DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA 2020 Gruppo Banca CARIGE

1/2/2020-31/12/2020

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016

GRUPPO BANCA CARIGE

La Dichiarazione Non Finanziaria 2020 Gruppo Banca Carige - 1/2/2020-31/12/2020 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del 10 marzo 2021

Indice

Lettera agli Stakeholder 5
Premessa 7
Nota Metodologica 7
Contenuti, perimetro, periodicità della rendicontazione 7
Assurance 8
Riferimenti 9
Modello di business 10
Struttura del Gruppo 11
Profilo organizzativo del Gruppo 13
Scenario e percorso di sostenibilità 22
Analisi di contesto 23
Analisi di Materialità e coinvolgimento degli Stakeholder 26
Tutela della stabilità finanziaria 35
Profilo economico e patrimoniale 36
Governance e Compliance 40
1 Corporate Governance 41
2 Etica e integrità nel business 47
3 Lotta alla corruzione 50
4 Gestione del rischio 53
Responsabilità nel business 57
5 Evoluzione del modello di servizio, innovazione e digitalizzazione 58
6 Sostegno al sistema imprese 64
7 Finanza e credito per lo sviluppo sostenibile 66
Responsabilità sociale 71
8 Valorizzazione, benessere e sviluppo dei dipendenti 72
9 Diversità e pari opportunità 78
10 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro 80
11 Gestione responsabile della clientela 86
12 Supporto alle comunità locali 93
Responsabilità ambientale 98
13 Gestione degli impatti ambientali diretti 99

ALLEGATI 104
Consiglio di Amministrazione 105
Attività di intermediazione 107
Canali 113
Portafoglio clienti 115
Dipendenti 118
Ambiente 137

GRI CONTENT INDEX 142

Relazione della Società di Revisione Indipendente 147

Lettera agli Stakeholder

DISCLOSURE 102-14

Le nostre Persone, i nostri Valori

Stiamo attraversando una fase in cui il mondo intero si sta confrontando con un'emergenza sanitaria senza precedenti, provocata dalla pandemia da Covid-19, che sta determinando, dall'inizio del 2020, impatti sociali ed economici di grave portata. Anche il nostro Paese sta subendo pesantemente gli effetti della crisi, che incidono sulla vita delle persone, sulle condizioni delle imprese, sull'occupazione e sul vivere civile. Essa impone a tutte le organizzazioni sociali ed economiche valutazioni e decisioni complesse, proiettate su orizzonti temporali più ampi.

In questo anno così difficile, tutti noi siamo stati tristemente colpiti dalla perdita improvvisa del Presidente della Banca, Prof. Vincenzo Calandra Buonaura. A lui va il nostro pensiero, con l'impegno a proseguire l'azione di stimolo da egli svolta durante il suo incarico nei confronti del Consiglio di Amministrazione e di tutto il Personale, per promuovere l'attuazione delle misure e attività necessarie a realizzare il percorso di ripresa del Gruppo Banca Carige dopo l'amministrazione straordinaria.

Il difficile contesto, infatti, sta richiedendo azioni straordinarie e mirate in funzione del risanamento aziendale e il continuo adattamento del modello di business, degli assetti organizzativi e delle misure di intervento, in un quadro normativo e di mercato in continua evoluzione.

Fin dal nascere dell'emergenza, Carige ha adottato tutti i provvedimenti necessari a dare attuazione alle disposizioni normative introdotte per contrastare la diffusione del virus, con l'obiettivo di salvaguardare le Persone e i Valori che sono alla base del codice morale della nostra Banca.

Al primo posto abbiamo posto le Persone. Abbiamo compiuto ogni sforzo per minimizzare i rischi per tutti inostri Dipendenti, adottando nel contempo modalità organizzative e meccanismi compatibili con l'esigenza di assicurare la continuità operativa della Banca.

Massima è stata l'attenzione nei confronti dei nostri Clienti. Abbiamo adottato ogni strumento per fornire risposte adeguate alla complessità della situazione, consolidando il valore della relazione creato nel tempo. Banca Carige è da sempre motore di progresso della Liguria e delle altre aree del Paese in cui è insediata; non

è mai stata un semplice intermediario di raccolta e di impieghi, ma un volano di crescita intelligente, impegnato a restituire fiducia a chi nel tempo le ha accordato fiducia.

Quindi i Valori, i pilastri del nostro agire, del nostro Codice Etico. Essi hanno rappresentato il faro della nostra azione in questa fase di estrema complessità e incertezza: la valorizzazione delle risorse umane; lo sviluppo di obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità dei sistemi di gestione; il miglioramento del posizionamento competitivo del Gruppo; la centralità dei bisogni degli stakeholder; l'attenzione affinché le azioni svolte da chiunque operi nella Banca siano improntate a principi di onestà, imparzialità, riservatezza e trasparenza.

In uno scenario regolamentare e di mercato in continua evoluzione, essere sostenibili per noi significa operare affinché la Banca sia gestita in modo corretto, trasparente e responsabile, in grado di creare valore per tutti gli stakeholder.

Il nostro impegno oggi consiste nell'accettare le nuove condizioni che la società, il mercato, il cambiamento climatico ci pongono come sfida; siamo impegnati a intraprendere percorsi di innovazione che ci consentano di rispondere ai nuovi bisogni delle persone, delle imprese, della società e dell'ambiente.

La Dichiarazione Non Finanziaria che presentiamo esprime pienamente i valori e gli obiettivi indicati.

Giuseppe Boccuzzi

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Genova, 10 marzo 2021

Premessa

DISCLOSURE 102-10

In data 31 gennaio 2020 si è conclusa la procedura di Amministrazione Straordinaria della Capogruppo avviata da BCE il 2 gennaio 2019; in pari data l'Assemblea degli Azionisti ha nominato i nuovi Organi di amministrazione e controllo, ripristinando così una situazione di governance ordinaria e stabile.

Nota metodologica

DISCLOSURE 102-1, 102-10, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

Contenuti, perimetro, periodicità della rendicontazione

Il presente documento, "Dichiarazione Non Finanziaria 2020 Gruppo Banca Carige - 1/2/2020-31/12/2020" (di seguito Dichiarazione Non Finanziaria o DNF) costituisce la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario predisposta ai sensi del D.Lgs. 254/16 (di seguito il "Decreto") e in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) definiti dalla Global Reporting Initiative (di seguito "GRI"), redatta con l'obiettivo di assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo Banca Carige, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto.
La presente Dichiarazione Non Finanziaria si riferisce al periodo di gestione compreso tra il 1/2/2020 e il 31/12/2020 e il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello del Bilancio consolidato con l'eccezione della Società Sant'Anna Golf S.r.l. esclusa dalla presente Dichiarazione Non Finanziaria in quanto ritenuta non significativa ai fini della rendicontazione.

Nel documento sono trattati i temi ritenuti rilevanti e previsti dagli Artt. 3 e 4 del Decreto con riferimento al periodo di rendicontazione 1/2/2020-31/12/2020[1]. I contenuti sono stati valutati sulla base dell'analisi di materialità illustrata a pag. 26.

Per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono stati adottati i GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)[2] e il supplemento Financial Services Sector Disclosures del GRI stesso.

Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core.

[1] In questo contesto si precisa che, in merito alle informazioni previste dal art. 3 comma 2 a) del Decreto, i consumi idrici non sono stati ritenuti significativi ai fini di assicurare la comprensione dell'attività d'impresa: infatti per il Gruppo Banca Carige l'utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi igienici; il costo complessivo per l'acquisto della risorsa idrica nel periodo di rendicontazione 1/2/2020-31/12/2020 (in gran parte derivante da canoni incomprimibili, indispensabili per l'acquisizione del servizio) rappresenta lo 0,15% della voce di bilancio 190 b) Altre spese amministrative. Pertanto Carige ha valutato, al momento, non materiale il tema della gestione delle risorse idriche.
[2] Versione aggiornata in vigore alla data di riferimento della Dichiarazione Non Finanziaria.

E' stato utilizzato il sistema di raccordo tra i GRI Standards e i Sustainable Development Goals (SDGs)[3] elaborando le informazioni pubblicate su "GRI Linking the SDGs and the GRI Standards[4] nel mese di gennaio 2021.

Dato il settore di appartenenza, sono state prese a riferimento le pubblicazioni dell'Associazione Bancaria Italiana sul tema, ovvero le "Linee Guida ABI sull'applicazione in banca del Global Reporting Initiative (GRI)", le "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standard GRI in materia ambientale", aggiornamento Dicembre 2020, di ABIEnergia e le "Linee Guida per la Rendicontazione Non Finanziaria in Banca. Riflessioni e proposte di lavoro alla luce del D.Lgs. n. 254/2016".

Si è fatto, inoltre, riferimento a "CONSOB Richiamo di attenzione n. 1/21 del 16-2-2021 Oggetto: COVID 19 - misure di sostegno all'economia" ed ai seguenti documenti della Commissione Europea:

- 2017/C 215/01 Comunicazione della Commissione - Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario);
- 2019/C 209/01 Comunicazione della Commissione - Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima.

La predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria ha periodicità annuale, tuttavia in relazione al periodo di commissariamento che ha interessato Banca Carige concluso il 31/1/2020, le informazioni rendicontate fanno riferimento al periodo 1/2/2020 - 31/12/2020 (11 mesi). L'edizione precedente, rappresentata a fine comparativi in questo documento, si riferisce all'esercizio 1/1/2019 - 31/1/2020 (13 mesi).

Ove possibile, le informazioni fornite prevedono un confronto con quelle relative ai due esercizi precedenti, come richiesto dai GRI Standards, ovvero all'esercizio 1/1/2019-31/1/2020 (13 mesi) e all'esercizio 2018. Laddove non sia possibile il raffronto con i due esercizi precedenti, eventuali specifiche note nel presente documento ne chiariscono le motivazioni.

Assurance

DISCLOSURE 102-56

La Dichiarazione Non Finanziaria 2020 del Gruppo Banca Carige è stata sottoposta a revisione limitata da parte della Società EY S.p.A.. I risultati delle verifiche, svolti secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised, sono contenuti nella relazione della società di revisione, riportata a pag. 147.

[3] Sustainable Development Goals sono gli obiettivi per il 2030 concordati dagli Stati membri delle Nazioni Unite nell'ambito dell'Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile (https://www.un.org/sustainabledevelopment/).
[4] https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/global-alignment/

Riferimenti

DISCLOSURE 102-53

La DNF viene messa a disposizione degli stakeholder attraverso la pubblicazione in formato PDF sul sito www.gruppocarige.it alla sezione "Sostenibilità[5]". Chiarimenti e informazioni possono essere richiesti a Banca Carige S.p.A. all'indirizzo e-mail: sostenibilita@carige.it.

[5] La sezione del sito www.gruppocarige.it "Responsabilità Sociale" è stata ridenominata "Sostenibilità".

Modello di business

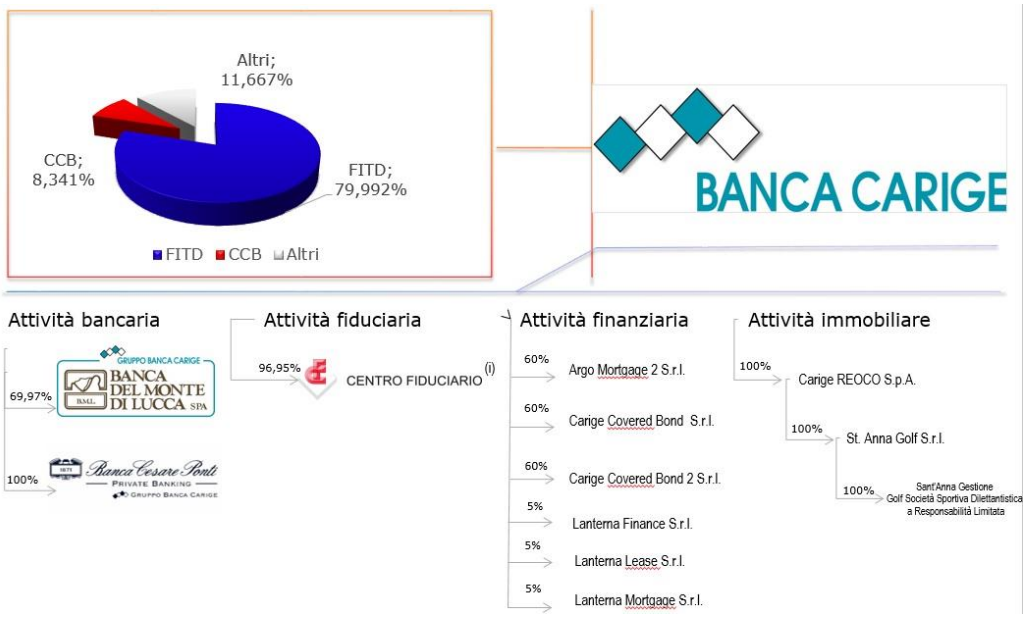
Struttura del Gruppo

DISCLOSURE 102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-10, 102-45

Il Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla Capogruppo Banca Carige S.p.A. (Sede Legale in Genova, Via Cassa di Risparmio, 15) e dalle società bancarie, finanziarie e immobiliari aventi natura strumentale, da questa controllate. All'esito della fusione nella Capogruppo di alcune Banche controllate nel corso degli anni 2015 e 2016, con il fine di preservare il radicamento territoriale delle banche oggetto di incorporazione, i marchi di Banca Carige Italia, Cassa di Risparmio di Savona e Cassa di Risparmio di Carrara sono stati mantenuti nelle insegne anche a seguito del perfezionamento delle operazioni. In data 20 luglio 2017 è stata costituita la Carige REOCO S.p.A. con lo scopo primario di acquisire, valorizzare e massimizzare il recupero economico proveniente da iniziative immobiliari finanziate dalla Banca stessa che scontano difficoltà economiche e rivolgere il suo operato anche alla valorizzazione dei cespiti non strumentali della Banca, fornendo inoltre supporto alla gestione degli immobili strumentali (facility management). In data 18 giugno 2019 è stata costituita Abitare Real Estate Srl, società partecipata al 100% da Carige REOCO S.p.A., nella quale sono confluiti alcuni dei predetti cespiti non strumentali.

In data 29 luglio 2020 la società controllata Carige Reoco S.p.A., nell'ambito della più ampia operazione di acquisto di un portafoglio immobiliare tra la Capogruppo Banca Carige S.p.A. e Abitcoop, ha acquisito la Società Sant'Anna Golf S.r.l. e, indirettamente, la partecipazione nella società Sant'Anna Gestione Golf Società Sportiva Dilettantistica a Responsabilità Limitata interamente detenuta dalla società Sant'Anna Golf S.r.l.

In data 11 novembre 2020 la società Abitare R.E. S.r.l. è stata fusa per incorporazione nella controllante Carige Reoco S.p.A.; gli effetti civilistici di tale operazione di fusione sono decorsi dal successivo 1° dicembre 2020.



Situazione al 31 dicembre 2020

Soci - Composizione del capitale sociale

Secondo quanto previsto dalle delibere dell'Assemblea Straordinaria dei soci di Banca Carige del 29 maggio 2020, in data 23 novembre 2020 la Banca ha avviato la conversione facoltativa delle azioni di risparmio in azioni ordinarie secondo un rapporto di conversione pari a n. 20.500 azioni ordinarie di nuova emissione per ogni azione di risparmio. All'esito della procedura, conclusasi in data 4 dicembre 2020, sono state presentate richieste di conversione per complessive n. 5.139 azioni di risparmio, pari al 20,12% del capitale rappresentato dalla stessa categoria, corrispondenti a n. 105.349.500 azioni ordinarie di nuova emissione.

Sempre in attuazione delle delibere assunte dall'Assemblea Straordinaria dei soci di Banca Carige del 29 maggio 2020, in data 14 dicembre 2020 è stata data esecuzione al raggruppamento delle azioni ordinarie e delle azioni di risparmio Carige, nel rapporto di n. 1 nuova azione ordinaria per ogni n. 1000 azioni ordinarie esistenti e n. 1 nuova azione di risparmio per ogni n. 1000 azioni di risparmio esistenti.

Al 31 dicembre 2020 il capitale sociale della Banca Carige, iscritto presso l'Ufficio Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. di Genova, risultava pertanto pari ad Euro 1.915.163.696,00 sottoscritto ed interamente versato, diviso in n. 755.371.224 azioni prive dell'indicazione del valore nominale, di cui n. 755.371.204 azioni ordinarie e n. 20 azioni di risparmio convertibili, La composizione del capitale sociale viene aggiornata e resa disponibile sul sito internet della Banca nelle sezioni Governance - Azionariato e Governance - Variazioni di capitale sociale.

Profilo organizzativo del Gruppo

Il Gruppo sul territorio

DISCLOSURE 102-4, 102-6, 102-7

Il Gruppo Carige è presente in 13 regioni italiane. Il 36,3% dei suoi sportelli presidiano la Liguria, regione di origine che ospita la sede legale di Genova; il 14,5% sono in Toscana e il 10,5% in Lombardia, dove hanno sede rispettivamente le altre due banche del Gruppo (Banca del Monte di Lucca e Banca Cesare Ponti), il 9,2% sono in Piemonte. Al 31/12/2020, il Gruppo poteva contare su una rete di 380 sportelli a servizio di circa 840 mila clienti tra famiglie, professionisti, piccole e medie imprese e artigiani con un'offerta articolata su un'ampia gamma di prodotti e servizi, in una logica di multicanalità integrata focalizzata sulla qualità del servizio.

Nel 2020 è proseguito il processo di razionalizzazione della rete effettuata in ottica di contenimento dei costi ed efficientamento del servizio, con la chiusura di 58 sportelli.

Il sistema distributivo del Gruppo è costituito da canali tradizionali e diretti. Il sistema dei canali tradizionali – rappresentati dalle filiali coi consulenti affluent e small business e dai distretti di consulenza private e corporate – è fondato su un modello di specializzazione del servizio alla clientela, ovvero una gestione personalizzata con clienti seguiti da specifici consulenti[6].

Gli sportelli del Gruppo Banca Carige

(num.)	31/12/2020	
	n°	quota
AREA NORD OVEST	214	56,3%
Liguria	138	36,3%
Lombardia	40	10,5%
Piemonte	35	9,2%
Valle d'Aosta	1	0,3%
AREA NORD-EST	41	10,8%
Veneto	30	7,9%
Emilia Romagna	11	2,9%
AREA CENTRO	80	21,1%
Toscana	55	14,5%
Lazio	21	5,5%
Marche	2	0,6%
Umbria	2	0,5%
AREA SUD E ISOLE	45	11,8%
Sicilia	31	8,1%
Puglia	6	1,6%
Sardegna	8	2,1%
Totale sportelli	380	100,0%

[6] La clientela Carige è così segmentata:

- Private: attività finanziarie superiori a 500 mila euro.
- Affluent: attività finanziarie superiori o uguali a 80 mila euro e "criteri comportamentali".
- Mass Market: famiglie con attività finanziarie inferiori a 80 mila euro, piccoli operatori economici, piccoli enti e associazioni.
- Corporate ed enti rilevati: imprese con accordato breve termine di sistema ≥ € 500 mila o fatturato ≥ € 2,5 milioni o accordato sistema ≥ € 1 milione.
- Small Business: imprese con accordato Banca ≥ 30 mila o fatturato ≥ 350 mila o accordato sistema ≥ 100 mila e altri "criteri settoriali".

Il servizio di consulenza finanziaria personale conta su un totale di 78 consulenti per i clienti private e su 459 consulenti per quelli affluent. In affiancamento al servizio di consulenza finanziaria personale alle famiglie, si articola quello alle imprese, che conta su 153 consulenti e assistenti corporate (2 large corporate e 151 mid corporate) e su 304 consulenti small business.

Per quanto riguarda i canali diretti, al 31/12/2020 gli sportelli ATM - Bancomat sono 526 (562 al 31/1/2020). Per offrire un servizio più rapido ed efficace il Gruppo può contare su 161 Atm Cash in, predisposti al versamento contanti/assegni distribuiti in 157 filiali. Sono state dotate di Atm Cash-In anche la Sede di Palermo, la filiale di Milazzo, la filiale di Massa, l'agenzia 1 di Marina di Massa e l'agenzia di Carrara Avenza. Di questi ATM Cash-in, 36 (erano 33 nel 2019 e 29 nel 2018) sono collocati in Aree self dove si possono effettuare versamenti anche dopo l'orario di apertura della filiale. Sono state create nuove aree self presso la filiale di Imperia e la filiale di Alghero.
Nelle filiali coinvolte è proseguito il trend in crescita del processo di trasferimento sugli sportelli automatici delle transazioni di versamento che dal 1° febbraio 2020 al 31 dicembre 2020 (11 mesi) è salito al 47,1% (dal 37,6% al 46,1% se si considera il periodo di 12 mesi del 2020).

Il Gruppo offre servizi di internet e mobile banking. Il numero di contratti di servizi online di privati e imprese è complessivamente pari a 487.989 a fine 2020.

I Clienti del Gruppo

A fine 2020 i clienti del Gruppo erano 839.282, di cui 45,5% in Liguria, 12,7% in Toscana, 8,9% in Sicilia e 8,5% in Lombardia. Si tratta di clientela retail per oltre il 90%. I clienti correntisti erano 745.532. Il livello di fidelizzazione è molto elevato: il 75% dei clienti del Gruppo ha un'anzianità di relazione di almeno 10 anni.

I clienti del Gruppo Banca Carige

(num.)	31/12/2020	
	n°	quota
AREA NORD OVEST	**500.104**	**59,6%**
Liguria	381.809	45,5%
Lombardia	71.380	8,5%
Piemonte	44.832	5,3%
Valle d'Aosta	2.083	0,2%
AREA NORD-EST	**72.128**	**8,6%**
Veneto	56.072	6,7%
Emilia Romagna	16.056	1,9%
AREA CENTRO	**163.655**	**19,5%**
Toscana	106.184	12,7%
Lazio	49.458	5,9%
Marche	5.141	0,6%
Umbria	2.872	0,3%
AREA SUD E ISOLE	**103.277**	**12,3%**
Sicilia	74.737	8,9%
Puglia	9.744	1,2%
Sardegna	18.796	2,2%
Totale (1)	**839.282**	**100,0%**

(1) Comprende clientela estera

I Dipendenti del Gruppo

Al 31/12/2020 il personale del Gruppo bancario è costituito da 3.617 dipendenti (-2,5% rispetto al 31/01/2020), di cui 2 con contratto a tempo determinato.

Il 50,8% del personale del Gruppo bancario è costituito da donne e il 53,6% del totale è concentrato nel territorio ligure.

I prodotti e i servizi del Gruppo

L'offerta commerciale di Carige è da sempre rivolta al sostegno del mondo dei privati e dell'imprenditoria e presenta prodotti e servizi in grado di soddisfare le specifiche esigenze della clientela (il catalogo prodotti è disponibile nella homepage del sito www.gruppocarige.it nelle sezioni "Privati" e "Imprese").

Di seguito una panoramica sui prodotti e servizi offerti dal Gruppo focalizzata sulle novità a fine 2020.

Prodotti tradizionali

Il prodotto di punta della clientela privata si conferma Conto Davvero. Il prodotto è caratterizzato da una struttura interamente modulare completata da una nuova e più agevole modalità operativa di vendita che tramite l'utilizzo della firma grafometrica consente di ridurre al minimo le tempistiche di vendita del conto.

Prodotti di raccolta diretta

Nell'ambito dei prodotti di raccolta diretta, l'offerta si è focalizzata principalmente sulle partite vincolate differenziate per tipo di tasso (fisso/variabile, con/senza cedola) e durata.

Su tutta la gamma di depositi vincolati sono state effettuate nell'anno diversi interventi e affinamenti sul pricing nell'ottica di coniugare le diverse esigenze della clientela privata, imprese ed istituzionale con il mutato contesto di mercato

Risparmio gestito e previdenza complementare

In tema di risparmio gestito, la collaborazione commerciale con Arca SGR, *fund house* di riferimento del Gruppo dal 2014, ha consentito l'accesso ad un catalogo di prodotti completo e diversificato che comprende sia fondi aperti, sia fondi con periodo di collocamento definito.

Nell'ambito della gamma dei fondi con distribuzione a finestra, è iniziato il collocamento del fondo a cedola "Arca Multi-Strategy Prudente 2025" classe R proseguito con le edizioni II, III e IV. Nel secondo trimestre 2020, è stata collocata anche la classe W del fondo "Arca Multi-Strategy Prudente 2025" riservata ai clienti non titolari di fondi comuni Arca. Dal mese di luglio dello stesso anno, la classe W è stata sostituita dalla classe F riservata sia ai clienti non possessori di fondi Arca sia ai clienti già titolari di fondi Arca in assenza di disinvestimenti di altri fondi Arca durante il periodo di collocamento. Nel maggio 2020 è stato collocato anche il fondo "Arca Cedola Attiva 2025" classe P, chiuso anticipatamente alle sottoscrizioni l'8 giugno dello stesso anno per mutate condizioni di mercato. È inoltre iniziato il collocamento del fondo flessibile a finestra "Arca Opportunità Sostenibili 2025", proseguito con le edizioni II, III e IV, che si focalizza

principalmente sulle società caratterizzate da un impegno rilevante su temi ambientali, sociali e di governo societario in investimenti in ESG.

Nell'arco dell'anno, a seguito di nuove modifiche legislative, è stata riaperta la possibilità di sottoscrivere i fondi PIR del Sistema Arca Economia Reale Italia.

È proseguito inoltre il collocamento dei 5 comparti (ognuno con due classi, una ad accumulazione ed una a distribuzione dei proventi) della SICAV lussemburghese Sidera Funds di Arca Fondi SGR.

Il catalogo di offerta di OICR a disposizione di tutta la clientela è inoltre integrato con una selezione di fondi di Eurizon SGR. A partire da fine gennaio 2020 è ripreso il collocamento dei Certificates con la distribuzione di due strumenti emessi da Banca IMI, uno sull'indice FTSE Mib e l'altro sull'Euro Stoxx50.

A fine agosto, per andare incontro al bisogno della clientela con patrimoni medio-piccoli di delegare la gestione dei propri investimenti a figure professionali, ha preso avvio la commercializzazione di una nuova gamma di gestioni di portafogli denominata "Gamma GP Retail" con soglia minima di accesso pari a 10.000 euro.

Nel Private banking è continuata l'attività di aggiornamento della gamma degli strumenti finanziari offerti in architettura aperta, prevalentemente su piattaforma AllFunds, mediante la selezione di prodotti di eccellenza di primarie case internazionali ed è stato ulteriormente sviluppato l'utilizzo di portafogli modello, con l'obiettivo di rendere i portafogli dei clienti sempre più efficienti, in coerenza con le normative vigenti. Con specifico riferimento a questo segmento di clientela è proseguito il collocamento delle gestioni di portafogli, attualmente articolato su un catalogo di 14 linee.

È proseguito il collocamento dei quattro comparti del Fondo Pensione Aperto "Arca Previdenza", differenziati per orizzonte temporale e propensione al rischio. A fine anno, Arca ha integrato le strategie di investimento dei comparti Rendita, Crescita ed Alta Crescita con fattori ambientali, sociali e di governance e con principi di investimento sostenibile.

Prodotti di investimento assicurativi

Nell'ambito dei prodotti di investimento assicurativi è proseguito il collocamento sia dei prodotti di ramo I, "Carige Soluzione Rendimento III" e "Carige Soluzione Assicurata ed. 2015", sostituiti nel mese di novembre da "Carige Soluzione Rendimento ed. 2020" e "Carige Soluzione Assicurata ed. 2020", sia dei prodotti di ramo III unit linked "Carige UnitPiù" e delle polizze multiramo "Carige Multisoluzione II" e "Multisoluzione Più II" che consentono di ripartire il premio investito su differenti combinazioni di ramo I e ramo III.

Prodotti assicurativi

Per quanto riguarda il ramo danni, è continuata l'attività di proposizione e vendita delle polizze assicurative di copertura.

Nel corso dell'anno conformemente alle disposizione normative emanate per l'emergenza sanitaria Covid 19 sono state introdotte tecniche di vendita a distanza con sistemi di perfezionamento semplificati tramite scambio di email.

Tra le polizze maggiormente diffuse è proseguito il collocamento presso la clientela imprese del prodotto Carige Domani Mutuo Impresa, destinata alle aziende che contraggono con la Banca un finanziamento ipotecario o chirografario e che vogliano tutelare le proprie figure chiave rispetto ad avvenimenti che possano pregiudicare la continuità aziendale, come ad esempio la perdita del titolare o di altri dirigenti e collaboratori portatori di un particolare know-how.

Proseguono anche quest'anno le vendite della consolidata polizza Protezione Famiglia per tutelarsi dai danni involontariamente cagionati a terzi nell'ambito della propria vita privata e familiare, e la polizza multigaranzia Carige Incendio e Furto, Rc Proprietà e Assistenza, che oltre a proteggere l'abitazione e il suo contenuto, dà la possibilità di coprire i danni connessi alla proprietà dell'immobile o ad elementi fissi ad esso collegati causati involontariamente a terzi, e di beneficiare, in caso di emergenze per opere di riparazione e manutenzione, dell'invio di prestazioni specialistiche. Le garanzie sono distinte, hanno vita autonoma e singolo prezzo, ma sono inserite in un unico modulo di contratto.

Completano l'ampia gamma assicurativa Tutto Bene e Esco Sereno per la copertura degli infortuni e Sorridenti per la copertura delle spese odontoiatriche. È proseguito l'impegno anche nel settore RC Auto con la polizza a pacchetti Carige Auto Più.

Le carte di credito e debito

Le carte di credito distribuite alla clientela, emesse in collaborazione con Nexi Payments e denominate Carige Pay Credit sono dotate di tecnologia a microchip rispondenti ai più innovativi standard di sicurezza. Le transazioni vengono monitorate costantemente per verificare eventuali comportamenti anomali. Sono previsti servizi SMS di alert gratuiti e la disponibilità 24 ore su 24 di un numero verde dedicato dall'Italia e di specifici numeri dall'estero, attivi nei casi di smarrimento e furto, a fronte dei quali sono peraltro previste forme di copertura assicurativa. Le carte sono state conformate alle nuove disposizioni regolamentari circa l'autenticazione forte del cliente (SCA Strong Customer Authentication) per gli acquisti online.

	31/12/2019	*31/01/2020*	31/12/2020
CARTE DI DEBITO			
Carige Pay Debit/Banca Ponti Pay Debit	*60.355*	*71.685*	128.707
Carige Cash	*468.084*	*461.833*	396.235
CARTE DI CREDITO			
Carige Pay Credit/Banca Ponti Pay Credit	*186.057*	*185.238*	180.365
CARTE RICARICABILI			
Carige Pay Prepaid	-	-	54.355
Ricarige (disattivate a fine 2020)	*120.834*	*121.162*	-

Le Carige Pay sono in collaborazione con Nexi Payments

Nel mondo delle carte di pagamento è proseguito il collocamento della carta di debito internazionale Carige Pay Debit/Banca Cesare Ponti Pay Debit (emessa sempre in collaborazione con Nexi Payments su circuito Mastercard), dedicata alla clientela consumer, il cui stock si è attestato a 128.707 carte (124.722 Banca Carige, 3.202 Banca del Monte di Lucca, 190 Banca Cesare Ponti). Le altre carte di debito a catalogo, Carigecash Europa / Internazionale, hanno registrato uno stock pari a 396.235 (384.669 Banca Carige, 10.326 Banca del Monte di Lucca,

1.240 Banca Cesare Ponti).

Le carte Carige Pay Credit / Banca Ponti Pay Credit, hanno visto uno stock in leggero decremento rispetto all'anno precedente (-3%) attestandosi ad uno stock di 180.365 carte (173.023 Banca Carige, 6.399 Banca del Monte di Lucca, 943 Banca Cesare Ponti).

La commercializzazione delle carte prepagate riCarige è stata interrotta a luglio 2020 ed è iniziato il collocamento di un prodotto sostitutivo, compliant rispetto alle citate previsione normative sulla SCA, Carige Pay Prepaid, disponibile anche nella versione Young per minorenni, con spendibilità mondiale su Circuito Visa emessa in collaborazione con Nexi Payments il cui stock si è attestato a fine anno a 54.355 carte (52.745 Banca Carige, 1.493 Banca del Monte di Lucca, 117 Banca Cesare Ponti).

Tutti i prodotti emessi in collaborazione con Nexi della gamma Carige Pay sono dotati dei più elevati standard di sicurezza e sono gestibili tramite app Nexi Pay. Le carte sono inoltre virtualizzabili sui principali wallet presenti sul mercato (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, ecc.).

I rapporti con la comunità finanziaria

I rapporti con la comunità finanziaria si basano su una comunicazione che sia, oltreché efficace e tempestiva, rispettosa dei valori, dei principi e delle regole di comportamento tali da preservare la fiducia di tutti gli *stakeholder* di mercato nell'emittente.
La comunicazione finanziaria si ispira ai principi generali di gestione univoca e coordinata della comunicazione verso l'esterno (ciò comporta la preventiva condivisione con le funzioni e con le *Legal Entities* del Gruppo coinvolte, la condivisione con le Autorità di Vigilanza se opportuno e necessario e l'approvazione da parte degli organi preposti), nonché sulla tempestività nella comunicazione al mercato, funzionale anche al mantenimento di condizioni di parità informativa.
La Funzione Investor Relations, con il supporto degli altri due uffici ricompresi nella Struttura Comunicazione, Investor Relations & Regulatory Affairs di recente costituzione, compie un'analisi compie un'analisi dettagliata delle strategie comunicative da attuare, nel rispetto delle regole e dei principi normativi applicabili, al fine di garantire una comunicazione finanziaria efficace e di non incorrere in potenziali reazioni negative da parte degli *stakeholder* di mercato. In particolare si procede all'identificazione degli *stakeholder* interessati, all'identificazione dei flussi informativi da predisporre, alla definizione delle modalità e dei tempi di comunicazione oltre all'individuazione delle azioni preventive da porre in essere per la gestione delle potenziali reazioni negative da parte del mercato.
Il Gruppo, in quanto emittente di strumenti finanziari quotati, è dotato di una procedura volta a fornire indicazioni in merito agli adempimenti da porre in essere al fine di avere una gestione, in forma sicura e riservata, delle informazioni privilegiate, garantire una corretta diffusione delle informazioni al mercato ed evitare che la divulgazione di informazioni possa avvenire in ritardo, in forma incompleta o inadeguata e comunque possa essere tale da provocare asimmetrie informative fra i partecipanti al mercato.

L'individuazione delle informazioni privilegiate e quindi la gestione delle stesse attraverso una corretta diffusione consente di mantenere la simmetria informativa necessaria a garantire la corretta conoscenza delle vicende che riguardano il Gruppo al mercato, tutelando quindi gli investitori operanti nello stesso. La ratio dell'obbligo di diffondere le informazioni privilegiate in conformità a modalità prestabilite è da individuarsi nell'obiettivo di impedire che alcuni soggetti o categorie di soggetti possano avvalersi di informazioni non conosciute dal pubblico per compiere operazioni speculative sui mercati a danno della generalità degli investitori.
Il quadro normativo e regolamentare di riferimento, identificato dal Gruppo, all'interno del quale la strategia di comunicazione è implementata, è costituito:

- dalle diposizioni del Regolamento UE 596/2014 (c.d. Regolamento MAR), dalla Direttiva 2014/57/UE (c.d. Direttiva MAD2) e dai relativi Regolamenti e Direttive di attuazione;
- dalle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (di seguito "TUF"), che ha recepito nell'ordinamento italiano la normativa comunitaria in materia di abusi di mercato, e in particolare agli artt. 114, 114 bis, e alla Parte V - Titolo I bis del TUF;
- dagli orientamenti in materia di abusi di mercato contenuti nelle comunicazioni e/o linee guida emanate tempo per tempo dalla Consob;
- dalle disposizioni in materia di informazione societaria di cui al Regolamento di attuazione del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, adottato con delibera Consob n. 11971/99 e successivi aggiornamenti, concernente la disciplina degli emittenti ("Regolamento emittenti");
- dalle disposizioni in materia societaria di cui al Codice di Autodisciplina per le società quotate di Borsa Italiana.

