzione degli stessi sia dal punto di vista della gestione delle materie prime che dell’energia, grazie all’uso efficiente delle risorse e ad una gestione corretta dei rifiuti.

A riguardo si segnala che è stata redatta la normativa interna “Impegni del Gruppo BPER verso l’ambiente”, approvata dal CdA il 17 gennaio 2019, ed è in atto la redazione del regolamento attuativo della stessa. La normativa interna individua gli impegni in materia ambientale atti a ridurre gli impatti diretti e indiretti del Gruppo BPER Banca, in particolare sotto il profilo del risparmio delle risorse (in materia di consumi energetici e rifiuti) e dell’attenzione verso i cambiamenti climatici. In linea con l’obiettivo riportato nel Piano Industriale, nel corso del 2021 BPER Banca implementerà un Sistema di Gestione Ambientale (SGA), con l’obiettivo di definire i rischi e le opportunità, prevenire e ridurre gli effetti indesiderati e conseguire un miglioramento su base continua.

Inoltre, per avviare un percorso conoscitivo sui rischi derivanti dal climate change, è stata condotta una scenario analysis come strumento esplorativo per comprendere da un lato come verrà impattata dal climate change l’economia a livello nazionale e mondiale sia dal punto di vista dei rischi fisici che dei rischi di transizione, dall’altro per valutare l’impatto diretto dei rischi di transizione sul proprio portafoglio corporate. Per una migliore valutazione dei rischi derivanti dal climate change si è analizzato il rischio di transizione attraverso la stima della carbon footprint sul portafoglio crediti e sul portafoglio investimenti ed il rischio fisico sugli asset dei clienti corporate e sugli immobili a garanzia. A completamento della scenario analysis è stata infine condotta una valutazione prospettica del portafoglio crediti al fine di individuare i settori maggiormente sensibili ai rischi climatici per poi valutarne le capacità di investimento utile al perseguimento degli obiettivi dei due scenari di riduzione delle emissioni: Accordo di Parigi e Business As Usual (BAU).

Il Bilancio di Sostenibilità 2020 è reso pubblico anche sul sito web <https://istituzionale.bper.it/>

Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a: Ufficio Sustainability and ESG Management, [rsi@bper.it](mailto:rsi@bper.it)

<sup>2</sup> BPER Banca, nella sua qualità di Capogruppo, richiede che nessuna delle società appartenenti al Gruppo ponga in essere comportamenti o assuma decisioni pregiudizievoli per l’integrità e reputazione del Gruppo o delle sue componenti. Pertanto, le società del Gruppo sono tenute a recepire nel proprio Codice Etico gli stessi valori espressi dal Codice Etico della Capogruppo, conformando ad essi i propri comportamenti nel rispetto delle leggi e di ogni normativa vigente.





# 1. Profilo del Gruppo BPER

---

## 1.1 Il Gruppo BPER

Il Gruppo BPER nasce nel 1992 per iniziativa di BPER Banca<sup>3</sup> (allora Banca popolare dell'Emilia Romagna). L'obiettivo di fondo è quello di creare una realtà, in cui ogni banca possa mettere a frutto le sinergie di un grande Gruppo, mantenendo però autonomia operativa e radicamento territoriale.

Oggi è il quinto gruppo bancario in Italia per totale attività, raccolta e impieghi e, attraverso società partecipate o joint venture, è attivo in tutti i principali segmenti di mercato:

- Corporate & Investment Banking
- Wealth Management & Insurance
- Leasing
- Factoring
- Credito al consumo.

Il Gruppo BPER è presente in 19 regioni italiane, con una rete di 1.237 sportelli sul territorio nazionale, oltre ad uno sportello nel Gran Ducato del Lussemburgo della controllata BPER Bank of Luxembourg S.A., chiaro esempio della vocazione internazionale del Gruppo.

Forte di due banche commerciali, tutte autonome e ben radicate nei diversi territori di appartenenza, il Gruppo comprende anche numerose società prodotto (gestione del risparmio, intermediazioni mobiliare, credito personale, leasing e factoring) e strumentali.

Attraverso una solida rete di partnership è in grado di offrire assistenza ai propri clienti in Europa e nel resto del mondo.

Il Gruppo BPER è iscritto dal 7 agosto 1992, sotto il n. 5387,6, nell'Albo di cui all'art. 64 del Decreto Legislativo n. 385 del 1° settembre 1993.

## NUMERI DEL GRUPPO BPER



Dati al 31/12/2020.

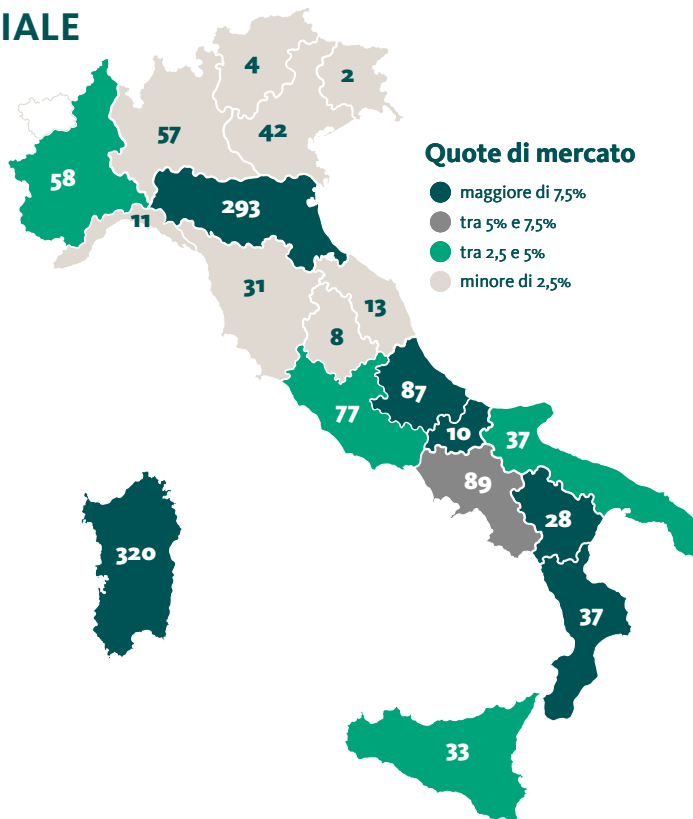
<sup>3</sup> BPER Banca S.p.A. con sede in Modena, via San Carlo, 8/20; Capogruppo del Gruppo Bancario BPER Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 5387,6  
www.bper.it – https://istituzionale.bper.it

## LA PRESENZA TERRITORIALE DEL GRUPPO

### Il Gruppo BPER

al 31/12/2020 è presente in  
19 regioni italiane  
con una rete di 1.237 sportelli

I dipendenti del gruppo  
sono 13.203



Banche commerciali Gruppo	n° filiali
BPER Banca	908
Banco di Sardegna	329
<b>TOTALE</b>	<b>1.237</b>

Area geografica	n° filiali
Nord	467
Centro	216
Sud e Isole	554
<b>TOTALE</b>	<b>1.237</b>

### Società prodotto

Asset Management	Parabancari credito al consumo
Optima Sim	Sardaleasing (BPER Leasing)
Arca Fondi SGR S.p.A.	Emilia Romagna Factor (BPER Factor)
	Bibanca (Divisione Consumer)
	BPER Credit Management
	Finitalia



A seguito della fusione per incorporazione di CR Bra e CR Saluzzo avvenuta a luglio 2020 su delibera del CdA di BPER Banca del 27 marzo, è stata creata la Direzione Regionale Piemonte e Liguria con sede in Piemonte con l'obiettivo di consolidare il radicamento territoriale nonché di migliorare qualità ed efficacia dei servizi.

La struttura delle Direzioni Regionali è ora così articolata:

- Direzione Regionale Piemonte-Liguria con sede a Torino
- Direzione Regionale Lombardia con sede a Milano
- Direzione Regionale Triveneto con sede a Verona
- Direzione Regionale Emilia Ovest con sede a Reggio Emilia
- Direzione Regionale Emilia Centro con sede a Modena
- Direzione Regionale Emilia Est con sede a Bologna
- Direzione Regionale Romagna-Marche con sede a Ravenna
- Direzione Regionale Toscana-Umbria con sede a Firenze
- Direzione Regionale Lazio con sede a Roma
- Direzione Regionale Abruzzo-Molise con sede a Lanciano
- Direzione Regionale Campania con sede ad Avellino
- Direzione Regionale Puglia-Basilicata con sede a Matera
- Direzione Regionale Calabria-Sicilia con sede a Crotone

Dal 22 febbraio 2021, in virtù dell'acquisizione di un ramo d'azienda dal Gruppo Intesa San Paolo, verranno attivate le nuove Direzioni Regionali di Bergamo, Brescia, Varese e delle Marche.

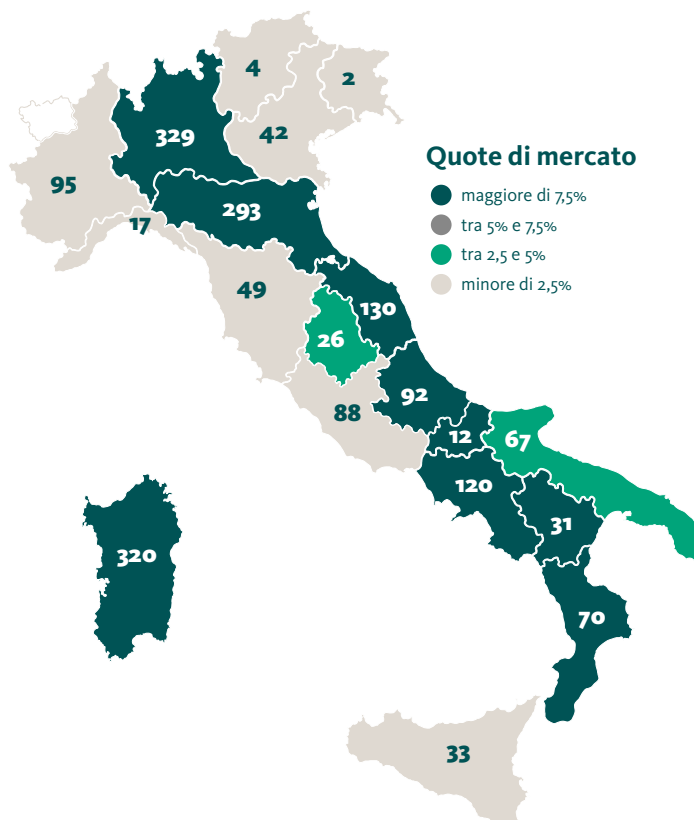
## IL GRUPPO BPER dal 22/2/2021

Filiali del Gruppo post acquisizione  
del ramo d'azienda di Intesa San Paolo

**3° GRUPPO BANCARIO  
NAZIONALE** per numero di filiali

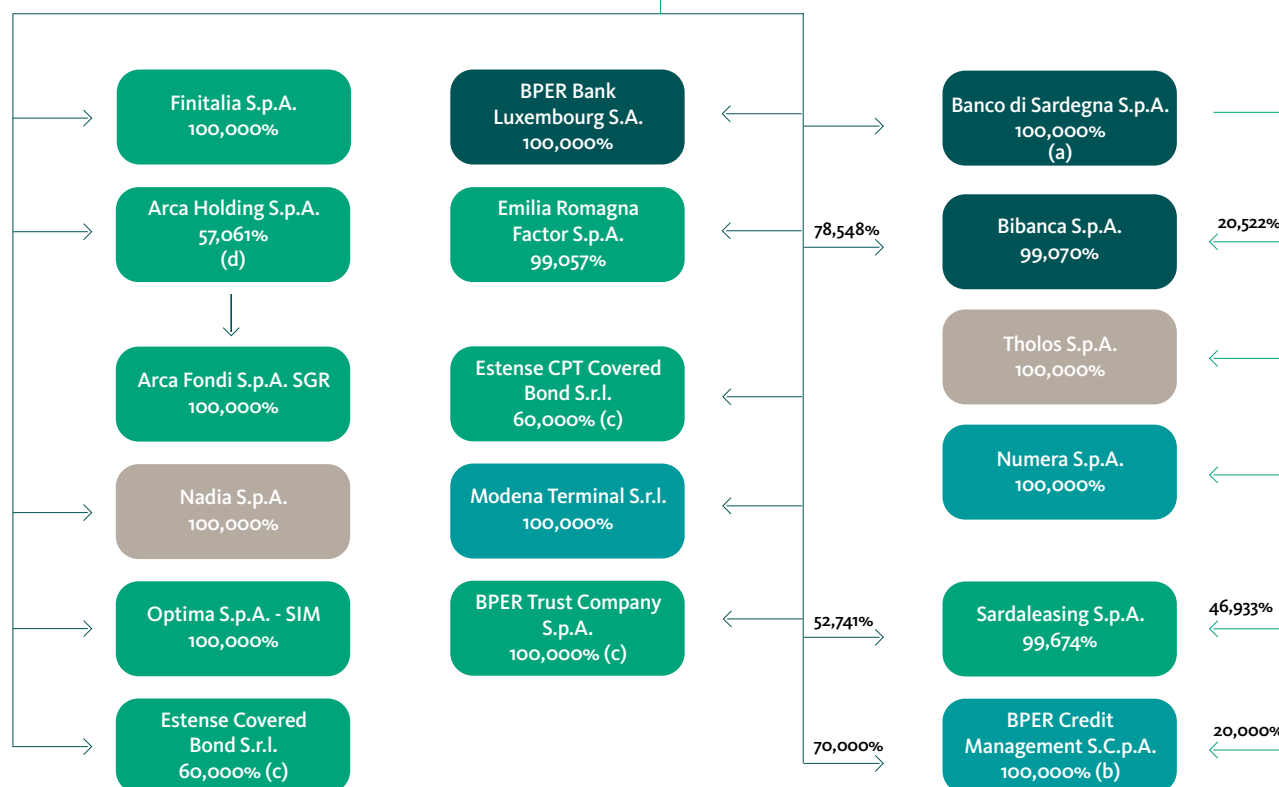
1.820 Filiali

Circa 4,1 mln CLIENTI



## Mappa del Gruppo BPER Banca al 31.12.2020

# BPER: Banca



a) Corrispondente al 99,124% dell'intero ammontare del capitale sociale costituito da azioni ordinarie e privilegiate.

b) Partecipano altresì nella BPER Credit Management S.C.p.A.:

- Sardaleasing S.p.A. (6,000%);
- Bibanca S.p.A. (3,000%);
- Emilia Romagna Factor S.p.A. (1,000%).

c) Società controllate consolidate con il metodo del patrimonio netto escluse dalle informazioni qualitative e dai dati quantitativi degli aspetti sociali e ambientali del presente documento.

d) Società non iscritta al gruppo in quanto priva dei necessari requisiti di strumentalità.

Il perimetro di consolidamento comprende anche società controllate dalla Capogruppo non iscritte al gruppo in quanto prive dei necessari requisiti di strumentalità, consolidate con il metodo del patrimonio netto, escluse dalle informazioni qualitative e dai dati quantitativi degli aspetti sociali e ambientali del presente documento:

- Adras S.p.A. (100%);
- Italiana Valorizzazioni Immobiliari S.r.l. (100%);
- Sifà S.p.A. (100%).

## Banco di Sardegna S.p.A.

Profondamente radicato nella storia e nella vita quotidiana del suo territorio, il Banco di Sardegna ne costituisce una realtà fondamentale, con i suoi 329 sportelli nel 73% dei comuni sardi ed oltre 640 mila clienti. È una leadership di lunga data, che si fonda su semplicità, trasparenza, efficienza, e che si rafforza grazie a un forte senso di partecipazione alla vita e ai bisogni delle famiglie, delle imprese e dei giovani. In un territorio con peculiarità uniche, il Banco agisce per contribuire a una crescita sostenibile di sé stesso e dell'economia del contesto in cui opera, accompagnata dalla promozione dell'innovazione e dalla nascita di nuove iniziative. Il forte senso di appartenenza dei suoi collaboratori e la continua pratica dell'ascolto interno ed esterno gli consentono di favorire le aspettative dei suoi stakeholder, ripagandone la grande fiducia ricevuta con il contributo al soddisfacimento dei loro bisogni.

## BPER Credit Management S.C.p.A.

BPER Credit Management si occupa di recupero e gestione dei crediti deteriorati e di ogni altra operazione diretta a facilitarne lo smobilizzo e/o l'incasso a favore delle società del Gruppo. La struttura organizzativa snella, gli efficienti modelli di funzionamento, l'elevata professionalità delle risorse umane, hanno consentito una maggiore efficacia delle strategie di gestione delle esposizioni deteriorate. A pochi anni dalla sua costituzione, il Consorzio è riuscito a conseguire ambiziosi traguardi sia in ambito gestionale che in termini patrimoniali anche attraverso operazioni straordinarie di deleveraging di NPL.

## Bibanca S.p.A.

Società prodotto che presidia il comparto della monetica, dei prestiti personali e della cessione del quinto per le Banche del Gruppo BPER. Il 16 aprile 2020 Banca di Sassari cambia nome e diventa Bibanca, con l'obiettivo di mantenere la duplice natura di banca attenta alle esigenze dei clienti del Gruppo e di soggetto che si dispone al futuro attraverso gli strumenti dell'economia digitale. Bibanca ha assunto la configurazione di società prodotto il 23 maggio 2016 dopo la cessione della propria rete di sportelli bancari al Banco di Sardegna. A fine 2020 possiede un portafoglio di carte di pagamento pari a quasi 2,7 milioni di unità tra carte di credito, carte di debito e carte prepagate. Dal 2016 gestisce i prestiti personali collocati dalle Banche del Gruppo BPER e, nell'ambito delle cessioni del quinto, gestisce l'erogazione sulla rete degli sportelli delle Banche del Gruppo e sulla clientela non captive avvalendosi anche di una propria rete di Agenti in attività finanziarie. Attualmente gestisce uno stock di 1,4 miliardi di impieghi e nel 2020 ha erogato circa 550 milioni di finanziamenti.

## Sardaleasing S.p.A.

La Società ha per oggetto l'attività di locazione finanziaria di beni mobili, immobili e immateriali e di qualunque altro bene o diritto in genere, comprese aziende commerciali di qualunque tipo, nonché la concessione di finanziamenti purché connessa a operazioni di leasing. Può, inoltre, svolgere attività di credito ai consumatori nella esclusiva forma tecnica del leasing. Svolge attività strumentali e connesse all'oggetto sociale e, in particolare: gestione di beni acquistati o detenuti per effetto della risoluzione dei contratti di leasing in relazione al tempo strettamente necessario per effettuare rispettivamente la locazione finanziaria o la loro vendita, e leasing operativo, purché effettuato al ricorrere delle condizioni previste dalle disposizioni di vigilanza. Il prodotto finanziario viene distribuito attraverso il canale bancario del Gruppo. Altro canale importante sono gli agenti e i mediatori creditizi.

## Emilia Romagna Factor S.p.A.

L'attività prevalente è quella dell'acquisto di crediti commerciali e di erogazione di finanziamenti. Vi è anche un'attività residuale nel leasing.

La Società opera principalmente nel mercato nazionale, anche se vi sono rapporti con altri Paesi europei (in larga parte Grecia e Spagna). I principali prodotti riguardano l'acquisto di crediti in pro-solvendo e pro-soluto, il finanziamento di contratti e il maturity (dilazione al debitore). Inoltre, in termini di servizi offerti la Società si è dotata di un prodotto "piattaforma WIP" che collega informaticamente i clienti con la Società.

## Optima S.p.A. SIM

Dal 2020 è il "Centro unico degli Investimenti del Gruppo BPER"; presta il servizio di gestione di portafogli su delega delle banche del Gruppo e offre soluzioni professionali per la gestione del patrimonio della clientela del Gruppo.

La Società, dal 2014, gestisce, su delega di UBS, tre comparti della BPER International Sicav denominati "Open Selection Defence, Income e Growth" e, dal 2020, un quarto comparto denominato "Optimal Income".

A partire dal maggio 2016, la Società ha allargato la gamma di servizi con le Gestioni di Portafoglio Proprie, a marchio Optima, riservate alla clientela Professionale 'ai sensi della normativa MiFid'.

Dal 2019, Optima SIM gestisce in delega anche due comparti della Luxembourg Selection Fund denominati "LSF Core Medio e LSF Core Medio Elevato".

Nel corso del 2020 è fra le prime società ad ottenere da Nummus.info, la prestigiosa certificazione di conformità alle linee guida negli investimenti della Conferenza Episcopale Italiana 'CEI' su di una linea di Gestione Bilanciata Personalizzata.

Al 30 novembre 2020 il totale dei portafogli gestiti, in delega o in proprio, raggiunge i 4,2 miliardi di euro e i patrimoni sui quali presta supporto al servizio di consulenza finanziaria superano i 41 miliardi di euro.

## Arca Holding S.p.A. e Arca Fondi SGR S.p.A.

Arca Fondi SGR è la società di Arca Holding che nasce dalla storia e dall'esperienza di Arca SGR S.p.A., fondata nell'ottobre del 1983, subito dopo l'introduzione della legge n. 77 del 1983 che ha istituito e disciplinato i fondi comuni d'investimento mobiliare, grazie all'unione di 12 Banche Popolari azioniste, alle quali, nel corso degli anni, si sono aggiunti, come soggetti collocatori, numerosi altri istituti di credito e società finanziarie.

Una delle caratteristiche che fa di Arca Fondi SGR una delle principali realtà nel campo del risparmio gestito in Italia è la capillarità sul territorio: circa 100 enti collocatori operano infatti con oltre 8 mila sportelli e con una rete di promotori finanziari e canali online per garantire il massimo livello di servizio e di assistenza alla propria clientela.

## Finitalia S.p.A.

Finitalia, costituita nel 1972, dal 31 luglio 2019 è entrata a far parte del Gruppo BPER. È una società operante nel settore del credito al consumo specializzata nel finanziamento dei premi, degli eventuali prodotti e servizi connessi alle polizze assicurative, tramite emissione di carta di credito virtuale rateale (su circuito privato) e nei prestiti personali e finalizzati.

Il prodotto "Finanziamento premi assicurativi", che utilizza la carta denominata "My Cash Card", è stato realizzato d'intesa con UnipolSai Assicurazioni S.p.A., e in uso alle agenzie assicurative sul territorio quale strumento per fidelizzare la clientela assicurativa, agevolando sistemi d'incasso e vendita polizze (Finitalia ha attivo anche un processo di finanziamento premi online con firma digitale certificata). Tale clientela può richiedere anche prestiti personali (prodotto Monetary).

Infine, Finitalia eroga prestiti personali rimborsabili tramite trattenuta in busta paga, ai dipendenti di Aziende e Gruppi convenzionati, annoverando tra questi alcuni dei più noti gruppi industriali e di servizi italiani, oltre a una parte del mondo cooperativo (prodotto Cash Capital). Grazie all'uso della firma digitale, anche i prodotti "Monetary" e "Cash Capital" beneficiano di processi "paperless".

## Modena Terminal S.r.l.

Dal 1983, società fortemente impegnata nell'erogazione di servizi di custodia, di conservazione, di logistica e di movimentazione di merci nazionali, comunitarie ed estere. Sita in area doganale, dispone di magazzini di stagionatura formaggi (tradizionalmente, forme di Parmigiano Reggiano), seguono i magazzini frigoriferi con annessi due tunnel di congelamento, oltre ai magazzini merci varie.

Modena Terminal è autorizzata a operare in regime di Magazzino Generale ed è quindi in grado di emettere titoli rappresentativi (Fede di Deposito - Nota di Pegno) sulle merci depositate.

Esistono inoltre procedure, attivabili al bisogno, con la Capogruppo, per operazioni di finanziamento sulle merci depositate. È certificata ISO 9001:2015 e per i prodotti di origine Biologica.

## Numera S.p.A.

Società del Gruppo BPER attiva nell'ambito dello Sviluppo software e dei Servizi ICT, le cui aree di expertise più rilevanti sono rappresentate dai pagamenti elettronici e dalla gestione documentale elettronica. In tali ambiti la Società vanta le più importanti certificazioni di settore, la PCI-DSS - per i pagamenti - e l'accreditamento AgID quale Conservatore dei Documenti Elettronici.

## Nadia S.p.A. e Tholos S.p.A.

Società immobiliari le cui attività consistono nell'acquisizione, amministrazione, gestione e locazione sia attiva che passiva di beni immobili adibiti prevalentemente a uso funzionale delle Società del Gruppo.

## BPER Bank Luxembourg S.A.

BPER Bank Luxembourg è la sussidiaria lussemburghese del Gruppo BPER.

È stata costituita nel 1996 e da oltre 20 anni si occupa di gestione di clientela Private e Personal.

È inoltre dedicata alla gestione della tesoreria per clienti privati e istituzionali e agli impieghi per la clientela prevalentemente "Corporate".

La crescente importanza del Lussemburgo come piazza finanziaria mondiale ha permesso al Gruppo BPER, grazie alla presenza sul territorio, di cogliere maggiori opportunità nella raccolta e nella gestione dei patrimoni dei clienti, soprattutto private, HNWI e UHNWI oltre a un migliore accesso al credito internazionale.

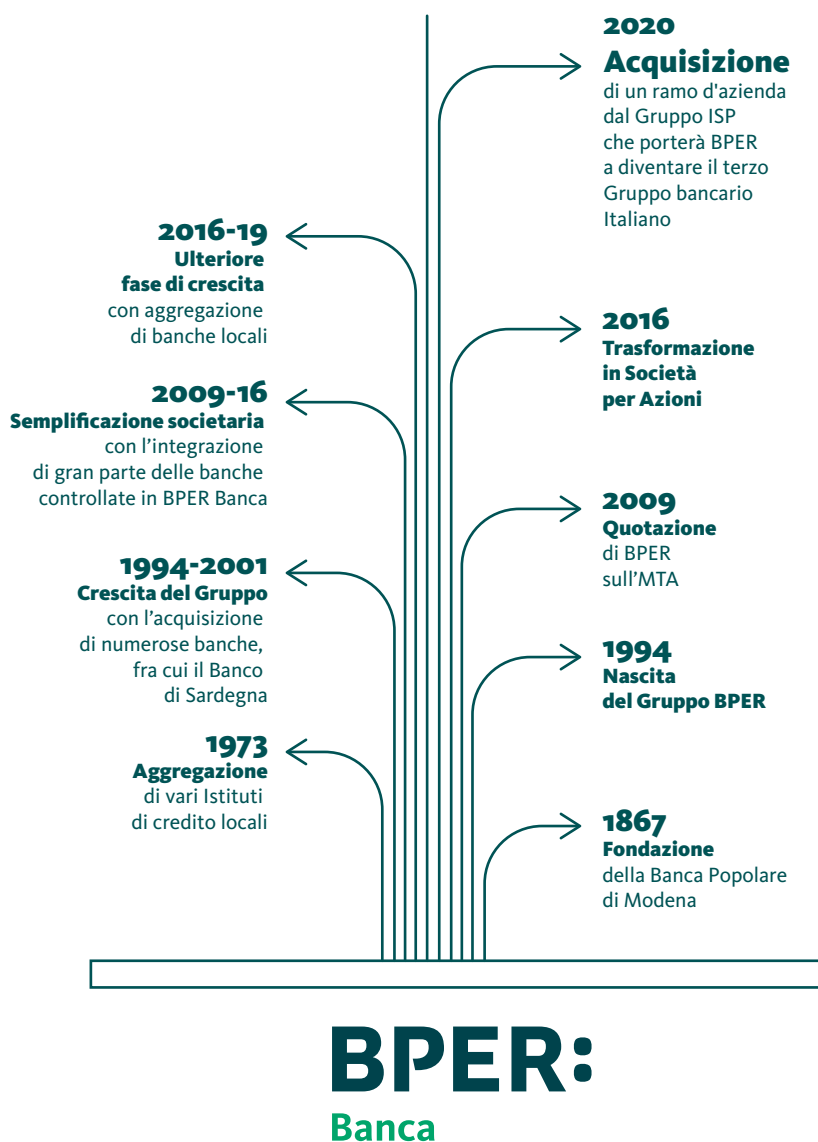




## 1.2 La storia

Nella storia di BPER Banca è possibile rintracciare una forte connessione con le vicende economiche e sociali del territorio in cui da sempre è radicata. Dai documenti di archivio emergono i principi fondativi dell'Istituto: solidarietà, solidità, radicamento, prudenza, sviluppo. La produzione di valore economico con un trend di crescita costante ha consentito via via a una piccola banca locale di diventare uno dei principali Gruppi bancari del Paese.

Il 12 giugno 2017 si sono festeggiati i 150 anni dalla fondazione della Banca Popolare di Modena. Di seguito sono rappresentate graficamente le tappe del percorso evolutivo del Gruppo.



<b>gennaio 2020</b>	<b>Dodici Direzioni Regionali sulla penisola</b>	In data 22 gennaio diventano operative dodici Direzioni Regionali sulla penisola, in sostituzione delle precedenti dieci Direzioni Territoriali.
<b>febbraio 2020</b>	<b>*Approvato progetto strategico: accordo con Gruppo Intesa Sanpaolo per acquisto Ramo di azienda costituito da filiali</b> <small>*operazione straordinaria</small>	In data 17 febbraio il CdA di BPER Banca approva la sottoscrizione di un accordo con Intesa Sanpaolo per l'acquisizione di un importante Ramo d'azienda dal Gruppo Intesa, da attuare a seguito dell'OPS della stessa Intesa su UBI Banca.
<b>marzo 2020</b>	<b>Approvato il Piano di Sostenibilità 20-21</b>	In data 10 marzo il CdA di BPER Banca approva il Piano di Sostenibilità 20-21 che integra il Piano Industriale e ha l'obiettivo di delineare una strategia di sviluppo sostenibile integrata ai modelli di business.
<b>aprile 2020</b>	<b>Banca di Sassari cambia nome in Bibanca</b>	In data 16 aprile l'Assemblea Straordinaria di Banca di Sassari delibera la modifica dell'art.1 dello Statuto, ovvero la denominazione sociale dell'Istituto, che cambia nome in Bibanca.
<b>giugno 2020</b>	<b>Risparmio gestito, Optima Sim diventa Centro unico per gli investimenti del Gruppo BPER</b>	In data 4 giugno la società prodotto di BPER Optima Sim assume il ruolo di Centro unico per gli investimenti del Gruppo, dedicato allo svolgimento delle attività produttive che riguardano gestioni patrimoniali e consulenze sui patrimoni amministrati dei clienti.
<b>luglio 2020</b>	<b>Approvato il progetto di fusione per incorporazione in BPER Banca di CR Saluzzo e CR Bra</b>	In data 6 luglio l'assemblea di BPER Banca approva il progetto di fusione per incorporazione nella capogruppo della Cassa di Risparmio di Saluzzo e della Cassa di Risparmio di Bra. Si semplifica definitivamente il modello di Gruppo: BPER Banca sulla penisola, Banco di Sardegna nell'isola.
<b>agosto 2020</b>	<b>Progetto di modifiche statutarie</b>	In data 5 agosto il CdA approva un progetto di modifiche statutarie concernenti il complessivo assetto di governance della Banca e, in particolare, le modalità di nomina del Consiglio di Amministrazione.
	<b>Autorizzazione dell'AGCM per l'operazione strategica con Gruppo Intesa Sanpaolo</b>	In data 7 agosto l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) autorizza l'operazione di concentrazione per l'acquisizione, da parte di BPER Banca, del Ramo d'azienda del Gruppo Intesa Sanpaolo, costituito da 532 filiali e dai connessi rapporti giuridici.
<b>settembre 2020</b>	<b>BPER, il CdA fissa le condizioni dell'aumento di capitale</b>	In data 30 settembre il Consiglio di Amministrazione esercita la delega ad aumentare il capitale sociale e fissa i termini e le condizioni finali. Il suddetto aumento di capitale si è concluso con pieno successo ad ottobre: sottoscritto il 99,21% delle nuove azioni per un ammontare di 795.922.725,60 euro.

## novembre 2020

### Parte l'attività di 21 nuovi Centri Imprese in tutta Italia

In data 6 novembre BPER Banca avvia l'attività di 21 Centri Imprese e oltre 20 uffici satellite su tutto il territorio nazionale, interamente dedicati alle aziende con un fatturato superiore a 10 milioni, con il coinvolgimento complessivo di oltre 300 risorse, distribuite tra i vari Centri e gli uffici centrali di coordinamento.

### Sottoscritto l'accordo integrativo definitivo per l'acquisizione di un ramo di azienda dal Gruppo Intesa Sanpaolo

In data 12 novembre è sottoscritto l'accordo integrativo definitivo per l'acquisizione di un ramo di azienda dal Gruppo Intesa Sanpaolo: il perimetro comprende 486 filiali e 134 punti operativi. La distribuzione geografica esprime un'elevata concentrazione nel Nord Italia, in particolare in Lombardia, e nelle Marche. Un'operazione di straordinaria valenza strategica che consentirà a BPER di diventare il terzo Gruppo Italiano per numero di filiali e per raccolta totale, acquisendo 1,4 milioni di nuovi clienti.

### BPER, il CdA approva l'implementazione di un Comitato Manageriale di Sostenibilità

In data 26 novembre è approvata dal CdA l'implementazione di un Comitato Manageriale di Sostenibilità di BPER Banca presieduto dall'Ad e che vedrà la presenza di tutti i Chief.

## dicembre 2020

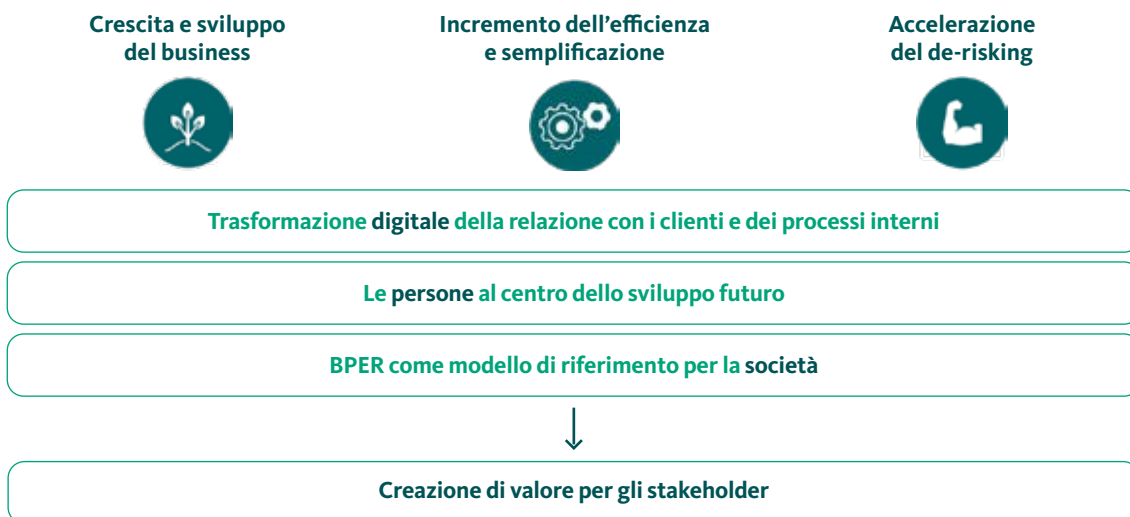
### Accordo sindacale sul trasferimento del Ramo d'azienda (personale ex UBI ed ex Intesa) a BPER Banca

In data 30 dicembre le Aziende (BPER Banca e Intesa San Paolo) e le Organizzazioni Sindacali raggiungono un accordo nell'ambito della procedura sindacale relativa al trasferimento del Ramo d'azienda (personale ex UBI ed ex Intesa) a BPER Banca. L'accordo riguarda 5.107 risorse.

## 1.3 Modello di business e strategie d'impresa

### Il Piano Industriale

Il Piano Industriale 2019-2021 si basa su tre pilastri supportati da altrettante leve trasversali e azioni che rispondono ai bisogni dei territori.



### Le 3 iniziative incluse nel Piano per rispondere al meglio ai bisogni dei territori

#### BPER Banca per l'ambiente

- **Riduzione dei consumi energetici** di BPER Banca tramite l'incremento dell'efficienza e l'utilizzo di energie rinnovabili

- ☆ **Riduzione del 10% dei consumi energetici\***

- Implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale**
- Incentivi alla **mobilità sostenibile** dei dipendenti, tra cui:
  - installazione 4 colonnine per la ricarica delle auto elettriche
  - lancio di un'app per il car pooling dei dipendenti



#### BPER Banca per la comunità

- **#LaBancaCheSaLeggere**

Promozione della cultura e della lettura come chiavi di arricchimento sociale

- Incontri con l'autore al BPER Forum Monza e in altre sedi

- ☆ **+20% incremento annuo eventi**

- "Nati per leggere", programma di educazione alla lettura per famiglie

- ☆ **10.000 libri donati**

- Impegno per l'**educazione finanziaria** delle giovani generazioni

- ☆ **66.000 studenti coinvolti**

- Educazione finanziaria per bambini e famiglie con la realizzazione di un volume dedicato

- ☆ **Redazione e distribuzione di 3.000 libri**



#### Sostenibilità nella value chain

- Definizione di un **rating** di sostenibilità per i fornitori

- ☆ **200 fornitori valutati**

- Gestione di **rating ESG unsolicited per BPER Banca** e richiesta di rating solicited;
  - Standard Ethics Rating

- ☆ **Obiettivo di raggiungere il livello EE entro il 2021**

- Rating CDP

- ☆ **Obiettivo di raggiungere il livello C- entro il 2021**

\* Baseline 2016

## Il Piano di Sostenibilità

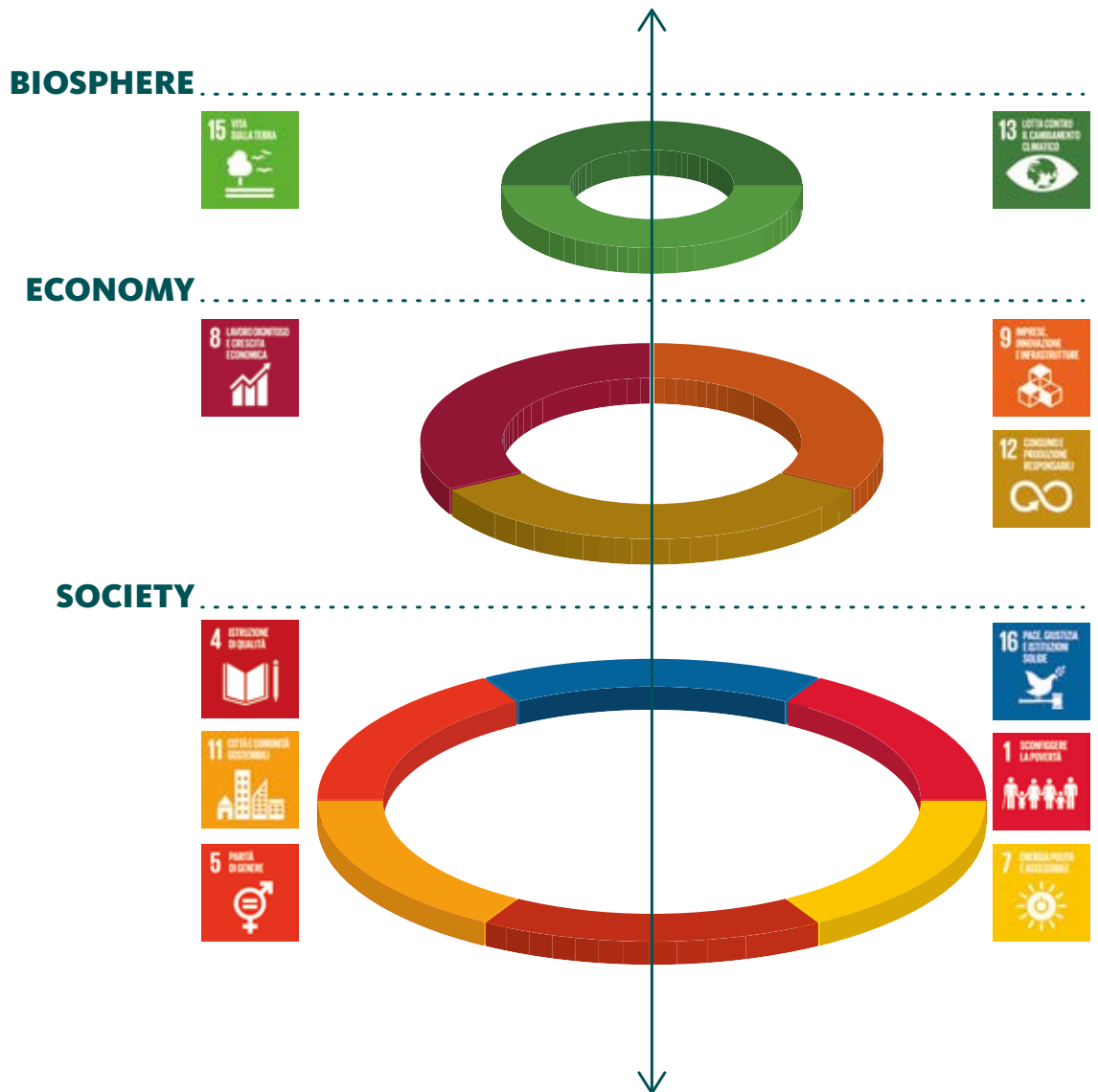
Nell'arco del 2019 il Gruppo BPER, con il supporto dell'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI<sup>4</sup>, attraverso un percorso interno che ha coinvolto il top management e un percorso esterno di ascolto degli stakeholder, ha definito il Piano di Sostenibilità 2020/21 con l'obiettivo di delineare una strategia di sviluppo integrata ai modelli di business. Il Piano di Sostenibilità che è stato approvato, contestualmente al Bilancio di Sostenibilità, il 10 marzo 2020, si integra al Piano Industriale e individua le linee guida strategiche di sviluppo dei processi aziendali in chiave di sostenibilità relativamente ai seguenti temi:

Aree di intervento	Impegno	Azioni
<b>Processi di governance e decisionali dei temi di sostenibilità</b>	Strutturare la Governance dei temi di sostenibilità in linea con i Valori del Gruppo e definire un piano di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politica di Sostenibilità</li> <li>• Comitato manageriale di Sostenibilità</li> <li>• Piano di comunicazione integrato</li> </ul>
<b>Gestione del rischio ESG</b>	Mantenere un sistema di gestione del rischio in linea con le best practice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allineamento Linee Guida BCE</li> </ul>
<b>Credito responsabile</b>	Essere riferimento per i propri clienti nella concessione di credito a supporto dell'innovazione sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrazione criteri ESG nelle politiche del credito</li> </ul>
<b>Inclusione finanziaria</b>	Rafforzare il supporto nell'accesso al credito per le «fasce ad elevato impatto sociale»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoluzione offerta di prodotti con ricaduta sociale positiva</li> </ul>
<b>Investimenti responsabili</b>	Diventare player riconosciuto tra i risparmiatori per gli investimenti SRI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrazione criteri ESG nelle politiche di investimento</li> <li>• Rafforzamento ulteriormente dell'offerta di prodotti di investimento sostenibili</li> </ul>
<b>Impatti ambientali indiretti e contrasto al climate change</b>	Diventare un player credibile nella Green Finance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisione patrimonio informativo</li> <li>• Evoluzione offerta di prodotti con ricaduta ambientale positiva</li> </ul>
<b>Sostegno all'imprenditoria</b>	Supportare nella crescita i segmenti delle PMI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulenza alle imprese rispetto a rischi e opportunità derivanti dall'attuale contesto di sostenibilità al fine di indirizzare le strategie di transizione verso business model innovativi</li> </ul>
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>	Promuovere la cultura della sostenibilità incentivando le buone pratiche tra i fornitori del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rating ESG per i fornitori</li> </ul>
<b>Supporto alla comunità</b>	Contribuire al sostegno economico e sociale dei territori di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafforzamento reti di partenariato con il Terzo Settore</li> <li>• Analisi impatto sociale dei principali progetti</li> </ul>
<b>Gestione degli impatti ambientali diretti</b>	Essere un esempio per gli stakeholder nell'uso efficiente delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano energetico PI 2019-21</li> <li>• Aumento produzione di energia rinnovabili (+ 1 MWh nel 2020)</li> <li>• Digitalizzazione</li> </ul>
<b>Tutela e benessere dei lavoratori e dialogo</b>	Orientare le scelte verso un'attenzione quotidiana alla qualità del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politica in materia di diversità</li> </ul>

<sup>4</sup> Oggi Ufficio Sustainability and ESG Management, facente parte del Servizio External Relations and Corporate Social Responsibility.



Di seguito gli SGD's per il cui raggiungimento la banca si impegna ad operare e che sono impattati dal Piano di Sostenibilità:



### 1.3.1 L'impegno per i Sustainable Development Goals (SDGs)

L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile (Agenda 2030), approvata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, ha individuato in 17 Obiettivi e 169 Target il percorso verso la sostenibilità per Paesi e organizzazioni di tutto il mondo.







Questi obiettivi, da raggiungere entro il 2030, secondo una visione fortemente integrata, raccontano come l'attuale modello di sviluppo sia insostenibile non solo dal punto di vista sociale e ambientale ma anche economico. Inoltre, l'attuazione dell'Agenda 2030 coinvolge non solo gli Stati, ma tutte le componenti della società a partire dalle imprese per finire con organizzazioni del Terzo settore, università, operatori del mondo della comunicazione e della cultura.

Gli SDGs, pertanto, intendono essere una spinta anche per il mondo delle imprese, attori chiave per il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile.

È in quest'ottica che anche il Gruppo BPER, in coerenza con quanto indicato nel Piano Industriale 2019-2021 e nel Piano di Sostenibilità 2020-2021, intende inquadrare la propria rendicontazione di sostenibilità all'interno di questo framework di livello internazionale sottolineando così la forte relazione che intercorre tra il perseguimento di obiettivi di business e obiettivi di sostenibilità.

Di seguito i Sustainable Development Goals che il Gruppo ha deciso di perseguire, descritti attraverso alcuni esempi di attività implementate.

SDG di riferimento	Principali azioni
	<p>Goal 1: “Porre fine a ogni forma di povertà nel mondo”</p> <p>Target 1.2, 1.4</p> <p>Progetto “Uniti oltre le attese”, Convenzione con l’Ente Nazionale per il Microcredito, Convenzione di segnalazione e collaborazione con PerMicro S.p.A., Resto al Sud, prodotti/servizi con finalità sociali, lotta al gioco d’azzardo patologico, carte di pagamento con codici Braille per non vedenti e ipovedenti.</p>
	<p>Goal 4: “Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti”</p> <p>Target 4.4, 4.7</p> <p>Progetti di educazione finanziaria (GRANDE!, Tarabaralla. Il tesoro del bruco baronessa, Un passo verso il futuro), progetti in collaborazione con la Fondazione per l’Educazione Finanziaria e per il Risparmio (FEduF), progetti di educazione alla lettura (Nati per leggere) e altri progetti con ricadute culturali, sociali e ambientali che coinvolgono le scuole di ogni ordine e grado, erogazioni liberali per fronteggiare emergenza educativa causata dalla pandemia.</p>
	<p>Goal 5: “Raggiungere l’uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze”</p> <p>Target 5.5</p> <p>Progetto sulle pari opportunità “A pari merito”, Piano Welfare aziendale, adesione di BPER Banca a “Valore D”, progetto exemplaz.</p>
	<p>Goal 7: “Assicurare a tutti l’accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni”</p> <p>Target 7.2, 7.3</p> <p>Acquisto e produzione di energia rinnovabile; sviluppo di servizi di finanziamento per progetti legati all’energia rinnovabile e all’efficientamento energetico, mutui green, prestiti retail green.</p>
	<p>Goal 8: “Incentivare, attraverso una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un’occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti”</p> <p>Target 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.10</p> <p>Piano Welfare aziendale, progetto “Mobilità sostenibile”, “Sportello di ascolto”, impegno nella formazione continua, Top Employer.</p>

	<p>Goal 9: “Costruire una realtà resiliente e promuovere l’innovazione ed un’industrializzazione equa, responsabile e sostenibile” Target 9.4, 9.5 Creazione e commercializzazione di prodotti e servizi per favorire l’efficientamento energetico, lo sviluppo delle rinnovabili nonché la mobilità sostenibile.</p>
	<p>Goal 11: “Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili” Target 11.4, 11.6 Attività di sostegno alla cultura e attività di mobilità sostenibile a favore dei dipendenti del Gruppo.</p>
	<p>Goal 12: “Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo” Target 12.2, 12.5 Finanziamenti per l’Economia Circolare, Progetto “BPER Banca Plastic Free”, Progetto “Ricircola” UniBO.</p>
	<p>Goal 13: “Promuovere azioni per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze” Target 13.2 Riduzione degli impatti ambientali diretti, finanziamenti dedicati alla Green Economy (vedere Capitolo 5), gestione dei rischi derivanti dal climate change.</p>
	<p>Goal 15: “Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell’ecosistema terrestre” Target 15.2 Acquisto di carta riciclata e/o con certificazione FSC, progetti di dematerializzazione e realizzazione del “Bosco BPER”.</p>
	<p>Goal 16: “Pace, giustizia e istituzioni forti” Target 16.5, 16.6 Impegno contro la corruzione e per garantire una sempre maggiore trasparenza e responsabilità attraverso strumenti quali Codice Etico, MOG, Whistleblowing, Codice interno di autodisciplina, Policy anticorruzione, Adesione UNGC.</p>

## 1.4 Mission e valori

“

*Le banche non sono tutte uguali  
e il Gruppo BPER si impegna ogni giorno per dimostrarlo.*

”

### LA NOSTRA MISSION

Vogliamo essere al fianco di **persone, imprese e comunità**. Aiutare a fare le scelte giuste condividendo con loro i rischi e opportunità. In due parole, **crescere insieme**.

Ancora oggi ci guidano i valori delle origini: **responsabilità, lealtà, concretezza**.

**BPER:**  
**Banca**

**Vicina. Oltre le attese.**

### IL NOSTRO APPROCCIO

Siamo una grande banca nazionale, profondamente radicata in tutti i territori in cui operiamo.

Fin dal passato siamo **orientati al futuro**.

Nella nostra storia, da sempre, c'è l'impegno a costruire un domani solido.

### IL NOSTRO PAYOFF

Il nostro payoff, la frase che riassume l'essenza di BPER Banca,

è **la promessa che vogliamo mantenere ogni giorno**: essere al fianco delle persone per comprenderne le necessità e le aspirazioni e offrire soluzioni superando le aspettative.

### 1.4.1 Il Global Compact: i 10 principi delle Nazioni Unite

Il Global Compact delle Nazioni Unite è l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo. Nasce dalla volontà di promuovere un'economia globale sostenibile cioè rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione. È un'iniziativa volontaria di adesione a un insieme di principi che promuovono i valori della sostenibilità nel lungo periodo attraverso azioni politiche, pratiche aziendali, comportamenti sociali e civili che siano responsabili e tengano conto anche delle future generazioni; è inoltre un impegno, siglato con le Nazioni Unite dai top manager delle aziende partecipanti, a contribuire a una nuova fase della globalizzazione caratterizzata da sostenibilità, cooperazione internazionale e partnership in una prospettiva multi-stakeholder.

BPER Banca ha aderito al Global Compact nel 2017 e rendiconta annualmente all'interno del Bilancio di Sostenibilità le attività realizzate per promuovere i 10 Principi (Communication on Progress), nel rispetto degli impegni assunti.

Per approfondimenti: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/113751>



I 10 principi	Indicatori di performance	GRI Standards
Diritti Umani	Principio 1 - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	Comunità locali: 413-2
	Principio 2 - Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	Lavoro minorile: 408-1 Lavoro forzato o obbligatorio: 409-1
Lavoro	Principio 3 - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	Stakeholder engagement: 102-41 (Accordi di contrattazione collettiva) Libertà di associazione e contrattazione collettiva: 407-1 Relazioni tra lavoratori e management: 402-1
	Principio 4 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	Lavoro forzato o obbligatorio: 409-1
	Principio 5 - Alle imprese è richiesta l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	Lavoro minorile: 408-1
	Principio 6 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	Profilo dell'organizzazione: 102-8 (Informazioni su dipendenti e altri lavoratori) Presenza sul mercato: 202-1 Occupazione: 401-1, 401-3 Formazione e istruzione: 404-1, 404-3; Diversità e pari opportunità: 405-1, 405-2
Ambiente	Principio 7 - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	Performance economiche: 201-2 Materiali: 301-1 Energia: 302-1 Emissioni: 305-1, 305-2, 305-3
	Principio 8 - Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	Materiali: 301-1, 301-2 Energia: 302-1, 302-3, 302-4 Emissioni: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5 Compliance ambientale: 307-1
	Principio 9 - Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	Energia: 302-4 Emissioni: 305-5
Lotta alla corruzione	Principio 10 - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma incluse l'estorsione e le tangenti	Etica e Integrità: 102-16 (Valori, principi, standard e norme di comportamento), 102-17 (Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche) Anticorruzione: 205-1, 205-3 Politica pubblica: 415-1

## 1.5 Governance

BPER Banca S.p.A. è una società per azioni quotata, Capogruppo dell'omonimo Gruppo bancario, che, ai sensi di quanto previsto dall'art. 61 del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385, emana, nell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento, disposizioni alle componenti del Gruppo per l'esecuzione delle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia e dalle altre Autorità di Vigilanza nell'interesse della stabilità del Gruppo.

In quanto Capogruppo, BPER Banca richiede a tutte le società del Gruppo di non porre in essere comportamenti o assumere decisioni pregiudizievoli per l'integrità e reputazione del Gruppo o delle sue componenti.

Le società del Gruppo<sup>5</sup> recepiscono nel proprio Codice Etico gli stessi valori espressi dalla Capogruppo, conformando ad essi i propri comportamenti nel rispetto delle leggi e di ogni normativa vigente. Ne consegue che tutte le organizzazioni del Gruppo si relazionano con i territori di appartenenza con l'obiettivo di creare valore sociale anche al di là delle attività di business.

### La composizione degli Organi Sociali

Il modello di governo di BPER Banca è di tipo tradizionale e contempla la presenza di un Consiglio di Amministrazione, investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Società (tranne quelli riservati dalla Legge o dallo Statuto alla competenza dell'Assemblea dei Soci) e di un Collegio Sindacale che vigila sull'osservanza delle norme di Legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

I componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nominati dall'Assemblea dei Soci in data 14 aprile 2018, per il triennio 2018 – 2020, giungeranno a scadenza di mandato ad approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.2020. La composizione del Consiglio di Amministrazione, nel corso del 2020, è stata aggiornata, in data 6 luglio, con nomina assembleare della dott.ssa Silvia Elisabetta Candini in sostituzione del Consigliere cessato dott.ssa Roberta Marracino.

### Il processo di autovalutazione

Il Consiglio di Amministrazione riveste un ruolo primario in quanto organo cui compete la delibera degli indirizzi strategici delle banche, la definizione delle politiche di gestione e controllo dei rischi, nonché la vigilanza sul loro corretto funzionamento per garantire un governo efficace, unitario e coerente dei rischi.

Le complessive responsabilità assegnate al Consiglio di Ammi-

nistrazione richiedono che la sua composizione sia adeguata sotto il profilo qualitativo e quantitativo, anche in relazione alle caratteristiche operative e dimensionali della Banca, e che il suo funzionamento sia idoneo a garantire una sana e prudente gestione.

A tal fine, gli organi aziendali delle Banche del Gruppo si sottopongono, in adempimento alle disposizioni normative e regolamentari vigenti, a periodici processi di autovalutazione<sup>6</sup>, con l'obiettivo di:

- assicurare una verifica del corretto ed efficace funzionamento dell'organo e della sua adeguata composizione;
- garantire il rispetto sostanziale delle disposizioni normative sul "Governo Societario" e delle finalità che esse intendono realizzare;
- favorire l'aggiornamento dei regolamenti interni a presidio del funzionamento dell'organo, 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 dell'organo e definire le azioni correttive da adottare;
- rafforzare i rapporti di collaborazione e di fiducia tra i singoli componenti 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.

Ad esito del processo di autovalutazione, a fronte dell'eventua-

<sup>5</sup> Escluse quelle società che non dispongono di un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

<sup>6</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari ai sensi dell'art.123-bis TUF, pubblicata sul sito istituzionale della Banca (<https://istituzionale.bper.it/governance/documenti>).

le individuazione di profili di miglioramento, il Consiglio di Amministrazione individua le opportune misure correttive.

Analogo processo è svolto con riferimento al Comitato Esecutivo e al Collegio Sindacale.

Si evidenzia, infine, che in occasione del rinnovo dei componenti del Consiglio di Amministrazione vengono portati a conoscenza dei Soci da parte dell'Organo amministrativo uscente gli orientamenti sulla composizione del nuovo organo amministrativo e per la formazione delle liste affinché vengano rispettate tutte le prescrizioni dettate dal complesso delle disposizioni applicabili e dallo Statuto.

### L'Amministratore delegato e il Direttore generale

Il Consiglio di Amministrazione nomina tra i propri componenti un Amministratore delegato, il quale sovrintende alla gestione aziendale, in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dal predetto organo.

Tra le sue responsabilità figurano:

- l'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo;
- l'accertarsi del fatto che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e il sistema dei controlli interni siano adeguati alla natura ed alle dimensioni dell'impresa, nonché idonei a rappresentare correttamente l'andamento della gestione;
- la formulazione di proposte, nell'ambito delle competenze ad esso attribuite, al Consiglio di Amministrazione e al Comitato Esecutivo (ferma la facoltà di proposta in capo a ciascun Consigliere);
- l'esercizio degli ulteriori poteri ad esso delegati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore generale è:

- è il Capo della struttura operativa;
- è il Capo del personale;
- gestisce gli affari correnti e compie tutte le operazioni e tutti gli atti di ordinaria amministrazione non riservati alla competenza del Consiglio di Amministrazione e da questo non delegati al Comitato esecutivo, all'Amministratore delegato o ad altri componenti della Direzione generale;

- cura il coordinamento operativo delle società facenti parte del Gruppo;
- ove non già Consigliere di amministrazione, assiste alle riunioni del Consiglio di Amministrazione.

Dal 1° gennaio 2020, nell'ambito della revisione del modello organizzativo di vertice volta al conseguimento di efficientamenti nel governo e nella gestione della Banca e del Gruppo, all'Amministratore delegato è stato attribuito anche il ruolo di Direttore generale.

### Gli altri comitati consiliari

Il Consiglio costituisce al proprio interno i comitati previsti dalla normativa e dalle Disposizioni di Vigilanza vigenti, tra cui il Comitato Controllo e Rischi, a cui è attribuita anche la supervisione delle tematiche di corporate social responsibility, nonché gli altri comitati ritenuti opportuni, determinandone composizione, attribuzioni e regole di funzionamento.

Il **Comitato Controllo e Rischi** svolge funzioni di supporto alle attività del Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema dei controlli interni, nonché a quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche di carattere finanziario e non finanziario.

Relativamente alle tematiche di responsabilità sociale è incaricato dei seguenti compiti:

- esprimere un parere preventivo all'approvazione, almeno annuale, della pianificazione dell'attività delle funzioni aziendali di controllo e della funzione Sustainability and ESG Management;
- esaminare i rapporti consuntivi e le relazioni predisposte dalle funzioni aziendali di controllo e dalla funzione Responsabilità Sociale d'Impresa nonché le eventuali segnalazioni dell'Amministratore delegato in merito a problematiche e criticità emerse nello svolgimento della sua attività o di cui egli abbia avuto comunque notizia;
- supportare il Consiglio di Amministrazione nelle materie di sostenibilità sociale supervisionando le relative tematiche connesse all'esercizio dell'attività d'impresa e alle sue dinamiche con gli stakeholder.

## Composizione del Consiglio di Amministrazione e degli altri Comitati consiliari al 31.12.2020

Carica	Componenti (cognome nome)	In carica da <sup>7</sup>	Esecutivi	Presenza in Comitati	Indip. da TUF	Indip. da CAD	Genere	Età
Presidente <sup>8</sup>	Ferrari Pietro	14/04/2018					M	65
Amministratore delegato <sup>9</sup>	Vandelli Alessandro	14/04/2018	x	Comitato Esecutivo			M	61
Vice Presidente <sup>10</sup>	Capponcelli Giuseppe	14/04/2018			x	x	M	63
Amministratore	Barbieri Riccardo	14/04/2018	x	Comitato Esecutivo			M	56
Amministratore	Belcredi Massimo	14/04/2018		Presidente Comitato per le Nomine	x	x	M	58
Amministratore	Bernardini Mara	14/04/2018		Comitato per Nomine, Presidente Comitato per le Remunerazioni	x	x	F	63
Amministratore	Camagni Luciano Filippo	14/04/2018	x	Comitato Esecutivo			M	65
Amministratore <sup>11</sup>	Candini Silvia Elisabetta	06/07/2020		Comitato per Nomine, Comitato per le Remunerazioni	x	x	F	50
Amministratore	Foti Alessandro Robin	14/04/2018		Comitato Controllo e Rischi	x	x	M	57
Amministratore	Gualandri Elisabetta	14/04/2018		Presidente Comitato Controllo e Rischi, Comitato Amministratori Indipendenti, Comitato per le Remunerazioni	x	x	F	65
Amministratore	Moro Ornella Rita Lucia	14/04/2018		Comitato Controllo e Rischi	x	x	F	59
Amministratore	Noera Mario	14/04/2018	x	Comitato Esecutivo			M	68
Amministratore	Pappalardo Marisa	14/04/2018		Comitato Amministratori Indipendenti	x	x	F	60
Amministratore	Schiavini Rossella	14/04/2018	x	Presidente Comitato Esecutivo			F	54
Amministratore	Venturelli Valeria	14/04/2018		Presidente Comitato Amministratori Indipendenti, Comitato Controllo e Rischi	x	x	F	51

Per ulteriori informazioni e approfondimenti circa la struttura e il funzionamento degli Organi sociali, le pratiche di governance effettivamente applicate, nonché l'attività degli altri Comitati consiliari, si rinvia alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari". La suddetta Relazione è pubblicata sul sito internet <https://istituzionale.bper.it/governance/documenti>.

<sup>7</sup> La durata del mandato è prevista sino al 31/12/2020.

<sup>8</sup> In data 17 aprile 2018 il C.d.A. ha nominato Presidente l'ing. Ferrari.

Ai sensi dello Statuto vigente e delle Regole di Funzionamento, il Presidente del Consiglio di Amministrazione può partecipare alle adunanze del Comitato Esecutivo senza diritto di voto e senza potere di proposta. Ai sensi delle rispettive Regole di Funzionamento, il Presidente del Consiglio di Amministrazione partecipa, senza diritto di voto, alle riunioni del Comitato per le Nomine e del Comitato per le Remunerazioni.

<sup>9</sup> Il C.d.A. del 17 aprile 2018 ha confermato il dott. Vandelli quale Amministratore delegato, ruolo ricoperto dal 15 aprile 2014. L'Amministratore delegato è incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ed è principale responsabile della gestione dell'emittente (Chief Executive Officer o CEO).

Ai sensi dello Statuto Sociale vigente e delle Regole di Funzionamento l'Amministratore delegato è componente di diritto del Comitato Esecutivo. Ai sensi delle rispettive Regole di Funzionamento, l'Amministratore delegato prende parte, senza diritto di voto, alle riunioni del Comitato per le Nomine del Comitato per le Remunerazioni.

<sup>10</sup> In data 17 aprile 2018 il C.d.A. ha nominato l'ing. Capponcelli.

<sup>11</sup> La dott.ssa Silvia Elisabetta Candini è stata eletta dall'Assemblea dei Soci del 6 luglio 2020 a seguito delle dimissioni rassegnate, con decorrenza 30 giugno 2020, dalla dott.ssa Roberta Marracino.

## La diversità all'interno degli Organi sociali

La Banca riconosce alla composizione sufficientemente diversificata degli organi – sotto i profili dell'età, del genere, della provenienza geografica, del percorso formativo e professionale, e delle qualità e competenze personali – specifica rilevanza nell'ottica di favorire l'indipendenza delle opinioni e il senso critico degli esponenti, contribuendo ad una più efficace azione di governo.

Le Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia in materia di governo societario (Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 1) dispongono che la composizione degli Organi sociali deve riflettere una adeguata diversificazione anche in termini di genere.

In particolare, le banche così dette “di maggiori dimensioni o complessità operativa”, devono individuare il numero minimo di esponenti che nella composizione dell'organo di amministrazione deve appartenere al genere meno rappresentato e indicare le modalità e i tempi entro cui verrà conseguita tale composizione.

Negli organi di amministrazione e controllo delle società quotate, il numero minimo di esponenti che deve appartenere al genere meno rappresentato è determinato dalla normativa applicabile e dallo Statuto.

La Legge n. 120/2011 (“Golfo-Mosca”) che ha modificato l'articolo 147-ter, comma 1-ter, del TUF, ha introdotto l'obbligo per le società quotate prevedendo che almeno un terzo dei componenti degli organi di amministrazione e controllo appartenga al genere meno rappresentato.

In adempimento a tali previsioni, BPER Banca ha introdotto nel meccanismo di elezione del Consiglio di Amministrazione – disciplinato dallo Statuto sociale – l'obbligo per i soci di presentare liste che contengano un numero di candidati appartenente al genere meno rappresentato, che assicuri, all'interno della lista stessa, il rispetto dell'equilibrio fra generi almeno nella misura minima richiesta dalla normativa vigente.

Il rispetto di tale principio ispira altresì la nomina dei componenti il Collegio Sindacale.

Al fine di garantire continuità all'applicazione di tale disciplina (la cui efficacia è venuta meno a partire dal 2020, poiché essa prevedeva “un periodo di scadenza” di tre mandati dall'entrata in vigore), il legislatore è intervenuto con la Legge 27 dicembre 2019, n.160 (Legge di bilancio 2020), il cui art.1, commi 302-303, prevede: (a) l'estensione del termine di tre mandati originariamente contenuto nella Legge Golfo-Mosca a un maggior termine di sei mandati; (b) che al genere meno rappresentato siano riservati almeno 2/5 (non più almeno 1/3) dei membri dell'or-

gano amministrativo o di controllo di appartenenza. L'art. 1, comma 304, prevede che il nuovo criterio di riparto “si applica a decorrere dal primo rinnovo degli organi di amministrazione e controllo delle società quotate in mercati regolamentati successivo alla data di entrata in vigore della presente legge” (ossia successivo al 1° gennaio 2020).

Per salvaguardare gli effetti positivi derivanti dall'applicazione di tale legge, anche successivamente al venir meno della sua efficacia, il Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (CAD) è stato integrato con una raccomandazione volta ad applicare criteri di diversità, anche di genere, per la composizione sia del Consiglio di Amministrazione che del Collegio Sindacale, promuovendo così il mantenimento volontario degli effetti della Legge Golfo-Mosca.

Al riguardo, BPER Banca è impegnata a promuovere ogni misura atta a garantire una presenza adeguata del genere meno rappresentato in seno agli organi sociali del Gruppo. Tra queste, si rammenta l'adozione – ai sensi della Legge e dello Statuto, e nel rispetto degli orientamenti e delle linee guida espressi dai citati Organismi e Autorità di Vigilanza nazionali e internazionali – di un documento normativo interno che stabilisce gli indirizzi di carattere generale riguardanti la composizione degli organi sociali delle società controllate, promuovendo la cultura dell'inclusione, nonché valorizzando i diversi contributi che possono discendere anche dalla combinazione di genere.

La componente femminile nel Consiglio di Amministrazione rappresenta il 47%, in linea con le nuove previsioni introdotte dalla citata L. 160/2019.

Nel triennio 2018-2020 la composizione degli organi sociali sotto i profili dell'età, del genere, del percorso formativo e professionale, nonché delle qualità e competenze personali non è variata, come si evince dalle tabelle di dettaglio.

## Composizione del Consiglio di Amministrazione

	31.12.2018		31.12.2019		31.12.2020	
	n°	%	n°	%	n°	%
Uomini	8	53%	8	53%	8	53%
Donne	7	47%	7	47%	7	47%
Diploma di maturità	-	-	-	-	-	-
Laurea	15	100%	15	100%	15	100%
<30 anni	-	-	-	-	-	-
30-50 anni	1	7%	1	7%	1	7%
>50 anni	14	93%	14	93%	14	93%

## Composizione del Comitato Esecutivo

	31.12.2018		31.12.2019		31.12.2020	
	n°	%	n°	%	n°	%
Uomini	4	80%	4	80%	4	80%
Donne	1	20%	1	20%	1	20%
Diploma di maturità	-	-	-	-	-	-
Laurea	5	100%	5	100%	5	100%
<30 anni	-	-	-	-	-	-
30-50 anni	-	-	-	-	-	-
>50 anni	5	100%	5	100%	5	100%

Per ulteriori informazioni si rimanda ai curricula dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo pubblicati all'interno del sito istituzionale del Gruppo <https://istituzionale.bper.it/governance/consiglio-di-amministrazione>.

### Gestione dei conflitti d'interesse

In materia di gestione dei conflitti di interesse, la Banca si è dotata dei seguenti documenti di normativa interna:

1. Policy di Gruppo per il governo del rischio di non conformità in materia di conflitti di interesse nei confronti di parti correlate e di attività di rischio nei confronti di soggetti collegati (pubblicata sul sito internet aziendale)
2. Regolamento di Gruppo del processo di gestione dei conflitti di interesse degli esponenti aziendali
3. Policy di Gruppo per il Governo del rischio di non conformità in materia di conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento e accessori
4. Regolamento di Gruppo del processo di gestione dell'Internal Dealing (pubblicato sul sito internet aziendale).

Inoltre, già dal 2010, la Banca è dotata di un Comitato degli Amministratori Indipendenti (C.A.I.), il quale adempie ai doveri ed esercita i poteri attribuiti agli amministratori indipendenti nel rispetto delle disposizioni legislative, regolamentari e della restante normativa vigente in materia di parti correlate e soggetti collegati.

Per quanto riguarda la comunicazione dei potenziali conflitti di interesse, si rimanda al paragrafo "Informazioni sui rapporti infragruppo e con parti correlate" del Bilancio di esercizio.

Per ciò che concerne, invece, la eventuale presenza di un'azionista di controllo, l'informazione è reperibile sempre all'interno del Bilancio di esercizio, nonché nell'apposita sezione del sito istituzionale del Gruppo (<https://istituzionale.bper.it/investor-relations/azionariato>).

## Governance temi di sostenibilità

Nel 2020 la funzione che in Capogruppo presidiava i temi di Responsabilità Sociale (Ufficio Relazioni Esterne e attività di RSI) è stata coinvolta in un processo di modifica organizzativa dettata dal moltiplicarsi delle attività e responsabilità in capo alla struttura; in particolare, l'attuale rilevanza strategica del ESG management data dalla rapida evoluzione normativa. Sono stati quindi costituiti il Servizio External Relations and Corporate Social Responsibility e, al suo interno, l'Ufficio Sustainability and ESG Management. Il Servizio sopracitato è direttamente in staff all'Amministratore delegato.

Di seguito la distribuzione dei ruoli e delle responsabilità in ambito Sostenibilità come riportati nella Policy di Gruppo sui temi di Sostenibilità:

Organo Aziendale / U.O.	Descrizione Ruoli e Responsabilità
<b>Consiglio di Amministrazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definisce linee guida e strategie del Gruppo relativamente alle tematiche di sostenibilità</li> <li>Approva la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (o Bilancio di Sostenibilità)</li> <li>Approva il Piano di Sostenibilità</li> </ul>
<b>Comitato Controllo e Rischi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisiona le questioni di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività dell'impresa e alle sue dinamiche di interazione con tutti gli stakeholder</li> <li>Esprime un parere preventivo all'approvazione, almeno annuale, della pianificazione dell'attività dell'Ufficio Sustainability and ESG Management</li> <li>Rilascia un parere preventivo all'approvazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (o Bilancio di Sostenibilità) da parte del Consiglio di Amministrazione.</li> </ul>
<b>Amministratore delegato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidia le attività inerenti la sostenibilità e le azioni da implementare e monitorare avvalendosi del supporto del Servizio External Relations and Corporate Social Responsibility, dell'Ufficio Sustainability and ESG Management e del Comitato di Sostenibilità.</li> </ul>
<b>Comitato di Sostenibilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordina le Funzioni aziendali e di Gruppo per quanto concerne le tematiche di sostenibilità nonché i rischi ad esse connessi</li> <li>Supporta l'Amministratore delegato nella gestione delle tematiche di sostenibilità (ESG) a livello sia di Capogruppo che di Gruppo</li> <li>Monitora il posizionamento del Gruppo BPER rispetto al tema della sostenibilità e dei 17 goals dell'ONU (SDGs)</li> <li>Promuove e gestisce la strategia sui temi di sostenibilità, in coerenza con quanto definito dal Piano Industriale e dal Piano di Sostenibilità con il supporto dell'Ufficio Sustainability and ESG Management.</li> </ul>
<b>Servizio External Relations and Corporate Social Responsibility</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collabora e supporta nella gestione di tutte le questioni di sostenibilità e responsabilità sociale l'Amministratore delegato.</li> </ul>
<b>Ufficio Sustainability and ESG Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Predisporre il Bilancio di Sostenibilità, definendo i temi rilevanti e gli indicatori di sostenibilità da rappresentare</li> <li>Predisporre il Piano di Sostenibilità</li> <li>Supporta il Comitato di Sostenibilità nella promozione e gestione della la strategia sui temi di sostenibilità in coerenza con quanto definito dal Piano Industriale e dal Piano di Sostenibilità</li> <li>Valuta gli impatti di sostenibilità derivanti dalle iniziative del Gruppo e fornisce supporto alle strutture della banca e del Gruppo ai fini della loro realizzazione</li> <li>Gestisce i rating ESG della capogruppo in collaborazione con l'Investor Relator</li> <li>Promuove la comunicazione esterna e interna sulle questioni relative ai temi ESG, favorendo il più possibile la diffusione della cultura della sostenibilità presso colleghi, clienti e tutti gli stakeholder della Banca.</li> <li>Supporta nella gestione di tutte le questioni di sostenibilità e responsabilità sociale l'Amministratore delegato.</li> </ul>



L'Ufficio Sustainability and ESG Management, inoltre, svolge le seguenti attività:

- gestione delle attività di stakeholder engagement
- formazione e consulenza per le aziende del Gruppo sui temi della sostenibilità e della rendicontazione di sostenibilità
- gestione degli aspetti reputazionali inerenti ai temi di sostenibilità
- gestione e promozione, a livello di Gruppo, dello sviluppo delle attività di Responsabilità Sociale, con ricadute sociali-ambientali attraverso l'individuazione e l'attuazione di attività finalizzate in tal senso
- collaborazione trasversale con Area di Governo Affari, Direzione HR, Direzione Rischi, Direzione Pianificazione e Politiche Creditizie, Servizio Acquisti, Uff. Cost Governance, Direzione Real Estate, Direzione Compliance, con il General Manager Support e il Chief Strategy Officer su tematiche di sostenibilità
- monitoraggio normativo a livello nazionale e comunitario su temi di sostenibilità
- monitoraggio e controllo della gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti
- gestione di progetti di sostenibilità inseriti nel Piano Industriale
- gestione di progetti ed eventi afferenti al tema RSI, di rilievo le attività di educazione finanziaria e di lotta al gioco d'azzardo patologico
- verifica dell'operatività delle filiali, in stretta relazione con le stesse, al fine di monitorare la piena ottemperanza alla Policy di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti con gli operatori della difesa e le imprese produttrici di armamenti e la redazione del "Report Armamenti".

L'attenzione posta nei confronti della gestione dei temi di sostenibilità viene confermata dalla nomina di un Energy Manager, in forza all'Ufficio Cost Governance e da quella di un Mobility Manager in forza all'Ufficio Relazioni Sindacali e Welfare.

A livello di Gruppo è importante sottolineare come tutte le aziende inserite nel perimetro consolidato hanno un Referente RSI che collabora con l'Ufficio Sustainability and ESG Management nella redazione del Bilancio di Sostenibilità di Gruppo e nella gestione delle attività sui temi di sostenibilità.



### 1.5.1 Sistema dei Controlli interni

Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi, il Gruppo BPER ha nel tempo definito e aggiornato il proprio Sistema dei Controlli Interni che rappresenta un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo.

Tale sistema è progettato per tenere conto delle peculiarità del business esercitato da ciascuna società del Gruppo nel rispetto dei principi indicati dalle Autorità di Vigilanza, ossia:

- proporzionalità nell'applicazione delle norme in funzione delle caratteristiche dimensionali e operative
- gradualità nel passaggio a metodologie e processi progressivamente più avanzati per la misurazione dei rischi e del conseguente patrimonio di cui disporre
- unitarietà nella definizione degli approcci utilizzati dalle diverse funzioni previste nel sistema organizzativo di Gruppo
- economicità: contenimento degli oneri per gli intermediari.

Nell'ambito del "Sistema dei Controlli interni del Gruppo" si individuano le seguenti funzioni di controllo, inquadrare nei livelli previsti dalle Disposizioni di Vigilanza:

- Controlli di terzo livello:
  - Funzione di Revisione Interna
- Controlli di secondo livello "Controlli sui rischi e sulla conformità":
  - Antiriciclaggio
  - Compliance
  - Controllo dei rischi
  - Convalida
- Controlli di primo livello:
  - Controlli di linea

Oltre ai livelli di controllo previsti dalla normativa di vigilanza, l'ordinamento e le fonti di autoregolamentazione attribuiscono compiti di controllo a specifiche funzioni diverse dalle funzioni aziendali di controllo - o a comitati interni all'organo amministrativo - la cui attività va inquadrata in modo coerente nel Sistema dei Controlli Interni.

In particolare, all'interno del Gruppo si individuano come funzioni di controllo:

- l'Organismo di Vigilanza, ove istituito ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001
- il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

Rileva inoltre il ruolo del Comitato Controllo e Rischi, comitato endoconsiliare costituito in Capogruppo e nelle Banche quotate del Gruppo.

In applicazione dei principi indicati, il "Sistema dei Controlli Interni del Gruppo" prevede in linea generale

l'esternalizzazione alla Capogruppo delle funzioni aziendali di controllo di secondo e terzo livello da parte delle società del Gruppo di diritto italiano, ferme restando le responsabilità che, da normativa, restano in capo a queste ultime.

Rispetto ai controlli di terzo livello di evidenza che la funzione di revisione interna (internal audit) di BPER Banca è attribuita all'Unità Organizzativa "Revisione Interna" che ha sede nella Capogruppo.

Obiettivo primario della funzione è quello di fornire servizi di assurance e consulenza indipendenti ed oggettivi finalizzati al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione.

L'Internal Audit opera con personale dotato delle adeguate conoscenze e competenze professionali, utilizzando come riferimento le best practice, e in conformità agli standard internazionali per la pratica professionale definiti dall'Institute of Internal Auditors (IIA).

La Funzione Revisione Interna, infatti, ad esito della valutazione esterna conclusa nell'ottobre 2019 da parte di primaria società di certificazione, è stata riconosciuta come "Generalmente conforme" (il massimo ottenibile nella scala di giudizio) agli standard professionali dell'attività di Internal Audit (International Professional Practices Framework dell'Institute of Internal Auditor – IPPF IIA).

Inoltre, la funzione di Revisione Interna ha svolto, con riferimento al 2020, le attività di analisi e valutazione previste dal processo di Quality Assurance and Improvement Program (QAIP) sui propri processi. Gli esiti di tali attività sono stati riportati in una specifica relazione sottoposta all'attenzione degli Organi Aziendali. Per il 2020, è stato confermato il giudizio "Generalmente conforme".

## 1.5.2 Gestione dei rischi

Il Gruppo BPER individua nel Risk Appetite Framework (RAF) il principio di Governo dei rischi e lo strumento di indirizzo strategico per orientare il governo sinergico delle attività di pianificazione strategica e di controllo di gestione dei rischi, costituendosi quale quadro di riferimento per il presidio del profilo di rischio che il Gruppo intende assumere nell'implementazione delle proprie strategie aziendali. Il RAF formalizza, attraverso un insieme coordinato e rappresentativo di metriche, gli obiettivi di rischio, le eventuali soglie di tolleranza e i limiti operativi in condizioni di normale operatività e di stress che il Gruppo intende rispettare nell'ambito del perseguimento delle proprie linee strategiche.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo conferisce delega, poteri e mezzi adeguati all'Amministratore delegato affinché dia attuazione agli indirizzi strategici, RAF e politiche di governo dei rischi definiti dal Consiglio medesimo in sede di progettazione del Sistema dei Controlli Interni; egli è responsabile per l'adozione di tutti gli interventi necessari ad assicurare l'aderenza dell'organizzazione e del Sistema dei Controlli Interni ai principi e requisiti previsti dalla normativa di vigilanza, monitorandone nel continuo il rispetto.

Al fine di garantire una efficace e pervasiva trasmissione degli obiettivi di rischio, il Gruppo articola il proprio risk appetite complessivo, declinando i limiti gestionali che disciplinano l'operatività delle strutture operative, in un quadro strutturato coerente con le politiche di governo e controllo dei singoli rischi. Il Gruppo monitora periodicamente le metriche del RAF al fine di presidiare tempestivamente eventuali scostamenti dai livelli desiderati, attivando gli specifici processi di escalation e mitigazione in linea con la normativa interna (Policy/Regolamenti). Il RAF assume la rilevanza di strumento gestionale che permette di attivare un governo sinergico delle attività di pianificazione, controllo e gestione dei rischi ed è un elemento abilitante per:

- rafforzare la capacità di governare i rischi aziendali, agevolando lo sviluppo e la diffusione di una cultura del rischio integrata
- garantire l'allineamento tra indirizzi strategici e livelli di rischio assumibili, attraverso la formalizzazione di obiettivi e limiti coerenti
- sviluppare un sistema di monitoraggio e di comunicazione del profilo di rischio assunto rapido ed efficace.

A seguito della crescente attenzione rivolta dal Regulator e dal Mercato al rischio ESG, il Gruppo ha avviato un'attività volta a identificare le aree di miglioramento sui cui concentrare maggiormente l'attenzione nel medio termine, anche tenendo in considerazione le linee guida tempo per tempo emanate in materia (es. ECB Guide on climate-related and environmental

risk).

Per quanto concerne gli obiettivi collegati al Bilancio di Sostenibilità 2020 si evidenzia l'affinamento del processo di identificazione e analisi dei fattori di rischio ESG e delle relative componenti, nell'ambito del processo di aggiornamento della Mappa dei Rischi di Gruppo.

Prosegue inoltre la manutenzione evolutiva del Risk Appetite Framework del Gruppo, con particolare attenzione agli ambiti connessi ai fattori di rischio ESG.

Per l'esercizio 2021 si prevede di proseguire nell'attività di presidio della normativa e degli indirizzi in materia atta all'identificazione di eventuali evoluzioni in ambito ESG da implementare nel framework di governo dei rischi del Gruppo nel breve e nel medio-lungo termine.

In particolare, anche in funzione dell'evoluzione nella governance interna della tematica ESG (es. costituzione del Comitato di Sostenibilità), sarà fornito supporto per le tematiche di gestione dei fattori di rischio ESG e saranno poste in essere, laddove emergesse la necessità, ulteriori attività di presidio nonché di governo di tali fattori di rischio.

Proseguiranno inoltre, sulla base della normativa tempo per tempo vigente, le analisi di impatto dei fattori di rischio ESG sulle categorie di rischio esistenti, cosicché, una volta completate, si possa valutare di integrare tali fattori nel monitoraggio e nella rendicontazione della rischiosità complessiva del Gruppo, anche al fine di contribuire in maniera più pragmatica al processo decisionale connesso alle tematiche ESG.

## Identificazione dei rischi

Il Gruppo BPER pone particolare attenzione all'identificazione dei rischi di impresa rilevanti sia in ottica attuale che prospettica. La Normativa di Vigilanza prudenziale prevede, infatti, che le banche effettuino in autonomia un'accurata identificazione dei rischi ai quali sono o potrebbero essere esposte, tenuto conto della propria operatività e dei mercati di riferimento.

Tale attività è il frutto di un processo ricognitivo integrato e continuo svolto centralmente dalla Capogruppo che prevede, qualora fosse ritenuto necessario in relazione all'evoluzione e/o alle variazioni del modello di business, anche il coinvolgimento delle singole legal entity ricomprese nel perimetro di consolidamento del Gruppo, al fine di valorizzarne il ruolo in relazione alle singole specificità operative. In questo senso è riconosciuta alla Mappa dei Rischi valenza gestionale e di governo dei rischi, facendone cardine del Sistema dei Controlli Interni.

In linea con la crescente attenzione rivolta dal Regulator e dal Mercato ai fattori di rischio ESG, è stata affinata – nell'ambito del processo di aggiornamento della Mappa dei Rischi di Gruppo - l'attività di identificazione e analisi del rischio ambientale, sociale e di governance (ESG), gestendo le relative componenti come sottocategorie delle principali categorie di rischio già identificate. (es. integrazione della componente climatica/ambientale all'interno del rischio di credito).

È stato inoltre confermato l'approccio di considerare, all'interno del novero dei rischi operativi, il rischio ESG nel suo complesso, integrandone la definizione per meglio delimitarne il perimetro di riferimento.

In particolare, nel novero degli eventi che possono impattare sui rischi operativi e reputazionali, viene posta particolare attenzione ai seguenti temi e agli ulteriori rischi ad essi associati:

- gestione risorse umane (diversità e pari opportunità, perdita del patrimonio di conoscenze ed esperienza, conflittualità tra le parti sociali)
- salute e sicurezza
- relazione con i clienti (responsabilità di prodotto, trasparenza, privacy)
- anticorruzione e antiriciclaggio
- impatti ambientali (diretti e indiretti)
- impatti sociali (rischio informatico, tutela dei dati personali e della privacy e rischi relativi al finanziamento di attività con criticità sociali).

## Il rischio operativo

Il Gruppo BPER applica i framework di gestione dei rischi operativi coerentemente con le normative e le best practice di riferimento, per un presidio e un monitoraggio continuo in grado di evidenziare eventuali anomalie.

Per quanto concerne il governo del rischio operativo sono stati declinati i principi, gli obiettivi, le modalità e le responsabilità per il suo governo all'interno di una specifica Policy.

Il framework di gestione è composto dalle seguenti componenti:

- identificazione del rischio, nel quale sono inclusi la definizione e l'aggiornamento dei modelli metodologici di classificazione dei rischi operativi
- rilevazione e valutazione del rischio, relativamente ai processi di raccolta e conservazione dei dati di perdita (Loss Data Collection) e di valutazione dell'esposizione ai rischi operativi (in particolare, Risk Self Assessment)
- misurazione del rischio con finalità regolamentare (calcolo e detenzione dei fondi propri sul rischio operativo) e gestionale (modello interno di misurazione)
- gestione del rischio, relativamente all'assunzione e alla mitigazione/trasferimento dello stesso
- monitoraggio e reporting del rischio, con riferimento all'analisi periodica del profilo di rischio nonché al sistema di predisposizione e diffusione dei flussi informativi.

## Il rischio reputazionale

Il rischio reputazionale viene definito come il rischio, attuale o prospettico, di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza. Tale rischio presenta le seguenti caratteristiche:

- rischio connesso ad altri rischi specifici dell'attività bancaria (principalmente il rischio operativo e il rischio di non conformità) ma distinto rispetto alle altre fattispecie di rischio
- rischio non completamente controllabile, poiché dipendente anche da fattori esterni all'operato del Gruppo, per il quale è necessario un monitoraggio costante per poter intervenire efficacemente e con tempestività
- rischio prevenibile e mitigabile attraverso un attento monitoraggio delle caratteristiche dei singoli eventi scatenanti, in quanto la crisi reputazionale si manifesta solo al verificarsi di alcune condizioni specifiche (visibilità, risonanza, altro)
- rischio di difficile misurazione in quanto i suoi effetti dannosi, pur potendo anche generare perdite contabili direttamente identificabili, impattano più frequentemente e indirettamente su differenti ambiti di performance aziendale.

I principali elementi che costituiscono il framework di gestione del rischio reputazionale sono descritti e formalizzati in una specifica Policy, che prevede un governo accentrato sulla Capogruppo di tale rischio a fronte di un'assunzione decentrata sulle singole Legal Entity e che dettaglia le responsabilità delle Unità Organizzative della Capogruppo e delle società del Gruppo coinvolte, sia in condizioni di normale operatività sia in presenza di cosiddetti "eventi reputazionali critici".

Il sistema di gestione del rischio reputazionale adottato dal Gruppo BPER è attuato attraverso le seguenti componenti:

- identificazione e valutazione del rischio basate su Reputational Data Collection e Reputational Self Assessment
- monitoraggio del rischio di esposizione del Gruppo al rischio reputazionale mediante il monitoraggio di una serie di Key Risk Indicator reputazionali
- gestione degli eventi reputazionali critici mediante l'attivazione del processo di escalation funzionale e la definizione delle attività di risposta e mitigazione nel breve e nel lungo periodo
- predisposizione di adeguata reportistica.

### Operazioni di maggior rilievo

Il Gruppo BPER, inoltre, in coerenza con quanto richiesto dall'Autorità di Vigilanza, effettua attraverso la funzione di Controllo dei Rischi specifiche valutazioni di coerenza delle Operazioni di maggior rilievo rispetto al Risk Appetite Framework. Le Operazioni di maggior rilievo sono le operazioni che possono determinare impatti significativi, quantificabili e peggiorativi del profilo di rischio di Gruppo espresso in termini di metriche RAF e possono riguardare operazioni aventi caratteristiche di straordinarietà, o comunque non ordinarie, significative per complessità, oppure operazioni di business e/o di altra natura.

## 1.6 Autonomia e integrità nella condotta aziendale

Il Gruppo BPER e i suoi stakeholder reputano l'integrità nella condotta aziendale un valore fondamentale su cui devono basare tutte le operazioni e decisioni delle società che lo compongono. Il tema è risultato essere tra i più rilevanti sia per il Gruppo che per gli stakeholder nell'analisi di materialità 2019.

### 1.6.1 Codice Etico

Il Codice Etico è stato da ultimo aggiornato l'11 giugno 2020 allo scopo di implementarne e arricchirne i contenuti, con l'obiettivo di rendere il documento un presidio sempre più completo, efficace e coerente con la realtà aziendale.

Attraverso il proprio Codice Etico, la Capogruppo e le altre Banche e Società del Gruppo BPER che ne sono dotate intendono:

- comunicare i diritti, i doveri e le responsabilità che la società ha rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione (clienti, dipendenti e/o collaboratori, azionisti, fornitori, autorità pubbliche, organi di vigilanza e istituzioni)
- indicare gli "standard" etici di riferimento e le norme comportamentali a cui si orientano tutte le decisioni
- chiedere al management e ai dipendenti comportamenti coerenti con i principi etici aziendali
- contribuire ad attuare la politica di Responsabilità Sociale del Gruppo BPER, minimizzando i rischi di violazione di norme esterne e di criticità in ambito reputazionale.

Il Codice Etico della Capogruppo e delle altre Banche e Società del Gruppo che ne sono dotate si conforma ai principi indicati nelle "Linee Guida dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) per l'adozione di Modelli Organizzativi sulla responsabilità amministrativa delle banche", del febbraio 2004.

Al Codice Etico si affianca, inoltre, il "Codice Interno di Autodisciplina" dei dipendenti del Gruppo BPER.

Il Documento è vincolante per gli azionisti, i componenti degli Organi sociali, l'Alta Direzione, i dipendenti, compresi i dirigenti, nonché per tutti coloro che, pur esterni alla società, operino, direttamente o indirettamente, per la Società (ad esempio, promotori finanziari, collaboratori a qualsiasi titolo, consulenti, fornitori).

Il Codice Etico e i suoi aggiornamenti sono portati a conoscenza di tutti i destinatari (interni ed esterni) mediante un'adeguata attività di comunicazione e diffusione, affinché vengano conosciuti ed applicati i valori e i principi in esso contenuti e si eviti che l'iniziativa individuale possa generare comportamenti non coerenti con il profilo etico e reputazionale che la Società persegue.

Il Testo viene, di norma, pubblicato sul sito internet della Società cui si riferisce ed è, inoltre, scaricabile dalla intranet aziendale della stessa, con l'obiettivo di renderlo agevolmente accessibile a tutti i suoi destinatari.

Una copia del Codice Etico, unitamente all'indicazione dell'indirizzo della pagina su cui visualizzare il documento sulla intranet aziendale, viene consegnata a ciascun consigliere, dipendente o collaboratore all'atto, rispettivamente, della nomina, dell'assunzione o dell'avvio del rapporto.

Per favorire la sua piena applicazione, il Codice Etico può essere oggetto di specifiche campagne di divulgazione alla clientela e agli altri stakeholder. Anche all'interno del piano annuale di formazione sono contenute iniziative volte a promuovere la conoscenza dei valori e delle norme comportamentali in esso richiamati.

### 1.6.2 Modello di Organizzazione e Gestione

Con il Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 si è inteso adeguare la normativa italiana alle convenzioni internazionali, introducendo nel nostro ordinamento, a carico delle persone giuridiche, un regime di responsabilità amministrativa da reato, sostanzialmente equiparabile alla responsabilità penale.

Al 31 dicembre 2020, le seguenti società del Gruppo BPER sono dotate di un proprio Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) ai sensi del D.Lgs. n. 231/01: BPER Banca, Banco di Sardegna, Bibanca, Nadia, Sardaleasing, Emilia

Romagna Factor, BPER Credit Management, Sifà, Finitalia e Arca SGR. Anche Optima SIM sta ponendo in essere l'iter di adozione del Modello di Organizzazione e Gestione, di cui ha già approvato i documenti di impianto.

La realizzazione di un MOG non è un obbligo giuridico; tuttavia, numerose Società del Gruppo BPER, in ciò guidate dall'impulso della Capogruppo, dimostrando sensibilità all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria immagine e di quella di Soci ed Azionisti, hanno ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali procedere all'adozione del Modello.

L'adozione del Modello persegue i seguenti obiettivi fondamentali:

- sensibilizzare e richiamare i destinatari del Modello stesso ad un comportamento corretto e all'osservanza della normativa interna ed esterna
- prevenire efficacemente il compimento dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01
- attuare nel concreto i valori dichiarati nel rispettivo Codice Etico.

Di conseguenza, sotto il profilo organizzativo, dette Società ritengono che l'adozione del Modello possa contribuire anche al raggiungimento dei seguenti risultati:

- aumentare l'efficacia e l'efficienza delle operazioni aziendali nel realizzare le strategie della Società
- migliorare la competitività sul mercato nazionale e internazionale
- migliorare l'ambiente interno di lavoro.

Il Modello e le disposizioni in esso contenute o richiamate devono essere rispettati, limitatamente a quanto di specifica competenza e alle relazioni intrattenute con la Società di riferimento, dai seguenti soggetti:

- componenti del Consiglio di Amministrazione
- componenti del Collegio Sindacale
- componenti dell'Organismo di Vigilanza
- dipendenti (personale di prima, seconda e terza area professionale, quadri direttivi, dirigenti)
- società di revisione
- coloro che, pur non rientrando nella categoria dei dipendenti, operano per la Società e sono sotto il controllo e la direzione della stessa (ad esempio promotori finanziari, stagisti, lavoratori a contratto e a progetto, lavoratori somministrati).

È inoltre importante sottolineare come le regole di comportamento contenute nel Modello si integrino con quelle del rispettivo Codice Etico, che rappresenta il primo e il più importante protocollo di prevenzione rispetto al compimento di qualsiasi reato, dando ad esso concreta realizzazione in ambito organizzativo e gestionale.

Per vigilare continuativamente sull'idoneità ed efficacia del Modello e sulla sua osservanza, nonché proporre la modifica e l'aggiornamento, ove necessario, le Società che lo hanno adottato hanno altresì provveduto alla nomina del proprio Organismo di Vigilanza (ex artt. 6 e 7 del D.Lgs. n. 231/01), dotato di autonomia e indipendenza nell'esercizio delle sue funzioni, nonché di adeguata competenza e professionalità. L'Organismo di Vigilanza (O.d.V.) opera secondo un proprio regolamento/statuto che costituisce parte integrante del MOG.

Ad oggi, tutti gli Organismi di Vigilanza presenti nel Gruppo hanno natura collegiale.

Al fine di coinvolgere il personale nel costante aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione e raccogliere anche eventuali proposte di variazione e implementazione dei contenuti dello stesso, tutte le Banche italiane del Gruppo, nonché BPER Credit Management, Nadia e Optima sono dotate di una procedura informatica interna, mediante la quale le unità organizzative sono chiamate a collaborare in modo proattivo, segnalando i mutamenti organizzativi che le interessano, nonché nuove aree potenzialmente sensibili ai sensi del D.Lgs. 231/01 e le modifiche o integrazioni da apportare ai protocolli di prevenzione di loro pertinenza. Tale interrelazione raggiunge risultati assai soddisfacenti e vede il coinvolgimento attivo - con riferimento a BPER Banca - di oltre l'82% delle unità organizzative destinatarie dei contenuti specifici del Modello.

Per i destinatari dei Modelli di Organizzazione e Gestione del Gruppo è previsto l'obbligo di segnalazione al rispettivo Organismo di Vigilanza di eventuali violazioni del MOG o, in generale, del D.Lgs. 231/01 di cui dovessero venire a conoscenza, secondo i canali di segnalazione a tale scopo predisposti dalle singole Società del Gruppo.



## PROCEDURA DI WHISTLEBLOWING

A partire dal 01/01/2016 la Capogruppo, in adempimento agli obblighi previsti dalle Disposizioni di Vigilanza, ha implementato un proprio sistema di Whistleblowing strutturato in modo da garantire:

- la trasmissione, ricezione, esame e valutazione delle segnalazioni di eventuali comportamenti illegittimi riguardanti violazioni di norme disciplinanti l'attività bancaria ex art.10 TUB (raccolta del risparmio tra il pubblico, esercizio del credito) e finanziaria, nonché, allargando volontariamente il campo di applicazione dell'istituto, frodi in danno alle Società del Gruppo, segnalazioni da trasmettersi attraverso canali specifici, dedicati ed indipendenti, differenti dalle ordinarie linee di reporting. Inoltre, in considerazione delle novità normative intervenute successivamente, il sistema di Whistleblowing è stato esteso anche alle violazioni inerenti la c.d. "Market abuse" nonché il contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo
- la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto che effettua la segnalazione e del soggetto eventualmente segnalato
- la tutela da ogni misura ritorsiva o di discriminazione nei confronti del soggetto segnalante.

Per la gestione di tale Modello, accentrato in Capogruppo per tutte le società del Gruppo rientranti nel perimetro di applicazione del processo, è stata prevista un'unica funzione incaricata della gestione delle segnalazioni, individuata nella Funzione di Revisione Interna.

Il soggetto indentificato come Responsabile del Sistema Interno di Segnalazione con valenza per tutte le società destinatarie è individuato nel Responsabile della Funzione Revisione Interna.

Tale accentramento trova applicazione anche per quanto riguarda Finitalia S.p.A. inserita nel Gruppo a fine 2019, mentre vede una specifica eccezione per Arca Fondi Sgr che mantiene in proprio la gestione del sistema di segnalazione Whistleblowing con responsabile la propria Funzione di Revisione Interna.

Il Sistema Whistleblowing non modifica o abolisce, ma anzi integra le procedure di segnalazione interna già presenti nell'ambito del Gruppo in relazione a specifici settori, la cui valenza pertanto rimane immutata e confermata.

Nel 2020 per la Capogruppo non sono pervenute segnalazioni aventi concreta rilevanza attraverso il canale Whistleblowing.

### 1.6.3 Lotta alla corruzione e collaborazione con le Istituzioni

Il Gruppo svolge le proprie attività con l'obiettivo di fornire servizi bancari e finanziari ai propri clienti nel rispetto del valore dell'integrità, che si declina a sua volta nei principi di professionalità, diligenza, onestà, correttezza e responsabilità.

Le attività e le strutture organizzative sono soggette alle verifiche connesse all'attuazione del Modello 231/2001, mentre l'Organismo di Vigilanza riferisce agli Organi Sociali in merito alla sua adozione ed efficace attuazione, alla vigilanza sul suo funzionamento e alla cura del suo aggiornamento.

Inoltre, nel 2018 il Gruppo ha predisposto la "Policy di Gruppo sul Governo del Rischio di non conformità alla normativa anti-corruzione" che individua principi e regole per identificare e prevenire potenziali atti di corruzione, proteggendo l'integrità e la reputazione del Gruppo.

In coerenza con i valori e le prescrizioni contenute all'interno del Codice Etico, del MOG 231/01 e della Policy Anticorruzione il Gruppo non tollera:

- alcun tipo di corruzione, in qualsiasi forma, modo o giurisdizione essa si manifesti
- qualsiasi condotta avente a oggetto l'offerta o l'accettazione di denaro o altre utilità, direttamente o indirettamente, con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa.

Tali condotte non sono tollerate neanche con riferimento a pagamenti di piccole somme al fine di accelerare, favorire o assicurare l'esecuzione di un'attività di routine o comunque prevista nell'ambito dei doveri del destinatario (Facilitation Payments).

Il Gruppo, in particolare, ha individuato alcune aree nelle quali è più elevato il rischio di comportamenti corruttivi: omaggi e spese di rappresentanza, beneficenze e sponsorizzazioni, rapporti con terze parti (fornitori e altri soggetti che prestano la loro collaborazione al Gruppo, convenzionamenti e definizione di accordi commerciali o contratti per servizi, anche bancari, con, ad

esempio, enti pubblici e imprese a partecipazione statale), acquisto, gestione e cessione di partecipazioni e altri asset, assunzione personale, acquisto, gestione e cessione di beni immobili. In tali aree, al fine di assicurare l'attuazione del principio generale di "tolleranza zero" alla corruzione, tutte le Società del Gruppo si attengono, nella gestione dei processi operativi, a regole generali e adottano norme organizzative e di controllo, nonché apposite linee guida. Nel 2019 è stato approvato il Regolamento di Gruppo del processo di promozione istituzionale dei contributi liberali.

Il personale del Gruppo che risulti coinvolto in un atto corruttivo o ne faciliti la condotta, ovvero agisca in modo non conforme alle disposizioni normative, interne o esterne, è soggetto a provvedimenti disciplinari secondo quanto previsto dalle norme e dalle disposizioni contrattuali che disciplinano lo specifico rapporto di lavoro.

Analogamente, con riferimento ai soggetti esterni, il Gruppo termina qualsiasi tipo di relazione con terze parti che, nei rapporti con le Società del Gruppo, violino la normativa in materia di contrasto alla corruzione, compresa la Policy in materia di Anticorruzione, secondo quanto previsto dalle specifiche clausole inserite nei contratti.

Nell'anno 2020 non risultano casi di corruzione riguardanti il personale del Gruppo.

Inoltre, con riferimento ai rapporti con le Istituzioni, il Gruppo BPER regola i canali di comunicazione con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione a tutti i livelli; a tal fine ha individuato funzioni aziendali preposte e autorizzate, le quali solamente hanno la possibilità di assumere impegni nei confronti della Pubblica Amministrazione, assolvendo ai propri compiti con integrità, indipendenza, correttezza e trasparenza.

Con l'obiettivo di non ostacolare le loro attività istituzionali, i rapporti tra BPER Banca e la Pubblica Amministrazione sono improntati alla massima collaborazione, in modo da preservare corretti ambiti di reciproca indipendenza, evitando ogni azione o atteggiamento che possa essere interpretato quale tentativo di influenzarne impropriamente le decisioni. Particolare attenzione è data alla collaborazione con l'Autorità Giudiziaria e con gli Organi dalla stessa delegati, in caso siano svolte indagini nei confronti della banca o della sua clientela.

Nello specifico, è vietato:

- esercitare pressioni di qualsiasi natura sulla persona chiamata a rendere dichiarazioni davanti all'Autorità Giudiziaria, al fine di indurla a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci
- aiutare chi abbia realizzato un fatto penalmente rilevante a eludere le investigazioni dell'autorità, o a sottrarsi alle ricerche di questa.

Ai destinatari del Codice Etico è vietato promettere o offrire ai Pubblici Ufficiali, agli Incaricati di Pubblico Servizio e, in generale, a tutti i dipendenti della Pubblica Amministrazione pagamenti, doni, benefici o altre utilità per promuovere o favorire gli interessi delle società del Gruppo in fase di assunzione di impegni e/o gestione di qualunque tipo di rapporto con la Pubblica Amministrazione (ad esempio, in caso di stipulazione ed erogazione di contratti, aggiudicazione e gestione delle autorizzazioni, attività ispettive, di controllo o nell'ambito di procedure giudiziarie).

Le competenti funzioni aziendali sono tenute a verificare che le erogazioni, i contributi o i finanziamenti agevolati, in favore della Banca, siano utilizzati per lo svolgimento delle attività per le quali sono stati concessi.

Nel novembre 2020 la policy è stata aggiornata in particolare con la declinazione del modello organizzativo a presidio, che prevede la presenza di un Responsabile Anticorruzione di Gruppo, individuato nel responsabile del Servizio Banking e Servizi di Investimento della funzione Compliance e di un Referente presso ciascuna banca e società destinataria. Sono stati inoltre previsti ulteriori presidi volti a contrastare la corruzione, sia attiva che passiva.

### 1.6.4 Concorrenza sleale

Per quanto attiene il tema della concorrenza sleale, il Gruppo ha definito tra i profili di rischio disciplinati in una specifica Policy Antitrust gli ambiti riferiti alle pratiche commerciali sleali: nello stesso documento sono compendati i principi di condotta ritenuti a presidio di tale rischio.

La disciplina in materia di pratiche commerciali sleali - distinte in ingannevoli (es. connesse alla pubblicità e/o azioni comparative) e aggressive (es. l'utilizzo di clausole vessatorie) - è finalizzata specificamente a tutelare i

consumatori da qualsiasi azione, omissione, condotta, dichiarazione o comunicazione commerciale posta in essere slealmente da un professionista in relazione alla promozione, vendita o fornitura di prodotti o servizi. Una pratica commerciale è considerata sleale e quindi vietata se risulta idonea ad alterare la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, inducendolo a prendere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Il Gruppo ha definito una serie di presidi organizzativi e normativi per garantire che il cliente consumatore sia in grado di assumere decisioni informate e senza restrizioni relativamente:

- all'opportunità o meno di effettuare un acquisto di un prodotto
- alle modalità e condizioni di promozione, vendita o fornitura di prodotti o servizi
- al pagamento parziale o a saldo
- all'opportunità di conservare un prodotto o di eliminarlo
- all'opportunità di esercitare un diritto contrattuale ad esso legato.

Le pratiche commerciali sono vietate se non rispettano i requisiti della diligenza professionale e sono volte ad alterare significativamente il comportamento economico - in relazione al prodotto - del consumatore medio o di un gruppo di consumatori al quale siano rivolte.

Sono peraltro definiti principi di condotta a presidio delle pratiche commerciali scorrette che prevedono, tra l'altro, il divieto di compiere qualsiasi tipo di azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e il marketing che possa falsare in misura rilevante il comportamento economico del cliente; la necessità di evitare qualsivoglia comportamento che non rispetti i requisiti della diligenza professionale nelle trattative con i clienti, oltre a qualsivoglia comportamento che possa falsare con un ragionevole grado di probabilità il comportamento economico del cliente medio; il divieto di adottare pratiche di commercializzazione del prodotto, compresa la pubblicità comparativa, che ingeneri confusione con prodotti, marchi, denominazione sociale e altri segni distintivi di un concorrente.

Nel 2020 non sono stati emanati provvedimenti sanzionatori sul tema.

## 1.6.5 Diritti Umani

Nonostante il tema dei diritti umani non sia emerso dall'analisi di materialità come significativo, considerato il contesto operativo e normativo del Gruppo BPER, esso risulta presidiato all'interno del Codice Etico, nell'ambito dell'impegno del Gruppo verso il rispetto dei valori di equità e obiettività nei confronti di dipendenti, clienti, fornitori e di ogni altro stakeholder.

Inoltre, nel 2018 il Gruppo BPER ha realizzato una due diligence interna sul tema dei diritti umani con l'obiettivo di:

- predisporre una Gap analysis nell'ambito dei diritti umani al fine di attivare azioni correttive in merito
- raggiungere una maggiore coerenza con i Principi dello UN Global Compact a cui il Gruppo aderisce dal 2017.

A partire da tale premessa, la due diligence ha permesso di mappare presidi in essere e di avviare un processo di valutazione dei potenziali impatti delle attività del Gruppo in termini di rispetto dei diritti umani.

La valutazione è stata realizzata attraverso l'analisi documentale di fonti interne, in particolare politiche e procedure di interesse per gli ambiti dei diritti umani indagati, a cui hanno fatto seguito interviste con alcune Direzioni del Gruppo per una maggiore completezza delle informazioni raccolte e analizzate.

I risultati evidenziano un generale presidio dei temi investigati, con un adeguato impegno nel promuovere comportamenti coerenti con quanto indicato nel Codice Etico.

Nel 2020 è stata redatta la Politica di Sostenibilità del Gruppo BPER in cui si richiama espressamente l'impegno nel promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti, così come enunciati nella Dichiarazione Universale dei Diritti Umani. La suddetta Policy è stata approvata dal CdA in data 25 febbraio 2021.

### 1.6.6 Antiriciclaggio

Ad oggi, rientrano nel perimetro societario della Funzione Antiriciclaggio, oltre alla Capogruppo, le due Banche territoriali Bibanca (ex Banca di Sassari) e Banco di Sardegna, nonché le sei società non bancarie di diritto italiano Arca SGR, BPER Trust Company, Emilia Romagna Factor, Optima SIM, Finitalia e Sardaleasing. La “Funzione Antiriciclaggio” delle Banche e delle Società non bancarie è esercitata centralmente dalla Funzione Antiriciclaggio sulla quale, tra il 2011 e il 2020, sono venute a concentrarsi le diverse attività di controllo, di presidio e di valutazione della conformità previste dalla normativa di riferimento, come indicato nell’omonimo Regolamento preposto al presidio delle tematiche di antiriciclaggio<sup>12</sup>. La suddetta struttura svolge una funzione di controllo specialistica secondo il perimetro delineato e riferisce direttamente all’Amministratore delegato della Capogruppo.

Il presidio del comparto antiriciclaggio e antiterrorismo è basato sulle seguenti attività:

- aggiornamento nel continuo dell’impianto normativo interno
- sviluppo ed implementazione di idonee procedure informatiche per la gestione del profilo di rischio della clientela
- registrazione delle operazioni e conservazione dei dati
- rilevazione di operazioni potenzialmente sospette, monitoraggio delle transazioni da/verso paesi a rischio
- erogazione di corsi di formazione in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo rivolti a tutto il personale dipendente.

Come richiesto dalla normativa vigente, l’Istituto elabora annualmente la Relazione della Funzione Antiriciclaggio che contiene, al suo interno, l’esercizio di autovalutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Il documento illustra, peraltro, le attività poste in essere dalla Funzione Antiriciclaggio e la pianificazione della futura operatività, definita tenendo conto di eventuali disfunzioni rilevate. Il citato report evidenzia, inoltre, gli obiettivi formativi del Gruppo, definiti dalla Funzione Antiriciclaggio in collaborazione con l’Ufficio Formazione del Personale. La Relazione annuale è sottoposta all’esame del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e delle Società del Gruppo in perimetro che ne prendono visione e ne approvano i contenuti.

Nell’ambito del processo di gestione aziendale, e in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente, BPER Banca previene e contrasta, nel continuo, il rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo inteso come “rischio derivante dalla violazione di previsioni di legge, regolamentari e di autoregolamentazione funzionali alla prevenzione dell’uso del sistema finanziario per finalità di riciclaggio, di finanziamento del terrorismo o di finanziamento dei programmi di sviluppo delle armi di distruzione di massa, nonché il rischio di coinvolgimento in episodi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo o di finanziamento dei programmi di sviluppo delle armi di distruzione di massa”. Per assicurare l’efficacia dei presidi antiriciclaggio, la Banca si è dotata di idonee procedure informatiche e strumenti tra i quali: l’applicativo “Gianos” per la profilatura e la gestione del rischio della clientela e la rilevazione/segnalazione delle operazioni potenzialmente sospette, il questionario elettronico per gli adempimenti di adeguata verifica e di monitoraggio della clientela, il Nuovo Archivio Unico Informatico (NAUI) per la registrazione e la conservazione delle informazioni e un software sviluppato internamente dedicato ai controlli a distanza dei flussi finanziari posti in essere dalla clientela. Il presidio del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è, peraltro, assicurato dalla disponibilità di specifiche procedure di controllo che consentono la verifica, in tempo reale, dei nominativi dei soggetti che pongono in essere un’operazione bancaria, al fine di escluderne l’inclusione nelle c.d. “black list”, e di rilevare l’eventuale esposizione politica della clientela. Con riferimento, infine, ai procedimenti sanzionatori passati in giudicato nel corso del triennio 2018-2020 si segnala una sanzione<sup>13</sup> che si riferisce a vicende occorse nel periodo 2007/2010 e irrogata a suo tempo dal Ministero dell’Economia e delle Finanze per omessa segnalazione di operazione sospetta ai sensi dell’art. 41, D.Lgs. 231/2007 ss.mm. e ii..

<sup>12</sup> Regolamento dell’Unità organizzativa preposta al presidio delle normative specifiche delle Società del Gruppo con sede in Italia in materia di antiriciclaggio (non comprende BPER Bank Luxembourg, società di diritto lussemburghese, non destinataria della normativa italiana, ma comunque indirettamente interessata dall’applicazione di disposizioni rivolte alla Capogruppo – ultima modifica del 17/10/2019.

<sup>13</sup> Il dato si riferisce a sanzioni comminate e pagate alla Banca quale ingiunto principale di importo significativo, ovvero di valore superiore a 10 mila euro.

## 1.7 Rapporto con i fornitori

Il Servizio Cost & Supply Chain management presidia il ciclo degli approvvigionamenti per le società del Gruppo, in conformità con quanto dettagliato nel “Regolamento di Gruppo del processo di acquisto e ciclo passivo”, che disciplina ruoli e responsabilità delle diverse funzioni coinvolte nello stesso. Il Regolamento dettaglia anche i principi ispiratori del processo degli acquisti definendo i comportamenti cui uniformarsi in ordine a conflitto di interessi, riservatezza, concorrenza leale, trasparenza, regali e inviti. La missione del Servizio Cost & Supply Chain Management è quella di garantire ai clienti interni la disponibilità di prodotti e servizi in grado di soddisfare al meglio le loro esigenze, selezionando fornitori che garantiscano il miglior equilibrio tra il prezzo e la qualità della prestazione nonché in grado di soddisfare le aspettative della società in materia di responsabilità sociale e ambientale.

I rischi relativi alla catena di fornitura vengono attentamente governati attraverso analisi preliminari e richieste documentali che permettano di valutare ogni singolo fornitore nella maniera più approfondita possibile. I rischi reputazionali legati a questo ambito vengono mappati assieme all’ufficio preposto e monitorati periodicamente.

Ad oggi, il livello di rischio complessivo prospettica è classificato come “basso”. Di seguito sono indicate le principali categorie merceologiche di fornitura:

- sistemi informativi, con riferimento all’ambito IT (HW e SW) compresa la monetica
- servizi professionali, consulenze e servizi professionali diversi (info e visite, informativa finanziaria)
- gestione immobili per quanto attiene alle spese per manutenzioni, energia, pulizie, locazioni
- sicurezza, incluso il trasporto, la contrazione valori e la vigilanza
- economale e trasporti e nello specifico anche spese postali, telefonia e omaggistica.

Per garantire efficacia ed economicità si devono di norma richiedere più preventivi a fornitori diversi. Le modalità di selezione del fornitore possono essere differenti in base alla tipologia dell’acquisto e all’ambito merceologico (gara, confronto di offerte, trattativa diretta, accordi quadro). A fornitura eseguita, insieme al cliente interno, viene valutato l’esito della fornitura dal punto di vista qualitativo e il rispetto puntuale dei criteri definiti in fase di gara.

### Distribuzione geografica degli acquisti<sup>14</sup>

Area geografica	2018		2019		2020	
	Spesa (€)	Spesa (%)	Spesa (€)	Spesa (%)	Spesa (€)	Spesa (%)
Italia - Nord	471.814.948	73,5%	423.867.772	72,7%	623.476.268	72,9%
Italia - Centro	80.040.864	12,5%	68.815.174	11,8%	90.363.543	10,6%
Italia - Sud e Isole	70.248.605	10,9%	64.069.781	11,0%	103.774.357	12,1%
Estero	20.057.161	3,1%	26.042.088	4,5%	37.971.731	4,4%
<b>Totale</b>	<b>642.161.579</b>	<b>100%</b>	<b>582.794.815</b>	<b>100%</b>	<b>855.585.899</b>	<b>100%</b>

Nel 2020 la spesa sui fornitori locali<sup>15</sup> ha rappresentato il 96% degli acquisti totali effettuati dalle Società del Gruppo BPER, un dato rimasto invariato rispetto a quello del 2019.

<sup>14</sup> I dati riportati si riferiscono al valore della spesa al lordo dell’IVA e al netto dei valori intercompany. L’area geografica si riferisce alla sede legale dei fornitori. Le aree sono così definite: Nord comprende Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d’Aosta, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Veneto; Centro comprende Lazio, Marche, Toscana ed Umbria; Sud e Isole comprende Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia, Sardegna.

<sup>15</sup> Sono stati considerati come “fornitori locali”, quei fornitori aventi la sede legale nel territorio nazionale in cui opera ogni singola società.

Riferendosi a fornitori italiani e ben conosciuti, il Gruppo ritiene che non sussistano problematiche relative alla violazione di diritti umani. In ogni caso ai fornitori viene richiesto il pieno rispetto delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori e in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza, delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa nonché della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro. Alla stipula di un contratto viene richiesta l'accettazione e l'impegno al rispetto dei principi sanciti nel Codice Etico.

### 1.7.1 Progetto di Rating ESG per fornitori del Gruppo BPER

A fronte della volontà del Gruppo di rafforzare l'approccio responsabile nella catena di fornitura, in collaborazione con il Consorzio ABC (Consorzio prevalentemente composto da banche ed assicurazioni, al quale BPER Banca partecipa) si è realizzato un progetto, inserito successivamente nel Piano Industriale 2019-2021, per assegnare un Rating di Sostenibilità ai primi 200 fornitori del Gruppo.

Il progetto prevede un sistema di valutazione realizzato tramite audit documentale a valle del quale il singolo fornitore riceve gratuitamente un rating ESG. In particolare, si sono create 3 fasce di rating con l'obiettivo di garantire una valutazione equa alle aziende che adottano volontariamente, anche in misura parziale, comportamenti socialmente responsabili.

Il rating si pone l'obiettivo di favorire un progressivo miglioramento delle performance di sostenibilità dei fornitori e, per non penalizzare le imprese piccole e micro, tiene conto di criteri dimensionali.

L'Audit documentale si basa sulla raccolta di informazioni e documenti utili alla verifica di comportamenti aziendali riconducibili a tre tipologie:

- Policy e procedure interne
- Reportistica (Bilancio sociale, codice etico, altro) ed endorsement di iniziative esterne (Global Compact, altro)
- Azioni (attività svolte in relazione alle policy e procedure) e certificazioni.

In particolare, l'elenco di informazioni e documenti è stato sviluppato tenendo in considerazione principalmente le linee Guida ISO 26000, che, per completezza e aggiornamento, rappresentano una delle principali fonti internazionali di approfondimento dei temi della Responsabilità Sociale d'Impresa. È stato tenuto in considerazione, inoltre, il contesto normativo italiano con riferimento ad alcune aree che, pur presenti nelle linee guida ISO, sono parimenti presenti nella normativa nazionale (D.Lgs. 231/01, norme sulla sicurezza sul lavoro e sulla protezione dei dati personali).