La comunicazione finanziaria prevede altresì il pieno coinvolgimento delle Autorità di Vigilanza, nonché degli organismi di controllo, nel caso in cui vi siano competenze ascrivibili a tali organi come nel caso dell'attivazione del *Recovery Plan* e/o del *Resolution Plan*.

Le collaborazioni con Associazioni e Fondazioni

DISCLOSURE 102-12, 102-13

Carige svolge attivamente il proprio ruolo come membro delle seguenti associazioni e consorzi di categoria:

- Associazione Bancaria Italiana (ABI)
- Associazione delle Casse di Risparmio Italiane (ACRI)
- Associazione fra le Società Italiane per azioni (ASSoNIMe)
- Associazione Italiana per il Factoring (ASSIFACT)
- Associazione Italiana per il Leasing (ASSILEA)
- Associazione Industriali (Confindustria)
- Associazione Italiana degli Istituti di credito su Pegno
- Conciliatore Bancario Finanziario
- Fondo Interbancario per la tutela dei Depositi (FITD)

- Fondo Nazionale di Garanzia.

In particolare Carige è membro del consorzio ABILAB (Centro di ricerca e sviluppo delle tecnologie per le banche) e partecipa al capitale di CBI (Società Consortile per Azioni Customer to Business Interaction).

Sempre in ambito associativo ABI, Carige partecipa ai gruppi di lavoro "Sostenibilità", "Inclusione finanziaria e sociale e relazione banche-migranti" e "Consumer bank", a convegni e seminari.

Carige è inoltre membro di varie altre associazioni e fondazioni, fra le quali:

- FEDUF - Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio: costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana è una persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, per sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica
- CSR Manager Network Italia: associazione che svolge il ruolo di centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità, che contribuisce alla diffusione della cultura della sostenibilità partecipando attivamente ai dibattiti nazionali e internazionali.
- AIRA - Associazione Italiana Responsabili: associazione senza fini di lucro che coniuga le esigenze di aggregazione, condivisione, riflessione e sviluppo della cultura della legalità, a beneficio degli stakeholder del mercato dell'intermediazione finanziaria e assicurativa
- APB - Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione nelle Banche, nelle Società Finanziarie e nelle Assicurazioni: Associazione professionale dei professionisti che svolgono la propria attività nelle funzioni pianificazione, controllo di gestione, studi e marketing strategico per le Banche, le Società Finanziarie, le Assicurazioni operando sia al loro interno sia all'esterno, nei centri di consulenza e di ricerca sul settore creditizio, finanziario ed assicurativo.
- AIAF - Associazione Italiana degli Analisti e Consulenti Finanziari: scopi dell'associazione sono quelli di sviluppare l'esercizio della professione di analista e consulente finanziario, curarne la qualificazione professionale e il riconoscimento della funzione, promuovere lo studio e la cultura dell'analisi finanziaria per contribuire alla trasparenza e all'efficienza dei mercati.

I rapporti con i Fornitori

DISCLOSURE 102-9

L'ufficio Acquisti è responsabile degli acquisti di beni e servizi nel rispetto delle linee guida definite nel mandato di ruolo contenuto nel Regolamento dell'assetto organizzativo e funzionale delle Banche del Gruppo.

La funzione ha iniziato nel 2015 un percorso che l'ha posta al centro del processo di acquisto accentrato consentendole di collaborare con tutte le Direzioni, creando sinergie operative in grado di riunire e veicolare le esigenze dei vari attori coinvolti nel ciclo di approvvigionamento.

L'operatività si avvale di due piattaforme informatiche sviluppate appositamente per la gestione amministrativa del processo di acquisto e del budget con le quali governa le fasi di archiviazione dei contratti, verifica i costi e produce report.

Le condizioni contrattuali ed i termini di pagamento sono sempre allineati con le normative di legge vigenti e pongono in primo piano la sicurezza, il rispetto dell'ambiente, la tutela del diritto di riservatezza e gli aspetti sociali, nonché i principi di trasparenza, indipendenza, lealtà ed onestà richiamati dal codice etico.

Nel corso del 2020 è stato mantenuto ed implementato l'albo fornitori per mitigare i rischi di fornitura e garantire informazioni economico finanziarie sulle aziende censite.

Il Gruppo opera esclusivamente sul territorio italiano ed i fornitori sono essenzialmente locali intendendo come tali residenti in Italia.

Il Gruppo è attento alla tutela dei diritti umani anche da parte dei terzi fornitori con cui intrattenga rapporti. A questo proposito, tramite l'Ufficio Acquisti o gli altri Uffici competenti a gestire gli acquisti, formalizza nei contratti con i fornitori:

- lo specifico impegno a che i fornitori osservino la normativa vigente in materia di lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile e a quanto disposto dalla legge in tema di salute e sicurezza, perché siano evitate condotte di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro;
- la facoltà per la Banca di effettuare visite ispettive presso i propri fornitori, mirate a verificare il pieno rispetto degli obblighi predetti, ovvero di richiedere ai fornitori medesimi ogni documentazione utile al riguardo.

Scenario e percorso di sostenibilità

Analisi di contesto

Negli ultimi anni il dibattito nazionale ed internazionale sui temi della sostenibilità ambientale e sociale e sulla responsabilità dei soggetti economici nei confronti degli stessi temi è stato fortemente interessato dall'introduzione di strumenti normativi che ne hanno profondamente condizionato il quadro di riferimento.

Principali evoluzioni del contesto normativo e regolamentare

	2015: l'Assemblea Generale dell'ONU approva l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, che include i Sustainable Development Goals (SDGs): 17 obiettivi globali da raggiungere entro il 2030
	2015: in ocasione della COP 21 (Conferenza delle Parti dell'UN FCCC), è stato realizzato lo storico "Accordo di Parigi", volto a limitare l'aumento della temperatura media globale in superficie entro i 2°C rispetto ai livelli pre-industriali
	2019: lo United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) ha istituito i Principles for Responsible Investment (PRI), i Principle for Responsible Banking (PRB) e i Principle for Responsible Insurance (PRI)
	2017: La Task Force del Financial Stability Board (TCFD) è stata istituita per sviluppare un sistema volontario di reporting sui rischi finanziari, coerente col cambiamento climatico
	2018: a partire dalle raccomandazioni dell'HLEG, l'Unione Europea ha sviluppato un Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile (EU Action Plan). Il Piano, pubblicato l'8 marzo 2018, contribuisce a collegare la finanza alle esigenze specifiche dell'economia europea e mondiale a beneficio del nostro pianeta e della nostra società. In tale ambito, a giugno 2019 sono stati pubblicati dal Technical Expert Group on Sustainable Finance (TEG) un primo report tecnico sulla Tassonomia UE, sul Green Bond Standard UE e l'interim report sui Benchmark climatici e relativi alle disclosure ESG
	2019: Il 3 maggio l'ESMA ha pubblicato il technical advice alla Commissione europea a sostegno dell'attuazione del piano d'azione dell'UE su finanza sostenibile. ESMA ha proposto la modifica della Direttiva MiFID II, AIFMD e UCITS
	2020: La Commissione Europea ha presentato al Parlamento Europeo l'European Green Deal Investment Plan (EGDIP) per attuare gli obiettivi dell'European Green Deal fra cui la neutralità climatica entro il 2050
	2018: Il 31 dicembre, è stata pubblicata la Legge 30 dicembre 2018, n. 145 Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021. All'interno del comma 1073, viene richiesto alle imprese soggette al decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254, di rendicontare oltre ai principali rischi anche le modalità di gestione degli stessi
	2020: a gennaio il Comitato per la Corporate Governance ha adottato il nuovo Codice di Corporate Governance per le società quotate che pone maggiore enfasi sull'integrazione della sostenibilità nelle strategie, nella gestione dei rischi e nelle politiche di remunerazione

Nel 2020 ha trovato conferma in misura evidente l'orientamento dell'Unione europea a favore dello sviluppo sostenibile: il programma politico della nuova Commissione ha assunto l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite[7] come riferimento di tutte le politiche europee e ha mantenuto questo orientamento nei programmi di risposta ad una crisi pandemica senza precedenti, promuovendo un'accelerazione straordinaria al dibattito pubblico negli Stati membri sulla centralità della transizione ecologica, della transizione digitale e della lotta alle disuguaglianze. Le Comunicazioni della Commissione sulle politiche economiche, sociali e ambientali sono tutte orientate alla sostenibilità, intesa anche come opportunità per l'Europa di assumere un forte ruolo nello scenario competitivo globale.

Lo scenario globale

I principali trend globali	I principali fattori di trasformazione
Cambiamento climatico **Trasformazione digitale** **Emergenza epidemiologica** **Cambiamento demografico**	CLIMA & ENERGIA La diminuzione dei costi dell'energia rinnovabile ha accelerato la trasformazione, ma politiche e azioni sono arrivate in ritardo,il riscaldamento globale potrebbe ancora aumentare CITTA' E MOBILITA' Le città dovranno adattarsi agli effetti del cambiamento climatico. La mobilità sostenibile potrebbe guidare il cambiamento del sistema in termini di nuovi prodotti e servizi ECONOMIA CIRCOLARE Il cambiamento richiede cooperazione da parte di tutti gli attori della catena del valore. La bioeconomia crescerà di importanza in tutti i settori, come risposta ai nuovi schemi di consumo SALUTE, ALIMENTAZIONE & NATURA L'attenzione alla salute, agli SDGs e agli obiettivi climatici guideranno il miglioramento della qualità del cibo e la riduzione degli sprechi. Preferenze dei consumatori e circular economy porteranno un cambiamento del sistema alimentare urbano PERSONE Uguaglianza, di tutti i tipi, diritti umani e futuro del lavoro dovranno essere al centro di politiche e azioni di imprese e istituzioni FINANZA ED ECONOMIA SOSTENIBILE Cresceranno sempre di più gli investimenti socialmente responsabili (SRI), l'attenzione ai rischi ESG per investitori e imprese e la trasparenza verso ambiti di sostenibilità

[7] Cfr. Nota pag.8.

In questo contesto, nel corso del 2020 Carige ha avviato un progetto denominato "Carige sostenibile" che rappresenta la prima fase di un più ampio programma volto a perseguire i seguenti obiettivi:

- sviluppo di una cultura di sostenibilità per il Gruppo
- elaborazione di una vision integrata di sostenibilità
- definizione di una strategia di sostenibilità
- programmazione di un piano di azioni da implementare a partire dal 2021.

Il primo passo ha coinciso con una fase di verifica del posizionamento del Gruppo in ambito di sostenibilità che ha previsto l'analisi:

- del contesto di riferimento in termini di tendenze ed evoluzione legislativa e regolamentare in materia di sostenibilità e climate change
- di benchmark per l'individuazione delle best practice in termini di governance, strategia, politiche, pratiche di sostenibilità

con l'obiettivo di avviare un percorso per la definizione di una visione strategica di Carige, in termini di vision, mission e linee di indirizzo in ambito di sostenibilità, in linea con le best practice di mercato e le evoluzioni normative del settore.

La seconda fase si è concretizzata nella rielaborazione del processo di definizione della matrice di materialità descritto nel paragrafo seguente "Analisi di materialità e coinvolgimento degli Stakeholder".

Nei primi mesi del 2021 sono stati avviati alcuni progetti che verranno finalizzati nel corso dell'anno, e che, in particolare, prevedono:

- definizione della "Policy di Gruppo sulla governance di sostenibilità"
- definizione della "Policy di Gruppo per la rendicontazione di carattere non finanziario"
- attività di assessment preliminare, volta all'identificazione di rischi ESG e legati al climate-change, che potrebbero potenzialmente impattare sull'operatività e più in generale sulle attività del Gruppo.
- predisposizione di un master plan che definisca per l'anno 2021 obiettivi in ambito di sostenibilità per il Gruppo e un piano di azioni dettagliato.

Analisi di materialità e coinvolgimento degli Stakeholder

DISCLOSURE 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49

Conformemente a quanto previsto dagli standard GRI e dallo stesso D.Lgs. 254/2016, ai fini della redazione di questo documento è stata svolta un'analisi di materialità finalizzata a definire le tematiche di sostenibilità rilevanti per il Gruppo Banca Carige e per i propri Stakeholder nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotto.

Per il periodo di riferimento è stato confermato il quadro che aveva già identificato nelle DNF precedenti le principali categorie di stakeholder del Gruppo Banca Carige valutate in funzione della tipologia di relazione, ovvero del livello di "dipendenza" dell'azienda nei confronti di determinate categorie o della necessità di gestione di tematiche particolarmente rilevanti per determinati stakeholder.

Principali categorie di Stakeholder del Gruppo Banca Carige

- Clienti
- Dipendenti
- Azionisti
- Comunità Finanziaria
- Territorio e Comunità
- Pubblica Amministrazione, Istituzioni ed Enti Regolatori
- Fornitori e Partner commerciali
- Associazioni di Categoria
- Media

Si precisa che nell'ambito della categoria Fornitori sono stati inseriti anche i Partner con cui Carige sviluppa le collaborazioni commerciali per la distribuzione di specifici prodotti alla clientela (carte di credito e debito, prodotti di risparmio gestito, credito al consumo, ecc.)

Il Gruppo da sempre dedica una particolare attenzione ai propri Stakeholder e numerosi sono gli ambiti nei quali possono svilupparsi le occasioni di contatto e di ascolto attraverso cui Carige può raccogliere le istanze e monitorare il "sentiment" sulla relazione con gli stessi.

Principali "ambiti di contatto e ascolto" con gli Stakeholder

Tutti gli stakeholder	Sito web istituzionale
	Questionario dedicato sezione sostenibilità
	Social network Linkedin, Instagram, Twitter, Facebook
Clienti	Indagini per la valutazione della reputazione del brand
	Indagini per la valutazione delle tematiche di sostenibilità
	Indagini sulla soddisfazione della clientela
	Engagement sui temi della sostenibilità
	Gestione reclami
	Servizio clienti
Dipendenti	Intranet aziendale
	E-mail
	Videomessaggi
	DipendentiCarige.it
	Engagement sui temi del cambiamento organizzativo
	Iniziative di ascolto dei colleghi su temi specifici
	Workshop formativi
Azionisti	Assemblee degli azionisti
Comunità finanziaria	Incontri periodici e call di aggiornamento con le agenzie di rating e gli analisti finanziari
	Incontri e conference call con gli investitori istituzionali
	Web conference e presentazioni di approfondimento
Associazioni di categoria	Partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici
Territorio e Comunità	Partecipazione e collaborazione a eventi sul territorio "in modalità virtuale"
	Workshop formativi
	iniziative culturali e di valorizzazione del patrimonio artistico "in modalità virtuale"
	Lezioni "a distanza" nelle scuole
Media	Incontri con la stampa

Data la peculiarità dello stakeholder, le relazioni tra Carige e Pubblica Amministrazione, Istituzioni ed Enti Regolatori, assumono valenza istituzionale.

In occasione dell'avvio della predisposizione della DNF 2020 è stata sviluppata un'attività di coinvolgimento diretto e partecipativo con alcune categorie di stakeholder ritenute particolarmente rilevanti in questa fase, iniziativa che potrebbe essere estesa in futuro anche ad altre categorie, e che ha previsto, in particolare, il coinvolgimento di:

- un campione significativo di clientela, sia privati, sia imprese,
- il personale del Gruppo,
- alcuni partner commerciali particolarmente rilevanti.

Per ulteriori dettagli si rimanda alle pagine seguenti.

L'approccio all'analisi dei temi materiali contenuto nella presente DNF si è basato su un'attività di aggiornamento del processo di determinazione della materialità finalizzata a valutare l'allineamento tra le priorità strategiche del Gruppo e le principali evoluzioni di contesto in termini di nuove richieste normative e regolamentari, nonché di priorità e aspettative degli stakeholder.

Nell'ambito di un processo di analisi conforme ai contenuti del Decreto che prevede che "la dichiarazione……copre i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa…", l'analisi di materialità è stata effettuata prendendo a riferimento i principali standard e linee guida nazionali e internazionali in materia di rendicontazione non finanziaria, in particolare:

a) gli Orientamenti della Commissione Europea del 2017[8] che prevedono, in particolare, che "un'impresa valuta quali informazioni siano rilevanti sulla base della sua analisi della misura in cui tali informazioni siano importanti nella comprensione dell'andamento dell'impresa, dei suoi risultati, della sua situazione e dell'impatto della sua attività. Tale valutazione della rilevanza dovrebbe tener conto tanto di fattori interni quanto di quelli esterni";
b) lo Standard GRI adottato come riferimento per la redazione del presente documento[9], che prevede che "il report deve includere temi che:…..riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione, o …. influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder".

In questo contesto sono state identificate le tematiche emerse come materiali per il Gruppo e i propri stakeholder nell'ambito di un processo che ha previsto le attività di seguito illustrate.

- **Mappatura delle tematiche rilevanti:** gli ambiti delle tematiche rilevanti sono stati definiti attraverso:
  - ✓ *gap analysis* rispetto alle *best practice* nazionali e internazionali e ai trend di riferimento in ambito di analisi di materialità e stakeholder engagement,
  - ✓ analisi del reporting non finanziario dei principali peers e competitors di settore,
  - ✓ raccolta e analisi di documentazione interna relativa a iniziative di coinvolgimento degli stakeholder realizzate dalle funzioni interne.
- **Attività di coinvolgimento del Top Management:** al fine di identificare le tematiche rilevanti per Carige, considerate prioritarie da un punto di vista strategico, è stato previsto un sistema di "votazione" delle tematiche da parte del vertice aziendale, rappresentato nell'ambito del Comitato di Direzione, nell'ambito di un "workshop interattivo" che ha consentito di determinare la prioritizzazione delle tematiche da parte del Gruppo.
- **Attività di stakeholder engagement:** è stata sviluppata un'iniziativa di coinvolgimento diretto e partecipativo con le categorie di stakeholder ritenute più rilevanti in questa fase per Carige, ovvero i Dipendenti, i Clienti e alcuni Partner commerciali che ha previsto il

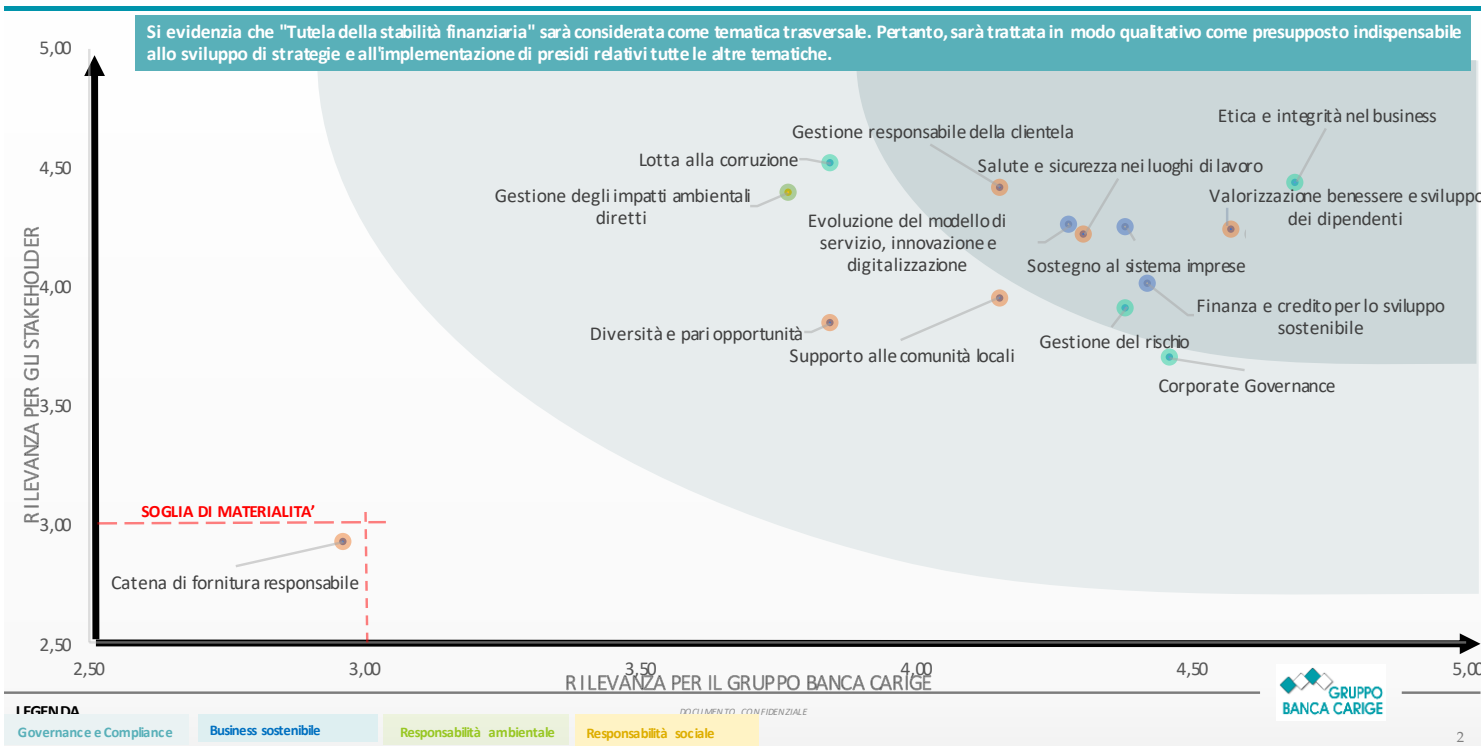
[8] 2017/C 215/01 Comunicazione della Commissione — Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario).
[9] GRI Standards GRI 101: Principi di rendicontazione 2016

coinvolgimento di un panel significativo degli stessi[10] attraverso un'indagine campionaria online che attraverso una votazione sulla rilevanza delle tematiche da parte degli stakeholder, ha consentito una loro prioritizzazione.

- **Definizione della matrice di materialità:** l'approfondimento dei risultati emersi dalla votazione del Top Management e dalle attività di stakeholder engagement e il loro successivo consolidamento hanno consentito l'aggiornamento della matrice di materialità del Gruppo.

La sintesi di tale percorso si è concretizzata nella mappa di materialità di seguito riportata.

Matrice di materialità



Per una migliore comprensione dei contenuti, si allega di seguito un raccordo tra i temi della matrice di materialità aggiornata e quelli relativi la precedente rendicontazione.

[10] L'indagine ha coinvolto un campione di circa 500 dipendenti, oltre 500 clienti e 3 Partner commerciali.

Matrice di materialità: confronto

Tematiche materiali DNF 13 mesi	Tematiche materiali DNF 2020	Ambiti D. Lgs. 254/2016
Corporate Governance (tema pillar non in matrice)	Corporate Governance	Aspetti sociali, Lotta alla corruzione
Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Etica ed integrità nel business	
	Lotta alla corruzione	
Gestione del rischio (tema pillar non in matrice)	Gestione del rischio	
Evoluzione del modello di servizio e relazione con la rete distributiva	Evoluzione del modello di servizio, innovazione e digitalizzazione	Aspetti sociali
-		
Trasparenza e correttezza nel business, tutela dei dati e della privacy dei clienti		
Sostegno al sistema delle imprese e delle famiglie	Sostegno al sistema imprese	
	Finanza e credito per lo sviluppo sostenibile	
Identità e benessere in azienda	Valorizzazione, benessere e sviluppo dei dipendenti	Aspetti sociali, Aspetti attinenti al personale, Diritti umani
Sviluppo e valorizzazione delle risorse		
Valorizzazione delle diversità	Diversità e pari opportunità	
Salute e sicurezza	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	
Tutela dei diritti umani	-	
Qualità e soddisfazione del cliente	Gestione responsabile della clientela	
Supporto alle comunità locali (tema pillar non in matrice)	Supporto alle comunità locali	
Gestione responsabile e sostenibile delle risorse ambientali	Gestione degli impatti ambientali diretti	Aspetti ambientali

In questo contesto si precisa che la tematica "Tutela dei diritti umani" è ricompresa in generale nelle tematiche di Responsabilità Sociale della DNF 2020, in quanto trasversale alle stesse.

Di seguito vengono indicati i contenuti che definiscono la centralità dei temi materiali per Carige, articolati per i diversi profili di sostenibilità individuati, e l'ambito nel quale tali temi risultano impattanti secondo i criteri previsti dallo standard di rendicontazione.

Temi materiali: contenuti e perimetro

Profili di sostenibilità	Temi	Contenuti e obiettivi stratregici	Perimentro di impatto (1)	Coinvolgimento
Governance e Compliance	Corporate Governance	Modello di Governance che include ambiti di sostenibilità nell'organizzazione e nella composizione del Board e del Top Management per garantire la capacità di generazione di valore nel lungo periodo attraverso una strategia e politiche volte allo sviluppo sostenibile	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Etica ed integrità nel business	Perseguimento della mission e della strategia del Gruppo in conformità al quadro normativo e regolamentare e coerentemente ai principi e valori del Gruppo, anche esplicitati nel Codice Etico aziendale al fine di assicurare che tutte le attività della Banca siano svolte nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Lotta alla corruzione	Impegno nella lotta alla corruzione attiva e passiva per evitare casi di corruzione da parte degli stakeholder del Gruppo, in particolare dipendenti e partner commerciali, al fine di perseguire le attività in conformità al quadro normativo e coerentemente al Codice Etico aziendale	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Gestione del rischio	Modello di gestione dei rischi strutturato e volto a identificare, valutare e gestire rischi e incertezze connessi anche al cambiamento climatico, alla cyber-security e rischi di natura ambientale e sociale, che potrebbero impattare sulla capacità di generare valore nel lungo periodo	Gruppo Banca Carige	Diretto
Business sostenibile	Evoluzione del modello di servizio, innovazione e digitalizzazione	Sviluppo di un modello di servizio e un sistema di offerta efficienti e coerenti all'evoluzione del mercato e ai bisogni della clientela. Capacità di sviluppare politiche innovative e servizi tecnologicamente all'avanguardia, in grado di apportare benefici agli stakeholder, adattarsi alle nuove esigenze e ai cambiamenti sociali e culturali e sfruttare la tecnologia per rendere il servizio più efficiente ed efficace. Politiche, presidi e attività volte a garantire e tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei clienti e a garantire la compliance a leggi e regolamenti in tema di privacy dei dati	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Sostegno al sistema imprese	Capacità di favorire la crescita delle imprese in base all'evoluzione delle esigenze dei mercati e dei territori, a supporto della crescita del tessuto delle piccole e medie imprese. Capacità del Gruppo di dare supporto all'internazionalizzazione e alla crescita in Italia e all'estero, all' evoluzione tecnologica e alle skills delle piccole e medie imprese italiane	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Finanza e credito per lo sviluppo sostenibile	Capacità del Gruppo di sviluppare prodotti e servizi che considerino fattori sociali e ambientali, come ad esempio bisogni ed esigenze di natura sociale (es. accessibilità delle fasce deboli) e ambientali (es. finanziamento di progetti green, di riduzione degli impatti ambientali – fonti rinnovabili, etc.) che caratterizzano sempre di più il contesto economico in cui il Gruppo opera e rispondano alle nuove e diverse esigenze dei clienti. Sviluppo di politiche di business responsabile che integrino fattori ESG (Environmental, Social e Governance) e legati al cambiamento climatico	Gruppo Banca Carige	Diretto
Responsabilità sociale	Valorizzazione, sviluppo e benessere dei Dipendenti	Creazione di percorsi di crescita professionale del personale attraverso politiche di remunerazione e incentivazione adeguati e sostenuti da programmi di formazione coerenti all'evoluzione del contesto e del mercato di riferimento.Capacità di progettare e realizzare soluzioni formative che consentano ai dipendenti di acquisire e sviluppare competenze e conoscenze utili per il loro percorso di crescita personale e professionale. Capacità di garantire un buon ambiente di lavoro e un equilibrio fra lavoro e vita privata, attraverso politiche e presidi di tutela del benessere psico-fisico e di politiche di welfare aziendale.	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Diversità e pari opportunità	Capacità di assicurare la valorizzazione delle diversità (di genere, disabilità, fasce di età, etc.) e le pari opportunità in termini di crescita personale e professionale nonché di remunerazione	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Sviluppo dei presidi atti a tutelare la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro tramite l'adozione di misure di prevenzione, educazione e formazione sanitaria e tramite il monitoraggio dei principali indicatori.	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Gestione responsabile della clientela	Attenzione costante alla qualità della relazione e alle aspettative della clientela. Capacità di definire politiche volte a promuovere e garantire massima trasparenza di prodotti e servizi, anche secondo ambiti ESG (Environmental, Social e Governance), e a favorire lo sviluppo dell'educazione finanziaria della clientela	Gruppo Banca Carige	Diretto
	Supporto alle comunità locali	Capacità di supportare le comunità locali nello sviluppo sociale e culturale dei territori in cui il Gruppo opera, attraverso il sostegno diretto e indiretto a iniziative, attività e progetti	Gruppo Banca Carige	Diretto
Responsabilità ambientale	Gestione degli impatti ambientali diretti	Gestione efficace ed efficiente delle attività e della propria rete al fine di minimizzare gli impatti ambientali diretti in termini di consumi energetici, emissioni di gas a effetto serra, consumi di carta e risorse e smaltimento dei rifiuti. Politiche, iniziative e programmi per lo sviluppo di un cambiamento comportamentale e culturale volto a ridurre gli impatti ambientali diretti e legati al cambiamento climatico	Gruppo Banca Carige	Diretto

(1) La Società Sant'Anna Golf S.r.l. è esclusa dal perimetro del Gruppo in quanto ritenuta non rilevante ai fini della rendicontazione.

Di seguito è riportata la mappatura degli strumenti normativi disponibili ai quali riferiscono le tematiche oggetto di analisi nel presente documento: nei predetti documenti e/o nelle altre fonti normative di "secondo livello" agli stessi correlate, sono altresì descritte le procedure e i presidi attivati al fine di gestire le attività collegate alla gestione delle tematiche in oggetto in coerenza a principi di prudenza, correttezza e conformità normativa.

Temi materiali: normativa aziendale di riferimento

Profili di sostenibilità	Tematiche materiali DNF 2020	Policy, strumenti normativi
Governance e Compliance	Corporate Governance	Statuto, Regolamento del Consiglio di Amministrazione e regolamento del Collegio Sindacale, Regolamento Nomine Governace e Sostenibilità
	Etica ed integrità nel business	Codice etico, Modelli di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. N. 231/2001 (MOG), Regolamento di Gruppo del processo di controllo di conformità, Regolamento di Gruppo sulla Product Governance dei prodotti finanziari, assicurativi e bancari
	Lotta alla corruzione	Codice etico, MOG, sistema di segnalazione delle violazioni (c.d. whistleblowing)
	Gestione del rischio	Regolamento di Gruppo del processo di gestione dei rischi, Regolamento di Gruppo del processo di controllo sui rischi
Business sostenibile	Evoluzione del modello di servizio, innovazione e digitalizzazione,	Regolamento di Gruppo del processo di nuovi prodotti e servizi, attività e mercati, Regolamento del Processo Informativo, Regolamento di Gruppo del processo del diritto alla protezione dei dati personali
	Sostegno al sistema imprese	Regolamento di Gruppo del processo creditizio, Normativa interna in materia di finanziamenti garantiti da Mediocredito Centrale e Sace nell'ambito delle misure legislative in materia di emergenza da Covid-19, Moratorie sui finanziamenti attivati nell'ambito delle misure legislative in materia di emergenza da Covid-19 o delle iniziative di carattere associativo
	Finanza e credito per lo sviluppo sostenibile	Regolamento di Gruppo del processo di nuovi prodotti e servizi, attività e mercati, Regolamento di Gruppo del processo creditizio, Circolari su misure specifiche dedicate a segmenti di clientela in difficoltà, Iniziative specifiche di sostegno alle comunità locali a fronte di eventi esterni che possano incidere sul loro sviluppo economico (es.: moratorie dei finanziamenti e/o attivazione di finanziamentio a condizioni agevolate a fronte di calamità naturali), Circolare "Conto di Base Carige: caratteristiche e condizioni di accesso"
Responsabilità sociale	Valorizzazione, benessere e sviluppo dei dipendenti	Codice Etico, Regolamento di Gruppo del processo per la pianificazione e la gestione del Personale, Indicazioni per la gestione dell'emergenza Covid-19
	Diversità e pari opportunità	
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Regolamento di Gruppo del processo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, Misure a tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro nell'ambito delle iniziative volte fonteggiare l'emergenza Covid-19
	Gestione responsabile della clientela	Codice Etico, Regolamento di Gruppo del processo sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sulla correttezza nelle relazioni con la clientela, Regolamento di Gruppo sulla Product Governance dei prodotti finanziari, assicurativi e bancari
	Supporto alle comunità locali	Codice Etico
Responsabilità ambientale	Gestione degli impatti ambientali diretti	Codice etico, MOG, Comunicazione Circolare Gestione rifiuti, Rifiuti speciali: disposizioni operative per la gestione e smaltimento, policy contrattuali, Comunicazione Circolare Risparmio carta, Clausole contrattuali standard, Inziative varie per la digitalizzazione dei documenti (firma grafometrica dei contratti stipulati dalla clientela, Totem per l'esposizione del materiale di trasparenza, ecc.)

Con riferimento alle tematiche oggetto della DNF, Carige ha individuato gli ambiti di rischio collegati ai temi oggetto di analisi.

Temi materiali: ambiti di rischio

Profili di sostenibilità	Tematiche materiali DNF 2020	Ambito di rischio
Governance e Compliance	Corporate Governance	- Rischio reputazionale - Rischio operativo
	Etica ed integrità nel business	
	Lotta alla corruzione	
	Gestione del rischio	
Business sostenibile	Evoluzione del modello di servizio, innovazione e digitalizzazione	- Rischio strategico - Rischio reputazionale - Rischio operativo - Rischio informatico - Rischio di credito - Rischio di investimento
	Sostegno al sistema imprese	
	Finanza e credito per lo sviluppo sostenibile	
Responsabilità sociale	Valorizzazione, benessere e sviluppo dei dipendenti	- Rischio reputazionale - Rischio operativo - Rischio strategico
	Diversità e pari opportunità	
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	
	Gestione responsabile della clientela	
	Supporto alle comunità locali	
Responsabilità ambientale	Gestione degli impatti ambientali diretti	- Rischio operativo - Rischio reputazionale - Rischio strategico

Infine, vengono di seguito riportati i temi materiali oggetto di approfondimento nel presente documento, ai quali sono stati collegati gli ambiti previsti dal Decreto e gli indicatori del GRI Standards ai quali è stato fatto riferimento per la rendicontazione. E' stato inoltre possibile associare i GRI Standard ai Sustainable Development Goals – SDGs facendo riferimento allo schema di correlazione proposto nella pubblicazione del GRI "GRI Linking the SDGs and the GRI Standards[11].