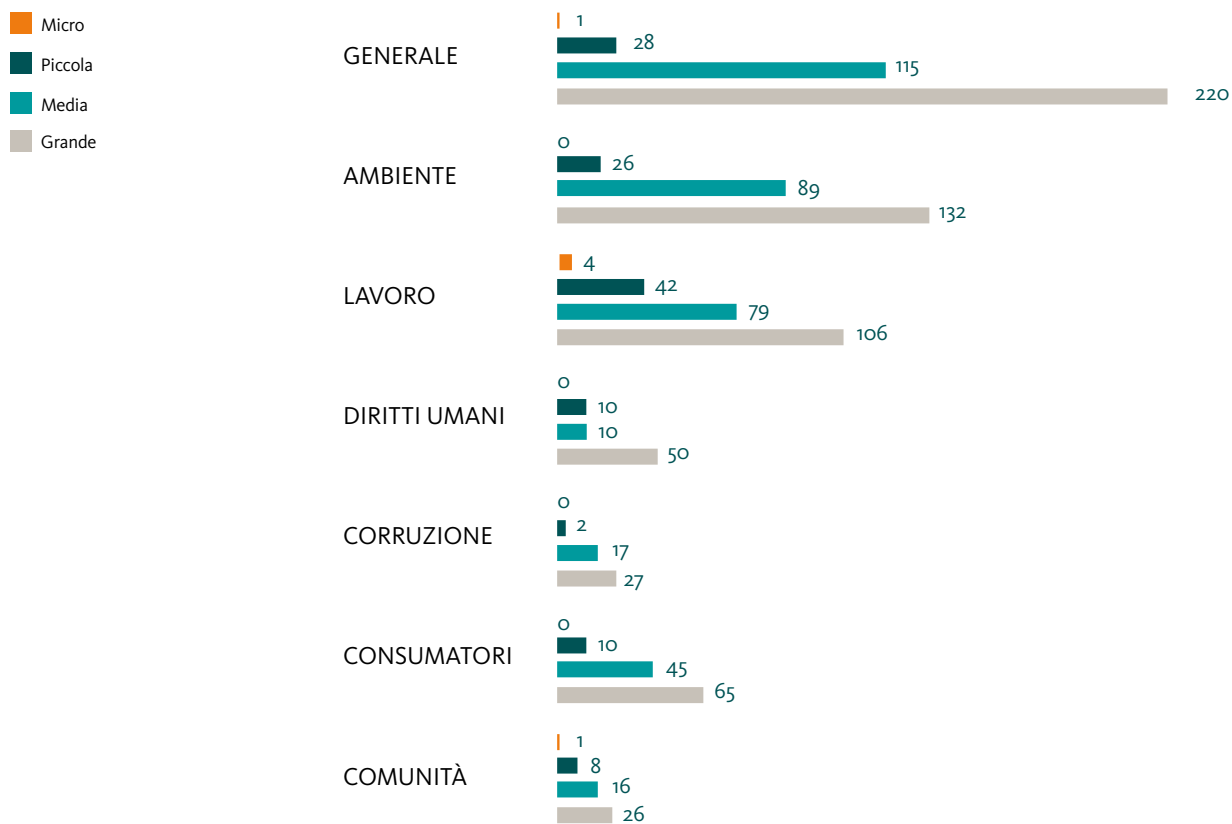
Il Risultato finale è un report contenente le rilevazioni effettuate in sette aree tematiche: generale, ambiente, lavoro, diritti umani, corruzione, consumatori, comunità locale.

La raccolta delle evidenze, effettuata attraverso un questionario che precede la raccolta documentale, viene tradotta in un indice quantitativo attribuito a tre classi crescenti di copertura delle best practice individuate (R.S.I.+, R.S.I.++, R.S.I.+++).

Come precedentemente indicato, l'attività di valutazione dei fornitori del Gruppo BPER è iniziata nel 2018 e, ad oggi, ha coinvolto più di 160 fornitori; in particolare, a febbraio 2020, il Gruppo BPER e il Consorzio ABC hanno ritenuto utile modificare il questionario da sottoporre ai fornitori al fine di semplificare la compilazione e la valutazione degli stessi, inserire la certificazione ISO 27001 nell'ambito delle azioni a protezione dei consumatori e, in particolare, dei loro dati personali, nonché premiare le aziende che comunicano in modo trasparente e continuativo le proprie attività sui temi di sostenibilità. Le modifiche introdotte hanno reso necessario, per garantire la confrontabilità nel tempo degli audit svolti, il ricalcolo dei punteggi ottenuti negli anni 2018 e 2019. Ad oggi su più di 160 aziende coinvolte 106 hanno risposto al nuovo questionario (35 grandi imprese, 40 medie, 28 piccole e 3 micro) e 62 hanno ottenuto un rating positivo: 19 il rating base R.S.I.+, 32 il rating medio R.S.I.++, 11 il rating alto R.S.I.+++.

La compilazione del questionario, pur essendo richiesta dal Gruppo BPER, attualmente non ha un legame diretto con lo stato di qualifica del fornitore sul Portale ABC.

## Punteggi per area tematica









## 2. Gli stakeholder del Gruppo e l'analisi di materialità

---

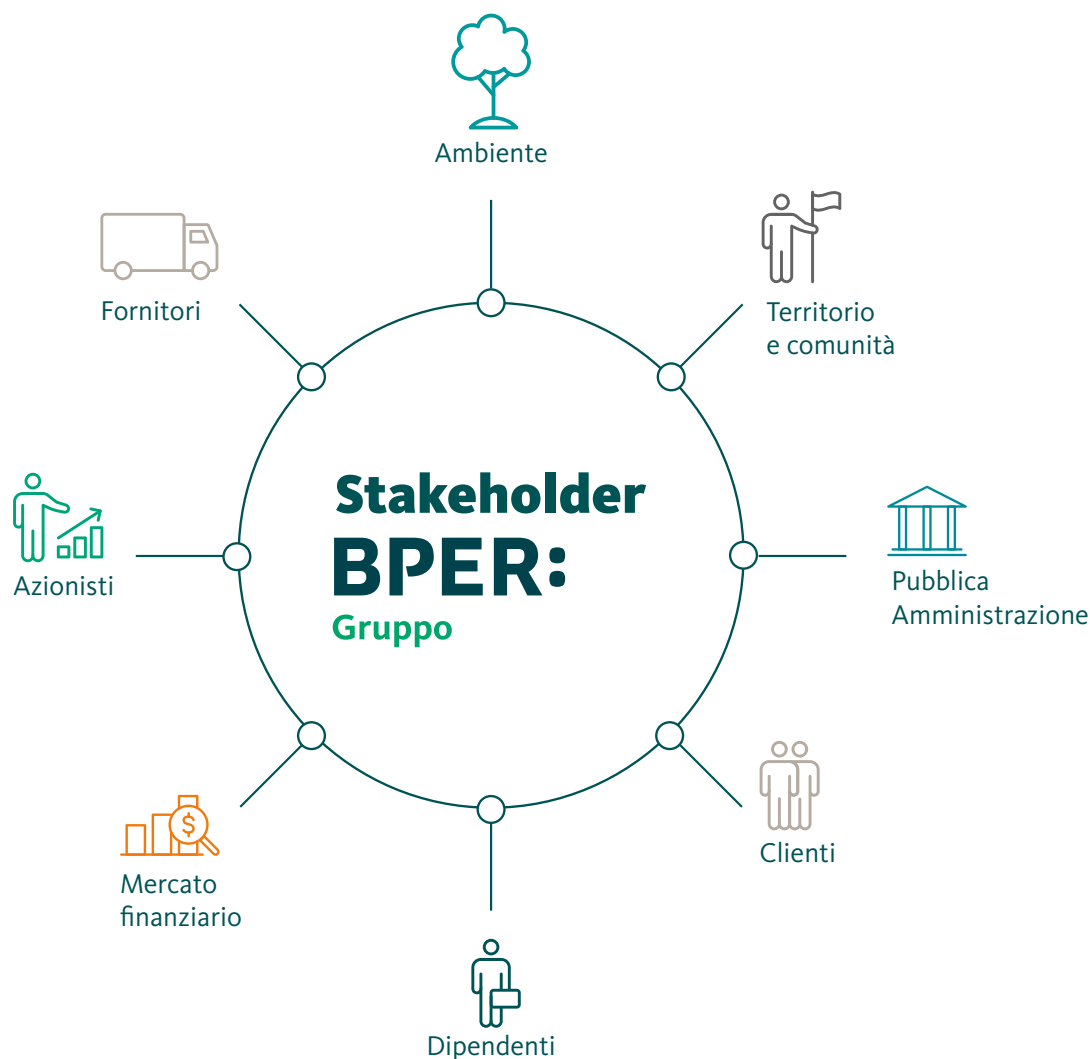
# 2.

## 2.1 Stakeholder

Ogni organizzazione attiva a livello economico può essere influenzata positivamente o negativamente dai propri stakeholder, cioè da coloro che hanno un interesse nell'organizzazione stessa. Tra gli stakeholder ci sono quelli senza i quali un'azienda non può sopravvivere, come ad esempio i clienti e i dipendenti, e altri che, seppur importanti, hanno livelli di influenza minori.

Da un lato, infatti, il Gruppo è parte attiva della vita e delle scelte dei suoi portatori di interesse e, dall'altro, ne è a sua volta influenzato. Tale concetto è di facile comprensione se lo si applica alla clientela, agli azionisti o ai dipendenti ma, seppur meno immediato, è altrettanto vero se si sposta il focus su fornitori e società di appartenenza. Ed è per questo motivo che è necessario mappare tutti i soggetti che influenzano o sono influenzati dal Gruppo BPER poiché possono sussistere modalità indirette di interazione in grado di creare impatti negativi.

L'immagine sottostante descrive la mappa degli stakeholder del Gruppo BPER.



---

Per definire le proprie strategie sulla base dei bisogni dei diversi stakeholder il Gruppo BPER li analizza e li segmenta attraverso un processo strutturato, coinvolgendo le diverse funzioni aziendali: questo è necessario poiché, a volte, gli interessi sono molteplici e differenziati (economici, sociali, ambientali), oppure perché uno stakeholder può appartenere contemporaneamente a più categorie (ad esempio un dipendente che è anche cliente e azionista). Negli anni sono stati dunque avviati percorsi di ascolto in grado di portare a sintesi istanze diverse, ma tutte orientate al bene del Gruppo. Il Gruppo BPER adotta una molteplicità di strumenti e canali per attivare un dialogo a due vie con i diversi stakeholder, per ascoltare le loro istanze e per cogliere le loro aspettative rispetto all'operato dell'azienda.

---

## 2.2 Analisi di materialità

L'analisi di materialità, come richiesto dal D.Lgs. 254/16, definisce gli aspetti rilevanti da rendicontare (Material Topic). Un argomento è ritenuto "materiale" se è in grado di influenzare le decisioni, le azioni e le performance di un'organizzazione e dei suoi stakeholder. L'Analisi di materialità del Gruppo BPER è realizzata sulla base di un processo strutturato conforme ai principali standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Iniziative - GRI e lo standard AA1000APS di AccountAbility, entrambi focalizzati sul principio di materialità. Tale processo tiene in considerazione anche le richieste del sopracitato D.Lgs. 254/2016.

Il Gruppo BPER aggiorna l'analisi di materialità con cadenza biennale, fatto salvo l'accertamento annuale che non si siano verificati cambiamenti significativi rispetto agli impatti economici ambientali e sociali generati dal Gruppo e al contesto di riferimento.

Per il 2020, si è valutato di dare continuità agli esiti della revisione realizzata nel corso del 2019, in quanto gli aspetti individuati come significativi sono stati ritenuti adeguati a descrivere anche le modifiche di contesto derivanti dalla pandemia da Covid-19. La decisione, validata dal Comitato Controllo e Rischi in data 19 gennaio 2021 e dal Collegio Sindacale in data 20 gennaio 2021, è stata successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione di BPER Banca nella seduta del 21 gennaio 2021.

Il Gruppo BPER ha altresì espresso l'intenzione di procedere all'aggiornamento dell'Analisi di materialità nel corso del 2021 (che sarà riportata nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2021), attivando un ampio processo di coinvolgimento degli stakeholder.

Nello specifico dell'engagement svolto nel 2019, al fine di identificare i temi più rilevanti all'interno del settore bancario è stata realizzata un'attività propedeutica, basata su due step di lavoro: il benchmark sulle Dichiarazioni non finanziarie dei principali Istituti bancari italiani (12 banche) e alcune interviste dirette a opinion leader del settore finance. Dall'analisi è derivata l'opportunità di evidenziare in maniera più puntuale tre ambiti tematici:

1. il **business in chiave di sostenibilità** ESG, ovvero i temi relativi al sostegno all'imprenditoria, inclusione finanziaria e investimenti responsabili
2. l'**evoluzione del rapporto con la clientela**, in particolare su accessibilità e digitalizzazione dei servizi e privacy e sicurezza informatica
3. l'**impegno verso l'ambiente**, in particolare su impatti ambientali indiretti e contrasto al climate change e su gestione impatti ambientali diretti.

L'elenco dei temi così dettagliato e integrato è stato sottoposto alla valutazione del Top Management durante un workshop dedicato in cui sono stati classificati i temi più rilevanti per il Gruppo BPER.

Per valutare invece la rilevanza dei temi per gli stakeholder, il Gruppo BPER ha organizzato 3 forum multistakeholder e una survey dedicata su un ampio campione di Clienti (1.000 rispondenti).

I forum multistakeholder hanno coinvolto rappresentanti di Clienti, Enti pubblici, Associazioni di categoria, Associazioni ambientaliste e di carattere sociale, Fornitori, mondo della Scuola e Università.

I temi risultati materiali sono di seguito riportati.



Tema materiale	Aspetto del GRI	Perimetro dell'impatto	Coinvolgimento del Gruppo BPER
Integrità nella condotta	Anticorruzione Politica pubblica Comportamento anticoncorrenziale Compliance socioeconomica Marketing ed etichettatura Compliance ambientale Imposte	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Performance economica	Performance economica Presenza sul mercato	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Tutela della stabilità finanziaria	N.A.	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Processi di governance e decisionali	N.A.	Capogruppo	Causato dal Gruppo BPER
Gestione del rischio	Anticorruzione Compliance ambientale Compliance socioeconomica Comportamento anticoncorrenziale Marketing ed etichettatura Imposte	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Credito responsabile	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Sostegno all'imprenditoria	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Inclusione finanziaria	Comunità locali	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Investimenti responsabili	Portafoglio prodotti	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Impatti ambientali indiretti e contrasto al climate change	Portafoglio prodotti	Gruppo BPER Clienti Corporate e Retail	Causato dal Gruppo BPER e a cui il Gruppo contribuisce
Adeguatezza e trasparenza dell'offerta	Portafoglio prodotti Marketing ed etichettatura	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Qualità del servizio	Marketing ed etichettatura	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Soddisfazione del cliente	N.A.	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Accessibilità e digitalizzazione dei servizi	N.A.	Banche del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Privacy e sicurezza informatica	Privacy dei clienti	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER

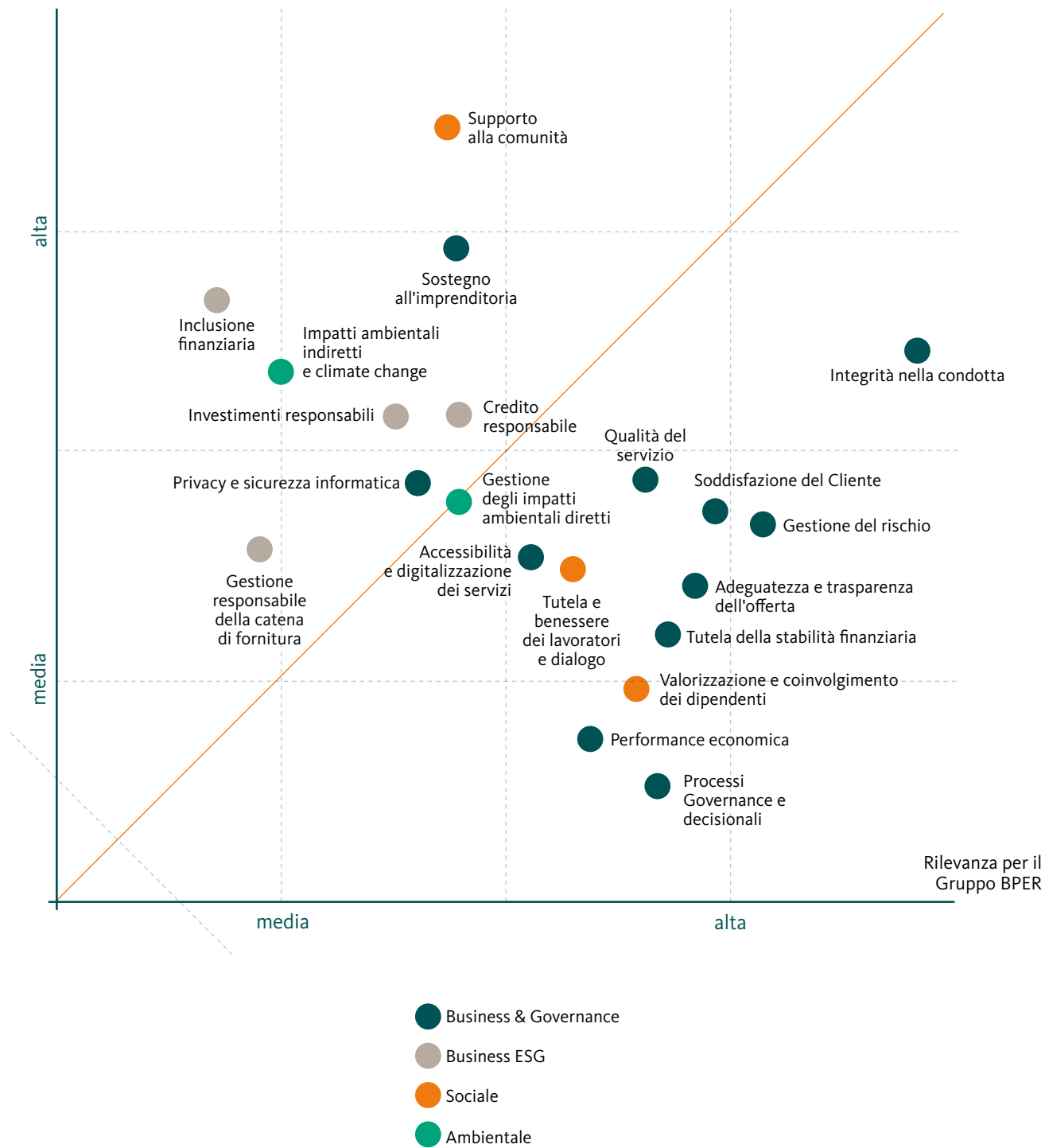
Supporto alla comunità	Comunità locali	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER
Tutela e benessere dei lavoratori e dialogo	Occupazione Diversità e pari opportunità Salute e sicurezza sul lavoro Relazioni tra lavoratori e management	Dipendenti del Gruppo Collaboratori esterni <sup>16</sup>	Causato dal Gruppo BPER
Valorizzazione e coinvolgimento dei dipendenti	Occupazione Formazione e istruzione	Dipendenti del Gruppo	Causato dal Gruppo BPER
Gestione degli impatti ambientali diretti	Materiali Energia Emissioni Compliance ambientale Rifiuti	Gruppo BPER Fornitori di energia elettrica	Causato dal Gruppo BPER e direttamente correlato al Gruppo BPER tramite i suoi rapporti commerciali
Gestione responsabile della catena di fornitura	Pratiche di approvvigionamento	Gruppo BPER	Causato dal Gruppo BPER

Il presente documento si focalizza sulle tematiche identificate come “materiali” e riportate all'interno della matrice di materialità del Gruppo, dando evidenza delle criticità e delle aspettative emerse nel corso delle iniziative di engagement.

<sup>16</sup> Il perimetro esteso ai collaboratori esterni è riferito ai soli aspetti Occupazione e Salute e Sicurezza sul lavoro. I dati relativi alla Salute e Sicurezza dei collaboratori esterni includono la sola categoria dei Somministrati e non altre tipologie di lavoratori non dipendenti che operano presso i siti del Gruppo BPER e/o sotto il controllo del Gruppo BPER, in considerazione della loro significatività e della disponibilità di tali dati su cui il Gruppo BPER non esercita un controllo diretto.

## Matrice di materialità

Rilevanza per  
gli stakeholder







### 3. Tutela della stabilità finanziaria

Di seguito la descrizione di alcune caratteristiche del Gruppo BPER utili a valutarne l'affidabilità.

### Alta solidità

#### CET1 (Common Equity Tier 1)

È l'indice che misura la solidità bancaria. Più alto è questo valore rispetto a quello assegnato dalla BCE più la banca è solida. Il valore del Gruppo BPER è ampiamente superiore al minimo che viene richiesto per il 2020 (dati al 31/12/2020).



CET1 Phased in Gruppo  
BPER Banca

17,7%



CET1 minimo richiesto  
da BCE per il 2020

8,125%



Utile netto

245,7  
milioni di euro

### Alta liquidità

- Indici di liquidità previsti dalla normativa ampiamente superiori ai minimi richiesti
- Ampia capacità di rifinanziamento con la BCE.

### Bassa rischio

Il profilo di rischio è uno tra i più contenuti del sistema nazionale.

#### Leva Finanziaria

Indicatore utilizzato per la valutazione del profilo di rischio di una banca.

Il profilo di rischio del Gruppo BPER è uno tra i più contenuti del panorama bancario italiano. Secondo la Leva Finanziaria, l'indicatore per la valutazione del rischio di una banca, BPER Banca è tra le migliori del sistema nazionale.



Leverage Phased in  
Gruppo BPER Banca:  
6,9%

(Dati al 31/12/2020)

### 3.1 I rating ESG

Il rating ESG (o rating di sostenibilità) è un giudizio sintetico che certifica la solidità di un emittente, di un titolo o di un fondo dal punto di vista delle performance ambientali, sociali e di governance.

A testimonianza dell'impegno e del continuo miglioramento del Gruppo in tale ambito, si riportano i rating di BPER Banca:



#### Carbon Disclosure Project

Il Carbon Disclosure Project (CDP) è un'organizzazione no-profit internazionale che consente alle aziende di dichiarare e rendicontare i propri rischi legati ai cambiamenti climatici. Comunicare le proprie performance in campo ambientale agli stakeholder ha una notevole rilevanza, in quanto gli investitori e le istituzioni finanziarie valutano positivamente l'inclusione dei rischi legati ai cambiamenti climatici nelle politiche aziendali. I dati CDP sono utilizzati da e per il mercato finanziario, le iniziative politiche e la società civile e il processo annuale di divulgazione e punteggio ambientale di CDP è ampiamente riconosciuto come il gold standard di trasparenza ambientale aziendale a livello mondiale.

Nel 2020 BPER, unica banca in Italia, è stata premiata per la leadership nella sostenibilità ambientale da CDP, assicurandosi un posto nella sua prestigiosa "A List" per il contrasto al cambiamento climatico.

BPER è stata premiata per le sue azioni volte a ridurre le emissioni, mitigare i rischi climatici e sviluppare un'economia a basse emissioni di carbonio.

Nel 2020 sono state 9.600 le organizzazioni che, a livello mondiale, si sono sottoposte alla valutazione di CDP tramite la compilazione del Questionario sui cambiamenti climatici 2020 e BPER Banca, attraverso un'azione significativa e dimostrabile sul clima, è risultata essere all'avanguardia per ambizione, azione e trasparenza ambientale.

L'impegno nell'utilizzo di energia rinnovabile (acquistata e autoprodotta), l'efficientamento dei propri immobili, la rendicontazione trasparente ma soprattutto la gestione dei rischi legati al clima nonché la creazione di prodotti a impatto sociale e ambientale positivo per aziende e famiglie hanno fatto la differenza.

I progetti messi in campo in tale ambito sono rendicontati nel presente documento.



#### Standard Ethics Rating (SER)

Standard Ethics è un'agenzia indipendente di rating attiva dal 2004 che promuove i principi standard di sostenibilità e governance emanati dalla UE, dall'Ocse e dalle Nazioni Unite.

Le sue valutazioni finali sul livello di conformità di società e nazioni ai principi di sostenibilità sono espresse attraverso nove diverse classificazioni di rating (da EEE a F).

Nel 2020 BPER ha ottenuto un upgrade arrivando al rating "EE".

La Banca fa parte dello SE Italian Banks Index e dello SE Italian Index.

Standard Ethics ha rilevato che gli ambiti in cui si registrano i progressi più significativi di BPER Banca sul piano ESG, riguardano il risk management, la creazione di politiche di Sostenibilità, nuovi comitati manageriali, gli strumenti di finanza sociale e "green" e la prevenzione di illeciti. La rendicontazione extra-finanziaria è stata valutata come in linea con le migliori pratiche del settore.





### MSCI

Le valutazioni ESG del MSCI (Morgan Stanley Complex Index) mirano a misurare la resilienza di un'azienda ai rischi ESG a lungo termine e finanziariamente rilevanti.

Nel 2020 BPER Banca ha ottenuto il rating A (il rating ha classificazioni che vanno da CCB ad AAA).



### ISS ESG

Il gruppo di società Institutional Shareholder Services ("ISS") sostiene gli investitori e le società nella costruzione di una loro crescita sostenibile a lungo termine fornendo dati, analisi e approfondimenti di alta qualità. Il Rating ISS ESG di BPER Banca è C- e si colloca ampiamente entro il 30% delle società del settore con la più alta performance ESG relativa (il rating ha classificazioni che vanno da D- ad A+).

## 3.2 Valore economico generato e distribuito

Il Gruppo BPER opera sul mercato al fine di creare una ricchezza sostenibile a lungo termine per i propri stakeholder e per tutto il territorio in cui opera. L'obiettivo che si persegue in questo capitolo è quello di descrivere come il valore economico generato dal Gruppo, che nel 2020 è stato pari a 2,1 miliardi di euro, sia stato redistribuito in gran parte ai propri portatori di interesse.

Migliaia di euro	2019		2020	
	€	%	€	%
Totale valore economico direttamente generato	1.964.965	100,00	2.099.322	100,00
Valore economico distribuito ai fornitori	(427.152)	21,74	(474.719)	22,61
Valore economico distribuito a dipendenti e collaboratori	(1.051.712)	53,52	(966.064)	46,02
Valore economico attribuito a terzi	(14.869)	0,76	(25.017)	1,19
Valore economico distribuito ad azionisti	- <sup>17</sup>	-	(56.531) <sup>18</sup>	2,69
Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione centrale e periferica	(241.822)	12,31	(224.418)	10,69
Valore economico distribuito alla collettività	(5.552)	0,28	(7.105)	0,34
<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>(1.741.107)</b>	<b>88,61</b>	<b>(1.753.854)</b>	<b>83,54</b>
<b>Totale valore economico trattenuto</b>	<b>(223.858)</b>	<b>11,39</b>	<b>(345.468)</b>	<b>16,46</b>

All'interno della voce "Valore economico distribuito alla collettività", oltre alle erogazioni liberali, sono ricompresi anche gli investimenti nelle comunità (si veda cap. 8 "Il rapporto con la comunità").

<sup>17</sup> La quota attribuita agli azionisti, corrispondente alla destinazione dell'utile netto dell'esercizio 2019 a dividendo, è stata riesposta a seguito della decisione, successiva all'approvazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019, di accantonare l'intero utile di esercizio a riserve, accogliendo la raccomandazione espressa dalla Banca Centrale Europea.

<sup>18</sup> La quota attribuita agli azionisti corrisponde alla destinazione dell'utile netto di esercizio 2020 a dividendo che il Consiglio di Amministrazione del 3 febbraio ha deliberato come proposta all'Assemblea degli Azionisti.

Totale valore  
economico distribuito

2019

88,61%

2020

83,54%

Il CdA del 3 febbraio 2021 ha deliberato la proposta di distribuzione di un dividendo agli azionisti di 4 centesimi per azione, mentre nello scorso esercizio l'Assemblea dei Soci del 22 aprile 2020 ha approvato la proposta del CdA di accantonare l'intero utile d'esercizio a riserve accogliendo la raccomandazione espressa dalla Banca Centrale Europea. Tale raccomandazione è stata originata dall'opportunità, ravvisata dalla BCE, che le Banche mantenessero un adeguato livello di patrimonializzazione per sostenere il credito a famiglie e imprese in un contesto caratterizzato dalle gravi ripercussioni che l'emergenza sanitaria da Covid-19 stava già producendo.

Il valore economico generato nel 2020 risulta in leggero aumento rispetto al dato del 2019, influenzato da maggiori rettifiche di valore sui crediti a seguito del peggioramento del contesto macroeconomico causato dall'emergenza sanitaria Covid-19 a fronte delle quali si registra una buona crescita dei ricavi, in particolare del margine di interesse e delle commissioni nette.



### 3.3 La trasparenza fiscale

Al termine di un iter iniziato nel dicembre 2017, con Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 25 luglio 2018, BPER Banca è stata ammessa al regime di Adempimento Collaborativo (cooperative compliance) ai sensi del Decreto Legislativo 5 agosto 2015 n.128.

Allo stato attuale la struttura che gestisce e governa il Tax Control Framework (di seguito anche "TCF") opera con riferimento a BPER Banca. È allo studio la estensione progressiva degli stessi principi anche alle altre Società del Gruppo BPER. Va peraltro specificato che l'introduzione del Gruppo IVA ha comportato la redazione di contratti tra BPER e le singole Società del Gruppo, all'interno dei quali è previsto tale impegno per le singole Società appartenenti al Gruppo IVA.

Questo significativo risultato è stato ottenuto a seguito della presentazione di apposita istanza e di una conseguente istruttoria da parte dell'Amministrazione Finanziaria volta a verificare, in concreto, l'adeguatezza del "Tax Control Framework" impostato da BPER Banca. A seguito di tale positiva verifica, BPER Banca risulta inserita nell'elenco delle società ammesse al regime e pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate.

In sintesi, l'istituto dell'adempimento collaborativo prevede la definizione di regole e modalità che consentano all'Amministrazione Finanziaria e al Contribuente di accedere ad un livello di dialogo e di interazione basato su un rapporto di fiducia tra le parti e questo consente al Contribuente di beneficiare di una serie di elementi premiali connessi allo status di aderente a tale Istituto, tra i quali vanno ricordati:

- Pervenire, con l'Agenzia delle Entrate, ad una comune valutazione delle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali, prima della presentazione delle dichiarazioni fiscali, attraverso forme di interlocuzione costanti e preventive su elementi di fatto con conseguente aumento del livello di certezza sulle questioni fiscali rilevanti
- Procedura abbreviata di interpello preventivo in merito all'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti
- Impianto sanzionatorio ridotto con riscossione sospesa fino alla definitività dell'accertamento per i rischi di natura fiscale comunicati in modo tempestivo ed esauriente da parte del Contribuente all'Agenzia, nel caso in cui quest'ultima non condivida la posizione proposta
- In caso di denuncia per reati fiscali, l'Agenzia delle Entrate comunica alla Procura della Repubblica la circostanza che il contribuente fa parte dell'Adempimento Collaborativo fornendo, se richiesta, ogni utile informazione in ordine al controllo del rischio fiscale
- Per gli aderenti al Regime di adempimento collaborativo, non è richiesta alcuna garanzia per il pagamento dei rimborsi delle imposte, sia dirette che indirette.

Anche ad esito del riscontro con l'Agenzia delle Entrate sul Tax

Control Framework, sono state effettuate le seguenti valutazioni, in ordine al:

1. Sistema disciplinare: la Banca dispone di un sistema disciplinare che descrive dettagliatamente l'impianto sanzionatorio previsto nei confronti di diversi soggetti, ivi inclusi i dipendenti. Con tale strumento, si ritiene che le responsabilità e le mansioni previste ai fini del controllo interno e del Codice Etico siano a tutti gli effetti parti integranti degli obblighi e delle responsabilità assunti in base al contratto di lavoro e, come tali, sanzionabili con sanzioni disciplinari in caso di violazioni
2. Gestione del Gruppo IVA: la Banca ha completato la mappa dei rischi ai fini dell'adesione all'istituto del Gruppo IVA. Peraltro, l'aggiornamento della mappa dei rischi è attività in costante e progressiva evoluzione anche in funzione della redazione delle Istruzioni Operative che si rendono via via disponibili. Nelle more della predisposizione di istruzioni operative aggiornate, si fa riferimento alla mappatura dei rischi predisposta da ABITACS, adattandola alla realtà specifica della Banca
3. Valutazione del rischio interpretativo: ai fini della valutazione del rischio interpretativo, la Banca fa riferimento ad un modello di calcolo, dettagliatamente descritto nel "Manuale operativo delle attività di monitoraggio del Tax Control Framework a cura del Presidio Specialistico Fiscale". A seguito di confronto tecnico con l'Agenzia delle Entrate sono stati ricalibrati i pesi utilizzati nella valutazione, accentuando la rilevanza dei fattori che possono astrattamente comportare fenomeni di doppia deducibilità o di doppia non imposizione.

È stata inoltre completata la bozza della Procedura Organizzativa per la valutazione del rischio interpretativo, che è ora in fase di validazione finale nonché di modifica secondo le logiche delle attuali “Istruzioni Operative”.

Di contro, la Banca deve garantire il mantenimento e la gestione di un TCF sistematicamente aggiornato e monitorato. A tale scopo, il Servizio Fiscale della Banca è a tutti gli effetti un Presidio Specialistico che, in coordinamento con la Direzione Compliance, garantisce sistematica analisi, valutazione e copertura dei rischi fiscali.

Nel corso del 2020 si è proseguito nell’iter di implementazione e di costante miglioramento della struttura del TCF, beneficiando delle iniziative assunte nello scorso esercizio e quindi utilizzando la piattaforma informatica dedicata, la cui metrica valutativa è coerente con la metodologia adottata dalla Compliance della Banca. Nonostante il periodo pandemico, la disponibilità di manualistica operativa dettagliata e la disponibilità della piattaforma telematica per la gestione della consulenza fiscale, basata sul sistema di ticketing già in uso presso la Banca, ha consentito la prosecuzione dell’attività, anche secondo le modalità di lavoro basate su smart working e hub working.

Pertanto, nel corso dell’anno, oltre alle ordinarie attività di monitoraggio e notifica di aggiornamenti normativi, si è proceduto al confronto in via telematica con l’Agenzia delle Entrate

– Ufficio Adempimento Collaborativo per l’aggiornamento annuale con l’Amministrazione Finanziaria, ai sensi del Paragrafo 6.1 del Provvedimento n. 101573 del 26 maggio 2017.

Si è inoltre tenuta una serie di incontri con le altre funzioni di controllo di secondo livello con riferimento all’aggiornamento relativo alle attività sensibili al rischio di compimento di reati rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01 ed ai relativi protocolli di prevenzione censiti in capo alle strutture del Servizio Fiscale, nonché approfondimento con particolare riguardo ai reati tributari. Tali incontri, promossi dalla struttura del CAE (Chief Audit Executive), fanno riferimento alla valutazione della possibile integrazione del Modello 231 con i presidi introdotti dal Tax Control Framework. L’analisi di tale tematica è tuttora in corso.

Particolarmente pervasiva, nel periodo agosto/dicembre 2020, è stata l’attività svolta con riferimento all’analisi della normativa introdotta dal Decreto Rilancio e, segnatamente, l’analisi delle agevolazioni fiscali (cd. bonus) e la costante collaborazione con il Servizio Fiscale per la identificazione e formalizzazione dei necessari presidi.

L’unica azienda del Gruppo BPER con giurisdizione fiscale diversa da quella Italiana è BPER Bank Luxembourg S.A.. Per la descrizione delle attività principali delle Società del Gruppo, si rimanda alla visione del Capitolo 1 del presente documento. Vengono riportate di seguito le informazioni relative al reporting Country by Country dell’anno fiscale 2019:

	Perimetro italiano	Perimetro estero
Dipendenti (n.)	13.816	22
Ricavi da vendite a terze parti (€)	2.794.985.067	16.814.704
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali (€)	194.524.059	1.914.450
Utile/perdita al lordo delle imposte (€)	382.296.956	6.819.021
Attività materiali diverse dalle disponibilità liquide e mezzi equivalenti (€)	1.453.079.688	615.165
Imposte sul reddito delle società corrisposte in contanti (€)	24.981.148	352.589
Imposta sul reddito delle società maturata sull'utile/perdita (€)	(34.049.231)	(1.718.757)

La differenza tra imposte maturate e imposte versate è dovuta al fatto che, al contrario delle imposte maturate, le imposte versate comprendono le ritenute subite e sono ridotte delle eccedenze di imposta degli anni precedenti.



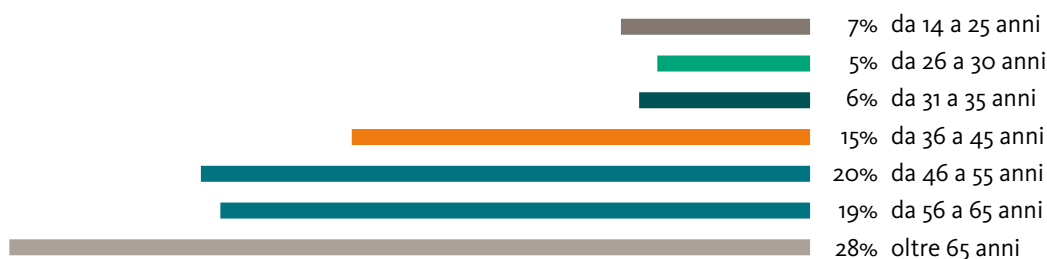


## 4. I nostri clienti

Il Gruppo BPER basa i suoi successi sul rapporto di fiducia instaurato con la propria clientela, improntato su correttezza e trasparenza. Nella filosofia aziendale, il cliente è prima di tutto una persona con i propri sogni e progetti ma anche con problemi e situazioni difficili. La mission è quella di aiutare il cliente a raggiungere i suoi obiettivi e a superare le difficoltà. I clienti del Gruppo BPER sanno di poter contare su serietà e competenza che, nel corso degli anni, sono diventate un carattere distintivo: oltre il 60% dei clienti intrattiene da più di 10 anni un rapporto con il Gruppo. I dati si riferiscono a BPER Banca e Banco di Sardegna.

### Distribuzione clienti per età

	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020
Da 14 a 25 anni	148.641	168.421	162.107
Da 26 a 30 anni	98.769	112.833	110.450
Da 31 a 35 anni	110.051	130.309	128.003
Da 36 a 45 anni	301.713	354.220	338.733
Da 46 a 55 anni	399.845	480.807	469.167
Da 56 a 65 anni	357.475	437.148	439.581
Oltre 65 anni	539.749	638.111	643.477



### Distribuzione clienti per anzianità di rapporto

	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020
Fino 1 anno	125.676	133.343	99.027
Da 1 a 5 anni	393.853	521.238	505.450
Da 6 a 10 anni	331.765	416.696	430.371
Da 11 a 20 anni	570.001	697.278	676.577
Da 21 a 30 anni	557.345	591.025	586.666
Oltre 30 anni	315.723	361.166	395.749

### Distribuzione clienti per anzianità di rapporto nel 2020



### Il rapporto con i clienti e Il codice di autodisciplina

Il rapporto si fonda su un legame di fiducia che va oltre le mere norme che regolano i rapporti tra banca e cliente. Il “Codice interno di autodisciplina del Gruppo BPER” definisce le norme comportamentali di dipendenti, collaboratori esterni e promotori finanziari, ma soprattutto delinea le linee guida dei rapporti con i clienti e con gli investitori. Le disposizioni contenute nel Codice sono il riferimento per impostare una condotta operativa corretta nell'erogazione dei servizi di investimento, anche in assenza di puntuali istruzioni interne, manuali e/o circolari.

Il Codice stabilisce che nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento e, in generale, nell'ambito della propria attività lavorativa, tutti i Soggetti Rilevanti<sup>19</sup> debbano comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza per servire al meglio l'interesse dei clienti e l'integrità dei mercati.

Il Gruppo BPER dispone di risorse e procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi e delle attività. Ad esempio, la Capogruppo, in adempimento agli obblighi previsti dalle Disposizioni di Vigilanza, ha implementato un proprio sistema di Whistleblowing strutturato in modo da garantire la trasmissione di segnalazioni di eventuali comportamenti illegittimi riguardanti violazioni di norme disciplinanti l'attività finanziaria.

<sup>19</sup> Soggetti appartenenti a una delle seguenti categorie: i) i componenti degli organi aziendali, Soci che in funzione dell'entità della partecipazione detenuta possono trovarsi in una situazione di conflitto di interessi, dirigenti o promotori finanziari dell'intermediario; ii) dipendenti dell'intermediario, nonché ogni altra persona fisica i cui servizi siano a disposizione e sotto il controllo dell'intermediario e che partecipino alla prestazione di servizi di investimento e all'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario; iii) persone fisiche che partecipino direttamente alla prestazione di servizi all'intermediario sulla base di un accordo di esternalizzazione avente per oggetto la prestazione di servizi di investimento e l'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario.

La correttezza e trasparenza verso il cliente dipendono anche da un'informazione chiara, corretta e facilmente comprensibile.

BPER Banca predispone i documenti seguendo le principali indicazioni redazionali fornite dalla normativa, prestando attenzione alla struttura e ai criteri di impaginazione, alla semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato e utilizzando il canale di comunicazione più adeguato, in modo da consentire al cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, di confrontare con facilità i prodotti e di adottare decisioni ponderate e consapevoli.

Le informazioni offerte non sono orientate alla mera promozione dei prodotti e dei servizi, ma si focalizzano sull'erogazione di informazioni chiare e di elevata utilità per i clienti. A tal fine, anche il personale di Filiale svolge un ruolo importante, esso infatti deve:

- conoscere approfonditamente le caratteristiche e le peculiarità dei prodotti offerti
- approfondire e comprendere le vere esigenze del cliente per indirizzarlo verso prodotti e servizi coerenti e idonei a soddisfare i bisogni manifestati
- utilizzare la documentazione di trasparenza prevista per le diverse tipologie di operazioni e servizi offerti, per far comprendere al cliente le caratteristiche, i costi e i rischi dei prodotti offerti
- accertarsi che il cliente, prima di sottoscrivere il contratto, abbia avuto modo di valutare la documentazione fornita e sia in condizioni di effettuare una scelta consapevole e coerente con le proprie esigenze.

Rivolgendo l'attenzione sia alle persone sia alle aziende, il Gruppo BPER è costantemente orientato ad ampliare l'offerta dei servizi, in modo da poter andare incontro alle molteplici esigenze del mercato. Un esempio di questo tipo di supporto è rappresentato di seguito.

**Global Advisory Private:** il servizio di Consulenza Globale riservato alla clientela Private e Key Client che, grazie a una visione integrata, è in grado di definire le strategie migliori per pianificare il futuro del cliente e della sua famiglia. Global Advisory utilizza una piattaforma informatica realizzata ad hoc per offrire una consulenza specializzata su temi finanziari, immobiliari, successori, di protezione e previdenziali.

### Portafoglio clienti Retail Banking (mln €)<sup>20</sup>

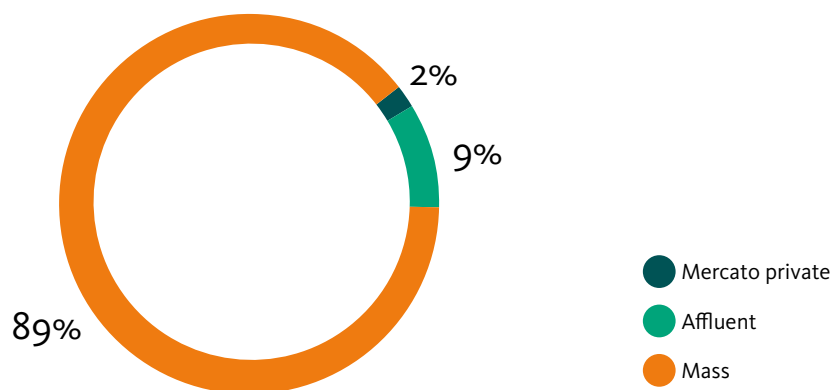
	2018		2019		2020	
	Retail Banking	%	Retail Banking	%	Retail Banking	%
Mass	13.425,42	90	16.803,28	90	16.767,79	89
Affluent	1.242,18	8	1.584,86	8	1.711,51	9
Mercato private	350,12	2	301,57	2	285,76	2
<b>Totale privati</b>	<b>15.017,72</b>	<b>100</b>	<b>18.689,71</b>	<b>100</b>	<b>18.765,06</b>	<b>100</b>

<sup>20</sup> I valori riportati corrispondono agli impieghi lordi verso clientela al netto delle partite infragruppo e dei titoli di debito per le seguenti società: BPER Banca, Banco di Sardegna e Bibanca.

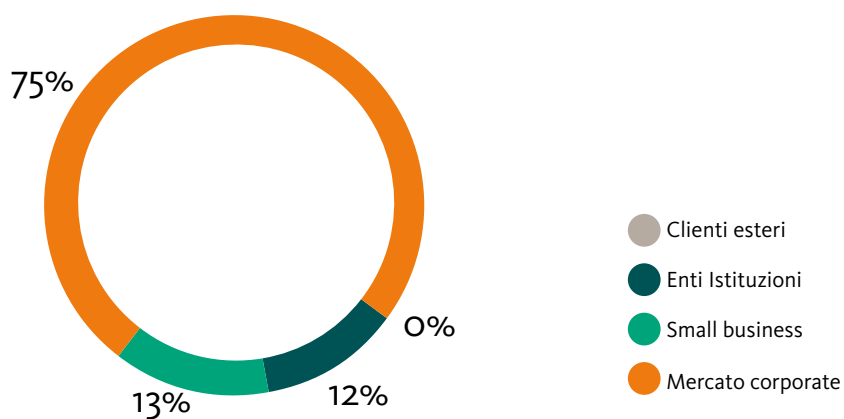
## Portafoglio clienti Area bancaria commerciale e Corporate (mln €)<sup>21</sup>

	2018		2019		2020	
	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Mercato corporate	24.147,39	77	23.950,86	77	23.323,72	75
Small business	3.588,36	11	3.541,71	11	4.146,16	13
<b>Totale imprese</b>	<b>27.735,75</b>	<b>88</b>	<b>27.492,57</b>	<b>88</b>	<b>27.469,88</b>	<b>88</b>
Clienti esteri	64,91	-	51,25	-	54,10	-
Enti e istituzioni	3.747,44	12	3.763,11	12	3.829,56	12
<b>Totale</b>	<b>31.548,09</b>	<b>100</b>	<b>31.306,93</b>	<b>100</b>	<b>31.353,54</b>	<b>100</b>

## Portafoglio clienti Retail Banking



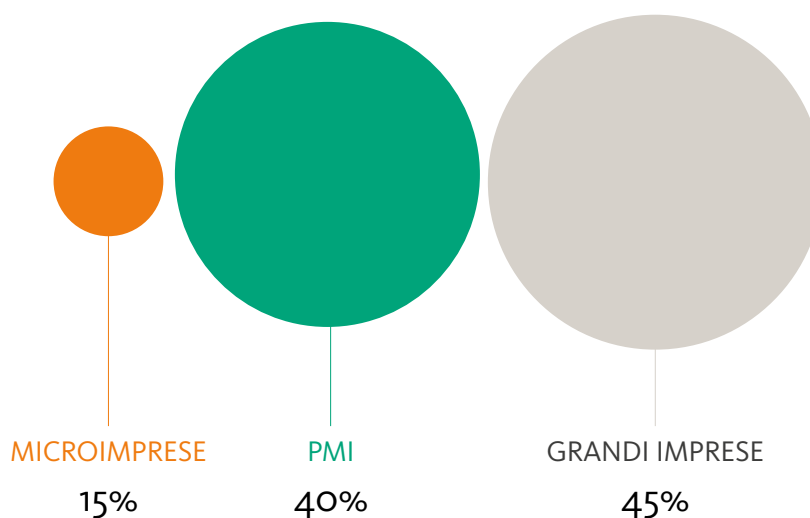
## Portafoglio clienti per business line



<sup>21</sup> I valori riportati corrispondono agli impieghi lordi verso clientela al netto delle partite infragruppo e dei titoli di debito.

## Portafoglio clienti imprese per dimensione (mln €)<sup>20</sup>

	2018		2019		2020	
	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Microimprese	3.588,36	13	3.541,71	13	4.146,16	15
PMI	11.018,26	40	11.571,67	42	11.042,54	40
Grandi imprese	13.129,13	47	12.379,19	45	12.281,18	45
<b>Totale imprese</b>	<b>27.735,75</b>	<b>100</b>	<b>27.492,57</b>	<b>100</b>	<b>27.469,88</b>	<b>100</b>



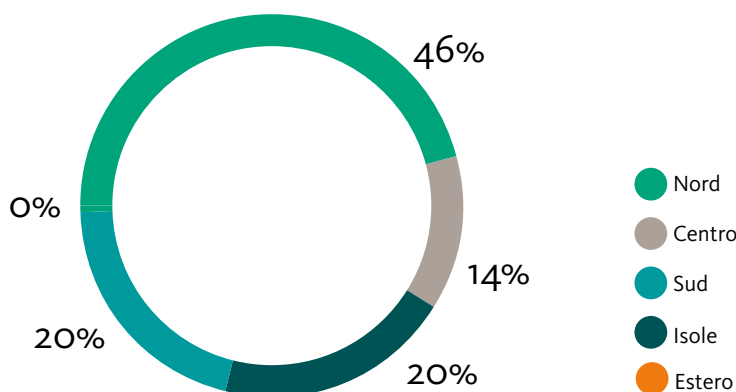
## Portafoglio clienti per business line: distribuzione geografica (mln €)<sup>22</sup>

	31.12.2018				31.12.2019				31.12.2020			
	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%	Retail Banking	%	Area bancaria comm.le e Corporate	%
Nord	7.098,94	47	17.784,71	57	8.573,69	46	17.342,64	55	8.532,68	46	17.421,20	55
Centro	1.483,93	10	5.360,10	17	2.449,60	13	5.913,68	19	2.522,16	14	5.907,18	19
Isole	2.995,39	20	3.138,58	10	3.740,32	20	3.065,58	10	3.825,13	20	3.175,90	10
Sud	3.388,04	23	5.132,18	16	3.849,16	21	4.784,00	15	3.803,86	20	4.671,65	15
Estero	51,42	0	132,52	0	76,94	0	201,03	1	81,22	0	177,62	1
<b>Totale</b>	<b>15.017,72</b>	<b>100</b>	<b>31.548,09</b>	<b>100</b>	<b>18.689,71</b>	<b>100</b>	<b>31.306,93</b>	<b>100</b>	<b>18.765,06</b>	<b>100</b>	<b>31.353,54</b>	<b>100</b>

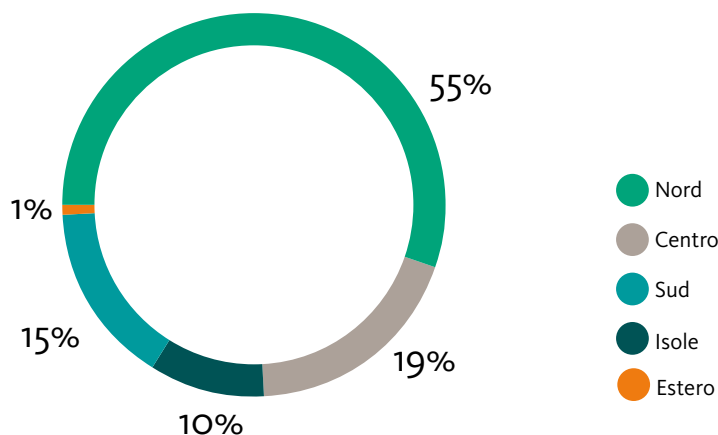
<sup>22</sup> I valori riportati corrispondono agli impieghi lordi verso clientela al netto delle partite infragruppo e dei titoli di debito.



### % clienti per distribuzione territoriale (Retail banking)



### % clienti per distribuzione territoriale (Area bancaria commerciale e Corporate)



#### Ascolto dei clienti

La customer satisfaction è una delle leve principali del sistema di programmazione e controllo della qualità dei servizi nonché un fattore strategico di competizione nel mercato. Da questo principio nasce l'esigenza di costruire un sistema di monitoraggio della qualità percepita che abbracci tutti i segmenti di clientela e i diversi momenti della relazione banca-cliente. Nel 2019 il Gruppo BPER ha implementato un nuovo impianto di ascolto della propria clientela, che prevede un sistema di monitoraggio continuo dell'intera base clienti: la metrica scelta è il Net Promoter Score ("NPS"), un indicatore che misura la proporzione di "promotori" (clienti che consiglierebbero la banca) rispetto ai "detrattori". Il principale canale di contatto utilizzato è l'e-mail, per poter raccogliere il maggior numero possibile di feedback dai clienti con il minore effort in termini di costi e tempi, supportato dall'utilizzo dell'SMS anche per la clientela senza contatto e-mail. Nel 2020 si confermano le evidenze, riferite a BPER Banca e Banco di Sardegna, emerse nel 2019: il livello di soddisfazione della clientela è allineato tra i segmenti Family e Personal, mentre è inferiore, anche se comunque positivo, per i clienti POE (Piccoli Operatori Economici). Nel corso del 2020 si è registrato, tuttavia, un calo dell'indice a partire dal mese di marzo, derivante principalmente dalla generale situazione di criticità legata all'emergenza Covid-19. Negli ultimi mesi dell'anno si è osservato invece un ritorno ad una sostanziale stabilità dell'indice. È inoltre in corso l'inserimento del NPS tra le metriche di riferimento per la definizione degli obiettivi strategici (MBO 2021) che si prevede di concludere nel 2021.



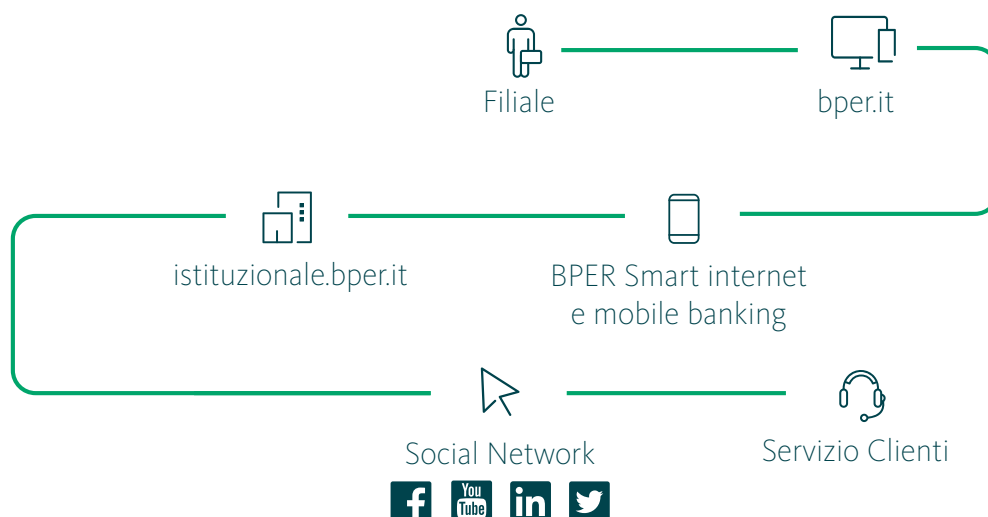
## Indagine di Customer Satisfaction 2020

	2020	
	Segmento	NPS
Clientela privata	Family	+27
	Personal	+27
	POE	+14

Nell'ambito del progetto NPS, rientrano anche processi di rilevazione “a caldo” dell’esperienza della clientela, attivati a seguito di specifici episodi. Ad oggi quelli attivi sono: sottoscrizione di polizze assicurative, di mutui e di prestiti, sottoscrizione di polizze abbinate a finanziamenti, servizio di assistenza del Contact Center, utilizzo di Smart Web nella versione per smartphone. Nel 2020 sono state attivate anche indagini di customer satisfaction per la clientela Imprese e per la clientela Private. L'indagine della clientela Imprese è stata svolta nel mese di luglio: la soddisfazione, complessivamente stabile rispetto alla precedente rilevazione del 2018, è leggermente più alta per le Corporate rispetto alle PMI, mentre l’NPS è in crescita per entrambi i modelli di servizio. L'indagine della clientela Private è stata realizzata nel mese di novembre: il livello di soddisfazione registra un significativo aumento rispetto al 2019 e anche l’NPS si conferma positivo, considerando le aspettative e le esigenze evolute del target.

## I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

Tutte le informazioni su prodotti, servizi e iniziative sono disponibili anche sui nostri canali.



BPER Banca ha un assistente virtuale che risponde e dà consigli a tutte le persone che scrivono sui canali digitali: un sistema di intelligenza artificiale al servizio dei clienti. “Dotti” sul sito bper.it risponde a una navigazione guidata.

### Contact Center

Il Contact Center del Gruppo BPER risponde solo dall'Italia nell'ottica di favorire l'occupazione nazionale e fornire un miglior servizio ai clienti. È però in grado di fornire assistenza ai clienti in 6 lingue oltre all'italiano: inglese, francese, spagnolo, romeno, portoghese e arabo.

Il Contact Center di BPER Banca ha ottenuto due importanti certificazioni di qualità: UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 18295:2017.

L'evoluzione del canale di contatto WhatsApp permette, inoltre, tramite l'integrazione con la piattaforma Live Person (prima realtà del finance a livello mondiale) di erogare un servizio di eccellenza nella relazione con i clienti a distanza, tramite un profilo Business certificato.

Su questo canale sono stati applicati in maniera esclusiva processi finalizzati a migliorare la Customer Experience dei clienti: tramite il servizio di messaggistica si può richiedere il duplicato del PIN della propria carta di credito in totale autonomia. Il canale WhatsApp, mediante l'integrazione con l'applicazione Smart Mobile Banking, consente ai clienti di richiedere la rimozione del dispositivo in maniera sicura, ovvero con l'identificazione a distanza. Sono inoltre allo studio ulteriori utilizzi per favorire alcune operazioni in modalità semplice e intuitiva.

### Gestione Reclami

L'efficace, attiva e tempestiva gestione dei reclami rappresenta uno strumento di fondamentale importanza per preservare la relazione con i clienti.

L'accurata analisi dei reclami permette, infatti, di perseguire possibili aree di miglioramento nei prodotti e servizi offerti, fornendo opportunità di recupero e fidelizzazione della clientela insoddisfatta.

I rendiconti annuali sull'attività di gestione dei reclami sono presenti sui siti di ogni società del Gruppo<sup>23</sup> soggetta agli obblighi di trasparenza in quanto autorizzata alla prestazione di servizi di investimento.



<sup>23</sup> BPER Banca, Banco di Sardegna, Bibanca, Emilia Romagna Factor, Sardaleasing, Finitalia, Optima Sim.

## 4.1 Innovazione di servizio

Oggi più che mai, i cambiamenti sono all'ordine del giorno e le esigenze dei clienti non fanno eccezione. Per continuare a offrire i propri servizi con lo stesso grado di affidabilità e qualità che lo contraddistinguono, il Gruppo BPER è costantemente impegnato ad analizzare i bisogni della clientela per proporre soluzioni innovative in grado di soddisfarla. Tra le principali novità nell'ambito dell'innovazione del servizio vi sono le iniziative di seguito elencate.

Si tratta di progetti che contribuiscono alla riduzione degli impatti ambientali diretti della Banca in quanto riducono l'uso di carta e stampe, favorendo processi interamente online.

### Bonifico istantaneo

Il Bonifico Istantaneo serve per trasferire denaro in dieci secondi, senza possibilità di revoca, verso beneficiari che sono clienti di banche aderenti al servizio all'interno dell'area SEPA. Il servizio, lanciato nel 2019, cambia radicalmente il sistema di pagamento: elimina i tempi di attesa per il beneficiario e velocizza la possibilità per il cliente di disporre di beni e servizi. Il bonifico istantaneo è disponibile per i clienti su Smart Web, Smart Mobile, via Contact Center ed in filiale.

### Autenticazione forte

L'Autenticazione Forte risponde alle direttive europee PSD2 e rende l'accesso e i pagamenti dai canali digitali Smart più sicuri e veloci: dopo aver associato lo smartphone alla propria utenza multicanale grazie alla creazione di un codice personale a 5 cifre, è possibile accedere e disporre pagamenti utilizzando un fattore biometrico di riconoscimento dal proprio cellulare (riconoscimento del viso o impronta digitale).

### Prestiti Digital

Grazie al processo digitale di sottoscrizione a distanza dei prestiti personali, il cliente può aprire un prestito tramite due modalità:

- Self - il cliente può sottoscrivere un prestito personale in autonomia, facendo una simulazione di prestito sul proprio Smart Web o tramite app Smart Mobile (sceglie la tipologia più adatta a sé e firma il contratto direttamente su Smart Web tramite Firma Digitale)
- Contact Center - il cliente Family può sottoscrivere un prestito personale su proposta di un consulente del Contact Center (mediante campagne commerciali dedicate o su richiesta del cliente stesso) e concludere la sottoscrizione del prestito firmando la proposta su Smart Web tramite il processo di Firma Digitale

### Offerta a Distanza Fondi

Il cliente Family può sottoscrivere Fondi e Sicav (Arca Sgr, BPER Sicav, Etica Sgr) tramite la consulenza a distanza in materia di investimenti da parte degli operatori di Contact Center. Il servizio permette di fare investimenti in autonomia da remoto firmando digitalmente tramite Smart Web.

### Firma Digitale

La Firma Digitale è il servizio che permette al cliente di acquistare i prodotti e i servizi disponibili in Smart Web e tramite Contact Center, direttamente online.

Consente infatti la sottoscrizione di contratti e la vendita di prodotti a distanza. La firma dei documenti avviene in formato digitale, garantendo l'autenticità della sottoscrizione da parte del cliente e la non modificabilità del documento. La Firma Digitale abilita l'invio delle comunicazioni da remoto durante il processo di sottoscrizione, assicura elevati livelli di

sicurezza sia per la banca che per il cliente e permette la gestione dei documenti in modalità paperless (non è più necessario stampare fogli).

### Amazon Locker

Grazie alla partnership con Amazon.it, gli Amazon Locker sono stati installati in alcune sedi e filiali. Si tratta di punti self-service per il ritiro dei pacchi spediti da Amazon.it e sono situati in aree accessibili a tutti. L'installazione dei Locker nei locali di BPER è un modo innovativo per fidelizzare, far conoscere il brand e avvicinare nuovi clienti al Gruppo.

### IL PROCESSO DI INNOVAZIONE IN BPER

Per crescere in un contesto in veloce trasformazione BPER Banca ha costruito un percorso di innovazione che interessa sia il business tradizionale sia lo sviluppo di nuovi modelli di business. Per rendere più strutturato e pervasivo questo approccio, è stata istituita una struttura ad hoc che supporta l'intera organizzazione nel prepararsi all'evoluzione del contesto socioeconomico, predisporre l'azienda al cambiamento, acquisire nuove idee e sviluppare nuove capacità di creare valore.

I pilastri dell'innovazione sono i seguenti:

- Disegno degli **scenari futuri**: attraverso l'utilizzo di strumenti per ipotizzare e visualizzare i futuri possibili, comprenderne i rischi e le opportunità e orientare, conseguentemente, le scelte del presente. L'anticipazione del futuro è un campo di ricerca che si concentra su come rilevare segnali anticipatori di possibili futuri sulla base dei comportamenti attuali dei consumatori. Prendere decisioni in un presente così volatile, complesso e ambiguo richiede quindi di superare le visioni a breve termine e di proiettarsi in visioni a lungo termine. Gli sforzi di foresight e anticipazione del futuro si sono concentrati sui clienti e non clienti dell'area Retail e sulle future generazioni di consumatori.



- Creazione di un **ecosistema esterno** all'azienda: attraverso una rete di relazioni con le altre imprese che si occupano di innovazione, con gli osservatori, con i centri di ricerca e gli istituti universitari con cui condividere esperienze e competenze che possono portare alla formazione di accordi o partnership strategiche nonché attraverso la ricerca di start up innovative da erigere a partner in specifici progetti o da adottare come fornitori di nuove soluzioni.



- **Diffusione della cultura del cambiamento:** attraverso attività di comunicazione e formazione che mirano a far comprendere efficacemente all'organizzazione gli effetti e i vantaggi del cambiamento. BPER ha avviato numerose attività volte a diffondere in maniera estensiva la cultura dell'innovazione e il mindset creativo-imprenditoriale, tra cui workshop ed eventi formativi, webinar, conferenze, pillole video, podcast e contenuti digitali.



- **Valorizzazione dei talenti e delle idee:** attraverso un approccio inclusivo che permetta a tutto il personale di contribuire all'innovazione grazie alla possibilità di proporre le proprie idee e prendere parte alla sperimentazione delle stesse.



- **Sperimentazione rapida delle soluzioni:** attraverso un processo di sviluppo dei prototipi che mira a ottimizzare i criteri di economicità, time-to-market e qualità di prodotto. Si basa sulla creazione di prototipi con requisiti minimi per raccogliere feedback in tempi rapidi e poter correggere eventuali errori identificati dai futuri utenti del progetto. L'attività si basa sul confronto diretto con i clienti che guidano le scelte progettuali.



## 4.2 Gestione della relazione con i clienti

In tema di relazione tra banca e cliente (soddisfazione del cliente, qualità del servizio offerto e trasparenza), oltre a iniziative che favoriscono comportamenti corretti e buone regole, in coerenza con la regolamentazione di settore, il Gruppo adotta e mantiene una organizzazione interna e un sistema dei controlli adeguati al complesso delle attività svolte nonché un'efficace autoregolamentazione che tra l'altro attiene, specificamente, ai seguenti profili:

- sicurezza, ovvero continuità operativa, sistemi informativi, sicurezza fisica nelle filiali e negli spazi dedicati alla relazione con i clienti, protezione dei dati personali
- prodotti e servizi, ovvero correttezza nella relazione con i clienti e nelle informazioni fornite, trasparenza, sviluppo e gestione del catalogo prodotti, comunicazione e marketing, gestione degli inducement, oltre al rispetto degli interessi del cliente nelle pratiche commerciali e di marketing
- conformità alle leggi e ai regolamenti, oltre che a codici di condotta volontari, in tema di vendita di prodotti e utilizzo di servizi, anche di investimento.

Il sistema poggia su tre tipologie di presidi:

- organizzativi, che per l'attività gestionale e i controlli di primo livello fanno capo alle funzioni di business (Chief Business Officer e Chief Lending Officer in primis), mentre per i controlli di secondo e terzo livello fanno capo al Chief Risk Officer, al Chief Compliance Officer e al Chief Audit Executive
- normativi, quali policy, regolamenti di processo, procedure organizzative e disposizioni interne relative agli aspetti sopra richiamati, dove sono individuati i principi, le responsabilità e le attività delle diverse unità organizzative
- tecnici, quali piattaforme dedicate all'attività commerciale e di relazione con i clienti, strumenti di sicurezza e protezione delle informazioni e dei dati, di analisi della soddisfazione della clientela e della qualità della relazione.

Le disposizioni delle Autorità di Vigilanza in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari definiscono, tra l'altro, standard generali per la redazione dei documenti informativi predisposti per la clientela (struttura dei documenti, informazioni essenziali, scelte lessicali, standardizzazione) e per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, disciplinando anche obblighi di natura organizzativa e di controllo per il rispetto della disciplina di trasparenza e per la correttezza nei rapporti con la clientela.

Queste regole sulla trasparenza si affiancano a quelle previste per l'offerta di servizi di investimento, disciplinata dal Testo Unico della Finanza (TUF), o di prodotti assicurativi o alle previsioni contenute nel Codice del Consumo.

In tema di sviluppo dell'offerta commerciale, il Gruppo ha adottato dal 2018 una specifica Policy in materia di Product Governance, che definisce le regole e le responsabilità nello sviluppo e nella distribuzione di nuovi prodotti e per la gestione del catalogo prodotti. Nello specifico processo di governo dell'offerta commerciale è previsto il coinvolgimento di più strutture organizzative che assicurano il corretto ed efficace svolgimento dello stesso, così da perseguire obiettivi di qualità e conformità alle norme in coerenza con la mission, le strategie e gli obiettivi di business del Gruppo stesso, nel rispetto dei bisogni dei clienti. Sono pertanto stati previsti, in coerenza con i principi e gli indirizzi di tale policy, processi e procedure per la definizione:

- del ruolo ricoperto, in qualità di produttore o di distributore
- delle modalità di identificazione del mercato di riferimento (target market)
- dei canali di distribuzione adeguati
- delle informazioni rilevanti da fornire ai consumatori (caratteristiche del prodotto, rischi, prezzo)



- delle attività e dei controlli per valutare l'impatto del nuovo prodotto sul mercato di riferimento, in una pluralità di scenari (product testing)
- delle attività di monitoraggio, volte a verificare la coerenza nel continuo dei prodotti con il mercato di riferimento
- di azioni correttive per rimediare a eventuali criticità riscontrate sui prodotti.

### 4.3 Una promessa da mantenere: Vicina. Oltre le attese

Il 2020 è stato un anno complesso. Proprio per questo il ruolo della comunicazione è diventato ancora più strategico: BPER Banca si è dimostrata aperta all'ascolto con una comunicazione trasparente, molteplici informative e un dialogo diretto.

La mission è riuscire a migliorare la vita delle persone e della comunità nel suo complesso. Una banca, quindi, che porta benefici non solo agli azionisti, ma a tutti gli stakeholder per cui lavora.

Il dialogo è alla base della relazione con il cliente: per essere vicini, oltre le attese.

#### La trasparenza nella comunicazione

La Banca intrattiene rapporti con clienti e prospect (potenziali clienti) basati sulla concretezza, la responsabilità e la lealtà. Per mantenere questo impegno, presidia la trasparenza bancaria con un processo interno in linea con le normative di riferimento che governano i rapporti con gli stakeholder. Il materiale pubblicitario che viene promosso segue standard di approvazione basati sul processo organizzativo di Gruppo. È convinzione del Gruppo BPER Banca che un cliente informato compia scelte migliori; per questo si intende garantire anche alle fasce più deboli la possibilità di informarsi e di comprendere i prodotti e servizi offerti. I podcast sui temi del wealth management, i webinar, l'utilizzo corretto dei social e il sito stesso sono strumenti fondamentali per dare risposte concrete alle esigenze informative di clienti e prospect. Attraverso tutte queste piattaforme vengono spiegati i principali strumenti finanziari e bancari. Il sito [bper.it](https://www.bper.it) si adatta alle ricerche degli utenti, proponendo loro i prodotti e i servizi più adatti. Per essere sempre disponibili al dialogo, nel sito sono presenti tutte le modalità per entrare in contatto con la banca: ad esempio la chat, un form per la richiesta di appuntamento con la filiale e WhatsApp.

## LE REGOLE DI COMUNICAZIONE DI BRAND E MARKETING

Gli elevati standard di trasparenza sono il faro per tutte le attività di comunicazione sui nostri canali, come ad esempio l'e-mail marketing (DEM o DM), i siti o i post sui social.

La comunicazione di prodotto è fondamentale per permettere alle persone di fare scelte consapevoli.

Dal 2017, il Gruppo ha adottato una Procedura Organizzativa sugli Annunci Pubblicitari per disciplinare gli ambiti e i presidi degli uffici coinvolti nei processi, definendo i requisiti di comunicazione pubblicitaria. La Capogruppo coordina e presidia le attività di tutte le società e banche del Gruppo.

L'impegno è confermato quotidianamente dal personale di filiale che, con un lavoro sempre diligente e attento, persegue gli obiettivi commerciali nel rispetto dei diritti del consumatore. Ogni mese i colleghi ricevono un book di allestimento che spiega come allestire la filiale, con attenzione sia agli obiettivi di business aziendali che alla trasparenza bancaria.

Un ulteriore canale di relazione è rappresentato dal Servizio Clienti, che gestisce la relazione con i clienti fornendo supporto sui canali di Internet Banking e con la possibilità di effettuare operazioni telefoniche. Nel rispetto della privacy, il Gruppo adotta criteri stringenti proponendo ai clienti solo ciò che possa risultare utile sulla base delle ricerche e delle richieste sui diversi canali.

### Punti Cardinali della Customer Experience

Oggi, più che mai, i clienti si aspettano esperienze personalizzate, una comunicazione trasparente, un flusso di servizi e di erogazioni efficienti e orientano le proprie scelte verso le aziende che offrono Customer Experience eccellenti e memorabili. Per potenziare la Customer Experience è fondamentale allineare tutta l'organizzazione aziendale a principi coerenti e condivisi di progettazione del servizio e dell'esperienza. Seguendo questa vision, BPER Banca si è dotata di un dodecalogo che pone il Cliente al centro del proprio processo di progettazione e realizzazione degli elementi di servizio, coerente con la promessa di brand e capace di generare distintività. Nel dodecalogo sono stati definiti i Punti Cardinali della Customer Experience, dodici principi guida per la progettazione dell'esperienza di servizio del cliente di BPER Banca raccolti in un Abaco: Coerenza, Comprensione, Customizzazione, Distintività, Valore per il Cliente, Emozionalità, Experience 360°, Chiarezza, User Experience, Misurabilità, Testing, Apprendimento Continuo. Dodici riferimenti operativi da seguire in ognuna delle quattro fasi della progettazione degli elementi del servizio al cliente, Conosco, Penso, Progetto, Imparo, per un circolo virtuoso continuo, indirizzato a una Customer Experience di eccellenza.

### La Filiale – la relazione e l'identità

Nell'ambito del piano in atto da diversi anni, di mettere il cliente al centro e migliorare la sua esperienza attraverso tutti i punti di contatto e relazione con la Banca, BPER Banca continua ad evolvere il modello delle filiali.

Non solo secondo il modello New Concept, ma anche introducendo nuove tecnologie. Il New Concept non è una semplice ristrutturazione delle dipendenze, ma un percorso innovativo orientato alla centralità delle persone, una rivisitazione radicale degli spazi che va in una direzione di apertura, di crescita e di eccellenza.

La nuova filiale offre al visitatore un'esperienza coinvolgente, con un'identità fortemente caratterizzata e coerente alle aspettative del cliente. Seguendo questa filosofia, continua anche in questo triennio l'attenzione al rinnovamento degli spazi e la semplificazione delle transazioni attraverso l'introduzione di nuove tecnologie. Le nuove dipendenze sono state ripensate per facilitare l'ascolto, per favorire un dialogo aperto e paritario; sono state quindi eliminate le barriere e i banconi, per essere vicini alle persone, per instaurare una relazione forte con i visitatori della filiale. Il nuovo modello assume così un impatto diretto in una serie di elementi della relazione in filiale: dal presidio dell'accoglienza, all'organizzazione dei flussi in funzione del bisogno espresso, alla gestione attiva dell'attesa; sono completamente ripensati la relazionalità e il servizio al cliente, la comunicazione è rivista in nuove modalità interattive e personalizzabili e anche l'operatività di cassa assume



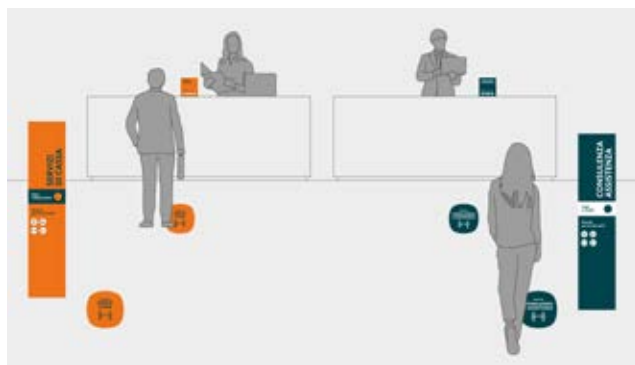
nuove forme.

Il ripensamento degli spazi e delle tecnologie ha un impatto considerevole anche su alcune variabili sociali e ambientali: una notevole riduzione del contante, l'eliminazione quasi totale dell'uso della carta e delle stampanti (fatti salvi gli obblighi contrattuali e di legge) grazie all'utilizzo dei presidi di nuova tecnologia e la sensibile riduzione dell'utilizzo energetico (per mq), garantito dalla eliminazione delle barriere interne ed esterne.

### Progetto Filiale Sicura

La pandemia ha cambiato i regolamenti, i comportamenti e il modo in cui i clienti di BPER Banca interagiscono con gli spazi fisici. Si è reso, quindi, necessario produrre un'azione coordinata che oltre all'immagine curasse l'impatto sull'esperienza dei clienti in filiale. È stato pertanto introdotto un sistema di strumenti e supporti di comunicazione adattabili ai diversi format di filiale e con interventi modulari su misura per i diversi cluster di filiale. Il progetto è stato realizzato nel rispetto della sicurezza dei dipendenti, per rendere l'accesso alla filiale e ai servizi senza frizioni sia per chi deve effettuare operazioni di cassa sia per chi ha un appuntamento per una consulenza.

### Segnaletica Filiale Sicura



## 4.4 Privacy e protezione dei dati

Nel corso del 2020 BPER Banca ha mantenuto costante il suo impegno nella tutela della privacy ovvero della riservatezza e sicurezza dei dati personali dei propri clienti e dipendenti, assicurando un alto livello di protezione da furti e perdite di dati.

La Banca ha implementato i processi aziendali e i propri sistemi informativi per garantire la conformità con il Regolamento Europeo 2016/679 - GDPR – applicabile dal 25 maggio 2018 – adottando una specifica Policy di Data Protection e le relative procedure. Ha altresì provveduto alla nomina del Data Protection Officer di Gruppo che si avvale nello svolgimento delle proprie attività del supporto dell'Ufficio Privacy e Data Protection.

Il DPO è sistematicamente impegnato in attività e controlli in tema di data protection e IT ex art. 39.1 (a)(b)(c) del Regolamento, fornisce pareri e propone le priorità d'azione. Inoltre, nel rispetto del principio di “privacy by design”, l'ufficio e il DPO sono coinvolti per la consulenza progettuale, l'esternalizzazione di funzioni e sistemi, l'approvazione di nuova offerta commerciale, il presidio dei siti internet (informative e cookie).

L'attività del 2020 ha interessato tutte le società del Gruppo e ha avuto come esito la valutazione dei rischi di protezione dei dati e di tutela delle libertà fondamentali degli interessati, la gestione delle richieste di esercizio dei diritti individuali, la formazione del personale, la gestione dei contratti per il trattamento dei dati personali per una corretta declinazione delle responsabilità sia nei rapporti con le varie società del Gruppo bancario sia, in generale, rispetto agli ambiti di relazione con le terze parti. Nella normativa di Data Governance sono indicati i ruoli di Data Security applicati a livello di Gruppo. In merito alla gestione dei dati le piattaforme di Identity and Access Management governano la gestione dei ruoli e dei privilegi associati agli utenti del Sistema Informativo e l'accesso ai dati da parte dei dipendenti è regolamentato dal processo di provisioning di Gruppo; il processo di de-provisioning garantisce la cancellazione dei privilegi quando non perdurano più le condizioni. Periodicamente vengono pubblicati nell'intranet aziendale elementi formativi sulla sicurezza informatica e sui temi della privacy al fine di elevare il livello di sensibilità e conoscenza degli utenti interni su questi argomenti. Sono inoltre a disposizione sulla piattaforma interna di formazione, oggetti formativi specifici sui temi della sicurezza informatica e privacy.

Ogni anno vengono eseguiti audit da società esterne che verificano lo stato del contesto generale di sicurezza, in materia di applicazione e rispetto della Policy di Data Protection.

A conferma dell'elevato livello di attenzione che il Gruppo ripone su queste tematiche, alla fine del 2020 a livello di Gruppo sono stati erogati corsi di formazione sulla privacy a 7.426 fruitori; i corsi, svolti on line in collaborazione con una primaria Scuola di Formazione, hanno avuto ad oggetto la Nuova Normativa Privacy e l'applicazione del Regolamento alla vita quotidiana.

Nel 2020 al Gruppo BPER sono pervenuti 5 reclami relativi alla violazione della privacy dei clienti.





A woman with curly hair, wearing a maroon jacket and orange pants, is holding a white and black charging cable. She is standing next to a white electric car. In the background, there is a charging station with a green circular logo. The scene is set outdoors with trees and grass.

## 5. Sviluppo di un portafoglio etico e green

---



## 5.1 Offerta adeguata e responsabile

Integrità e sostenibilità per il Gruppo BPER costituiscono valori fondanti. Rappresentano da sempre i principi a cui tutti i membri dell'organizzazione ispirano i propri comportamenti, nella convinzione che soltanto perseguendo l'eccellenza nel servizio ai Clienti e l'attenzione al territorio, si possa generare valore per il Gruppo, per i suoi azionisti e, in generale, per tutti gli stakeholder. Seguendo questa vision, etica e sostenibilità sono dei veri e propri driver di successo e di affidabilità nel breve, medio e lungo periodo.

Per lo sviluppo del proprio portafoglio di prodotti etici, con ricadute sociali o di riduzione degli impatti ambientali, il Gruppo utilizza le stesse procedure individuate per la realizzazione di prodotti tradizionali.

Un ruolo importante nel processo di definizione e approvazione di un prodotto all'interno del portafoglio è svolto dal "Product Approval", che consente di individuare i rischi emergenti e le relative procedure di controllo da applicare, di valutare la coerenza con le esigenze della clientela, di assicurare la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti. La definizione del portafoglio dei prodotti deve tenere in considerazione, inoltre, le linee guida e i principi sanciti nel Codice Etico.

La definizione dell'offerta commerciale del Gruppo BPER è normata dal "Regolamento di Gruppo del processo di sviluppo e approvazione dell'offerta commerciale" che fa riferimento a fonti normative esterne e interne.

Gli obiettivi del processo di sviluppo e approvazione dell'offerta commerciale sono:

- assicurare il miglioramento e l'evoluzione tempestiva dell'offerta commerciale nel rispetto dei bisogni della clientela, in coerenza con strategia e obiettivi aziendali
- assicurare la corretta mappatura, valutazione e gestione dei rischi derivanti dalla nuova operatività, in coerenza con la propensione al rischio di BPER Banca
- definire le fasce di clientela a cui si intende distribuire i nuovi prodotti e servizi, in relazione alla complessità degli stessi e a eventuali vincoli normativi esistenti
- valutare la struttura dei prodotti, con riferimento alla comprensibilità da parte della clientela, delle caratteristiche e dei rischi connessi, in particolare per forme complesse di remunerazione e di rimborso
- assicurare trasparenza e correttezza nella fase di commercializzazione
- assicurare la piena conformità del processo di sviluppo e

dell'approvazione dell'offerta commerciale, attraverso il rispetto delle diverse fasi previste e il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali.

Il processo descritto si attiva nei casi di introduzione/modifica di prodotto, ingresso in nuovi mercati o settori di business, nonché in caso di definizione di accordi, modelli di convenzione, partnership commerciali o adesione ad iniziative di autoregolamentazione che riguardino offerta di prodotti, servizi o altre iniziative di sviluppo o miglioramento dell'offerta commerciale rivolta alla clientela. L'attivazione del processo presuppone sempre l'analisi dei bisogni della clientela come attività sistematica o in risposta alle richieste pervenute tramite le filiali.

In coerenza con le norme vigenti e gli indirizzi dell'Autorità di Vigilanza, il sistema di governo dell'offerta commerciale del Gruppo BPER è fondato sulla necessità di istituire e mantenere efficaci presidi di monitoraggio, per:

- assicurare la coerenza tra gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti
- indirizzare l'offerta verso il target di clientela per la quale è stata costruita e resa appropriata in termini di peculiarità, costi, rischi e capacità finanziarie
- indirizzare l'offerta commerciale verso i canali di distribuzione appropriati
- monitorare e mantenere nel tempo coerenza tra offerta commerciale e il target di clientela.

La qualità dell'offerta commerciale è monitorata anche nel post-vendita, tramite l'ascolto dei clienti e l'analisi dei reclami e disservizi, per verificare:

- coerenza tra target di clientela identificata in sede di disegno del prodotto e quella effettivamente raggiunta
- gradimento della clientela o presenza di eventuali difetti.

### Rating di legalità

La legalità è il punto di partenza di qualsiasi strategia di Responsabilità Sociale.

Le Banche del Gruppo si sono adeguate al DM n. 57/2014 (Rating di legalità per le imprese) in cui sono indicati gli obblighi che gli istituti di credito devono rispettare e le agevolazioni che devono offrire alle imprese dotate del Rating di Legalità. Grazie a tale disposizione normativa si riconoscono e si premiano le imprese responsabili che, operando nella piena legalità, dimostrano di voler operare a lungo sul mercato, senza logiche speculative di breve termine.

Nel 2020, le Banche del Gruppo hanno registrato 1.181 richieste di finanziamento da controparti dotate di rating di legalità. Solo in un caso, il rating di legalità non ha comportato benefici, prevalendo una valutazione sul merito creditizio della controparte che, nel caso specifico, non era ritenuto adeguato. Tutte le richieste accolte hanno potuto beneficiare di condizioni economiche migliorative e in 776 casi anche di una riduzione dei tempi di delibera.

## 5.2 Prodotti e servizi etici

L'attenzione del Gruppo è rivolta allo sviluppo di prodotti che, oltre a consentire una reale accessibilità in ottica di inclusione finanziaria, abbiano anche un forte carattere di innovazione.

Sono diversi i prodotti offerti che determinano importanti ricadute sociali. Ad esempio, per le fasce economicamente svantaggiate, le Banche del Gruppo hanno aderito alla Convenzione stipulata tra Ministro dell'Economia e delle Finanze, Banca d'Italia, ABI, Poste Italiane e Associazione Italiana Istituti di Pagamento e di moneta elettronica per proporre un'offerta di conti correnti di Base.

A questi prodotti si aggiungono le iniziative per favorire l'accesso al credito, in particolare, per l'acquisto di immobili appartenenti a categorie catastali non di lusso, attraverso mutui a tasso fisso e abitativi. Nei prossimi paragrafi una descrizione dei principali prodotti.

Inoltre, grazie all'orientamento alla multicanalità, le Banche del Gruppo offrono alla clientela ipovedente e non vedente strumenti specifici per effettuare online operazioni finanziarie, bonifici, ricariche telefoniche e altro. All'interno del MSITE dell'Internet banking (l'applicazione per l'accesso per dispositivi mobili), infatti, è stata predisposta la possibilità che software specifici (c.d. screen reader) "leggano" quanto appare sul monitor o sul display, e lo descrivano attraverso una sintesi vocale. Per permettere ai clienti di operare quanto più possibile in autonomia, si è intervenuti, inoltre, sia sulla possibilità di visualizzare le pagine in un formato più grande, sia sull'implementazione di nuove funzionalità legate agli aspetti di gestione della password.

A partire da giugno 2019 il Gruppo BPER è il primo gruppo bancario in Italia ad emettere le carte di pagamento dotate di un carattere in braille utile per riconoscere le diverse tipologie di carte: quelle di credito (contraddistinte dalla lettera "C"), quelle di debito (contraddistinte dalla lettera "B") e quelle prepagate (contraddistinte dalla lettera "P").



Inoltre, a dimostrazione del crescente impegno di BPER Banca per l'inclusione finanziaria, sono state avviate le procedure per l'adesione al Protocollo sottoscritto tra ABI, il Consiglio Nazionale del Notariato (CNN) e l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti (UICI) in tema di accessibilità, con l'obiettivo di individuare soluzioni per semplificare le modalità di accesso e fruibilità della documentazione in particolare per la fase precontrattuale del contratto di mutuo ipotecario. L'iniziativa è in linea con quanto previsto dalla proposta di Direttiva della Commissione Europea inerente l'"Atto Europeo sull'accessibilità" che definisce - per alcuni prodotti e servizi fondamentali, tra i quali i servizi bancari, gli ATM, i siti web, le applicazioni per i dispositivi mobili utilizzati per i servizi bancari - requisiti comuni di accessibilità.

## BENVENUTO IN BANCA

BPER Banca ha confermato anche nel 2020 la sua adesione al progetto di ABI "Benvenuto in banca": un'iniziativa che ha l'obiettivo di migliorare l'inclusione sociale delle fasce più deboli.

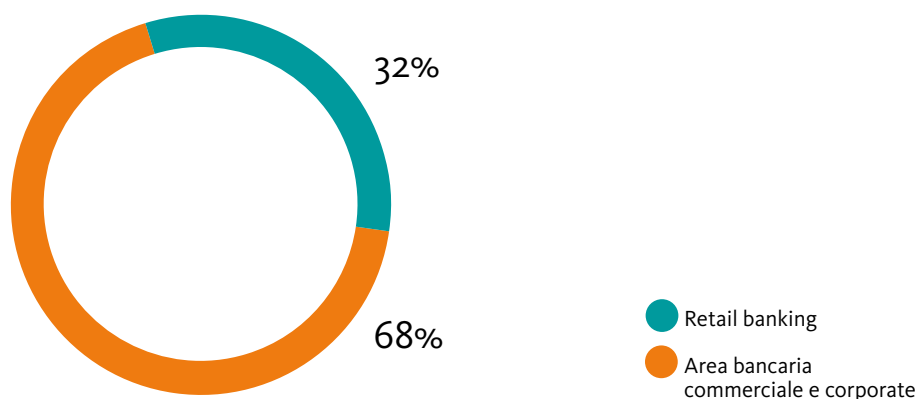
Nella sezione Trasparenza dei siti delle banche del Gruppo è pubblicata la Guida dell'ABI sui principali prodotti e servizi bancari rivolti alle fasce deboli e agli immigrati, disponibile in dieci lingue.

Il notevole aumento delle opzioni di scelta a disposizione della clientela, insieme alla crescente complessità degli strumenti finanziari, hanno reso evidente e inderogabile l'importanza di un piano di alfabetizzazione finanziaria multilingue.

## 5.2.1 Prodotti e servizi con finalità sociali

### Prodotti e servizi con finalità sociali<sup>24,25</sup>

	Unità di misura	31.12.2019		31.12.2020	
		Totale	%	Totale	%
Retail banking	n. transazioni	828		64.654	
	Valore erogato (mln €)	49,6	16	1.120,1	32
Area bancaria commerciale e Corporate	n. transazioni	1.642		10.182	
	Valore erogato (mln €)	268,1	84	2.396,9	68
<b>Totale</b>	<b>Valore erogato (mln €)</b>	<b>317,7</b>		<b>3.517,0</b>	



<sup>24</sup> I dati si riferiscono ai prodotti di BPER Banca, Banco di Sardegna, Bibanca e Sardaleasing.

<sup>25</sup> Il Gruppo BPER ha individuato una definizione univoca per tutte le società del Gruppo di "prodotto etico con finalità sociali", che ha tenuto in considerazione la definizione riportata all'interno delle linee guida del GRI G4 Financial Services Sector Disclosures, definite dal Global Reporting Initiative nel 2013. Nel 2020, i prodotti etici con finalità sociali, per l'area Retail Banking e l'area bancaria Commerciale e Corporate, rappresentano rispettivamente il 5,97% e il 7,64% del totale degli impieghi del Gruppo.



Il considerevole aumento delle transazioni e del valore erogato rispetto al 2019 è dovuto principalmente allo stanziamento dei plafond per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 secondo quanto previsto dai Decreti Legge emanati ad hoc nel corso del 2020.

La vocazione di Banca legata al territorio significa anche sostegno e programmi di inclusione finanziaria indirizzati ai soggetti non del tutto integrati nel tessuto economico e produttivo o a quelli che, per varie ragioni, ne sono stati marginalizzati: i giovani e i soggetti appartenenti alla terza età, principalmente. Per queste categorie sono stati pensati e realizzati servizi finanziari, di credito e di risparmio, indirizzati al rafforzamento economico.

### Microcredito

Il Microcredito è quello strumento finanziario che risponde alle esigenze di inclusione finanziaria di coloro che presentano difficoltà di accesso al credito tradizionale. In quest'ottica le Banche del Gruppo hanno realizzato un'importante convenzione con l'Ente Nazionale per il Microcredito per fornire ai clienti interessati (garantito dal Fondo Centrale di Garanzia per le PMI) i servizi ausiliari previsti per legge. Il finanziamento in questione prevede, ai sensi della normativa attuale, che gli istituti di credito che erogano Microcredito siano tenuti a prestare, in fase di istruttoria e durante il periodo di rimborso, almeno due servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio dei soggetti finanziati, che devono essere obbligatoriamente selezionati dal richiedente.

L'accordo stipulato con l'Ente Nazionale per il Microcredito (ENM) garantisce la gestione e la corretta erogazione dei seguenti servizi ausiliari:

- supporto alla definizione della strategia di sviluppo del progetto finanziato e all'analisi di soluzioni per il miglioramento dello svolgimento dell'attività
- formazione su tecniche di amministrazione d'impresa, sotto il profilo della gestione contabile, finanziaria e del personale
- formazione sull'uso delle tecnologie più avanzate per innalzare

la produttività dell'attività

- supporto alla definizione dei prezzi e delle strategie di vendita, con l'effettuazione di studi di mercato
- aiuto per la soluzione di problemi legali, fiscali e amministrativi, ed erogazione delle informazioni circa i relativi servizi disponibili sul mercato
- supporto all'individuazione e diagnosi di eventuali criticità dell'implementazione del progetto finanziato.

Il Gruppo BPER ha messo a disposizione un plafond di 75 milioni di euro per promuovere l'attività.

Il target microcredito è costituito da microimprese e liberi professionisti con Partita Iva e la finalità è l'acquisto di beni e servizi connessi all'attività, costi di formazione e retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori.

È stata inoltre stipulata una "Convenzione di segnalazione e collaborazione" con PerMicro S.p.A., unico operatore professionale in Italia dedicato al Microcredito: se un cliente del Gruppo BPER chiede di accedere al Microcredito, la filiale lo mette in contatto con il più vicino ufficio PerMicro che valuterà il merito di credito del richiedente.

Sono diverse le iniziative a sostegno del Microcredito attivate in collaborazione con associazioni ed Enti religiosi.

### Pratiche di Microcredito Imprese erogate su BPER Banca, Banco di Sardegna - ENM<sup>26</sup>

	N. di transazioni 2018	Importi erogati 2018 (€)	N. di transazioni 2019	Importi erogati 2019 (€)	N. di transazioni 2020	Importi erogati 2020 (€)
BPER Banca	329	7.672.326	428	9.866.000	184	4.340.000
Banco di Sardegna	163	3.881.103	291	7.228.000	214	5.380.000
Cassa di Risparmio di Bra	2	40.000	1	25.000		
Cassa di Risparmio di Saluzzo	-	-	9	2.872.000		
<b>Totale complessivo</b>	<b>494</b>	<b>11.593.429</b>	<b>729</b>	<b>19.991.000</b>	<b>398</b>	<b>9.720.000</b>

<sup>26</sup> Per il 2018, i dati includono le seguenti società: BPER Banca, Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Bra. A partire dal 2019, i dati includono anche Cassa di Risparmio di Saluzzo. A partire dal 2020, a seguito della fusione in BPER Banca, i dati di BPER Banca includono anche quelli di Cassa di Risparmio di Bra e Cassa di Risparmio di Saluzzo.



Il calo evidenziato dai dati del 2020 è senz'altro ricollegabile sia al trend di forte rallentamento di nascita di nuove piccole imprese (a cui il microcredito è prevalentemente rivolto) sia alla predilezione di uno strumento di finanziamento più agevole, quale il finanziamento PMI Impact Fast Forward 30k, garantito al 100% dal Fondo di Garanzia MCC.

**Finanziamenti per imprese**

Il radicamento nel territorio passa anche tramite la collaborazione con enti e istituzioni locali, nazionali e comunitarie, fra cui le associazioni di categoria e i confidi di loro espressione, il Fondo di Garanzia per le PMI, la Banca Europea per gli Investimenti. Questi accordi permettono alle Banche del Gruppo di offrire alle aziende soluzioni specifiche per agevolare la loro inclusione finanziaria e il rafforzamento economico.

<b>Fin PMI</b>	<p>Garantito dal Fondo di Garanzia per le piccole e medie imprese, è il finanziamento che risponde alle varie esigenze dell’impresa, come l’acquisto di terreni e fabbricati ed esigenze di liquidità, ma anche e soprattutto l’acquisto di licenze e brevetti per favorire lo sviluppo dell’azienda. Il Fondo prevede, tra l’altro, priorità d’intervento per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zone svantaggiate o colpite da eventi sismici</li> <li>• imprese a prevalente partecipazione femminile</li> <li>• start up innovative.</li> </ul> <p>L'utilizzo e la diffusione di tali forme di finanziamento permettono un’efficiente allocazione delle risorse finanziarie su tutto il territorio, favorendo lo sviluppo economico e le iniziative imprenditoriali, grazie alla modularità delle percentuali di garanzia, maggiori nelle zone svantaggiate ed in ritardo di sviluppo e nelle zone colpite da eventi sismici, migliorando e favorendo l’accesso al credito delle PMI e, nel contempo, promuovendo l’innovazione e l’occupazione.</p>
<b>Innovfin</b>	<p>È un finanziamento garantito al 50% dal Fondo Europeo per gli Investimenti ed è dedicato alle piccole e medie imprese con caratteristiche di forte innovazione o consistenti investimenti in ricerca e sviluppo; copre il 100% del costo del progetto.</p>
<b>Mutuo con fondi BEI</b>	<p>È un finanziamento a medio e lungo termine per il sostegno di programmi d’investimento delle piccole e medie imprese e Midcaps operanti nei settori dell’industria e dei servizi e dell’agroindustria. Il finanziamento può coprire il 100% del costo del progetto.</p>
<b>Fin Sabatini</b>	<p>Definito dalla convenzione ABI-Ministero dello Sviluppo Economico e Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. per l’attuazione del “Decreto Beni Strumentali (D.L. n. 69/2013), è un finanziamento per le piccole e medie imprese che vogliono acquistare nuovi macchinari, impianti e attrezzature, hardware, software e tecnologie digitali.</p>
<b>Finprogex</b>	<p>È un finanziamento che stimola la crescita delle aziende sui mercati esteri. Emesso con la garanzia SACE, è dedicato all’internazionalizzazione e agli investimenti sui mercati esteri dell’impresa.</p>
<b>Fin Short Term</b>	<p>Prestito chirografario a breve termine con la garanzia SACE, è dedicato alle imprese che vogliono internazionalizzarsi e aprirsi a nuovi mercati.</p>
<b>Prestito aziendale - professionale - “Fin job”</b>	<p>Finanziamento volto a sostenere e agevolare le aziende che, nell’ambito dei propri piani di sviluppo e sfruttando le novità normative del “Decreto Poletti”, hanno pianificato nuove assunzioni di lavoratori.</p>

### Special Credit

È un finanziamento rivolto a liberi professionisti, artigiani, ditte individuali e imprese che ha lo scopo di finanziare l'anticipo, nella misura dell'80%, del pagamento di tasse, imposte, contributi e tredicesime mensilità.

### Fin PMI imprenditoria femminile

È un finanziamento chirografario assistito da Garanzia diretta del Fondo di Garanzia per le piccole e medie imprese, per favorire l'accesso alle fonti finanziarie delle PMI a prevalente partecipazione femminile.

### Prodotti COVID-19<sup>27</sup>

Per contrastare gli effetti negativi della pandemia sull'economia reale il Gruppo ha attivato una serie di misure a favore di famiglie e imprese con prodotti e servizi specifici, oltre a recepire e dare attuazione a quanto previsto nei Decreti Ministeriali in materia e nel rispetto delle linee guida EBA.

### FIN PMI - COVID

BPER Banca, per recepire le novità introdotte dal Decreto Liquidità del 2020, ha attivato due nuovi prodotti di finanziamento per le Imprese, esclusivamente destinati alla concessione di nuova finanza (consolidamento escluso) assistiti dalla Garanzia del Fondo Centrale di Garanzia di MCC (Banca del Mezzogiorno-Mediocredito Centrale):

1. FINPMI COVID 800k 90%
2. FINPMI COVID 90%

Tali prodotti rispettano i requisiti di durata (massimo 6 anni) e di importo che permettono di usufruire del Quadro Temporaneo di Aiuti e quindi di non intaccare il regime "de minimis".

Tali nuovi prodotti possono prevedere unicamente la concessione all'impresa di nuova finanza e non è in nessun caso possibile effettuare consolidamento/rinegoziazione di operazioni già in essere.

La durata dei finanziamenti a valere su FINPMI COVID 800K 90% e FINPMI COVID 90% è stata fissata in un massimo di 72 mesi.

### Linee di credito a breve termine con garanzia MCC

Fino al 2019 BPER Banca ha abbinato la Garanzia del Fondo Centrale di Garanzia unicamente alle linee di credito caratterizzate da un profilo temporale a medio-lungo termine; nel corso del 2020, ha deciso di estendere la possibilità di ottenere la Garanzia diretta del Fondo Centrale di Garanzia anche sulle linee di credito a breve termine.

L'intendimento è quello di allargare il più possibile la tipologia di finanziamenti che possono accedere a questa importante forma di garanzia, che consente alla Banca minori assorbimenti patrimoniali e accantonamenti e all'Impresa maggiori benefici economici in termini di condizioni del finanziamento e possibilità di accesso al credito.

### FIN PMI Impact Fast Forward 30k

Sempre con l'intento di ampliare il più possibile la tipologia di finanziamenti che possono avere accesso alla Garanzia rilasciata dal Fondo Centrale di Garanzia di Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale e grazie ai nuovi provvedimenti legislativi adottati per contenere la crisi economica, BPER Banca ha introdotto nel 2020 un nuovo tipo di finanziamento con le

<sup>27</sup> Per maggiori informazioni sui plafond stanziati dal Decreto Liquidità si rinvia all'Allegato dedicato.

seguenti caratteristiche:

- è assistito al 100% dalla Garanzia rilasciata dal Fondo Centrale di Garanzia di Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale
- è di importo contenuto, cioè fino a 30 mila euro.

FIN PMI Impact Fast Forward 30k è disciplinato ai sensi della Lettera M), art. 13 del D.L. n. 23/2020 (decreto liquidità) ed è destinato a PMI, artigiani, professionisti o a chi in generale esercita un'attività d'impresa, comprese le persone fisiche in possesso di Partita IVA che esercitano arti e professioni per le quali non è prevista l'iscrizione ad un Albo o Ordine Professionale riconosciuto, nonché ad agenti di assicurazione, subagenti di assicurazione e broker, associazioni professionali e società tra professionisti, a condizione che l'attività di tali soggetti sia stata danneggiata dall'emergenza sanitaria.

### Coronavirus Imprese

Per quanto riguarda gli appoggi finanziari con un profilo temporale più ridotto, è stato introdotto nel 2020 un sostegno del fabbisogno finanziario delle imprese in seguito all'emergenza Coronavirus, sotto forma di un prestito aziendale della durata di 18 mesi fino ad un importo massimo di 1 milione di euro.

Oltre al Prestito aziendale, e in alternativa allo stesso, è stata introdotta la possibilità per le imprese di ottenere la concessione di un fido di conto corrente temporaneo.

Nel momento di massima emergenza sanitaria ed economico-finanziaria la Banca ha, pertanto, impostato un intervento che ha svolto il compito di importante sostegno, provvisorio ma temporaneo, del fabbisogno finanziario delle imprese e al quale sono seguiti interventi finanziari più strutturati e caratterizzati da un maggior respiro temporale.

### SACE Covid-19

Sono stati introdotti nuovi finanziamenti a medio termine, garantiti dalla garanzia di SACE, a favore delle imprese colpite dall'epidemia Covid-19. Questo grazie a quanto previsto nel D.L. 8 Aprile 2020 n.23, in base al quale SACE è stata autorizzata a rilasciare Garanzie, che beneficino della controgaranzia dello Stato, per finanziamenti alle imprese aventi sede in Italia e colpite dall'epidemia Covid-19.

Il nuovo Finanziamento coperto dalla Garanzia SACE ("SACE COVID-19"), di durata tra i 2 ed i 6 anni, è destinato a coprire le necessità finanziarie derivanti da:

- investimenti (escluse acquisizioni di partecipazioni societarie)
- canoni di locazione o di affitto di ramo di azienda
- costi del personale
- capitale circolante

esclusivamente per stabilimenti produttivi e attività imprenditoriali localizzati in Italia a fronte dell'impegno dell'impresa beneficiaria a mantenere in Italia la parte sostanziale della sua produzione.

Il finanziamento può essere altresì destinato, in misura non superiore al 20% dell'importo erogato, al pagamento di rate di finanziamenti, scadute o in scadenza nel periodo emergenziale, ovvero dal 1 marzo al 31 dicembre 2020, per le quali il rimborso si fosse reso oggettivamente impossibile in conseguenza alla diffusione dell'epidemia di Covid-19.

Tale forma di finanziamento non era destinata ad operazioni di rimodulazione / rifinanziamento / consolidamento neanche parziale di altre esposizioni in essere.

## Moratorie per finanziamenti in essere

Art. 56 (Legge 27/2020 –  
ex D.L. Cura Italia)

Le micro, piccole e medie imprese che abbiano autocertificato di aver subito, in via temporanea, carenze di liquidità come conseguenza diretta del Covid-19, hanno potuto chiedere nel 2020, anche presso BPER Banca:

- il mantenimento fino al 31 gennaio 2021 delle aperture di credito a revoca e dei prestiti accordati a fronte di anticipi su crediti esistenti alla data del 29 febbraio 2020 o, se superiori, al 17 marzo 2020
- la proroga dei prestiti non rateali con scadenza prevista prima del 31 gennaio 2021
- la sospensione delle rate dei finanziamenti o dei canoni di leasing con scadenza fino al 31 gennaio 2021 (31 marzo 2021 per il settore turistico), scegliendo tra la sospensione dell'intera rata o della sola quota capitale.

Tali importanti agevolazioni, che hanno preso la forma di una moratoria sui prestiti e sulle aperture di credito già concesse, sono state destinate a micro, piccole e medie imprese (inclusi i lavoratori autonomi e i liberi professionisti titolari di partita IVA) e si sono applicate esclusivamente agli appoggi finanziari ottenuti (ovvero stipulati/perfezionati) dalle imprese prima del 17 marzo 2020 (data di entrata in vigore del Decreto "Cura Italia").

## Soluzione Welfare

L'intesa siglata fra BPER Banca, Willis Towers Watson e SiSalute mette a disposizione dei clienti corporate una piattaforma di servizi evoluti per il welfare dedicati ai dipendenti delle piccole e medie imprese. La piattaforma, personalizzabile, semplice da usare e disponibile da pc, tablet e smartphone, mette a disposizione dei dipendenti delle aziende uno strumento per convertire in autonomia il premio aziendale. Un team di professionisti di BPER Banca, specializzati in temi commerciali e fiscali, è affiancato dagli esperti di Willis Towers Watson e SiSalute, per le rispettive competenze, garantisce una consulenza completa e di valore per le imprese interessate alla piattaforma. Il progetto contribuisce alla crescita del tessuto sociale ed economico del territorio, portando innovazione, incremento alla produttività delle aziende e un reale vantaggio economico per i suoi dipendenti.

## Conti correnti

### Conto di Base

Il conto di base è offerto e realizzato ai sensi degli articoli 126-noviesdecies e seguenti del D.Lgs. n.385/1993 (TUB) e del relativo decreto di attuazione (Decreto del MEF n. 70/2018). È riservato ai nuovi clienti non bancarizzati o con esigenze di operatività limitata. Nello specifico, è destinato a clienti consumatori, residenti in Italia o nell'Unione Europea, senza discriminazioni e a prescindere dal luogo di residenza (compresi anche i consumatori senza fissa dimora e richiedenti asilo); risponde a finalità di inclusione finanziaria con operatività limitata e presenta una struttura di costi semplice, trasparente e facilmente comparabile.

È facoltà della Banca riservarsi di effettuare i dovuti controlli di bancabilità sul potenziale cliente in ottemperanza alle prescrizioni normative vigenti.

L'offerta è declinata nelle seguenti soluzioni:

- Conto di Base, destinato a tutti i soggetti consumatori legalmente soggiornanti nell'Unione Europea
- Conto di Base – ISEE < 11.600 euro, destinato ai soggetti consumatori legalmente soggiornanti nell'Unione Europea aventi un ISEE in corso di validità inferiore a 11.600 euro

- Conto di Base Pensionati fino a 18.000 euro annui lordi, destinato ai consumatori legalmente soggiornanti nell'Unione Europea percettori di pensione per un importo lordo annuo pari o inferiore a 18.000 euro.

#### Conto corrente Terzo Settore “Non Onlus”

È dedicato a clienti non consumatori appartenenti al terzo settore: associazioni di volontariato cooperative sociali, associazioni di volontariato di protezione civile, associazioni di promozione sociale, associazioni sportive dilettantistiche, associazioni dei consumatori e degli utenti, società di mutuo soccorso, organizzazioni non governative e imprese sociali.

In generale, è rivolto a organizzazioni o enti del terzo settore che svolgono attività di interesse generale non riconducibili ad un valore economico o per le quali il riscontro economico è solo una conseguenza delle loro attività, non una finalità.

#### Conto corrente Terzo Settore “Onlus”

È dedicato solo alle Onlus, organizzazioni non lucrative di utilità sociale. Ha le stesse condizioni del conto Terzo Settore “Non onlus”, ma è esente dal pagamento dell'imposta di bollo.

### Prodotti specifici per minorenni e giovani

#### Conto 13-17 anni

Conto per i teenager in abbinamento a una carta prepagata - BPER CARD PAY UP TEEN - ricaricabile e nominativa per gli under 18.

#### Deposito a risparmio GRANDE!

Per i bambini fino a 12 anni, per i quali è prevista la consegna del welcome kit con una card con agevolazioni per gli ingressi nei parchi tematici.

#### Prestito personale GRANDE!

È un prestito a tasso agevolato per le esigenze legate ai minori, intestato a uno o entrambi i genitori. Finanzia esigenze di spesa collegate al minore (studio, spese mediche, acquisto di arredamento o oggettistica legata alla cura del bambino/neonato).

#### GRANDE! Vita

I prodotti della linea “GRANDE! Vita” sono nati con l'obiettivo di offrire una concreta opportunità di risparmio a quelle famiglie che desiderano accantonare piccole grandi somme per i propri figli.

Le somme investite sono destinate al minorenne che potrà usufruirne a decorrere dal raggiungimento della maggiore età, per finanziare i propri studi e passioni.

Le somme possono essere accantonate in una unica soluzione o con versamenti ripetuti, per consentire a tutti di poter accedere alle polizze di investimento.

I prodotti della linea “GRANDE!” sono coerenti con l'omonimo progetto. Sono infatti studiati per sviluppare e sostenere la cultura del risparmio, un valore che BPER Banca vuole trasmettere anche ai piccoli investitori, per responsabilizzare anche le scelte dei minori.

## Polizze assicurative

### Polizza auto con scatola nera

Arca Motor Box è il dispositivo tecnologico che arricchisce la polizza auto di Arca Assicurazioni “Tutto Tondo”. In base al kit scelto, il cliente ha a disposizione molti servizi: può contare su un’assistenza H24, ritrovare più facilmente la sua auto in caso di furto, ricostruire in modo oggettivo la dinamica di un incidente e difendersi in caso di tentata truffa o sanzione. Può inoltre usufruire di alcuni servizi telematici innovativi che consentono anche un risparmio sul costo della polizza. Lo scopo è offrire al cliente più protezione, sicurezza e assistenza quando è al volante della sua auto.

### Nuova polizza sanitaria Acuore

Nel 2020 insieme ad Arca Assicurazioni è stata messa a disposizione dei Clienti la nuova polizza Acuore, ancora più vicina ai bisogni sanitari del momento. Acuore è stata premiata al “Future Bancassurance Awards 2020” per le sue caratteristiche innovative e in particolare per i servizi di prevenzione diversificati per età. La polizza conferma e amplia le prestazioni di prevenzione già previste dalla precedente generazione di prodotti sanitari, offre coperture modulari e uno schema tariffario allineato ai migliori standard di mercato, e mette a disposizione i servizi in modalità digitale tramite app, web e un servizio memo-salute. La polizza, infine, prevede l’inclusione in garanzia delle coperture per epidemie dichiarate tali dall’OMS e quindi anche per i casi Covid-19.

### Agevolazioni per i clienti legate all'emergenza Covid-19

Con il supporto della compagnia partner, Arca Assicurazioni, sono state messe a disposizione dei clienti alcune estensioni gratuite di polizza:

- “Insieme alle Imprese”, iniziativa mirata a sostenere la ripartenza in sicurezza delle attività economiche. Per le polizze a tutela dell’attività di piccole imprese, artigiani e commercianti, sottoscritte dal 1° ottobre 2020 Arca Assicurazioni ha offerto una copertura gratuita fino al 31 dicembre 2020, con diaria giornaliera in caso di positività al Covid-19 e un indennizzo forfettario nei casi più gravi
- estensione gratuita delle garanzie per le polizze sanitarie Orizzonte Salute e Insalute. È stata introdotta l’indennità giornaliera anche per il caso di quarantena presso il proprio domicilio a seguito di positività al tampone Covid-19.

## Altri prodotti

### Prestito senza barriere

È un prestito a tasso agevolato dedicato alle persone diversamente abili per finanziare esigenze collegate al loro stato di disabilità.

Nel rispetto di tali finalità, il prestito potrà essere eventualmente intestato anche ai familiari del disabile.

Il finanziamento è complementare a tutto quanto già coperto gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale (carrozze, protesi e quant’altro possa rientrare nell’area sanitaria) o riconosciuto da eventuali Leggi Regionali. Il prestito finanzia, ad esempio, ausili tecnici alla mobilità (stampelle, sollevatori, stabilizzatori, ecc.), ausili per la vita quotidiana (utensili ad hoc per la casa, apparecchi specifici per praticare hobby e sport, ecc.), oggetti per la cura personale, ausili informatici (riconoscimenti vocali, tastiere ad hoc, software didattici e altro), ausili per l’accessibilità ambientale (installazione di un sistema di domotica in casa, sensori, porte scorrevoli automatiche, ecc.), comunicatori (alfabetici, simbolici, ecc.).

### Cessione del quinto

Il Gruppo BPER aderisce al Protocollo di Intesa sottoscritto tra Assofin e le Associazioni dei Consumatori, per promuovere le buone prassi nella concessione della cessione del quinto dello stipendio/pensione e delle delegazioni di pagamento. Il Protocollo nasce con l'obiettivo di favorire maggiore trasparenza nei rapporti con la clientela, per aumentare la tutela dei consumatori e prevenire casi di sovraindebitamento. Il Protocollo prevede alcune attività da effettuarsi nella valutazione del rischio di credito e affidabilità della clientela, finalizzate a prevenire ed evitare il sovraindebitamento garantendo l'erogazione dei finanziamenti solo se vengono soddisfatte condizioni di sostenibilità finanziaria del cliente. Per garantire la massima comprensibilità a favore dei clienti, il Protocollo prevede l'esplicitazione nel pricing al massimo di 3 voci: spese di istruttoria comprensive degli oneri fiscali, corrispondenti ai costi effettivamente sostenuti in fase di istruttoria della pratica, commissioni di intermediazione alla rete, addebitate al cliente e tasso annuo nominale.

### Resto al Sud

Si tratta di un progetto governativo che prevede incentivi che sostengono la nascita di nuove attività imprenditoriali avviate da giovani nelle regioni del Mezzogiorno.

Le agevolazioni sono rivolte ai giovani tra 18 e 45 anni che:

- siano residenti in Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia o in uno dei comuni del cratere sisma centro Italia (ossia ai territori dei comuni delle Regioni Lazio, Marche e Umbria di cui agli allegati 1, 2 e 2-bis del decreto-legge 17 ottobre 2016, n. 189, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 dicembre 2016, n.229) al momento della presentazione della domanda di finanziamento
- trasferiscano la residenza nelle regioni indicate dopo la comunicazione di esito positivo
- non abbiano un rapporto di lavoro a tempo indeterminato per tutta la durata del finanziamento
- non siano già titolari di altra attività di impresa in esercizio.

Nel caso di liberi professionisti, costoro non devono risultare titolari di Partita Iva nei 12 mesi antecedenti alla presentazione della domanda, per lo svolgimento di una attività analoga a quella per cui chiedono le agevolazioni.

Possono presentare richiesta di finanziamento le società, anche cooperative, le ditte individuali costituite successivamente alla data del 21 giugno 2017, o i team di persone che si costituiscono entro 60 giorni (o 120 se residenti all'estero) dopo l'esito positivo della valutazione.

Lo scopo di Resto al Sud è avviare iniziative imprenditoriali per:

- produzione di beni nei settori industria, artigianato, trasformazione dei prodotti agricoli, pesca e acquacoltura
- fornitura di servizi alle imprese e alle persone
- turismo.

A copertura dell'investimento è previsto un contributo in conto capitale del 50% (ex 35% per le domande avanzate ad Invitalia dall'impresa sino al 18 luglio 2020) e un finanziamento agevolato per la restante quota del 50% (ex 65% per le domande avanzate ad Invitalia dall'impresa sino al 18 luglio 2020), con rimborso a tasso fisso in otto anni, di cui due anni di preammortamento. Il finanziamento, concesso dalle banche convenzionate, gode di garanzia eleggibile di Mediocredito Centrale dell'80% gratuita ed automatica. Vista l'importante dotazione finanziaria (1,25 miliardi di euro), si prevede che il bando resterà aperto per almeno quattro anni dalla sua partenza.

Il D.L. del 19 maggio 2020, n. 34, c.d. Decreto Rilancio, ha inoltre confermato un ulteriore contributo a fondo perduto pari a 15 mila euro per le ditte individuali e le attività professionali svolte in forma individuale ed un ulteriore contributo a fondo perduto pari ad 10 mila euro per ciascun socio, fino a un massimo di 40 mila euro per le società beneficiarie della misura Resto al Sud.

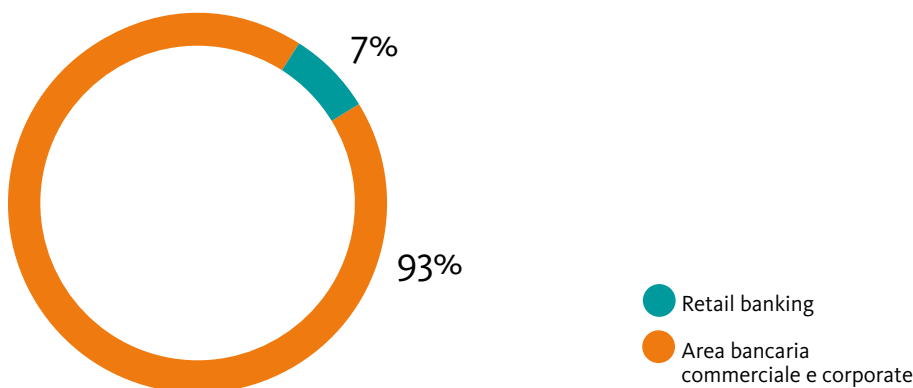


## 5.2.2 Prodotti e servizi con finalità ambientali

Nell'ambito del loro impegno per la riduzione degli impatti ambientali, le Banche del Gruppo offrono una serie di prodotti di finanziamento specifici per gli investimenti, di famiglie e imprese, nell'uso di energie rinnovabili, nel risparmio energetico, nella circular economy ed in genere nelle scelte di sostenibilità.

### Prodotti e servizi con finalità ambientali<sup>28</sup>

	Unità di misura	31.12.2019		31.12.2020	
		Totale	%	Totale	%
Retail banking	n. transazioni	61		175	
	Valore erogato (mln€)	1,5	3	4,0	7
Area bancaria commerciale e Corporate	n. transazioni	114		100	
	Valore erogato (mln€)	53,0	97	52,0	93
<b>Totale</b>	<b>Valore erogato (mln€)</b>	<b>54,5</b>		<b>56,0</b>	



### Project Finance

Il project finance si inserisce all'interno dei prodotti etici con finalità ambientale e riguarda il finanziamento di progetti finalizzati alla realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili (eolico, fotovoltaico, idroelettrico, biomasse, ecc.) o per iniziative infrastrutturali in regime di concessione (porti, ospedali, parcheggi, infrastrutture viarie, reti di distribuzione gas, ecc.).

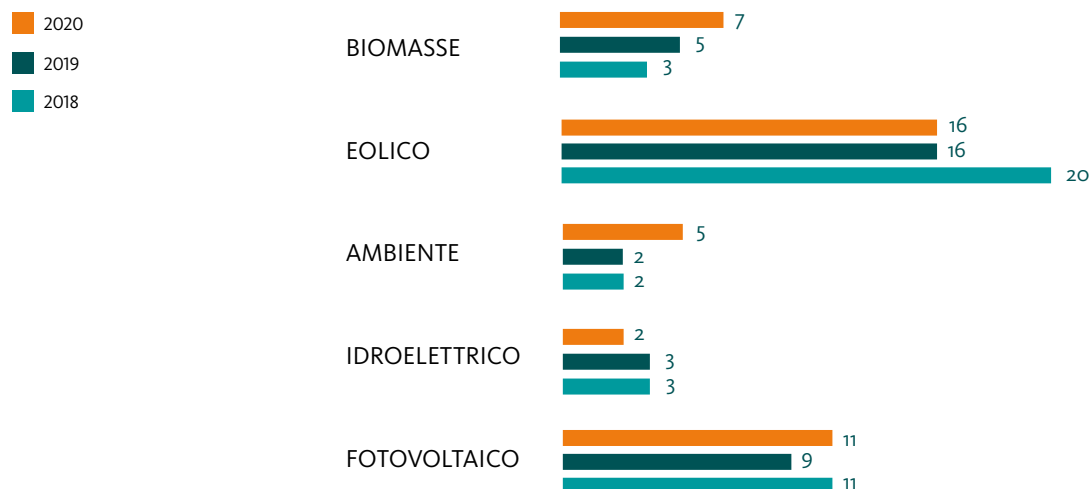
L'elemento distintivo del project finance è quello di consentire la realizzazione di progetti tipicamente di interesse collettivo sostenendo buona parte del costo grazie a formule di finanziamento a medio-lungo termine, basate essenzialmente sulla valutazione della capacità dei singoli progetti di auto sostenersi.