Temi materiali: raccordo GRI Standards- SDGs

Profili di sostenibilità	Tematiche materiali DNF 2020	Indicatori GRI Standard	Indicatori SDG
Governance e Compliance	Corporate Governance	405-1	5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
	Etica ed integrità nel business	206-1	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
	Lotta alla corruzione	205-2	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
	Gestione del rischio	(*)	
Business sostenibile	Evoluzione del modello di servizio, innovazione e digitalizzazione	418-1	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
	Sostegno al sistema imprese	FS6	1 NO POVERTY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
	Finanza e credito per lo sviluppo sostenibile	FS14	1 NO POVERTY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES
Responsabilità sociale	Valorizzazione, benessere e sviluppo dei dipendenti	401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404,3	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 4 QUALITY EDUCATION, 5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES
	Diversità e pari opportunità	405-1,405-2	5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
	Gestione responsabile della clientela	417-1	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
	Supporto alle comunità locali	413-1	
Responsabilità ambientale	Gestione degli impatti ambientali diretti	301-1, 302-1, 305-1, 305-2	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 13 CLIMATE ACTION, 14 LIFE BELOW WATER, 15 LIFE ON LAND

(*) Si segnala che nel periodo di rendicontazione in oggetto del documento non è stata identificata, per il tema Gestione del rischio, una disclosure topic specific o un indicatore autonomo

[11] https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/global-alignment/

Tutela della stabilità finanziaria

Profilo economico e patrimoniale

DISCLOSURE 102-7

Intermediazione e aggregati patrimoniali

Le attività finanziarie intermediate, nonostante il difficile contesto, crescono dell'1,3% negli undici mesi, portandosi a 38,8 miliardi (38,3 miliardi al 31 gennaio 2020), risultando stabili nella componente della raccolta diretta (15,9 miliardi rispetto ai 16,1 miliardi di fine gennaio 2020 nonostante il rimborso a scadenza, nel mese di luglio 2020, dell'obbligazione garantita dallo Stato per 1,0 miliardi) e in sostenuta crescita nella raccolta indiretta (22,9 miliardi rispetto ai 22,2 miliardi di fine gennaio 2020). La raccolta indiretta chiude gli undici mesi in sostanziale crescita sia nella componente gestita (+3,0% a 11,5 miliardi) che in quella amministrata (+2,6% a 11,4 miliardi). Negli undici mesi sostenuta la crescita della raccolta diretta presso clientela, che si attesta a 12,8 miliardi (rispetto agli 11,8 miliardi di gennaio 2020), grazie al buon andamento dei conti correnti e dei depositi a vista (+1,4 miliardi). I titoli in circolazione scendono a 3,1 miliardi rispetto ai 4,3 di fine gennaio 2020 per via della citata scadenza dell'obbligazione garantita dallo Stato per 1,0 miliardi.

I debiti verso banche si attestano a 3,8 miliardi, in calo marginale rispetto a gennaio 2020, nonostante il tiraggio dell'ultima *tranche* del T-LTRO III per 1,0 miliardi, che ha portato così l'ammontare complessivo del rifinanziamento con BCE (T-LTRO III) a 3,5 miliardi.

I crediti verso clientela lordi si attestano a 12,5 miliardi, in calo dai 13,3 miliardi di fine gennaio 2020, per effetto sia della prosecuzione del *derisking* (perfezionamento della ristrutturazione dell'esposizione vantata nei confronti del Gruppo Messina e cessione di un portafoglio di sofferenze nel dicembre 2020), sia per la dinamica dei pronti contro termine (0,4 miliardi rispetto a 1,4 di fine gennaio 2020); al netto delle rettifiche di valore (pari a 0,5 miliardi) ammontano a 12,0 miliardi (rispetto ai 12,7 miliardi di fine gennaio 2020).

Qualità del credito

I crediti deteriorati lordi per cassa alla clientela valutati al costo ammortizzato ammontano a 0,6 miliardi (0,3 miliardi al netto delle rettifiche di valore) e risultano in riduzione rispetto a gennaio 2020 (1,1 miliardi lordi e 0,6 miliardi netti). La prosecuzione del programma di *derisking* porta l'incidenza del credito deteriorato sul totale del portafoglio crediti a migliorare ulteriormente: *NPE ratio lordo* al 5,1% (8,5% a gennaio 2020) e *NPE ratio netto* al 2,5% (4,9% a gennaio 2020). Tali ratio sono destinati a migliorare ulteriormente in conseguenza della cessione ad AMCO di circa 70 milioni lordi di crediti in leasing, di prossima finalizzazione.

Nel dettaglio: le sofferenze lorde ammontano a 277,8 milioni, 83,4 milioni al netto delle rettifiche di valore, con un *coverage* pari al 70,0% (71,6% inclusi i *write-offs*); le inadempienze probabili lorde sono pari a 329,9 milioni, 197,9 milioni nette, con un *coverage* in crescita al 40,0% (40,7% inclusi i *write-offs*), mentre le esposizioni scadute lorde ammontano a 24,3 milioni con un *coverage* stabile al 18,0% (18,1% inclusi i *write-off*); in crescita il *coverage* del portafoglio in Bonis che si porta all'1,1% rispetto allo 0,7% di fine gennaio 2020.

Gestione della posizione di liquidità e portafoglio titoli

La posizione di liquidità del Gruppo si mantiene solida, con cassa e attività libere prontamente stanziabili che ammontano a 3,6 miliardi dopo il rimborso anche della seconda obbligazione senior garantita da 1,0 miliardo. Il *Liquidity Coverage Ratio* ("LCR") si colloca al 172% (337% a fine gennaio 2020) e il *Net Stable Funding Ratio* ("NSFR") è pari al 115%, livelli superiori ai requisiti prudenziali stabili dalla Vigilanza.

Il portafoglio titoli (al netto della partecipazione in Banca d'Italia) è pari a 2,7 miliardi, di cui l'87,0% (2,4 miliardi) è rappresentato da titoli di Stato e la *duration* è pari a 0,7 anni.

Fondi propri e coefficienti patrimoniali

La scrupolosa attenzione alla gestione dei profili di rischio della Banca vede gli indicatori di solidità patrimoniale in sostanziale miglioramento: *CET1 ratio phased-in* al 12,8% (pari al 12,0% al 31 gennaio 2020) e *Total Capital ratio phased-in* al 15,1% (pari al 13,9% al 31 gennaio 2020), con un livello di RWA pari a 9,4 miliardi (10,8 miliardi a fine gennaio 2020). Tali livelli risultano superiori sia ai requisiti di capitale minimi previsti dall'art. 92 del Regolamento (UE) n. 575/2013 ("CRR"), sia a quelli specifici richiesti da BCE (8,55%[12] per il CET1r, 10,75% per il TSCR - *Total SREP Capitale Requirement* e 13,25% per l'OCR - *Overall Capital Requirement*), sia a quelli raccomandati, che includono anche la *Pillar 2 Capital Guidance* (10,10% per il CET1r e 14,80% per l'OCR).

Risultati economici[13]

I risultati economici si riferiscono ai saldi degli 11 mesi (febbraio-dicembre) ricompresi nell'esercizio 2020 di gestione ordinaria; i dati relativi ai 13 mesi precedenti (dal 1° gennaio 2019 al 31 gennaio 2020) sono invece ricompresi nell'esercizio di Amministrazione Straordinaria, rendicontato nel relativo Bilancio. Questo rende di fatto non omogeneo qualunque confronto con periodi precedenti.

I primi undici mesi della nuova gestione ordinaria chiudono con una perdita netta pari a 251,6 milioni e una perdita ante imposte pari a 161,1 milioni.

Nel dettaglio, il margine operativo lordo degli undici mesi si conferma negativo per 30,7 milioni e deriva da proventi operativi per 339,6 milioni e oneri operativi per 370,3 milioni. Tra i proventi, il margine di interesse è pari a 123,6 milioni fornendo un'ulteriore, positiva, conferma all'inversione di *trend* verificatosi a partire dal terzo trimestre; tale risultato è frutto soprattutto della crescita dei volumi, del miglioramento del costo del *funding* e del positivo apporto degli interessi connessi ai tiraggi del T-LTRO III. Le commissioni nette ammontano a 186,7 milioni negli undici mesi.

---

[12] Determinato come somma del requisito regolamentare minimo di Pillar 1 (4,5%), del 56,25% del requisito aggiuntivo di Pillar 2 – *Pillar 2 Requirement* (1,55%) e della riserva di conservazione del capitale – *Capital Conservation Buffer* (2,50%).

[13] Commento alle voci dello schema di Conto Economico riclassificato.

Il contributo della gestione finanziaria corrente negli undici mesi è stato pari a 17,3 milioni, fra cui 10,8 milioni di dividendi quasi interamente riferiti alla partecipazione in Banca d'Italia (oggi al 3,14%) percepiti nel primo trimestre. La gestione finanziaria ammonta complessivamente a 33,6 milioni includendo la plusvalenza legata alle cessioni di titoli di Stato detenuti nel portafoglio HTC (*Held To Collect*), classificata nella gestione finanziaria non corrente.

Gli oneri operativi si attestano a 370,3 milioni negli undici mesi; fra questi, le spese per il personale ammontano a 214,7 milioni, sostanzialmente in linea con la stagionalità rappresentata dall'ultimo trimestre dell'anno.

Le spese amministrative della gestione corrente si attestano a 122,3 milioni; negli undici mesi sono stati contabilizzati 7,9 milioni[14] di spese straordinarie, connesse all'emergenza sanitaria legata alla diffusione della pandemia, parzialmente compensate dai risparmi conseguiti grazie alla rigorosa e continua politica di controllo della spesa.

Le rettifiche su immobilizzazioni materiali e immateriali della gestione corrente ammontano a 33,3 milioni; a queste si sommano 19,1 milioni di svalutazioni effettuate su cespiti immobiliari.

Le rettifiche di valore nette su crediti verso banche e clientela degli undici mesi ammontano a 85,2 milioni, per effetto di svalutazioni forfettarie incrementali per l'incorporazione degli scenari macroeconomici peggiorativi connessi alla pandemia per circa 38,0 milioni.

Il costo del rischio di credito degli undici mesi risulta pari a 80bps[15] annualizzato (46bps escludendo le maggiori rettifiche legate al contesto pandemico).

Il margine operativo netto degli undici mesi risulta negativo per 115,3 milioni.

Gli altri oneri/proventi della gestione non corrente sono sostanzialmente legati all'utile da cessione di crediti *performing* valutati al costo ammortizzato, realizzata lo scorso dicembre.

Gli oneri di Piano Strategico sono relativi alle operazioni connesse al raggruppamento delle azioni e al programma di chiusura delle filiali, condotti nel 2020.

Gli accantonamenti a fondo rischi, pari a 33,6 milioni negli undici mesi, sono riconducibili a potenziali indennizzi che il Gruppo potrebbe essere chiamato a sostenere a beneficio dei clienti, per il mancato raggiungimento di *target* commerciali contrattualizzati e per accantonamenti connessi alle precedenti cessioni di crediti deteriorati.

I tributi e oneri di sistema (SRF e DGS) degli undici mesi, unitamente ai canoni DTA, ammontano a complessivi 38,9 milioni (la voce include gli oneri per la contribuzione al Fondo Nazionale di Risoluzione per 11,2 milioni e il contributo ordinario ed aggiuntivo al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi per 14,8 milioni), portando ad un risultato lordo ante imposte negativo per 161,1 milioni. Le imposte sono negative per 91,6. La Banca, in continuità con i trimestri precedenti, ha deciso di non iscrivere a Bilancio nuove imposte differite attive (DTA) basate sulla redditività futura; l'impatto negativo di tale politica sul risultato degli undici mesi è stato pari a

[14] Stima gestionale al lordo dei benefici derivanti dai risparmi su minori costi energetici, trasferte, ecc.
[15] Stima gestionale in basis points (bps).

circa 65,0 milioni a cui si aggiunge la cancellazione di ulteriori imposte differite attive per 66,3 milioni.

Dimensione economica[16] (milioni di euro)	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018
Margine di intermediazione	378,0	336,9	396,9
Risultato netto della gestione finanziaria	287,3	-124,8	151,7
Utile (Perdita) della operatività corrente al lordo delle imposte	-161,1	-864,4	-315,6
Utile (Perdita) di periodo di pertinenza della Capogruppo	-251,6	-869,8	-272,8

Dimensione patrimoniale (milioni di euro)	31/12/2020	31/1/2020	31/12/2018
Totale attività	22.030,2	22.714,2	22.094,6
Provvista	19.771,0	20.072,1	19.087,5
- Raccolta diretta (a)	15.927,5	16.072,1	14.494,6
* Debiti verso clientela	12.819,4	11.819,4	12.046,5
* Titoli in circolazione	3.108,1	4.252,7	2.448,1
- Debiti verso banche	3.843,5	4.000,0	4.593,0
Raccolta indiretta (b)	22.850,4	22.224,8	21.231,7
- Risparmio gestito	11.450,0	11.111,7	11.131,2
- Risparmio amministrato	11.400,4	11.113,1	10.100,5
Attività finanziarie intermediate (AFI)	38.777,9	38.296,9	35.726,2
Crediti verso la clientela valutati al costo ammortizzato[17]	12.491,9	13.339,5	16.135,9
Crediti verso le banche valutati al costo ammortizzato [17]	3.964,3	4.548,1	1.527,7
Portafoglio titoli	2.990,5	2.095,7	2.159,2
Capitale e riserve	1.598,7	2.456,7	2.022,5

[16] Dati di Conto Economico consolidato.

[17] Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato.

Governance e Compliance

Corporate Governance[18]

Modello di Governance che include ambiti di sostenibilità nell'organizzazione e nella composizione del Board e del Top Management per garantire la capacità di generazione di valore nel lungo periodo attraverso una strategia e politiche volte allo sviluppo sostenibile.

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 102-11, 102-18, 102-22, 102-23, 102-24

Il sistema di governance di Banca Carige tiene conto delle previsioni e dei principi contenuti nella normativa in materia di emittenti quotati prevista dal Testo Unico della Finanza e dai regolamenti Consob, nella normativa in materia bancaria prevista dal Testo Unico Bancario e dalle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia, nella normativa emanata nel quadro del Meccanismo di Vigilanza Unico europeo, nonché nel Codice di Autodisciplina delle Società quotate di Borsa Italiana S.p.A.

La Banca adotta un sistema di amministrazione e di controllo "tradizionale" ai sensi degli artt. 2380-bis e seguenti del Cod. Civ..

Gli Organi della Società, ai sensi dello Statuto sociale, sono:

1) l'Assemblea dei Soci;
2) il Consiglio di Amministrazione;
3) il Presidente;
4) il Comitato Esecutivo, ove nominato;
5) il Collegio Sindacale;
6) l'Amministratore Delegato e/o il Direttore Generale.

L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei soci e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i soci ancorché non intervenuti o dissenzienti.
L'Assemblea ordinaria viene convocata almeno una volta all'anno, entro centoventi giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale, mentre l'Assemblea straordinaria viene convocata ogniqualvolta sia necessario assumere una delle deliberazioni ad essa riservate dalla legge.
L'Assemblea ordinaria delibera, oltre che sulle materie ad essa attribuite dalla legge, anche sulle autorizzazioni per il compimento degli atti degli Amministratori in materia di operazioni con parti correlate e soggetti collegati. L'Assemblea è in particolare competente a deliberare sulla nomina e la revoca del Consiglio di Amministrazione, nonché, ai sensi di Statuto, sulla nomina del Presidente e del Vice Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione

Ai sensi di Statuto, la Banca è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un minimo di sette ad un massimo di quindici membri. L'elezione dei membri avviene sulla base di

[18]Per ogni approfondimento su questa sezione si rimanda allo Statuto e alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2020", disponibili sul sito www.gruppocarige.it alla Sezione "Governance" (Documenti societari).

liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto.

Ai sensi dell'art. 20 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione - eccetto quanto tassativamente riservato dalla legge all'Assemblea dei soci.

La composizione del Consiglio di Amministrazione della Banca è conforme alle previsioni di cui al Testo Unico della Finanza in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate.

Al termine della procedura di Amministrazione Straordinaria, disposta con provvedimento del 2/1/2019 da Banca Centrale Europea, l'Assemblea ordinaria degli Azionisti del 31/1/2020 ha ricostituito gli organi sociali, nominando il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale per gli esercizi 2020-2021-2022, con scadenza della carica all'Assemblea di approvazione del bilancio al 31/12/2022.

Il Consiglio di Amministrazione, riunitosi in pari data, ha nominato Francesco Guido quale Amministratore Delegato.

Il Consiglio di Amministrazione - in linea anche con le disposizioni contenute nel Codice di Autodisciplina e nella vigente normativa di Vigilanza – ha provveduto alla costituzione, in seno ai suoi membri dei seguenti Comitati consiliari: Comitato Rischi, Comitato Remunerazione, Comitato Nomine e Governance e Comitato Operazioni Parti Correlate. Tali Comitati rivestono un ruolo consultivo ed eventualmente propositivo e la composizione degli stessi rispetta le indicazioni del citato Codice di Autodisciplina e della normativa di vigilanza.

Il Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità

In relazione alla crescente complessità del quadro normativo di riferimento in tema di sostenibilità, degli obblighi previsti dal D.Lgs. 254/2016 in tema di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e tenuto conto delle valutazioni espresse dal Collegio Sindacale nella Relazione all'Assemblea dei Soci 2018 in cui si raccomandava "la formalizzazione di una struttura di governance interna in ambito di sostenibilità", il Consiglio di Amministrazione, nella seduta dell'11 febbraio 2020, ha attribuito le relative competenze e le responsabilità su tali tematiche ad un comitato endoconsiliare, rinominato nell'occasione Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità.
In tale ambito, ai sensi del suo Regolamento, il Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità supporta il Consiglio di Amministrazione nella definizione delle linee guida strategiche in materia di sostenibilità, concorrendo ad assicurare il presidio della gestione delle policy e dei rischi di sostenibilità, in particolare negli ambiti previsti dal D.Lgs. 254/2016.

Nello specifico sono attribuite al Comitato funzioni di supporto al Consiglio in merito:

- alle attività collegate alla predisposizione della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ex D.Lgs. 254/2016; in particolare il Comitato formula un parere preventivo sulla dichiarazione da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;
- alla strategia ambientale e sociale del Gruppo, mediante formulazione di proposte in

merito ad esse, agli obiettivi annuali e ai traguardi da raggiungere, monitorandone nel tempo l'attuazione;
- all'identificazione, di concerto con il Comitato Rischi, dei rischi che potrebbero derivare dalla mancata considerazione di fattori sociali e ambientali;
- al presidio dell'evoluzione della sostenibilità anche alla luce degli indirizzi e dei principi internazionali in materia, monitorando la performance del Gruppo al riguardo.

L'Amministratore Delegato

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione della Banca nomina l'Amministratore Delegato. L'Amministratore Delegato rappresenta il principale responsabile della gestione dell'impresa ("Chief Executive Officer").

L'Organismo di Vigilanza ai sensi D.Lgs. 231/2001

Il Consiglio di Amministrazione, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti, ha a suo tempo costituito l'Organismo di Vigilanza, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione del Gruppo e di curarne l'aggiornamento, la revisione e/o l'affinamento, disponendo a tal fine di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

L'Organismo, in base a quanto deliberato dal Consiglio, è composto da un esperto in materia bancaria e/o finanziaria e da un esperto di diritto penale, in possesso di adeguati requisiti di indipendenza e professionalità, nominati dal Consiglio di Amministrazione, e dal Dirigente della Banca tempo per tempo preposto all'Internal Audit.

All'Organismo di Vigilanza devono essere trasmesse, tra l'altro, eventuali segnalazioni relative a pratiche ritenute difformi dalle norme di comportamento dettagliate nel Codice Etico adottato dalla Banca. Tali segnalazioni possono essere inoltrate direttamente all'Organismo di Vigilanza, per iscritto e in forma non anonima; i soggetti esterni possono inoltrare tali segnalazioni direttamente all'Organismo di Vigilanza mediante comunicazione da indirizzare alla casella di posta elettronica-"organismodivigilanza231@carige.it".

Il Collegio Sindacale

L'Assemblea ordinaria nomina tre Sindaci effettivi e due Sindaci Supplenti sulla base di liste presentate dai soci secondo le modalità previste dallo Statuto.

Al Collegio Sindacale sono attribuiti tutti i poteri necessari per svolgere i compiti ad esso assegnati dalla legge nonché dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate e dalla normativa di vigilanza e per accertare in particolare l'efficacia di tutte le strutture e le funzioni coinvolte nel sistema dei controlli e l'adeguato coordinamento delle medesime.

La composizione del Collegio Sindacale della Banca è conforme alle previsioni di cui al Testo Unico della Finanza in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate.

Politiche sulla diversity negli organi di governo

Lo Statuto di Banca Carige assicura l'equilibrio nella rappresentanza dei generi all'interno degli Organi sociali, almeno nella misura minima richiesta dalla normativa, anche regolamentare, pro tempore vigente.

A tal fine è previsto che:

- le liste per l'elezione dei Membri del Consiglio di Amministrazione che presentino un numero di candidati almeno pari a tre, debbano garantire il rispetto del criterio di riparto tra generi normativamente previsti;
- le liste per l'elezione dei Membri del Collegio Sindacale che presentino un numero di candidati almeno pari a tre debbano garantire la rappresentanza di entrambi i generi nell'individuazione dei primi due candidati alla carica di Sindaco effettivo. Qualora dette liste indichino due candidati alla carica di Sindaco supplente, essi devono appartenere a generi diversi.

Le liste presentate senza l'osservanza delle prescrizioni statutarie, ivi inclusa quella sopra indicata sulla rappresentanza dei generi, sono considerate come non presentate.

Lo Statuto prevede altresì che, se al termine delle votazioni per l'elezione del Consiglio di Amministrazione non risultasse assicurato il rispetto dell'equilibrio tra i generi, si proceda ad escludere il candidato con il quoziente più basso, la cui elezione determinerebbe il mancato rispetto dell'equilibrio tra i generi.

Il rispetto dell'equilibrio tra i generi è garantito anche in ottemperanza alle previsioni di cui all'art. 147-ter, comma 1-ter del TUF, come inserito dalla Legge n. 120/2011, in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione delle società quotate (equilibrio tra i generi).

Al riguardo, si ricorda che l'art. 58 sexies della Legge 157/2019 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 301 del 24 dicembre 2019 - avente ad oggetto la conversione in legge con modificazioni del D.L. 124/2019 - ha apportato modifiche agli artt. 147 e 148 del TUF prevedendo che il criterio di riparto volto ad assicurare l'equilibrio tra i sessi si applichi per sei mandati consecutivi, anziché per tre mandati consecutivi come in precedenza previsto. Le modifiche, introdotte dalla legge di–conversione, hanno avuto efficacia dal giorno successivo a quello della sua pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale e quindi dal giorno 25 dicembre 2019.

Successivamente, l'art. 1, commi 302 e seguenti, della Legge 160/2019 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 304 del 30 dicembre 2019 - avente ad oggetto "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022" - ha apportato ulteriori modifiche agli artt. 147-ter (in tema di elezione e composizione del Consiglio di Amministrazione) e 148 (in tema di composizione del Collegio Sindacale) del TUF - prevedendo che in sede di nomina di detti organi venga adottato un criterio di riparto che assicuri l'equilibrio fra generi in modo che il genere meno rappresentato ottenga almeno due quinti (anziché un terzo come in precedenza previsto) degli Amministratori eletti e dei membri effettivi del Collegio Sindacale. Tale criterio si applica per sei mandati consecutivi.

Il criterio di riparto di cui sopra si applica a decorrere dal primo rinnovo degli organi di amministrazione e controllo successivo alla data di entrata in vigore della predetta Legge

160/2019 (1° gennaio 2020).

Con comunicazione del 30/1/2020 la Consob ha evidenziato che, con riferimento ai casi in cui gli organi sociali siano formati da tre componenti e, in particolare, ai casi in cui il collegio sindacale sia composto da tre membri effettivi, si potrebbero creare incertezze interpretative nell'applicazione del nuovo criterio di attribuzione di almeno due quinti al genere meno rappresentato, in quanto dal punto di vista aritmetico è impossibile assicurare per entrambi i generi la presenza di almeno due quinti in organi così composti.

La Consob ha ritenuto al riguardo che non fosse possibile ritenere che, per consentire l'attuazione della nuova normativa, la stessa imponesse indirettamente alle società quotate di dotarsi di un organo di controllo composto da cinque sindaci effettivi, stante l'attuale disciplina societaria che riserva all'autonomia statutaria la determinazione del numero dei membri effettivi del collegio sindacale.

Ciò posto, la Consob - nelle more di un intervento di adeguamento sulla disciplina regolamentare e tenuto conto dell'urgenza connessa all'applicazione delle nuove disposizioni in relazione ai previsti rinnovi degli organi sociali - nell'ambito dell'attività di vigilanza sulla disciplina in esame, ha dichiarato che considererà il criterio dell'arrotondamento per eccesso all'unità superiore previsto dal comma 3, dell'art. 144-undecies. 1 ("Equilibrio tra generi"), del Regolamento Emittenti Consob inapplicabile per impossibilità aritmetica agli organi sociali formati da tre componenti. Pertanto, con riferimento a questi ultimi, la Consob riterrà che sia in linea con la nuova disciplina l'arrotondamento per difetto all'unità inferiore. Resta fermo il criterio dell'arrotondamento per eccesso all'unità superiore previsto dal comma 3, del citato 144-undecies.1 del Regolamento Emittenti per gli organi sociali formati da più di tre componenti.

Successivamente, con delibera del 13 maggio 2020, la Consob ha approvato le modifiche al Regolamento Emittenti, confermando l'impostazione data nella predetta Comunicazione del 30 gennaio 2020. E' stato quindi ribadito che il criterio per il computo dei posti negli organi sociali da riservare al genere meno rappresentato è quello dell'arrotondamento per eccesso; è previsto invece l'arrotondamento per difetto solo nel caso degli organi sociali formati da tre componenti, dando atto dell'impossibilità aritmetica di garantire l'equilibrio di genere in base all'arrotondamento per eccesso.

Sistema di controlli interni e di gestione dei rischi

Per quanto concerne il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, si precisa che le aziende bancarie italiane sono assoggettate ad una normativa di Vigilanza che ha fornito indicazioni precise in merito a contenuti, finalità e componenti del Sistema dei Controlli Interni, inteso come l'insieme delle regole, delle funzioni, delle strutture, delle risorse, dei processi e delle procedure che mirano ad assicurare il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;

- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio della banca, anche in un'ottica di medio lungo periodo;
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenzione del rischio che la banca sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite;
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne.

La Capogruppo Banca Carige, in linea con la normativa di legge e di vigilanza e in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina, per garantire una sana e prudente gestione che coniughi alla profittabilità dell'impresa una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza, si è dotata di un sistema di controllo interno (il "Sistema dei Controlli Interni o SCI") al fine di rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività sociale.

Il prerequisito per un sistema dei controlli interni ben funzionante è rappresentato dalla corretta articolazione del Sistema organizzativo aziendale.

Il sistema organizzativo aziendale, è costituito da 5 sottosistemi:

- Sistema organizzativo e di governo societario
- Sistema gestionale
- Sistema di misurazione e valutazione dei rischi
- Sistema di autovalutazione dell'adeguatezza del capitale
- Sistema dei controlli interni.

Per ogni dettaglio sul Sistema dei Controlli Interni si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2020" disponibile sul sito www.gruppocarige.it alla sezione "Governance" (Documenti societari).

Etica e integrità nel business

Perseguimento della mission e della strategia del Gruppo in conformità al quadro normativo e regolamentare e coerentemente ai principi e valori del Gruppo, anche esplicitati nel Codice Etico aziendale al fine di assicurare che tutte le attività della Banca siano svolte nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 102-16, 206-1

Banca Carige, in qualità di Capogruppo, adotta, per se stessa e per le altre componenti del Gruppo, le soluzioni organizzative adeguate per garantire il rispetto delle normative legislative e regolamentari cui è sottoposta, ivi compresa la prevenzione dei reati rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, nonché delle disposizioni della Banca d'Italia in materia di sistema dei controlli interni, dalla cui violazione può derivare anche un rischio reputazionale.
Le predette soluzioni - disciplinate nel "Regolamento del Processo per il governo dei rischi di Gruppo" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo - consentono nel continuo di recepire nelle fonti normative interne le disposizioni di legge e di vigilanza applicabili a ciascuna componente del Gruppo e di contenere quindi il rischio di non conformità. Le complessive attività - che ciascuna componente del Gruppo è chiamata a svolgere per conseguire i propri obiettivi gestionali nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in un'ottica di sana e prudente gestione - sono articolate in "processi".
Ogni processo è suddiviso in "fasi" e ciascuna fase in "aspetti" da considerare per lo svolgimento delle fasi (criteri per la gestione di rischi, attività da svolgere per la concreta e corretta applicazione dei criteri, procedure da utilizzare a supporto delle attività, unità organizzative responsabili). Ogni processo recepisce le varie disposizioni esterne che lo riguardano, senza perciò definire tanti processi interni quante sono le disposizioni esterne (o i gruppi omogenei di esse). I processi sono posti al centro del sistema organizzativo aziendale, in quanto disciplinano i criteri da seguire e le relative attività da svolgere e, unitamente agli strumenti da utilizzare per dare esecuzione alle attività, gli organi e le funzioni deputate alla loro esecuzione. Tali processi sono disciplinati in specifici Regolamenti.

Operativamente il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo:
- approva il Codice Etico[19] che riassume i principi di condotta indicati dalle disposizioni di Vigilanza in materia di controlli interni (ad esempio regole deontologiche e regole da osservare nei rapporti con i clienti) che ispirano le soluzioni organizzative sopra descritte, con particolare riferimento allo svolgimento dei processi, per attenuare i rischi operativi e di reputazione della Banca e favorire la diffusione di una cultura dei controlli interni
- approva i Regolamenti
- li diffonde alle strutture della Capogruppo e alle altre componenti del Gruppo (queste, a loro volta, li recepiscono).

Il Codice Etico è dunque:

[19] Ultimo aggiornamento 15/11/2018.

- espressione dei valori e dei principi di comportamento che il Gruppo Banca Carige riconosce, accetta e condivide;
- volto ad assicurare che tutte le attività della Banca siano svolte nell'osservanza della Legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede. Tutti coloro che operano per la Banca sono tenuti a conoscere, osservare e far osservare il Codice nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

Valori e principi generali

Carige nella gestione quotidiana delle proprie relazioni:

- promuove la valorizzazione delle risorse umane attraverso percorsi di accrescimento professionale e di partecipazione agli obiettivi dell'impresa, anche con riferimento al rispetto della legalità, ponendo attenzione ai bisogni e alle legittime aspettative degli interlocutori interni e esterni, al fine di migliorare il clima di appartenenza e il grado di soddisfazione;

- persegue, con correttezza e trasparenza, obiettivi di efficienza, efficacia e economicità dei sistemi di gestione per accrescere i livelli di redditività e competitività dell'impresa e per conseguire, attraverso un costante aggiornamento, gli standard correnti di innovazione;

- persegue gli obiettivi aziendali riconoscendo centralità ai bisogni dei clienti esterni e interni, nonché alle aspettative degli azionisti;

- si adopera affinché tutte le azioni, le operazioni, le transazioni e in generale i comportamenti tenuti dagli organi sociali, dal personale e dai collaboratori in merito alle attività svolte nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità siano improntati alla massima onestà, imparzialità, riservatezza, trasparenza.

I Principi Generali riportati nel Codice Etico sono i seguenti:

- **Onestà e imparzialità**: È interesse precipuo della Banca che gli obiettivi aziendali vengano conseguiti rispettando tutte le normative vigenti. Non sono ammessi comportamenti collusivi, pratiche di corruzione, favori, pressioni e sollecitazioni verso terzi per ottenere vantaggi personali e/o lavorativi per sé o altri. Nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta deve essere evitata ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.
- **Riservatezza**: La Banca Carige assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di consapevole autorizzazione da parte degli interessati e, comunque, sempre in conformità alle norme giuridiche vigenti, curando che i propri dipendenti e collaboratori utilizzino le informazioni riservate, acquisite in ragione del proprio rapporto con la Banca, esclusivamente per scopi connessi con l'esercizio della propria funzione.
- **Trasparenza e completezza dell'informazione**: La Banca nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti e avvisi diretti a Pubbliche Autorità, al mercato, alla

clientela, ai fornitori e ai propri dipendenti e collaboratori, si attiene a principi di trasparenza e completezza al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti.

Attuazione del Codice Etico

- Carige si impegna affinché il Codice Etico sia portato a conoscenza di tutti gli stakeholder e periodicamente aggiornato (ciascun esponente aziendale, dipendente e collaboratore può fornire suggerimenti e contributi per il suo miglioramento).
- Carige si riserva di sanzionare, attraverso l'intervento dei competenti Organi o Funzioni Aziendali, eventuali comportamenti contrari ai principi ed alle regole di comportamento espressi nel Codice Etico. Per il personale dipendente, la violazione del Codice è sanzionabile a livello disciplinare.
- Carige mette a disposizione di tutti gli interessati canali di comunicazione per segnalare possibili violazioni del Codice Etico.

Nel contesto dei principi espressi nel Codice Etico si inserisce il modello organizzativo aziendale che si sviluppa attraverso strumenti regolamentari organizzati gerarchicamente che possono declinare, nell'ambito dei diversi ruoli e competenze, i diversi gradi di responsabilità.

In questo contesto si precisa che nel corso del periodo di rendicontazione (così come nei due periodi precedenti) non sono state segnalate azioni legali, pendenti o passate in giudicato, riferite a casi di concorrenza sleale o violazioni delle normative anti-trust.

Lotta alla corruzione

Impegno nella lotta alla corruzione attiva e passiva per evitare casi di corruzione da parte degli stakeholder del Gruppo, in particolare dipendenti e partner commerciali, al fine di perseguire le attività in conformità al quadro normativo e coerentemente al Codice Etico aziendale.

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

Il Gruppo Carige è consapevole del ruolo sociale che un'istituzione ricopre all'interno del contesto in cui opera e di come il "successo economico" non possa esclusivamente basarsi sulla mera massimizzazione di parametri economico – reddituali oggettivamente misurabili, ma debba poggiarsi su principi e valori quali la trasparenza, l'integrità, l'onestà, l'imparzialità, la fiducia, il rigore e la lealtà che - da sempre - costituiscono le fondamenta del rapporto fiduciario con la clientela.
Tali valori non sono determinabili esclusivamente nei termini di una stretta osservanza delle leggi, dei codici di autodisciplina e dei regolamenti che regolano l'attività bancaria (e della conseguente adozione di apposita normativa aziendale), ma derivano dalla condivisione ed attuazione - a tutti i livelli aziendali - di modelli di comportamento rigorosi e fondati sulla diffusione di una cultura etica legata anche a rischi di natura sociale e ambientale.
Il Gruppo ritiene che l'etica sia un fattore competitivo specie nel lungo periodo, in particolare nella lotta alla corruzione, al riciclaggio e a qualsiasi forma di illegalità finanziaria.
Negli ultimi anni, a fronte di un'esigenza di maggiore affidabilità delle istituzioni, l'evoluzione del quadro normativo ha spinto le banche al rafforzamento dell'etica aziendale tramite la previsione di peculiari presidi organizzativi nell'ambito del Sistema dei Controlli.
Il Gruppo adotta le soluzioni organizzative indicate dalle disposizioni della Banca d'Italia in materia di sistema dei controlli interni (mediante l'ottimizzazione del funzionamento di Compliance, Risk Management ed Internal Audit) per gestire il rischio di non conformità alle norme al fine di monitorare il rischio sanzionatorio e reputazionale e per prevenire la commissione dei reati da cui possa derivare la responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs. 231/2001.
Al fine di declinare concretamente le disposizioni e la normativa esterna, il Gruppo, nel continuo, recepisce nelle fonti normative le suddette previsioni. Le complessive attività - che ciascuna componente del Gruppo è chiamata a svolgere per conseguire i propri obiettivi gestionali nel rispetto delle disposizioni di legge e di vigilanza in un'ottica di sana e prudente gestione - sono articolate in "processi". Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e delle singole componenti del Gruppo verificano e monitorano nel continuo l'adeguatezza del sistema dei controlli di cui il Gruppo stesso si è dotato. Inoltre, in seno all'organo consiliare, opera attivamente il Comitato Rischi con il compito di supportare, attraverso un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio stesso in materia.
Il Sistema dei Controlli si articola in tre livelli.
I controlli di linea (1° livello) sono effettuati dalle unità organizzative sulle singole attività svolte e integrano quelli già insiti nelle procedure. I controlli di 2° livello sono affidati alla Struttura Compliance (posizionata in staff all'Amministratore Delegato, che presidia il rischio di non conformità per le Banche del Gruppo - accertando la conformità dei processi aziendali rispetto alle disposizioni normative - e verifica, tra l'altro, nel continuo che le procedure aziendali siano

coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare il riciclaggio ed il finanziamento del terrorismo) e alla Struttura Risk Management (anch'essa in staff all'Amministratore Delegato, che verifica, fra l'altro, la corretta rilevazione e misurazione dei rischi ai quali è esposto il Gruppo, controllando il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative ed il raggiungimento degli obiettivi di rischio/rendimento loro assegnati). Sempre al 2° livello si situano i controlli effettuati dal Dirigente Preposto sull'attendibilità dell'informativa finanziaria.
La revisione interna (controllo di 3° livello) è svolta dalla Struttura Internal Audit (collocata alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione, ha il compito di verificare in particolare l'adeguatezza e l'efficacia dei controlli di primo e di secondo livello ed è volta ad individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare la funzionalità del Sistema dei Controlli Interni nel suo complesso).
Ulteriori entità coinvolte sui temi in materia sono la Struttura sovraintesa dal Chief Financial Officer (che, attraverso l'Ufficio Legale individua gli obblighi ed i divieti ai quali è soggetta l'attività del Gruppo) e la Struttura Organizzazione (che, di concerto con i relativi process owners, predispone procedure e modalità operative volte ad evitare comportamenti non conformi, anche involontari).
Per quanto riguarda il sistema di governo per il contrasto dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, nel Gruppo sono state definite linee guida, che costituiscono il quadro di riferimento sistematico e funzionale improntato al principio di collaborazione attiva nella prevenzione delle attività illecite. Tali linee guida sono declinate in appositi processi operativi e procedure tra cui rilevano l'adeguata verifica della clientela, la conservazione dei dati e la segnalazione delle operazioni sospette alle Autorità preposte.
L'attività di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo comporta l'applicazione da parte del Gruppo di standard operativi e principi generali in linea con un approccio basato sul rischio.