Il Gruppo BPER deteneva al 31/12/2020 un portafoglio in essere di project finance relativo a progetti con finalità ambientali per un debito residuo pari a ca. 302 milioni di euro (di cui ca. 10 milioni di euro ex-Unipol Banca e ca. 26,5 milioni di euro BdS), che comprende 41 operazioni (di cui 6 ex-Unipol Banca e 2 BdS).

L'andamento dell'anno ha risentito degli effetti negativi della pandemia sull'avvio di nuovi progetti e sul rallentamento e rinvio di quelli in fase di start up.

<sup>28</sup> Si segnala che nel corso del 2019 il Gruppo BPER ha individuato una definizione univoca per tutte le società del Gruppo di "prodotto etico con finalità ambientali", che ha tenuto in considerazione la definizione riportata all'interno delle linee guida del GRI G4 Financial Services Sector Disclosures, definite dal Global Reporting Iniziative nel 2013. Nel 2020, i prodotti etici con finalità ambientali, per l'area Retail Banking e l'area bancaria Commerciale e Corporate, rappresentano rispettivamente lo 0,02% e lo 0,17% del totale degli impieghi del Gruppo. I dati si riferiscono ai prodotti di BPER Banca, Banco di Sardegna, Bibanca e Sardaleasing.

## Numero di contratti di project finance in essere



NUMERO OPERAZIONI AL 31/12/20	41
DEBITO RESIDUO AL 31/12/20	302 MLN €
IMPORTO EROGATO NELL'ANNO 2020	38 MLN €



Il nuovo Parco Fotovoltaico del Centro Servizi di BPER Banca a Modena

## BPER LIFE4ENERGY

Il 22 dicembre 2016, BPER Banca è stata selezionata come banca pilota per uno strumento di project finance – il Private Finance For Energy Efficiency (PF4EE) instrument, sostenuto dall'Unione Europea nell'ambito del Programma LIFE – definito nell'ambito di un accordo comune tra Banca Europea degli Investimenti e la Commissione Europea, e che la Banca può utilizzare in via esclusiva fino al 31/12/2021. L'accordo è stato siglato al termine di una lunga attività di due diligence con BPER Banca, Banco di Sardegna e Cassa di Risparmio di Bra, e prevede la costituzione di un portafoglio di finanziamenti fino a 50 milioni di euro dedicato a piccole, medie e grandi imprese.

Lo strumento PF4EE si compone di:

- un meccanismo di condivisione del rischio con BEI, caratterizzato dalla copertura delle prime perdite del portafoglio
- un finanziamento a lungo termine a condizioni competitive
- un supporto tecnico da parte di una società specializzata, selezionata direttamente da BEI, per sensibilizzare e indirizzare le imprese su tale opportunità di investimento, dalla selezione dei progetti, alla promozione per gli enti locali, alla formazione del personale, allo sviluppo di prodotti ad hoc, ecc.

La Commissione Europea, attraverso lo strumento PF4EE, intende incentivare gli investimenti in progetti di efficientamento energetico, agevolando l'accesso a fonti di finanziamento dedicate, grazie ad attività di sensibilizzazione rivolte alle istituzioni finanziarie europee e all'aumento delle risorse a disposizione del sistema per favorire gli investimenti.

All'interno di tale progetto BPER Banca prevede, per le imprese coinvolte, l'erogazione di servizi di consulenza specialistica relativa alle principali agevolazioni pubbliche disponibili territorialmente e il supporto nella realizzazione di diagnosi energetiche e nell'identificazione delle possibili soluzioni grazie al coinvolgimento di partner selezionati. Gli ambiti finanziabili sono molteplici:

- interventi relativi agli edifici (isolamento, finestre, riscaldamento/raffreddamento, illuminazione, ecc.)
- interventi relativi alle strutture produttive
- impianti di teleriscaldamento/teleraffrescamento
- infrastrutture di illuminazione pubblica
- impianti di cogenerazione ad alta efficienza di calore ed energia elettrica.

Trattasi di operazioni di finanziamento, anche in pool con altre banche, finalizzate a dotare le società beneficiarie delle risorse necessarie a coprire i costi di progetto e i fabbisogni IVA generati durante il periodo di costruzione dell'impianto di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (eolici, fotovoltaici, idroelettrico, a biomassa). Le società per poter beneficiare della concessione del credito devono essere titolari di tutte le autorizzazioni e i permessi necessari alla costruzione e gestione dell'impianto oltre che beneficiare di una tariffa incentivante erogata dal GSE (gestore dei servizi energetici nazionale), che differisce per tipologia di fonte rinnovabile e dimensione dell'impianto, e la cui durata sia superiore a quella del finanziamento. Per quanto riguarda, invece, le "infrastrutture" si tratta di operazioni di finanziamento dei costi di costruzione di opere pubbliche tra cui ospedali e parcheggi. La struttura di tali attività prevede un concedente pubblico che eroga un contributo pubblico per la realizzazione dell'opera, al quale va sommato il contributo privato finanziato dalle banche. A fini commerciali il progetto è stato denominato BPER LIFE4ENERGY.

### Fin Helios Aziende

Finanziamento dedicato all'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica destinata all'autoconsumo o alla vendita e alle spese sostenute per la rimozione o lo smaltimento della superficie di eternit e/o amianto, relativamente alla falda di tetto su cui si intende installare l'impianto fotovoltaico.

### Finanziamento Fondo Regionale Multiscopo Comparto Energia

Finanziamento chirografario destinato a imprese della Regione Emilia-Romagna, agevolato, con provvista mista, derivante per il 70% dalle risorse pubbliche (Por Fesr 2014-2020) e per il restante 30% da fondi messi a disposizione dagli istituti di credito convenzionati con UNIFIDI. Gli investimenti dovranno essere finalizzati alla promozione dell'efficienza energetica e allo sviluppo dell'uso delle energie rinnovabili nelle imprese situate in Emilia-Romagna.

### Finanziamento Titolo VI "Aiuti per la tutela dell'ambiente" POR Puglia 2020

BPER Banca è convenzionata con la Regione Puglia per operare, nell'ambito del Titolo VI, in qualità di Soggetto Finanziatore. Si tratta di finanziamenti che hanno l'obiettivo di finanziare progetti di investimento atti a conseguire un risparmio di energia primaria pari ad almeno il 10% dell'energia utilizzata dalla sede aziendale dove saranno realizzati gli investimenti. I progetti devono riguardare: efficienza energetica, cogenerazione ad alto rendimento, produzione di energia da fonti rinnovabili.

### Fin Energy

È il finanziamento di BPER Banca dedicato alle aziende che vogliono investire nell'installazione di impianti per la produzione di energia elettrica da fonti alternative, in particolare impianti Biogas, Biomassa, Eolici, Idroelettrici e Co-Trigenerazione, ad eccezione degli impianti fotovoltaici.

Fin Energy prevede un finanziamento che varia dai 500.000 euro ai 5 milioni di euro, con la possibilità di finanziare fino all'80% della spesa sostenuta (IVA esclusa).

La durata del finanziamento va da un minimo di 36 mesi a un massimo di 144 per il mutuo chirografario e 180 per il mutuo di tipo ipotecario.

Fin Energy può essere richiesto da imprese di qualsiasi natura giuridica nei settori: agricoltura, industria, servizi, commercio e turismo.

### Green Loan e finanziamenti con finalità ambientali

I Green Loan sono finanziamenti finalizzati ad accelerare la transizione delle imprese finanziate verso una maggiore sostenibilità ambientale del proprio modello di business, collegandola ad obiettivi predefiniti (ad es. riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>).

Negli anni scorsi il Gruppo ha partecipato al finanziamento in pool con altre banche italiane ed internazionali, del più grande prestito "green" mai erogato in Italia e per il settore trasporti a livello mondiale, finalizzato alla realizzazione di treni che consentono un significativo risparmio di CO<sub>2</sub> e i cui materiali per la produzione sono al 98% riciclabili.

Nel 2019 il Gruppo ha anche effettuato la prima erogazione di 5,2 milioni di euro su importo totale pari a 17 milioni di euro, di un finanziamento con finalità ambientale per la costruzione di un rimorchiatore destinato al trasporto ed alla distribuzione del Gas Naturale Liquefatto (GNL) da utilizzare come carburante per le navi nell'area dell'alto Adriatico.

Il progetto, cofinanziato dall'UE, intende promuovere l'utilizzo del GNL come carburante pulito per le navi, azzerando le emissioni di ossidi di zolfo (in linea con le nuove normative emanate dall'International Maritime Organization in vigore dal 2020) e riducendo fortemente l'impatto di altri agenti inquinanti.

Nello stesso contesto, il Gruppo a fine 2020 ha organizzato un finanziamento in Pool da 31,5 milioni di euro destinato alla costruzione di una bettolina per la distribuzione del GNL come carburante navale che sarà operativa nell'Alto Tirreno a partire dal 2023. Il finanziamento beneficerà della garanzia da parte di Sace tramite il nuovo prodotto Green New Deal, specificamente studiato per il sostegno dei progetti dal forte impatto ambientale positivo.

## MUTUI E PRESTITI PERSONALI GREEN, IL PROGETTO EUROPEO PER FINANZIARE IL RISPARMIO ENERGETICO

Il Gruppo BPER ha aderito al progetto pilota europeo a favore degli interventi per l'efficienza energetica e ha creato nuove linee di finanziamenti green destinati ai privati. Il progetto, finanziato con i Fondi Europei di Horizon 2020, è promosso da un Consorzio a matrice internazionale composto dall'European Mortgage Federation - Covered Bond Council (EMF-ECBC), dal Royal Institute of Chartered Surveyors (RICS), E.ON, l'Università Ca' Foscari di Venezia e l'Università Goethe di Francoforte. Il programma che coinvolge decine di stakeholder e banche, oltre a diverse istituzioni pubbliche e società specializzate nel settore energia e Real Estate.

L'obiettivo è la creazione di un "mutuo green" standardizzato che incentivi i privati a effettuare interventi di efficientamento energetico sugli immobili di proprietà o ad acquistare immobili già ad alta efficienza. L'incentivo dovrà essere legato a condizioni economiche preferenziali. L'iniziativa è basata sull'assunto che l'efficientamento energetico può avere un effetto di mitigazione del rischio per la banca legato all'incremento del valore dell'immobile. BPER Banca è stata selezionata per partecipare all'iniziativa promossa da ABI, BEI e Unicredit in ragione della competenza settoriale specifica, della collaborazione ai tavoli tecnici ABI in materia di energie rinnovabili e del Real estate e, soprattutto, in quanto banca pilota per l'Italia, selezionata dalla Commissione Europea e dalla BEI (Banca Europea per gli Investimenti).

Nel corso del 2020 è stata attivata la "terza fase" di progetto relativa alla creazione di prodotti in linea con quanto definito dal gruppo di lavoro per i prodotti green (green mortgages). Le attività sono state fortemente rallentate dall'emergenza sanitaria. L'offerta della Banca è composta da due tipologie di finanziamenti: mutui ipotecari e prestiti personali.

Il Mutuo Green è riservato ai clienti che acquistano immobili ecosostenibili rientranti nelle classi energetiche A e B. I Prestiti Personali sono dedicati a coloro che desiderano prevedere impianti ad energie rinnovabili, impianti termoidraulici, isolamenti termici oppure acquistare auto elettriche o ibride, scooter e bici elettriche o elettrodomestici di ultima generazione.

La finalità è l'efficientamento energetico della propria casa rendendola più ecologica e sostenibile o acquistare altri strumenti ecosostenibili.

### Polizze casa e attività: ampliamento della garanzia terremoto

La garanzia terremoto, selezionabile dai clienti su diverse polizze a tutela della casa e dell'attività, è stata migliorata sotto il profilo dei costi e delle garanzie prestate, grazie ad una tariffazione su base comunale e non più provinciale, all'applicazione di criteri indipendenti dalla tipologia costruttiva ed all'elevazione dei massimali che arrivano a coprire i danni fino alla concorrenza del valore di ricostruzione.

Nell'offerta di questo tipo di coperture, ad una tariffa più competitiva, si concretizza anche il ruolo sociale proprio dell'assicurazione, che si affianca al sistema di supporto statale.

### Greenpay – Carte ecosostenibili

È stato avviato dal Gruppo BPER il progetto di emissione di carte di pagamento realizzate in materiali riciclati. Le prime carte saranno emesse in occasione della sostituzione delle carte per i nuovi clienti nell'ambito dell'operazione di acquisizione del ramo di impresa di Intesa San Paolo. L'intero parco carte verrà quindi gradualmente prodotto con materiali riciclati.

L'utilizzo del PVC riciclato ci permette di:

- reimpiegare materiali già esistenti, piuttosto che estrarre nuovo materiale per la produzione di una nuova carta
- ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>, l'estrazione di combustibili fossili e la quantità di plastica che finisce nell'oceano. Anche i materiali di accompagnamento delle carte sono prodotti in materiale riciclato (100% per i card carrier e 67% per le buste).

## FINANZIAMENTI PER L'ECONOMIA CIRCOLARE: SOSTEGNO ALLA RICONVERSIONE PRODUTTIVA PER UN MIGLIORE UTILIZZO DELLE RISORSE

BPER Banca è “banca finanziatrice” di “Economia Circolare”, l’incentivo che favorisce la riconversione delle attività produttive verso un modello di economia che mantiene il più a lungo possibile il valore dei prodotti, dei materiali e delle risorse e che riduce al minimo la produzione di rifiuti. Con una dotazione di 217 milioni di euro, la misura è stata attivata dal Ministero dello Sviluppo economico ed è gestita da Invitalia.

Il Fondo sostiene l’attività di ricerca industriale e sviluppo sperimentale finalizzata alla realizzazione o miglioramento di prodotti, processi o servizi.

“Economia Circolare” è dedicata a tutte le imprese di qualsiasi dimensione che esercitano attività industriali, agroindustriali, di servizi all’industria e centri di ricerca, a organismi di ricerca pubblici e privati in qualità di co-proponenti in progetti congiunti; circa la metà è destinato a progetti realizzati nel Mezzogiorno.

A supporto della transizione all’economia circolare, inoltre, BPER Banca ha aderito al D.L. n. 76 del 16/7/2020 “Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale” (cd. Decreto Semplificazioni), convertito in Legge 11 Settembre 2020 n. 120, che ha introdotto la possibilità da parte di SACE di rilasciare garanzie a supporto di finanziamenti relativi a progetti “Green New Deal”, nello specifico destinati ad:

- a) agevolare la transizione verso un’economia pulita e circolare e ad integrare i cicli produttivi con tecnologie a basse emissioni per la produzione di beni e servizi sostenibili
- b) accelerare la transizione verso una mobilità sostenibile e intelligente, con particolare riferimento a progetti volti a favorire l’avvento della mobilità multimodale automatizzata, idonei a ridurre l’inquinamento e l’entità delle emissioni inquinanti, anche attraverso lo sviluppo di sistemi intelligenti di gestione del traffico, resi possibili dalla digitalizzazione.

### Finanziamenti Agrari

Confermando la propria vocazione di banca legata al territorio e la forte sensibilità ai temi del rispetto dell’ambiente, anche per il 2020 sono stati riproposti i finanziamenti agrari sia a breve che a medio lungo termine a tassi agevolati.

L’impegno che il settore primario ha chiesto al mondo bancario è stato gravoso a causa dell’insorgere, in aggiunta alle difficoltà causate dall’emergenza pandemica Covid-19, di calamità naturali e fitopatologie che hanno compromesso pesantemente i risultati aziendali di molte imprese agricole. In stretta collaborazione con gli enti locali e nazionali abbiamo quindi disposto l’attivazione di plafond e specifiche iniziative che rispondessero alla necessità di capitali di esercizio oltre a campagne rivolte all’agricoltura biologica. I beneficiari restano sempre i medesimi: imprenditori agricoli singoli o associati e imprese agroalimentari.

## 5.3 Investimenti ESG

I temi dello sviluppo sostenibile, della responsabilità sociale di impresa e della finanza etica sono diventati strategici nelle scelte degli investitori, sempre più interessati a prodotti green e sostenibili. Di conseguenza, i principali attori del settore finanziario stanno incrementando la loro offerta e i loro impegni in materia di finanza sostenibile. Nel 2020 è infatti aumentato il numero di gestori che, oltre alla performance finanziaria, integrano l'analisi dei fattori ambientali, sociali e di governance all'interno dei propri processi di investimento.

### Investimenti di proprietà

Al 31/12/2020 il Gruppo detiene un portafoglio finanziario complessivo di 24.521.872.944 Euro, in parte caratterizzato da criteri ESG, secondo i valori e le percentuali riportati in tabella.

	Totale	%
Portafoglio con score ESG	828.793.522	3,38
Portafoglio Etico	393.354.468	1,60
Green Bonds	357.044.169	1,46
Sustainability Bonds	108.958.794	0,44
Social Bonds	334.426.366	1,36

Nello specifico:

- “Portafoglio con Score ESG”: BPER e le Società del Gruppo si affidano a Data Provider esterni con l'obiettivo di individuare per singolo investimento un rating ESG e poter disporre di un'analisi specifica per le tematiche ambientali, sociali e di governance (es. score ESG dei principali information provider); nello specifico include i Social Bond, i Green Bond, i Sustainability Bond e i Fondi azionari di Etica Sgr e gli investimenti azionari ponderati per uno “scoring ESG”.
- Portafoglio Etico: ammonta a 393.354.468 euro pari all'1,60% (+41% rispetto al 2019) sul totale portafoglio investito; include Green Bond, investimenti azionari ponderati per uno “scoring ESG”, Fondi azionari di Etica Sgr, le partecipazioni in Etica Sgr e Banca Etica

A testimonianza dell'impegno sugli investimenti etici, il Gruppo si pone come obiettivo quello di incrementare di un ulteriore 20% gli investimenti SRI del "Portafoglio Etico" entro la fine del 2021.

È inoltre in fase di redazione una policy relativa agli investimenti ESG.

### FONDO SÌ

BPER Banca ha aderito al Fondo SÌ Social Impact promosso e gestito da Sefea Impact S.p.A., società di gestione del risparmio con sede a Padova.

Il fondo investe in PMI che nell'ambito del proprio business siano in grado di produrre effetti sociali, ambientali e culturali.

La Banca ha aderito all'iniziativa sottoscrivendo 1 milione di euro.



## Social Bond

Il 25 marzo 2021 BPER Banca ha concluso con successo il collocamento della prima emissione di Social bond (Senior Preferred) per un ammontare di 500 milioni di euro e scadenza 6 anni destinata a investitori istituzionali. L'obbligazione, emessa nell'ambito di un Environmental, Social e Sustainability Bond Framework (il "Framework") di recente pubblicazione e a valere sul programma EMTN da 6 miliardi di euro, andrà a finanziare un portafoglio selezionato di PMI a cui sono state concesse erogazioni coperte dalla garanzia pubblica prevista nel Decreto Liquidità per fronteggiare l'emergenza Covid-19. BPER Banca pubblicherà annualmente all'interno del Bilancio di Sostenibilità una sezione dedicata all'allocazione dei proventi dell'emissione. Il Framework, che delinea il quadro per valutare l'impatto della sostenibilità e delle pratiche etiche della Banca è stato integrato nella strategia aziendale con l'obiettivo di ottenere un allineamento completo degli interessi degli stakeholder e definire perimetro e modalità di intervento sul mercato degli ESG Bond. Inoltre si segnala che BPER Banca ha ottenuto sul proprio Framework una certificazione fornita da Institutional Shareholder Services companies group (ISS), quale soggetto indipendente avente competenza in tema ambientale, sociale e di sostenibilità: Second Party Opinion (SPO). Entrambi i documenti sono disponibili sul sito della Banca alla pagina:

<https://istituzionale.bper.it/investor-relations/obbligazioni-e-prospetti/esg-framework>.

L'emissione ha raccolto un forte interesse sul mercato con una domanda che ha superato 1,25 miliardi di euro da oltre 110 investitori istituzionali. Ciò ha consentito di ridurre lo spread dal livello iniziale di +200 p.b. sopra il Mid Swap a 5 anni al livello finale di +175 p.b.

## L'offerta di investimenti ESG

In linea con il crescente interesse degli investitori verso le tematiche di sostenibilità, nel corso del 2020 BPER Banca ha ulteriormente rafforzato il percorso divulgativo sui temi della sostenibilità avviato nel 2019, producendo nuovi editoriali di assistenza e formazione sui prodotti oggetto di consulenza "Advisory Tips", redatti a cura dell'Ufficio Advisory di Optima SIM (circa sei nuovi Tips dedicati alla gamma di prodotti sostenibili-ESG). Ad integrare il piano editoriale, a luglio 2020 è stata realizzata, in partnership con JPMorgan Asset Management, una video pillola per le reti commerciali denominata "ESG in tempo di crisi" per valutare se i prodotti ESG hanno mostrato maggiore resilienza nel contrastare la volatilità avvenuta sui mercati finanziari nei mesi di marzo-aprile 2020 a causa del rallentamento economico collegato ai lockdown per contenere il diffondersi del virus Covid-19.

Nel corso dell'anno, il Gruppo ha incrementato il numero di prodotti con caratteristiche ESG, passando da 40 (fondi e sicav) del 2019 a 61 prodotti in collocamento nel 2020, distinti per canale di vendita e tipologia di asset class. La distinzione per catalogo specifico per canale di vendita include 13 prodotti per le offerte esclusivamente dedicate ai consulenti finanziari, 29 prodotti per l'offerta per il tramite del canale bancario e 19 prodotti per l'offerta sia tramite il canale bancario che tramite consulenti finanziari. La distinzione per tipologia di asset class include i seguenti prodotti: 1 per la gestione Absolute Total Return, 32 per la gestione Azionaria, 19 per la gestione Bilanciata, 2 dedicati alle Commodity, 7 prodotti Monetari/Obbligazionari.

Grazie all'aumento del numero di prodotti in collocamento con caratteristiche ESG e all'intensificazione del percorso formativo interno, la raccolta netta per i prodotti ESG è passata da 365 milioni di euro del 2019 a 636 milioni di euro nel 2020, mentre lo stock in gestione di comparti identificati come ESG al 31/12/2020 risulta essere di 2.177 milioni di euro, rispetto ai 1.602 milioni del 2019.

## ARCA SGR

Nel 2019 ARCA Fondi Sgr ha aderito ai Principi per l'Investimento Responsabile delle Nazioni Unite (UN PRI), che mirano ad integrare i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) all'interno delle decisioni di investimento.

L'iniziativa, nata nel 2006, si basa su principi a cui gli investitori di tutto il mondo possono aderire in modo volontario. L'impegno di ARCA Fondi Sgr verso il mondo ESG non è soltanto volto a soddisfare le crescenti esigenze degli investitori che richiedono sempre più investimenti socialmente responsabili, ma punta progressivamente ad abbracciare tutti gli ambiti di attività della società in termini di sostenibilità e miglioramento dei fattori sociali.

Nel corso del 2020 Arca Fondi ha affinato il modello di rating ESG sviluppato internamente, includendo nel modello anche valutazioni relative alle così dette “Controversie”. Nel contempo, la Sgr ha avviato la distribuzione di soluzioni di investimento destinate a facilitare l’ingresso graduale in portafogli bilanciati con spiccato orientamento ESG e di un prodotto flessibile concentrato sui temi ambientali. Due OICR di natura azionaria preesistenti (Arca Azioni America e Arca Azioni Far East) sono inoltre stati trasformati in prodotti con chiari connotati ESG, inserendoli contestualmente nel regolamento dedicato ai Fondi aperti di Arca ispirati a criteri di sostenibilità (Sistema Arca ESG Leaders).

Nel corso del 2021 la gamma ESG verrà ulteriormente arricchita lanciando 4 edizioni di un fondo Target Date con orientamento “Green”, trasformando in prodotto ESG il Fondo Azioni Europa ed introducendo un nuovo Prodotto bilanciato (Arca Oxygen Plus) che si prefiggerà l’obiettivo di minimizzare la carbon-footprint dell’investimento.

## BANCA ETICA E ETICA SGR

BPER Banca è socia di Banca Etica e di Etica Sgr (quota di partecipazione pari al 10,00%) ed è il primo collocatore dei fondi di Etica Sgr sul territorio nazionale. Attualmente quello di Banca Etica è l’unico gruppo italiano interamente dedicato alla finanza etica.

### Banca Etica

Banca Etica opera da 20 anni su tutto il territorio nazionale: nata per offrire servizi finanziari alle realtà del Terzo Settore, oggi lavora per diverse tipologie di imprese sociali oltre che per famiglie e privati cittadini. Banca Etica raccoglie il risparmio di organizzazioni e cittadini responsabili e lo utilizza interamente per finanziare progetti finalizzati al benessere collettivo. Oggi Banca Etica conta 45 mila soci e 77 milioni di capitale sociale, una raccolta di risparmio di oltre 2 miliardi di euro e finanziamenti per oltre un miliardo a favore di iniziative di organizzazioni, famiglie e imprese nei settori della cooperazione e innovazione sociale, cooperazione internazionale, cultura e qualità della vita, tutela dell’ambiente, turismo responsabile, agricoltura biologica, diritto alla casa, legalità. Banca Etica misura nel Report di Impatto i miglioramenti sociali e ambientali realizzati grazie ai crediti concessi.

Per maggiori approfondimenti: [www.bancaetica.it/i-nostri-numeri](http://www.bancaetica.it/i-nostri-numeri)

### Etica SGR

Etica Sgr nasce nel 2000 da un’idea di Banca Etica con la convinzione che analizzare gli emittenti (imprese e Stati) anche da un punto di vista ambientale, sociale e di governance (ESG) offra potenzialmente valore aggiunto sul piano dei rendimenti. Con le società sulle quali investono i fondi, Etica Sgr instaura un dialogo costruttivo, paziente e di lungo periodo. Si tratta dell’attività di engagement, di cui Etica Sgr è pioniera in Italia, una delle strategie più evolute di investimento sostenibile e responsabile.

In seguito all’emergenza sanitaria, e poi economica e sociale, la gestione degli effetti della pandemia è diventata uno dei temi di engagement di Etica Sgr con le aziende. Per fare qualche esempio Etica Sgr segue con attenzione le aziende del settore farmaceutico in relazione alla condivisione di dati e brevetti per favorire l’accesso ai vaccini anche nei Paesi in via di sviluppo. Oppure, nel settore dell’abbigliamento, dialoga con le aziende affinché diano priorità alla sicurezza sul lavoro e non penalizzino quei fornitori in Paesi che sono in ritardo a causa della pandemia. Nel corso del 2020 l’attività di engagement di Etica Sgr ha riguardato il dialogo con oltre 200 società internazionali (rivolgendo ai manager quasi 700 domande su tematiche ESG) e la partecipazione alle assemblee di 45 società (votando più di 500 punti all’ordine del giorno).

I fondi di Etica Sgr si pongono l’obiettivo di ottenere risultati finanziari e la creazione di impatto ambientale, sociale e di governance. Il Report di Impatto, giunto alla quarta edizione, è lo strumento con cui la società misura l’impatto dell’attività di selezione dei titoli rispetto al mercato di riferimento o benchmark (MSCI World index in euro) e dell’attività di engagement – nello specifico del dialogo – realizzata con le aziende in cui investono i nostri fondi.







## 6. I nostri dipendenti

---

Il Gruppo BPER considera le persone al centro del proprio progetto imprenditoriale. Nonostante i cambiamenti che hanno interessato l'organizzazione del Gruppo negli ultimi anni, è rimasta costantemente elevata l'attenzione rivolta alle Risorse Umane, in particolare nella realizzazione di percorsi tesi alla valorizzazione e allo sviluppo delle competenze professionali e personali. Le diverse operazioni di fusione e acquisizione, sia quelle già portate a termine negli anni che quelle in corso di realizzazione, offrono infatti un'importante e vitale opportunità di confronto di professionalità ed esperienze: il Gruppo lavora dunque al fine di valorizzare tale diversità, per potenziarne l'effetto sia in termini di ingaggio delle persone coinvolte che di efficacia di performance.

Per il progetto di fusione degli sportelli ex-UBI Banca, nel rispetto dei vincoli normativi e contrattuali, a partire da fine settembre 2020, si sono svolte intense attività di confronto e scambio con l'obiettivo di evidenziare punti comuni e differenze organizzative e di gestione, al fine di predisporre la giusta accoglienza degli oltre 5 mila nuovi colleghi. In particolare, l'attenzione è stata rivolta a valorizzare la loro esperienza e competenza, per garantire la continuità dei percorsi professionali intrapresi. Questa operazione senza precedenti prevede, inoltre, una mobilitazione straordinaria finalizzata a realizzare piani strutturati di affiancamento, formazione e supporto che, a partire da febbraio 2021, coinvolgeranno circa 3 mila colleghi BPER, in presenza e a distanza, per un periodo previsto di oltre 12 settimane.

Il Gruppo promuove una ricerca continua del miglior trade-off tra aspetti contrattuali, tecnico-professionali e personali relativi al rapporto tra azienda e dipendenti. Lo stile gestionale è fortemente ispirato alla volontà di preservare dignità e incolumità psico-fisica delle persone e a favorirne la realizzazione all'interno della società (Linee guida di Gruppo per la gestione delle Risorse umane). Negli ultimi anni si è fatta più stringente l'attenzione alla congruità degli organici, in ottica di controllo dei costi di gestione, anche attraverso l'adozione di fattispecie contrattuali che consentono risposte più flessibili e tempestive alle esigenze di funzionamento e di miglioramento aziendale.

### Dipendenti per tipologia contrattuale

	31.12.2018		31.12.2019		31.12.2020	
	M	F	M	F	M	F
A tempo determinato	3	1	12	10	8	5
A tempo indeterminato	6.517	5.084	7.683	6.084	7.269	5.835
Apprendistato	17	26	26	23	46	40
Totale dipendenti interni per genere	6.537	5.111	7.721	6.117	7.323	5.880
Di cui dipendenti part time	1%	19%	1%	19%	1%	19%
<b>Totale dipendenti interni</b>	<b>11.648</b>		<b>13.838</b>		<b>13.203</b>	
Lavoratori somministrati	128	185	72	128	62	102
Lavoratori autonomi	2	1	4	1	4	3
Stage	3	5	11	4	6	5
<b>Totale forza lavoro per genere</b>	<b>6.670</b>	<b>5.302</b>	<b>7.808</b>	<b>6.250</b>	<b>7.395</b>	<b>5.990</b>
<b>Totale forza lavoro</b>	<b>11.972</b>		<b>14.058</b>		<b>13.385</b>	

Nel 2020 il Gruppo BPER conta su una forza lavoro di più di 13 mila persone, il 99,3% dei dipendenti risulta essere assunto con contratti a tempo indeterminato, il 9% risulta con contratti part-time.

La riduzione di più di 600 unità rispetto al 2019 è stata determinata per lo più dalle riduzioni legate al Piano Industriale per Fondo Solidarietà ed esodi incentivati.

Il Gruppo è costantemente in evoluzione e tale dinamica, oltre che organizzativa, è gestionale: l'attenzione alla congruità degli organici, necessaria per una corretta gestione dei costi che essi generano, si concretizza anche nel ricorso a forme contrattuali che garantiscano agilità e flessibilità nelle risposte.

La ricerca di risorse dall'esterno è stata fortemente incentrata su necessità di taglio specialistico, mentre sono state contenu-

te le sostituzioni di personale. Secondo la natura della necessità di personale da coprire e della relativa tipologia di ingresso individuata, si è fatto ricorso alle seguenti opportunità contrattuali offerte dalla normativa vigente:

- contratti a tempo indeterminato per l'assunzione di candidature professionalizzate di taglio specialistico (con negoziazione ad personam delle condizioni economiche e di inquadramento di ingresso, nell'intento di salvaguardare il più possibile gli equilibri interni, anche retributivi)
- contratto di apprendistato professionalizzante per le esigenze di tipo junior
- nei restanti casi (sostituzioni temporanee) impiego di contratti a termine, prevalentemente somministrazione di lavoro e, marginalmente, contratti a tempo determinato.

### Nuove assunzioni per genere



DONNE  
47%



UOMINI  
53%

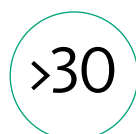
	2018		2019		2020	
	M	F	M	F	M	F
Nuove assunzione per fasce d'età						
<30	32	30	47	34	115	98
30-50	44	35	59	39	91	89
>50	2	-	8	1	7	2
Cessazioni per fasce d'età						
<30	7	2	6	5	13	10
30-50	49	30	51	35	35	20
>50	66	27	179	70	565	394

Nel 2020 sono entrate a far parte del Gruppo BPER 402 nuove risorse, più del doppio rispetto al 2019 di cui 47% donne e 53% uomini. Un'alta percentuale, pari al 53%, dei nuovi assunti appartiene alle classi d'età più giovani (<30 anni). Il tasso di turnover in entrata è pari 3,0%, mentre il tasso di turnover in uscita è pari a 7,9%.

### Nuove assunzioni per età



53%



47%

## 6.1 Mobilità e gestione del cambiamento

La crescita del Gruppo BPER è strettamente correlata allo sviluppo professionale dei singoli e, data la forte evoluzione del contesto di riferimento e il ricambio generazionale in atto, è necessario che i percorsi di ognuno passino attraverso una mobilità che anzitutto è professionale e, quando necessario, anche territoriale.

La chiave per lo sviluppo professionale dei dipendenti diventa quella della employability e a questo scopo la Banca continua fortemente a investire in percorsi formativi atti a svilupparla.

I piani di successione e le “ordinarie” esigenze aziendali sono il driver principale che guida le scelte della gestione Human Resource sui percorsi dei singoli, ovviamente sempre ispirata al rispetto delle norme.

Sin dal 2012 BPER ha attivato un “Mobility Center” nell’ambito della funzione di “Gestione e Sviluppo Risorse Umane” volto ad agevolare la mobilità del personale; da tempo il focus è passato dallo spostamento delle persone, comunque talvolta necessario, a quello delle attività

La sperimentazione del c.d. hub working, iniziata nel 2019, ha subito a inizio 2020, una necessaria accelerazione e mutazione verso l’adozione dello smart working che da natura emergenziale sta evolvendo verso una forma strutturata, organizzata e regolamentata di lavoro agile. Pur se in un contesto imprevedibile dovuto al Covid-19, il Gruppo ha messo a disposizione di tutti i colleghi strumenti informativi e formativi utili a gestire e a governare queste nuove modalità di lavoro a distanza, riducendo, per quanto possibile, l’inevitabile disorientamento iniziale. Ciò ha permesso inoltre di contenere gli effetti negativi sulla performance aziendale velocizzando le riflessioni su nuove modalità organizzative e gestionali.

Per maggiori approfondimenti si rimanda all’Allegato dedicato.

Il periodo di preavviso alle organizzazioni sindacali per cambiamenti organizzativi è di 50 giorni sia per le riorganizzazioni di gruppo che per le riorganizzazioni aziendali secondo gli artt. 21 e 17 del CCNL 31/3/2015, rinnovato il 19/12/2019.

### PIANO INDUSTRIALE 2019-2021

I progetti relativi al Piano Industriale 2019-2021 riguardano tre principali iniziative di seguito riportate:

1. Forte coinvolgimento del personale
  - lancio di iniziative per il riconoscimento e la valorizzazione della diversità e l’inclusione di tutto l’organico (es. genere, età, nazionalità)
  - continuo dialogo con il personale e mantenimento di forti relazioni industriali
  - evoluzione del welfare aziendale
  - introduzione di un sistema di incentivazione (LTI) legato al raggiungimento degli obiettivi del Piano.
2. Formazione e sviluppo dell’organico
  - disegno ad hoc di percorsi di formazione e di coaching
  - particolare attenzione allo sviluppo di competenze digitali e di leadership
  - definizione di percorsi di formazione specifici per la crescita di figure chiave (es. gestori Privati e Corporate)
  - valorizzazione delle competenze dei dipendenti provenienti da Unipol Banca.
3. Programmi di flessibilità
  - attivazione di modelli di lavoro flessibili:
    - decentramento di alcune attività in hub territoriali (hub working)
    - evoluzione dello smart working.



## 6.2 Valorizzazione dei dipendenti

### 6.2.1 Formazione e sviluppo dei dipendenti

Il Gruppo BPER pone grande attenzione alla formazione e all'aggiornamento professionale. Le attività formative erogate nel 2020, progettate seguendo le linee guida strategiche del Piano Industriale, hanno avuto come obiettivo l'aggiornamento delle conoscenze tecniche e lo sviluppo delle competenze manageriali delle diverse professionalità presenti in azienda, oltre ad accompagnare i progetti di cambiamento che stanno trasformando il Gruppo.

Le oltre 100 proposte formative a disposizione di ciascun dipendente, integrate e coerenti con gli altri strumenti di sviluppo del capitale umano, vengono periodicamente riviste rispetto all'evoluzione dei mestieri e dei ruoli ricoperti dalle persone e ai mutamenti dello scenario esterno.

L'erogazione del piano formativo del 2020 è stata fortemente condizionata dal lockdown causato dal virus Covid-19. Fino al 23 febbraio, le iniziative formative sono state erogate nelle modalità e sui contenuti pianificati, concentrandosi sullo sviluppo delle competenze manageriali, comportamentali, normative e tecniche.

Dalla fine di febbraio sono state sospese tutte le iniziative in presenza, con la conseguente impossibilità di dare corso al piano formativo così come era stato originariamente progettato. Da allora ci si è pertanto concentrati sull'offrire a tutti i colleghi la possibilità di fruire della formazione online, non solo dalla propria postazione di lavoro ma anche da casa, tramite i propri device personali, introducendo lo smart learning emergenziale. Per questo è stato siglato un accordo con Abiformazione che ha permesso l'accesso a tutte le 14.000 risorse del Gruppo alla piattaforma e-Learning Profinanza anche da remoto. Su questa piattaforma sono stati caricati due percorsi formativi, il primo dedicato alle persone di rete (durata 30 ore), il secondo alle persone di ufficio centrale (durata 30,5 ore), entrambi riguardanti tematiche normative e regolamentari, quali l'antiriciclaggio, la privacy e il Mad2 oltre alla sicurezza informatica.

Inoltre, sono stati sviluppati, in tempi molto più ristretti rispetto agli anni precedenti, i contenuti digitali dei percorsi di certificazione Mifid e Ivass, di 30 ore ciascuno, così da permettere agli oltre 7.000 colleghi che devono mantenere queste certificazioni di poterne fruire durante il periodo di lockdown.

Contemporaneamente sono stati messi a disposizione contenuti formativi digitali e organizzati webinar per responsabili di ufficio, filiale e per collaboratori su come organizzare il proprio lavoro in smart working.

Nel secondo semestre del 2020, sono state erogate in modalità webinar le iniziative a catalogo, inizialmente pensate per una fruizione in presenza e opportunamente riprogettate.

Infine, a dicembre è stata rilasciata la nuova piattaforma di formazione on line BLearning che sostituisce la precedente Plateau. La nuova piattaforma, disponibile per i colleghi di tutto il Gruppo bancario, è accessibile anche da casa con i propri strumenti personali e contiene tutti corsi digitali rivolti al personale.

La formazione del personale e la conseguente gestione della stessa riveste un ruolo determinante ai fini della prevenzione e dell'adeguato presidio dei rischi di non conformità, attuati attraverso la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e dei contenuti della normativa nazionale e comunitaria. Per questi motivi il Gruppo si è dotato del Regolamento di Gruppo del processo di gestione della formazione che disciplina i ruoli, le responsabilità, i compiti e i meccanismi di coordinamento della Capogruppo e delle società del Gruppo in ambito formativo.

Anche nel 2020 si è avuta grande attenzione per le tematiche normative e regolamentari, quali la privacy, gli abusi di mercato, la cyber security, l'antiriciclaggio, la normativa MiFID, il credito mobiliare ai consumatori, la trasparenza, D.Lgs. n. 231/01 e l'Accordo Stato Regioni relativo alla Legge n. 81/06.

Inoltre, le diverse aziende del Gruppo per la realizzazione di numerosi progetti formativi, condivisi con le Organizzazioni Sindacali, hanno richiesto e ottenuto i finanziamenti erogati dai fondi interprofessionali di settore, Fondo Banche e Assicurazioni e FONDIR, avvalendosi della consulenza della società partecipata CONFORM Consulenza Formazione e Management s.c.a.r.l.

## Ore totali di formazione erogate

	2018			2019 <sup>29</sup>			2020		
Categoria	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	8.443	882	9.324	13.193	1.407	14.600	5.652	1.049	6.701
Quadri direttivi	152.899	72.952	225.851	187.965	86.788	274.753	132.005	56.276	188.281
Aree professionali	191.571	206.357	397.928	239.690	267.083	506.773	170.597	203.018	373.615
<b>Totale</b>	<b>352.913</b>	<b>280.190</b>	<b>633.103</b>	<b>440.848</b>	<b>355.278</b>	<b>796.126</b>	<b>308.253</b>	<b>260.343</b>	<b>568.597</b>

Nel 2020 sono state erogate oltre 560 mila ore di formazione al personale, con un trend in decrescita rispetto agli anni precedenti. Il numero di ore medie per dipendente risulta essere pari a 43.

L'erogazione del piano formativo 2020 è stata fortemente condizionata dal lockdown causato dalla pandemia, che ha portato alla sospensione di tutte le iniziative in presenza.

L'Ufficio Formazione ha dunque operato per far fruire al personale i corsi on line anche da casa, utilizzando propri device personali, e per riprogettare i corsi in aula in Webinar fruibili sia dall'ufficio che da casa.

Si è comunque evidenziata una riduzione delle ore di formazione per le seguenti motivazioni: non tutte le iniziative formative sono state trasformate in webinar (l'attività trasformazione proseguirà per tutto il 2021), i corsi in modalità webinar hanno generalmente una durata più breve rispetto ai corsi erogati in presenza e sono stati parzialmente accorpati i percorsi di mantenimento Mifid e Ivass; per i dipendenti che possiedono entrambe le abilitazioni si è passati da 60 a 40 ore complessive.

## Ore medie di formazione erogate

Categoria	2018	2019 <sup>29</sup>	2020
Dirigenti	42	55	25
Quadri direttivi	60	58	43
Aree professionali	52	57	44
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>43</b>



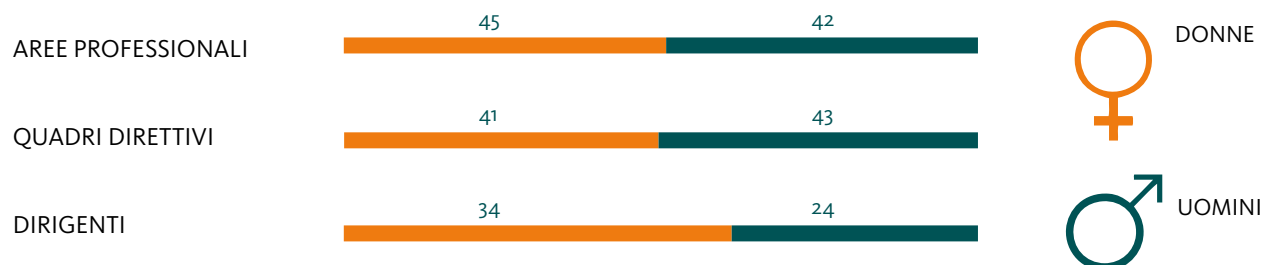
ORE DI FORMAZIONE TOTALI

**568.597**

ORE MEDIE DI FORMAZIONE  
PER DIPENDENTE

**43**

## Ore medie di formazione erogate per genere e categoria nel 2020



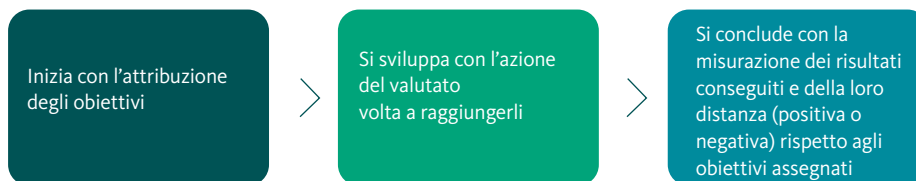
<sup>29</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati 2019 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2019, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>.

## Ore di formazione su MOG 231/01 e anticorruzione per categoria professionale e genere

Categoria	2019			2020		
	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	45	2	47	88	24	112
Quadri direttivi	375	254	629	581	241	822
Aree professionali	461	562	1.023	611	740	1.351
<b>Totale</b>	<b>881</b>	<b>818</b>	<b>1.699</b>	<b>1.280</b>	<b>1.005</b>	<b>2.285</b>

### 6.2.2 Valutazione e sviluppo delle competenze

Il processo di gestione della performance ha cadenza annuale e si compone di diverse fasi:



Il processo coinvolge un valutato (collaboratore addetto alla struttura), un valutatore (normalmente il responsabile della struttura) e un supervisore (normalmente il superiore gerarchico del valutatore).

Il dialogo tra valutato e valutatore si realizza con diversi colloqui pianificati nell'anno: quello iniziale, per l'attribuzione degli obiettivi, quello infrannuale, per la verifica dell'andamento, quello finale per la misurazione dei risultati. Spesso il colloquio di inizio anno (anno x+1), coincide con il colloquio di fine anno (anno x). La valutazione è un diritto riconosciuto al lavoratore dal contratto: in BPER la semplice prassi valutativa riconducibile ad un "minimo contrattuale" si arricchisce, inoltre, di dinamiche volte alla valorizzazione della risorsa.

Alla gestione della performance si affianca, quindi, la valutazione del potenziale finalizzata a:

- far fronte a improvvise posizioni vacanti o cambiamenti organizzativi
- gestire e trattenere i talenti
- sviluppare l'efficacia manageriale oggi
- sviluppare le competenze manageriali che servono domani
- pianificare i percorsi di carriera.

L'attività di gestione non è mai disgiunta dall'attenzione allo sviluppo delle competenze del dipendente. Il corretto ed equilibrato inserimento della risorsa nel suo ruolo, già da solo procura alla stessa l'occasione per sfruttare il bagaglio che possiede, ma anche per irrobustirsi rispetto a ciò che manca.

Questo "vissuto esperienziale" spesso si abbina alla somministrazione di formazione (tecnica, normativa e comportamentale), così come a quella di diagnostici che misurano il livello delle competenze (possedute) e del potenziale (da sviluppare). Dalla diagnosi scaturisce un colloquio di restituzione dei risultati e di elaborazione di un piano di autosviluppo grazie al quale il dipendente segue una traccia condivisa con il gestore per l'alimentazione del suo sentiero di crescita.

L'attenzione gestionale, di cui al punto precedente, pur essendo fisiologicamente più intensa per le fasce più giovani e promettenti della popolazione aziendale, non si interrompe al raggiungimento di determinati traguardi in termini di età o anzianità. Sono frequenti le iniziative rivolte anche agli over 55, fascia ritenuta fondamentale per l'apporto fornito alla Banca in termini di esperienza e interpretazione di ruolo.

Il Gruppo BPER ritiene quindi fondamentale lo sviluppo di processi di valutazione e sviluppo della carriera delle

proprie risorse che possano essere applicati all'intera popolazione aziendale.

L'attenzione riservata alle risorse ed al dialogo che l'Azienda alimenta dal loro reclutamento fino all'uscita, trova conferma anche nel numero di colloqui che la Gestione svolge ogni anno; nel 2020 sono stati 2054 ed hanno accompagnato le persone nei loro passaggi gestionalmente più significativi.

### Dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance<sup>30</sup>

Categoria	2018		2019		2020	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	100%	95%	96%	100%	96%	100%
Quadri direttivi	93%	91%	98%	98%	98%	97%
Aree professionali	93%	88%	96%	94%	94%	92%
<b>Totale</b>	<b>94%</b>	<b>89%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>

### Avanzamenti di carriera<sup>31</sup>

Categoria	2018		2019		2020	
	M	F	M	F	M	F
Da quadri direttivi a dirigenti	2	-	10	1	15	9
Da aree professionali a quadri direttivi	71	22	88	59	81	40
Tra aree professionali	503	550	424	405	252	269
Tra quadri direttivi	140	68	120	47	170	71
Tra dirigenti	1	-	7	-	19	3

Con riferimento invece agli avanzamenti di carriera avvenuti nel 2020, si segnala un totale pari a 929, valore in diminuzione rispetto all'anno precedente. Il 56% degli avanzamenti di carriera sono avvenuti all'interno delle categorie aree professionali.

L'importante esperienza di sviluppo manageriale di Gruppo che ha coinvolto per tutto il 2019 i Dirigenti (progetto exempla), nel 2020 è stata estesa al middle management che ricopre posizioni chiave (exemplaz). L'obiettivo del progetto è duplice:

1. fornire ai manager partecipanti gli strumenti per mappare la propria efficacia manageriale e offrire loro le attività di potenziamento più utili per affrontare scenari professionali sempre più complessi e in evoluzione;
2. accelerare la crescita manageriale del personale femminile in coerenza con il progetto "A pari merito" in ambito gender diversity and inclusion.

Sono stati invitati a partecipare ad exemplaz un totale di 687 middle manager di cui 339 donne pari al 49,3% e 348 uomini pari al 50,7%, in funzione dei ruoli ricoperti. Hanno deciso di aderire 600 colleghi, di cui 283 donne (47,2%) e 317 uomini (52,8%) e questa massiccia partecipazione ha messo in luce un forte interesse e coinvolgimento nel progetto. Tutti gli aderenti sono stati destinatari di attività di diagnosi delle capacità e del potenziale tramite sessioni di assessment. Per ogni risorsa si è svolto un colloquio di feedback personalizzato per la restituzione degli esiti e l'acquisizione del miglior livello di consapevolezza dell'efficacia delle proprie capacità manageriali. Tale consapevolezza è condizione fondamentale per attivare i percorsi di sviluppo mirati previsti nella seconda fase progettuale che verrà avviata nel 2021.

<sup>30</sup> Il calcolo della percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione, viene fatto sulla base del n. di dipendenti totali presenti al momento della chiusura del processo di valutazione delle performance; il periodo di chiusura è variabile a seconda della società.

<sup>31</sup> Il dato 2019 non include i dipendenti di ex Unipol Banca, società entrata a far parte del perimetro di consolidamento del Gruppo BPER a partire dal 1° luglio 2019. I dipendenti di ex Unipol Banca sono entrati dunque nel processo di valutazione delle performance del Gruppo BPER a partire dal FY 2020.

### 6.2.3 Politiche remunerative

La politica retributiva del Gruppo BPER è fondata su principi solidi, condivisi e saldamente ancorati alla consapevolezza di essere una realtà fortemente radicata nei territori di insediamento e che svolge un ruolo di sostegno allo sviluppo delle economie locali. In tale contesto la politica retributiva è progettata con l'obiettivo di garantire un saldo allineamento tra i compensi complessivamente erogati e la creazione di valore per gli azionisti in un'ottica di sostenibilità a lungo termine.

Le finalità della politica retributiva del Gruppo sono così sintetizzabili:

- orientare i comportamenti verso le priorità aziendali e del Gruppo;
- attrarre e mantenere personale altamente qualificato e sostenere la motivazione delle persone riconoscendo il merito e valorizzando lo sviluppo professionale;
- sviluppare e migliorare la qualità dei servizi per i clienti;
- sostenere una sana e prudente gestione del rischio;
- salvaguardare l'equità retributiva interna ed esterna, confermando il presidio attento dei costi del personale;
- sostenere comportamenti coerenti con il Codice Etico, i regolamenti e le disposizioni vigenti.

Anche nel 2020, attraverso la Relazione 2020 sulla Politica in materia di Remunerazione e sui Compensi corrisposti, si conferma la costante attenzione sul fronte della comunicazione, dell'informazione e della trasparenza, al fine di accrescere la consapevolezza nei nostri azionisti relativamente ai sistemi di remunerazione e incentivazione e si consolida l'attenzione alle tematiche della sostenibilità, nella sua accezione più ampia, e della diversity. In continuità con il virtuoso percorso intrapreso negli anni scorsi, è stato costante l'impegno nello strutturare politiche retributive allineate con le strategie aziendali in modo da garantire una stretta correlazione e coerenza tra le retribuzioni, i risultati conseguiti e la sostenibilità delle iniziative svolte sia riguardo alla prudente gestione dei rischi che alla conformità al dettato normativo.

Alla luce dell'elevato consenso raccolto in seno all'ultima Assemblea degli azionisti, è stato scelto di confermare l'impianto della struttura remunerativa adottato lo scorso anno, seppur introducendo alcuni affinamenti volti a garantire un graduale miglioramento, tra cui una più puntuale programmazione e una sempre maggiore semplificazione, anche traendo spunto dalle verifiche ex post sui risultati degli anni precedenti.

Nello specifico, le principali novità introdotte e contenute nella Relazione 2020 sulla Politica in materia di Remunerazione e sui Compensi corrisposti riguardano:

- l'inserimento in una specifica sezione delle tematiche riguardanti l'applicazione delle nuove disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti";
- l'adeguamento della Relazione a quanto già implementato nella normativa nazionale della Shareholder Rights Directive II (SRD II) volta a rafforzare l'engagement degli azionisti e a facilitare l'esercizio dei loro diritti;
- la possibilità di innalzare il rapporto fra remunerazione variabile e fissa fino a 2:1, per alcune, specifiche filiere professionali e segmenti di business, oltre che, eccezionalmente, in casi di incentivazioni all'esodo.
- l'introduzione di una diversa soglia di materialità nell'erogazione dei bonus, in coerenza con l'evoluzione normativa in corso;
- l'evoluzione dei sistemi MBO in coerenza con le best practice di mercato e nel rispetto del mutato quadro regolamentare affiancata al rigoroso controllo sull'applicazione dei medesimi. Obiettivo primario è l'affinamento della struttura e del perimetro, con forte attenzione a figure chiave o aree della Banca a forte valore aggiunto, coerentemente con il piano industriale.

Sono presenti obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale nella valutazione qualitativa dell'Amministratore delegato e Direttore generale e delle figure apicali impegnate in progettualità di CSR – Corporate Social Responsibility. L'adozione di parametri di performance di natura qualitativa garantisce l'allineamento del sistema di remunerazione alla mission ed ai valori del Gruppo, sostenendo l'orientamento alla costruzione del valore nel lungo periodo. Viene confermato, anche per l'anno 2020, l'utilizzo degli strumenti finanziari a servizio dei sistemi incentivanti: in particolare, si conferma l'utilizzo di azioni virtuali (Phantom Stock) per l'erogazione di parte del bonus derivante dal sistema incentivante di breve termine, e l'utilizzo di azioni BPER per l'erogazione dei bonus in relazione al Piano Long Term Incentive 2019-2021.

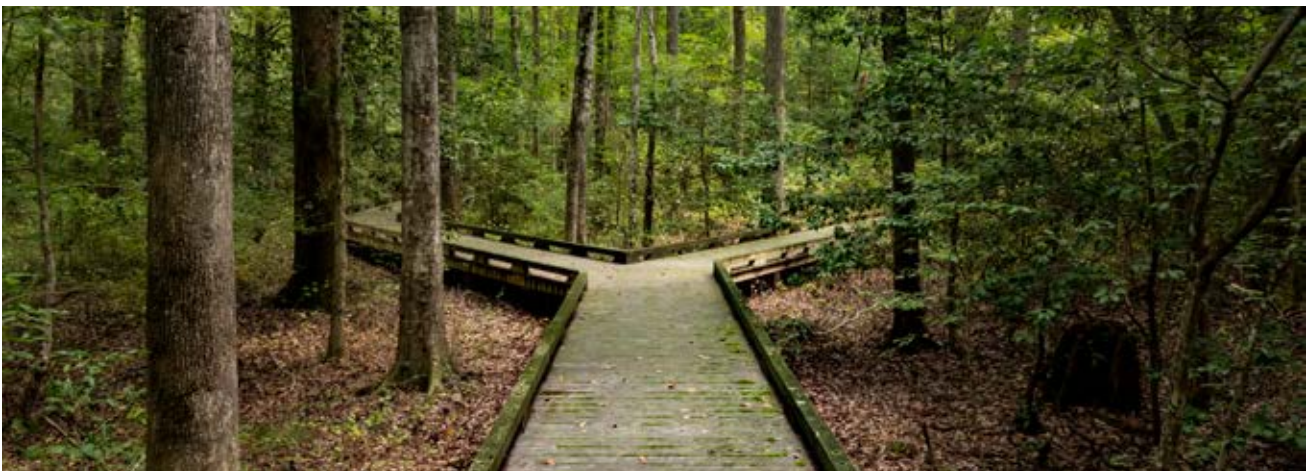
Tutti gli interventi sono stati realizzati per continuare a migliorare la politica retributiva e i sistemi incentivanti, nell'ottica di una forte attenzione alle politiche del personale, alla valorizzazione della Banca e alla tutela della clientela e degli investitori, attenti alle novità del complessivo quadro normativo.

Si conferma anche per il 2020 l'impegno sul fronte della comunicazione, con l'obiettivo di offrire un'informativa sempre più completa, fruibile e trasparente anche tramite un attento e puntuale ascolto delle parti interessate e la cura della disclosure tramite:

- la predisposizione di un executive summary che rappresenti, in forma tabellare, la politica retributiva prevista per le diverse categorie di personale;
- maggiore disclosure della politica relativa al processo di identificazione del personale più rilevante;
- in relazione al sistema MBO di Gruppo, una rappresentazione in forma tabellare dei bonus target e massimi suddivisi per categorie di personale;
- la comunicazione ex-ante degli entry gate identificati e delle soglie previste;
- una rappresentazione grafica della correlazione tra l'utile lordo e il bonus pool creato;
- la comunicazione ex post circa il raggiungimento delle soglie previste per gli entry gate e per il moltiplicatore;
- una comunicazione ex-ante ed ex-post sulla scheda obiettivo assegnata all'Amministratore delegato e Direttore generale.

In relazione all'emergenza sanitaria conseguente all'epidemia Covid-19 il CEO e 38 membri del Top Management del Gruppo hanno rinunciato a quota parte del Bonus maturato con riferimento all'esercizio 2019. Tali quote sono state destinate a donazioni a sostegno di iniziative di beneficenza connesse all'emergenza sanitaria (Uniti oltre le attese - vedi Allegato dedicato).

In questa situazione di generale incertezza, sono state diverse le comunicazioni pubblicate dalle autorità di vigilanza europee e italiane volte a raccomandare prudenza nella definizione della remunerazione variabile per il 2020, con particolare riferimento al Personale più Rilevante. In tale ottica anche il Gruppo BPER ha optato per una riduzione dei pool destinati ai sistemi di incentivazione annuali al fine di rendere sostenibili i livelli complessivi di remunerazione variabile (bonus pool) e, al contempo, mantenere la valenza incentivante dei sistemi stessi.



## 6.3 Identità aziendale e comunicazione interna

La comunicazione interna ha svolto nel 2020 un ruolo centrale nel coinvolgere i dipendenti, promuovere la cultura e i valori aziendali e supportare l'organizzazione e il business.

Nell'ambito dell'emergenza legata al Covid-19, in particolare, la comunicazione interna ha agito per diffondere capillarmente disposizioni e informazioni e per sensibilizzare il personale del Gruppo ad adottare comportamenti corretti e minimizzare i rischi tramite diverse iniziative ad hoc. Si segnala in particolare la campagna "Vicini in Smart working" che ha accompagnato l'adozione diffusa di modalità di lavoro agile, con focus in particolare sugli aspetti di sicurezza, collaborazione, fiducia e accountability dei dipendenti. Il gradimento e l'efficacia delle soluzioni attivate sono stati monitorati tramite survey periodiche.

Nel corso dell'anno sono state sviluppate campagne di comunicazione e ingaggio in ambito sostenibilità, pari opportunità e sviluppo professionale. "A pari merito" è l'iniziativa che ha l'obiettivo di raggiungere la quota del 15% di dirigenti donne entro il 2021 e il cui manifesto prevede un programma di azione che agisce su sviluppo professionale, work-life balance e impegno sociale. Con "exempla" si è voluto condividere il modello di leadership del Gruppo definendo le capacità comportamentali che manager e futuri manager devono possedere per lavorare al meglio oggi e nel prossimo futuro. "Piantiamola", la campagna che in BPER Banca ha promosso risparmio energetico e sostenibilità ambientale, si è conclusa con la premiazione delle filiali che hanno ottenuto la riduzione più consistente dei consumi energetici.