In materia di antiterrorismo sono attive procedure - supportate da appositi applicativi informatici - che consentono di verificare le infiltrazioni dei soggetti iscritti nelle liste riferite anche a sanzioni internazionali. Per quanto concerne il rispetto degli embarghi applicati a taluni paesi, il Gruppo adotta una politica volta a ridurre il rischio dal punto di vista reputazionale. Per la prevenzione dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, oltre alla definizione dei processi, delle procedure e degli strumenti di controllo e monitoraggio di primo e secondo livello da parte degli operatori, assume inoltre particolare rilievo la formazione specialistica che viene costantemente erogata ai dipendenti del Gruppo, sulla base di piani formativi biennali.

Con riferimento all'attività di prevenzione del rischio di commissione di reati descritti dal D.Lgs. 231/2001 tra cui è ricompreso quello di corruzione e concussione, il Gruppo si è dotato, nel tempo, di specifiche procedure interne: oltre a quanto previsto dal Codice Etico, nei Modelli di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti del Gruppo Carige, sono individuate, per ogni famiglia di reato, le strutture organizzative maggiormente esposte. Sono state quindi delineate le ipotesi di condotta criminosa e indicate le fonti dei principi di comportamento da osservare e i "protocolli operativi" esistenti, con indicazione sintetica dei presidi contenuti nei suddetti protocolli per mitigare il rischio/reati. I presidi sono quindi contenuti nel corpo normativo interno – che richiedono la conoscenza e il

rispetto da parte dell'intera compagine del personale – e sono espressamente richiamati nei Modelli di Organizzazione e Gestione.
La Funzione Internal Audit del Gruppo svolge attività di verifica anche per le aree e i processi aziendali potenzialmente strumentali alla commissione di reati corruttivi, secondo quanto espressamente indicato e descritto nei Modelli di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001.
Si sottolinea che nel corso del 2020 sono state svolte verifiche dagli Uffici di Audit di Processo della Funzione Internal Audit, che hanno interessato anche alcuni dei processi individuati come sensibili ai reati di corruzione/concussione/corruzione tra privati.
A fine 2020 l'Internal Audit, allo scopo di garantire un miglioramento dei propri processi interni, ha avviato un'attività di *mapping* dell'insieme delle attività sistematicamente svolte nel corso dell'esercizio, in relazione alla valutazione dei presidi a fronte dei rischi-reato ex D.Lgs. 231/01. Tale attività si pone l'obiettivo di valutare eventuali aree su cui estendere i controlli di terzo livello, di pervenire ad una rendicontazione completa delle attività svolte in tale ambito e al contempo fornire maggiore evidenza delle attività di controllo periodicamente già effettuate.
Si ricorda che in applicazione alle disposizioni contenute nella Circolare di Banca d'Italia 285/2013 il Gruppo Carige ha adottato un Sistema interno di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing). Si rileva che la Legge 179/2017 ha esteso tale disciplina anche alle segnalazioni relative a comportamenti che possano integrare illeciti rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Nel corso del periodo di rendicontazione, tramite il sistema sopra citato, non è pervenuta alcuna segnalazione.

A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 90/2017 sono state estese le fattispecie da ricondurre al Sistema di Whistleblowing, alle segnalazioni di violazioni delle disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo. Anche in merito a questa procedura, nel corso del 2020, non è pervenuta alcuna segnalazione.

Il 55% dei dipendenti in Liguria e L'82% dei dipendenti nel resto dell'Italia ha usufruito di formazione sui temi del D.Lgs. 231/2001.

Si segnala inoltre che sono sempre a disposizione nell'ambito della intranet aziendale le versioni aggiornate del Codice Etico e del Modello Organizzativo Aziendale.

Si conferma, inoltre, che il Gruppo si è dotato di una normativa interna che prevede l'introduzione di una serie di clausole standard nell'ambito dei contratti di fornitura, in particolare un'autodichiarazione che attesti l'estraneità, nei tre anni precedenti, alla casistica di reati previsti dagli articoli da 24 a 25 *quinquiesdecies* del D.Lgs. 231/2001.

Gestione del rischio

Modello di gestione dei rischi strutturato e volto a identificare, valutare e gestire rischi e incertezze connessi anche al cambiamento climatico, alla cyber-security e rischi di natura ambientale e sociale, che potrebbero impattare sulla capacità di generare valore nel lungo periodo

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3[20]

L'attuale contesto macro-economico ha evidenziato una crescente attenzione in materia di gestione dei rischi, con riferimento, soprattutto ai rischi di natura non finanziaria, in particolare legati al climate-change.

Il Gruppo Banca Carige, nell'ambito del proprio percorso di sostenibilità volto e contribuire a generare un cambiamento positivo nell'ambito del proprio mercato e comunità di riferimento, consapevole dell'evoluzione normativa a livello nazionale[21] ed internazionale[22], che prevede raccomandazioni per la gestione, il monitoraggio e la rendicontazione di rischi in ambito Environmental, Social e di Governance (ESG) e legati al climate-change per il settore finanziario, ha intrapreso un'attività di assessment preliminare, volta all'identificazione di rischi ESG e legati al climate-change, che potrebbero potenzialmente impattare sull'operatività e più in generale sulle attività del Gruppo.

L'approccio metodologico adottato ha previsto la seguente road-map:

- un'analisi del settore bancario nazionale ed internazionale in materia di gestione dei rischi ESG e di climate-change, volta a identificare le best practice;
- un'analisi dell'attuale sistema di gestione dei rischi ESG e di climate-change del Gruppo Banca Carige rispetto, in particolare, alle nuove richieste normative e regolamentari europee e nazionali;
- una mappatura di rischi ESG e di climate-change del Gruppo, con l'obiettivo di identificare un panel di potenziali rischi, generati e subiti, riconducibili ai diversi ambiti di sostenibilità, emersi come prioritari durante l'analisi di materialità.

Inoltre, per ogni potenziale rischio identificato sono stati mappati gli attuali presidi in essere del Gruppo al fine di identificare gli ambiti di sviluppo futuri le cui tempistiche di implementazione verranno valutate anche sulla base della potenziale attuazione della *business combination*.

Il Gruppo Banca Carige presenta un sistema interno di controllo atto a garantire la verifica del rispetto degli obiettivi di rischio, dei limiti operativi e degli indicatori di allarme attraverso un monitoraggio che prevede la medesima frequenza con la quale vengono effettuate le misurazioni/valutazioni dell'esposizione al rischio.

---

[20] Si segnala che nel periodo di rendicontazione in oggetto del documento non è stata identificata, per il tema Gestione del rischio, una disclosure topic specific o un indicatore autonomo

[21] Il D. Lgs. 254/2016, recepisce nell'ordinamento italiano la Direttiva Europea 2014/95/UE, richiedendo all'art.3 comma 1, che la Dichiarazione Non Finanziaria contenga una descrizione dei principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva e che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto. L'aggiornamento del *Nuovo Codice di Autodisciplina per le società quotate* pone maggiore enfasi sull'integrazione della sostenibilità nelle strategie, nella gestione dei rischi e nelle politiche di remunerazione.

[22] La *Guida sui rischi climatici e ambientali* della BCE; L'EBA *Action Plan on Sustainable Finance*; l'European *Action Plan on Sustainable Finance,* e la *Guidance on Reporting climate-related information* della Commissione Europea; le Raccomandazioni del TCFD; e il *Global Risk Report* del World Economic Forum.

Gli obiettivi strategici dell'impresa vengono perseguiti grazie ad una coerente assunzione dei rischi e un'operatività improntata a criteri di trasparenza e correttezza.

Il profilo di rischio del Gruppo tiene in considerazione la connotazione commerciale che lo vede operare prevalentemente nel Nord-Italia come punto di riferimento per il territorio di radicamento, per le famiglie e per i piccoli-medi imprenditori senza tuttavia trascurare il finanziamento ad imprese appartenenti a segmenti corporate di adeguato merito creditizio.

Il Gruppo intende mantenere un profilo di rischio contenuto, anche ponendo in essere operazioni straordinarie di derisking, assicurando la diversificazione del rischio di credito tra un numero elevato di controparti, limitando i rischi finanziari ai soli connessi all'attività caratteristica e perseguendo un profilo di liquidità equilibrato grazie alla valorizzazione della raccolta di depositi dalla clientela.

Il Gruppo intende inoltre mantenere un livello di solidità patrimoniale in linea con le banche regionali italiane, che consenta di superare gli esercizi di stress, perseguendo a tal fine il rilancio della generazione di redditività.

Il presidio dei rischi è uno degli obiettivi fondamentali del Gruppo Carige che si esplica nei seguenti quattro punti:

A. definizione delle strategie di gestione dei rischi, con particolare riferimento alla risk tolerance e al risk appetite del Gruppo, espresse dagli Organi Amministrativi della Capogruppo;

B. statuizione delle modalità d'individuazione, misurazione e controllo dei vari rischi cui è sottoposta l'attività del Gruppo;

C. gestione dei rischi individuati;

D. verifica dell'adeguatezza dei sistemi di misurazione e gestione di tali rischi.

Nel corso degli ultimi anni il Gruppo si è impegnato a recepire in modo propositivo quanto previsto dal 15° aggiornamento della Circolare Banca d'Italia 263/2006, successivamente parzialmente ripreso dalla Circolare 285/2013, con particolare riferimento a:

- implementazione del *Risk Appetite Framework* (di seguito anche "RAF"), di cui è stato definito il processo e identificate le metriche di misurazione;
- implementazione del processo di identificazione e valutazione delle Operazioni di Maggior Rilievo (di seguito "OMR"), che ha condotto alla definizione della relativa policy (aspetti definitori e articolazione del processo di gestione delle OMR);
- attività inerenti agli ambiti di controllo previsti dal 15° aggiornamento della Circolare 263/2006 di Banca d'Italia, relativamente a:
    - controlli di secondo livello sul portafoglio impieghi, sulle valutazioni degli immobili a garanzia delle esposizioni creditizie, sull'accuratezza del calcolo dei requisiti patrimoniali in materia di rischio di credito, sulla corretta classificazione delle posizioni e sulla congruità delle svalutazioni dei crediti non performing;

- verifica dell'efficacia dei processi di recupero;
- sviluppo di un framework di rischi operativi, informatici e reputazionali.

Il Gruppo ha identificato il profilo di rischio-rendimento target che desidera conseguire in linea con quanto stabilito nel piano strategico, nel modello di business e secondo le proprie competenze. Questo processo si è delineato in adempienza con quanto previsto dalla normativa di Vigilanza, mediante l'approvazione in data 17 giugno 2014 del Framework di Risk Appetite e i suoi successivi aggiornamenti.

Il Recovery Plan, è uno strumento richiesto dagli Organi di Vigilanza e previsto dalla regolamentazione europea (c.d. BRRD, direttiva UE 2014/59 e direttiva UE 2019/879) che, oltre ad esplicitare aspetti dell'organizzazione quali la sua struttura, il core business e le funzioni critiche, stabilisce un set di indicatori e di soglie di recovery. Tali soglie, una volta superate, comportano l'attivazione di processi manageriali finalizzati al ripristino di una situazione di adeguatezza sui diversi profili di rischio; l'eventuale raggiungimento delle suddette soglie comporta una tempestiva notifica agli Organi societari oltre che alla BCE. All'interno del Recovery Plan sono state individuate una serie di azioni (c.d. *recovery options*) che potrebbero essere utili in status di Recovery[23].

In ambito di RAF, il Gruppo Carige ha identificato le tipologie di rischio che si intendono monitorare ed ha estrapolato dalla complessiva mappa dei rischi, assunta nell'ambito del processo di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale, quelli a maggiore valenza strategica, mantenendone una coerente metodologia di valutazione. I rischi identificati sono stati ricondotti ai seguenti profili/aree: solvibilità, profittabilità, rischio di credito, rischio operativo, rischio di tasso, rischio di liquidità. In aggiunta ai profili sopra esposti, il RAF include anche alcuni ulteriori indicatori afferenti al contesto finanziario e macroeconomico. Oltre agli indicatori primari di RAF, sono stati individuati indicatori operativi, i cui limiti e la cui gestione sono definiti all'interno delle singole risk policy. I limiti definiti dalle policy in ambito operativo sono calibrati in coerenza con i limiti degli indicatori primari del RAF.

In relazione ai principali profili di rischio inclusi nel RAF, il Gruppo ha definito soglie di risk appetite coerenti con la strategia delineata nel piano strategico, limiti di risk tolerance[24] ed i limiti di risk capacity[25].

Contestualmente alla definizione degli indicatori e dei limiti, il Gruppo ha stabilito anche i meccanismi che regolano la governance del processo di RAF in termini di processo di aggiornamento e revisione, monitoraggio e escalation.
La struttura di Risk Management è coinvolta in un controllo periodico degli indicatori di RAF al fine verificare l'evoluzione dei diversi profili di rischio nel corso del tempo e di misurarne la

[23] Identifica lo stato in cui la Banca si trova a mettere in atto misure e processi volti al ripristino della propria situazione patrimoniale, economica e finanziaria a seguito di un deterioramento significativo della stessa.
[24] la devianza massima dal risk appetite consentita, nel rispetto della risk capacity e dei requisiti regolamentari.
[25] livello massimo di rischio che il Gruppo è in grado di assumere senza violare i requisiti regolamentari.

coerenza con i target di rischio/rendimento statuiti. Questa informativa viene fornita all'organo con supervisione strategica che è a sua volta partecipe ai meccanismi di escalation, laddove dovessero essere violati i limiti di rischio fissati per i diversi indicatori.
La rendicontazione ICAAP/ILAAP[26] è svolta in coerenza a quanto statuito dal RAF, e prevede come attività preliminare l'identificazione dei rischi a cui il Gruppo potrebbe essere esposto, sulla base di procedure finalizzate ad un monitoraggio nel continuo dei principali fattori di rischio e all'individuazione di eventuali nuove fattispecie.

Le metodologie di misurazione dei rischi sono state portate all'attenzione dell'organo con supervisione strategica che ne ha verificato l'adeguatezza allo scopo di misurare i rischi cui è esposto, anche prospetticamente, il Gruppo.

Per ciò che attiene ai rischi di natura sociale e ambientale, considerate la natura dell'attività svolta dalla Banca e, più in generale dal settore bancario, i rischi in discorso (diretti ma perlopiù indiretti), in linea con quanto previsto nell'ICAAP, sono considerati di minore rilevanza, gli eventuali effetti economici negativi (sanzioni, multe, ecc.) rientrano comunque nei processi di Loss Data Collection e di risk self assessment nell'ambito del framework di operational risk, dove le strutture aziendali sono responsabili di segnalare eventuali danni economici conseguenti ad eventi operativi negativi su tali tematiche; ad oggi non si riscontrano perdite operative conseguenti ad eventi operativi specifici. Tuttavia, nel caso in cui dovessero presentarsi eventi operativi frequenti e con impatti economici si attiverebbe il processo di segnalazione agli organi superiori e il conseguente avvio di un processo per individuare le azioni di possibile mitigazione. Tali ambiti possono avere inoltre un risvolto reputazionale, a questo proposito, nell'ambito dei processi di misurazione, monitoraggio e gestione del rischio reputazionale è previsto, con il supporto delle strutture aziendali (comunicazione, investor relations, ecc.), il continuo monitoraggio delle notizie che possono avere un impatto negativo sull'immagine della Banca, collegate poi al monitoraggio di appositi KRI che per loro natura sono rilevatori della reputazione aziendale (es. tasso di retention, numerosità reclami, ecc.), pertanto, anche sotto questo aspetto le eventuali notizie negative verrebbero classificate e monitorate e a seconda della gravità indirizzate con opportune azioni di mitigazione concordate.

[26] Durante la procedura di Amministrazione Straordinaria, i processi ICAAP e ILAAP sono stati sospesi ed attualmente sono in corso le attività propedeutiche alla loro riattivazione nonché alla redazione dei relativi Resoconti.

Responsabilità nel business

Evoluzione del modello di servizio, innovazione e digitalizzazione

Sviluppo di un modello di servizio e un sistema di offerta efficienti e coerenti all'evoluzione del mercato e ai bisogni della clientela. Capacità di sviluppare politiche innovative e servizi tecnologicamente all'avanguardia, in grado di apportare benefici agli stakeholder, adattarsi alle nuove esigenze e ai cambiamenti sociali e culturali e sfruttare la tecnologia per rendere il servizio più efficiente ed efficace.
Politiche, presidi e attività volte a garantire e tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei clienti e a garantire la compliance a leggi e regolamenti in tema di privacy dei dati.

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 418-1

Il modello di servizio

L'intercanalità è alla base del modello di servizio di Carige, che si prefigge di raggiungere il cliente sui diversi canali fisici e tecnologici, mantenendo elevati standard di qualità in termini di messaggio, "conoscenza" ed "esperienza".

In sintonia con il rapido mutamento dei comportamenti di acquisto della clientela, è impegno della Banca evolvere e implementare costantemente canali e funzionalità disponibili per soddisfare le esigenze del cliente, garantendo un utilizzo semplice, veloce ed efficace.

Alla luce di tale evoluzione culturale e commerciale, il Gruppo ha proseguito il processo di razionalizzazione della rete di vendita a favore di una visione di banca sempre più digitale e multicanale. Sono stati chiusi 58 sportelli, tutti a marchio Carige, a fronte di una progressiva implementazione del mobile banking.

Alla luce della minore capacità distributiva "fisica", determinata dal percorso intrapreso di riduzione del numero di punti fisici di vendita, nel corso del 2020 è stato costruito un nuovo modello di rete, introdotto a partire dal 2021, nella logica di massimizzazione della capacità commerciale del Gruppo.

Tale riorganizzazione territoriale e operativa, che ha interessato l'intera filiera commerciale, punta su focalizzazione, specializzazione e investimenti informatici a potenziamento della capacità e della qualità del servizio alle imprese e alle famiglie.

Le principali figure di Rete e di Sede sono state riorientate su attività esclusivamente commerciali e tutti i ruoli di Rete sono stati oggetto di un completo ripensamento, che sarà supportato in corso anno da un intenso e articolato piano formativo e di focalizzazione alla vendita volto a valorizzare le professionalità esistenti e a rinforzare le competenze.

A diretto riporto dell'Amministratore Delegato, è stata creata una nuova struttura, denominata Strategie commerciali e pricing, a supporto sia dell'Area Chief Commercial Officer (CCO), sia dell'Area Wealth Management. Presidia le politiche commerciali, il pricing, il CRM, il Marketing e il Customer Care/Reclami.

L'Area commerciale fa capo al Chief Commercial Officer che sovraintende, a livello di territorio, i tre segmenti Retail, Imprese e Digital (di nuova istituzione) e, a livello di Sede, gli Uffici Estero, Gestioni condizioni, Enti e Rapporti con il territorio, Specialisti di prodotto.

Il segmento Retail è stato organizzato su una rete territoriale di 25 "Aree Retail[27]" (rispetto alle precedenti 13 Aree Commerciali) a miglior presidio di un più contenuto numero di "filiali Retail" (mediamente 15). In 24 Aree sono distribuite le 348 filiali Carige mentre l'area Lucca concentra tutte le 17 filiali Banca del Monte di Lucca. Ciascuna Area è sovraintesa da un Direttore d'Area (D.A.R.), cui spetta la promozione e la diffusione del metodo e dell'efficacia commerciale delle filiali di competenza, al fine di conseguire i risultati attesi in termini di volumi, redditività, qualità dei servizi e promozione dell'immagine della Banca, in coerenza con gli obiettivi di breve termine e con il piano strategico.

Il segmento Imprese invece si concentra su 3 "Aree Imprese" (Liguria; Nord Ovest e Toscana; Nord Est, Centro e Isole), con a capo un Direttore d'Area (D.A.I.). Ogni Area sovraintende un numero limitato delle 18 "filiali Imprese" (tra 4 e 7) che condividono i locali delle filiali retail, privilegiando la vicinanza anche fisica alla clientela di riferimento. Nelle filiali imprese, coordinati dal Direttore, operano i Gestori Imprese con compiti di gestione e sviluppo commerciale, economico e patrimoniale dei clienti imprese, coerentemente con gli obiettivi assegnati.

Il nuovo modello di rete introduce la struttura denominata Banca Digitale a presidio del digital banking per sostenere il forte impulso all'attività commerciale nella logica della vendita a distanza. Si svilupperà con modalità e strumenti caratterizzati da un crescente livello di sofisticazione e innovatività e sarà realizzato tramite la "filiale Smart" costituita da nuclei di "gestori remoti" che, potendo coordinarsi in video con i "consulenti specialistici", interagiscono con il cliente tramite contact center.

Le nuove Aree sono supportate da addetti assegnati a uffici di Sede, ma operanti presso la rete, che curano gli aspetti attinenti al supporto specialistico di prodotto (Specialisti di prodotto), alla gestione del credito (Referenti concessione, Referenti credito, Gestori credito probematico e pre-problematico) e alla gestione e sviluppo delle risorse umane (Gestori Risorse Umane).

In particolare, gli Specialisti di prodotto dipendono gerarchicamente dall'U/Specialisti ed operano direttamente nelle filiali; forniscono consulenza specialistica alla Rete riguardo i prodotti di risparmio gestito ed i prodotti assicurativi (vita/danni, privati/imprese) per la clientela Privati e ai servizi non finanziari per la clientela Imprese. In particolare lo Specialista di prodotto deve garantire un adeguato livello di consulenza nei confronti dei gestori dei diversi segmenti di clientela per quanto riguarda i prodotti di propria competenza, promuovendo la diffusione e il miglioramento della conoscenza dei prodotti, assicurando supporto specialistico all'azione commerciale e affiancando, ove necessario, i gestori in occasione di operazioni particolarmente complesse.

Il segmento Private[28] è articolato su 4 "Aree Private" con a capo i Direttori d'Area (D.A.P.) che coordinano 27 "filiali Private" (26 Carige e una BML). Operano in piena sinergia con le filiali Retail e Imprese con cui condividono gli spazi e si affiancano alle 2 filiali private di Banca Cesare Ponti. In particolare, il modello di servizio Private, in logica di miglior presidio e valorizzazione

27 Ge-Bisagno, Ge-Centro, Ge-Levante, Ge-Polcevera, Ge-Ponente, Ge-Tigullio, Albenga, Imperia, La Spezia, Savona, Lombardia Nord, Lombardia Sud, Piemonte Est, Piemonte Ovest, Veneto Est, Veneto Ovest, Emilia Romagna, Toscana, Carrara, Lucca, Lazio Nord, Lazio Sud, Sardegna, Sicilia Est, Sicilia Ovest.

28 È prevista l'integrale rivisitazione del business del Wealth Management volto a realizzare un modello di relazione distintivo con performance strutturalmente superiori ed allineate alle best practices di mercato.

della clientela, sarà esteso a circa 12 mila nuclei di clienti riportafogliati secondo nuove logiche di segmentazione che considerano patrimonio attuale/ storico e potenziale.

Nelle filiali Private, coordinati dal Direttore, operano i Private Banker. Anche il Direttore Private è un Private Banker che gestisce il proprio portafoglio.

Nella riconfigurazione complessiva del modello distributivo, Banca Cesare Ponti rafforza le sinergie con la rete private di Banca Carige, identificandosi come advisor finanziario e fabbrica prodotti Wealth; viene a rappresentare un motore per la qualità dei servizi e una nuova fonte di generazione di valore per il Gruppo.

Innovazione e digitalizzazione

L'introduzione, nel nuovo modello di rete, della Banca Digitale costituisce il fattore più innovativo dell'approccio commerciale del Gruppo, che introduce tra le modalità di vendita anche quella a distanza.

A regime sarà possibile effettuare sostanzialmente tutte le principali operazioni bancarie sia di investimento, sia di finanziamento. La logica è quella di ricercare una soluzione semplice, accessibile ed adeguata tecnologicamente, che consenta di offrire a tutta la clientela (titolare o meno di servizi internet) di operare a distanza, in totale sicurezza, ma senza perdere l'esperienza di contatto con il proprio gestore.

Rappresenta la necessaria evoluzione dell'operatività "da remoto" costituita dalle modalità Home e Mobile banking e Call Center.

Il costante presidio e sviluppo dei canali remoti tramite PC per l'home banking e tramite smartphone per mobile banking e APP, rappresenta un canale di accesso alla Banca privilegiato, testimoniato dalla continua crescita della percentuale di clienti con un contratto online. È possibile effettuare l'accesso digitale ai servizi bancari del Gruppo dai portali Carige Online Family e Carige Mobile per i privati e da Carige OnDemand e Carige Online Business per le imprese.

Il numero dei contratti dei servizi di Internet Banking dedicati ai clienti privati è salito a 395.391[29] a fine 2020 (da 387.132 a fine 2019) e ha continuato a crescere anche la percentuale di clienti con servizio online sul totale dei clienti. Di questi contratti il 70,5% è operativo. In particolare, i clienti privati attivi su mobile sono cresciuti da 102 mila a 155 mila; rispetto all'anno precedente i clienti operativi esclusivamente sul canale mobile sono aumentati del 19%.

I contratti per le imprese sono rispettivamente 84.804 Carige On-demand e 7.794 Business.

Dal 2015 l'home banking è soggetto al costante aggiornamento secondo gli standard che permettono alle persone non vedenti di utilizzare i tools per la lettura dei contenuti. Inoltre, nel corso dell'anno, i servizi online si sono adeguati alla SCA ("Strong Customer Authentication") attraverso l'introduzione di Carige Pass, la nuova token App del Gruppo che ha aumentato i livelli di sicurezza dei canali a distanza.

Per l'utilizzo delle piattaforme on line del Gruppo, i clienti possono essere supportati dal servizio help desk del Contact Center: nel 2020 gli operatori hanno gestito circa 365 mila contatti,

[29] Carige 380.835; BML 11.973; BCP 2.583

telefonici e non.

In particolare, nel periodo di rilevazione gli operatori del Call Center Clienti, assegnati nei poli operativi di Genova, Mestre e Riccione, hanno risposto direttamente a circa 217 mila telefonate, hanno effettuato oltre 64 mila chiamate a sostegno di varie iniziative di marketing, per il lancio di nuovi prodotti, campagne pubblicitarie e indagini di mercato e gestito circa 84 mila contatti chat e mail di varia natura.

L'emergenza sanitaria in corso ha determinato un aumento dell'uso dei canali telematici, con un conseguente incremento delle richieste di assistenza. Per fronteggiare l'aumento dei carichi di lavoro tra marzo e agosto l'ufficio Contact Center ha beneficiato dell'aiuto di colleghi provenienti da filiali e altri uffici. Inoltre, per garantire sicurezza e continuità di servizio, è stato attivato, sulla quasi totalità dei colleghi, lo Smart Working, che permette agli operatori di svolgere da casa le tipiche attività dell'ufficio.

Nel contesto pressante dell'emergenza legata alla pandemia COVID-19 e nella logica di evoluzione verso i canali digitali, il Gruppo Carige ha introdotto il nuovo servizio di firma a distanza, offerto gratuitamente, destinato:

- a tutta la clientela già acquisita (in una seconda fase anche destinato ad acquisire nuove relazioni);
- a tutti i gestori di rete (filiali, consulenti private e corporate) e successivamente anche dal Contact Center (destinato a diventare una vera e propria filiale digitale);
- a gestire un ampio perimetro documentale (documenti prodotti da applicativi e non).

La firma a distanza consente l'interazione tra Banca e cliente, senza richiedere la presenza fisica del cliente in filiale ma senza perdere l'esperienza del contatto con il proprio gestore (con cui si può interagire in collegamento video), rendendo possibile la sottoscrizione di contratti di prodotti/servizi e potenzialmente di coprire tutta la normale operatività di filiale.

La soluzione prevede l'utilizzo di nuove piattaforme informatiche con elevati standard di sicurezza, che consentono la video interazione con il cliente, la condivisione e sottoscrizione (anche da parte di più intestatari) della documentazione predisposta dal gestore nell'ambito di una sessione che può svolgersi online, dunque in tempo reale, oppure in modalità differita a seconda del contesto operativo e delle necessità del cliente.

Il cliente può accedere alla modalità di firma a distanza sottoscrivendo il nuovo contratto del Servizio e può utilizzarla tramite un dispositivo dotato di connessione audio/video (pc, smartphone, tablet).

Parallelamente ha preso avvio il progetto per la creazione di nuove "filiali Smart", nelle quali il cliente possa operare in completa autonomia ma anche, sempre per mantenere l'esperienza di contatto, poter interagire, attraverso postazioni appositamente attrezzate, con un "gestore remoto" sia per assistenza sull'operatività transazionale, sia anche per ricevere supporto consulenziale specialistico. La nuova filiale digitale consentirà al cliente di provare un'esperienza di servizio totalmente alternativa in un ambiente rinnovato, facilmente accessibile e altamente automatizzato garantendo una piena operatività in totale autonomia o con il supporto da remoto del personale dedicato.

Tutela dei dati e della privacy dei clienti

Carige gestisce un patrimonio informativo rilevante e si assume la responsabilità di tutelare i dati personali di cui dispone, utilizzando sistemi di sicurezza completi.
La tutela della privacy nell'ambito dei servizi bancari e finanziari riguarda sia la protezione dei sistemi informativi contro la perdita o l'accesso non autorizzato ai dati, sia il rispetto dei consensi della clientela in merito al trattamento dei dati personali per finalità commerciali e di marketing.
In linea con la vigente normativa nazionale (c.d. "Codice Privacy") e europea (Regolamento 2016/679/UE), declinata nell'apposita normativa interna, vengono adottate dal Gruppo Banca Carige misure tecniche, organizzative e operative atte a garantire la riservatezza e la sicurezza nel trattamento dei dati personali, anche sensibili (particolari, secondo la terminologia del Regolamento Europeo), sia di clienti potenziali e effettivi sia di altri stakeholder (collaboratori, fornitori e altri).
In particolare, la normativa interna aziendale contiene specifiche previsioni sulle corrette modalità di trattamento dei dati personali acquisiti dai clienti, distinguendo i trattamenti che la Banca deve necessariamente effettuare per adempiere a obblighi di legge o derivanti dai contratti stipulati con i clienti, da quelli che la Banca può effettuare solo dietro esplicito consenso del cliente o adottando particolari tutele procedimentali (es.: utilizzo del registro delle opposizioni degli abbonati agli elenchi telefonici).
A seconda delle modalità e finalità del trattamento, è prevista l'adozione di misure di sicurezza, sia tecnologiche sia fisiche, finalizzate a proteggere i dati e commisurate alla rischiosità del trattamento, anche in conformità alle indicazioni fornite dall'Autorità Garante per la Privacy; in tale ambito si segnala l'attuazione del Provvedimento del Garante per la Privacy n. 192 del 12/5/2011 in materia di tracciatura degli accessi, con l'implementazione di un sistema di controllo interno per individuare possibili accessi ai dati personali della clientela che non siano immediatamente funzionali all'ordinario svolgimento dell'attività lavorativa.
Tutti gli incaricati del trattamento di dati personali sono sensibilizzati all'adozione di elevate misure di sicurezza, come previsto da specifiche policy e normative interne dedicate alla sicurezza informatica.
Nel corso del 2017 il Gruppo aveva avviato il percorso di adeguamento alle disposizioni del regolamento Europeo 2016/679 divenuto applicabile dal 25 maggio 2018. Il Regolamento si connota per l'introduzione di un principio generale di accountability (responsabilizzazione) dei titolari del trattamento nell'adozione delle misure adeguate a tutelare i diritti e le libertà degli interessati (le persone fisiche i cui dati vengono trattati dalla Banca per molteplici finalità, non solo riconducibili a quelle connesse alla gestione del proprio core business).
In questo ambito sono state assunte le necessarie iniziative per l'adeguamento alla nuova normativa che hanno riguardato sia aspetti interni di governance, quali la nomina del responsabile per la Protezione dei Dati Personali (c.d. Data Protection Officer DPO) e la verifica delle competenze della diverse strutture aziendali interessate, sia adempimenti nei confronti degli interessati (le persone fisiche di cui la Banca tratta i dati) quali la verifica e integrazione delle informative sul trattamento o l'affinamento delle procedure per l'esercizio dei diritti da parte degli interessati.

Il DPO relaziona annualmente l'organo con funzione di supervisione strategica in ordine all'attività svolta ed alle evidenze emerse in corso d'anno relative alle tematiche di privacy.
Presso l'ufficio Reclami della Capogruppo sono accentrate le incombenze previste dal regolamento Europeo 2016/679 (c.d. GDPR), in particolare dagli artt. da 15 a 21, e dal "Codice di Condotta" per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in materia di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, ovvero per l'esercizio, da parte degli interessati, del diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione, alla portabilità e/o di opposizione dei dati trattati dalle Banche del Gruppo.
Nel periodo di rendicontazione sono pervenute 5 richieste di accesso ai dati personali e 128 segnalazioni (reclami) riferibili al Codice di Condotta per tutto il Gruppo.

Nel 2020, in linea con i due precedenti periodi di rendicontazione, non sono stati riscontrati episodi di possibile violazione dei dati personali né, dalle rilevazioni effettuate nel periodo di rendicontazione, risultano denunce comprovate da parte del Garante per la protezione dei dati personali, né da parte di alcuna Autorità od Organo Pubblico di Vigilanza e neppure da terze parti con riferimento a violazioni della privacy dei clienti (non sono considerati denunce di terze parti i reclami).

Sostegno al sistema imprese

Capacità di favorire la crescita delle imprese in base all'evoluzione delle esigenze dei mercati e dei territori, a supporto della crescita del tessuto delle piccole e medie imprese. Capacità del Gruppo di dare supporto all'internazionalizzazione e alla crescita in Italia e all'estero, all' evoluzione tecnologica e alle skills delle piccole e medie imprese italiane.