Nel corso del 2020 la comunicazione interna ha inoltre attivato iniziative di comunicazione a favore dei dipendenti di CR Bra e CR Saluzzo, banche del Gruppo fuse in BPER Banca.

Nell'ultimo trimestre hanno infine preso il via le attività di warming up e coaching nei confronti del personale che entrerà a far parte di BPER nel 2021 a seguito dell'acquisizione dei rami d'azienda UBI e ISP.

## 6.4 Diversità e valorizzazione del talento femminile

Il Gruppo BPER riconosce nel valore della diversità la risorsa chiave per l'innovazione, la produttività e la crescita dell'organizzazione. Da tempo sono diventate cicliche alcune attività per il riconoscimento, il supporto e la valorizzazione della gender diversity che hanno visto l'introduzione di tematiche di inclusione sia nei percorsi formativi e di sviluppo rivolti al management che nelle politiche di gestione.

Come già indicato nel capitolo precedente, nel corso del 2020 si è svolta la prima parte del progetto di sviluppo manageriale riservato al middle management (exemplaz) che vede tra gli obiettivi prioritari quello di sostenere e accelerare il potenziamento manageriale di figure femminili. Il target di candidati è stato definito sulla base di criteri organizzativi trasparenti ma differenziati in funzione della popolazione maschile e femminile per raggiungere un equilibrio numerico di genere. Sono state, quindi, invitate a partecipare 339 donne pari al 49,3% del bacino di riferimento e hanno deciso di aderire 283 colleghe pari al 47,2% degli aderenti. A questa prima fase di mappatura attraverso strumenti di diagnosi delle capacità (assessment), seguirà nel corso del 2021, la realizzazione di attività di sviluppo mirate ad ampliare e arricchire tali competenze manageriali.

Nel corso del 2020 è stata, inoltre, avviata la formalizzazione della policy per la valorizzazione delle diversità, uno strumento programmatico con cui il Gruppo BPER favorisce la cultura e i processi interni necessari alla creazione di un ambiente inclusivo e in grado di valorizzare il contributo professionale di tutti e senza differenze.

In particolare, obiettivo della policy è sviluppare un approccio chiaro in termini di valori e pratiche attive, stimolare un ambiente di lavoro collaborativo e aperto e favorire la diversità, in particolare quella di genere. La Policy è stata approvata dal CdA in data 16 marzo 2021.



Sul fronte della conciliazione vita-lavoro, è attivo da tempo un portale che raccoglie l'offerta di servizi dedicati al work-life balance messi a disposizione dall'azienda e un'area esclusiva per la maternità dove le neomamme possono:

- rimanere aggiornate sulle ultime novità aziendali e consultare quotidianamente la rassegna stampa del Gruppo
- reperire tutte le informazioni necessarie a preparare al meglio il rientro al lavoro
- aderire al percorso di team coaching ritagliato su misura per loro.

BPER Banca continua a far parte, in qualità di socio ordinario, di Valore D, la prima Associazione di grandi imprese creata in Italia per sostenere la leadership femminile in azienda. Nel 2019, BPER ha aderito, inoltre, a "Carta Donne in banca: valorizzare la diversità di genere", uno strumento promosso da ABI (Associazione Bancaria Italiana) per sostenere l'impegno delle aziende bancarie per le pari opportunità.

Nello stesso anno è stato inserito nel Piano Industriale il progetto "A Pari Merito", finalizzato a definire una strategia aziendale maggiormente focalizzata a valorizzare e supportare le donne nel processo di crescita professionale e di carriera.

All'interno di "A Pari Merito" continuano le attività di ascolto e di analisi attraverso survey e workshop, finalizzati a far emergere nuovi focus su cui orientare le prossime iniziative. La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile, con un 55% di uomini e 45% di donne e in linea con questa composizione il Gruppo è impegnato e attivo sui temi del gender management.

### Forza lavoro complessiva



### Rapporto remunerazione donna/uomo<sup>32</sup>

	2019**	2020
<b>Dirigenti</b>		
Stipendio base	0,69	0,67
Remunerazione totale*	0,68	0,62
<b>Quadri direttivi</b>		
Stipendio base	0,92	0,92
Remunerazione totale	0,91	0,91
<b>Aree professionali</b>		
Stipendio base	0,99	0,99
Remunerazione totale	0,97	0,98

\*Nella Remunerazione totale sono ricomprese quote di variabile "one off" riferite a esercizi passati, destinate a Dirigenti (uomini) provenienti da Banche incorporate.

\*\* A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati 2019 relativi alla remunerazione totale sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2019, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

All'interno del Gruppo BPER risulta esserci una sostanziale parità di genere nel rapporto tra il valore medio degli stipendi base e delle remunerazioni totali dei dipendenti donna e uomo per quanto riguarda le categorie dei quadri direttivi e delle aree professionali. La minor presenza di dirigenti donna in posizioni apicali determina invece un divario più ampio nel rapporto salariale e retributivo per quanto riguarda la categoria dirigenti.

<sup>32</sup> Lo stipendio base corrisponde alla RAL e la remunerazione totale all'imponibile contributivo.

## 6.5 Il Piano Welfare

L'anno 2020 è stato fortemente influenzato dall'emergenza sanitaria Covid-19 e quindi anche il piano welfare ha risentito di tale pandemia.

Nel corso del 2020 il piano welfare è stato ampliato con servizi che hanno supportato il personale nell'affrontare la situazione, come nel caso della possibilità di utilizzo del credito welfare, in conformità alle norme vigenti, per chiedere il rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di computer per l'attività didattica formativa a distanza dei figli, o grazie all'attenzione del partner UniSalute, con cui sono state estese le garanzie delle coperture sanitarie che hanno previsto indennità giornaliera nei casi di quarantena domiciliare per isolamento obbligatorio, oltre alla concessione di un giorno di permesso retribuito per tutti i dipendenti aggiuntivo rispetto a quanto previsto dalla normativa Nazionale. Inoltre, è stato implementato il servizio di ristorazione della mensa aziendale attraverso l'attivazione del servizio di Take away di lunch box su prenotazione che si affianca alla classica attività di ristorazione.

Il **Piano Welfare del Gruppo BPER**<sup>33</sup> è formato da:

- benefit offerti dall'azienda per i quali l'azienda sostiene il costo, tra cui il fondo pensione integrativo<sup>34</sup>, la previdenza complementare<sup>35</sup> costituita secondo lo schema della contribuzione definita alla quale contribuisce anche il dipendente, la polizza sanitaria e dentaria, la Long Term Care, le coperture per rischi da infortuni, i buoni pasto che, nel corso del 2020, sono passati dal cartaceo all'elettronico, i buoni regalo e le condizioni al personale;
- benefit messi a disposizione dall'azienda, che il dipendente può acquistare per sé o per i suoi familiari utilizzando il cd. Credito Welfare (costituito dal premio aziendale destinato dal dipendente al welfare e da altre erogazioni welfare) come il rimborso spese di istruzione e assistenza familiari, zainetti sanitari integrativi, versamenti al fondo pensione per sé o per i familiari fiscalmente a carico, rimborso abbonamenti mezzi pubblici, acquisto buoni spesa e benzina, voucher per attività ricreative, sportive, culturali ecc.

Ogni dipendente ha la possibilità di acquisire la consapevolezza del valore dei benefit che l'azienda mette a sua disposizione attraverso la pagina My Total Welfare presente nel portale welfare aziendale.

### Attività sulla Mobilità Sostenibile

All'interno del Piano Welfare è stata creata l'Area Mobilità sostenibile per coniugare il benessere delle nostre persone con l'attenzione all'ambiente delle città nelle quali vivono e lavorano, che raggruppa le informazioni, le iniziative e le convenzioni in tema di mobilità.

Sono presenti nell'area:

- una piattaforma di Car pooling interaziendale per la condivisione tra più persone delle auto nel tragitto casa – lavoro - casa;
- un'area riservata alle attività del Mobility Management tra queste i Piani Spostamenti Casa Lavoro (PSCL), presentati ai Comuni di Modena e Bologna, che raggruppano le iniziative di mobilità del Gruppo BPER, della Banca e per i dipendenti che lavorano nella città di Modena e in P.zza della Costituzione a Bologna;
- un'area riservata alle convenzioni in tema di mobilità.

Nel corso del 2020 a seguito dell'emergenza sanitaria si è andati oltre il progetto di "Lavoro agile-Hub working" e in conformità alle disposizioni normative è stato attivato il lavoro agile (smart working emergenza) che ha permesso ad oltre 8.000 dipendenti di lavorare in modalità remoto dalla propria residenza o domicilio riducendo nel contempo la mobilità delle persone e le presenze fisiche nelle varie unità organizzative.

Contemporaneamente è stato attivato un servizio quotidiano di navetta aziendale dalla Stazione Ferroviaria di Modena al Centro Servizi a Modena, mentre sono stati sospesi i collegamenti Modena/Bologna/Ferrara venendo meno

<sup>33</sup> Il Piano Welfare è applicato a tutte le società del Gruppo BPER, ad eccezione di: Nadia, Tholos, BPER Lux, Arca, Modena Terminal e Finitalia

<sup>34</sup> Si tratta un piano pensionistico attuato secondo lo schema della prestazione definita

<sup>35</sup> Al 31/12/20: la percentuale media di destinazione a fondo pensione da parte dei dipendenti è 2,25%; la percentuale media di versamento da parte dell'azienda è del 3,60%; l'adesione è volontaria, il 96% dei dipendenti sono iscritti al fondo pensione.

le necessità, al fine di agevolare gli spostamenti di coloro che abitano fuori Modena che utilizzano mezzi pubblici al fine di limitare il traffico urbano in ingresso e in uscita in città.

Sempre con una visione volta a preservare anche l'ambiente che ci circonda e la salute dei dipendenti e dei cittadini, sono state installate ulteriori 2 colonnine per la ricarica delle auto elettriche all'interno del nuovo parcheggio coperto con pannelli fotovoltaici al Centro Servizi a Modena.

Per diffondere la cultura della bicicletta ed incentivarne l'uso nel tragitto casa-lavoro, sono presenti presso le portinerie degli edifici con il maggior numero di dipendenti dei kit per l'assistenza e riparazione delle bici ed è disponibile un deposito di biciclette in via San Carlo.

### Nati per Leggere

BPER Banca sostiene Nati per Leggere (NpL), il Programma Nazionale che promuove la lettura in famiglia fin dai primi mesi di vita.

BPER Banca supporta Nati per Leggere in sette Regioni con progetti locali che rafforzano le relazioni tra pediatri, biblioteche, volontari e genitori. Si prevede la donazione di circa 20.000 libri ai nuovi nati in tre anni.

L'Azienda nel corso del 2020 ha deciso di donare un libro alle mamme e ai papà che vivono l'esperienza della nascita di un figlio, come gesto di augurio ma soprattutto come invito a leggere insieme al proprio bambino o bambina fin dai primi mesi di vita. Leggere insieme favorisce lo sviluppo del linguaggio, lo arricchisce, costruisce le basi per la lettura e la scrittura e migliora le competenze emotive e relazionali.

Il libro scelto per questo progetto è "Guarda che faccia!" che rappresenta il primo libro di contatto e di esplorazione del bambino di pochi mesi.

### TOP EMPLOYER ITALIA 2021: BPER BANCA SEMPRE TRA I MIGLIORI DATORI DI LAVORO

BPER Banca conferma anche per il 2021 la certificazione "Top Employer Italia" per i dati 2020: ad attestarlo è il Top Employers Institute che ogni anno individua le aziende che offrono eccellenti condizioni di lavoro al proprio personale, identificano e sviluppano i migliori talenti e sono costantemente alla ricerca di ottimizzazioni per i propri processi gestionali e organizzativi. La certificazione Top Employer è un'ulteriore conferma dell'impegno del Gruppo in ambito HR per valorizzare il proprio personale. Negli ultimi anni si è investito su processi aziendali strutturati e ci si è volutamente focalizzati su diverse tematiche, fra le quali sostenibilità sociale e ambientale, work-life balance e diversity, welfare, ambiti di importanza fondamentale per il Gruppo BPER Banca.

## 6.6 Salute e sicurezza

La politica adottata dal Gruppo BPER per assicurare che ogni lavoratore operi in salute e sicurezza ("Policy di Gruppo per il governo del rischio di non conformità alla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro") è stata delineata tenendo conto dei seguenti principi:

- tutela della salute ed integrità psicofisica dei lavoratori (in base alla definizione della salute data dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità)
- valutazione dei "fattori di rischio" e delle "condizioni di rischio" sulla base di quanto prescritto dal D.Lgs. n. 81/08
- perseguimento del "principio di precauzione" sulla base di quanto prescritto dall'art. 15 del D.Lgs. n. 81/08, e dall'art. 2087 del codice civile, mirando alla predisposizione di misure aziendali volte a migliorare il "benessere" dei lavoratori al di là delle previsioni normative.

Tutte le funzioni aziendali delle varie società, grazie all'attività di comunicazione e formazione erogata dal Gruppo, sono consapevoli che la politica riguardante la salute e la sicurezza costituisce una linea guida comune, la cui unicità decisionale è garantita dalla figura del datore di lavoro che ha il compito di definire e controllare il sistema gestionale della prevenzione aziendale.

Le società del Gruppo provvedono annualmente all'aggiornamento della valutazione dei rischi in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori, la quale viene poi formalizzata all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (da qui anche DVR).

Per ogni rischio individuato (ad esempio il rischio rapina o il rischio stress lavoro correlato) vengono descritte le misure di prevenzione e protezione adottate, le misure di mantenimento del livello di rischio e quelle volte al miglioramento (Cfr. Cap. C2 del DVR BPER Banca).

Nel 2020 sono state eseguite ulteriori revisioni "straordinarie" al Documento di Valutazione del Rischio, causa arrivo della pandemia da virus Sars-Cov-2 (csd. Covid-19), che dal mese di febbraio in poi ha determinato numerosi stravolgimenti in ambito lavorativo per tutte le aziende nazionali.

Pertanto, nel 2020 non è stato possibile eseguire sopralluoghi di valutazione dei rischi Safety e Security, per limitazioni nella circolazione delle persone sul territorio nazionale, al fine del contenimento della diffusione del virus.

Sin dall'inizio dell'emergenza, sono state intraprese tutte le attività indicate nei vari DPCM, nei documenti ufficiali del Ministero della Salute e nelle raccomandazioni della autorità sanitarie (anche internazionali) nonché nelle ordinanze locali, volte a limitare il rischio per i clienti. Sono stati applicati i protocolli sottoscritti dall'associazione di categoria e dalle sigle sindacali e sono state date disposizioni integrative a livello di "best practice" per tutelare la salute di dipendenti e dei clienti.

È stato immediatamente attivato un tavolo a presidio dell'emergenza sanitaria (c.d. "Comitato di Consultazione"), finalizzato a monitorare l'evoluzione degli eventi, del quale fanno parte, coordinati dal Crisis Manager del Gruppo, il Chief Human Resource Officer (CHRO), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il Chief Operating Officer (COO), il Chief Risk Officer (CRO), il Business Continuity Manager, la Direzione Organizzazione, la Direzione Rischi e la Direzione Service Desk.

Sin dalla prima fase sono state adottate precauzioni volte a ridurre la presenza di clienti nelle filiali (prenotazioni servizi, accessi contingentati ecc.). Il Gruppo BPER Banca è stato fa le prime istituzioni finanziarie a introdurre l'obbligo di mascherina e (temporaneamente, in alcune regioni) di guanti per i clienti oltre che per i dipendenti, nonché a fornire schermi in plexiglas per le postazioni di front office.

Per far fronte all'emergenza sanitaria, il Gruppo BPER Banca ha implementato una serie di soluzioni per tutelare la salute delle risorse e porre in sicurezza l'operatività delle stesse attraverso l'attivazione di modalità di lavoro che hanno consentito, soprattutto nella prima fase dell'emergenza, una forte riduzione della presenza fisica nei luoghi di lavoro: attivazione di un importante numero di postazioni di lavoro in modalità "smart working emergenza", turnazioni nelle unità organizzative, chiusura di alcune filiali, modifica agli orari di apertura al pubblico e contingentamento degli accessi dei clienti nei locali. L'informazione a tutto il personale relativa all'introduzione o alla modifica delle misure di sicurezza adottate, è avvenuta efficacemente e tempestivamente, mediante FAQ sull'intranet aziendale o con mail massive. Per maggiori approfondimenti si rinvia all'Allegato dedicato.

Il Sistema per la gestione delle tematiche relative alla salute e sicurezza, descritto all'interno del DVR, è regolato da una Policy aziendale di 2° livello alla quale ha fatto seguito un documento di Istruzioni operative di processo Redazione e aggiornamento dei Piani di Gestione dell'Emergenza. Faranno seguito ulteriori strumenti normativi più dettagliati. Il sistema, inoltre, prevede l'identificazione e l'implementazione di un processo basato sulla definizione dei criteri di valutazione dei rischi e della conseguente adozione delle misure di prevenzione e protezione. Il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro è composto dagli obiettivi prescritti dai principi sopra esposti, in particolare:

Sviluppare metodiche qualificate di analisi e valutazione dei rischi che consentano di individuare idonee misure di prevenzione

Individuare tutti i rischi in ambito lavorativo con particolare riguardo ai possibili impatti sulle categorie di lavoratori maggiormente vulnerabili

Partecipare alla creazione di procedure organizzative per la programmazione sistematica di tutte le misure atte a garantire nel tempo il miglioramento dei livelli di sicurezza e dei codici di buona prassi

Costruire sinergie con la struttura del personale indispensabile per il successo della diffusione della politica in materia di salute e sicurezza

Migliorare l'efficacia dei piani di intervento attraverso l'identificazione delle procedure organizzative e delle responsabilità e l'assegnazione di compiti specifici a ciascuna struttura e a ciascun dipendente, nel piano generale di organizzazione della prevenzione dei rischi

Secondo tali indicazioni il Servizio Prevenzione e Protezione di BPER Banca ha implementato all'interno dell'azienda un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute (non certificato), che dal 2019 viene gestito con un software specifico e dedicato, condiviso con le funzioni security e formazione. All'interno del MOG ex D.Lgs. n. 231/01 sono richiamate le normative interne in materia di salute e sicurezza sul lavoro, pertanto al personale è richiesta l'osservanza di tutte le prescrizioni elencate. Per assicurare il massimo rispetto da parte dei dipendenti dei principi e delle regole di comportamento prescritti nel "Modello", nella normativa interna e all'interno del Codice Etico, la società valuta le trasgressioni sotto il profilo disciplinare, adottando se necessario le sanzioni previste dal Sistema disciplinare.

Di fondamentale importanza per la gestione della Salute e Sicurezza è inoltre la figura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il quale annualmente provvede a verificare il raggiungimento dei risultati previsti e formalizzati all'interno del DVR mediante la redazione di report specifici e la definizione di piani di lavoro periodici. Sulla base dei risultati derivanti da specifiche valutazioni (ad esempio sopralluoghi nelle filiali, monitoraggi ambientali, valutazione rischio rapina) il Gruppo provvede ad aggiornare il piano delle attività da realizzare.

I lavoratori possono inoltre segnalare i pericoli attraverso la intranet e attraverso mail all'Ufficio Safety ed utilizzare (per la segnalazione dei pericoli) la figura del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (figura sindacale di garanzia prevista dalla normativa) mantenendo l'anonimato ed espletando ugualmente l'obbligo di segnalazione di cui agli art.li 19 e 20 del D.Lgs. 81/08.

I dipendenti vengono coinvolti nello sviluppo, implementazione e valutazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute sul lavoro attraverso la formazione, l'informazione e questionari specifici relativi a determinate categorie di rischio, nonché attraverso l'Ufficio Safety (che raccoglie segnalazioni e/o contributi dei lavoratori in merito a problematiche riguardanti la sicurezza del lavoro), la riunione periodica ex art. 35 D.Lgs. 81/08 e le altre riunioni svolte periodicamente con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. L'accesso alle informazioni è gestito tramite l'intranet aziendale.

È presente anche un sistema di deleghe e responsabilità che ha l'obiettivo di coinvolgere e responsabilizzare gli organi di direzione sulla base del principio di effettività: ciascun delegato è responsabile dell'adozione delle misure preventive e di miglioramento specifiche del proprio ambito di competenza. I delegati in questione sono il COO, il CHRO e i responsabili dei Servizi: Building e Facility Management, Direzione Organization, Cost and supply chain management, Security Office.

Tutti i 13.203 dipendenti (100%) del Gruppo sono coperti dal Sistema salute e sicurezza sul lavoro, così come i 164

collaboratori esterni<sup>36</sup>.

Il Gruppo inoltre provvede a calcolare e valutare gli indici di frequenza e di gravità relativi agli infortuni occorsi al personale, secondo i principi previsti dalla normativa. Nel 2020 si sono registrati 39 infortuni. Il tasso di infortunio totale – rapportato come indice di frequenza - è stato pari a 1,98.



TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI DEL GRUPPO BPER  
**1,98**

## Indicatori di salute e sicurezza del Gruppo BPER

### Dipendenti

Infortuni	2019	2020
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escluso i decessi)	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	59	39
Ore lavorate	19.154.425	19.703.911

### Dipendenti

Tassi <sup>37</sup>	2019	2020
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro gravi (escluso i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	3,08	1,98

Si segnala che, sul totale degli infortuni registrabili del 2020, relativo ai dipendenti, circa il 67% è imputabile a infortuni natura traumatica legati a cadute e scivolamenti.

Per il 2020, per quanto riguarda i somministrati, non si sono registrati decessi dovuti a infortuni sul lavoro, così come infortuni sul lavoro gravi e registrabili.

Inoltre, si segnala che nel 2020 sono stati registrati due casi di malattia professionale in relazione ai dipendenti, mentre non si sono verificati casi in relazione ai somministrati.

Gli incidenti sul lavoro vengono valutati singolarmente dall'Ufficio Safety (dal responsabile del Servizio prevenzione e Protezione) per valutare la presenza di eventuali "near miss" e adottare opportune misure preventive tramite l'azione dei dirigenti prevenzionistici e delle loro strutture. L'andamento degli incidenti viene valutato annualmente dal medico competente e discusso nella riunione annuale obbligatoria ex art. 35 D.Lgs. 81/08 con il Datore di lavoro e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

<sup>36</sup> Come collaboratori esterni vengono ricompresi i soli lavoratori somministrati; sono pertanto esclusi i lavoratori autonomi e gli stagisti.

<sup>37</sup> I tassi indicati nelle tabelle sono così calcolati:

- Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro = (n. di decessi dovuti a infortuni sul lavoro / n. totale ore lavorate) \* 1.000.000.
- Tasso di infortuni sul lavoro gravi (escluso i decessi) = (n. di infortuni sul lavoro gravi (escluso i decessi) / n. totale ore lavorate) \* 1.000.000.
- Tasso di infortuni sul lavoro registrabili = (n. di infortuni sul lavoro registrabili / n. totale ore lavorate) \* 1.000.000.

I corsi erogati nel 2020 sono stati quelli obbligatori previsti dall'accordo Stato-Regioni del 2016 oltre a quelli specifici relativi ai rischi gestiti nei piani di gestione emergenze. Nello specifico - limitati ai soli primi due mesi dell'anno perché la dichiarazione dello stato di emergenza nazionale ne ha impedito la prosecuzione - hanno riguardato: Formazione generale Preposti, Formazione Particolare Dirigenti, Addetti all'Antincendio per siti a basso rischio di Incendio, Addetti all'Antincendio per siti a medio rischio di Incendio, Addetti al Primo Soccorso, Aggiornamento Primo Soccorso, Esposti a rischio rapina, Aggiornamento Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), Aggiornamento Lavoratori, Preposti e Dirigenti.

Il 2020 ha visto l'ulteriore implementazione di procedure e tecnologie antirapina, grazie a una specifica valutazione di tale rischio. Nel corso del 2021 verranno monitorati e affrontati i fenomeni di esposizione a violenze fisiche e verbali nell'ambito di rapporti commerciali. Si sta inoltre portando avanti il modello cashless e cashlight che riduce gli impatti negativi connessi alle attività commerciali.

### SPORTELLO DI ASCOLTO

È proseguita anche nel 2020 l'attività dello "Sportello di Ascolto" per la gestione del malessere sul lavoro, gestito da specialisti esterni al Gruppo, nell'ambito delle misure di prevenzione relative al rischio Stress Lavoro Correlato.

Lo sportello, attivo dal 2016, ha la finalità di offrire ai dipendenti di BPER Banca:

- uno spazio di ascolto: il lavoratore non resta da solo nella ricerca di soluzioni
- l'acquisizione di consapevolezza rispetto alle proprie fonti di stress
- l'acquisizione di alcuni strumenti per aumentare la propria capacità di affrontare e superare una situazione difficile.

L'azienda, sin dall'inizio dell'emergenza da virus Covid-19, ha adottato un servizio di supporto psicologico dedicato a tutti i lavoratori tramite indirizzo mail dedicato e pubblicizzato sulla intranet BLink, con il quale possono essere contattati psicologi del lavoro che richiameranno le persone interessate per fornire Assistenza Psicologica. Il servizio garantisce riservatezza.

## 6.7 Diritti umani e tutela dei diritti dei lavoratori

Da sempre l'azienda ha improntato le modalità di gestione del personale al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori previsti dalla legge, dal CCNL e dai regolamenti aziendali. Vengono, inoltre, adottate opportune azioni per assicurare pari opportunità a tutti i lavoratori senza distinzione di età, sesso, convinzioni religiose e politiche, nonché per garantire il rispetto di quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo BPER. Anche nel corso del 2020 le relazioni industriali del Gruppo BPER si sono sviluppate secondo canoni di correttezza e lealtà nei confronti delle organizzazioni sindacali, nel rispetto dei diversi ruoli che le parti ricoprono all'interno del Gruppo.

L'approccio aziendale è dunque orientato al pieno rispetto dei diritti umani. L'attenzione alle pari dignità e pari opportunità si riscontra in tutte le fasi della carriera, dalla selezione al termine del rapporto contrattuale. L'equità è garantita dai valori aziendali, ma anche dal crescente livello di attenzione che normativa vigente e organizzazioni sindacali dedicano al diversity management.

L'assetto valoriale coincide con la "regola di funzionamento". Il dialogo tra azienda e dipendente consente a quest'ultimo di segnalare alle competenti strutture di gestione il verificarsi di condizioni di difficoltà o disagio e, se insorgessero, di sopruso o vessazione. Le Direzioni del Personale, nel rispetto della riservatezza delle informazioni che hanno acquisito, intervengono con le modalità più opportune a tutelare il dipendente. Altrettanto significativi sono i progetti riferiti al malessere sul lavoro ed allo stress lavoro-correlato, fortemente incentrati sulle condizioni in cui vengono erogate le prestazioni lavorative e il riflesso sullo stato di salute psico-fisico dei dipendenti.

Ovviamente è dedicata una particolare attenzione alla gestione dei procedimenti disciplinari nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e nello specifico di quanto previsto dallo statuto dei lavoratori (Legge 300/70).

L'anno 2020 è stato inevitabilmente complicato dal perdurare dell'emergenza Covid-19 che ha assorbito una parte



consistente della capacità gestionale del Gruppo anche per la rapidissima attivazione, assieme alle strutture dell'area COO, della modalità di lavoro "smart working emergenza" che ha coinvolto oltre 8.000 persone, in prevalenza colleghi di centro e semicentro: il positivo impatto gestionale è stato consentito dall'imponente investimento organizzativo e tecnologico sostenuto dall'Azienda. Nell'ambito della rete, alcune filiali sono state temporaneamente chiuse, si è fatto ricorso all'alternanza delle aperture ed alla turnazione delle presenze, oltre che alla limitazione dell'accesso della clientela, con contenimento del disagio attraverso attività di pianificazione degli appuntamenti e di promozione dell'utilizzo delle alternative remotizzate in modalità smart-banking. Sono stati, inoltre, costantemente monitorati i casi di contagio e le quarantene dei colleghi, sia per dare segnali di vicinanza aziendale, sia per sostenere i colleghi che hanno presidiato le attività, garantendo la continuità di servizio alla clientela.

## 6.8 Relazioni di lavoro

Il Gruppo impronta le negoziazioni con le Organizzazioni Sindacali nell'ottica di mantenere forti Relazioni Industriali, sempre ispirate da rispetto e lealtà.

I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, per favorire un clima di reciproca fiducia e un dialogo solido nella ricerca di un corretto sistema di Relazioni Sindacali quanto più possibile concertative. Anche in quest'ottica, per valorizzare il rapporto fra l'azienda e i rappresentanti dei lavoratori è stato sottoscritto il 29 ottobre 2019 il Protocollo in materia di Relazioni Sindacali di Gruppo BPER Banca.

La partecipazione, a titolo personale, di dipendenti e amministratori ad organizzazioni politiche, avviene fuori dall'orario di lavoro e senza alcun collegamento con la funzione svolta.

Il Gruppo si astiene, inoltre, da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici e non ammette l'erogazione di contributi diretti o indiretti, in denaro, in natura, o in altra forma a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti.

Non si sono registrate ore di sciopero legate a vertenze sindacali nel corso del 2020.

L'80% circa dei dipendenti del Gruppo BPER Banca è iscritto ad un'organizzazione sindacale italiana.

In ambito Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro si sta sviluppando l'attività della Commissione Paritetica di Gruppo per le Politiche Commerciali Sostenibili finalizzata al progressivo miglioramento del clima aziendale per favorire uno spirito collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro, ad incentivare il rispetto della centralità del cliente e ad assicurare la riservatezza riguardo le informazioni trattate.

Per far fronte all'emergenza sanitaria Covid-19, il Gruppo ha implementato una serie di soluzioni per tutelare la salute delle risorse e porre in sicurezza l'operatività delle stesse attraverso l'attivazione di modalità di lavoro che hanno consentito, soprattutto nella prima fase di emergenza, una forte riduzione della presenza fisica nei luoghi di lavoro: attivazione di un importante numero di postazioni di lavoro in modalità smart working emergenza, acquisto di piattaforme per consentire la fruizione di attività formative da casa (c.d. smart learning), turnazioni nelle unità organizzative, chiusura di alcune filiali.

Il Gruppo ha altresì predisposto, anche alla luce della sospensione delle attività didattiche/educative su tutto il territorio nazionale, un pacchetto di permessi retribuiti e non per tutti i dipendenti del Gruppo; per alcune categorie di dipendenti (genitori con figli minori di 14 anni, immunodepressi, genitori con figli disabili, gestanti non in maternità) il Gruppo ha disposto un plafond di permessi ad hoc.

L'attenzione aziendale è comunque rimasta molto alta anche durante la c.d. "seconda ondata" dell'emergenza sanitaria, in occasione della quale l'utilizzo dello smart working si è mantenuto importante e il Gruppo ha messo a disposizione di dipendenti rientranti in specifiche casistiche (dipendenti con figli minori di 14 anni non compiuti, dipendenti con figli disabili, dipendenti gestanti non in maternità, familiari conviventi di persone immunodepresse) permessi parzialmente retribuiti.

## 6.9 Indicatori di performance

### Distribuzione dipendenti per categoria professionale e genere

Categoria	2018			2019			2020		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	203	20	223	241	23	264	233	31	264
Quadri direttivi	2.564	1.194	3.758	3.226	1.480	4.706	3.045	1.359	4.404
Aree professionali	3.770	3.897	7.667	4.254	4.614	8.868	4.043	4.492	8.535
<b>Totale</b>	<b>6.537</b>	<b>5.111</b>	<b>11.648</b>	<b>7.721</b>	<b>6.117</b>	<b>13.838</b>	<b>7.321</b>	<b>5.882</b>	<b>13.203</b>

### Distribuzione percentuale dipendenti per categoria professionale e genere

Categoria	2018			2019			2020		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	2%	0%	2%	2%	0%	2%	2%	0%	2%
Quadri direttivi	22%	10%	32%	23%	11%	34%	23%	10%	33%
Aree professionali	32%	34%	66%	31%	33%	64%	31%	34%	65%
<b>Totale</b>	<b>56%</b>	<b>44%</b>	<b>100%</b>	<b>56%</b>	<b>44%</b>	<b>100%</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>	<b>100%</b>

### Distribuzione territoriale dei dipendenti per genere

Area geografica	2018		2019		2020	
	M	F	M	F	M	F
Nord	3.238	2.615	3.956	3.248	3.782	3.142
Centro	318	262	599	486	575	480
Isole	1.274	1.345	1.392	1.429	1.279	1.308
Sud	1.694	882	1.761	945	1.672	939
Estero	13	7	13	9	13	13
<b>Totale</b>	<b>6.537</b>	<b>5.111</b>	<b>7.721</b>	<b>6.117</b>	<b>7.321</b>	<b>5.882</b>

### Dipendenti suddivisi per funzione aziendale e genere<sup>38</sup>

Funzione aziendale	2018		2019		2020	
	M	F	M	F	M	F
Distribuzione	3.681	3.358	4.355	3.953	3.943	3.720
Business unit	1.264	711	1.571	887	1.664	972
Staff	530	407	600	501	565	476
Servizi operativi	1.035	603	1.176	731	1.126	697
Altro	27	32	19	45	23	17
<b>Totale</b>	<b>6.537</b>	<b>5.111</b>	<b>7.721</b>	<b>6.117</b>	<b>7.321</b>	<b>5.882</b>

<sup>38</sup> Le funzioni aziendali sono così composte: Distribuzione: sportelli e altri canali distributivi; Business Unit: finanza, credito, commerciale, presidio del mercato; Staff: risorse umane, organizzazione, pianificazione strategica, affari legali e generali, internal audit, risk management, compliance, comunicazione, marketing; Servizi operativi: amministrazione e controllo, sistemi informativi, logistica.

## Diversità della forza lavoro

	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020
<b>Dirigenti</b>			
Cittadinanza non italiana	-	-	1
Appartenenti a categorie protette	4	5	6
<b>Quadri direttivi</b>			
Cittadinanza non italiana	-	14	12
Appartenenti a categorie protette	192	219	199
<b>Aree professionali</b>			
Cittadinanza non italiana	-	32	24
Appartenenti a categorie protette	663	774	693

## Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per genere e regione<sup>39</sup>

	2018				2019				2020			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
<b>Nord</b>	<b>105</b>	<b>2</b>	<b>102</b>	<b>2</b>	<b>142</b>	<b>2</b>	<b>193</b>	<b>3</b>	<b>195</b>	<b>3</b>	<b>446</b>	<b>6</b>
Uomini	55	2	71	2	92	2	128	3	109	3	274	7
Donne	50	2	31	1	50	2	65	2	86	3	172	5
<b>Centro</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>4</b>
Uomini	5	2	5	2	2	0	15	3	8	1	29	5
Donne	-	0	1	0	2	0	8	2	2	0	8	2
<b>Sud</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>149</b>	<b>6</b>
Uomini	4	0	30	2	4	0	46	3	15	1	116	7
Donne	4	0	7	1	2	0	11	1	13	1	33	4
<b>Isole</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>166</b>	<b>6</b>	<b>404</b>	<b>16</b>
Uomini	12	1	16	1	15	1	46	3	81	6	194	15
Donne	10	1	19	1	18	1	26	2	85	7	210	16
<b>Esteri</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Uomini	2	15	-	0	1	8	1	8	-	0	-	0
Donne	1	14	1	14	2	22	-	0	3	23	1	8
<b>Totale</b>	<b>143</b>	<b>1</b>	<b>181</b>	<b>2</b>	<b>188</b>	<b>1</b>	<b>346</b>	<b>3</b>	<b>402</b>	<b>3</b>	<b>1.037</b>	<b>8</b>
Uomini	78	1	122	2	114	1	236	3	213	3	613	8
Donne	65	1	59	1	74	1	110	2	189	3	424	7

<sup>39</sup> Le percentuali riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale dei dipendenti al 31 dicembre.

## Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per fascia di età<sup>40</sup>

	2018				2019				2020			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
<b>Totale</b>	<b>143</b>	<b>1</b>	<b>181</b>	<b>2</b>	<b>188</b>	<b>1</b>	<b>346</b>	<b>3</b>	<b>402</b>	<b>3</b>	<b>1.037</b>	<b>8</b>
< 30 anni	62	26	9	4	81	28	11	4	213	57	23	6
30 – 50 anni	79	1	79	1	98	1	86	1	180	2	55	1
> 50 anni	2	0	93	2	9	0	249	4	9	0	959	19

## Distribuzione dei dipendenti per categoria professionale e per età

	2018				2019				2020			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	-	45	178	223	-	52	212	264	-	62	202	264
Quadri direttivi	-	1.578	2.180	3.758	4	2.162	2.597	4.763	3	2.027	2.374	4.404
Aree professionali	239	4.934	2.494	7.667	284	5.736	2.791	8.811	369	5.686	2.480	8.535
<b>Totale</b>	<b>239</b>	<b>6.557</b>	<b>4.852</b>	<b>11.648</b>	<b>288</b>	<b>7.950</b>	<b>5.600</b>	<b>13.838</b>	<b>372</b>	<b>7.775</b>	<b>5.056</b>	<b>13.203</b>

## Distribuzione percentuale dei dipendenti per categoria professionale e per età

	2018				2019				2020			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	0%	0%	2%	2%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	2%	2%
Quadri direttivi	0%	14%	19%	32%	0%	16%	19%	34%	0%	15%	18%	33%
Aree professionali	2%	42%	21%	66%	2%	41%	20%	64%	3%	43%	19%	65%
<b>Totale</b>	<b>2%</b>	<b>56%</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>	<b>57%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>	<b>59%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>

## Numero delle cessazioni in base al motivo

	2018		2019		2020	
	M	F	M	F	M	F
Riduzioni da Piano Industriale	8	6	67	39	522	372
-di cui fondo di solidarietà	1	4	32	21	272	237
-di cui esodi incentivati	7	2	35	18	250	135
Dimissioni volontarie	65	32	54	40	46	26
Termine di contratto	3	2	7	3	9	10
Quiescenza	23	8	93	22	13	8
Altro	22	12	13	8	23	8
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>60</b>	<b>234</b>	<b>112</b>	<b>613</b>	<b>424</b>

<sup>40</sup> Le percentuali riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale dei dipendenti suddiviso per fascia di età.

### Tasso di rientro al lavoro e tasso di retention dopo congedo parentale, suddiviso per genere

Numero di dipendenti e tassi	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2020	3	240	243
Di cui rientrati e ancora impiegati nel 2020*	3	122	125
<b>Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2020</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2019	1	229	230
Di cui rientrati e ancora impiegati nel 2019*	1	113	114
<b>Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2019</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Di cui rientrati e ancora impiegati nel 2020*	1	204	205
<b>Tasso di retention al lavoro al 31.12.2020</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* La differenza tra i dipendenti rientrati e coloro che hanno fruito del congedo è costituita da dipendenti il cui congedo parentale è ancora in corso al 31 dicembre. Non si sono rilevati casi di dimissioni al rientro al lavoro o nei 12 mesi successivi.

### Numero dei dipendenti che hanno ricevuto permessi

	2018	2019	2020
Congedi parentali obbligatori e facoltativi (inclusi allattamento) e cura figli	872	889	1.193
Studio	50	68	89
Altro	9.587	10.393	13.323
<b>Totale</b>	<b>10.509</b>	<b>11.350</b>	<b>14.605</b>







## 7. Gli impatti ambientali

---





L'adozione dell'Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile (2015) hanno rilanciato l'attività dei governi per una transizione verso economie più circolari e a basse emissioni di carbonio. L'Europa con il Green Deal definisce l'obiettivo di diventare il primo continente carbon neutral entro il 2050. Un contesto in cui il settore finanziario deve svolgere un ruolo fondamentale, come enunciato nel Piano d'azione della Commissione europea per finanziare la crescita sostenibile.

Il sopracitato Piano d'azione si prefigge, infatti, di reindirizzare i flussi finanziari verso investimenti sostenibili, di integrare sistematicamente la sostenibilità nella gestione del rischio e di rafforzare la trasparenza e la visione a lungo termine.

La tabella di marcia del Green Deal è molto intensa e ha previsto diverse iniziative legislative. In particolare, il 4 marzo 2020 sono state lanciate la proposta per una legge europea sul clima, al fine di garantire all'Europa di diventare carbon neutral al 2050, e una Consultazione pubblica (chiusa a giugno 2020), i cui risultati hanno contribuito all'elaborazione della comunicazione pubblicata il 9 dicembre 2020 sul Patto europeo per il clima, iniziata che invita persone, comunità e organizzazioni a partecipare all'azione per il clima nonché a costruire un'Europa più verde. Nell'ambito del Green Deal europeo, il Patto per il clima offre uno spazio dove tutti possono condividere informazioni, esprimersi e agire per far fronte alla crisi climatica, entrando a far parte di un movimento europeo per il clima in continua crescita, che sia utile per trasformare l'impegno politico in un obbligo giuridico nonché per stimolare gli investimenti.

Ovviamente questa evoluzione di scenario dà nuovo slancio a un sistema finanziario che diviene così strumento fondamentale per sostenere le attività e gli impegni dell'Unione per il clima e lo sviluppo sostenibile. Anche la Strategia Energetica Nazionale italiana e il suo strumento attuativo, il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima 2030, si inseriscono nel contesto europeo indicando obiettivi sfidanti per l'aumento della competitività del paese attraverso la progressiva decarbonizzazione del sistema energetico.

Le banche sono attori di primo piano in questo percorso di transizione ed è importante sottolineare che perseguire interessi di sostenibilità sul più lungo termine è ragionevole anche e soprattutto dal punto di vista economico e non comporta necessariamente un ritorno inferiore per gli investitori.

Il Piano d'azione è già in avanzata fase di implementazione. Sono già state avviate iniziative sotto forma di proposte legislative, misure di secondo livello e misure non legislative che

riguardano:

- la redazione di una “tassonomia” a livello europeo per definire ciò che è sostenibile e identificare gli ambiti in cui gli investimenti ESG possono incidere maggiormente
- la creazione di norme e marchi per i prodotti finanziari sostenibili (obbligazioni verdi)
- l'adozione di misure volte a migliorare l'efficacia e l'impatto degli strumenti di sostegno agli investimenti sostenibili nell'UE e nei paesi partner
- l'integrazione della sostenibilità nella fornitura di consulenza sugli investimenti
- l'elaborazione di indici di sostenibilità
- una migliore integrazione della sostenibilità nei rating e nella ricerca
- il chiarimento degli obblighi degli investitori istituzionali e dei gestori di attività
- l'integrazione della sostenibilità nei requisiti prudenziali
- il rafforzamento della comunicazione in materia di sostenibilità e l'elaborazione delle norme contabili
- la promozione di un governo societario sostenibile e l'attenuazione della visione a breve termine nei mercati dei capitali.

Nuovi rischi, dunque, e nuove opportunità. Cogliere queste opportunità è per BPER Banca necessario per costruire valore condiviso nei propri territori di appartenenza.

L'Istituto, infatti, vuole essere sempre di più un partner per i propri clienti mettendo a disposizione soluzioni nonché competenze per accompagnare famiglie e imprese nella ideazione e realizzazione dei progetti di crescita e miglioramento in un'ottica di sostenibilità ambientale.

Oggi, il ruolo dell'industria finanziaria risulta cruciale secondo due diversi punti di vista:

- riduzione degli impatti diretti delle società attraverso inter-

venti di efficientamento energetico

- riduzione degli impatti indiretti delle società attraverso una diversa allocazione dei capitali.

L'impegno del Gruppo, già espresso in termini generali nel Codice Etico, è formalizzato nel documento "Impegni del Gruppo

BPER verso l'ambiente" e nella Policy del Gruppo BPER in tema di Sostenibilità approvata il 25 febbraio 2021.

Nell'arco del 2020, come per il 2019, non sono state comminate sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale né sono pervenuti reclami.

## 7.1 Rischi ambientali

In merito all'implementazione degli obiettivi dell'Europa descritti nel precedente paragrafo, l'Autorità bancaria europea (ABE) è stata incaricata di valutare in vari ambiti come integrare i rischi ambientali, sociali e di governance nei tre pilastri della vigilanza prudenziale. Su queste basi l'ABE ha pubblicato un piano d'azione sulla finanza sostenibile e un Discussion Paper sull'integrazione dei rischi ambientali, sociali e di governance nel quadro normativo e di vigilanza. Come indicato anche nella "Guida sui rischi climatici e ambientali", per BCE la transizione verso un'economia circolare e a basse emissioni di carbonio comporta al tempo stesso rischi e opportunità per tutto il sistema economico e per le istituzioni finanziarie, mentre i danni fisici causati dai cambiamenti climatici e dal degrado ambientale possono avere un impatto significativo sull'economia reale e sul settore finanziario.

Questo è sottolineato dal fatto che, per il secondo anno consecutivo, la BCE ha identificato i rischi climatici tra i principali fattori di rischio nella mappa dei rischi del Meccanismo di vigilanza unico (MVU) per il sistema bancario dell'area dell'euro.

È per questo che gli enti creditizi dovranno inquadrare i rischi climatici e ambientali nell'ambito di un approccio strategico, complessivo e lungimirante.

BPER Banca ha avviato, ad inizio 2020, un percorso di acquisizione di informazioni utili alla gestione dei rischi ambientali. Nello specifico è stata fatta un'analisi di scenario, utile strumento esplorativo per comprendere da un lato come verrà impattata dal climate change l'economia a livello nazionale e mondiale dal punto di vista sia dei rischi fisici sia dei rischi di transizione, dall'altro ha permesso una prima valutazione di alto livello dell'impatto diretto dei rischi di transizione sul portafoglio corporate.

L'analisi di scenario, infatti, valuta un range di risultati ipotetici considerando una varietà di stati futuri plausibili alternativi (scenari) sulla base di una data serie di ipotesi e vincoli; la Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) raccomanda l'utilizzo di un'analisi di scenario proprio al fine di valutare i rischi legati al cambiamento climatico. In particolare, occorre valutare sia scenari in linea con gli obiettivi dell'accordo di Parigi sia scenari alternativi come scenari di «business-as-usual» (BAU) in cui si assume un forte aumento delle temperature e scenari di rischio climatico fisico e di transizione in cui si alterano significativamente le ipotesi dello scenario "business-as-usual".

L'analisi di scenario è dunque uno strumento importante e utile per un'organizzazione al fine di valutare le potenziali implicazioni di business dei rischi legate al clima e per informare gli stakeholder su come l'organizzazione si sta posizionando alla luce di questi rischi.

Sono stati considerati tre diversi scenari:

- Scenario di forte aumento della temperatura («business-as-usual» BAU): prevede azioni di mitigazione deboli e differenti per area; l'aumento della temperatura media sarà di 4,3°C nel 2100
- Scenario di aumento intermedio della temperatura («baseline», più probabile): prevede azioni di mitigazione intermedia e differente per area; l'aumento della temperatura media sarà di 3,1°C nel 2100
- Scenario "Accordi di Parigi": prevede azioni di mitigazione forte e differente tra aree; l'aumento della temperatura media prevista per il 2100 sarà di 1,5°C con l'obiettivo di raggiungere un profilo di neutralità completa nel 2070 (l'Europa nel 2050).

I risultati dello studio, basato su dati settoriali, hanno confermato che gli impieghi del Gruppo BPER sembrano

maggiormente distribuiti in settori caratterizzati da basse emissioni specifiche rispetto a quelli del sistema bancario nel suo complesso, e quindi meno esposti a rischi di transizione.

Queste informazioni sono state utili nella definizione di linee guida di politica creditizia, a livello di previsione annuale (short term), che hanno tenuto conto di tematiche ambientali, in particolare effettuando una valutazione sui rischi climatici, ambientali e di sostenibilità attraverso la “penalizzazione” di quelle branche carbon intensive quali «attività estrattive» (out), «prodotti petroliferi» (out), «gas/elettricità» (out), «trasporti e magazzinaggio» (out), «siderurgia» (neutral) e «plastica» (neutral), privilegiando invece la crescita su «finanziamenti green» e sull’«innovazione tecnologica», trasversali ai settori economici, che dovrebbero garantire una maggior competitività delle imprese beneficiarie (settori “IN”).

A questo studio si è affiancata una ricerca sulla resilienza dei principali clienti corporate del Gruppo BPER sul tema dei cambiamenti climatici che è stata riproposta nel 2020 e che ha evidenziato che il 72% redige un Bilancio di Sostenibilità (per l'84% certificato), che il 47% è soggetto a rating ESG e che il 67% è attivamente impegnato nella lotta al climate change.

Inoltre, per rispondere in modo più esaustivo alle aspettative contenute nelle Linee Guida BCE sulla gestione dei rischi ambientali si è avviato un approfondimento informativo sull’impatto dei rischi fisici e di transizione sui portafogli crediti ed investimenti (estrazione al 31/12/2020) attraverso i seguenti progetti:

- Valutazione della carbon footprint dei portafogli crediti ed investimenti con analisi della classe di rischio per settori
- Scenario analysis sul portafoglio crediti per stimare il potenziale degli investimenti necessari ai settori a maggior rischio di transizione per adeguarsi a due diversi scenari: Business as usual e accordo di Parigi e valutazione dell’impatto sul portafoglio rispetto allo spazio di indebitamento aggiuntivo per settore
- Stima del rischio fisico sia sul portafoglio crediti che sugli immobili a garanzia.

#### Carbon footprint portafoglio crediti (BPER Banca, Banco di Sardegna, Bibanca, Sardaleasing)

L’analisi ha coinvolto l’intero perimetro dei clienti corporate della banca; si è utilizzata una tassonomia settoriale che ha individuato 18 settori significativi partendo da due banche dati ufficiali per la stima dell’intensità di emissioni di anidride carbonica, in modo da aumentare la granularità di analisi:

- ISPRA, banca dati ufficiale Italiana per la condivisione dei dati sulle emissioni con l’Unione Europea
- European Union Emissions Trading System Data from EU Transaction Log, registro ufficiale Europeo per i settori ETS<sup>41</sup>.

Successivamente si è proceduto ad una valutazione delle intensità di emissione sui settori della tassonomia in Italia, mettendoli in relazione con la rilevanza di esposizione nel portafoglio del Gruppo BPER<sup>42</sup>.

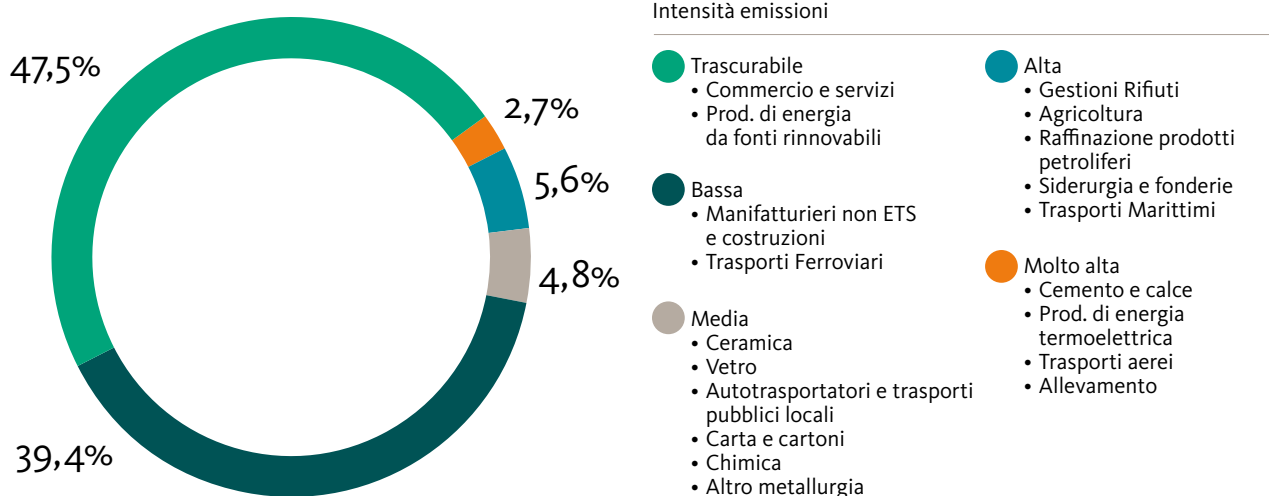
<sup>41</sup>Settori inclusi nell’Emission Trading Scheme (ETS), esplicitamente citati nell’Allegato 1 della Direttiva 87 dell’Unione Europea e per i quali lo European Union Registry rileva specificamente le emissioni ogni anno.

<sup>42</sup>Elaborazioni su Bilanci di esercizio con data chiusura 31/12/2018 o successiva, totale portafoglio attive e inattive, escluse società immobiliari e finanziarie BPER febbraio 2021

Macro Settore	Settore	Cluster di intensità di emissione	% esposizione portafoglio BPER
Energetico	Produzione di energia elettrica	-	1,9
	• Da fonti termoelettriche	Molto alta	0,5
	• Da fonti rinnovabili	Trascurabile	1,4
	Raffinazione prodotti petroliferi	Alta	0,4
Industria ETS	Siderurgia e fonderie	Alta	0,3
	Vetro (piano e cavo)	Media	0,3
	Cemento e calce	Molto alta	0
	Ceramica	Media	1,2
	Carta e cartoni	Media	0,7
	Chimica di base	Media	0,2
	Altro metallurgia	Media	0,4
Industria non ETS	Manifatturieri non ETS e costruzioni	Bassa	39,3
	• Di cui elettromeccanica	Bassa	5,5
	• Di cui costruzioni	Bassa	9,4
Trasporti	Autotrasportatori e trasporti pubblici locali	Media	2,1
	Trasporti ferroviari	Bassa	0,1
	Trasporti marittimi	Alta	0,6
	Trasporti aerei	Molto alta	0
Altri settori	Agricoltura	Alta	3
	Allevamento	Molto alta	2,2
	Gestione rifiuti	Alta	1,2
Altro	Emissioni non riconducibili a settori produttivi	Non riconducibili a settori produttivi	Non riconducibili a settori produttivi
	• Di cui da parco autoveicoli circolanti		
	• Di cui da edifici		

## Esposizione del Portafoglio BPER rispetto ai cluster di intensità di emissioni

Esclusione di società immobiliari e finanziarie



L'esposizione associata a settori a intensità "Molto alta" e "Alta" è dell'8,3%; includendo società immobiliari e finanziarie, che hanno emissioni vicine allo zero, l'esposizione si abbassa al 6,3%.

Come indicato la stima della carbon footprint è stata effettuata partendo dagli indicatori di intensità di emissione a livello di settore, riproporzionando le emissioni sulle imprese in portafoglio attraverso il totale attivo dei bilanci di stato patrimoniale delle imprese.

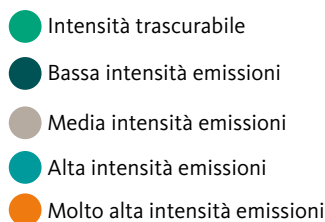
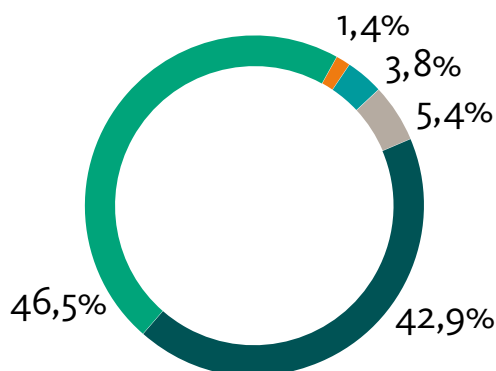
Totale tCO<sub>2</sub>e attribuite al portafoglio crediti analizzato (Società di capitale con Debiti finanziari valorizzati): 1.690.100

1.690.100 tCO<sub>2</sub>e = 0,39% del Sistema Italiano (427,5 mln di tCO<sub>2</sub>e)

Facendo un confronto tra il portafoglio del Gruppo BPER (limitato alle società di capitali) e il Mercato<sup>43</sup> vediamo che l'esposizione associata a settori ad intensità "Molto alta" e "Alta" del Gruppo (5,2%) è inferiore al Mercato (6,6%). Infatti, la fascia "Molto alta" presenta esposizione inferiore al mercato grazie all'alta quota di energia rinnovabile rispetto al termoelettrico e la maggiore esposizione sull'allevamento rispetto al mercato non neutralizza l'effetto positivo delle rinnovabili. Si sottolinea inoltre che l'esposizione inferiore sulla fascia "trascurabile" è legata ad una maggior propensione al finanziamento sui settori manifatturieri rispetto a servizi e commercio.

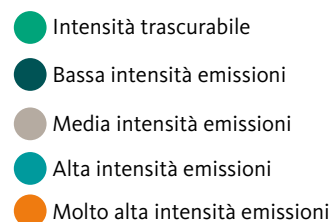
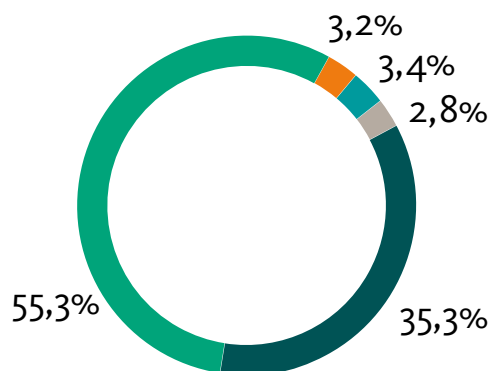
### Distribuzione del Portafoglio BPER

Società di capitale



### Distribuzione del Mercato

Società di capitale



<sup>43</sup> Dati mercato: fonte Cerved, bilanci di esercizio con data chiusura 31/12/2018 o successiva, totale portafoglio attive e inattive, escluse società immobiliari e finanziarie.

### Carbon footprint del portafoglio titoli

Nel portafoglio titoli le aziende riconducibili a settori produttivi equivalgono all'1,9% del totale portafoglio.

Di questa componente hanno un'intensità emissiva "Molto alta" lo 0,04% (settore cemento e calce) e "Alta" il 13,7% (settori energetico, trasporti marittimi e siderurgia).

Il rischio di transizione sul portafoglio è dunque valutato come molto basso.

### Analisi di scenario

La scenario analysis è "un processo per identificare e valutare le potenziali implicazioni di un range di possibili condizioni future in un contesto di profonda incertezza. Lo scenario è una costruzione ipotetica, e non ha l'obiettivo di fornire previsioni precise, ma rappresenta uno strumento per valutare l'impatto di trend in atto sul business, sulle strategie e sulle performance di un'azienda o di un'istituzione finanziaria. Dal punto di vista metodologico, la scenario analysis può essere di tipo quantitativo, e sfruttare quindi modelli econometrici e statistici, o di tipo qualitativo, poggiando in questo caso su analisi descrittive."<sup>44</sup>

In questo contesto, indubbiamente molto ampio, è stato scelto di focalizzare l'analisi su un punto ritenuto strategico non solo per una valutazione d'impatto ma anche per lo sviluppo di strategie di crescita coerenti con la sostenibilità sia dal punto di vista ambientale che economico finanziario.

Gli scenari utilizzati, come indicato, sono stati il Business as usual (BAU) e quello relativo all'Accordo di Parigi relativamente al quadro normativo italiano corrente e alle previsioni al 2030.

- Obiettivi scenario BAU (politiche correnti): riduzione delle emissioni al 2030 di circa il 40% rispetto al 2005 ripartito tra settori ETS e non ETS; quota energia prodotta da fonti rinnovabili su consumi interni lordi energia elettrica pari al 38,7%; - 44,7% di emissioni ETS rispetto al 2005; - 25,8% di emissioni ETS rispetto al 2005
- Obiettivi italiani per il rispetto dell'Accordo di Parigi (PNIEC 2019): riduzione delle emissioni al 2030 di circa il 43,5% rispetto al 2005 ripartito tra settori ETS e non ETS; quota energia prodotta da fonti rinnovabili su consumi interni lordi energia elettrica pari al 55%; - 55,9% di emissioni ETS rispetto al 2005; - 34,6% di emissioni ETS rispetto al 2005.

Nel dicembre 2020 il Consiglio Europeo ha approvato un obiettivo più sfidante che prevede una riduzione delle emissioni del 55% rispetto ai livelli del 1990. Il nuovo obiettivo deve tuttavia ancora essere incorporato nei Piani Nazionali per l'Energia e il Clima.

Nel complesso, si tratta di obiettivi che richiedono importanti investimenti, molti dei quali a carico delle imprese operanti nei settori a più alto impatto in termini di emissioni. L'analisi di scenario realizzata si propone di fornire un supporto alla valutazione dell'impatto degli obiettivi di riduzione delle emissioni sugli investimenti che si renderanno necessari per le aziende presenti nel portafoglio BPER e sulla stima della "sostenibilità" economica e finanziaria degli investimenti stessi.