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, FS6

Il Gruppo Banca Carige si propone da sempre come realtà bancaria vicina ai territori di radicamento e custode di valori che hanno sempre guidato la propria attività. Tali valori si esprimono oggi in un approccio al mondo delle famiglie e delle imprese che da un lato si propone di promuovere lo sviluppo del tessuto economico locale e dall'altro di salvaguardare le comunità servite attraverso la raccolta e la protezione del risparmio secondo valori etici.
Dal punto di vista organizzativo, la qualità del processo creditizio e della gestione del credito è presidiata dal Chief Lending Officer (CLO). Al fine di assicurare la qualità del credito e del processo di erogazione sono definite e divulgate alla Rete commerciale le linee di indirizzo di politica del credito, con specifica evidenza dei settori economici con maggiori potenzialità di sviluppo, le aree geografiche e i prodotti sui quali declinare lo sviluppo degli impieghi.

Per il mondo delle imprese la politica di Carige è orientata a supportare il tessuto economico dei territori in cui opera il Gruppo con focalizzazione verso le imprese medio-piccole e si estrinseca attraverso la distribuzione di prodotti finalizzati a sostenere lo sviluppo del fatturato, il rinnovamento tecnologico e degli impianti produttivi e più in generale la crescita aziendale.

Le linee di sviluppo dell'attività creditizia sono orientate a favorire l'internazionalizzazione delle imprese, elemento cruciale per territori come la Liguria e le regioni limitrofe che hanno una spiccata vocazione all'export (si pensi all'attività florovivaistica, al turismo, alla meccanica, ecc.). Selezionando i settori con le migliori prospettive, le risorse finanziarie raccolte sul territorio possono essere efficacemente convogliate verso la parte più dinamica del sistema produttivo per finanziare i progetti più promettenti.
Il sostegno alle imprese si concretizza nel finanziamento dei piani di investimento e dell'attività corrente attraverso numerosi strumenti che vanno dall'offerta creditizia tradizionale sino a servizi più evoluti di *trade finance* e *cash management*. Il Gruppo inoltre segue costantemente le iniziative intraprese dall'associazione di categoria per il sostegno alle imprese che durante la pandemia hanno portato a estendere più volte il nuovo Accordo per il credito con l'iniziativa "Imprese in ripresa 2.0" e in occasione di eventi calamitosi come il crollo del ponte "Morandi" o nei molteplici episodi alluvionali.
Nel corso del 2020 l'Italia è stata fortemente danneggiata dalle conseguenze sanitarie ed economiche legate alla pandemia da Covid-19. Di fronte a questa emergenza il Gruppo Carige si è attivato per mettere a disposizione dei clienti le agevolazioni previste dai vari decreti e per attuare una serie di misure volte a sostenere la propria clientela sotto il profilo finanziario. Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo "Finanza e credito per lo sviluppo sostenibile".
Per attuare quanto sopra è stata impostata una revisione della strategia creditizia con la quale si è inteso assicurare alla clientela un adeguato flusso di liquidità preservando il livello qualitativo

del portafoglio attraverso l'erogazione di finanziamenti assistiti dal Fondo centrale di garanzia delle PMI.
Numerose sono le iniziative poste in essere con le istituzioni locali finalizzate a creare un circolo virtuoso tra impresa, associazione che la rappresenta e banca del territorio. Esempi di tale collaborazione riguardano l'accordo con Camera di commercio di Genova, Fondazione Carige e Rete fidi Liguria per accompagnare la nascita e lo sviluppo di nuove imprese sul territorio velocizzando i tempi di istruttoria del credito o il recente accordo siglato con ANCE Liguria per il sostegno delle imprese di costruzioni direttamente impegnate nell'esecuzione di lavori coperti dalle agevolazioni contenute nel Decreto "Rilancio".

Per quanto riguarda lo Sviluppo di politiche creditizie e di investimento responsabile che integrino fattori ESG (Environmental, Social e Governance) legati al cambiamento climatico, il Gruppo, pur non avendo ancora integrato nelle proprie politiche creditizie specifiche linee di indirizzo nell'attività di erogazione, è impegnato a conformarsi alle linee guida stabilite in materia di *Loan origination* and *monitoring* che prescrivono la necessità di incorporare detti fattori e i rischi ad essi associati nella propensione al rischio di credito, nelle politiche di gestione dei rischi e nelle politiche e procedure relative al rischio di credito[30].

[30]Cfr ABE/GL/2020/06 29/05/2020 "Orientamenti in materia di concessione e monitoraggio dei prestiti"

Finanza e credito per lo sviluppo sostenibile

Capacità del Gruppo di sviluppare prodotti e servizi che considerino fattori sociali e ambientali, come ad esempio bisogni ed esigenze di natura sociale (es. accessibilità delle fasce deboli) e ambientali (es. finanziamento di progetti green, di riduzione degli impatti ambientali – fonti rinnovabili, etc.) che caratterizzano sempre di più il contesto economico in cui il Gruppo opera e rispondano alle nuove e diverse esigenze dei clienti.

Sviluppo di politiche di business responsabile che integrino fattori ESG (Environmental, Social e Governance) e legati al cambiamento climatico

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, FS14

Il percorso di qualunque realtà bancaria si sviluppa parallelamente a quello del contesto economico di riferimento in un processo sinergico dove risparmio, consumi e investimenti generano crescita e benessere sul territorio ove la banca svolge il proprio ruolo imprenditoriale, cogliendo e promuovendo le opportunità di business e garantendo sostegno finanziario a fronte di situazioni di particolare difficoltà.

L'emergenza sanitaria, che ha caratterizzato l'anno appena trascorso, ha visto crescere la vicinanza e lo stretto rapporto di Carige con il territorio. La Banca ha prestato massima attenzione alle esigenze di liquidità e di sostegno finanziario manifestate dalle persone e dalle attività imprenditoriali: in particolare, la Banca ha mobilitato le proprie forze nell'ambito dei finanziamenti assistiti dalle garanzie statali, con volumi concessi pari a 2,4 miliardi (pari a quasi 3 volte la quota di mercato sugli impieghi e al 32% del totale dei finanziamenti erogati in Liguria).

L'offerta dedicata al sostegno delle famiglie e dei territori

Finanziamenti a privati ed imprese nell'ambito dell'iniziativa "Plafond eventi calamitosi"

L'ABI e la Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (CDP) hanno sottoscritto a novembre 2016 la convenzione che definisce le regole sulla base delle quali la Cassa Depositi e Prestiti, mette a disposizione delle banche un Plafond finanziario di 1,5 miliardi di euro (c.d. "Plafond eventi calamitosi"), per la concessione di finanziamenti agevolati, garantiti dallo Stato, da destinare agli interventi per far fronte ai danni occorsi al patrimonio privato e alle attività economiche e produttive a seguito di una serie di eventi calamitosi verificatisi a decorrere da marzo 2013 (alluvioni, nevicate, esondazioni, mareggiate, ecc).

Come mezzo esclusivo di rimborso di ciascun finanziamento concesso ai soggetti danneggiati le banche convenzionate acquisiscono in cessione il credito di imposta riconosciuto loro dalla Legge 208/2015.

Il Gruppo è ancora oggi aderente alla Convenzione in oggetto che definisce le modalità operative attraverso le quali le Banche convenzionate attingono alla provvista della Cassa Depositi e Prestiti, erogano i finanziamenti ai beneficiari e utilizzano il credito di imposta ottenuto in cessione.

I soggetti danneggiati sono tenuti ad inoltrare la richiesta di finanziamento agevolato ai Comuni competenti, i quali, a loro volta, comunicano alla Banca convenzionata prescelta dal beneficiario il relativo provvedimento di attivazione del finanziamento agevolato.

Eventi meteorologici dell'ottobre 2020 nei territori delle Province di Imperia, Cuneo e Verbano-Cusio-Ossola

Considerata la particolare gravità degli eventi meteorologici verificatisi a partire dal 2 ottobre 2020 e che hanno colpito in particolare la Provincia di Imperia in Liguria e quelle di Cuneo e Verbano-Cusio-Ossola in Piemonte, in relazione ai quali imprese ed abitazioni private hanno riportato danni rilevanti, Banca Carige ha disposto prontamente la sospensione per 12 mesi del pagamento dell'intera rata o della sola quota capitale delle rate dei mutui relativi agli edifici sgomberati ovvero connessi alla gestione di attività di natura commerciale ed economica, anche agricola, svolte nei medesimi edifici.

Sono state inoltre previste condizioni economiche dedicate per la concessione di finanziamenti a privati ed imprese che abbiano subito danni in relazione agli eventi calamitosi in argomento, attraverso lo stanziamento di un plafond di 5 milioni di Euro.

Adesione all'Accordo tra ABI ed Invitalia S.p.A. – "Resto al Sud"

Grazie all'adesione all'Accordo tra ABI ed Invitalia S.p.A. denominato "Resto al Sud", avvenuta nel 2018, Banca Carige continua ad accompagnare i giovani imprenditori residenti nelle regioni Sicilia, Sardegna, Puglia, Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise e nei Comuni colpiti dal sisma 2016 e 2017 nella realizzazione del loro progetto imprenditoriale.

L'agevolazione, erogata da Invitalia, è destinata alla copertura del 100% delle spese ammissibili sostenute per un'iniziativa imprenditoriale ed è così attualmente articolata:

- 50% come contributo a fondo perduto erogato, tramite banca, direttamente al richiedente (35% per le domande inviate fino al 19/7/2020);
- 50% sotto forma di finanziamento bancario (chirografario) a tasso zero, in quanto assistito da un contributo in conto interessi pari al 100% dell'ammontare degli stessi (65% per le domande inviate fino al 19/7/2020).

Il finanziamento è garantito dal Fondo Centrale di Garanzia per le PMI nella misura massima dell'80%.

I progetti ammissibili riguardano la produzione di beni nei settori dell'artigianato, dell'industria, della pesca e dell'acquacoltura, oppure la fornitura di servizi, compresi quelli turistici.

In caso di positivo accoglimento della domanda di contributo da parte di Invitalia, il giovane imprenditore può presentare presso una filiale Carige domanda di finanziamento chirografario con durata 8 anni, a tasso fisso e con rimborso in rate semestrali, per il quale sono state definite condizioni dedicate.

Emergenza Covid-19

In relazione alla crisi derivante dall'emergenza epidemiologica Covid-19, la Banca, a partire dal mese di marzo, ha prontamente avviato numerose iniziative per sostenere famiglie ed imprese.

Di seguito il riepilogo in ordine cronologico delle delibere istitutive delle singole iniziative:

10 marzo 2020: Adesione all'addendum all'Accordo per il Credito 2019 (Moratoria ABI Imprese) che prevedeva l'estensione delle misure previste per le PMI (sospensione per un massimo di 12

mesi della quota capitale delle rate di mutuo e della quota capitale prevista nei canoni di leasing o allungamento della durata dei mutui per un massimo del 100% della durata residua del piano di ammortamento) ai finanziamenti in essere al 31 gennaio 2020;

17 marzo 2020: Adesione al bando indetto da FI.L.S.E. S.p.A. "Emergenza Covid-19" a sostegno della liquidità delle MPMI Liguri danneggiate dall'emergenza epidemiologica attraverso l'erogazione di finanziamenti a tasso agevolato e garantiti dalla finanziaria regionale;

18 marzo 2020: stanziamento di un plafond di complessivi 30.000.000 di euro per la concessione di finanziamenti a tasso zero a sostegno di commercianti, artigiani, agricoltori, operatori del settore turistico, lavoratori autonomi e liberi professionisti;

6 aprile 2020: Adesione alla convenzione ABI del 30 marzo 2020 in tema di anticipazione sociale in favore dei lavoratori destinatari dei trattamenti di integrazione al reddito di cui agli artt. da 19 a 22 del D.L. 17 marzo 2020 n. 18 (c.d. "Anticipo CIG") attraverso la concessione di aperture di credito in c/c a tasso zero;

8 aprile 2020: Adesione all'accordo sottoscritto il 6 aprile 2020 tra l'ABI, l'Associazione Nazionale Comuni Italiani e l'Unione Province d'Italia che prevedeva la possibilità per Comuni, Province e altri enti locali (città metropolitane, comunità montane, unioni di comuni e consorzi fra enti locali) di richiedere la sospensione per 12 mesi del pagamento della quota capitale delle rate in scadenza nel 2020 dei mutui in essere;

10 aprile 2020: Applicazione di condizioni economiche dedicate ai finanziamenti chirografari con garanzia del Fondo Centrale di Garanzia per le PMI ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera m) D.L. n. 23/2020, (c.d. "Decreto liquidità");

24 aprile 2020: Adesione all'accordo tra ABI e Associazione dei Consumatori per la sospensione fino a 12 mesi della quota capitale delle rate dei finanziamenti erogati prima del 31 gennaio 2020 e che non possono accedere ai benefici del Fondo di solidarietà mutui prima casa (c.d. Fondo Gasparrini) ai sensi dell'art. 54 del D.L. 17 marzo 2020 n° 18 (c.d. "Decreto Cura Italia");

30 aprile 2020: Condizioni economiche dedicate ai finanziamenti chirografari con garanzia del Fondo Centrale di Garanzia per le PMI concessi nelle forme previste dall'articolo 13 comma 1, lettere c), e) ed n) del D.L. n. 23/2020, (c.d. "Decreto liquidità")

14 maggio 2020: Adesione alla convenzione sottoscritta il 15 aprile 2020 tra ABI Sicilia e IRFIS Finanziaria per lo Sviluppo della Sicilia S.p.A. che prevedeva la possibilità, per le MPMI ubicate in Sicilia e danneggiate dall'emergenza epidemiologica Covid-19, di ottenere un contributo a fondo perduto a fronte dell'erogazione di un finanziamento chirografario della durata minima di 15 mesi e di importo non superiore a Euro 100.000;

14 maggio 2020: Adesione alla Convenzione FI.L.S.E. per favorire l'anticipo della Cassa integrazione in deroga (CIGD) da parte dei lavoratori residenti in Liguria destinatari dei trattamenti di integrazione al reddito di cui agli artt. da 19 a 22 del D.L. 17 marzo 2020 n.18;

21 maggio 2020: Condizioni economiche dedicate ai finanziamenti chirografari a imprese assistiti da garanzia SACE S.p.A. ai sensi dell'art. 1 del D.L. 8 aprile 2020 n. 23 (c.d. "Decreto Liquidità");

27 maggio 2020: Adesione al secondo addendum all'Accordo per il Credito 2019 (Moratoria ABI Imprese) che prevedeva l'estensione delle misure previste per le PMI (sospensione per un massimo di 12 mesi della quota capitale delle rate di mutuo e della quota capitale prevista nei canoni di leasing o allungamento della durata dei mutui per un massimo del 100% della durata residua del piano di ammortamento) anche alle imprese di maggiori dimensioni;

28 maggio 2020: Adesione alla misura di sospensione del pagamento delle rate dei Prestiti sull'Onore deliberata dalla Regione Liguria (Convenzione Carige – FI.L.S.E. S.p.a. del 8/7/2004) con la finalità di sostenere famiglie o persone residenti in Liguria in condizioni di disagio economico temporaneo aggravato dallo scoppio dell'emergenza epidemiologica Covid-19.

Alle sopracitate iniziative vanno aggiunte le moratorie ex lege introdotte dall'art. 54 (c.d "moratoria Fondo Gasparrini") e dall'art. 56 ("moratoria imprese") del D.L. 17 marzo 2020 n.18 (c.d. Decreto Cura Italia) ai quali la Banca ha dato immediata esecuzione.

Superbonus, ecobonus e sismabonus

A seguito delle nuove disposizioni introdotte dalla L. 17/07/2020 n° 77 (conversione in legge c.d. "Decreto Rilancio") in merito alla detrazione fiscale delle spese sostenute dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2021, a fronte di specifici interventi in ambito di efficienza energetica, di interventi antisismici, di installazione di impianti fotovoltaici nonché delle infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici (c.d. Superbonus) che si affiancano a quelle già vigenti che disciplinano le detrazioni spettanti per gli interventi di recupero del patrimonio edilizio, inclusi quelli sismici (c.d. Sismabonus), nonché quelli di riqualificazione energetica degli edifici (c.d.Ecobonus) e che ha dato la possibilità a Condomìni, persone fisiche, Iacp, Cooperative di abitazione a proprietà indivisa, Onlus, Associazioni Sportive Dilettantistiche (soggetti beneficiari delle detrazioni in argomento) di optare, in luogo della fruizione diretta della detrazione, per la cessione del credito di imposta ad altri soggetti (compresi gli istituti di credito) o per un contributo sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto al fornitore di beni o servizi (c.d. sconto in fattura) recuperato dal fornitore stesso sotto forma di credito d'imposta, con facoltà di successiva cessione del credito ad altri soggetti (compresi gli istituti di credito), la Banca ha deliberato la commercializzazione di un nuovo prodotto dedicato all'acquisto dei crediti di imposta in argomento.

A tale prodotto sono state affiancate linee di finanziamento dedicate a persone fisiche, Condomìni e imprese che intendano cedere i loro crediti di imposta alla Banca e necessitino di sostegno finanziario, per l'esecuzione dei lavori oggetto di bonus fiscale, mediante anticipo dei crediti ceduti.

Il risparmio gestito e la sostenibilità

Nell'ottica dello sviluppo di un'offerta di prodotti sempre più coerente con i principi ESG (Environmental, Social & Governance), in collaborazione con i partners commerciali di riferimento del Gruppo, è stato intrapreso un percorso di progressivo aggiornamento del catalogo con prodotti aventi caratteristiche di sostenibilità ESG legati al rispetto dell'ambiente, alle tematiche sociali e alla governance.

In particolare, si evidenzia che Arca Fondi SGR ha aderito ai Principi per gli Investimenti Responsabili delle Nazioni Unite che prevedono un impegno progressivo a:

- integrare le tematiche ESG nell'analisi e nei processi decisionali riguardanti gli investimenti;
- essere azionisti attivi e incorporare le tematiche ESG nelle politiche di investimento;
- chiedere alle società in cui investono di comunicare in modo appropriato le istanze ESG;
- promuovere l'accettazione e l'attuazione dei principi ESG all'interno del loro settore di appartenenza;
- collaborare per migliorare l'efficacia nell'applicazione dei principi;
- comunicare le attività e i progressi compiuti nell'applicazione dei principi.

L'offerta dedicata a particolari categorie di clientela

Giovani

Sono state inoltre mantenute le seguenti iniziative e scontistiche dedicate:

- scontistiche e promozioni legate all'offerta Conto Davvero e al canone del primo anno della carta di credito Carige Pay Credit;
- adesione al Fondo per lo Studio, dedicato ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, che vogliono intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione grazie a un prestito garantito dallo Stato, testimonia l'attenzione del Gruppo verso il mondo dei giovani.

Clientela straniera residente in Italia

Per la clientela straniera residente in Italia, oltre al consolidato servizio per effettuare invii di denaro nei paesi di origine, a condizioni agevolate e in tempi ristretti, l'offerta alla clientela straniera è completata da una gamma di servizi che vanno dall'apertura di conti correnti, anche intestati a non residenti, ai prestiti personali e ai mutui.

Grazie ad accordi con banche corrispondenti è, inoltre, possibile effettuare pagamenti nelle c.d. "divise esotiche" in oltre 150 Paesi.

Responsabilità sociale

Valorizzazione, benessere e sviluppo dei dipendenti

Creazione di percorsi di crescita professionale del personale attraverso politiche di remunerazione e incentivazione adeguati e sostenuti da programmi di formazione coerenti all'evoluzione del contesto e del mercato di riferimento. Capacità di progettare e realizzare soluzioni formative che consentano ai dipendenti di acquisire e sviluppare competenze e conoscenze utili per il loro percorso di crescita personale e professionale.

Capacità di garantire un buon ambiente di lavoro e un equilibrio fra lavoro e vita privata, attraverso politiche e presidi di tutela del benessere psico-fisico e di politiche di welfare aziendale.

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 102-8, 102-41, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-3

In un contesto di crisi economica e di emergenza pandemica dovuta all'insorgenza e alla propagazione mondiale del virus Covid-19 che ha fortemente condizionato il Paese, Carige rappresenta una realtà fondamentale per l'economia nazionale e per quella della regione Liguria in particolare, area già caratterizzata da una struttura sociale e produttiva fragile. In questo contesto mantenere al centro dell'attenzione il migliore benessere possibile per i dipendenti, compatibilmente al contesto generale di crisi, è fondamentale per uno sviluppo equilibrato dell'azienda e del contesto in cui questa opera.

Composizione del personale

Al 31/12/2020 il personale del Gruppo bancario è costituito da 3.617 dipendenti (-2,5% rispetto al 31/01/2020), di cui 2 con contratto a tempo determinato.

Il 50,8% del personale del Gruppo bancario è costituito da donne e il 53,6% del totale è concentrato nel territorio ligure.

Nel periodo compreso tra il 1° febbraio 2020 e il 31 dicembre 2020 sono state registrate 4 nuove assunzioni a fronte di 101 cessazioni del rapporto di lavoro (delle quali 71 per esodi agevolati).

Per le assunzioni di nuove risorse il Gruppo Banca Carige si avvale dei più moderni metodi di selezione, compresi i social media (Linkedin, ecc.), non mancando di tener fede ai principi oggettivi e meritocratici, nel rispetto delle norme di legge e del vigente CCNL. Vengono attivate selezioni specifiche sulla base delle esigenze aziendali nel rispetto delle pari opportunità e senza discriminazioni. In particolare, per gli inserimenti presso la rete operativa, il legame territoriale è elemento essenziale. Soprattutto per motivazioni di carattere commerciale, le selezioni sono infatti rivolte a candidati provenienti dalle località da potenziare.

Carige ospita studenti e laureati che svolgono tirocini formativi curriculari e post-laurea nell'ambito delle strutture della Banca. Nel periodo compreso tra 1° febbraio e 31 dicembre 2020 sono stati accolti in tirocinio 20 stagisti provenienti prevalentemente dalle Facoltà di Economia e di Giurisprudenza dell'Università di Genova.

Relazioni industriali

La totalità dei rapporti di lavoro dipendente è disciplinata dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore credito, integrata dalla normativa pattizia di secondo livello aziendalmente in atto, nonché – per un limitato numero di risorse che ricoprono funzioni di marcato rilievo strategico – da pattuizioni individuali.

Nel Gruppo sono presenti cinque organizzazioni Sindacali, alle quali aderisce circa il 90% dei dipendenti.

Nell'attuale quadro normativo, l'ambito di svolgimento delle relazioni sindacali a livello aziendale è principalmente determinato da disposizioni del CCNL e da normative di legge, che individuano specifici momenti di confronto formale con le OO.SS. aziendali.

In particolare, i periodi di preavviso per l'attuazione dei cambiamenti organizzativi sono disciplinati, oltre che da disposizioni legislative, da specifiche previsioni contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore Credito, e tali tempistiche vengono da sempre puntualmente rispettate.

Le relazioni sindacali nel Gruppo sono state caratterizzate, anche nel corso del periodo di rendicontazione, da un clima costruttivo espresso in un confronto aperto e dialettico sulle diverse tematiche, nel pieno rispetto dei diversi ruoli e punti di vista, con la consapevolezza delle rispettive Parti che solo il contributo di ciascun soggetto coinvolto può assicurare soluzioni in grado di fronteggiare una realtà in forte evoluzione come quella attuale.

Nel periodo, sono stati svolti circa 55 incontri, anche in modalità telematica a fronte del contesto pandemico, per un totale di circa 320 ore complessive.

Nel corso dell'anno il confronto sindacale ha riguardato in primo luogo le tematiche correlate al virus Covid-19 (fra l'altro, adozione di misure aziendali di prevenzione, contrasto e contenimento della diffusione del virus Covid-19; attivazione delle prestazioni ordinarie del Fondo di Solidarietà di settore per i casi di sospensione dell'attività lavorativa determinata dal contesto pandemico; previsione di specifiche misure sperimentali in materia di presenze-assenze a favore del personale).

Un'ulteriore tematica che ha costituito oggetto di confronto sindacale ha riguardato le ricadute sul personale derivanti dall'attuazione della rivisitazione del modello di servizio del Gruppo.

Il confronto con le Organizzazioni Sindacali ha inoltre riguardato alcune tematiche concernenti specifici riflessi delle iniziative previste dal Piano Strategico del Gruppo Banca Carige 2019-2023 "Riprendiamoci il futuro", ulteriori rispetto a quelle già affrontate con lo specifico Accordo Sindacale del 20/11/2019.

Ha inoltre costituito occasione di approfondimento e confronto con il Sindacato la tematica concernente la formazione finanziata per il personale.

Nel corso del periodo non è stata effettuata alcuna giornata di sciopero per tematiche di origine aziendale.

Sistema retributivo

Il sistema di remunerazione dei vertici aziendali e di tutti i dipendenti è ispirato a criteri di eticità e trasparenza nel rispetto della normativa vigente e delle istruzioni fornite al riguardo dall'Autorità di Vigilanza. A tal fine vengono adottate politiche di remunerazione che assicurano una struttura dei compensi equilibrata nelle sue diverse componenti, chiaramente determinata, coerente con la prudente gestione della Banca e del Gruppo e con gli obiettivi anche di lungo periodo, fermo restando che adeguati meccanismi di remunerazione e di incentivazione consentono di attrarre e

mantenere in azienda soggetti aventi professionalità e capacità adeguate.

La struttura retributiva si basa su quanto previsto dalle vigenti disposizioni di Vigilanza in materia di prassi e politiche di remunerazione e incentivazione e dai contratti collettivi di lavoro, nazionale e aziendale, e si articola nelle seguenti macro componenti, le quali vengono attivate ed erogate nello stretto rispetto della normativa di lavoro e di Vigilanza tempo per tempo vigente:

- componente fissa di remunerazione quale ad esempio RAL, *ad personam*, indennità di posizione, benefit contrattualizzati;
- componente variabile della remunerazione quale ad esempio: remunerazione collegata alla performance e remunerazione collegata alla conclusione del rapporto di lavoro.

L'eventuale strutturazione dei sistemi di incentivazione della performance è coerente con la performance di gruppo ed individuale (*legal entity, business unit,* individuo) e contribuisce a sviluppare una omogenea cultura aziendale orientata al raggiungimento anche di obiettivi qualitativi e di medio/lungo termine.

Possono essere riconosciuti benefit di utilità personale e familiare, sia mediante delibere unilaterali aziendali (es. assicurazioni contro gli infortuni e contro i rischi professionali/extraprofessionali), sia mediante accordi individuali, sia mediante accordi collettivi di secondo livello (es. assistenza sanitaria integrativa e trattamento pensionistico complementare delle prestazioni INPS).

Identità aziendale e senso di appartenenza

In una fase storica delicata in cui il Gruppo è stato oggetto di particolare attenzione mediatica e di riposizionamento reputazionale del marchio, di rinnovamento del management e del modello commerciale, si è dato corso ad un contatto serrato con il personale di rete, per sua natura maggiormente esposto alle tensioni commerciali e al contatto col cliente finale.

In particolare, l'ascolto dei neoassunti, ovvero il contattato con il personale entrato in azienda dal 2018, è stato condotto con strutturata periodicità e focalizzato sull'accompagnare le giovani risorse in un percorso di condivisione dei valori e degli obiettivi aziendali, senza peraltro trascurare gli spunti di innovazione e rinnovamento di cui gli stessi sono spesso naturalmente portatori.

Formazione e competenze delle persone

Per il Gruppo Carige, nel periodo di riferimento, sono state erogate in totale 14.869 giornate di formazione, con una media pro-capite che supera le 4 giornate per ciascun dipendente.

La metodologia didattica maggiormente utilizzata è stata la FAD seguita dall'aula frontale, mentre per quanto concerne le tematiche la parte normativa è quella di maggior rilievo (oltre il 70%). Per esigenze legate all'emergenza Covid-19, e alle conseguenti limitazioni previste dai Decreti Ministeriali tempo per tempo emanati, l'aula frontale è stata erogata in modalità virtuale, attraverso le piattaforme di comunicazione aziendali (Skype for business e Teams)

La formazione a presidio del rischio ha contribuito alla creazione di valore aziendale attraverso la promozione di una cultura improntata a principi di onestà, correttezza e rispetto sostanziale delle norme. Ampio spazio in tal senso è stato dato ai corsi in materia di Antiriciclaggio (15 edizioni erogate entro il 31/12/2020) e D.Lgs. 231/2001 (nel corso del mese di settembre 2020 è stato erogato un nuovo WBT di aggiornamento, fruito a fine anno da circa il 55% di tutta la

popolazione aziendale).

Alta priorità è stata assegnata anche alla programmazione e al monitoraggio della formazione valida ai fini dell'aggiornamento IVASS e al percorso di sviluppo pertinente ai ruoli che svolgono attività di consulenza finanziaria secondo quanto previsto dagli Orientamenti ESMA/2015/1886.

I corsi aventi come oggetto la formazione tecnica – nel periodo di riferimento – hanno superato il 18% e sono stati finalizzati a:

- favorire sia la conoscenza qualitativa che l'analisi economico – finanziaria dell'impresa, per sviluppare una più efficace competenza in materia di istruttoria fidi e di tutte le attività di controllo e monitoraggio successive alla fase di concessione;
- -sviluppare le conoscenze necessarie per la comprensione e l'interpretazione dei sistemi finanziari, intesi come complesso di intermediari, strumenti e mercati;
- -acquisire la padronanza dei principali processi operativi e, in parallelo, implementare le digital skills, per una banca veloce e agile.

Nel corso del 2020, in considerazione dell'andamento dell'emergenza sanitaria Covid-19, tenuto conto della prioritaria volontà aziendale di porre in atto le necessarie misure precauzionali a tutela dei Dipendenti, è stata incentivata l'attività lavorativa in smart working.

Questo importante cambiamento della modalità di lavoro è stata accompagnata da corsi specifici a supporto, finalizzati ad aumentare la capacità di lavorare per obiettivi, aumentando l'autonomia e il senso di fiducia reciproco nei vari team

Infine ampio spazio è stato dedicato ai corsi comportamentali per sviluppare le capacità di negoziazione, pianificazione commerciale e innovazione che i nuovi modelli di business richiedono al personale delle banche.

Un'attenta analisi dei bisogni formativi e l'integrazione di tre percorsi specialistici - normativo, tecnico e comportamentale - permettono di valorizzare il patrimonio di competenze ed esperienze, e promuovere i comportamenti etici e culturali del Gruppo.

Il modello di formazione applicato, e verso il quale continuare a tendere, è quello di un "sistema di sviluppo pianificato e condiviso" che permetta di sviluppare competenze specifiche attraverso la costruzione di curriculum formativi distintivi per le persone.

L'attività di progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi di formazione ha conseguito e rinnovato per il 2020 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 settore EA37. Il rispetto dei processi di lavoro garantisce coerenza, qualità ed efficacia didattica rispetto agli obiettivi strategici della Banca.

Sistema di valutazione del Personale

Il sistema di valutazione è uno strumento di gestione e valorizzazione del personale per migliorare i risultati gestionali delle risorse umane, in una logica di sviluppo e di crescita.

È esteso al totale dei dipendenti appartenenti alle categorie direttive, aree professionali e dirigenti. Il sistema permette di rilevare le esigenze di crescita e sviluppo professionale dei singoli considerando le differenze legate al ruolo assegnato e all'esperienza pregressa dei singoli in una

logica di integrazione delle informazioni e di supporto alle politiche di sviluppo del personale con riferimento anche alla selezione, alla formazione, alla *job rotation* e alle ricompense.

La valutazione per ogni dipendente prevede la messa in evidenza di punti di forza e di aree di miglioramento (su cui costruire opportuni interventi formativi) e fa riferimento ai comportamenti osservati durante un periodo temporale delimitato. I dipendenti sono suddivisi in alcuni aggregati che raggruppano ruoli caratterizzati da una omogenea complessità di attività e da una simile responsabilità gestionale.

L'obiettivo di evidenziare i meriti lavorativi dei singoli dipendenti ha determinato la scelta di predisporre il sistema nell'ottica di una maggiore focalizzazione sul livello della prestazione lavorativa fornita.

Dal sistema di valutazione si ricavano utili indicazioni per una puntuale definizione dei profili specifici di competenza al fine di renderli più coerenti con lo sviluppo del business nonché per la costruzione dei sentieri di sviluppo verticale e di mobilità orizzontale.

Welfare e benessere organizzativo

Tutti i dipendenti del Gruppo - sia a tempo pieno, sia part-time - fruiscono di benefici aggiuntivi all'ordinaria retribuzione.

Alcuni di questi rientrano da tempo fra gli strumenti di fidelizzazione delle risorse umane utilizzati dalla Banca Carige, e in qualche caso – segnatamente, le forme di previdenza e di assistenza integrativa – costituiscono componenti significative della struttura retributiva. I trattamenti in questione sono i seguenti:

- assistenza sanitaria integrativa
- previdenza complementare: per il personale del Gruppo è prevista la possibilità di aderire ad una forma pensionistica complementare, beneficiando di una contribuzione a carico della Banca, una parte della quale, a scelta dell'interessato, può essere destinata a copertura dei rischi di gravi invalidità e morte
- mutui e finanziamenti agevolati
- copertura assicurativa contro il rischio di morte e di infortunio e/o invalidità permanente
- allestimento mense aziendali
- erogazione buoni pasto
- un contributo per i dipendenti che vivono situazioni di disagio familiare

Dal 2018 la Banca si è proposta di rendere maggiormente fruibile il rapporto con l'amministrazione del personale introducendo la sezione Self Service all'interno dell'intranet aziendale che permette al dipendente di gestire in autonomia gran parte delle casistiche in tema di presenze/assenze.

In questo contesto si segnala che tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale.
Inoltre a causa del verificarsi dell'evento pandemico legato al Covid-19, da marzo 2020 l'Azienda ha messo a disposizione dei dipendenti un pacchetto di permessi lavorativi finalizzati all'esenzione dalla prestazione lavorativa (aggiuntivi rispetto a quelli aziendalmente previsti e a

quelli istituiti dai diversi DPCM del Governo) modulati in modo da supportare le risorse in base alle diverse necessità.
Nel periodo in esame hanno usufruito di tali permessi circa 3.000 risorse (pari al 93%) per un totale di 21.000 giornate complessive.

Sempre in ottica di contenimento della pandemia, l'Azienda ha fortemente incrementato la possibilità di lavorare in Smart Work dotando complessivamente circa 1.700 dipendenti delle dotazioni utili a tale fine (pari al 47% del totale). Si è pertanto potuto raggiungere il duplice scopo di contingentare la presenza di personale presso le sedi aziendali e di contribuire al decremento degli spostamenti sulle reti stradali.

Inoltre, a tutela della salute dei dipendenti e dei clienti, è stata ripensata la capienza di filiali e di uffici, consentendo l'accesso dei clienti solo previo appuntamento, il che ha consentito di mantenere costantemente monitorato il numero di persone presenti.

Diversità e pari opportunità

Capacità di assicurare la valorizzazione delle diversità (di genere, disabilità, fasce di età, etc.) e le pari opportunità in termini di crescita personale e professionale nonché di remunerazione

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 405-2

Le pari opportunità e le diversità sono fondamentali per la crescita aziendale e rappresentano un valore aggiunto. L'obiettivo è di valorizzare le diverse esperienze professionali e umane garantendo pari opportunità senza discriminazioni di genere o diverse abilità. Scopo del Gruppo è quello di adottare una politica di non discriminazione volta a consolidare una strategia di crescita e ad ottenere i risultati concreti con l'apporto della formazione.

A tal fine, in coerenza con il piano industriale, è stato erogato a novembre 2020 il corso "Diversity Management: inclusione, diversità ed engagement in azienda" progettato e inserito nel Piano di formazione FBA 1/19: negoziazione, energia e consapevolezza sono alcuni degli argomenti trattati, il tutto calato nel più ampio contesto della gestione efficace delle relazioni, lavorative e non.

Rapporto remunerazione per generi

Per il periodo di rendicontazione il rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini è pari al 82% (percentuale scesa rispetto al 90% dell'ultima rilevazione a causa della cessazione dal servizio di Dirigente primario); l'inerente trattamento è determinato quasi interamente dalla normativa contrattuale/collettiva, fatta ovviamente salva l'incidenza derivante dal ricorso all'istituto del part time, fruito principalmente dalle lavoratrici.

Rispetto dei diritti umani

L'approccio alle tematiche trova fondamento nel Codice Etico.

Secondo le previsioni del Codice Etico, nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta, la Banca evita ogni forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, nazionalità, sesso, età, salute, opinioni politiche o sindacali, convinzioni religiose.
Il rispetto dei diritti umani connota innanzitutto i rapporti di lavoro instaurati con i propri dipendenti e quanti prestano la propria opera a beneficio del Gruppo al di fuori di rapporti diretti di lavoro subordinato. In generale, la Banca presta attenzione a che sia evitata ogni forma di intermediazione illecita di manodopera e sfruttamento del lavoro. Infatti:

- l'assunzione del personale si realizza mediante la sottoscrizione di un contratto di lavoro da parte della risorsa e del datore di lavoro in conformità alle previsioni della contrattazione collettiva di settore, mettendo i dipendenti a conoscenza dei propri diritti, oltre che dei doveri, attraverso la consegna di copia del contratto di lavoro;
- oltre ai profili strettamente contrattuali, la normativa interna di primo livello fissa l'obbligo di fornire al neoassunto tutte le informazioni utili alla comprensione della realtà organizzativa di cui è entrato a far parte, al fine di facilitare la sua integrazione nella stessa e nell'azienda;
- il Gruppo adotta rigorosi criteri nell'individuazione delle società esterne di cui possa

avvalersi per le selezioni (affidabilità delle stesse società in termini di organizzazione, professionalità, correttezza nello svolgimento degli incarichi ricevuti, anche per quanto concerne la gestione di eventuali conflitti di interesse della società nello svolgimento dell'incarico conferitole);

- la gestione del personale è volta alla valorizzazione delle risorse con strumenti e metodi che ne garantiscano lo sviluppo, la motivazione e la flessibilità nell'impiego nel corso del tempo. Ciò al fine di incrementare il valore del capitale umano, migliorarne le performance con l'obiettivo di diffondere la cultura aziendale ovvero i valori di gruppo quali l'integrità, il rispetto, la professionalità e il teamworking;
- i contratti che regolano i rapporti tra la Banca e le Società che forniscono lavoratori interinali prevedono espressamente l'indicazione della contrattazione collettiva applicata presso la Banca, l'orario settimanale aziendale, l'inquadramento di riferimento per le mansioni che verranno svolte dal personale in questione e l'inerente retribuzione mensile lorda, nonché espresse clausole di responsabilità che impegnano le Società fornitrici a corrispondere ai lavoratori in argomento di trattamento economico e normativo comunicato dalla Banca (quello previsto dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento applicabile ai dipendenti di pari livello della Banca) e a versare i relativi contributi previdenziali e assistenziali.

Quanto sopra trova esplicito riferimento nell'ambito della normativa aziendale che individua ruoli e responsabilità delle funzioni deputate (in particolare la funzione Personale) a dar corso agli adempimenti necessari.

L'attenzione al rispetto dei diritti umani è inoltre confermata in occasione dell'instaurazione dei rapporti con i clienti, giusta la normativa antiriciclaggio che presuppone, da parte del personale che gestisce la relazione con la clientela (rete operativa degli sportelli, gestori private e corporate), l'acquisizione di informazioni dettagliate sull'attività dei clienti e la verifica, attraverso appositi strumenti di monitoraggio, che essi non siano coinvolti in episodi di reato, compresi quelli, per gli effetti che qui rilevano, che colpiscono condotte di riduzione in schiavitù, pornografia e prostituzione, lavoro minorile.

Il Gruppo è attento alla tutela dei diritti umani anche da parte dei terzi fornitori con cui intrattenga rapporti. A questo proposito cfr. pag. 20.

Il riferimento al rispetto della disciplina sulla responsabilità amministrativa degli enti (ex D.Lgs. n. 231/01), formalizzata per gli obblighi in materia di sicurezza e tutele previdenziali, indirettamente si ricollega ai reati in materia di diritti umani, quali ad esempio l'impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare, lo sfruttamento del lavoro e il lavoro minorile.

Nel corso del periodo compreso fra il 1° febbraio 2020 e il 31 dicembre 2020 non si sono rilevati episodi legati a pratiche discriminatorie con riferimento al genere o all'età del personale.

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Sviluppo dei presidi atti a tutelare la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro tramite l'adozione di misure di prevenzione, educazione e formazione sanitaria e tramite il monitoraggio dei principali indicatori.

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9

Il modello di gestione della salute e sicurezza

Il Gruppo rivolge particolare attenzione alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

La percentuale di lavoratori coperti dai contratti in termini di salute e sicurezza è del 100%, infatti tutti gli obblighi del D.Lgs. 81/2008 sono estesi ai collaboratori della Banca sotto ogni forma contrattuale: dipendenti a tempo sia indeterminato sia determinato, consulenti, stagisti, apprendisti, collaboratori in senso stretto. I clienti fanno parte degli stakeholders che vengono considerati in ogni valutazione di sicurezza sul lavoro e sono indirettamente coinvolti tramite le segnalazioni ed il vissuto dei colleghi che con loro intraprendono relazioni commerciali. Per quanto concerne invece le valutazioni di rischio sui servizi, beni o apparecchi acquistati dalla Banca sono implementate tutte le attività esplicitate dall'art. 26 del D.Lgs. 81/08 "Contratti d'appalto o d'opera".

Oltre ad adottare sistemi di gestione avanzati e tecniche di prevenzione e dissuasione per gli atti criminosi, le misure di sicurezza sono aggiornate di anno in anno in linea con le ultime tecnologie.

La politica del Gruppo in tema di salute e sicurezza viene comunicata a tutto il personale, alle aziende fornitrici e ai clienti ed è a disposizione del pubblico e di chiunque ne faccia richiesta.

Per la comunicazione di notizie o aggiornamenti importanti il canale prioritario è sempre il portale aziendale nel quale esiste una sezione appositamente dedicata alla Safety e nel corso del 2020 è stata creata anche una sezione specifica dedicata all'emergenza sanitaria in essere. Il Sistema di Gestione svolge un ruolo prioritario nella comunicazione e nel coinvolgimento di tutti i dipendenti ed i loro rappresentanti sono consultati anticipatamente su qualsiasi iniziativa possa essere intrapresa.

Non esistono comitati formalizzati ulteriori a quelli previsti dalle normative vigenti.

I temi della salute e sicurezza vengono affrontati attraverso appositi moduli formativi con la finalità di sviluppare il livello di consapevolezza e conoscenza dei rischi e dei comportamenti preventivi da mettere in atto. Nel corso del 2020 lo svilupparsi della pandemia legata al COvid-19 ha influenzato significativamente l'erogazione della formazione in generale e anche nello specifico della tematica Safety. Sono stati bloccati, rispondendo ai dettami dei vari DPCM tutti i corsi in presenza e si è puntato in maniera decisa sulla modalità in e-learning che però per alcune tipologie non è permessa, ad esempio i corsi di Primo Soccorso. In questo ambito nel periodo di rendicontazione sono state erogate 1.295 ore di formazione ad un totale di 175 persone (in conformità al D.Lgs. 81/2008). In particolare: corso autodidattico di formazione generale di base su tale argomento, prodotto da Confindustria della durata di 4 ore; corso in aula di formazione specifica relativo agli aspetti peculiari dell'attività aziendale. Questo specifico incontro formativo

della durata di 4 ore è tenuto dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); corso autodidattico di "aggiornamento" in materia di "tutela della salute e della sicurezza sul lavoro" della durata, come da normativa, di complessive 6 ore e i cui moduli riguardano: Rischi da ambienti di Lavoro e Rischio Interferenze, Rischi legati allo smart working, Rischi derivanti dall'uso di videoterminali, Rischio Stress Lavoro Correlato, Percezione del rischio, Gestione delle emergenze, Promozione della salute e age management e Rischio di aggressione e rapina.

Altri corsi riguardano: Formazione e Aggiornamento Sicurezza Preposti, Sicurezza Dirigenti, Sicurezza per RLS, Primo Soccorso e Antincendio.

Il Gruppo ha formalizzato il suo impegno nel garantire i migliori standard di sicurezza con l'approvazione del documento "Politica della Sicurezza", nel quale sono stati definiti gli obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro.

Nonostante non ci sia un obbligo normativo che espliciti la necessità di adottare un sistema specifico, la Banca si è dotata di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), secondo le indicazioni dello standard internazionale per il sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori (BS OHSAS18001:07), che delinea obiettivi e politiche per la salute e sicurezza nella definizione e gestione di sistemi e processi di lavoro.

Nel corso degli ultimi anni il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, di cui si è dotato il Gruppo, ha ottenuto la certificazione dal RINA, ente accreditato e riconosciuto internazionalmente, ed è pertanto annualmente sottoposto a stringenti verifiche esterne e interne. Nel corso del periodo di riferimento si è lavorato all'adeguamento del Sistema di Gestione alla nuova norma UNI 45001:18 entrata definitivamente in vigore ed il prossimo Audit di terza parte dovrà essere svolto a verifica appunto anche del corretto passaggio normativo.

L'identificazione dei pericoli connessi al lavoro è una responsabilità diretta del Datore di Lavoro che trova la sua completa applicazione nella stesura del DVR Aziendale a cui partecipano tutte le figure che collaborano alla Safety Aziendale con incarichi riconosciuti dal D.Lgs. 81/08 ovvero il Delegato Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico Competente e di i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. I processi utilizzati per l'identificazione sono legati in primis a parametri ormai condivisi che ricapitolano tutti i rischi da considerare in funzione della tipologia di lavoro svolto dall'Organizzazione e poi, per non tralasciare eventuali particolarità specifiche, analizzando tutte le segnalazioni che pervengono dai dipendenti i quali sottopongono alla Safety Aziendale le perplessità delle situazioni quotidiane che vivono in Azienda.

La gerarchia dei controlli è definita nella ripartizione del processo di gestione della salute e dela sicurezza. I controlli sono un processo complesso a cui partecipano in primis figure aziendali appositamente formate quali i Dirigenti per la Sicurezza ed i Preposti ed inoltre vengono programmati Audit interni e Audit di terza parte. Tutte le risultanze convergono nel previsto Riesame annuale della Direzione che deve in merito prendere atto delle eventuali lacune e porre in essere i necessari aggiustamenti.

La Policy della Sicurezza definisce gli obiettivi di miglioramento e la qualità è garantita dalle diverse funzioni che esercitano un ruolo propositivo delle misure di prevenzione.

In tema di prevenzione della criminalità, tutte le Banche del Gruppo cooperano attivamente con le forze dell'ordine e gli organismi pubblici competenti, aderendo inoltre agli specifici "Protocolli di intesa" sottoscritti dall'ABI con le diverse Prefetture. La volontà del Gruppo di essere aggiornato e competente in materia si sostanzia anche nella partecipazione a gruppi ABI di studio in materia di sicurezza fisica, *safety*, *facility*, *green banking* e osservatorio mercati energia.

Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 81/2008, in tutte le società del Gruppo sono previsti incontri annuali ai quali partecipano i rappresentanti aziendali (Datore di lavoro e i suoi delegati), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico Competente e i Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza nominati.

In ottemperanza a questa previsione, nell'ambito del Gruppo Carige, almeno una volta all'anno si riuniscono tutte queste figure che hanno ruoli primari nella gestione aziendale della Salute e Sicurezza sul Lavoro (Safety) per fare il punto della situazione in occasione della Riunione Periodica di Sicurezza.

Determinati aspetti all'interno del più grande tema della sicurezza sono trattati in modo specifico in appositi incontri tra il Servizio di Prevenzione e Protezione e ciascuno degli attori sopra citati. Gli argomenti in questione sono: l'evoluzione del processo di valutazione dei rischi e la verifica dello stato di avanzamento dei piani di mitigazione, gli aggiornamenti normativi che si rendono necessari in relazione all'evoluzione del contesto legislativo e le problematiche gestionali che possono emergere nelle singole realtà. Il Delegato Aziendale per la Sicurezza viene anche periodicamente convocato dagli organi di Vigilanza D.Lgs. 231/2001 e/o dai Collegi Sindacali.

Il 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza pandemica ed anche gli incontri e le occasioni di confronto con le controparti sindacali in tema Safety, ovvero gli RLS, si sono moltiplicati per permettere la collaborazione ed il confronto sui tanti temi posti dagli sviluppi della situazione nazionale.

Si sono tenuti circa 25 incontri straordinari da marzo a dicembre alla presenza del DASL, dell'RSPP, degli RLS e di rappresentanti HR con la partecipazione a richiesta, a seconda del tema da sviluppare, del Medico Competente o di altre funzioni della Banca Interessate (ad esempio Cost Management o Acquisti)

Nel corso degli ultimi anni il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, di cui si è dotato il Gruppo, ha mantenuto la certificazione dal RINA, ente accreditato e riconosciuto internazionalmente, ed è pertanto annualmente sottoposto a stringenti verifiche esterne e interne.

Mediante l'adozione del suddetto SGSSL, il Gruppo si propone principalmente di:

- contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- aumentare l'efficienza della Safety;
- minimizzare i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori).

In particolare, la Banca ha individuato le figure professionali coinvolte nel processo di gestione della salute e sicurezza, provvedendo a fornire a ciascuna di queste le necessarie istruzioni per ricoprire adeguatamente il ruolo assegnato. Tra questi si segnala:

- Delegato aziendale per la sicurezza che deve, tra l'altro:
  - mantenere attivo il sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro in conformità allo standard BS OHSAS 18001:2007, avvalendosi della collaborazione delle strutture aziendali;
  - individuare e riferire con cadenza annuale al Datore di Lavoro gli interventi necessari in materia di sicurezza sul lavoro, definendone le priorità e gli importi preventivabili, al fine della definizione, da parte del Datore di Lavoro stesso, dello stanziamento di apposito budget annuale di spesa da parte del Consiglio di Amministrazione[31] eccezion fatta per gli interventi di somma urgenza; si rammenta che in relazione alla fase di gestione in amministrazione straordinaria cui è stata sottoposta la Banca nel periodo 1/1/2019-31/1/2020, il Delegato aziendale ha riferito sulle suddette attività ai Commissari Straordinari cui è stato attribuito l'esercizio delle funzioni di Datore Lavoro;
  - provvedere alla formazione prevista dalla normativa vigente per i Dirigenti e i Preposti alla sicurezza, nonché per gli altri lavoratori;
  - fornire indicazioni alle strutture aziendali preposte alla stipula di contratti di appalto, d'opera o di somministrazione, dando corso alle opportune azioni dispositive e informative, nonché alle misure di coordinamento necessarie al fine di nominare, dopo aver provveduto alla loro formazione e/o informazione, le figure particolari previste dalla legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (ad esempio: addetti all'emergenza antincendio, addetti al primo soccorso, coordinatori per la sicurezza dei cantieri in fase di progettazione e esecuzione, ecc.).
- Dirigenti e Preposti, i cui principali compiti consistono nell'applicare le direttive da attuarsi in caso di emergenza, coordinando gli addetti all'emergenza antincendio e al primo soccorso ad essi sottoposti e debitamente formati. In fase preventiva, i preposti hanno il compito di effettuare una adeguata opera di sensibilizzazione alla sicurezza nei confronti del personale subordinato, informando i lavoratori sui rischi presenti, sulle procedure e i comportamenti da tenere in caso di emergenza, responsabilizzandoli sulla tutela della propria e altrui sicurezza. Tali figure hanno pertanto il dovere di sorvegliare il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza e di segnalare ogni carenza, anomalia o situazione che dovessero ritenere essere un rischio per i lavoratori.
- Medico Competente, che ha preso conoscenza delle unità produttive della Banca ed ha la responsabilità della sorveglianza del rischio sanitario, nell'intento anche di controllare e prevenire gli effetti avversi sulla salute dipendenti da cause professionali.
- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale, che coordina il Servizio di Prevenzione, nominato dal DL e collaborando con il MC, gli RLS e gli Addetti al SPP, in rapporto funzionale diretto con il DASL.
- Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza che:
  - verificano l'applicazione delle misure di sicurezza e protezione della salute, anche mediante l'accesso ai luoghi in cui si svolgono le attività lavorative;

[31] Dal 1/2/2020 al 31/12/2020 all'Amministratore Delegato è stato attribuito l'esercizio delle funzioni e dei poteri di amministrazione della Banca ed il ruolo conseguente di Datore di Lavoro per la Sicurezza (DL)

- acquisiscono informazioni dai lavoratori riguardanti eventuali carenze dei mezzi di lavoro e dei dispositivi di protezione e più in generale sui problemi concernenti la salute e la sicurezza, sollecitando la partecipazione dei lavoratori nella formulazione di possibili soluzioni;
- svolgono un ruolo propositivo di elaborazione, individuazione e attuazione delle misure di prevenzione.

Le tematiche della salute e sicurezza sono oggetto di specifici interventi formativi, differenziati in base ai ruoli ricoperti.

Nell'ambito del mantenimento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza, un team di 4 dipendenti, debitamente formati, svolge ogni anno un centinaio di Audit Interni su unità operative sia di sede che appartenenti alla rete. Questi incontri, oltre a evidenziare eventuali problematiche che vengono tempestivamente prese in carico, hanno l'importantissima funzione di aumentare la consapevolezza e la sensibilità nei confronti di questa tematica.

Gli RLS, attualmente in numero di 11, svolgono attività di controllo sulla corretta applicazione delle normative di safety, con facoltà, riconosciuta dalla normativa di legge, di segnalare le anomalie riscontrate e all'occorrenza recarsi sui luoghi di lavoro per riscontrare le eventuali non conformità. I rappresentanti possono essere coinvolti direttamente dai dipendenti per avere una consulenza esperta sulle tematiche di Salute e Sicurezza e hanno la possibilità loro stessi di coinvolgere direttamente il Datore di Lavoro o suo Delegato.

L'Azienda fornisce ed il DASL collabora con un Servizio di Medicina del Lavoro strutturato con un Medico Competente Coordinatore e diversi Medici Competente Territoriali per garantire la capillarità di intervento su tutti i settori di un'organizzazione distribuita come quella del Gruppo Carige. Tutta la Sorveglianza Sanitaria viene svolta da Medici individuati e nominati dall'Azienda secondo i dettami condivisi nel DVR Generale e riportati nel Protocollo Sanitario stilato dal Medico Competente.

Annualmente viene stipulato un accordo con fornitore qualificato per la sottoscrizione agevolata di una polizza sanitaria per il nucleo familiare di ogni dipendente che garantisce l'accesso a prestazioni sanitarie extra-lavorative a condizioni favorevoli o, in alcuni casi, gratuite. Tutti i dati, che eventualmente emergessero, sono trattati nella piena riservatezza del rapporto Medico-Paziente, le cartelle sanitarie sono ad uso esclusivo dei Medici incaricati e alla Banca pervengono solo giudizi di idoneità o prescrizioni senza l'indicazione delle patologie connesse.

Attualmente risultano inseriti a catalogo diversi corsi, ovviamente gratuiti e fruibili durante l'orario lavorativo, che trattano di tematiche promuoventi la salute, la conciliazione dei tempi casa-lavoro, il benessere psico-fisico.

Le principali misure intraprese per il contenimento della diffusione del virus Covid-19 nel Gruppo Banca Carige

La Capogruppo Banca Carige ha sempre dedicato la massima attenzione e conseguente applicazione alle indicazioni che via via venivano delineate nei vari DPCM emanati in merito all'emergenza pandemica in atto.

Il canale della intranet aziendale ha consentito fin dall'inizio dell'emergenza una rapida condivisione delle direttive e delle informazioni nei confronti dei dipendenti sia della rete, esposti al contatto con il pubblico, sia delle sedi centrali.

Si è provveduto ad un aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi, con l'apposita formulazione di uno specifico Protocollo Aziendale Anticontagio condiviso dalle figure aziendalmente coinvolte (DASL, MC, RSPP e RLS) firmato dal Datore di Lavoro e successivamente pubblicato sulla intranet aziendale.

In collaborazione con il Medico Competente Aziendale sono state adottate le iniziative atte a tutelare i dipendenti con patologie debilitanti rispetto alla patologia derivante dal contagio in corso, sono stati ridotti sia gli organici, sia gli orari d'apertura e attivate, ove possibile, le forme di lavoro in smart working da casa.

L'Azienda ha provveduto anche ad erogare 9 giorni di permesso retribuito a tutti i colleghi e altri 5 giorni per i genitori di figli minori di 12 anni: il tutto per consentire l'avvicendamento dei colleghi senza incidere sulle ferie o sulla "banca ore" del personale.

Per quanto concerne l'accuratezza delle pulizie, è stato definito un nuovo protocollo di attività con la Ditta che gestisce l'appalto nei locali aziendali aderente alle indicazioni dei vari DPCM emanati per gestire l'emergenza in corso. Si è proceduto affinché in tutti i luoghi di lavoro fossero presenti i prodotti a base cloro necessari a garantire la corretta sanificazione.

Sono state costantemente attivate iniziative di distribuzione di dispositivi di protezione individuale specifici quali guanti, gel detergenti, divisori in plexiglass e mascherine e, compatibilmente con le difficoltà di approvvigionamento iniziali, l'attività si è andata a consolidare. Per quanto concerne, in particolare, l'installazione dei divisori parafiato, sono state progressivamente installate soluzioni tutelanti e durature.

E' stato predisposto un documento più stringente in merito alle attività periodiche di pulizia e sanificazione degli impianti di condizionamento in linea rispetto alle indicazioni formulate da un esperto abilitato che ha approfondito tutti gli aspetti sulle ipotesi di diffusione aerea del virus; tale documento è stato consegnato alle ditte di manutenzione degli impianti.

Gestione responsabile della clientela

Attenzione costante alla qualità della relazione e alle aspettative della clientela. Capacità di definire politiche volte a promuovere e garantire massima trasparenza di prodotti e servizi, anche secondo ambiti ESG (Environmental, Social e Governance), e a favorire lo sviluppo dell'educazione finanziaria della clientela.

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 417-1

La soddisfazione della clientela

Il Gruppo Carige partecipa da molti anni all'Osservatorio sulla Customer Satisfaction del segmento Retail, costituito in sede ABI dai più importanti Gruppi bancari nazionali.

Attraverso indagini telefoniche (CATI) e via WEB (CAWI), effettuate dall'Istituto Ipsos, multinazionale leader di mercato, viene misurata la soddisfazione e il coinvolgimento della clientela bancaria retail a livello di Sistema su una scala di giudizio 3-8, dove la soddisfazione è rappresentata dai voti 7+8. Su analogo questionario viene misurata la soddisfazione della clientela Carige rappresentando così un confronto omogeneo Banca-Sistema.

Le rilevazioni effettuate sulla clientela Carige a maggio 2020 confermano un quadro positivo: il 73% dei clienti manifesta piena soddisfazione per la Banca (voti 7+8), dato sostanzialmente in linea con lo scorso anno e superiore al 63% di scenario: alla costruzione di questo quadro contribuiscono principalmente le performance elevate del personale, sia addetto allo sportello (79% di voti 7+8), sia referente per aspetti più importanti (87% di voti 7+8), oltre alla qualità del servizio offerto (74% di voti 7+8) e alla fruibilità del mobile banking (74% di voti 7+8).

Nella rilevazione CAWI, dove la clientela "evoluta" risulta più esigente, la piena soddisfazione è espressa dal 60% degli intervistati superiore al 57% dello scorso anno e in linea con il dato di Sistema.

Il Gruppo pone particolare attenzione al dialogo con la clientela e nel corso degli anni ha arricchito quantitativamente e qualitativamente le rilevazioni per studiare e monitorare il gradimento dei propri prodotti e/o servizi. In particolare, i processi sono articolati attraverso tre indagini (Customer satisfaction multicanale, Mystery shopping e Brand reputation) definite da regole interne precise e supportate da esperti esterni.

Con la Customer satisfaction si analizza la percezione del servizio focalizzando sull'esperienza della clientela sui vari canali di interazione, con il Mystery shopping si indaga la qualità nell'erogazione di servizi e nei comportamenti della rete di vendita, con la Brand reputation la Banca ottiene la piena consapevolezza dell'immagine che il mercato ha del brand, evidenziando da un lato i punti di forza su cui risulta opportuno investire e, dall'altro, sottolineando le debolezze che potrebbero procurare un rischio reputazionale.

- L'indagine di Customer satisfaction multicanale, svolta in collaborazione con Kantar, è stata avviata a ottobre 2019 e si è conclusa a maggio 2020. Sono state effettuate circa 5.000 interviste telefoniche e 10.000 questionari somministrati via email con l'obiettivo di delineare un quadro approfondito sulla percezione del servizio da parte della clientela

retail (privati e Small Business) sui vari canali (filiale, call center, internet banking, mobile banking). Per ogni canale sono evidenziati KPI transazionali specifici, ma l'indagine evidenzia anche diversi indicatori relazionali di soddisfazione, in particolare NPS e Tri*m Index, un indice proprietario che valuta sia la performance (come i clienti percepiscono la prestazione complessiva della Banca) sia la preference (quanto il cliente preferisce la Banca rispetto alle altre). Nell'ultima wave dell'indagine (maggio 2020), in piena emergenza sanitaria, è stato aggiunto nel questionario un approfondimento proprio per valutare l'impatto della pandemia sulla relazione dei clienti con la banca e sull'utilizzo dei diversi canali.

- L'indagine di Mystery shopping si è articolata in 60 visite in agenzia in modalità "cliente misterioso" (30 a ottobre 2019 e 30 a febbraio 2020). L'obiettivo dello studio è verificare, in modo oggettivo, il servizio offerto in termini di qualità (professionalità e competenza, cortesia e gentilezza, tempi di svolgimento, prontezza e velocità nel servire, cura e disposizione degli spazi) ed approccio commerciale (iter di presentazione del prodotto, informazioni da comunicare in modo chiaro e trasparente, adeguatezza dei materiali utilizzati e consegnati).
  In particolare, durante i Mistery shopping sono valutate 6 componenti: accoglienza, profilazione del cliente, presentazione del prodotto, chiusura del colloquio, orientamento al cliente e organizzazione della filiale.
  Gli aspetti migliori che emergono sono la disponibilità e capacità di illustrazione dell'offerta da parte del personale mentre ci sono margini di miglioramento nella conclusione della trattativa e congedo del potenziale cliente.
- Dal 2015 Carige svolge anche un'indagine dedicata alla valutazione del posizionamento del brand sul mercato. Nel 2020 è stato affidato a Kantar l'incarico di svolgere una nuova indagine volta a misurare lo stato di salute del brand e della reputazione della banca.
  L'indagine coinvolge 2.000 clienti bancarizzati maggiorenni, 1.000 intervistati a fine estate 2020, altri 1.000 nel primo semestre 2021, con l'obiettivo di misurare in ottica comparativa la forza del brand attraverso 3 pillar (Salienza, Capacità di rispondere ai bisogni, Distintività) dalla cui combinazione si ricava il Power Index della banca, ovvero il market share potenziale del brand, raffrontato a quello dei principali competitors.
  L'Indice di Reputazione sarà costruito attraverso l'esplorazione di quattro aree: successo, correttezza, responsabilità e fiducia.

Dal 2018 è stato inoltre avviato un modello di ascolto interno sulla nuova clientela, attraverso la somministrazione di un questionario CAWI a tutti i clienti immediatamente dopo l'accensione del conto al fine di valutare l'NPS (net promoter score). Il sondaggio viene ripetuto anche dopo 100 giorni per analizzare la soddisfazione lungo tutto il percorso di *onboarding*.

Infine, sempre internamente, il Gruppo presidia l'attività di cura e ascolto della clientela attraverso il proprio Contact Center, che rappresenta il punto di riferimento di assistenza dedicato a raccogliere segnalazioni di eventuali problematiche o lamentele.

Dall'ascolto all'impegno: la promessa Carige Avanti Veloce

L'attenzione ai bisogni della clientela e il desiderio di raccogliere proattivamente le sfide competitive del mercato hanno portato alla ricerca di un nuovo posizionamento della banca. Carige si lascia alle spalle il periodo del commissariamento per guardare avanti con rinnovata forza e organizzazione. Con la campagna «Avanti veloce», lanciata a febbraio 2020, la banca si apre al cambiamento affrontando un percorso di miglioramento continuo per sposare un nuovo modo di fare banca: più semplice, efficiente e focalizzato sul cliente, che incrementa la performance commerciale, si digitalizza e migliora i suoi processi rendendoli più agili.

A marzo, con l'avvio dell'emergenza Covid19, «Avanti veloce, ora più che mai» diventa la prima dimostrazione della promessa fatta: la raccolta fondi alla Regione Liguria afferma il ruolo di banca del territorio e Carige è tra le prime banche a mobilitarsi con un prestito d'onore a tasso zero. Parallelamente viene realizzata sul sito internet del Gruppo una sezione di compendio anche le interamente dedicata ad illustrare dedicate misure governative e di sistema di al superamento dell'emergenza. Area sulla base interesse aggiornata costantemente della continua evoluzione delle disposizioni di legge e delle iniziative promosse da Abi e enti locali.

A maggio 2020, con la campagna «Avanti veloce, insieme per ripartire» Carige consolida il proprio ruolo di motore della ripresa, raccontando le misure di sostegno per famiglie e aziende. Un aiuto reale e immediato, ma anche un augurio di ripartenza per uscire dalla difficoltà più forti di prima, insieme.

L'emergenza sanitaria e le difficoltà di famiglie e imprese rendono pressante la necessità di rispondere con azioni tangibili: è il momento della concretezza, delle promesse mantenute. Per Carige questa verità è testimoniata in modo concreto dalle parole dei clienti: non un punto di arrivo, ma nuova forza per sostenere, attraverso il ruolo di banca, la ripartenza. Su questa scia si innesta la campagna "Avanti Veloce, un risultato concreto», il cui visual sottolinea la molteplicità di testimonianze, non come raccolta di semplici parole, ma come concrete storie di vita ed esempio di sostegno reale. Motivo di orgoglio e riconoscimento anche per il lavoro della rete in questi mesi complicati.

Parallelamente all'evolversi delle misure governative, Carige fra i primi sul mercato attiva il nuovo servizio di acquisto del credito di imposta generato dal bonus Vacanze, così come per il Superbonus edilizio.

Inclusione

Carige punta a favorire una maggiore inclusione dei clienti con disabilità. Oltre alla predisposizione di diverse rampe d'accesso e all'installazione con migliore accessibilità, alcuni sportelli ATM di Genova Centro prevedono funzioni speciali per le persone non vedenti e ipovedenti.

L'usabilità, il grado di facilità e soddisfazione con cui si compie l'interazione uomo-strumento così come definita dall'ISO (International Organisation for Standardisation), nel sito Carige si concretizza in:

- una navigazione che mette al centro l'esigenza del cliente;
- un unico ingresso ai siti delle banche e agli altri servizi del Gruppo;
- un contenitore di servizi (ricerca per esigenza, ricerca punti vendita, ricerca prodotto per nome).

La legge Stanca definisce l'accessibilità come la capacità dei sistemi informatici di erogare e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive (tecnologie che consentono la conversione 'equivalente' dell'informazione destinata a un organo di senso ad un altro). L'adeguamento ai parametri di

accessibilità ha comportato l'adozione di precisi accorgimenti tecnici che sono estesi a tutti gli elementi del sito Carige:

- la navigazione presenta un menu completo, che consente di scorrere da un argomento all'altro senza eccessivi passaggi intermedi, eliminando le criticità che rendono meno intuitiva la ricerca degli utenti;
- per chi non dispone di mouse, attraverso il tasto 'tabulazione' o le 'frecce di direzione', presenti sulla tastiera è possibile raggiungere tutti i contenuti presenti nel sito;
- i testi sono chiari e semplici;
- per agevolare l'accesso ai soggetti ipovedenti è prevista una modalità di visualizzazione dei testi a caratteri ingranditi, aumentabili via browser, senza pregiudicare la leggibilità degli stessi;
- utilizzo di linguaggi informatici standard, rispettando le grammatiche formali stabilite da organismi internazionali, per ottenere il miglior grado di compatibilità con i diversi browsers e dispositivi tecnologici.

Infine, sono stati adottati i principi WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) per i quali l'accessibilità nel web deve essere caratterizzata da un'ottima percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e robustezza dei contenuti, in particolare:

- il sito fornisce all'utente strumenti che permettono una navigazione facile;
- agli utenti viene concesso abbastanza tempo nell'interazione con i contenuti per leggerli e utilizzarli;
- il comportamento funzionale e interattivo di una componente del sito è sempre prevedibile;
- i contenuti sono configurati così che l'eventuale rischio di attacchi epilettici a causa degli stimoli visuali è minimizzato.

Trasparenza

Il tema della trasparenza, declinato nella normativa interna, è trasversale a tutte le attività che il Gruppo pone in essere, in coerenza con la *mission* aziendale e con il Codice Etico.
Costruire rapporti solidi con la propria clientela è indispensabile per migliorare le performance anche in termini di redditività. La correttezza e la trasparenza sono elementi che caratterizzano l'operato del Gruppo nei confronti dei suoi stakeholder.
La funzione *Compliance* è costantemente impegnata in un'attività di verifica ex ante e nei controlli ex post circa il rispetto della normativa esterna, in particolare delle c.d. "Disposizioni di Trasparenza" emanate dalla Banca d'Italia ai sensi del Testo Unico delle Leggi in materia bancaria e creditizia (c.d. Testo Unico bancario TUB – D.Lgs. n. 385/1993).
La struttura commerciale si avvale, inoltre, nello svolgimento della propria attività del supporto di un documento (c.d. "Vademecum Pubblicità", redatto dalla Compliance) che definisce i requisiti normativi per comunicazioni commerciali corrette e trasparenti.
Il Gruppo è altresì coinvolto nel continuo nella redazione e nell'aggiornamento dei documenti informativi al fine di:

- agevolare la comprensione da parte della clientela delle caratteristiche, dei rischi e del prezzo dei prodotti e/o servizi;

- permettere alla clientela di valutare l'adeguatezza dei prodotti e/o servizi sulla base delle proprie esigenze.

Il Gruppo predispone anche la normativa interna al fine di supportare la rete in tutte le fasi della vendita.

Tutti i prodotti sono soggetti a precisi requisiti informativi verso la clientela che vengono gestiti con le modalità descritte così da assicurare che la totalità dei prodotti commercializzati è conforme alle normative sulla trasparenza e sui prospetti informativi

Inoltre, per garantire un'elevata tutela degli investitori, in conformità con la normativa MiFID, il Gruppo ha adottato un sistema per la verifica dell'adeguatezza degli investimenti, basato sull'analisi multivariata del portafoglio. Tale sistema consente di verificare che le caratteristiche del portafoglio, nonché i prodotti di volta in volta raccomandati, siano compatibili con le caratteristiche del cliente quali: la conoscenza degli strumenti finanziari, l'esperienza in materia di investimenti, il profilo di rischio, la situazione finanziaria, gli obbiettivi di investimento, le esigenze di liquidità e il grado di sopportazione della volatilità degli investimenti. Tale sistema tutela gli investitori e consente loro di compiere scelte di acquisto consapevoli.
Lo stesso livello di presidio è adottato per la clientela che sottoscrive polizze assicurative. La documentazione di offerta predisposta dalle Compagnie di assicurazione viene revisionata dalla Banca. Le strutture della Banca collaborano con la Compagnia anche nella predisposizione dei questionari di adeguatezza, al fine di rispettare i diritti dei clienti, favorendo la vendita di prodotti coerenti con le singole esigenze assicurative.