L'analisi è stata quindi strutturata seguendo questi step:

1. Definizione di una tassonomia settoriale in base all'intensità dei livelli di emissioni
2. Applicazione della tassonomia al portafoglio imprese BPER e stima delle emissioni del portafoglio imprese BPER per settore
3. Definizione di due scenari di riduzione delle emissioni e conseguenti obiettivi di riduzione per le imprese presenti nel portafoglio
4. Stima degli investimenti necessari al conseguimento della riduzione
5. Stima degli spazi di indebitamento aggiuntivo in condizioni di massima sicurezza e grado di copertura rispetto al fabbisogno di investimenti.

<sup>44</sup> TCFD - Task Force on climate-related financial disclosure-June 2017.

Innanzitutto si sono identificate le tecnologie di efficientamento energetico adottate da ogni macro-settore impattato dagli inasprimenti normativi, successivamente si sono stimati i costi di efficientamento per ogni kWh risparmiato (euro/kWh), per ogni tecnologia, per ogni macro settore.

Si è così coperto il 45,5% delle esposizioni del portafoglio BPER, escludendo:

- 46,1% con emissioni trascurabili, per cui non sono stati definiti obiettivi di riduzione emissioni
- 5,2% su allevamento e agricoltura per cui non sono stati definiti obiettivi di riduzione emissioni
- 2,8% sui trasporti: investimenti previsti da PNIEC non riguardano investimenti su impianti produttivi (es. per i trasporti aerei previsto graduale adozione di bio-carburanti)
- 0,4% su raffinazione prodotti petroliferi: obiettivi non sono legati alla riduzione emissioni ma alla riconversione produttiva (idrogeno e bio-carburanti).

Si è dunque stimato un potenziale di investimenti aggiuntivi di adeguamento normativo e adattamento al climate change, in massima sicurezza finanziaria, di circa 2,5 miliardi di euro entro il 2030.

#### Valutazioni rischio fisico del portafoglio crediti

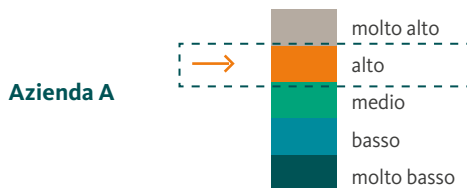
Il primo step è stata l'individuazione dell'indice di rischio fisico a livello di cella censuaria; tale tipologia di rischio include: Indice Rischio Idraulico (dati ISPRA), Indice Rischio Frane (dati ISPRA) e l'Indice di rischio Sismico (INGV, Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia).

Delle aziende in portafoglio è stata individuata la geolocalizzazione degli asset, a loro volta valutati sulla base della tipologia e del ruolo (uffici, stabilimenti, magazzini, ecc.), e per ogni azienda è stato calcolato un rischio sintetico.

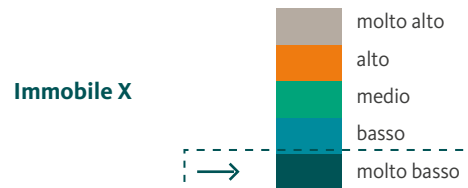
### 1. Rischio territoriale

### 2. Valutazione aziende in portafoglio

Assegnazione di un punteggio di rischio sintetico per la singola azienda



### 3. Valutazione immobili a garanzia



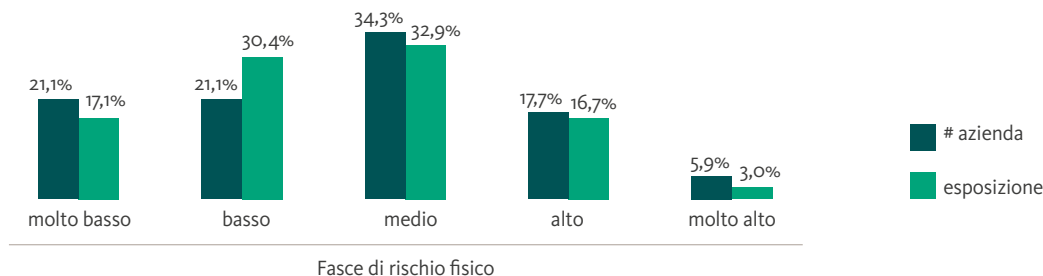
### 4. Definizione del profilo di rischio portafoglio banca

Valutazione complessiva del profilo di rischio del portafoglio della banca



## Valutazione rischio "fisico" asset aziendali (distribuzione % portafoglio aziende/esposizione per score rischio)

### Distribuzione % numerosità aziende vs esposizione



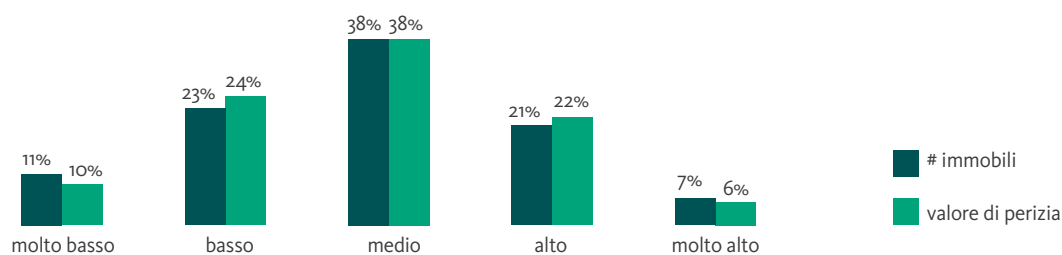
Gli attivi esposti a rischio fisico "Molto Alto" e "Alto" sono il 19,7% del totale.

### Valutazione del rischio fisico degli immobili in garanzia

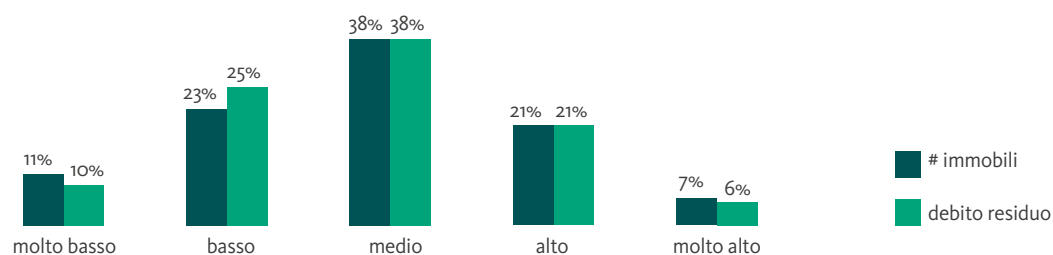
Per ogni immobile in garanzia è stata individuata la geolocalizzazione ed è stato calcolato un rischio sintetico.

## Valutazione rischio "fisico" immobili (distribuzione % portafoglio aziende/esposizione per score rischio)

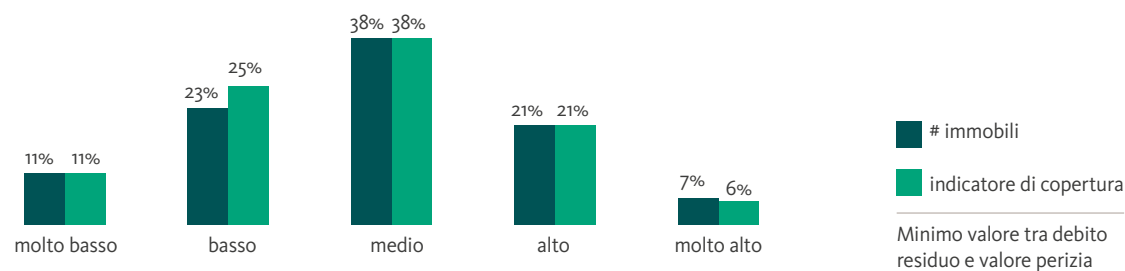
### Distribuzione % garanzie immobiliari vs valore di perizia



### Distribuzione % garanzie immobiliari vs valore di debito residuo



### Distribuzione % garanzie immobiliari vs valore di indicatore di copertura



## 7.2 Gestione degli impatti ambientali diretti

Il Gruppo BPER, per garantire una gestione sostenibile delle risorse ambientali impiegate nelle proprie attività, ha avviato un processo di monitoraggio dei consumi finalizzato alla riduzione degli stessi sia dal punto di vista della gestione delle materie prime sia dell'energia grazie all'uso efficiente delle risorse e a una corretta gestione dei rifiuti. Tale sistema consente di misurare costantemente le performance interne, valutarne gli scostamenti e identificarne le criticità.

Le attività più rilevanti dal punto di vista della riduzione degli impatti ambientali sono relative ai seguenti ambiti:

- efficientamento dei processi di utilizzo della carta e digitalizzazione dei servizi
- acquisto di prodotti con marchio di qualità ambientale
- interventi di efficientamento energetico
- produzione di energia rinnovabile
- riduzione degli impatti derivanti dalla flotta aziendale.

Nello specifico, per ridurre i propri impatti diretti sull'ambiente e contemporaneamente avviare azioni di cost saving, BPER Banca ha inserito nel Piano Industriale 2019-21 il progetto "Riduzione spesa no core banking" con un cantiere dedicato all'efficientamento energetico (obiettivo di riduzione dei consumi del 10% rispetto alla baseline del 2016), in linea con gli obiettivi della Strategia Energetica Nazionale, a cui si aggiunge un cantiere sulla dematerializzazione dei servizi.

Il Banco di Sardegna ha avviato un progetto di efficientamento energetico analogo già dal 2014 (progetto "Switch Off") per monitorare ed efficientare la spesa energetica dell'Istituto.

BPER Banca ha poi inserito nel proprio Piano Industriale il progetto "BPER Banca per l'ambiente" che consta di due diversi stream:

### 1. Implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale** (SGA) della Capogruppo finalizzato a:

- analisi del contesto e della situazione attuale
- definizione di ruoli, responsabilità e procedure operative interne
- stesura, preparazione e istruzione delle pratiche
- formazione del personale coinvolto.

Nel pianificare il proprio sistema di gestione ambientale, BPER ha considerato il proprio contesto operativo e le aspettative degli stakeholder con l'obiettivo di definire i rischi e le opportunità, prevenire e ridurre gli effetti indesiderati, infine conseguire il miglioramento continuo.

**2. Mobilità sostenibile:** implementazioni di attività a supporto dei dipendenti per la riduzione degli impatti degli spostamenti sia interni sia casa-lavoro in termini di benessere, costi e ambiente.

Nel 2020 è stato inoltre approvato il Piano di Sostenibilità 2020-21 che, sebbene sia focalizzato sugli impatti indiretti, identifica importanti obiettivi in ambito di digitalizzazione dei servizi.

### Acquisto e impiego responsabile delle risorse

Un gruppo bancario, data la natura dei suoi servizi e prodotti, annovera tra le materie prime utilizzate principalmente carta e toner. Nel corso degli anni sono state attivate numerose iniziative per impiegare le risorse in modo più efficace ed efficiente possibile.

Si riconferma anche per il 2020 un utilizzo di carta riciclata negli uffici e nelle filiali delle banche del Gruppo pari al 96%. Del restante 4% - carta da ufficio e materiale pubblicitario - circa il 76% possiede una certificazione internazionale che garantisce che i materiali lignei e/o cartacei usati per la realizzazione dei prodotti provengano da foreste gestite in modo responsabile. Si è inoltre perseguita una politica di dematerializzazione sia per il risparmio di materie prime sia per aumentare la "resilienza in termini di continuità operativa" (a fronte della dematerializzazione di un documento si cerca di garantirne la replicabilità in qualunque momento essendo archiviato su supporto digitale).

Di seguito le iniziative per la riduzione del consumo di carta<sup>45</sup>:

- "Edicola Digitale": sostituzione di riviste e quotidiani cartacei in abbonamento con quotidiani in formato digitale
- sostituzione delle stampanti con blocco stampa notturna ed eliminazione fax in tutte le filiali
- dematerializzazione degli F24 con reinternalizzazione della lavorazione in filiale; aggiornamento della procedura di di-

<sup>45</sup> Per la stima della carta risparmiata sono stati considerati fogli in formato A4 del peso di 4,99 g.

gitalizzazione F24 ha consentito di evitare la lavorazione da parte del service esterno con conseguente risparmio di carta che non viene spedita. Nel 2020 la totalità degli F24 è stata dematerializzata (per una quantità di 873.932 moduli) in diminuzione di circa il 25% e con una riduzione dell'uso di carta pari a 2.621.796 fogli<sup>46</sup> (13,1 t)

- estratto conto BPER CARD on line: il 44% degli estratti conto relativi alle carte di credito (262.556 conti) sono domiciliati via mail. Questo permette un risparmio di carta pari a 2.625.560<sup>47</sup> fogli per un risparmio di carta pari a 13,1 t
- sostituzione comunicazioni via posta ordinaria con PEC
- promozione dell'utilizzo della FEA (Firma Elettronica Avanzata): modalità che permette di firmare i documenti bancari

senza stamparli su carta grazie alla quale è stato possibile ridurre il consumo di 79,5 t nel 2020. L'utilizzo della FEA incide anche sulla riduzione dell'utilizzo dei toner. Il dato di carta risparmiata grazie alla FEA per il 2020 è in calo (-12,4%) poichè risente dei periodi di lockdown causa Covid-19

- razionalizzazione delle spese postali<sup>48</sup>

L'impegno verso la dematerializzazione coinvolge tutte le società del Gruppo. Un esempio molto concreto è la piattaforma WIP (Webfactor Interactive Platform) di Emilia Romagna Factor; tale strumento migliora l'interazione tra i clienti e la Società tanto che oltre il 70% della clientela ne fruisce. Attraverso WIP le aziende clienti possono gestire online tutte le operazioni.

### PROGETTO FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA (FEQ)

BPER Banca ha trasformato la sfida Covid-19 in un'opportunità per progredire digitalmente.

Nel corso del 2020 infatti è stato avviato un innovativo progetto di firma digitale che permetterà ai clienti di firmare documenti e contratti in modalità "paperless" anche da remoto; il progetto è un obiettivo del Piano di Sostenibilità 2020-21.

La FEQ è il risultato di una procedura informatica, detta validazione, che garantisce autenticità, integrità e piena validità legale dei documenti informatici.

I benefici della nuova firma digitale sono dunque evidenti:

- il metodo è perfettamente funzionante sia nei locali della banca sia da remoto consentendo al cliente di operare a distanza utilizzando unicamente lo smartphone
- in termini di impatti ambientali, si intende estendere ulteriormente il numero dei documenti firmati digitalmente con una significativa riduzione dei consumi di carta; un ulteriore vantaggio per l'ambiente è legato alla possibilità per il cliente di operare senza muoversi annullando la produzione di CO<sub>2</sub> che servirebbe a portare il cliente fisicamente in filiale
- la firma FEQ permette al cliente di velocizzare il processo di firma apponendo tutte le firme necessarie semplicemente inserendo un singolo codice "one-time password".

In merito alla gestione dei toner è importante indicare che è stato ultimato il processo di razionalizzazione del parco stampanti. Ad oggi il numero di toner acquistati è notevolmente ridotto grazie alla politica di acquisto delle stampe a "costo copia" applicata a tutte le maggiori aziende del Gruppo.

Per monitorare l'utilizzo complessivo dei toner attualmente si considera il dato dei toner smaltiti.

Nel 2019 si è consolidato il rapporto con un fornitore di stampanti certificate secondo lo standard ENERGY STAR che garantisce un minor utilizzo di energia elettrica rispetto alle stampanti attuali e una minore dispersione di sostanze volatili.

Ad oggi queste stampanti sono installate presso tutti gli uffici centrali e le Direzioni Regionali della Capogruppo.

Obiettivo 2020 è la razionalizzazione del parco stampanti delle nuove filiali ex UBI acquisite e la sostituzione con nuove stampanti di rete a risparmio energetico, con certificazione Blue Angel RAL-UZ 205.

<sup>46</sup> Per il calcolo dei fogli è stata considerata una media di 3 fogli per modulo.

<sup>47</sup> Si stima una quantità di 10 fogli risparmiati per conto.

<sup>48</sup> Mediante sollecito all'adozione della Posta On-Line su Smartweb, mediante l'introduzione di nuovi processi di gestione delle raccomandate e mediante una più efficace gestione degli accorpamenti in fase di invio delle comunicazioni postali e della gestione dei c.d. "resi".

## Materie prime acquistate

	2018	2019	2020
<b>Totale carta da ufficio impiegata (Kg)</b>	<b>1.141.049</b>	<b>1.122.307</b>	<b>1.014.383</b>
di cui carta certificata unicamente FSC (Kg)	39.825	56.204	34.861
di cui carta certificata unicamente FSC (%)	4%	5%	3%
di cui carta riciclata (Kg)	1.061.554	1.044.460	968.291
di cui carta riciclata (%)	93%	93%	96%
di cui carta altre certificazioni esclusa FSC (Kg)	39.670	21.219	10.812
di cui carta altre certificazioni esclusa FSC (%)	4%	2%	1%



CARTA RICICLATA

**95,5%**

CARTA CERTIFICATA

**4,5%**

RIDUZIONE UTILIZZO CARTA

**106 t**

grazie alla firma elettronica avanzata,  
alla dematerializzazione degli F24  
e agli estratti conto BPERCard on line

### 7.2.1 Gestione dei rifiuti

Il Gruppo persegue la minimizzazione degli impatti derivanti dallo smaltimento dei rifiuti attraverso una gestione oculata e privilegiando, ove possibile, l'avvio al recupero.

Presso tutte le sedi del Gruppo viene effettuata la raccolta differenziata per le diverse categorie di rifiuti. Dati i grandi quantitativi di carta utilizzati, il Gruppo BPER ha deciso di affidarne lo smaltimento a società specializzate che ne curano l'immediato reinserimento nella filiera di produzione. L'intera quantità dei rifiuti di carta è avviata così al recupero.

Tutti i nuovi uffici allestiti nel corso del 2020 sono stati dotati di contenitori per la raccolta differenziata, in continuità con il progetto già avviato l'anno precedente. Per quanto riguarda gli uffici preesistenti, tale implementazione non è stata ancora portata a termine a causa dei rallentamenti dovuti alla pandemia.

L'utilizzo dei suddetti contenitori, contestualmente all'eliminazione dei cestini, riduce drasticamente la produzione di rifiuto indifferenziato.

Siamo in chiusura per l'acquisto di un servizio gestionale su applicativo informatico dedicato, per rendere più efficaci i controlli e la tracciatura degli smaltimenti in ottemperanza al D.Lgs. 152/2006, oltre che al conferimento a un fornitore dell'incarico di "intermediario" ai sensi dell'art. 183 lett. L del suddetto decreto.

### Rifiuti per metodo di smaltimento – 2018

Metodo di smaltimento	Unità di misura	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Riciclo	t	4,3	2.082,5	2.086,7
Compostaggio	t	-	-	-
Recupero di energia	t	-	3,4	3,4
Incenerimento	t	-	-	-
Discarica	t	-	10,2	10,2
Deposito sul posto	t	0,6	8,4	9,0
Altro	t	0,2	4,7	4,9
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>5,1</b>	<b>2.109,2</b>	<b>2.114,2</b>

### Rifiuti per metodo di smaltimento – 2019

Metodo di smaltimento	Unità di misura	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Riciclo	t	0,1	4.379,2	4.379,3
Compostaggio	t	-	-	-
Recupero di energia	t	-	2,6	2,6
Incenerimento	t	-	-	-
Discarica	t	-	11,5	11,5
Deposito sul posto	t	0,1	4,7	4,7
Altro	t	0,6	-	0,6
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>0,8</b>	<b>4.397,9</b>	<b>4.398,7</b>

### Rifiuti per metodo di smaltimento – 2020

Metodo di smaltimento	Unità di misura	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Riciclo	t	5,9	4008,9	4014,8
Compostaggio	t	-	-	-
Recupero di energia	t	-	8,2	8,2
Incenerimento	t	-	-	-
Discarica	t	-	3,0	3,0
Deposito sul posto	t	-	4,6	4,6
Altro	t	0,4	0,6	1,0
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>6,3</b>	<b>4025,3</b>	<b>4031,6</b>

Rifiuti cartacei  
inviati al recupero



→ 100%

## 7.2.2 Consumo di energia

### La flotta del Gruppo

La razionalizzazione e l'ammodernamento della flotta del Gruppo prosegue da qualche anno con criteri "green", soprattutto per quello che riguarda la Capogruppo: le vetture che di volta in volta giungono a fine vita vengono sostituite con nuove vetture bi-fuel (benzina - GPL), ibride, elettriche o con motorizzazioni diesel meno inquinanti.

Per ridurre gli spostamenti tutte le società del Gruppo sono impegnate a potenziare l'utilizzo delle videoconferenze, attività in fortissimo incremento nel 2020 a causa dello stop alle trasferte determinato dalla pandemia da coronavirus. Nel 2020 il parco veicoli del Gruppo BPER è composto da 201 auto ad uso aziendale, compresi 10 furgoni e 1 camper (attrezzato a filiale di emergenza), e 345 auto ad uso promiscuo.

Nel Regolamento di gestione dell'assegnazione delle auto a uso promiscuo è stato inserito un vincolo legato alle emissioni di CO<sub>2</sub> dei mezzi. Infatti, non è prevista l'assegnazione di auto cosiddette "spider", "cabriolet", "supersportive" o con potenza ed emissioni di CO<sub>2</sub> superiori ai seguenti limiti: potenza non superiore a 190 kw ed emissioni di CO<sub>2</sub> non superiori a 180 g/km per auto di fascia pari o superiore a C e 135 kw - 140 g/km per le auto di categoria A e B.

Inoltre, sono stati identificati benefit aggiuntivi per chi sceglie auto elettriche o ibride plug-in.

### Consumo parco macchine aziendale (GJ)<sup>50</sup>

		2018	2019	2020
Uso aziendale	Gasolio	7.046	6.493	3.100
	Benzina	1.251	893	587
	GPL	127	59	48
	Metano	434	279	11
Uso promiscuo	Gasolio	10.360	12.541	9.868
	Benzina	154	361	327
	GPL	-	5	-
	Metano	-	-	-

Il netto calo dei consumi è dovuto al periodo pandemico, caratterizzato da un massiccio utilizzo dello smart working e dal divieto di trasferta.

### Mobilità sostenibile

Le attività principali del 2020 sono indicate nel paragrafo 6.5, sezione "Attività sulla Mobilità Sostenibile". Il consolidamento del progetto di car pooling del 2019, che ha coinvolto il 6,67% dei dipendenti (dato diluito dalla fusione con Unipol Banca) ha subito un rallentamento a causa della pandemia da Covid-19 e al conseguente utilizzo dello smart working. Se nel 2019 il car pooling ha permesso di evitare l'immissione in atmosfera di circa 10 t CO<sub>2</sub>, nel 2020 si sono comunque risparmiate 6,4 t di CO<sub>2</sub>.

Nel 2020 si è consolidato il rapporto con DKV Euro Service per l'utilizzo della carta carburante DKV CARD CLIMATE, una carta eco-sostenibile la quale certifica che il parco veicolare viaggia completamente a impatto zero: per ogni litro acquistato, infatti, BPER Banca, Optima SIM e BPER Credit Management investono un contributo aggiuntivo in progetti di protezione ambientale certificati da myclimate.

<sup>50</sup> Fonti dei fattori di conversione: "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab a dicembre 2020, gennaio 2020 per i dati 2019 e dicembre 2018 per i dati 2018.

Si segnala che per le auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei consumi complessivi come indicato dalle linee guida ABI Lab pubblicate a dicembre 2020.

DKV Euro Service e myclimate offrono una certificazione che attesta la compensazione totale delle emissioni di CO<sub>2</sub>. L'organizzazione no profit myclimate è uno dei principali offerenti di misure di compensazione e soddisfa gli standard più rigorosi (CDM, Gold Standard, Plan Vivo).

Nel 2020 la totalità dei consumi di carburante è stata gestita attraverso il fornitore DKV. Ovviamente i consumi sono notevolmente diminuiti (causa smart working e blocco delle trasferte) e le emissioni compensate sono state pari a 1.102,8 t CO<sub>2</sub>.

### Consumo di energia elettrica e termica

Il consumo di energia complessivo (elettrico e termico) del Gruppo BPER relativo al 2020 è in diminuzione del 7% rispetto al 2019 ed è pari a 336.946 GJ di cui il 73% è relativo a energie rinnovabili. Inoltre, il 99% di energia elettrica acquistata dal Gruppo proviene da fonti rinnovabili.

Nel 2019 il Banco di Sardegna ha avviato il progetto "TERMO" con l'obiettivo di misurare e monitorare la temperatura dei fluidi presenti nelle principali centrali di climatizzazione.

 → 1.103 t CO<sub>2</sub> derivanti dall'uso di carburanti compensate con myclimate

### Consumo di energia<sup>51</sup>

GJ	2018	2019	2020
Riscaldamento	81.298	84.903	75.909
di cui gas naturale	78.332	81.798	73.210
di cui gasolio	2.123	2.283	1.692
di cui aria propanata	843	822	1.007
Energia elettrica acquistata	238.427	247.135	242.150
di cui da fonti rinnovabili	210.945	219.597	238.996
Energia elettrica autoprodotta	1.864	1.952	2.171
di cui fonti rinnovabili	1.864	1.952	2.171
Energia elettrica rinnovabile prodotta e venduta/ceduta in rete	280	268	347
Teleriscaldamento	7.290	6.848	3.121
di cui non rinnovabile	3.374	2.874	-
Consumo carburanti non rinnovabili parco auto	19.373	20.631	13.942
<b>Totale consumi di energia</b>	<b>347.972</b>	<b>361.201</b>	<b>336.946</b>
<b>% Rinnovabili sul totale</b>	<b>62%</b>	<b>62%</b>	<b>73%</b>

<sup>51</sup> Fonti dei fattori di conversione: "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab a dicembre 2020, gennaio 2020 e dicembre 2018, rispettivamente per i dati 2019 e 2018.



## Intensità energetica<sup>52</sup>

Per dare una visione sintetica rispetto all'utilizzo di energia, si è calcolato l'indice di intensità energetica rispetto ai metri quadrati lordi degli immobili del Gruppo e al numero dei dipendenti.

	Unità di misura	2018	2019	2020
Totale consumi energia	GJ	347.972	361.201	336.946
Totale mq	mq	717.478	745.598	739.885
Intensità energetica per dipendente	GJ/uomo	29,9	26,1	25,5
Intensità energetica per mq	GJ/mq	0,48	0,48	0,46

## Produzione energie rinnovabili

Le società del Gruppo (BPER Banca e Modena Terminal) hanno installato 11 impianti fotovoltaici di cui il principale terminato alla fine del 2020 e che dunque inizierà a produrre energia da gennaio 2021.

## Impianti a energia rinnovabile nel 2020

Tipologia	Società	Potenza installata (kWp)	kWh prodotti
Impianto FTV – Modena	BPER Banca	112	109.394
Impianto FTV – Carpi	BPER Banca	10	10.511
Impianto FTV – Modena	BPER Banca	5	3.370
Impianto FTV – Modena	BPER Banca	6	6.251
Impianto FTV - Pianoro	BPER Banca	19	22.817
Impianto FTV - Vignola	BPER Banca	10	11.686
Impianto FTV - Bra	BPER Banca	20	15.880
Impianto FTV - Bra	BPER Banca	20	21.857
Impianto FTV - Campogalliano (2 unità)	Modena Terminal	604	401.220
Impianto FTV - Modena	BPER Banca	855	-
<b>Totale</b>		<b>1.660</b>	<b>602.986</b>

Nel 2020 il Gruppo BPER ha prodotto, attraverso i suoi impianti, 602.986 kWh di energia rinnovabile, facendo registrare un aumento dell'11% rispetto all'anno precedente. La potenza installata è invece cresciuta più del doppio.

## Impianti a energia rinnovabile al 31/12/2020

		Unità di misura	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020
Gruppo BPER	Numero di impianti	n.	9	9	11
	Potenza installata	kWp	538	537	1.660
	Produzione	kWh	517.691	542.177	602.986

<sup>52</sup> Totale mq: mq lordi complessivi degli immobili del Gruppo BPER.

Intensità energetica per dipendente: calcolata sul numero di dipendenti al 31 dicembre 2020.

Impianti  
fotovoltaici



→ 1.660 kWp

BPER Banca ha inaugurato a dicembre un Parco Fotovoltaico che, con 2.312 pannelli e 855 kW di potenza è tra i maggiori mai costruiti nel territorio Modenese. Esso darà un forte impulso alla capacità del Gruppo BPER di produrre energia rinnovabile con immediati impatti positivi sulla riduzione delle emissioni e sulla qualità dell'aria (NOx non emesso annuo 1.618 kg).

Si tratta di un pergolato modulare sotto il quale i dipendenti della Banca potranno parcheggiare i propri veicoli (690 posti complessivi, di cui 302 coperti); potrà produrre, in base alle stime di progetto, oltre 1 milione di kWh l'anno con una riduzione annua delle emissioni pari a 321 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

A questo impianto si aggiunge quello di Modena Terminal, anch'esso avviato nel 2020, e che porta a quasi 1 GWp l'aumento di potenza installata complessiva.

### 7.2.3 Interventi di efficientamento energetico

Come precedentemente indicato, il Piano energetico della Capogruppo si pone l'obiettivo di ridurre la spesa energetica di BPER Banca del 10% al 2021. Pur essendo il piano inserito come cantiere di Piano Industriale 2019-21, i progetti di efficientamento hanno preso l'avvio nel 2018.

Negli anni precedenti si è provveduto all'implementazione di un sistema di monitoraggio dei consumi energetici di gas ed elettricità per tutti i siti di BPER Banca basato sulle letture delle fatture delle forniture, con l'obiettivo di monitorare i trend e definire la base dati su cui effettuare benchmarking da cui poi estrapolare, e possibilmente generalizzare, le best practice applicative.

Forti di quest'attività di monitoraggio, nel 2018 si sono individuate diverse attività e avviati i rispettivi cantieri di cui riportiamo lo stato di avanzamento dei lavori:

- implementazione di un sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) su 115 filiali: completato, la riduzione dei consumi si attesta in oltre 630.000 kWh l'anno
- implementazione o integrazione di un sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) nei 13 Centri Direzionali: in fase di completamento
- condizionamento e modifica del layout di sala dei data centre del Centro Servizi di Modena: in fase di completamento
- implementazione di un'applicazione dedicata che consenta lo spegnimento di personal computer, stampanti ecc. nelle ore di non utilizzo: non implementata per ridotta capacità di riduzione dei consumi
- realizzazione di un progetto di sensibilizzazione sui dipendenti del Gruppo per diffondere buone pratiche comportamentali di risparmio energetico con contest per le 200 filiali più energivore escluse dal BEMS: completato
- efficientamento energetico tecnologico: implementazione delle migliori tecnologie disponibili (BAT) dando priorità a quelle che godono di incentivi economici: avviato
- realizzazione di un impianto di autoproduzione da fonte fotovoltaica della potenza nominale di 855 kW: completato, la riduzione dei consumi sarà consuntivata a partire dal primo trimestre 2021.

Il Banco di Sardegna ha invece attivato a metà 2014 il progetto "Switch Off" che ha coinvolto circa 150 stabili e dipendenze partendo dalle più energivore. Le dipendenze coinvolte sono controllate e monitorate a distanza attraverso

un sistema di gestione dei carichi elettrici con rilievo costante dei consumi dei singoli siti. L'iniziativa ha coinvolto tutte le dipendenze con consumo annuo  $\geq 25.000$  kWh; sempre nel 2019 l'Istituto ha implementato la quarta fase del progetto (conclusa ad ottobre) ampliandolo ad altre 25 filiali i cui risultati sono stati rilevati a partire dal 2020.

A questi progetti di più ampio respiro si sommano gli interventi che altre società del Gruppo hanno fatto su illuminazione, efficientamento e riduzione degli sprechi. In totale il Gruppo BPER nel 2018 li ha ridotti di 4.384,2 MWh, nel 2019 di 3.156,6 MWh, infine nel 2020 di 2.947,63 MWh.

Anche sul dato relativo ai kWh risparmiati pesa il calo dei consumi causato dal periodo pandemico.

### Sensibilizzazione del personale

Nel 2020 BPER Banca ha partecipato, prima del lockdown, ad alcuni eventi di sensibilizzazione tra i quali "M'illumino di meno" in cui sono stati coinvolti i colleghi che nel 2019 avevano partecipato all'intervento di sensibilizzazione del personale sul risparmio energetico dal titolo "Piantiamola" che aveva permesso di risparmiare quasi 1 Gwh.

Il 2020 ha inoltre visto la nascita di un'area dedicata ai temi di sostenibilità all'interno dell'intranet aziendale, utile per la diffusione della cultura sulla sostenibilità tra tutti i colleghi.

A causa della pandemia non è stato possibile attivare altri progetti.

### BPER Banca Plastic Free

Circa **8 milioni di tonnellate di plastica** finiscono nell'oceano ogni anno: è l'equivalente di scaricare un camion per la spazzatura ogni minuto. Osservando il fenomeno sotto un'ottica economica, è stato stimato che il costo futuro per rimuovere la plastica accumulata nell'ambiente supera il costo di prevenirla la dispersione (in Europa la stima è di **630 milioni di euro all'anno**). Attualmente la stima economica dell'impatto ambientale determinata dal packaging plastico ammonta a **35 miliardi di euro** (fonte: Ellen MacArthur Foundation, The new plastics economy 2016).

Per questo motivo è fondamentale, oggi più che mai, impegnarsi nella riduzione della plastica e anche BPER, da sempre attenta ai temi di rispetto dell'ambiente, ha scelto di non restare indifferente, confermando il proprio impegno. Sono diversi i progetti implementati, uno interno, uno di supporto alla ricerca e uno che impatta gli strumenti di pagamento.

In primis a fine 2020 **ciascuno dei colleghi del Gruppo ha ricevuto una borraccia brandizzata**, valido sostituto delle bottigliette di plastica.

Con il contributo di tutti i colleghi si è prevista una riduzione dell'utilizzo di bottigliette da mezzo litro pari a **oltre 2 milioni e mezzo** di bottiglie in meno ogni anno.



È stato avviato dal Gruppo BPER il progetto di emissione di carte di pagamento realizzate in plastica riciclata, che verranno distribuite a partire dal 2021 (per maggiori approfondimenti rinviamo la lettura al Capitolo 5).

## 7.2.4 Emissioni prodotte

Al fine di monitorare e identificare in modo oggettivo l'andamento delle performance di emissione, sono state calcolate le emissioni di Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

In particolare, lo Scope 1 indica le emissioni di CO<sub>2</sub>e direttamente causate dal Gruppo, derivanti dal consumo di combustibile utilizzato per il riscaldamento, dai carburanti della flotta auto e dalle perdite di gas refrigerante. Lo Scope 2, invece, indica le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> derivanti dal consumo di energia elettrica e calore acquistati.

Infine, per il calcolo dello Scope 3, ovvero delle altre tipologie di emissioni indirette, sono state considerate le emissioni derivanti dai viaggi di lavoro in treno e aereo nonché dalla produzione della carta acquistata.

Il calo di tutti gli Scope è dovuto all'utilizzo massivo dello smart working nel periodo pandemico che ha portato ad una diminuzione dei consumi relativi a riscaldamento, carburanti e, soprattutto, una forte riduzione di viaggi e trasferte.

In particolare, si segnala una riduzione significativa delle emissioni Scope 2 - Market based a seguito di un aumento dell'acquisto di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili.

### Scope 1

	2018	2019	2020
<b>Totale Scope 1 (t CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>7.589</b>	<b>8.387</b>	<b>7.845</b>

Fonte dei fattori di emissione: ISPRA con trasformazione in CO<sub>2</sub> equivalente secondo la procedura riportata nelle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab a dicembre 2020, gennaio 2020 e dicembre 2018, rispettivamente per i dati 2019 e 2018.

### Scope 2

	2018	2019 <sup>53</sup>	2020
Totale Scope 2 (t CO <sub>2</sub> e) energia elettrica acquistata - Location Based	21.364	21.794	20.041
Totale Scope 2 (t CO <sub>2</sub> e) energia termica acquistata - Location Based	206	355	181
<b>Totale scope 2 (t CO<sub>2</sub>e) - Location Based</b>	<b>21.570</b>	<b>22.149</b>	<b>20.222</b>
Totale scope 2 (t CO <sub>2</sub> e) energia elettrica acquistata - Market Based	3.664	3.725	408
Totale scope 2 (t CO <sub>2</sub> e) energia termica acquistata - Market Based	206	355	-
<b>Totale scope 2 (t CO<sub>2</sub>e) - Market Based</b>	<b>3.870</b>	<b>4.081</b>	<b>408</b>

Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-Based" e "Market-Based".

L'approccio "Location-Based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (coefficiente di emissione utilizzato per l'Italia pari a 296,5 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2020, 316 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2019, 321 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2018. Fonte dei fattori di emissione per il triennio: ISPRA 2019 con trasformazione in CO<sub>2</sub> equivalente secondo la procedura riportata nelle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab a dicembre 2020, gennaio 2020 e dicembre 2018, rispettivamente per i dati 2019 e 2018.

L'approccio "Market-Based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. In assenza di specifici accordi contrattuali tra le società del Gruppo ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per questo approccio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale che per l'Italia è pari a 466 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2020, 487 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2019 e 480 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2018 (Fonte: European Residual Mixes 2019, 2018 e 2017, AIB).

### Scope 3<sup>54</sup>

	2018	2019	2020
Aerei (t CO <sub>2</sub> e)	354	610	97
Treni (t CO <sub>2</sub> e)	103	181	26
Carta acquistata (t CO <sub>2</sub> e)	920	904	758
<b>Totale Scope 3 (t CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>1.377</b>	<b>1.695</b>	<b>881</b>

<sup>53</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati 2019 relativi al Totale Scope 2 (t CO<sub>2</sub>e) energia termica acquistata – Location e Market Based sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2019, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito <https://istituzionale.bper.it/>

<sup>54</sup> Fonte dei fattori di emissione: "UK Government GHG conversion factors for company reporting, 2020" per i dati 2020, UK Government GHG conversion factors for company reporting, 2019" per i dati 2019, "UK Government GHG conversion factors for company reporting, 2018" per i dati 2018.

## Gas climalteranti

Nel calcolo del totale delle emissioni climalteranti non possiamo prescindere da valutazioni in merito all'utilizzo di gas refrigeranti per il condizionamento degli uffici del Gruppo e, in particolar modo, per le celle frigorifere di Modena Terminal. Modena Terminal, infatti, gestisce magazzini celle frigorifere che nel 2020 hanno impattato per circa il 37% sulle emissioni relative a gas refrigeranti (439 kg su 1189 totali) del Gruppo. L'aumento delle quantità di gas del 2020 è dovuto alla sostituzione di diversi impianti delle filiali ex Unipol Banca acquisite nel 2019.

## Emissioni da gas climalteranti<sup>55</sup>

Tipologia di Gas	2018		2019		2020	
	t	tCO <sub>2</sub> e	t	tCO <sub>2</sub> e	t	tCO <sub>2</sub> e
R-22	-	-	-	-	0,12	210
R-407C	0,19	337	0,18	316	0,44	780
R-404A	-	-	-	-	-	-
R-410-A	0,17	347	0,28	593	0,19	406
R-422D	0,03	93	-	-	-	-
R-427A	0,16	342	0,32	684	0,42	898
R-507A	0,06	239	0,06	239	-	-
Ammoniaca	0,05	-	-	-	-	-
R-417A	-	-	0,01	19	-	-
R32	-	-	0,001	1	-	-
R-407F	-	-	-	-	0,02	35
<b>Totale</b>	<b>0,66</b>	<b>1.358</b>	<b>0,85</b>	<b>1.853</b>	<b>1,19</b>	<b>2.329</b>

## Intensità di emissione

	2018	2019	2020
<b>Scope 1 + Scope 2 Location Based</b>			
Intensità di emissione per mq (t CO <sub>2</sub> e/mq)	0,04	0,04	0,04
Intensità di emissione per dipendente (t CO <sub>2</sub> e/uomo)	2,5	2,19	2,13
<b>Scope 1 + Scope 2 Market Based</b>			
Intensità di emissione per mq (t CO <sub>2</sub> e/mq)	0,02	0,02	0,01
Intensità di emissione per dipendente (t CO <sub>2</sub> e/uomo)	0,98	0,89	0,63

<sup>55</sup> Fonte dei fattori di emissione: "IPCC 4th Assessment Report, 2007" Refrigerants Environmental Data (Linde) per i dati 2020, 2019 e 2018.

## Emissioni risparmiate

### Emissioni risparmiate 2018

Modalità	Quantità	tCO <sub>2</sub> e risparmiata
Efficientamento energetico (in kWh)	4.152.260	1.993
Riduzione consumo carta (in t)	1.207	973
Acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili (in kWh)	58.595.906	28.126
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili (in kWh)	517.691	249
<b>Totale</b>		<b>31.341</b>

### Emissioni risparmiate 2019

Modalità	Quantità	tCO <sub>2</sub> e risparmiata
Efficientamento energetico (in kWh)	3.156.560	1.537
Riduzione consumo carta (in t)	108	86
Acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili (in kWh)	60.999.150	29.707
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili (in kWh)	542.177	264
<b>Totale</b>		<b>31.594</b>

### Emissioni risparmiate 2020<sup>56</sup>

Modalità	Quantità	tCO <sub>2</sub> e risparmiata
Efficientamento energetico (in kWh)	2.947.626	1.374
Riduzione consumo carta (in t) <sup>57</sup>	106	78
Acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili (in kWh)	66.387.747	30.937
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili (in kWh)	602.986	281
<b>Totale</b>		<b>32.670</b>

Nel 2020, grazie agli interventi di efficientamento energetico, l'utilizzo di energia rinnovabile e la riduzione del consumo di carta il Gruppo BPER ha evitato di immettere in atmosfera 32.670 t CO<sub>2</sub>e.

Se aggiungiamo anche le emissioni compensate da DKV Climate (1.103 t CO<sub>2</sub>) e le emissioni compensate attraverso la piantumazione di un bosco BPER con Treedom.com (75 t CO<sub>2</sub>) il totale delle emissioni non immesse o compensate è pari a 33.848 t CO<sub>2</sub> che equivale a piantare circa 48.354 alberi<sup>58</sup>. Quindi anche quest'anno il Gruppo BPER ha evitato di immettere in atmosfera una quantità di CO<sub>2</sub> pari a quella che sarebbe assorbita da una foresta di più di 48 ettari (circa 68 campi da calcio).

 → 33.848 t CO<sub>2</sub> evitate = CO<sub>2</sub> assorbita da 48.354 alberi

<sup>56</sup> Le emissioni risparmiate relativamente all'efficientamento energetico, all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili e all'energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili sono state calcolate con la metodologia Market Based utilizzando i fattori di emissione "European Residual Mixed 2020, AIB". Le emissioni risparmiate relativamente alla riduzione del consumo di carta sono state calcolate utilizzando i fattori di emissione "UK Government GHG conversion factors for company reporting, 2020" (739,396 kg CO<sub>2</sub>e).

<sup>57</sup> Per il calcolo della riduzione di carta è stata considerata la riduzione della carta conseguente alla dematerializzazione degli F24, alla riduzione della carta dovuta all'utilizzo della Firma Elettronica avanzata (FEA) e al risparmio ottenuto dalla dematerializzazione degli estratti conto BPER CARD.

<sup>58</sup> Per il calcolo è stata utilizzata una media di 700 kg di CO<sub>2</sub> assorbita da un albero in 10 anni.









## 8. Il rapporto con la comunità

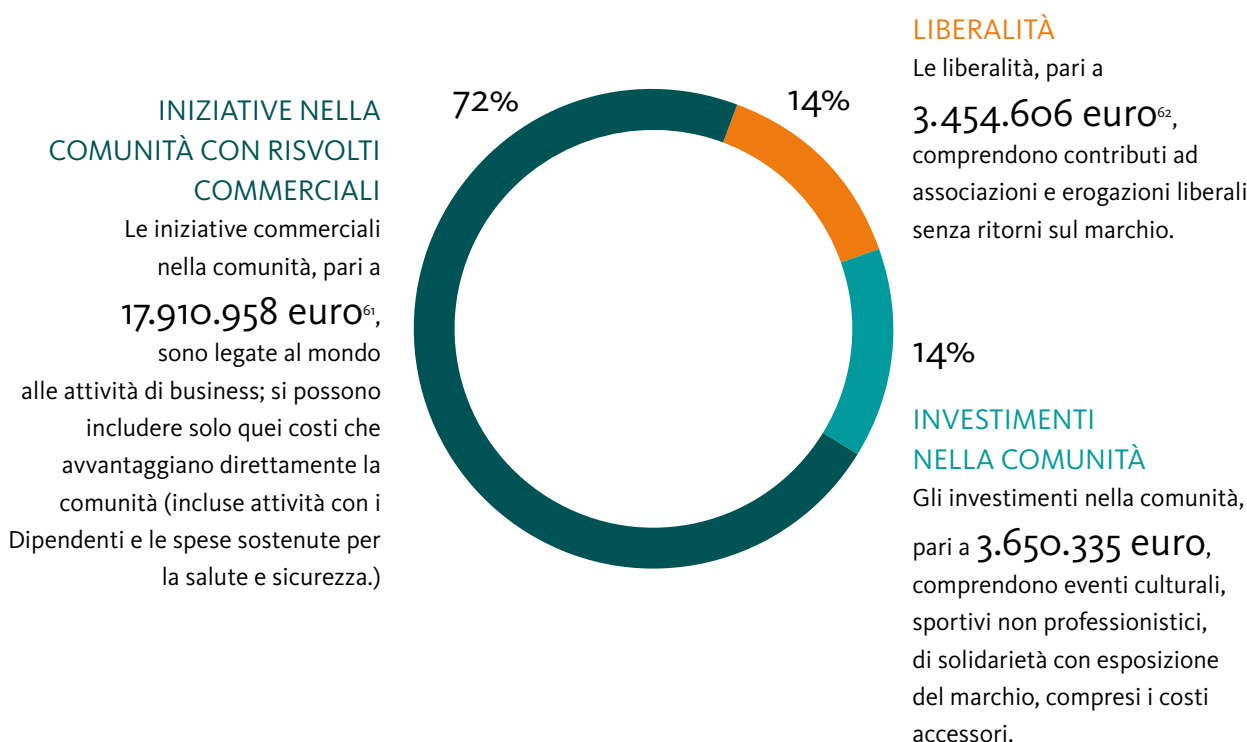
---



Il Gruppo BPER è impegnato nella valorizzazione dei territori di presenza anche attraverso iniziative di partnership, sponsorizzazioni e liberalità; le attività supportate vanno a privilegiare quegli ambiti maggiormente riconducibili al sistema di valori del Gruppo quali welfare, sviluppo di realtà culturali e sostegno alle giovani generazioni.

L'attenzione al contesto sociale e ambientale dei territori ha favorito l'attivazione di numerose partecipazioni con enti e associazioni<sup>59</sup> tra i quali: Global Compact Network Italia, Impronta Etica, Fondazione Sodalitas, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e il Risparmio (FEduF), Forum per la Finanza Sostenibile, CSR Manager Network, Associazione per la RSI di Modena Valore D, Gruppi di lavoro ABI sulla sostenibilità, sull'inclusione e sul climate change.

Quando si parla di iniziative sociali e liberalità spesso ci si riferisce esclusivamente a erogazioni che gli istituti bancari elargiscono verso organizzazioni territoriali impegnate in diversi settori del sociale; ma ciò non spiega adeguatamente quanto viene effettivamente realizzato dal Gruppo. Pertanto, anche per il 2020, il Gruppo ha deciso di rappresentare e catalogare i diversi progetti implementati utilizzando il framework del London Benchmarking Group<sup>60</sup> che permette di descrivere a 360° l'impegno profuso in progetti sociali e ambientali, utilizzando tre macrocategorie: liberalità, investimenti nella comunità e iniziative commerciali nella comunità.



<sup>59</sup> Le banche del Gruppo sono associate all'Associazione Bancaria Italiana e la Capogruppo è iscritta a Confindustria, nelle sezioni delle principali province/regioni di insediamento.

<sup>60</sup> Si fa riferimento alla versione aggiornata del Framework LBG

<sup>61</sup> Incremento pari al 686% rispetto al 2019. Il dato integra anche le ingenti spese di salute e sicurezza per contrastare l'emergenza Covid-19

<sup>62</sup> Incremento pari al 102% rispetto al 2019. Il dato delle liberalità 2020 comprende i contributi dell'iniziativa solidale "Uniti oltre le attese". Per approfondimenti si rinvia all'Allegato dedicato.

## Rapporto con la comunità (euro)

	2018	2019	2020
Liberalità	1.401.474	1.710.483	3.454.606
Investimenti nella comunità	3.440.878	3.841.313	3.650.335
Iniziative commerciali nella comunità	982.282	2.279.119	17.910.958
<b>Totale</b>	<b>5.824.634</b>	<b>7.830.915</b>	<b>25.015.899</b>

Ogni azienda può avere impatti positivi o negativi sulla comunità all'interno della quale opera. Possono infatti verificarsi alcune situazioni in cui si vengono a creare condizioni sfavorevoli a fronte di decisioni strategiche di Gruppo. Nel 2020 non è stato presentato al Gruppo BPER alcun reclamo relativo ad impatti negativi sulla comunità.

## 8.1 L'impegno per la comunità

### 8.1.1 Liberalità

Il Codice Etico della Capogruppo indica che:

“

*“BPER Banca si propone di essere Banca che crea valore per il contesto sociale in cui opera, agendo secondo finalità a scopo non esclusivamente lucrativo”*

”

Parte da questa affermazione l'impegno di BPER Banca per la comunità con cui entra in relazione.

Impegno che si articola in progetti concreti per lo sviluppo sociale dei territori e in liberalità decise ed erogate secondo una logica di inclusione e supporto.

Nel corso dell'ultimo triennio la devoluzione di somme benefiche è stata a favore di molteplici iniziative in campo scientifico, assistenziale e sociale e la numerosità degli enti beneficiari rende difficile elencare la totalità delle attività sostenute.

Le società del Gruppo identificano le attività da sostenere e i contributi, nel rispetto del "Regolamento di Gruppo del processo di promozione istituzionale e contributi liberali", sono sempre assegnati sulla base delle diverse esigenze manifestate dalle Direzioni Regionali sui territori di presenza in riferimento ai seguenti ambiti: educativo e istruzione, sanitario e assistenziale, culturale e artistico, turistico, sportivo dilettantistico, ecclesiastico e altri ancora.

Per quel che riguarda le erogazioni liberali di maggior rilievo, la Capogruppo prevede una valutazione/approvazione da parte del Comitato Esecutivo. Nel 2020 una gestione particolare delle erogazioni è intervenuta a causa dell'emergenza con l'iniziativa di raccolta fondi interna "Uniti oltre le attese". Per maggiori approfondimenti si rimanda all'Allegato dedicato.

Di particolare rilievo sono state le elargizioni in ambito sociale.

Tra le iniziative maggiormente significative si ricorda anche il contributo offerto dal 2020 e per tre anni alla Fondazione Hospice Modena – Dignità per la vita Cristina Pivetti Onlus, per la realizzazione di un hospice territoriale.

Il Gruppo, inoltre, da molti anni riconosce agli studenti delle scuole secondarie più meritevoli e in situazioni economiche non favorevoli, importanti contributi stanziando borse di studio a loro favore. Inoltre, con l'obiettivo di promuovere la ricerca nel campo della sostenibilità, BPER Banca ha istituito una borsa di studio a favore dei laureati della Regione Emilia Romagna che abbiano realizzato tesi di laurea meritevoli sui temi della Responsabilità Sociale d'Impresa.

Si segnala che, in conformità con quanto previsto dal Codice Etico, non sono stati erogati contributi a favore di partiti o rappresentanti politici.

## UNITI OLTRE LE ATTESE

L'iniziativa di raccolta fondi interna destinata a contrastare gli effetti del Coronavirus in vari ambiti e che ha coinvolto i dipendenti, i manager e i consiglieri di amministrazione delle Banche e Società del Gruppo ha dimostrato la particolare attenzione della Banca verso il sociale, con particolare riguardo per gli studenti e le nuove povertà.

Infatti, per far fronte all'emergenza educativa determinata dalla chiusura delle scuole, è stata attivata una importante opera di collaborazione con gli Uffici Scolastici Regionali finalizzata a individuare gli istituti ancora in stato di necessità riguardo alla copertura delle famiglie senza pc, tablet e/o connessione internet per garantire il normale svolgimento delle lezioni di didattica a distanza. In questo modo il Gruppo ha donato fondi a circa 160 Istituti scolastici in 19 Regioni, per l'acquisto di circa 2000 Tablet o pc.

Le esigenze dei territori sono state individuate grazie alla collaborazione con le Direzioni Regionali per selezionare associazioni ed enti attivi nell'ambito sociale ed assistenziale per raggiungere in modo capillare le reali situazioni di bisogno del Paese. Maggiori dettagli sull'iniziativa "Uniti oltre le attese" sono disponibili nell'Allegato dedicato alla descrizione della gestione dell'emergenza sanitaria a cui si rinvia per approfondimenti.

## "BPER SOSTIENE"

Attraverso l'iniziativa "Uniti oltre le attese", nel 2020 BPER Banca ha mantenuto il sostegno alle attività degli Empori Solidali presenti sul territorio nazionale, selezionati con il contributo delle Direzioni Regionali Territoriali. Gli Empori Solidali sono una rete presente in tutta Italia con aspetto e funzionamento simili a un negozio tradizionale ma con un'importante funzione sociale: sostengono infatti concretamente le famiglie che si trovano in condizione di fragilità economica distribuendo gratuitamente beni di prima necessità. Accanto al sostegno materiale propongono anche servizi e percorsi di orientamento, formazione e inclusione.

Di seguito gli Empori beneficiati nel 2020:

- Idea Solidale Piccola Bottega della Solidarietà di Milano
- Emporio Solidale Dora di Reggio Emilia
- Emporio Portobello di Modena
- Emporio Solidale Beverara 129 di Bologna
- Emporio Solidale Il Mantello di Ferrara
- Emporio della solidarietà di Forlì
- Emporio Solidale di Cervia
- Emporio della solidarietà Caritas di Ancona
- Emporio della Solidarietà di Macerata
- Stazione Alimentare Emporio di Lanciano
- Emporio Marconi di Roma
- Emporio della Solidarietà Il Buon Samaritano di Prato
- Cooperativa sociale Il Sentiero di Teggiano di Salerno
- Emporio Solidale i 5 pani di Crotone
- Emporio della solidarietà Don Giacomelli di Verona
- Emporio della Solidarietà di Lecce
- Borgo Solidale La Cambusa di Genova



## IL CROWDFUNDING PER IL TERZO SETTORE

La Capogruppo ha adottato anche un nuovo modello di supporto alle realtà del Terzo Settore impegnate nel coinvolgimento dei giovani sui temi dell'educazione, della cultura e dell'ambiente attraverso la promozione della terza call di crowdfunding sulla piattaforma di "Produzioni dal Basso". Le cinque associazioni selezionate sono riuscite a raggiungere il proprio obiettivo di crowdfunding raccogliendo il 25% del budget di progetto. In tal modo BPER Banca ha cofinanziato il restante 75%, fino ad un importo massimo di 11.250€ per associazione, anche grazie ai fondi dell'iniziativa "Uniti oltre le attese", permettendo così l'avvio delle attività dei progetti individuati. Di seguito la descrizione dei 5 progetti del 2020.



"Sound Report" dell'associazione padovana Pop Economix, mira a portare nelle scuole italiane le tecniche base del giornalismo e del podcast, sperimentandole poi in prima persona attraverso una produzione autonoma e partecipando a un grande concorso nazionale.



La cooperativa sociale messinese Ecos-Med con il progetto "Fondo Teatro. Essere consci del meraviglioso", coinvolge le famiglie di un'area della città soggetta a povertà educativa nell'organizzazione di attività teatrali, come laboratori di scrittura o spettacoli per tutte le età.



A Milano, l'Associazione Portofranco con il progetto "ONE STEP CLOSER - Insieme per l'emergenza educativa", si rivolge direttamente agli studenti, "vittime" del difficile periodo di emergenza sanitaria aiutandoli con strumenti innovativi e con l'affiancamento di tutor a proseguire il percorso di studi e reagire a questo momento di difficoltà.



Il progetto "Lumen Hero" della cooperativa sociale New Server prevede la riqualificazione delle terre confiscate alla camorra nei pressi di Monte Ofelio, nel casertano; uno scenario naturalistico suggestivo e stimolante, dove alcuni ragazzi affetti da Sclerosi Multipla saranno coinvolti in attività di gioco all'aperto.



Obiettivo del progetto "Bologna Block by Block", dell'associazione bolognese Verso, è favorire la partecipazione dei giovani nella creazione di una quotidianità nuova e accessibile a tutti ridefinendo gli spazi architettonici della città, anche attraverso il format del popolare videogioco Minecraft.

## 8.1.2 Investimenti nella comunità

L'impegno profuso dal Gruppo nei confronti della comunità è ampio e rivolto a diversi ambiti di intervento.

### Cultura

Da sempre il Gruppo BPER opera nella ferma convinzione che l'inclusione e la riduzione delle disuguaglianze sociali passino anche attraverso la diffusione di eventi culturali aperti alla cittadinanza e fruibili da tutti.

Da ricordare, in primis, la partecipazione agli eventi promossi da ABI tra cui "Invito a Palazzo", che apre al pubblico i più bei palazzi delle banche italiane, e il "Festival della Cultura Creativa", dedicato a bambini e ragazzi.

In campo culturale e letterario è da citare l'importante attività della Capogruppo a sostegno di Premi di rilevanza nazionale e internazionale quali, solo per citarne alcuni, il Premio Strega e le sue varie articolazioni (Premio Strega Ragazze e Ragazzi, Premio Strega Giovani, Premio Strega Europeo), il Silent Book Contest, il Premio Estense, il Premio di poesia Laudomia Bonanni, il Premio Flaiano, il Premio per giovani attrici Virginia Reiter, il Premio Giuseppe Bertolucci per il teatro e la musica, il Premio Caccuri dedicato alla saggistica e il Premio Nazionale e il Junior Video Contest di Divulgazione Scientifica Giancarlo Dosi.

Alla sponsorizzazione BPER affianca iniziative rivolte soprattutto ai più giovani, come ad esempio premi e concorsi per le scuole abbinati al Premio Strega Ragazze e Ragazzi o il Silent Book Contest Junior, grazie ai quali nascono giurie di piccoli lettori, nonché il Comix Games, il concorso nazionale di Ludolinguistica per le scuole secondarie di primo e secondo grado ideato da Comix (Franco Cosimo Panini Editore).

Negli anni è stato coniato l'hashtag #LaBancaCheSaLeggere che oggi è diventato più di uno slogan e rappresenta la capacità della Banca di promuovere non solo la diffusione della cultura, ma anche di leggere e interpretare le realtà in cui opera. Sotto questa cornice si inserisce anche la Rassegna "Forum Eventi-Incontri con l'autore", presentazioni con autori contemporanei di importanti novità editoriali presso il BPER Banca Forum Monzani di Modena. Attraverso questa iniziativa, che vede aumentare annualmente il consenso da parte della cittadinanza e non solo (oltre 150.000 presenze in undici anni di attività), si cerca di far incontrare e conoscere, a un pubblico affezionato e attento, scrittori, attori, performer, musicisti, scienziati, sportivi, figure eminenti della società civile di fama nazionale e internazionale.

Per tutto il periodo dell'emergenza sanitaria la Banca ha rivisto

la propria proposta, trasferendo gli incontri in streaming sui canali social, riuscendo a non interrompere la relazione con gli amanti della lettura e aumentando il numero degli spettatori che hanno potuto seguire da casa gli appuntamenti trasmessi. Nel 2019, in occasione del decennale della Rassegna è stato realizzato il libro celebrativo "Dieci anni di Passioni 2009-2019" offerto gratuitamente al pubblico.

All'interno del BPER Banca Forum Monzani di Modena è inoltre attiva una biblioteca aperta al pubblico e inserita nella rete delle biblioteche comunali. Nel 2020 la biblioteca ha dovuto sospendere le proprie attività a causa dell'emergenza sanitaria. Tra le azioni a supporto della cultura rientrano anche le presentazioni di libri proposte nell'ambito della collaborazione con Librerie.coop Ambasciatori di Bologna.