Nel corso del 2019 è stata data attuazione al Provvedimento di Banca d'Italia del 5 dicembre 2018 a sua volta attuativo degli Orientamenti EBA (European Banking Autority) sui Dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio (EBA/GL/2015/18). In particolare, Banca d'Italia ha previsto l'adozione di "Procedure di governo e controllo sui prodotti" cioè politiche e procedure interne che la Banca deve adottare per elaborare, distribuire, monitorare e sottoporre a revisione le operazioni e i servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del TUB (es.: depositi, finanziamenti, conti e servizi di pagamento). Il Provvedimento si inserisce nell'ambito delle disposizioni di Trasparenza e mira ad accrescere il presidio dell'intero ciclo di vita del prodotto, fin dalla sua ideazione. L'obiettivo perseguito da Banca d'Italia è di via via incrementare i livelli di tutela per la clientela.

Particolare attenzione è posta nei confronti dei clienti consumatori soprattutto in relazione ai prodotti di finanziamento. In questa prospettiva, già dal 2016, il Gruppo ha dato prontamente attuazione alla normativa sul credito immobiliare ai consumatori, predisponendo il Prospetto Informativo Europeo Standardizzato che elenca, tra l'altro, le condizioni economiche applicabili.
Nel corso del 2019 sono state avviate le attività necessarie per dare attuazione alle previsioni dei Regolamenti Europei 2018/34/UE e 2018/33/UE in materia di Trasparenza dei conti correnti offerti a consumatori, attraverso la consegna preventiva dei documenti informativi sulle spese dei conti correnti (c.d. FID Fee Information Document) e la consegna annuale del documento riepilogativo delle spese sostenute sul conto corrente (c.d. SOF Statement of Fees) che si affiancano agli strumenti di Trasparenza già previsti dalla normativa nazionale (D.Lgs. n.

385/1993 Testo Unico delle Leggi in materia bancaria e creditizia – TUB e relative disposizioni di attuazione di Banca d'Italia).

Oltre all'applicazione della normativa posta a tutela della clientela, il Gruppo profonde impegno nell'analisi delle motivazioni dei reclami pervenuti. In quest'ottica, il Gruppo ha quindi aderito fin dal 1993 all'Ombudsman Giurì Bancario, dal 2007 confluito nell'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, che gestisce anche altri strumenti di risoluzione delle controversie stragiudiziali quali la Conciliazione e l'Arbitrato. Sul punto si evidenzia inoltre che, a partire dal 15 ottobre 2009 è operativo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che interviene per le controversie in materia di servizi bancari e finanziari; mentre, a partire dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob, il quale interviene per le controversie in materia di obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.
Sul sito delle Banche del Gruppo è presente l'apposita sezione "Reclami" ove vengono fornite alla Clientela le informazioni circa i livelli di tutela attuabili, dalla presentazione del reclamo al ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui sopra, oltre ai dati statistici.

Supporto alle comunità locali

Capacità di supportare le comunità locali nello sviluppo sociale e culturale dei territori in cui il Gruppo opera, attraverso il sostegno diretto e indiretto a iniziative, attività e progetti.

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

Le criticità economiche e sociali generate dalla pandemia hanno indotto la Banca a rafforzare con interventi concreti la sua responsabilità sociale verso la comunità. Carige ha continuato a sostenere numerosi progetti per la diffusione della cultura nelle sue diverse forme della musica, dell'arte, della letteratura e dell'editoria, ed a promuovere attività sportive per incoraggiare i valori della solidarietà e della coesione.

Le iniziative sostenute confermano l'immagine di una Banca vicina al proprio territorio di riferimento e consapevole delle sue esigenze, secondo una logica di multi-localismo, di conoscenza delle specificità territoriali e di flessibilità.

Il Gruppo ha proseguito le collaborazioni con gli esponenti della *business community* e del mondo accademico, organizzando attività su temi di attualità economica e finanziaria, con il coinvolgimento degli attori del settore e la partecipazione di un vasto pubblico seguendo una logica inclusiva.

Le iniziative di educazione finanziaria si sono rivolte alla formazione non solo delle giovani generazioni ma anche degli adulti (clienti e non clienti) con l'obiettivo di sviluppare la capacità dei cittadini a realizzare scelte economiche/finanziarie sostenibili nel tempo.

Il Gruppo Banca Carige ha continuato ad essere attivo anche nel mondo della solidarietà supportando numerose associazioni volontaristiche a livello locale e nazionale. Così come negli anni precedenti, la Banca ha deciso di sostenere diversi enti assistenziali ed associazioni benefiche.

Da segnalare il rinnovo della storica partnership con l'Ospedale Pediatrico Gaslini per impegnarsi in un'iniziativa di grande rilevanza sociale finalizzata a contrastare l'abuso e il maltrattamento.

La Banca e la cultura

- Nel 2020 non è venuto meno l'impegno del Gruppo per offrire un supporto concreto alla cultura italiana in un momento di grande difficoltà a seguito della pandemia. E' stato confermato il sostegno all'attività del Teatro Carlo Felice, sono proseguite le sinergie e le collaborazioni con altre realtà teatrali dinamiche come il Teatro della Tosse di Genova e il Teatro del Giglio di Lucca, e con soggetti istituzionali come il Museo Diocesano e Palazzo Reale a Genova.
  In particolare, con il Palazzo Reale è stata attivata la collaborazione per la mostra 'Mogano, Ebano, Oro: Interni d'arte a Genova nell'Ottocento da Peters al Liberty', con ingressi scontati e visite guidate riservate per i clienti, mentre con il Teatro della Tosse è stato promosso l'originale spettacolo a stazioni 'Storie di spiriti, fantasmi e tavolini', messo in scena all'aperto nella splendida cornice del parco di Villa Duchessa di Galliera, che ha visto la partecipazione di circa 500 persone.

Con il Teatro del Giglio Banca del Monte di Lucca è stata sponsor del gran gala lirico pucciniano dedicato alla cittadinanza lucchese e tenuto a luglio nella centralissima Piazza San Martino, al quale hanno partecipato circa 600 persone.

- La necessità indotta dal contesto epidemiologico di vivere la realtà attraverso gli strumenti digitali ha spinto Carige a condividere i tesori delle sue collezioni d'arte con la grande community di Instagram e ad aprire al pubblico le porte delle proprie sedi sul profilo "Carige Arte Cultura".

  Il progetto social di Banca Carige offre un percorso fra capolavori, storie, documenti e manufatti che raccontano Genova e la Liguria nei secoli, dando vita e nuova voce ad un patrimonio di cultura, frutto dell'operosità e del risparmio di generazioni, che il Gruppo ha preservato e valorizzato nel tempo per la collettività.

- A dieci anni dalla morte di Edoardo Sanguineti, il 18 maggio 2020 Banca Carige e Banca Cesare Ponti si sono affiancate a Università di Genova, Fondazione Palazzo Ducale, Teatro Nazionale di Genova ed ETT Solutions per ricordare la poliedrica figura del grande poeta, drammaturgo, italianista genovese, con un ciclo tutto online di letture brevi, recital, video documentali e testimonianze curate da artisti, studiosi ed amici, vicini per varie ragioni a colui che fu uno dei più straordinari intellettuali italiani del Novecento.

- Per il ponte festivo del 1 maggio, in pieno lockdown, Carige con l'iniziativa "Un pensiero per Genova", patrocinata dalla Regione Liguria, ha voluto dedicare un omaggio alla città con 3 recital online di teatro, musica e poesia fruibili attraverso i canali social della Banca.

- Per far luce sui pittori savonesi del XX secolo e sui pittori emergenti della zona, la Sede della Cassa di Risparmio di Savona, in collaborazione con l'Associazione "Renzo Aiolfi", ha continuato ad ospitare la rassegna espositiva "Vetrine d'artista".

- La diciassettesima edizione di "Invito a Palazzo", la giornata promossa dall'ABI per aprire al pubblico le porte delle sedi storiche delle banche italiane, a causa delle limitazioni imposte dalle normative anti Covid si è svolta solo in modalità virtuale. Sul proprio sito web, il Gruppo ha offerto visite guidate online alla vasta platea di appassionati, nelle quali storici dell'arte hanno illustrato con ricchezza di dettagli e di curiosità, alcune delle opere più interessanti esposte nelle sedi di Genova, Savona e Lucca.

  Ad ottobre Banca Carige ha partecipato ai Rolli Days, la manifestazione culturale di grande richiamo promossa dal Comune di Genova che, nel pieno rispetto delle norme di sicurezza anti Covid, ha consentito l'apertura fisica degli storici palazzi cittadini destinati già nel' 600 ad ospitare le personalità straniere in visita. Per l'occasione la Banca ha allestito nella propria sede di Via Cassa di Risparmio una mostra con acqueforti del '700, tutta dedicata a Genova, dal titolo "Tra souvenir de Gênes e Grand Tour: Antonio Giolfi inventa la nuova immagine di Genova", curata dalla Dottoressa Andreana Serra, Direttrice di DOCSAI, il Centro di Documentazione per la Storia, l'Arte e l'Immagine del Comune di Genova; l'evento ha visto la partecipazione di circa 520 persone che rappresentano oltre il 4% del totale dei visitatori all'evento Rolli Days.

- Sempre nel mese di ottobre Banca Carige ha promosso il 'Paganini Genova Festival', una manifestazione di caratura internazionale dedicata a uno degli artisti genovesi più conosciuti al mondo, che nella sua quarta edizione si è focalizzata sui giovani di acclarato valore. Per questi nuovi talenti è stato organizzato anche un seminario di formazione su aspetti utili, ma poco conosciuti, per intraprendere concretamente l'attività professionale del musicista come i temi organizzativi e contrattuali relativi alla professione, quasi mai inclusi nei programmi di studio ma importanti nell'accesso al mondo del lavoro (3.500 partecipazioni, sia presenze fisiche, sia virtuali).
- Carige ha sostenuto la terza edizione il Festival letterario Incipit, organizzato in una quindicina di luoghi di Genova connessi alla tecnologia e al progresso. 'Cento storie per la modernità' è stato il *fil rouge* del Festival, in cui filosofi, scrittori e personaggi noti del mondo della cultura, della scienza e dell'economia hanno parlato di progresso, di futuro e di come affrontarli anche alla luce dell'attuale contesto storico: dalle nuove tecnologie al mondo digitale, dalla ricerca medica alla sostenibilità ambientale, fino ad indagare il futuro della scrittura e dei lettori e la parabola discendente dal boom economico ai giorni nostri. L'evento faceva parte della rassegna 'Genova Città dei Festival', organizzata in collaborazione con il Comune di Genova.
- Nel corso del 2020 Banca Carige ha proseguito la collaborazione con Istituzioni, Ordini Professionali e Associazioni di categoria per l'organizzazione di incontri formativi/informativi su temi di grande interesse sia per i professionisti che per il grande pubblico.
  Tra questi, quelli sul Superbonus 110%, organizzati attraverso webinar molto partecipati, hanno destato enorme interesse, risultando molto utili a privati, imprese e condomini per affrontare le complessità normative, tecniche e fiscali connesse. Gli esperti della Banca e i professionisti dei diversi settori coinvolti hanno risposto ai numerosi quesiti degli intervenuti. A tali eventi digitali gli Ordini hanno attribuito crediti formativi, a conferma del loro valore aggiunto, e coinvolto circa 1.270 partecipanti.
- Per gli auguri di Natale il Gruppo ha condiviso sulla propria pagina Facebook il concerto natalizio di Circuito Cinema Genova con le musiche dei grandi classici del cinema.
- Per sostenere le iniziative che valorizzano le specificità locali, Carige ha sponsorizzato la manifestazione 'Dante Glocal' che sottolinea i legami del Sommo Poeta con la Val Fontanabuona, in continuità con l'analogo evento del 2019 'Dante Fiumana bella'. A un anno dall'anniversario dal 700° anniversario della morte di Dante Alighieri sono stati raccolti nello spazio espositivo Casoni di Chiavari ritratti originali del poeta ad opera di fumettisti, disegnatori e pittori del calibro di Milo Manara, Lele Luzzati, Gian Marco Crovetto, Stefano Biglia e molti altri (circa 1000 i visitatori alla mostra).
- La Banca si impegna da 60 anni nella redazione della rivista di cultura e informazione "La Casana", il periodico quadrimestrale di divulgazione e valorizzazione della cultura e del patrimonio artistico dei territori in cui il Gruppo è presente (21 mila gli abbonati).

La Banca e lo sport

Oltre ad eventi culturali, il Gruppo si impegna nella promozione di attività sportive con l'intento di diffondere uno stile di vita sano e principi di correttezza agonistica, favorendo iniziative che consentano il più ampio accesso possibile alle diverse discipline sportive.

In particolare il Gruppo ha sponsorizzato:

- Reyer Venezia, una delle realtà più importanti del basket italiano, che è riuscita a mantenere un elevato livello qualitativo del settore giovanile;
- Basket Le Mura (Lucca), squadra che milita nella seria A femminile di basket;
- Rari Nantes Savona, una tra le realtà agonistiche più popolari nella provincia di Savona come, da anni ai vertici della pallanuoto nazionale.

Nonostante la pandemia abbia impedito lo svolgimento della maggior parte delle attività e soprattutto la partecipazione del pubblico agli eventi sportivi, Carige ha continuato a sostenere diverse società locali attive in varie discipline, come calcio, pallavolo, tennis, sci, ecc., con contributi meno significativi in termini assoluti, ma di sicuro importanti per l'elevato impatto sui i bilanci di chi ha beneficiato della sponsorizzazione in un periodo così critico.

La Banca e il suo territorio

Nel 2020 il Gruppo Carige ha contribuito alla realizzazione di diversi progetti volti a sostenere lo sviluppo sostenibile dei propri territori di insediamento, pur nel difficile contesto dell'emergenza sanitaria.

La Banca ha sostenuto con un contributo Ecoconsegne, una realtà che offre servizi di trasporto e consegna merci nel centro storico di Genova con mezzi elettrici a zero emissioni.

Inoltre, ha avviato a dicembre una partnership con Alesbet (Circuito Cinema), società attiva nella gestione di sale cinematografiche in Genova e provincia, con la mission di sviluppare il territorio attraverso il sostegno alle attività produttive e all'occupazione, la crescita dell'offerta culturale e della qualità della vita cittadina. La prima tappa della collaborazione è stato il concerto di Natale.

Infine, ha promosso con l'Unione Provinciale Albergatori di Savona una serie di incontri di carattere formativo per una categoria particolarmente colpita dalla pandemia e con forte necessità di adeguare il proprio modello di business ai nuovi trend consolidati o imposti dalla pandemia: in particolare agli incontri, organizzati su 4 sessioni, hanno partecipato 80 aziende per ciascuna sessione, con un tasso di adesione rispetto agli iscritti all'Unione superiore al 25%.

Educazione finanziaria

Data la sua origine di Cassa di Risparmio, Carige ha una tradizione di lunga data di vicinanza a tutto campo con il mondo della scuola. Ormai da parecchi anni, grazie anche ad una consolidata collaborazione con FEduF, porta avanti, con un impegno in prima persona, programmi di alfabetizzazione finanziaria, attraverso i quali vengono contattati mediamente circa duemila studenti all'anno.

L'emergenza pandemica non ha fermato questo impegno diretto: la Banca con i propri esperti ha condotto in modalità virtuale le lezioni di educazione finanziaria, con l'obiettivo di rendere i ragazzi 'cittadini economici'.

Nel corso del 2020 il focus è stato sulla sostenibilità, che rappresenta la nuova frontiera della formazione finanziaria. La finalità è quella di favorire, soprattutto nei giovani, l'acquisizione di vere e proprie competenze, non di semplici conoscenze nozionistiche, utili per la vita, che riguardino non solo la gestione del denaro ma che si estendano a tutte le risorse, anche quelle naturali. Il mondo finanziario è ormai sempre più interconnesso con i concetti di sostenibilità e di responsabilità sociale delle aziende, da perseguire attraverso un percorso lungo e costante. Prodigarsi per uno sviluppo sostenibile significa spronare una crescita economica che migliori la qualità della vita nel rispetto dell'ecosistema e dell'essere umano.

L'altro filone formativo (denominato 'che impresa ragazzi') è stato quello legato ai percorsi per lo sviluppo di competenze trasversali e di orientamento (ex alternanza scuola lavoro), rivolto agli studenti delle scuole superiori ai quali è stato proposto lo sviluppo di un progetto imprenditoriale, fornendo loro gli strumenti per la trasformazione di un'idea in un business plan. L'obiettivo didattico è stato quello di favorire un primo approccio con il mondo del lavoro, far apprendere una metodologia di lavoro attraverso la redazione di un progetto d'impresa, sviluppare le capacità imprenditoriali, far acquisire competenze di gestione del denaro e di relazione con il contesto bancario e finanziario: 1.275 gli studenti coinvolti nell'iniziativa.

Responsabilità ambientale

Gestione degli impatti ambientali diretti

Gestione efficace ed efficiente delle attività e della propria rete al fine di minimizzare gli impatti ambientali diretti in termini di consumi energetici, emissioni di gas a effetto serra, consumi di carta e risorse e smaltimento dei rifiuti. Politiche, iniziative e programmi per lo sviluppo di un cambiamento comportamentale e culturale volto a ridurre gli impatti ambientali diretti e legati al cambiamento climatico.

DISCLOSURE 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 302-1, 305-1, 305-2

Il Gruppo Banca Carige pone attenzione al tema ambientale, perseguendo strategie incentrate all'efficienza energetica sia nell'ambito delle installazioni impiantistiche sia attraverso la promozione della consapevolezza su questo tema ed adottando regole di comportamento incentrate al pieno rispetto delle specifiche disposizioni normative e regolamenti comunitari.

Gli impatti ambientali generati dalla Banca funzionali all'attività d'impresa derivano dall'utilizzo delle risorse (carta, energia elettrica, materie prime combustibili, acqua), dalle emissioni in atmosfera, dagli scarichi idrici e dalla produzione di rifiuti.

Il Gruppo, per ogni aspetto ambientale, partendo da un monitoraggio continuativo, intraprende delle azioni volte alla gestione e alla riduzione dei propri impatti sull'ambiente.

Nei confronti del proprio personale, in continuità con gli anni precedenti, l'Azienda si impegna a promuovere la consapevolezza sui temi ambientali, incoraggiando comportamenti virtuosi attraverso la realizzazione di alcune iniziative di sensibilizzazione e promuovendo, per le sedi, raccolta differenziata di carta, plastica e lattine.

Recente iniziativa è il posizionamento, presso una sede direzionale, di un dispositivo per l'erogazione gratuita dell'acqua potabile eco-friendly direttamente in borracce escludendo l'utilizzo di bottiglie di plastica. In pochi mesi di installazione il dispositivo indica una riduzione di CO_2 per circa 120 kg che sarebbe stata prodotta per la realizzazione di circa 40 kg di contenitori di plastica (circa 2 mila bottiglie). Visto il successo riscontrato è in programma l'estensione dell'installazione ad altre sedi.

Per quanto riguarda lo svolgimento dell'attività aziendale, il Gruppo, pone in essere procedure di razionalizzazione atte ad evitare sprechi, quali spegnimenti ed accensioni programmate: dell'illuminazione, del condizionamento e dei personal computer.

La Banca a livello infrastrutturale, per propria caratterizzazione di impresa multi-sito, presenta un'elevata capillarità sul territorio con siti che hanno caratteristiche costruttive ed impiantistiche disomogenee dipendenti strettamente dal periodo di realizzazione.

Nell'ambito delle proprie infrastrutture, l'Azienda, persegue scelte di intervento tecnico valutando e ricercando le soluzioni energetiche più efficaci contestualizzate alle caratteristiche dell'immobile.

La finalità aziendale sul tema energetico, oltre ad una opportuna attenzione etica, si declina positivamente su una riduzione degli esborsi grazie ad un utilizzo più consapevole delle risorse e al raggiungimento, nell'ambito della valutazione benefici costi, di più elevati standard di efficienza energetica.

Consumi di carta e di materiale da ufficio

Negli ultimi anni il Gruppo ha ridotto il consumo di carta e di materiali da ufficio tramite la razionalizzazione e la dematerializzazione della documentazione cartacea. I principali strumenti adottati dalla Banca sono: la sponsorizzazione sull'utilizzo del canale on-line per l'invio della documentazione relativa ai rapporti intrattenuti (estratti conto, documenti contabili, ecc.) in luogo dell'invio cartaceo a domicilio, la scansione dei documenti, l'utilizzo della modalità di firma grafometrica (FEA) in filiale per la sottoscrizione delle contabili e dei contratti relativi alla maggioranza dei prodotti e servizi offerti e, infine, l'introduzione nel corso del 2018, per tutte le Banche del Gruppo, della firma digitale remota (già attiva in passato per i soli clienti di Banca Cesare Ponti in relazione al perfezionamento di operazioni in strumenti finanziari nell'ambito dell'offerta a distanza) per la vendita di prodotti bancari tramite il servizio di home banking Carige On Line.

A seguito di tali iniziative, oltre che per l'introduzione massiva del lavoro agile, il consumo di carta per il periodo in esame, riparametrato ai mesi della presente DNF, è complessivamente diminuito del 34% rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda il materiale costituito da toner e cartucce si riducono rispettivamente del 22% e del 18%.

Consumi energetici

Tra le principali norme alle quali fare riferimento vengono citate le seguenti:

- Legge 10/1991 "Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia";
- D.Lgs.192/2005 e s.m.i.: attuazione della Direttiva 2002/91/CE "Sul rendimento energetico nell'edilizia";
- D.Lgs. 152/2006 "Norme in materia ambientale";
- D.Lgs. 102/2014 e s.m.i. di recepimento della direttiva europea 2012/27/UE sull'efficienza energetica;
- D.P.R.74/2013 in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione ed ispezione degli impianti per la climatizzazione estiva ed invernale e per la preparazione dell'acqua calda sanitaria.
- D.M. 26/06/2015 –Applicazione delle metodologie di calcolo delle prestazioni energetiche e definizione delle prescrizioni e requisiti minimi degli edifici

La Banca, secondo la predetta normativa, è soggetta al rispetto di diverse disposizioni sia sotto il profilo operativo sia nell'ambito di interventi tecnici riguardanti gli immobili.

In tal senso all'interno del Gruppo è presente la figura dell'Energy Manager, che svolge attività

finalizzate alla promozione di azioni per l'ottimizzazione dei consumi, all'analisi e al monitoraggio della performance energetica ed alla relativa comunicazione, verso gli interlocutori istituzionali e gli stakeholder.

Inoltre, promuove periodicamente le diagnosi energetiche nei siti maggiormente rappresentativi, facendo seguito alla disposizione normativa, e ne rendiconta periodicamente i miglioramenti energetici.

L'audit, strumento finalizzato alla diagnosi energetica dell'immobile, offre la possibilità di effettuare un focus sull'edificio analizzandone le criticità e indicando l'efficacia delle possibili tipologie di intervento, nell'ambito dell'analisi costi-benefici.

Dalle prime diagnosi energetiche effettuate, a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 102/2014, è stato possibile iniziare a delineare e valutare le caratteristiche funzionali dei siti considerati rilevandone le possibili tipologie di efficientamento.

I siti del Gruppo possono essere suddivisi in due macro-categorie funzionali: i building di sede comprendenti anche gli edifici strumentali alla funzione di Area territoriale e le filiali, queste ultime suddivise per superficie e zona climatica[32].

Il Gruppo ha pertanto valutato le fattispecie di interventi migliorativi che possono sintetizzarsi in tre principali categorie, riguardanti: l'involucro, gli impianti ed il possibile ricorso a fonti energetiche rinnovabili.
In ambito impiantistico vengono considerati gli impianti per la climatizzazione estiva ed invernale, l'illuminazione, gli ascensori e le apparecchiature ICT (bancomat, pc, server, ups).
La Banca nell'ambito degli interventi inerenti principalmente gli impianti per la climatizzazione procede con l'acquisto di prodotti e servizi che rispettano i migliori standard energetici avvalendosi, quando possibile, delle detrazioni fiscali promosse dall'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico (ENEA) relative all'efficienza energetica.

Il Gruppo al fine di limitare il proprio impatto ambientale, si avvale di forniture energetiche prodotte da fonti alternative, acquistando energia elettrica avente garanzia d'origine da fonte certificata rinnovabile, arrivando a coprire così il 100% del proprio consumo complessivo.

Nell'anno trascorso è stata evitata l'immissione in ambiente di circa 6500 tonnellate di anidride carbonica.

Nel Gruppo il consumo complessivo di combustibile per il riscaldamento, per il periodo in esame, è attestabile in circa 730.000 metri cubi di gas naturale e di 135.000 litri di gasolio.

Il modello adottato per la determinazione del consumo totale di gas naturale ha considerato sia i consumi rilevati da contabilizzazione diretta, sia i valori stimati per le dipendenze ubicate all'interno di edifici ove il sistema di riscaldamento sia di tipo condominiale.

Nel periodo considerato di 11 mesi (01.02.2020 – 31.12.2020) il consumo complessivo di energia elettrica ammonta a circa 21,9 GWh, valore in contrazione causa pandemia COVID19

[32] Zona climatica: parametro indicativo, ai sensi del DPR 412/93, delle aree territoriali.
Il territorio nazionale è suddiviso in sei zone climatiche in funzione dei gradi-giorno.
Il grado giorno è dato dalla sommatoria annuale delle differenze positive tra la temperatura di 20°C e la temperatura media giornaliera rilevata.

e derivante anche dai progetti di razionalizzazione della rete di vendita con la conseguente riduzione delle dipendenze operative ed esternalizzazione del CED.
A livello indicativo si denota che la maggiore fonte di consumo è rappresenta dall'approvvigionamento alla rete elettrica.

Per quanto riguarda il consumo di carburante relativo alla flotta auto aziendale, il Gruppo, nel corso del periodo oggetto della rendicontazione ha prodotto 105 tonnellate di CO2 equivalente.

Emissioni

Carige ha calcolato le proprie emissioni in linea con quanto previsto dal GHG Protocol - The Green House Gas Protocol "A Corporate Accounting and Reporting Standard", classificandole in:

- Scope 1: emissioni dirette, ovvero emissioni di GHG provenienti dal consumo di gas per il riscaldamento e dall'utilizzo della flotta aziendale;
- Scope 2: emissioni indirette da consumo energetico, ovvero emissioni indirette di GHG derivanti dalla generazione di elettricità acquistata e consumata dall'organizzazione.

In particolare, nell'individuazione dei fattori di emissione e dei coefficienti di conversione sono stati utilizzati quelli indicati dall'ISPRA nel National Inventory Report 2020 e nel relativo National Annex 6 National Emission Factors.

Le emissioni dirette di CO_2 (Scope 1) comprendono le emissioni generate dal Gruppo per il servizio di riscaldamento (gasolio e gas naturale) e dall'utilizzo della flotta auto aziendale. Queste, nel periodo febbraio - dicembre 2020 (11 mesi), ammontano a circa 1.919 tCO_2 equivalenti.

Dal 2017 le emissioni indirette di CO_2 (Scope 2) del Gruppo non sono presenti in quanto l'approvvigionamento di energia elettrica deriva totalmente da fonte rinnovabile.

Le emissioni potenzialmente evitate ammontano ad oltre 6.500 tCO_2 equivalente.

L'utilizzo dei gas HCFC, nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo, è da considerarsi marginale pertanto non è stato sviluppato un sistema di specifica rendicontazione.

Il rispetto delle prescrizioni normative è garantito, da una corretta gestione inerente la manutenzione degli impianti, da parte delle imprese di manutenzione sottoposte a specifiche procedure normative.

Nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo gli indicatori 'contaminanti atmosferici' non sono considerati rilevanti, ma l'Azienda ha deciso di calcolarli al fine di avere un confronto futuro con le altre tipologie di emissioni rendicontate.

Si rimanda alla inerente tabella - contaminanti atmosferici emessi dal Gruppo nel corso del febbraio - dicembre 2020 (11 mesi) - in allegato.

Gestione dei rifiuti

Il ritiro del macero e dei toner è, contrattualmente, calendarizzato e programmato ed il numero dei ritiri annuali è calcolato in base alla storicità del materiale ritirato negli anni precedenti. Oltre ai ritiri programmati sia per il macero, sia per altri rifiuti speciali (cd, dvd, vhs, ecc.) le filiali

possono richiedere ritiri straordinari che la ditta titolare del contratto si impegna ad evadere in tempi brevi. La Società appaltatrice dichiara che tutto il materiale identificato sui formulari con codice specifico è destinato al recupero. Nel periodo febbraio 2020 –dicembre 2020, nell'ambito del contratto del ritiro del macero e dei toner, tutto il materiale ritirato è stato destinato al recupero esclusi 160 kg.

Il servizio Immobili e Sicurezza gestisce i rapporti con il fornitore incaricato della raccolta e smaltimento dei rifiuti sopra citati e mensilmente verifica i formulari dei ritiri e smaltimenti effettuati. Il fornitore è iscritto all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, che costituisce autorizzazione all'esercizio dell'attività nella quale risultino i requisiti di idoneità tecnica richiesti dalla legge e l'elenco dei codici CER per i quali si ha l'abilitazione ad effettuare l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti prodotti da terzi. Nel periodo 01/02/2020-31/12/2020 il peso totale dello smaltimento del macero e dei toner destinati al riciclo è stato di 244 tonnellate, di cui circa 238 tonnellate di carta destinata al macero e circa 6 tonnellate relativi ai toner.

I rifiuti da "cestino" vengono ritirati da parte della ditta titolare del contratto delle pulizie. Presso gli edifici delle Sedi di Via Cassa di Risparmio e Via D'Annunzio, negli uffici sono stati rimossi i cestini dalle singole postazioni di lavoro e nei corridoi di tutti i piani sono stati posizionati dei contenitori per la raccolta della carta e della plastica.

Per quanto attiene gli altri rifiuti speciali quali:

- accumulatori al piombo, pile e batterie,
- apparecchiature fuori uso,
- tubi fluorescenti,
- materiale di risulta delle demolizioni edili

nei contratti gestiti dal Servizio Immobili e Sicurezza è specificato che, qualora nell'ambito dell'esecuzione del contratto siano prodotti tali rifiuti, il loro ritiro e smaltimento sia ad esclusivo carico dell'appaltatore, in conformità con il D.Lgs. n. 152 del 3/4/2006 "Codice dell'ambiente" che ha abrogato e sostituito espressamente il D.Lgs. n. 22 del 5/02/1997, recante attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CEE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio. L'appaltatore, pertanto, è il produttore dei "rifiuti" e come tale ne è interamente responsabile, spettando ad esso ogni valutazione e decisione circa la corretta attribuzione della tipologia di smaltimento. Per questi rifiuti, in aggiunta alla gestione nelle modalità previste dalla legge, è quindi onere dei fornitori anche la tenuta della documentazione, l'eventuale denuncia all'organismo di controllo e ogni altro adempimento previsto dalla normativa, con conseguente delega di ogni incombenza e responsabilità da parte della Banca.

Non sono considerati rifiuti prodotti dalla Banca quelli di carattere personale, come le bottiglie di plastica dell'acqua; è tuttavia consuetudine negli uffici di sede la raccolta differenziata, che viene portata a termine dal personale addetto ai servizi di pulizia.

Allegati

Composizione del Consiglio di Amministrazione nell'esercizio di riferimento

DISCLOSURE 405-1

Numero di sedute svolte 31/1/2020 al 31/12/2020: 16

Nominativo	Carica	In carica dal (prima nomina)	Fino a	Esecutivo	Non esecutivo	Genere	Fascia di età (<30; 30-50; >50)	Requisito di indi pendenza (*)	Partecipazione degli ammini stratori (**)
Vincenzo Calandra Buonaura (1)	Presidente	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50		80%
Angelo Barbarulo (2)	Vice Pres	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50	✓	100%
Francesco Guido	Amm.re Delegato	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022	✓		M	>50		100%
Sabrina Bruno	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	F	>50	✓	100%
Lucia Calvosa	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	F	>50	✓	75%
Paola Demartini	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	F	>50	✓	100%
Miro Fiordi	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50	✓	100%
Gaudiana Giusti	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	F	>50	✓	94%
Francesco Micheli	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50	✓	94%
Leopoldo Scarpa	Amm.re	31/01/2020	Ass. appr. Bilancio 2022		✓	M	>50	✓	100%
Paolo Ravà (3)	Amm.re	14/10/2020	Prossima Ass.		✓	M	>50		100%

(*) Indipendenza ai sensi dello Statuto
(**) Al 31/12/2020
(1) Deceduto in data 28/12/2020
(2) Dimesso dalla carica in data 26/6/2020, con pari decorrenza
(3) Cooptato dal Consiglio di Amministrazione in data 14/10/2020

Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere										
		al 31 dicembre 2020			al 31 gennaio 2020			al 31 dicembre 2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Membri del Consiglio di Amministrazione	n.	5	4	9	6	4	10	6	3	9
	%	56%	44%	100%	60%	40%	100%	67%	33%	100%

Composizione del Consiglio di Amministrazione per fascia d'età													
		al 31 dicembre 2020				al 31 gennaio 2020				al 31 dicembre 2018			
		<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Membri del Consiglio di Amministrazione	n.	-	-	9	9	-	-	10	10	-	1	8	9
	%	-	-	100%	100%	-	-	100%	100%	-	11%	89%	100%

Attività di intermediazione

DISCLOSURE FS-6

Raccolta diretta (migliaia di euro)	31/12/2020	31/01/2020	31/12/2018	Variazione (%) 11 mesi vs 13 mesi
Debiti verso clientela	12.819.390	11.819.364	12.046.474	8,5
Conti correnti e depositi a vista	*11.326.698*	*9.944.656*	*10.345.469*	13,9
Pronti contro termine	-	-	*335.423*	...
Depositi a scadenza	*1.289.919*	*1.669.592*	*1.172.916*	(22,7)
Finanziamenti e altri debiti	*202.773*	*205.116*	*192.666*	(1,1)
Titoli in circolazione	3.108.087	4.252.734	2.448.086	(26,9)
Obbligazioni	*3.107.622*	*4.252.128*	*2.447.437*	(26,9)
altri titoli	*465*	*606*	*649*	(23,3)
Totale	**15.927.477**	**16.072.098**	**14.494.560**	**(0,9)**

Raccolta indiretta (1) (migliaia di euro)	31/12/2020	31/01/2020	31/12/2018	Variazione (%) 11 mesi vs 13 mesi
Risparmio gestito	**11.450.004**	**11.111.729**	**11.131.201**	**3,0**
Fondi comuni e SICAV	5.094.613	4.918.462	4.846.558	3,6
Gestioni patrimoniali	457.194	258.894	244.861	76,6
Prodotti bancario-assicurativi	5.898.197	5.934.373	6.039.782	(0,6)
Risparmio amministrato	**11.400.425**	**11.113.107**	**10.100.454**	**2,6**
Titoli di Stato	2.100.191	2.285.950	2.512.754	(8,1)
Obbligazioni	330.561	408.886	631.673	(19,2)
Azioni (2)	1.679.026	1.733.098	770.394	(3,1)
Altro	7.290.647	6.685.173	6.185.633	9,1
Totale	**22.850.429**	**22.224.836**	**21.231.655**	**2,8**

(1) La ripartizione della raccolta indiretta (risparmio gestito ed amministrato) è effettuata in base alla tipologia del prodotto e non alla natura del gestore per cui nel risparmio gestito vengono ricompresi prodotti che non sono gestiti direttamente dalle Società del Gruppo Carige.
(2) In tale aggregato vengono ricomprese per 916,4 milioni le azioni Carige che per la componente ordinaria sono valorizzate all'ultimo prezzo di borsa disponibile (al 28/12/2018, pari a 1,5 considerando il raggruppamento delle azioni avvenuto a fine 2020).

Crediti verso la clientela valutati al costo ammortizzato (1) (migliaia di euro)	31/12/2020	31/01/2020	31/12/2018	Variazione (%) 11 mesi vs 13 mesi
Conti correnti	644.028	986.004	1.237.608	(34,7)
Pronti contro termine	385.934	1.351.990	-	(71,5)
Mutui	7.832.467	7.564.633	8.681.747	3,5
Carte di credito, prestiti personali e cessioni del quinto	83.223	85.375	82.611	(2,5)
Leasing	408.555	430.474	485.168	(5,1)
Factoring	56.911	72.929	57.811	(22,0)
Altri crediti	2.448.738	1.716.918	2.043.186	42,6
Attività deteriorate	632.005	1.131.217	3.547.734	(44,1)
Totale	**12.491.861**	**13.339.540**	**16.135.865**	**(6,4)**

(1) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato.

Raccolta diretta (migliaia di euro)	31/12/2020	quota 12/2020	31/01/2020	quota 1/2020	31/12/2018	quota 2018
Liguria	6.221.952	48,5%	5.971.451	49,7%	6.121.052	49,6%
Toscana	1.797.014	14,0%	1.591.007	13,2%	1.641.741	13,3%
Lombardia	1.343.781	10,5%	1.335.612	11,1%	1.213.047	9,8%
Veneto	859.731	6,7%	766.905	6,4%	842.068	6,8%
Lazio	768.356	6,0%	670.311	5,6%	796.094	6,4%
Sicilia	630.962	4,9%	549.863	4,6%	610.090	4,9%
Piemonte	493.687	3,8%	519.568	4,3%	458.444	3,7%
Emilia Romagna	229.310	1,8%	183.256	1,5%	204.939	1,7%
Sardegna	188.775	1,5%	152.553	1,3%	162.533	1,3%
Puglia	128.918	1,0%	119.247	1,0%	129.570	1,0%
Marche	81.153	0,6%	83.047	0,7%	95.005	0,8%
Umbria	43.901	0,3%	36.179	0,3%	38.805	0,3%
Valle d'Aosta	36.306	0,3%	31.917	0,3%	35.247	0,3%
Totale Italia	**12.823.846**	**100,0%**	**12.010.916**	**100,0%**	**12.348.635**	**100,0%**
Altre poste (1)	3.103.631		4.061.181		2.145.925	
Totale	**15.927.477**		**16.072.097**		**14.494.560**	

(1) Raccolta institutional.

Raccolta indiretta (migliaia di euro)	31/12/2020	quota 12/2020	31/01/2020	quota 1/2020	31/12/2018	quota 2018
Liguria	15.449.053	67,6%	14.907.762	67,1%	13.558.946	63,9%
Lombardia	2.770.267	12,1%	2.700.220	12,1%	2.900.870	13,7%
Toscana	1.544.585	6,8%	1.510.808	6,8%	1.533.881	7,2%
Veneto	954.697	4,2%	954.381	4,3%	986.206	4,6%
Piemonte	575.222	2,5%	577.004	2,6%	607.773	2,9%
Sicilia	562.549	2,5%	575.777	2,6%	588.252	2,8%
Lazio	486.355	2,1%	492.886	2,2%	535.835	2,5%
Emilia Romagna	185.163	0,8%	189.437	0,9%	195.005	0,9%
Sardegna	89.440	0,4%	86.979	0,4%	87.703	0,4%
Puglia	81.015	0,4%	82.021	0,4%	89.804	0,4%
Marche	71.677	0,3%	69.916	0,3%	70.355	0,3%
Valle d'Aosta	41.903	0,2%	40.173	0,2%	40.536	0,2%
Umbria	38.503	0,2%	37.472	0,2%	36.489	0,2%
Totale	**22.850.429**	**100,0%**	**22.224.836**	**100,0%**	**21.231.655**	**100,0%**

Crediti verso la clientela valutati al costo ammortizzato (1) (2) (migliaia di euro)	31/12/2020	quota 12/2020	31/01/2020	quota 1/2020	31/12/2018	quota 2018
Liguria	5.436.660	44,9%	5.869.834	49,0%	8.020.316	49,7%
Toscana	1.471.392	12,2%	1.357.366	11,3%	1.781.650	11,0%
Lombardia	1.287.344	10,6%	1.181.048	9,9%	1.578.424	9,8%
Veneto	883.154	7,3%	800.003	6,7%	1.024.495	6,3%
Piemonte	781.633	6,5%	735.097	6,1%	971.769	6,0%
Emilia Romagna	750.981	6,2%	678.763	5,7%	982.172	6,1%
Lazio	649.407	5,4%	591.903	4,9%	755.157	4,7%
Sicilia	347.318	2,9%	312.842	2,6%	419.291	2,6%
Sardegna	225.813	1,9%	211.560	1,8%	265.422	1,6%
Puglia	107.984	0,9%	102.645	0,9%	133.668	0,8%
Marche	96.037	0,8%	83.484	0,7%	119.937	0,7%
Umbria	47.420	0,4%	45.680	0,4%	62.775	0,4%
Valle d'Aosta	20.784	0,2%	17.325	0,1%	20.789	0,1%
Totale Italia	**12.105.927**	**100,0%**	**11.987.550**	**100,0%**	**16.135.865**	**100,0%**
Pronti contro termine attivi con finanziarie	385.934		1.351.990		-	
Totale	**12.491.861**		**13.339.540**		**16.135.865**	

(1) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato.

(2) Dati per provincia sportello.

Raccolta diretta (migliaia di euro)	31/12/2020	quota 12/2020	31/01/2020	quota 1/2020	31/12/2018	quota 2018
Amministrazioni pubbliche	420.212	3,3%	369.473	3,1%	423.267	3,6%
Società finanziarie e assicurative	695.421	5,4%	1.190.797	10,1%	711.592	6,1%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	2.467.855	19,3%	1.562.508	13,2%	1.705.507	14,6%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	629.688	4,9%	597.939	5,1%	654.839	5,6%
Famiglie consumatrici	8.606.214	67,1%	8.098.647	68,5%	8.215.846	70,2%
Totale settoriale	**12.819.390**	**100,0%**	**11.819.364**	**100,0%**	**11.711.051**	**100,0%**
Pronti contro termine	-		-		335.423	
Totale debiti verso clientela	**12.819.390**		**11.819.364**		**12.046.474**	
Titoli in circolazione	3.108.087		4.252.734		2.448.086	
Totale raccolta diretta	**15.927.477**		**16.072.098**		**14.494.560**	

Raccolta indiretta (migliaia di euro)	31/12/2020	quota 12/2020	31/01/2020	quota 1/2020	31/12/2018	quota 2018
Amministrazioni pubbliche	138.638	0,6%	156.965	0,7%	133.843	0,6%
Società finanziarie e assicurative	8.426.229	36,9%	7.846.830	35,3%	6.567.567	30,9%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	699.190	3,1%	701.075	3,2%	703.164	3,3%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	150.112	0,7%	164.485	0,7%	159.409	0,8%
Famiglie consumatrici	13.436.260	58,8%	13.355.481	60,1%	13.667.672	64,4%
Totale raccolta indiretta	**22.850.429**	**100,0%**	**22.224.836**	**100,0%**	**21.231.655**	**100,0%**

Crediti verso la clientela valutati al costo ammortizzato (1) (migliaia di euro)	31/12/2020	quota 12/2020	31/01/2020	quota 1/2020	31/12/2018	quota 2018
Amministrazioni pubbliche	1.200.738	9,9%	1.463.253	12,2%	1.417.341	8,8%
Società finanziarie e assicurative	305.879	2,5%	339.258	2,8%	693.568	4,3%
Società non finanziarie e famiglie produttrici	5.669.760	46,8%	5.148.229	42,9%	8.439.395	52,3%
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	1.305.504	10,8%	1.048.183	8,7%	1.538.848	9,5%
Attività manifatturiere	1.166.967	9,6%	954.832	8,0%	1.487.668	9,2%
Attività immobiliari	704.035	5,8%	714.948	6,0%	1.067.990	6,6%
Costruzioni	582.882	4,8%	509.284	4,2%	1.614.225	10,0%
Trasporto e magazzinaggio	468.441	3,9%	757.972	6,3%	1.013.960	6,3%
Altro	1.441.931	11,9%	1.163.010	9,7%	1.716.704	10,6%
Istituzioni sociali private e unità non class.li	93.495	0,8%	89.812	0,7%	88.123	0,5%
Famiglie consumatrici	4.836.055	39,9%	4.946.999	41,3%	5.497.438	34,1%
Totale settori	**12.105.927**	**100,0%**	**11.987.550**	**100,0%**	**16.135.865**	**100,0%**
Pronti contro termine attivi con finanziarie	385.934		1.351.990			
Totale crediti verso la clientela	**12.491.861**		**13.339.540**		**16.135.865**	

(1) Importi al lordo delle rettifiche di valore e al netto dei titoli di debito valutati al costo ammortizzato.

Canali

DISCLOSURE FS-6

Canali tradizionali

Canali Tradizionali - Gruppo Banca Carige						
(num.)	31/12/2020		31/01/2020		31/12/2018	
	n°	quota	n°	quota	n°	quota
AREA NORD OVEST	214	56,3%	247	50,5%	274	56,0%
Liguria	138	36,3%	162	33,1%	181	37,0%
Genova	74	19,5%	89	18,2%	99	20,2%
Savona	32	8,4%	38	7,8%	46	9,4%
Imperia	16	4,2%	18	3,7%	19	3,9%
La Spezia	16	4,2%	17	3,5%	17	3,5%
Lombardia	40	10,5%	45	9,2%	52	10,6%
Piemonte	35	9,2%	39	8,0%	40	8,2%
Valle d'Aosta	1	0,3%	1	0,2%	1	0,2%
AREA NORD-EST	41	10,8%	48	9,8%	51	10,4%
Veneto	30	7,9%	33	6,7%	36	7,4%
Emilia Romagna	11	2,9%	15	3,1%	15	3,1%
AREA CENTRO	80	21,1%	87	17,8%	98	20,0%
Toscana	55	14,5%	59	12,1%	65	13,3%
Lazio	21	5,5%	24	4,9%	28	5,7%
Marche	2	0,6%	2	0,4%	3	0,6%
Umbria	2	0,5%	2	0,4%	2	0,4%
AREA SUD E ISOLE	45	11,8%	57	11,7%	66	13,5%
Sicilia	31	8,1%	40	8,2%	48	9,8%
Puglia	6	1,6%	7	1,4%	8	1,6%
Sardegna	8	2,1%	10	2,0%	10	2,0%
Totale sportelli	380	100,0%	439	100,0%	489	100,0%

Altri canali

	31/12/2020	31/01/2020	31/12/2018
Consulenti *(num.)*	**994**	**1.004**	**1.077**
Consulenti private	78	79	82
Consulenti affluent	459	474	492
Consulenti corporate	153	154	176
Consulenti small business	304	297	327
Canali remoti *(num.)*	**488.678**	**478.683**	**472.623**
ATM-Bancomat	528	562	605
Bancacontinua (1)		17	17
ATM cash in	161	158	166
di cui in Aree Self (1)	36		
Servizi on line	487.989	477.946	471.835

(1) Da fine 2020 non sono più conteggiate le Aree di Bancacontinua, in quanto superate dalle Aree Self che garantiscono l'operatività di cash in a filiale chiusa in luoghi protetti ad accesso autonomo. Vengono conteggiati gli ATM evoluti (quindi anche con funzionalità cash in) che in queste Aree possono essere anche più di uno.

Portafoglio clienti

Distribuzione dei clienti per regione - Gruppo Banca Carige						
(num.)	31/12/2020		31/01/2020		31/12/2018	
	Totale	di cui correntisti	Totale	di cui correntisti	Totale	di cui correntisti
Liguria	381.809	346.680	393.161	355.927	415.186	376.772
Lombardia	71.380	62.725	75.373	66.362	82.145	72.935
Piemonte	44.832	40.523	46.072	41.611	48.706	44.225
Valle d'Aosta	2.083	1.909	2.070	1.858	2.170	1.945
Veneto	56.072	51.590	57.880	53.046	61.742	56.729
Emilia Romagna	16.056	14.188	16.934	15.001	18.202	16.285
Toscana	106.184	92.710	109.307	95.404	114.333	100.318
Lazio	49.458	43.137	51.720	45.106	55.764	48.980
Marche	5.141	4.650	5.641	5.130	5.699	5.138
Umbria	2.872	2.304	2.932	2.327	3.096	2.474
Sicilia	74.737	59.524	79.443	62.933	86.460	68.872
Puglia	9.744	8.371	10.724	9.226	12.170	10.549
Sardegna	18.796	17.211	19.064	17.328	19.495	17.745
Altre	118	10	119	9	120	7
Totale	**839.282**	**745.532**	**870.440**	**771.268**	**925.288**	**822.974**

Distribuzione dei clienti per natura giuridica - Gruppo Banca Carige			
(num.)	31/12/2020	31/01/2020	31/12/2018
Persone Fisiche	754.507	783.312	834.558
Società di capitale	26.889	27.645	29.352
di cui: *Spa*	1.669	1.794	2.031
Srl	25.212	25.842	27.312
Altre	8	9	9
Società di persone	15.617	16.388	17.943
Società cooperative	1.439	1.587	1.875
Società estere	187	209	243
Enti	40.596	41.262	41.317
Altri	47	37	
Totale	**839.282**	**870.440**	**925.288**

Distribuzione dei clienti per segmenti - Gruppo Banca Carige			
(num.)	31/12/2020	31/01/2020	31/12/2018
Privati	**698.158**	**722.294**	**768.929**
Mass market	563.872	590.661	625.252
Affluent	118.389	116.383	127.703
Private	15.897	15.250	15.974
Imprese	**95.792**	**98.036**	**103.719**
Large corporate	403	407	485
Corporate	5.953	6.083	6.397
Small business	37.374	37.664	39.900
Poe	52.062	53.882	56.937
Enti Pubblici	**39.135**	**39.567**	**39.885**
Altro	**6.197**	**10.543**	**12.755**
Totale	**839.282**	**870.440**	**925.288**

Distribuzione dei clienti per classe di età - Gruppo Banca Carige			
(num.)	31/12/2020	31/01/2020	31/12/2018
fino a 25 anni	32.627	31.624	39.980
da 26 a 35 anni	60.903	63.040	73.040
da 36 a 55 anni	258.023	265.008	300.621
da 56 a 75 anni	269.075	279.187	281.285
oltre 75 anni	133.879	144.453	139.632
Totale	754.507	783.312	834.558

Distribuzione dei clienti per anzianità di rapporto - Gruppo Banca Carige			
(num.)	31/12/2020	31/01/2020	31/12/2018
Inferiore = a 1 anno	32.047	44.040	51.474
Maggiore 1 anno e inferiore = a 5 anni	79.567	80.164	91.690
Maggiore 5 anni e inferiore = a 10 anni	98.037	107.830	116.703
Oltre 10 anni	629.631	638.406	665.421
Totale	839.282	870.440	925.288

Dipendenti[33]

DISCLOSURE 102-8, 405-1

Totale dipendenti - Gruppo Banca Carige									
n. persone	31/12/2020			31/01/2020			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo Indeterminato	1.778	1.837	3.615	1.845	1.866	3.711	2.179	2.100	4.279
Tempo Determinato (1)	2		2	2	1	3	2	1	3
Apprendistato	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**1.780**	**1.837**	**3.617**	**1.847**	**1.867**	**3.714**	**2.181**	**2.101**	**4.282**

(1) Di cui: al 31/12/2020 1 in Liguria, 1 in Lombardia; al 31/1/2020 3 in Liguria; nel 2018 2 in Liguria, 1 altre regioni.

Totale dipendenti - Gruppo Banca Carige									
n. persone	31/12/2020			31/01/2020			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	1.754	1.449	3.203	1.820	1.461	3.281	2.139	1.649	3.788
Part time	26	388	414	27	406	433	42	452	494
Totale	**1.780**	**1.837**	**3.617**	**1.847**	**1.867**	**3.714**	**2.181**	**2.101**	**4.282**

Totale dipendenti - Gruppo Banca Carige									
n. persone	31/12/2020			31/01/2020			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	34	9	43	37	8	45	39	9	48
Quadri	628	329	957	621	324	945	770	376	1.146
Aree professionali	1.118	1.499	2.617	1.189	1.535	2.724	1.372	1.716	3.088
Totale	**1.780**	**1.837**	**3.617**	**1.847**	**1.867**	**3.714**	**2.181**	**2.101**	**4.282**

[33] Il Gruppo utilizza il sistema HCM Talentia per la gestione e lo sviluppo delle risorse umane in azienda (Payroll e Amministrazione HR, Anagrafiche, Gestione dei talenti , Valutazione , Report e analisi dei dati).

Composizione per genere - Gruppo Banca Carige					
31/12/2020					
n. persone	Uomini	tasso di incidenza	Donne	tasso di incidenza	Totale
Dirigenti	34	79,1%	9	20,9%	43
Quadri	628	65,6%	329	34,4%	957
Aree prof.	1.118	42,7%	1.499	57,3%	2.617
Totale	**1.780**	**49,2%**	**1.837**	**50,8%**	**3.617**

Composizione per genere - Gruppo Banca Carige					
31/01/2020					
n. persone	Uomini	tasso di incidenza	Donne	tasso di incidenza	Totale
Dirigenti	37	82,2%	8	17,8%	45
Quadri	621	65,7%	324	34,3%	945
Aree prof.	1.189	43,6%	1.535	56,4%	2.724
Totale	**1.847**	**49,7%**	**1.867**	**50,3%**	**3.714**

Composizione per genere - Gruppo Banca Carige					
Al 31 dicembre 2018					
n. persone	Uomini	tasso di incidenza	Donne	tasso di incidenza	Totale
Dirigenti	39	81,3%	9	18,8%	48
Quadri	770	67,2%	376	32,8%	1.146
Aree prof.	1.372	44,4%	1.716	55,6%	3.088
Totale	**2.181**	**50,9%**	**2.101**	**49,1%**	**4.282**

Distribuzione geografica - Gruppo Banca Carige									
Regione	31/12/2020			31/01/2020			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nord	**1.316**	**1.396**	**2.712**	**1.361**	**1.417**	**2.778**	**1.623**	**1.612**	**3.235**
Liguria	923	984	1.907	956	999	1.955	1.127	1.153	2.280
Lombardia	149	155	304	152	158	310	190	175	365
Piemonte	83	88	171	90	89	179	102	97	199
Valle d'Aosta	5	4	9	5	4	9	5	6	11
Veneto	106	122	228	108	124	232	139	135	274
Emilia Romagna	50	43	93	50	43	93	60	46	106
Centro	**289**	**341**	**630**	**301**	**347**	**648**	**351**	**379**	**730**
Toscana	184	247	431	189	253	442	213	278	491
Lazio	86	80	166	91	80	171	109	81	190
Marche	13	8	21	13	8	21	18	13	31
Umbria	6	6	12	8	6	14	11	7	18
Sud e Isole	**175**	**100**	**275**	**185**	**103**	**288**	**207**	**110**	**317**
Sicilia	131	62	193	138	65	203	150	69	219
Puglia	19	13	32	21	13	34	28	16	44
Sardegna	25	25	50	26	25	51	29	25	54
Totale Italia	**1.780**	**1.837**	**3.617**	**1.847**	**1.867**	**3.714**	**2.181**	**2.101**	**4.282**
Totale	**1.780**	**1.837**	**3.617**	**1.847**	**1.867**	**3.714**	**2.181**	**2.101**	**4.282**

Composizione per età - Gruppo Banca Carige												
n. persone	31/12/2020				31/01/2020				31/12/2018			
	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	43	-	9	34	45	-	12	33	48	-	14	34
Quadri	957	-	271	686	945	-	288	657	1.146	-	316	830
Aree professionali	2.617	89	1.302	1.226	2.724	103	1.465	1.156	3.088	161	1.543	1.384
Totale	**3.617**	**89**	**1.582**	**1.946**	**3.714**	**103**	**1.765**	**1.846**	**4.282**	**161**	**1.873**	**2.248**

Composizione per età - Gruppo Banca Carige							
al 31/12/2020							
n. persone	Organico	<30	tasso di incidenza	30-50	tasso di incidenza	>50	tasso di incidenza
Dirigenti	43	-	-	9	21%	34	79%
Quadri	957	-	-	271	28%	686	72%
Aree professionali	2.617	89	3%	1.302	50%	1.226	47%
Totale	**3.617**	**89**	**2%**	**1.582**	**44%**	**1.946**	**54%**

Composizione per età - Gruppo Banca Carige							
al 31/1/2020							
n. persone	Organico	<30	tasso di incidenza	30-50	tasso di incidenza	>50	tasso di incidenza
Dirigenti	45	-	-	12	27%	33	73%
Quadri	945	-	-	288	30%	657	70%
Aree professionali	2.724	103	4%	1.465	54%	1.156	42%
Totale	**3.714**	**103**	**3%**	**1.765**	**48%**	**1.846**	**50%**

Composizione per età - Gruppo Banca Carige							
al 31/12/2018							
n. persone	Organico	<30	tasso di incidenza	30-50	tasso di incidenza	>50	tasso di incidenza
Dirigenti	48	-	-	14	29%	34	71%
Quadri	1.146	-	-	316	28%	830	72%
Aree professionali	3.088	161	5%	1.543	50%	1.384	45%
Totale	**4.282**	**161**	**4%**	**1.873**	**44%**	**2.248**	**52%**

Dipendenti appartenenti alle categorie protette - Gruppo Banca Carige									
n. persone	31/12/2020			31/01/2020			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	27	8	35	26	8	34	36	7	43
Aree professionali	128	108	236	134	112	246	154	122	276
Totale	**155**	**116**	**271**	**160**	**120**	**280**	**190**	**129**	**319**

DISCLOSURE 401-1

Dipendenti entrati 1/2/2020-31/12/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	34	9	-	-	-	-	1	1	1	1	2,9%	11,1%
Quadri	628	329	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Aree professionali	1.118	1.499	-	-	1	1	-	-	1	1	0,1%	0,1%
Totale	**1.780**	**1.837**	**-**	**-**	**1**	**1**	**1**	**1**	**2**	**2**	**0,1%**	**0,1%**

Dipendenti entrati 1/1/2019-31/1/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	37	8	-	-	-	-	1	-	1	-	2,7%	-
Quadri	621	324	-	-	-	1	3	1	3	2	0,5%	0,6%
Aree professionali	1.189	1.535	-	1	1	-	3	1	4	2	0,3%	0,1%
Totale	**1.847**	**1.867**	**-**	**1**	**1**	**1**	**7**	**2**	**8**	**4**	**0,4%**	**0,2%**

Dipendenti entrati 2018 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	39	9	-	-	-	-	3	1	3	1	7,7%	11,1%
Quadri	770	376	-	-	1	2	1	-	2	2	0,3%	0,5%
Aree professionali	1.372	1.716	19	24	1	5		2	20	31	1,5%	1,8%
Totale	**2.181**	**2.101**	**19**	**24**	**2**	**7**	**4**	**3**	**25**	**34**	**1,1%**	**1,6%**

Dipendenti usciti 1/2/2020-31/12/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	34	9	-	-	2	-	3	1	5	1	14,7%	11,1%
Quadri	628	329	-	-	1	2	20	4	21	6	3,3%	1,8%
Aree professionali	1.118	1.499	-	1	10	4	33	20	43	25	3,8%	1,7%
Totale	**1.780**	**1.837**	**-**	**1**	**13**	**6**	**56**	**25**	**69**	**32**	**3,9%**	**1,7%**

Dipendenti usciti 1/1/2019-31/1/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	37	8	-	-	-	-	3	1	3	1	8,1%	12,5%
Quadri	621	324	-	-	19	4	153	64	172	68	27,7%	21,0%
Aree professionali	1.189	1.535	4	5	34	15	129	149	167	169	14,0%	11,0%
Totale	**1.847**	**1.867**	**4**	**5**	**53**	**19**	**285**	**214**	**342**	**238**	**18,5%**	**12,7%**

Dipendenti usciti 2018- Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	39	9	-	-	1	-	13	3	14	3	35,9%	33,3%
Quadri	770	376	-	-	11	4	74	35	85	39	11,0%	10,4%
Aree professionali	1.372	1.716	1	4	65	47	100	59	166	110	12,1%	6,4%
Totale	**2.181**	**2.101**	**1**	**4**	**77**	**51**	**187**	**97**	**265**	**152**	**12,2%**	**7,2%**

Turnover complessivo - per fascia di età 1/2/2020-31/12/2020										
Organico medio annuo	Organico medio annuo		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	36	9	-	-	5,6%	-	11,3%	23,5%	16,9%	23,5%
Quadri	625	329	-	-	0,2%	0,6%	3,2%	1,2%	3,4%	1,8%
Aree professionali	1154	1517	-	0,1%	1,0%	0,3%	2,9%	1,3%	3,8%	1,7%
Totale	**1.814**	**1.852**	**-**	**0,1%**	**0,8%**	**0,4%**	**3,1%**	**1,4%**	**3,9%**	**1,8%**

Turnover complessivo - per fascia di età 1/1/2019-31/1/2020										
Organico medio annuo	Organico medio annuo		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	37	8	-	-	-	-	10,5%	11,8%	10,5%	11,8%
Quadri	621	324	-	-	2,7%	1,4%	22,4%	18,6%	25,2%	20,0%
Aree professionali	1.189	1.535	0,3%	0,4%	2,7%	0,9%	10,3%	9,2%	13,4%	10,5%
Totale	**1.847**	**1.867**	**0,2%**	**0,3%**	**2,7%**	**1,0%**	**14,5%**	**10,9%**	**17,4%**	**12,2%**

Turnover complessivo - per fascia di età 2018										
Organico medio annuo	Organico medio annuo		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	39	9	-	-	2,3%	-	36,4%	42,1%	38,6%	42,1%
Quadri	770	376	-	-	1,5%	1,5%	9,4%	9,0%	10,9%	10,6%
Aree professionali	1.372	1.716	1,4%	1,6%	4,5%	2,9%	6,9%	3,5%	12,8%	8,0%
Totale	**2.181**	**2.101**	**0,9%**	**1,3%**	**3,4%**	**2,7%**	**8,3%**	**4,6%**	**12,6%**	**8,6%**

Dipendenti entrati per regione 1/2/2020-31/12/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.316	1.396	-	-	-	-	1	1	1	1	0,1%	0,1%
Centro	289	341	-	-	1	1	-	-	1	1	0,3%	0,3%
Sud e Isole	175	100	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Totale	**1.780**	**1.837**	**-**	**-**	**1**	**1**	**1**	**1**	**2**	**2**	**0,1%**	**0,1%**

Dipendenti entrati per regione 1/1/2019-31/1/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.361	1.417	-	1	1	1	7	2	8	4	0,6%	0,3%
Centro	301	347	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Sud e Isole	185	103	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Totale	**1.847**	**1.867**	**-**	**1**	**1**	**1**	**7**	**2**	**8**	**4**	**0,4%**	**0,2%**

Dipendenti entrati per regione 2018 - *Gruppo Banca Carige*												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover positivo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.623	1.612	19	24	1	7	4	3	24	34	1,5%	2,1%
Centro	351	379	-	-	1	-	-	-	1	-	0,3%	0,0%
Sud e Isole	207	110	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**2.181**	**2.101**	**19**	**24**	**2**	**7**	**4**	**3**	**25**	**34**	**1,1%**	**1,6%**

Dipendenti usciti per regione 1/2/2020-31/12/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.316	1.396	-	1	10	6	35	16	45	23	3,4%	1,6%
Centro	289	341	-	-	3	-	11	6	14	6	4,8%	1,8%
Sud e Isole	175	100	-	-	-	-	10	3	10	3	5,7%	3,0%
Totale	**1.780**	**1.837**	**-**	**1**	**13**	**6**	**56**	**25**	**69**	**32**	**3,9%**	**1,7%**

Dipendenti usciti per regione 1/1/2019-31/1/2020 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.361	1.417	4	5	47	19	223	180	274	204	20,1%	14,4%
Centro	301	347	-	-	4	-	43	28	47	28	15,6%	8,1%
Sud e Isole	185	103	-	-	2	-	19	6	21	6	11,4%	5,8%
Totale	**1.847**	**1.867**	**4**	**5**	**53**	**19**	**285**	**214**	**342**	**238**	**18,5%**	**12,7%**

Dipendenti usciti per regione 2018 - Gruppo Banca Carige												
n. persone	Organico		<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale		Turnover negativo %	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.623	1.612	1	4	76	46	147	86	224	136	13,8%	8,4%
Centro	351	379	-	-	1	2	29	11	30	13	8,5%	3,4%
Sud e Isole	207	110	-	-	-	1	11	-	11	1	5,3%	0,9%
Totale	**2.181**	**2.101**	**1**	**4**	**77**	**51**	**187**	**97**	**265**	**152**	**12,2%**	**7,2%**

Turnover complessivo - per area geografica 1/2/2019-31/12/2020										
Organico medio annuo	Organico		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.341	1.408	-	0,1%	0,8%	0,4%	2,8%	1,2%	3,7%	1,7%
Centro	296	344	-	-	1,0%	0,3%	3,0%	1,7%	4,1%	2,0%
Sud e Isole	182	103	-	-	-%	-	5,5%	2,9%	5,5%	2,9%
Totale	**1.818**	**1.855**	**-**	**0,1%**	**0,8%**	**0,4%**	**3,1%**	**1,4%**	**3,9%**	**1,8%**

Turnover complessivo - per area geografica 1/1/2019-31/1/2020										
Organico medio annuo	Organico		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.361	1.417	0,3%	0,4%	3,2%	1,3%	15,4%	12,0%	18,9%	13,7%
Centro	301	347	-	-	1,2%	-	13,2%	7,7%	14,4%	7,7%
Sud e Isole	185	103	-	-	1,0%	-	9,7%	5,6%	10,7%	5,6%
Totale	**1.847**	**1.867**	**0,2%**	**0,3%**	**2,7%**	**1,0%**	**14,5%**	**10,9%**	**17,4%**	**12,2%**

Turnover complessivo - per area geografica 2018										
Organico medio annuo	Organico		<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Nord	1.623	1.612	1,2%	1,7%	4,5%	3,2%	8,8%	5,4%	14,4%	10,2%
Centro	351	379	-	-	0,6%	0,5%	8,0%	2,8%	8,5%	3,4%
Sud e Isole	207	110	-	-	-	0,9%	5,2%	-	5,2%	0,9%
Totale Italia	**2.181**	**2.101**	**0,9%**	**1,3%**	**3,4%**	**2,6%**	**8,3%**	**4,6%**	**12,6%**	**8,5%**
Estero (Nizza)	-	-	-	-	-	100,0%	-	-	-	100,0%
Totale	**2.181**	**2.101**	**0,9%**	**1,3%**	**3,4%**	**2,7%**	**8,3%**	**4,6%**	**12,6%**	**8,6%**

Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere Gruppo Banca Carige				
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruitori da 1/2/2020 a 31/12/2020	117	14		
Status al 31 dicembre 2020				
Congedo ancora in corso	14	-	12%	-
Assenti ad altro titolo post congedo (1)	2	-	2%	-
Usciti	-	-	-	-
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	101	14	86%	100%
Tasso di rientro al 31.12.2020 (%)	**100%**	**100%**		

Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere Gruppo Banca Carige				
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruitori da 1/1/2019 a 31/1/2020	177	22		
Status al 31 dicembre 2020				
Congedo ancora in corso	3	-	2%	-
Assenti ad altro titolo post congedo (1)	2	1	1%	5%
Usciti	2	-	1%	-
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	170	21	96%	95%
Tasso di Retention al 31.12.2020 (%)	**99%**	**100%**		

Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere Gruppo Banca Carige				
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruitori da 1/1/2019 a 31/1/2020	177	22		
Status al 31 gennaio 2020				
Congedo ancora in corso	8	-	5%	-
Assenti ad altro titolo post congedo (1)	12	1	7%	1%
Usciti	1	-	1%	-
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	156	21	88%	12%
Tasso di rientro al 31.1.2020 (%)	**99%**	**100%**		

(1) Assenti che non rientrano nella casistica del congedo parentale.

Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere Gruppo Banca Carige				
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruitori nel 2018	161	19		
Status al 31 gennaio 2020				
Congedo ancora in corso	2	-	1%	-
Assenti ad altro titolo post congedo (1)	9	-	5%	-
Usciti	9	1	5%	1%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	141	18	80%	10%
Tasso di Retention al 31.1.2020 (%)	**94%**	**95%**		

Tasso di rientro per congedo parentale suddiviso per genere Gruppo Banca Carige				
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruitori nel 2018	161	19		
Status al 31 dicembre 2018				
Congedo ancora in corso	12	-	7%	-
Assenti ad altro titolo post congedo (1)	2	-	1%	-
Usciti	6	-	4%	-
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	141	19	88%	100%
Tasso di rientro al 31.12.2018 (%)	**96%**	**100%**		

Tasso di retention dopo il congedo parentale suddiviso per genere Gruppo Banca Carige				
	Donne (num)	Uomini (num)	Donne (%)	Uomini (%)
Totale Fruitori nel 2017	161	18		
Status al 31 dicembre 2018				
Congedo ancora in corso	1	-	1%	-
Assenti ad altro titolo post congedo (1)	8	2	5%	1%
Usciti	8	2	5%	1%
Totale rientrati al lavoro e ancora impiegati	144	14	89%	9%
Tasso di Retention al 31.12.2018 (%)	**95%**	**88%**		

(1) Assenti che non rientrano nella casistica del congedo parentale.

DISCLOSURE 404-3

Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige						
	1/2/2020-31/12/2020					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	25	74%	8	89%	33	77%
Quadri	626	100%	329	100%	955	100%
Aree professionali	1.113	100%	1.494	100%	2.607	100%
Totale	**1.764**	**99%**	**1.831**	**100%**	**3.595**	**99%**

Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige						
	1/1/2019-31/1/2020					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	26	70%	7	88%	33	73%
Quadri	607	97%	320	98%	927	98%
Aree professionali	1.169	98%	1.522	99%	2.691	98%
Totale	**1.802**	**97%**	**1.849**	**99%**	**3.651**	**98%**

Dipendenti che ricevono valutazione delle performance - Gruppo Banca Carige						
	2018					
	Uomini (num.)	Uomini (%)	Donne (num.)	Donne (%)	Totale (num.)	Totale (%)
Dirigenti	13	33%	3	33%	16	33%
Quadri	757	98%	372	99%	1.129	98%
Aree professionali	1.334	97%	1.645	96%	2.979	96%
Totale	**2.104**	**96%**	**2.020**	**96%**	**4.124**	**96%**

Dipendenti che ricevono avanzamenti di carriera - Gruppo Banca Carige						
n. persone	al 31/12/2020		al 31/1/2020		al 31/12/2018	
	Totale	*di cui donne*	Totale	*di cui donne*	Totale	*di cui donne*
Tra aree professionali	207	*112*	82	*41*	165	*77*
Da aree professionali a quadro direttivo	40	*12*	32	*13*	39	*15*
Tra quadri direttivi	30	*12*	27	*3*	50	*15*
Da quadro direttivo a dirigente	2	*1*	-	-	2	*1*
Totale	**279**	***137***	**141**	***57***	**256**	***108***

DISCLOSURE 404-1

Ore di formazione - Gruppo Banca Carige						
	1/2/2020-31/12/2020					
	Uomini (totale ore)	Uomini (ore medie)	Donne (totale ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	680	20,0	135	15,0	815	19,0
Quadri	22.550	35,9	11.725	35,6	34.275	35,8
Aree professionali	35.310	31,6	48.550	32,4	83.860	32,0
Totale	**58.540**	**32,9**	**60.410**	**32,9**	**118.950**	**86,8**

Ore di formazione - Gruppo Banca Carige						
	1/1/2019-31/1/2020					
	Uomini (totale ore)	Uomini (ore medie)	