Lo sviluppo e la diffusione della cultura passano anche attraverso la partecipazione a manifestazioni note a livello nazionale e locale che nel 2020 hanno visto spostare la propria offerta per il pubblico anche su canali digitali. A titolo di esempio si citano:

- Ravenna Festival
- Parma Capitale italiana della Cultura 2020 + 2021
- Festival Filosofia di Modena, "Macchine – Intelligenze umane e artificiali"
- IMAGinACTION, festival internazionale del videoclip musicale
- Giffoni Film Festival, festival cinematografico per bambini e ragazzi
- Ischia Film Festival
- Festival Letteratura e Segni, New Generation Festival di Mantova
- Festival Salerno Letteratura

In ambito culturale è stato forte il sostegno al cinema italiano, in un anno particolarmente difficile per questo settore, attraverso la forma di finanziamento del tax credit o attraverso sponsorizzazioni. Si citano il film dedicato a Pantani Il Caso Pantani - L'omicidio di un Campione, e Nilde Iotti, Il Tempo delle donne, il film che racconta la vita di una importante figura femminile contemporanea. Tra le iniziative promosse dalla banca citiamo anche il Docu-film "Un giorno nella vita" realizzato da Carlo Lucarelli per ricordare i 40 anni della strage alla Stazione FS di Bologna.

Rilevante il contributo all'arte attraverso il supporto alle seguenti mostre: "Divine e Avanguardie, le donne nell'arte russa" presso Palazzo Reale e "L'immagine sottratta" presso il Museo del Novecento a Milano, la mostra "Van Gogh, Monet, Degas – The Mellon Collection of French Art from the Virginian Museum of Fine Art" e "I Macchiaioli. Capolavori dell'Italia che risorge" presso Palazzo Zabarella a Padova.

La Capogruppo, inoltre, per creare valore per i territori in cui opera, promuove da anni un ciclo di tavole rotonde su tematiche prevalentemente economiche, in collaborazione con QN – il Resto del Carlino e con Affari e Finanza – La Repubblica, trasferite nel 2020 su canali digitali.

Nell'ambito della stessa collaborazione sono stati promossi due premi dedicati ai giovani che hanno visto ragazzi delle scuole secondarie cimentarsi nella pubblicazione di articoli (Cronisti in

classe) e giovani di età compresa tra i 14 e i 29 anni partecipare a un concorso fotografico nazionale in collaborazione con Huffpost Italia, Fondazione Nino Migliori e FIAF. Nel campo della promozione delle competenze giornalistiche sono promosse altre iniziative e premi come, ad esempio, il Premio giornalistico Guido Polidoro.

#### Altre iniziative in ambito territoriale

Sono numerose le iniziative locali per la promozione dei territori e dei prodotti tipici supportate dalle banche del Gruppo, come anche le manifestazioni fieristiche più note nelle zone di presenza. Inoltre, le banche del Gruppo, nell'ambito di collaborazioni con le università dei territori e altri enti, promuovono incontri e convegni su tematiche economiche e non solo, aperti alla partecipazione dei cittadini, anche su piattaforme digitali.

### BPER BANCA PER LA COMUNITÀ

Il progetto di piano industriale "BPER Banca per la Comunità" è la rappresentazione più concreta del livello di attenzione che l'Istituto dedica allo sviluppo di una società inclusiva che possa abbattere le disuguaglianze e l'emarginazione culturale. Si evidenziano i filoni di sviluppo del progetto.



**Nati per Leggere**

#### Nati per Leggere

BPER ha sposato il progetto Nati per Leggere che da oltre vent'anni, attraverso l'opera dell'Associazione Culturale Pediatri, dell'Associazione Italiana Biblioteche del CSB - Centro per la Salute del Bambino Onlus, diffonde buone pratiche di lettura in tutto il Paese.

In tre anni oltre 20.000 bambini, in sette regioni italiane localizzate soprattutto al Centro-Sud, potranno ricevere dal proprio pediatra un libro e le famiglie saranno coinvolte in progetti di educazione alla lettura anche attraverso una specifica attività di monitoraggio. Tale progetto a causa dei rallentamenti dovuti alla pandemia vedrà il proprio sviluppo anche nei prossimi anni.

#### Soglib(e)ro

La Capogruppo ha sostenuto la terza edizione del premio letterario riservato ai detenuti delle carceri italiane, in collaborazione con il Comune di Modena, il Ministero della Giustizia, Giunti editore e Tuttolibri de La Stampa. L'obiettivo è promuovere la lettura e la scrittura negli istituti penitenziari, dando concreta attuazione all'ar-

ticolo 27 della Costituzione in tema di rieducazione del condannato. Il successo del premio è dovuto anche agli incontri con l'autore organizzati con i Carceri coinvolti. A ottobre 2020 è stato realizzato un incontro streaming con i tre autori in concorso per il Premio (Gianrico Carrofiglio, Valeria Parrella e Maria Attanasio) che ha visto connessi in diretta detenuti di 14 istituti penitenziari. Con lo stesso obiettivo è stato mantenuto il supporto al percorso formativo sull'attività teatrale per i detenuti degli istituti penitenziari della Provincia di Modena.

#### #LaBancaCheSaLeggere

BPER Banca per la Comunità nasce anche con l'intento di offrire eventi culturali fruibili soprattutto dai giovani stimolandoli attraverso incontri di presentazione di romanzi per ragazzi e ragazze. È per questo motivo che nell'ampia cornice de #LaBancaCheSaLeggere sono stati inseriti alcuni appuntamenti della rassegna Forum Eventi dedicati ad un pubblico di studenti e giovani lettori. Fanno parte di BPER Banca per la Comunità anche i progetti di educazione finanziaria "Tarabaralla. Il tesoro del bruco baronessa" e "Un passo verso il futuro" descritti più avanti.



### Altri progetti

- Promozione di attività sportive dilettantistiche attraverso il sostegno ad associazioni e società sportive nonché di rassegne sportive nazionali che hanno coinvolto soprattutto un pubblico giovanile. Tra le più significative:
- Settore Giovanile Virtus Pallacanestro Bologna
- Modena Volley – Campi estivi
- Robur Costa Ravenna Volley – settore giovanile
- Polimirun, corsa podistica del Politecnico di Milano
- Giro d'Italia U23
- Circolo Velico Crotone
- Pubblicazione del “libro strenna”: ogni anno BPER Banca realizza un prestigioso volume dedicato alle eccellenze del territorio. Da alcuni anni viene promossa la Motor Valley con titoli dedicati alle più note case produttrici di automobili. Il volume del 2020 è intitolato “La Ferrari nel cuore. Mauro Forghieri”.

### “La Galleria. Collezione e Archivio Storico”

Nella sede di direzione di BPER Banca, è stata inaugurata, nel 2017, “La Galleria. Collezione e Archivio Storico”, un progetto culturale della Banca per valorizzare, tutelare, conservare e rendere fruibile il patrimonio artistico e archivistico dell'Istituto.

“La Galleria” di BPER Banca ha affrontato con dinamismo la situazione conseguente l'emergenza sanitaria che ha costretto anche il settore culturale a una sospensione e rallentamento delle attività. Fondamentale è stata l'ideazione e la realizzazione di video-project che hanno permesso di continuare a offrire al pubblico i contenuti delle mostre previste per il 2020. Sono nati video-racconti che hanno proposto tour virtuali dell'esposizione “Jules Van Biesbroeck. L'anima delle cose”, inaugurata a dicembre 2019, e de “La prospettiva dell'effimero. Antonio Joli e la scena per angolo”, realizzata in collaborazione con Luca Peruzzi e i Musei Civici di Modena in occasione di “Festival filosofia”.

Le opere esposte presso “La Galleria” sono state raccontate attraverso brevi video che immergono lo spettatore nei dettagli dei capolavori pittorici della collezione BPER Banca.

L'Archivio Storico di BPER Banca ha partecipato all'importante festival Archivissima tramite la realizzazione di un podcast e un video dedicati al quaderno di studio “Le Signorine della Banca Popolare di Modena”. In occasione della Settimana della Cultura d'Impresa è stato pubblicato il nuovo quaderno dell'Archivio Storico, a cura di Chiara Pulini, “Ti nasce vicino. Dalla réclame ai social media” dedicato all'evoluzione della comunicazione e della pubblicità della Banca dal 1867 ad oggi.

Grazie alle diverse iniziative realizzate da “La Galleria”, sono state istituite collaborazioni e si sono consolidati i rapporti con associazioni, scuole, università, privati ed enti turistici.

Tutti i contenuti e le informazioni relative a “La Galleria” sono consultabili sul sito web [lagalleriabper.it](http://lagalleriabper.it) e la pagina Instagram [@lagalleriabper](https://www.instagram.com/lagalleriabper).

### Supporto alla comunità - Banco di Sardegna

Nel corso del 2020, il Banco di Sardegna ha rinnovato il suo impegno per la comunità con iniziative dedicate soprattutto ai più giovani sia in ambito culturale ed educativo che sportivo. Ad esempio, l'iniziativa “Il Basket in Classe”, nata con l'intento di offrire alle famiglie con figli frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado 1.000 biglietti per le partite casalinghe di coppa della Dinamo Banco di Sardegna, ha coinvolto nel periodo del lockdown i più piccoli in un concorso di disegno promosso attraverso i social della locale squadra di Basket.

Ai più piccoli, nel mese di agosto, è stata dedicata l'iniziativa Time to Children, nata dalla volontà comune del Banco, dell'associazione Time in Jazz e di Paolo Fresu di creare, nell'ambito del festival di Berchidda, percorsi ludici e formativi in ambito musicale su misura per i bambini.

Il Banco ha confermato inoltre il proprio sostegno al progetto La Nuov@Scuola, del quotidiano La Nuova Sardegna,

che promuove la lettura del giornale in classe nelle scuole secondarie di secondo grado dell'Isola per stimolare il senso critico degli studenti e coinvolgerli attivamente nella redazione del giornale. Il progetto prevede anche di avvicinare i ragazzi al mondo del lavoro tramite incontri con le aziende sarde. Durante la chiusura delle scuole, il progetto è proseguito con iniziative online e culminato in un incontro in diretta streaming con gli studenti incentrato sulle attività proprie di un istituto di credito.

Come negli anni precedenti il Banco ha partecipato all'iniziativa dell'ABI "Invito a Palazzo" con il coinvolgimento degli studenti del Liceo Artistico di Sassari che hanno realizzato un filmato della visita virtuale alle sale del nostro palazzo a Sassari e ha rinnovato due borse di studio destinate a promettenti studenti del Conservatorio di Sassari che hanno brillantemente conseguito il diploma e, possono proseguire i loro studi in prestigiosi istituti all'estero. Infine, è stata sottoscritta una convenzione con l'Università di Sassari per l'istituzione di una borsa di studio triennale, interamente finanziata dal Banco di Sardegna, per un dottorato di ricerca in "Economia, Management e Metodi quantitativi per l'analisi dei dati", un percorso di formazione e ricerca a carattere internazionale realizzato assieme all'Università di Bordeaux.

### Supporto alla comunità – Arca SGR

Nell'anno 2020 Arca ha risposto all'appello del Comune di Milano per ridurre il Digital Divide (divario digitale) nel corso della pandemia da Covid-19, mettendo a disposizione di due Istituti scolastici di Milano computer e tablet. A favore della comunità locale, è proseguito il sostegno a VIDAS, associazione non profit, apartitica e aconfessionale, sorta per offrire assistenza completa e gratuita ad adulti e bambini malati, affetti da patologie inguaribili o in fase terminale: nel corso del 2020 il sostegno a VIDAS si è concretizzato in un evento associato a una campagna di raccolta fondi e con un programma di payroll giving.

### Educazione Finanziaria

Sono oltre 100.000 i ragazzi coinvolti in attività di educazione finanziaria nel 2020.



#### "Tarabaralla. Il tesoro del bruco baronessa"

Il progetto di educazione finanziaria per famiglie "Tarabaralla. Il tesoro del bruco baronessa" è nato nel 2019 dalla collaborazione con Carthusia Edizioni con la realizzazione di un albo illustrato per sensibilizzare i più piccoli al valore delle cose e all'importanza del "mettere da parte" per realizzare i propri sogni, nonché per parlare del valore dell'amicizia e della solidarietà. Nel 2020 il progetto è stato ulteriormente sviluppato nel periodo della pandemia.

Dopo i primi incontri di letture animate in presenza effettuati ad inizio anno in teatri e filiali, sono stati realizzati due video pubblicati sul web e utilizzati anche per piattaforme di rassegne culturali per permettere alle famiglie di vivere la narrazione dell'albo illustrato attraverso la musica e l'animazione dell'autrice del libro, Elisabetta Garilli e del suo Atelier. I disegni dell'albo e delle animazioni video sono dell'illustratrice Valeria Petrone.

Durante l'estate e il primo periodo dell'autunno sono ripresi gli incontri in presenza e all'aperto con le famiglie in molti luoghi suggestivi, chioschi, case delle farfalle, parchi cittadini, bagni e lidi marini, ecc. permettendo di donare l'albo illustrato a molti bambini.

A dicembre, inoltre, a causa dell'impossibilità di tenere il tradizionale Concerto degli Auguri della Banca, è stata proposta una diretta web dello spettacolo musicale tratto dal libro per 31 pediatrie italiane e relative associazioni di volontariato, offrendo ad oltre 1.000 bambini e famiglie in tutta Italia, la possibilità di vivere la degenza ospedaliera in modo divertente per un pomeriggio.

Oltre al progetto di educazione finanziaria per famiglie, prosegue l'impegno della banca con le scuole.



### Il progetto GRANDE!

BPER Banca, per il quinto anno, ha confermato il suo impegno nelle scuole primarie con l'iniziativa GRANDE!

1.500 classi italiane della terza, quarta e quinta hanno aderito al progetto GRANDE! "Un'economia che abbraccia tutti" per un totale di circa 32 mila alunni che, guidati dalle loro maestre, hanno intrapreso un viaggio alla scoperta dei più importanti principi economici. Un'economia che abbraccia tutti è un programma didattico extra-curriculare che permette agli studenti di familiarizzare con i concetti che stanno alla base delle più importanti teorie economiche.

Nel portale dedicato e disponibile solo per le scuole - grande.bper.it - insegnanti e alunni possono guardare i cartoon educative e caricare i loro progetti.

Per gli adulti, invece, una sezione di bper.it è dedicata al tema dell'educazione finanziaria con contenuti e consigli utili per i genitori che vogliono educare i bambini alla consapevolezza economica.



### Un passo verso il futuro

"Un passo verso il futuro" è un'iniziativa, completamente gratuita, realizzata con CivicaMente e dedicata agli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado declinata secondo le esigenze dei due diversi livelli di scuola: un percorso didattico su piattaforma web per sensibilizzare i ragazzi a un concetto più ampio di finanza che oltre alle nozioni più prettamente economiche includa i temi dell'etica, della sostenibilità e del risparmio delle risorse del Pianeta. Il piano prevede che siano affrontati argomenti come l'uso consapevole del denaro, il risparmio come riserva di valore, fino a tematiche molto attuali, ma più complesse e che possono interessare gli studenti più grandi, come le criptovalute o gli SDGs, obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU. In quest'ottica, nell'anno scolastico 2020/2021, il percorso si è arricchito di due lezioni pronte, una per ciascun livello scolastico, per avviare una riflessione sull'educazione civica e l'educazione finanziaria, come parte fondante di un processo di crescita personale e sociale.



### Progetto Teen!

Anche nel 2020 la Banca ha mostrato interesse per il mondo degli adolescenti con il progetto Teen! nato con l'obiettivo di aiutare i ragazzi a coltivare i propri talenti e le proprie passioni, con consigli utili per un uso consapevole dei social. Infatti, i ragazzi sono sempre più esposti e molte delle loro passioni sono condivise sui social; per questo è importante fornire loro strumenti utili per usarli con consapevolezza e responsabilità.

Il sito teenspace.it e la pagina Instagram @teenspaceofficial sono gli spazi virtuali che ospitano le testimonianze di influencer, le recensioni dei libri del Premio Strega o altre micropillole. Instagram è, del resto, il social che permette di parlare ai ragazzi con il loro linguaggio sul canale che utilizzano di più. L'economia entra in punta di piedi su teenspace.it attraverso post che spiegano ai ragazzi, ad esempio, come usare le carte di pagamento o come utilizzare al meglio le soft skill. I talenti e le passioni, infatti, possono diventare lavoro se supportati da competenze economiche adeguate.



### FEduF – Fondazione per l'Educazione Finanziaria e per il Risparmio

Continua la collaborazione con FEduF sui temi dell'educazione finanziaria e dell'economia comportamentale.

Ad ottobre, mese dell'educazione finanziaria, la Banca con la collaborazione di FEduF ha partecipato al Festival dello Sviluppo Sostenibile promosso da Asvis, coinvolgendo sei classi delle scuole secondarie in due sfide su tematiche di cittadinanza economica e sostenibilità. Tutte le classi hanno ricevuto premi per la partecipazione.

È stato inoltre svolto nell'anno scolastico 2019/2020, il progetto di Alternanza scuola lavoro (ora PCTO) che ha consentito alle classi delle scuole secondarie di secondo grado di sfidarsi nella realizzazione di un business plan d'impresa. Gli incontri sono tenuti dai dipendenti della Capogruppo, appositamente formati per supportare i ragazzi delle scuole. Nell'ultima edizione, una decina di classi, seguite dalla Banca come Tutor, ha potuto portare a termine il percorso "Che Impresa ragazzi!"; nonostante la chiusura delle scuole imposta dalla pandemia.

### Educazione finanziaria sui social e in filiale

La Banca coglie le opportunità dei propri canali proprietari anche per diffondere i temi di educazione finanziaria.

Nel 2020, in particolare, è stato rivisto il ruolo dei canali fisici a favore degli spazi virtuali.

Gli eventi della Cicala e la Formica si sono quindi trasformati in video pillole con l'entomologo Gianumberto Accinelli che ha spiegato le soft skills dell'OMS. Le video pillole sono state diffuse sul sito e promosse sui social, con le DEM e con tutti gli altri canali proprietari.

Sulla pagina Facebook continua la rubrica dedicate ai temi dell'economia così come su Instagram, nel canale Teen! dedicato ai teenager, si affrontano temi che favoriscono la diffusione di una cultura della cittadinanza e della consapevolezza nelle scelte economiche.

### Progetti a supporto della tutela ambientale

BPER Banca è impegnata nel sostegno di diversi progetti a favore della tutela ambientale puntando anche sulla sensibilizzazione delle nuove generazioni.



Nell'ambito del Green Social Festival organizzato a Bologna, la Banca ha promosso il concorso fotografico "Sei il cambiamento che vorresti vedere?" che richiedeva di interpretare con una fotografia la sostenibilità ambientale allo scopo di sensibilizzare i cittadini a comportamenti più responsabili. Tre giovani ragazze di età compresa tra i 18 e i 20 anni sono risultate vincitrici del concorso e hanno dimostrato la grande capacità delle generazioni più giovani di saper affrontare con disinvoltura e sensibilità le tematiche ambientali. A ciascuna delle vincitrici la Banca ha regalato un albero, piantato con la collaborazione di Treedom, mentre alla prima classificata è stata assegnata una carta prepagata personalizzata con la foto da lei scattata.

Come tutti gli anni BPER Banca ha aderito a "M'illumino di Meno". Nell'occasione sono state spente le insegne del Centro Servizi di Modena e di 140 filiali presenti sul territorio nazionale. Nel rispetto del tema proposto, la Banca ha voluto dare un riconoscimento a cento dipendenti delle dieci filiali che hanno ottenuto il più alto risparmio energetico nell'ambito del contest interno "Piantamola" regalando a ciascuno un albero, che verrà piantato sui terreni campani di "Libera terra" confiscati alla malavita. Questo consentirà di far nascere un nuovo bosco il cui sviluppo, grazie alla partnership con la piattaforma web Treedom, potrà essere seguito attraverso la geolocalizzazione.

Tra gli eventi sostenuti ricordiamo inoltre l'edizione 2020/21 del Junior Video Contest sulla Divulgazione scientifica, promotore verso i giovani di temi sulla sostenibilità ambientale. Quest'anno il bando, che ha raccolto l'adesione di molte scuole, prevede di confrontarsi sul tema del ciclo dell'energia applicato alla mobilità sostenibile.

La Banca ha partecipato anche alla realizzazione del progetto "Investimenti sostenibili per il clima", elaborato dal Forum per la Finanza Sostenibile (FFS), di cui la Capogruppo è Socio Sostenitore, volto ad approfondire il ruolo che la finanza sostenibile può ricoprire nel raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile identificati a livello internazionale. Il risultato del Progetto è stato la pubblicazione di un manuale, di taglio divulgativo e operativo, che è stato presentato pubblicamente in occasione della nona edizione della Settimana dell'Investimento Sostenibile e Responsabile (Settimana SRI 2020).

Due sono i progetti realizzati in tema di riduzione dell'utilizzo della plastica, uno interno con il coinvolgimento dei dipendenti, l'altro di supporto alla ricerca: il primo progetto, "BPER Plastic Free", ha visto a fine 2020 la consegna a ciascuno dei colleghi del Gruppo di una borraccia brandizzata, valido sostituto delle bottigliette di plastica e con una riduzione del loro utilizzo pari a oltre 2 milioni e mezzo di unità ogni anno; il secondo progetto, invece, si chiama "Ricircola" ed è un'iniziativa di economia circolare che punta a migliorare la gestione delle vaschette alimentari in plastica a fine-vita, tramite l'integrazione e la responsabilizzazione di tutti gli attori della filiera e soprattutto con il coinvolgimento diretto del consumatore. Il progetto di ricerca, ideato e coordinato dal Centro Interdipartimentale di Ricerca Industriale Fonti Rinnovabili Ambiente, Mare ed Energia (CIRI FRAME) dell'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna, ha inteso sperimentare la sostenibilità della plastica attraverso il coinvolgimento diretto di ogni consumatore, chiamato a fare la propria parte. Amadori, Apofruit, BPER Banca, Conad, Ilip e Hera, insieme per l'ambiente, collaborano e supportano l'iniziativa.

Nell'autunno 2020, in 3 punti vendita Conad della Romagna i consumatori hanno avuto l'opportunità di scegliere 2 prodotti aventi un packaging innovativo e di partecipare attivamente alla prima sperimentazione di economia circolare applicata alle vaschette in plastica per alimenti. In particolare, con l'acquisto dei prodotti contrassegnati dal simbolo RICIRCOLA, il controfiletto di pollo Amadori (400 g) e l'uva bianca senza semi Solarelli – Apofruit (500 g), si è chiesto al cliente l'impegno di riconsegnare, dopo l'utilizzo del prodotto, la vaschetta in plastica vuota presso i punti di raccolta allestiti nei supermercati coinvolti. Tale impegno è stato riconosciuto con un rimborso di 20 centesimi di euro per ogni vaschetta riconsegnata. Il materiale raccolto, realizzato da Ilip in PET, è stato poi consegnato tramite una gestione dedicata da parte di Hera, all'impianto di recupero del produttore stesso, chiudendo quindi il ciclo. La plastica riciclata è stata quindi riutilizzata per produrre altre vaschette. BPER Banca ha sponsorizzato l'intero progetto.

Tra gli obiettivi vi era quello di divulgare la consapevolezza che la plastica, con particolare riferimento al packaging, dopo il suo utilizzo non è più da considerarsi un rifiuto, bensì una risorsa da recuperare e da cui creare altro valore.

Durante il 2020, anche a causa dell'emergenza sanitaria, sono stati sospesi alcuni programmi legati all'educazione alla sostenibilità che si svolgevano in alcuni parchi sul territorio nazionale

### 8.1.3 Iniziative commerciali nella comunità

In questa categoria del Framework del "London Benchmarking Group" sono inserite sia le spese relative ai progetti/prodotti con rilevanti ricadute a livello ambientale e sociale, sia gli interventi di efficientamento energetico implementati dal Gruppo nel corso del 2020, nonché le spese per la salute e sicurezza.

È importante sottolineare come siano stati presi in considerazione in questa rendicontazione solo i prodotti e i servizi innovativi e con una diretta ricaduta sociale e ambientale. Per un approfondimento sui prodotti e servizi si rinvia al capitolo 5.

### 8.1.4 Monitoraggio dell'impatto sui territori

A partire dal 2018 la Capogruppo ha avviato un percorso di analisi al fine di monitorare e ottimizzare l'impatto sul territorio delle iniziative sostenute. Innanzitutto, è stata realizzata una "Benchmark analysis di corporate philanthropy" che ha coinvolto 8 istituti bancari, appartenenti ai 10 maggiori gruppi bancari operativi in Italia, utile a studiare le pratiche di giving e sponsorizzazione e le relative modalità organizzative. Questo lavoro ha permesso di individuare le aree di miglioramento per un'efficace gestione del giving e delle sponsorizzazioni da parte di BPER Banca che sono poi state inserite all'interno del Regolamento di Gruppo del processo di promozione istituzionale e dei contributi liberali.

Parallelamente si è iniziato a richiedere ai beneficiari di donazioni/sponsorizzazioni al di sopra di un certo target un ritorno informativo (autocertificazione) che ha permesso di stimare le ricadute, in termini di persone coinvolte e impatto mediatico delle attività.

Infine, come da Piano di Sostenibilità 2020-21, è stato avviato il calcolo dello SROI (Social Return on Investment) su due dei principali progetti a impatto sociale positivo: i percorsi di educazione finanziaria e la rassegna "Forum Eventi-Incontri con l'autore", già descritti nel presente capitolo.

### 8.1.5 Valutazione della sinergia tra progetti: target Giovani

**110.735** totale giovani coinvolti in attività del Gruppo (+41%)



**359.793** totale giovani coinvolti in progetti supportati



**470.528** totale giovani coinvolti

Il dato dei giovani coinvolti in iniziative sponsorizzate dal Gruppo risente della sospensione a causa della pandemia di molte attività collettive, mentre il coinvolgimento per le iniziative di educazione finanziaria è stato favorito dalla possibilità di svolgere le attività a distanza.

## 8.2 Responsabilità nei settori controversi

### 8.2.1 Policy sugli armamenti

Il rapporto tra banche e operatori del settore difesa è da tempo oggetto di attenzione da parte della società civile italiana e in particolare delle associazioni che si prefiggono di evitare che l'Italia e le sue aziende siano coinvolte in operazioni di produzione e compravendita di armi cosiddette "controverse", soprattutto ove le controparti siano localizzate in Paesi oggetto di sanzioni internazionali. Per tali ragioni e in linea con i principi guida del proprio Codice Etico, a partire dal 2012 il Gruppo si è dotato di "Linee guida di Gruppo per la regolamentazione dei rapporti delle Banche del Gruppo BPER con gli operatori della Difesa e le Imprese produttrici di armamenti" prima, ora aggiornate come Policy di Gruppo. Con tale Policy è stata adottata un'autoregolamentazione che definisce quali operazioni di incasso o finanziamento considerare autorizzabili.

Nel definire la Policy il Gruppo ha ricercato il corretto bilanciamento tra alcuni valori generali, quali:

- promozione dei diritti umani e della pace
- rispetto del diritto alla difesa ed alla sicurezza dei popoli e delle nazioni
- rispetto delle libertà d'impresa e di iniziativa economica (anche dei produttori di armamenti) nell'ambito delle regole dell'ordinamento.

Le banche e società finanziarie del Gruppo potranno pertanto risultare nelle Relazioni annuali predisposte della Presidenza del Consiglio ai sensi della Legge n. 185/90, seppure nei limiti previsti dalla Policy, al fine di presidiare il rischio che i beni o i servizi oggetto delle esportazioni siano destinati a soggetti diversi da Governi democratici o che violino i diritti umani.

La Policy disciplina, inoltre, altre tipologie di operazioni e casistiche, come, le partecipazioni, i finanziamenti, i rapporti di conto corrente o di investimento.

La Capogruppo pubblica annualmente un rendiconto attraverso il quale viene fornita evidenza delle attività intrattenute con le aziende che risultano operanti nel settore della difesa, inclusi i rapporti di finanziamento. Tale rendiconto annuale è pubblicato, assieme alla Policy, sul sito istituzionale (Area Sostenibilità/Il nostro impegno/Policy sugli armamenti).

### 8.2.2 Lotta al gioco d'azzardo patologico

In relazione all'operatività nel settore del gioco d'azzardo e delle scommesse, il Gruppo BPER a partire dal 2013, in un'ottica di Responsabilità Sociale d'Impresa nei confronti delle comunità servite, ha messo in atto iniziative per informare, prevenire, e avviare azioni di contrasto riguardo alla pratica del gioco d'azzardo patologico (GAP).

Il Gruppo ha assunto un atteggiamento di attenzione e di vigilanza attiva per evitare che il gioco d'azzardo possa diventare uno strumento di riciclaggio di denaro sporco o di ricorso ad attività usuraie. Per questo motivo la Capogruppo ha dato istruzione alle filiali di valutare attentamente le anomalie riscontrate nell'operatività del singolo cliente, segnalando tempestivamente le operazioni sospette.

Sono state attivate campagne di informazione per i dipendenti e per i clienti del Gruppo, nelle quali vengono descritte le segnalazioni di alcune operazioni bancarie, che possono rivelare una dipendenza da gioco, e le indicazioni e i





suggerimenti utili su come le filiali possono approcciare un cliente affetto da GAP per intervenire a tutela del cliente stesso o dei suoi familiari. BPER Banca ha inoltre realizzato, e recentemente aggiornato, il Vademecum “Giocatori d’azzardo patologici e servizi bancari”, un opuscolo informativo che descrive le possibili tutele attivate dalla banca per contrastare e prevenire i rischi annessi al GAP.

Il documento è stato realizzato con la collaborazione con la Cooperativa Onlus “Centro sociale Papa Giovanni XXIII” di Reggio Emilia e con l’ATS di Bergamo.

BPER Banca come segno concreto del proprio impegno in questo ambito ha deciso di inibire le carte di credito emesse dal Gruppo per le operazioni di pagamento presso esercizi o siti internet che sono stati classificati nella categoria merceologica “gambling”. Fanno eccezione le carte prepagate (utili in termini di “strumento di recupero” per i giocatori patologici) e le Carte Black, circa lo 0,1% del totale.

Un’attenzione speciale viene posta, in particolare, ai minorenni: le carte prepagate PAYUP TEEN, infatti, hanno blocchi di utilizzo per alcune categorie merceologiche che potrebbero essere considerate rischiose quali giochi e scommesse, vendite telefoniche e postali, vendite porta a porta, alcolici e tabacchi, farmaci, organizzazioni politiche. Un minore intestatario di una carta prepagata diversa da PAYUP TEEN è comunque sottoposto a controlli e, in caso di utilizzo nell’area gambling, viene inibito lo strumento di pagamento e vengono attivate comunicazioni verso i genitori. Infine, il Gruppo BPER ha deciso di evitare la commercializzazione e la promozione alla clientela di tagliandi del tipo “Gratta e Vinci”.

Il GAP può colpire anche i minorenni e per tale ragione la Banca promuove campagne di educazione e prevenzione presso istituti scolastici, quest’anno non attivate a causa dello stop imposto dalla pandemia in corso.

### 8.2.3 Commercio di Oro

Tra i servizi offerti alla clientela la Banca propone il commercio di oro.

BPER Banca commercializza unicamente lingotti d’oro prodotti da raffinerie che possiedono certificazioni internazionali attestanti il rispetto delle pratiche di due diligence sui propri fornitori e iscritte alla lista del London Good Delivery, riconosciuta a livello internazionale come lo standard di mercato.

Viene così garantito che il metallo oggetto di vendita è Conflict Free e rispetta i regolamenti e i codici di comportamento predisposti dai principali enti associativi del settore (LBMA, RJC) e organi internazionali (OCSE); si garantisce inoltre che i fornitori siano dotati di strumenti per il controllo e la valutazione delle filiere di acquisto dell’oro, al fine di combattere possibili forme di reato sia di natura geopolitico-finanziaria (antiriciclaggio, corruzione, finanziamento del terrorismo) sia legati all’abuso dei diritti umani, al genocidio, allo sfruttamento del lavoro minorile o reati contro l’ambiente.



**BPER:**  
Gruppo

# Allegato I Emergenza COVID-19

---

Fin dall'inizio dell'emergenza, il Gruppo BPER Banca ha fronteggiato la situazione con risposte immediate, adottando iniziative volte a contenere i rischi, tutelare la salute di dipendenti e clienti, garantire la continuità operativa dei processi critici e attuare misure di sostegno all'economia per privati e imprese, a tutela di tutti i propri stakeholder.

È stato immediatamente attivato un tavolo a presidio dell'emergenza sanitaria (c.d. "Comitato di Consultazione"), finalizzato a monitorare l'evoluzione degli eventi, del quale fanno parte, coordinati dal Crisis Manager del Gruppo, il Chief Human Resource Officer (CHRO), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il Chief Operating Officer (COO), il Chief Risk Officer (CRO), il Business Continuity Manager, la Direzione Organizzazione, la Direzione Rischi e la Direzione Service Desk.

Già ad inizio 2020, le prime azioni hanno riguardato l'area geografica denominata "zona rossa", maggiormente colpita dai primi contagi, per la quale si è disposta la chiusura delle filiali nonché l'astensione lavorativa e la quarantena per i lavoratori e i residenti della zona, secondo le modalità dettate dalle ordinanze regionali e governative.

L'erogazione dei servizi è proseguita senza interruzioni, grazie al ricorso e al rafforzamento del lavoro in remoto. Anche i processi di filiale sono stati allineati e perfezionati nel corso dell'anno per gestire in modo efficace eventuali chiusure temporanee, al fine di ridurre al minimo eventuali disagi per la clientela.

In coerenza sono stati aggiornati i piani di Business Continuity per garantire la continuità dei servizi essenziali in scenari pandemici.

Per tutta la durata dell'emergenza è rimasto costante il rapporto con le Autorità Locali, il Ministero della Salute e ABI, per il monitoraggio della situazione nazionale, di eventuali ordinanze emesse e di azioni intraprese dal sistema bancario. Anche l'informativa verso gli Amministratori e le Autorità di Vigilanza è stata regolare per tutto il periodo di crisi.

## Interventi a tutela delle risorse umane

Per far fronte all'emergenza sanitaria, il Gruppo BPER Banca ha implementato una serie di soluzioni per tutelare la salute dei propri dipendenti e porre in sicurezza l'operatività attraverso l'attivazione di modalità di lavoro che hanno consentito, soprattutto nella prima fase dell'emergenza, una forte riduzione della presenza fisica nei luoghi di lavoro, anche attraverso l'attivazione di un importante numero di postazioni di lavoro in modalità "smart working emergenza". In particolare, le attività implementate sono state le seguenti: i lavoratori che disponevano di dotazioni informatiche ritenute adeguate dall'azienda per effettuare smart working hanno potuto prestare servizio dal proprio domicilio, previa autorizzazione del responsabile dell'unità organizzativa il quale, progressivamente e in linea con la riduzione del rischio di contagio, ha definito l'utilizzo del lavoro agile sulla base delle esigenze di copertura dell'ufficio; sono state acquistate piattaforme per consentire la fruizione di attività formativa da casa (c.d. smart learning); sono stati individuate turnazioni nelle unità organizzative, decisa la chiusura di alcune filiali, modificati gli orari di apertura al pubblico e contingentati gli accessi dei clienti nei locali.

Nella parte centrale dell'anno, l'accesso nelle filiali è stato consentito solo su appuntamento

per tutti i servizi di consulenza, mentre per i servizi di cassa i clienti hanno potuto accedere senza appuntamento esclusivamente in un rapporto 1 ad 1 con il cassiere e limitatamente all'orario di apertura del mattino, in coerenza con i protocolli tempo per tempo definiti a livello nazionale da ABI e Organizzazioni Sindacali.

Nell'ultima parte dell'anno (dal 16 novembre 2020), con l'avvento della seconda ondata dell'emergenza sanitaria, le filiali sono tornate a essere accessibili da parte dei clienti esclusivamente su appuntamento, con servizi di cassa erogati al mattino e servizi di consulenza e assistenza erogati al mattino e al pomeriggio.

Il Gruppo ha altresì predisposto, durante la prima fase dell'emergenza e alla luce della sospensione delle attività didattiche/educative su tutto il territorio nazionale, un pacchetto di permessi, retribuiti e no, per tutti i dipendenti; inoltre, per alcune categorie (genitori con figli minori di 14 anni, immunodepressi, genitori con figli disabili, gestanti non in maternità) è stato disposto un plafond di permessi ad hoc.

A tal fine è stato siglato con le Organizzazioni Sindacali l'accordo per l'accesso alle prestazioni del Fondo di Solidarietà di settore per far fronte ai periodi di sospensione/riduzione dell'attività lavorativa nella prima fase dell'emergenza e l'accordo attraverso cui il Gruppo ha messo a disposizione, durante la seconda fase, ulteriori permessi, retribuiti e no, a favore di tutti i dipendenti, sempre con particolare attenzione a specifiche categorie di dipendenti. L'applicazione di alcune misure si è protratta fino al 30 settembre 2020.

Di fronte alla recrudescenza del virus avvenuta nella seconda parte dell'anno, l'Azienda ha dunque mantenuto una forte attenzione verso i propri dipendenti, intensificando l'utilizzo delle leve già attivate (smart working emergenza, permessi parzialmente retribuiti per i dipendenti rientranti in specifiche casistiche).

L'informazione a tutto il personale relativa all'introduzione o alla modifica delle misure di sicurezza adottate è avvenuta efficacemente e tempestivamente, mediante FAQ sull'intranet aziendale o con mail massive.

Gli spostamenti per motivi di lavoro sono stati fortemente limitati a soli casi di necessità e soggetti ad autorizzazione del responsabile dell'unità organizzativa. Le riunioni si sono svolte quasi esclusivamente in modalità video-conferenza. Sono stati ulteriormente rafforzati i presidi igienici e sanitari di filiali e uffici centrali. È stato mantenuto attivo, inoltre, un servizio di supporto psicologico professionale telefonico e sono state estese le coperture assicurative sanitarie a tutela dei dipendenti.

In parallelo a tutte le iniziative descritte, è stato mantenuto un regolare contatto tra il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) per favorire lo scambio di informazioni in materia Covid-19 su tutto il territorio nazionale.

La collaborazione tra RSPP e la funzione Gestione Risorse Umane, volta a garantire la continuità operativa delle Unità Organizzative interessate da casi di malattia da coronavirus, è stata costante e proficua.

## Interventi a tutela dei clienti e del pubblico

Sin dall'inizio dell'emergenza, sono state intraprese tutte le attività indicate nei vari DPCM, nei documenti ufficiali del Ministero della Salute e nelle raccomandazioni della autorità sanitarie (anche internazionali) nonché nelle ordinanze locali, volte a limitare il rischio per i clienti. Sono stati applicati i protocolli sottoscritti dall'associazione di categoria e dalle sigle sindacali e sono state date disposizioni integrative a livello di "best practice" e dei clienti.

Sin dalla prima fase sono state infatti adottate precauzioni volte a ridurre la presenza di clienti nelle filiali (prenotazioni servizi, accessi contingentati, ecc.). Il Gruppo BPER Banca è stato fra le prime istituzioni finanziarie a introdurre l'obbligo di mascherina e (temporaneamente, in alcune regioni) di guanti per i clienti, oltre che per i dipendenti, nonché a fornire schermi in plexiglas per le postazioni di front office.

In tutte le filiali e nei luoghi aziendali aperti al pubblico, è stato messo a disposizione dei clienti gel sanificante per l'igienizzazione frequente delle mani.

Sono state eseguite quotidianamente le sanificazioni di tutti i punti di contatto della clientela (maniglie, pulsantiere, sedie e divani attesa, ecc.), secondo gli standard suggeriti dal Ministero della Salute.

La clientela è stata continuamente informata anche attraverso vetrofanie applicate all'esterno e all'interno dei locali aziendali. Sono stati adottati sistemi informativi all'esterno dei locali per distinguere percorsi di entrata e uscita, oltre a fornire la più ampia pubblicità sui metodi di prenotazione e assistenza dei servizi offerti in filiale.

Per maggiori approfondimenti si rimanda al Capitolo 4 del presente Bilancio di Sostenibilità.

## Sostegno all'economia

Per contrastare gli effetti negativi del Covid-19 sull'economia reale, il Gruppo ha attivato una serie di misure a favore di famiglie e imprese, oltre a recepire e dare attuazione ai Decreti ministeriali in materia e nel rispetto delle linee guida EBA, quali ad esempio forme di sospensione di finanziamenti rateali per diverse condizioni, tra cui la perdita del lavoro o la mancanza di liquidità dovuta all'emergenza, nonché l'erogazione di finanziamenti per l'anticipo della Cassa Integrazione Guadagni (CIG) o a valere sulle previsioni del Decreto "Liquidità".

Più nello specifico, al 31 dicembre 2020 il Gruppo BPER Banca ha erogato<sup>62</sup>:

- moratorie su oltre 62.000 finanziamenti, in linea con i requisiti definiti dal Decreto Legge o dagli accordi di categoria afferenti controparti Privati, per un'esposizione lorda di Euro 3,97 miliardi;
- moratorie su oltre 38.000 finanziamenti aziendali, in linea con i requisiti definiti dal Decreto Legge o dagli accordi di categoria afferenti le controparti Imprese, per un debito residuo di oltre Euro 7,01 miliardi.

Contestualmente, ancor prima della pubblicazione del Decreto Liquidità, è stata lanciata l'iniziativa "BPER Banca per l'Italia" con l'istituzione di due plafond rispettivamente di Euro 100 milioni (per privati, liberi professionisti, artigiani e commercianti) e Euro 1 miliardo (destinato alle imprese per far fronte alle esigenze di liquidità e finanziamenti a breve o medio termine).

<sup>62</sup> Gli importi indicati sono di fonte gestionale.



Per favorire le imprese in crisi il Gruppo ha rafforzato il proprio impegno per assicurare ai clienti richiedenti l'accesso al Fondo di garanzia per le PMI e agli altri finanziamenti con garanzie pubbliche. Al 31 dicembre 2020 sono stati erogati oltre 3,5 miliardi di Euro di finanziamenti garantiti dallo Stato alle imprese.

Per maggiori approfondimenti si rimanda al Capitolo 5 del presente Bilancio di Sostenibilità.

## Sostegno alla società e ai territori

Il Gruppo BPER, per rafforzare il proprio impegno al contrasto del Covid-19, nella primissima fase dell'emergenza ha disposto un primo stanziamento per erogazioni benefiche pari a circa 1 milione di euro, dedicate principalmente ad alcune strutture sanitarie per l'acquisto di ventilatori polmonari e di altre attrezzature.

Successivamente, la Capogruppo ha promosso una raccolta fondi interna denominata "Uniti oltre le attese" che ha visto il coinvolgimento di Amministratori, Alta Dirigenza e dipendenti. Il contributo di tutte le componenti del Gruppo ha permesso di raccogliere circa 1.200.000 euro, importo poi raddoppiato dalla Banca e complessivamente destinato a finanziare varie strutture operanti in diversi ambiti:

- 14% supporto all'assistenza sanitaria
- 20% sostegno alla ricerca scientifica
- 20% emergenza educativa
- 21% al fondo per il sostegno delle famiglie degli operatori sanitari deceduti per il virus
- 25% per il contrasto alle nuove povertà.

In collaborazione con le realtà territoriali, sono stati definiti i destinatari delle somme con l'obiettivo di supportare le strutture sanitarie e di assistenza alla persona, nonché sostenere il mondo della scuola, favorendo la fruizione della didattica a distanza da parte delle famiglie svantaggiate nelle 19 regioni di presenza; ampio sostegno è stato dato anche agli empori solidali e alle mense dei poveri per contrastare le nuove povertà.

I progetti di ricerca scientifica selezionati dalla Direzione generale della Banca sono volti a offrire cure e soluzioni sanitarie al Covid-19. È stata avviata anche l'istituzione di un Trust Onlus, a cura di BPER Trust Company, che potrà garantire agile intervento per altre emergenze e che si occuperà in primis di creare un fondo per le famiglie degli infermieri deceduti.

Inoltre, in segno di unità, speranza e coraggio, BPER Banca ha acceso le "luci della ripresa", illuminando con i colori della bandiera italiana le facciate di alcune importanti sedi, tra cui Modena, Bologna, Matera, Sassari e Lanciano.

Per maggiori approfondimenti si rimanda al Capitolo 8 del presente Bilancio di Sostenibilità.

Il presente documento considera il Richiamo di attenzione n. 1/21 del 16-2-2021 di Consob sull'informativa da fornire da parte "delle società che pubblicano la dichiarazione non finanziaria 2020" relativamente all'impatto della pandemia di Covid-19.












































# Obiettivi


# Rendicontazione obiettivi 2020 e individuazione obiettivi 2021

(B): Obiettivo di BPER Banca.



















Obiettivo raggiunto al:  100%  75%  50%  25%  0% Nuovo obiettivo: 

Tema	Obiettivi 2019-2021	%	SDGs
Governance	Definire un modello operativo di controllo per la gestione del tema anticorruzione		
	Monitorare i temi ESG e gli elementi direttamente riconducibili alle dimensioni del RAF, anche in coerenza con le evoluzioni normative di settore		
	Collaborare alla definizione di un ESG Compliance Program, al fine di presidiare l'effettiva integrazione dei fattori nelle politiche e nei processi del gruppo		
	Proseguimento del percorso di sviluppo del framework di ESG risk management in coerenza con le disposizioni normative e le iniziative sul tema che saranno portate avanti dal Gruppo nel suo complesso		
Rapporti con la Comunità e Diritti Umani	Rivedere le Linee Guida Armamenti		   
	Supportare la Comunità con progetti strutturati di Educazione Finanziaria per famiglie e scuole		
	Rendicontare gli impatti sociali dei progetti supportati dalla Banca (B)		
	Implementare progetti per la sensibilizzazione contro il Gioco d'Azzardo Patologico		
	Strutturare progetti di supporto e diffusione della lettura nelle giovani generazioni (B)		
	Creare eventi di promozione della lettura (premi letterari, incontri con gli autori, progetti scolastici e incontri nelle carceri) (B)		

Fornitori	<p>Completare un modello di vendor rating (rating fornitore)</p> <p>Avviare un progetto di rating di sostenibilità per i 200 principali fornitori</p>	 	  
Personale	<p>Definire un piano di comunicazione interna relativo a tematiche di Responsabilità Sociale</p> <p>Realizzare le attività di mobilità sostenibile individuate dal Piano Spostamenti Casa-Lavoro (B)</p> <p>Implementare il progetto “A pari merito” con l’obiettivo di raggiungere il 15% di dirigenti donne</p> <p>Avviare il progetto di sviluppo/potenziamento manageriale “exempla” coinvolgendo almeno il 45% di popolazione femminile</p> <p>Nell’ambito del progetto di sviluppo manageriale exemplaz, implementare percorsi dedicati al potenziamento della leadership femminile</p> <p>Attività di supporto ad una mobilità più sostenibile</p> <p>Redigere e approvare una Policy sulla Diversity</p> <p>Progetto per definire il Diversity &amp; Inclusion purpose</p> <p>New Work Life Balance</p>	         	  

<p><b>Clienti</b></p>	<p>Potenziare il ricorso ai dati e alle attività di insight, a supporto di una più precisa identificazione dei bisogni della clientela, proposizioni più mirate e attinenti, sviluppo di nuovi servizi e prodotti</p> <p>Analizzare e rinnovare la proposizione verso il segmento dei Piccoli Operatori Economici (B)</p> <p>Consolidare il percorso di rafforzamento dei servizi di Banca diretta e a distanza, in direzione di un modello distributivo e relazionale omnicanale</p> <p>Potenziare i servizi consulenziali (Global Advisory) a supporto delle esigenze complesse della clientela Imprese e Privati</p> <p>Introdurre sistemi di preaccettazione del credito per la clientela Privati e Small Business</p> <p>Evolgere il “branded content” con un focus su educazione finanziaria, skills comportamentali e strumenti digitali tramite canali proprietari digital e social nonché eventi fisici sul territorio (B)</p> <p>Evolgere il modello di servizio di cassa con introduzione di innovazione tecnologica in filiale finalizzata a favorire la dematerializzazione del contante e migliorare i processi alla clientela</p> <p>Evolgere il servizio Welfare per le imprese per raccogliere i bisogni delle PMI</p> <p>Realizzare un conto corrente “modulare” per le imprese che soddisfi bisogni bancari e non bancari per migliorare l’accessibilità dei servizi finanziari alle piccole imprese</p> <p>Lanciare una linea di prodotti di finanziamento “green” per incentivare il risparmio energetico</p> <p>Procedure di acquisizione dei crediti d’imposta, tra cui Superbonus 110%</p> <p>Rafforzare l’offerta di prodotti di investimento in ambito ESG, nell’ottica di un risparmio sostenibile</p> <p>Definire e integrare nelle politiche di credito e nei processi Politiche creditizie ESG</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p>Fermo causa Covid-19</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>
<p><b>Mercato finanziario</b></p>	<p>Incrementare di un ulteriore 20% il portafoglio SRI della Capogruppo rispetto al 2019</p> <p>Incrementare di un ulteriore 20% il portafoglio SRI della Capogruppo rispetto al 2020</p> <p>Definire una Politica per investimenti ESG da applicare al portafoglio di proprietà</p> <p>Definizione di un framework per la strutturazione di Bond in ambito ESG</p> <p>Collocamento di un Social Bond</p> <p>Ottenere lo Standard Ethics Rating e raggiungere il rating EE (B)</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p></p>



<p><b>Ambiente</b></p>	<p>Implementare o integrare il sistema di controllo e monitoraggio (BEMS) sulle 13 sedi direzionali (B)</p> <p>Efficientare i Data Centre (B)</p> <p>Implementare interventi di efficientamento energetico presso sedi e filiali (B)</p> <p>Ampliare il parco fotovoltaico di Gruppo</p> <p>Implementare un applicativo per la gestione amministrativa degli adempimenti connessi allo smaltimento dei rifiuti speciali (B)</p> <p>Avviare attività per ridurre l'utilizzo di carta (B)</p> <p>Implementazione della FEQ (Firma Elettronica Qualificata) per incrementare la digitalizzazione dei processi sia in filiale che da remoto</p> <p>Razionalizzazione stampanti nuove filiali e sostituzione con stampanti più efficienti (B)</p> <p>Convertire a energia elettrica rinnovabile la fornitura delle filiali ex UBI Banca che verranno acquisite nel corso del 2021</p> <p>Implementare un sistema di Gestione Ambientale</p> <p>Avviare attività di sensibilizzazione dei dipendenti sul risparmio di carta</p> <p>Realizzare la razionalizzazione immobiliare</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p>
------------------------	--	---	---

Fermo  
causa  
Covid-19

Modena 22 marzo 2021

Ai nostri stakeholder.

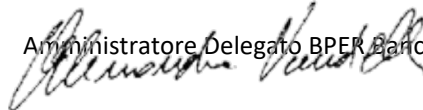
Sono lieto di confermare che BPER Banca riafferma il suo supporto ai Dieci Principi del Global Compact delle Nazioni Unite nelle aree dei Diritti Umani, Lavoro, Ambiente, Anti-corruzione.

Nella Communication on Progress di quest'anno, riportiamo le nostre azioni volte al continuo miglioramento dell'integrazione del Global Compact e dei suoi Dieci Principi nella strategia, cultura e operatività quotidiana della nostra azienda. Ci impegniamo, inoltre, a condividere queste informazioni con i nostri stakeholder attraverso i nostri canali primari di comunicazione.

Cordialmente

Alessandro Vandelli

Amministratore Delegato BPER Banca





# GRI Content Index

GRI Standard	Descrizione indicatore	Pagine/Note	Omissioni
<b>GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURES</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
GRI 102: Informative Generali (versione 2016)	102-1 Nome dell'organizzazione	10	
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	10-12	
	102-3 Luogo della sede principale	10	
	102-4 Luogo delle attività	10	
	102-5 Proprietà e forma giuridica	10-13	
	102-6 Mercati serviti	10-12; 68-71	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	10-12; 58-61 Il market cap di BPER Banca S.p.A. al 30/12/2020 è pari a 2,1 miliardi di euro	
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	106-107; 124-127	
	102-9 Catena di fornitura	45-47	
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	5-6	
	102-11 Principio de precauzione	35-44	
	102-12 Iniziative esterne	23; 26; 39; 59-60; 152	
	102-13 Adesione ad associazioni	152-153	
<b>STRATEGIA</b>			
	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	3	
	102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità	36-38; 130-137;	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	26	
	102-17 Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	39-54; 66-68	
<b>GOVERNANCE</b>			
	102-18 Struttura della governance	28-31	
	102-19 Delega dell'autorità	28-29	
	102-20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	28-29; 33-34	
	102-21 Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, sociali	50-51	
	102-22 Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	28-32	
	102-24 Nomina e selezione del massimo organo di governo	28-29	
	102-25 Conflitti di interesse	32	
	102-27 Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	28-30	
	102-28 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	71; 113-114	
	102-29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	36-37; 168-171	
	102-30 Efficacia dei processi di gestione del rischio	28-29; 32-34; 36-38	
	102-31 Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	51-55 Nel corso del 2020, il Consiglio di Amministrazione, compreso i suoi comitati endoconsiliari, ha trattato argomenti relativi alle tematiche di sostenibilità almeno ogni 2 mesi	
	102-35 Politiche retributive	113-114	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	50	
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione Collettiva	
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	50-51	
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	51	
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	50-51; 55	

CRITERI DI RENDICONTAZIONE			
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	5; 13	
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	5-6; 51-54	
	102-47 Elenco dei temi materiali	53-55	
	102-48 Revisione delle informazioni	6; 60; 110; 147; 116	
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	5-6	
	102-50 Perimetro di rendicontazione	5	
	102-51 Data del report più recente	5	
	102-52 Periodicità della rendicontazione	La frequenza della predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria è annuale	
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	7	
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	5	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	179-184	
	102-56 Assurance esterna	185-187	

#### SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

##### ECONOMIC SERIES

##### PERFORMANCE ECONOMICHE

GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	60-61	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 60	
GRI 201: Performance Economica (versione 2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	60-61	
	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	131-137	
	201-3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	117-118	

##### PRESENZA SUL MERCATO

GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	55	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55	
GRI 202: Presenza sul mercato (versione 2016)	202-1 Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	La remunerazione standard per i neoassunti è coerente con il CCN e non presenta differenze legate al genere	

##### PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	45-47	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	45-47; 55	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (versione 2016)	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	45	

##### ANTICORRUZIONE

GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	39-43	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	39-43; 55	
GRI 205: Anticorruzione (versione 2016)	205-1 Operazioni oggetto di valutazione per rischi connessi alla corruzione	41-42	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	42	

##### COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE

GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	42-43	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	42-43; 55	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (versione 2016)	206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	43	

IMPOSTE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	62-63	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 62-63	
GRI 207: Imposte (versione 2019)	207-1 Approccio alla tassazione	62-63	
	207-2 Governance relativa alla tassazione, controllo e gestione dei rischi	62-63	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione degli aspetti relativi alla tassazione	62-63	
	207-4 Rendicontazione per Paese	63	
ENVIRONMENTAL SERIES			
MATERIALI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	138-140	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 138-140	
GRI 301: Materiali (versione 2016)	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	138-140	
	301-2 Materiali utilizzati che derivano da materiale riciclato	140	
ENERGIA			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	142-146	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 142-146	
GRI 302: Energia (versione 2016)	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	142-144	
	302-3 Intensità energetica	144	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	145-146	
EMISSIONI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	147-149	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 147-149	
GRI 305: Emissioni (versione 2016)	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	147	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	147	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	134; 147 Le emissioni di Scope 3 includono le emissioni generate dalle trasferte di lavoro con altri mezzi (trasporti ferroviari e aerei) e le emissioni prodotte dal consumo di carta	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	148	
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	149	
RIFIUTI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	140-141	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 140-141	
GRI 306: Rifiuti (versione 2016)	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	141	
COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	131	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 131	
GRI 307: Compliance ambientale (versione 2016)	307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	131	

**SOCIAL SERIES**

OCCUPAZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	106-108; 115	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 106-108; 115	
GRI 401: Occupazione (versione 2016)	401-1 Nuove assunzioni e turnover	107; 125-126	
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	117-118	
	401-3 Congedo parentale	127	
RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	123	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 123	
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management (versione 2016)	402-1 Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	108	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	118-122	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 118-122	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (versione 2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	118-121	
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	118-121	
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	118-121	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	118-121	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	122	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	122	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	118-121	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	120-121	
	403-9 Infortuni sul lavoro	121	
	403-10 Malattie professionali	121	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	109-112	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 109-112	
GRI 404: Formazione e istruzione (versione 2016)	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	110	
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	111	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	112	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	115-116	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 115-116	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (versione 2016)	405-1 Diversità negli organi di governo e tra dipendenti	31-32; 124-127	
	405-2 Rapporto tra lo stipendio base e la remunerazione delle donne e quello degli uomini	116	

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	7 Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	27; 122-123	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 122-123	
GRI 407: Libertà di Associazione e di Contrattazione Collettiva (versione 2016)	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
LAVORO MINORILE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	7 Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	27; 43	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	27; 43; 55	
GRI 408: Lavoro minorile (versione 2016)	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	7 Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	27; 43	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	27; 43; 55	
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio (versione 2016)	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Rischio basso per operatività limitata al territorio nazionale	
COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	152-163	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 152-163	
GRI 413: Comunità Locali (versione 2016)	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	153	
Indicatori Specifici di Settore – G4	FS 14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	85-86	
POLITICHE PUBBLICHE			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	123	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 123	
GRI 415: Politica pubblica (versione 2016)	415-1 Contributi ai partiti politici	123	
MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	77-81	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 77-80	
GRI 417: Marketing ed Etichettatura (versione 2016)	417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Il 100% dei prodotti bancari e finanziari è sottoposto a stringenti regole di comunicazione definite dalle diverse autorità di vigilanza e rispettate dal Gruppo BPER Banca	
	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Nel 2020 non si sono verificati casi di non conformità in materia di informazioni ed etichettature di prodotti e servizi	

	417-3 Casi di non conformità in materia di comunicazione commerciale	Nel 2020 non si sono verificati casi di non conformità in materia di comunicazione commerciale	
Guida di Settore Specifica per l'informativa sull'Approccio Gestionale – G4	ex FS 15 Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	77-78	
	ex FS 16 Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	87	
<b>PRIVACY DEI CLIENTI</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	81	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 81	
GRI 418: Privacy dei clienti (versione 2016)	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	81	
<b>COMPLIANCE SOCIOECONOMICA</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	77-79	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 77-79	
GRI 419: Compliance socioeconomica (versione 2016)	419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel 2020 non si sono verificati casi di non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	
<b>PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	84-100	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 84-100	
Indicatori del Supplemento di Settore Specifico – G4	FS 6 Percentuale del portafoglio segmentato per linee di business per specifiche aree geografiche, dimensione (es. micro/pmi/grandi) e per settore	68-71	
	FS 7 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	86-87	
	FS 8 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	95-100	
<b>TUTELA DELLA STABILITÀ FINANZIARIA</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	58; 60-63	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 58; 60-63	
<b>SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	71-73	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 71-73	
<b>PROCESSI DI GOVERNANCE E DECISIONALI</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	28	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	28; 55	
<b>ACCESSIBILITÀ E DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>			
GRI 103: Approccio di gestione (versione 2016)	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	51-55	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	74-76	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	55; 74-76	

## 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 BPER Banca S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di BPER Banca S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo BPER Banca" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 16 marzo 2021 (di seguito "DNF").

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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività 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 BPER Banca;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 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 BPER Banca S.p.A. e con il personale di Banco di Sardegna S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.


Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società, BPER Banca S.p.A. e Banco di Sardegna S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo BPER Banca relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

  
**Marco Benini**  
 Socio

Bologna, 29 marzo 2021



## Per informazioni

Numero Verde 800.22.77.88  
(attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7)  
rsi@bper.it  
WhatsApp: +39 3667773911

La **Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**  
è presente sul sito  
**<https://istituzionale.bper.it/sostenibilita>**



**Ringraziamo** i colleghi  
che hanno collaborato a questo Bilancio di Sostenibilità,  
realizzato dal Servizio External Relations and CSR,  
Ufficio Sustainability and ESG Management  
**Grafica e impaginazione:** mediamo.net  
**Assistenza tecnica:** SCS Consulting

# Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite



Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti



Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze



Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie



Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni



Incentivare, attraverso una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti



Costruire una realtà resiliente e promuovere l'innovazione ed un'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile



Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni



Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



Promuovere azioni per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze



Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile



Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno, e fermare la perdita di diversità biologica



Promuovere una società inclusiva e sostenibile attraverso la prevenzione di episodi di corruzione ed una rendicontazione trasparente



Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile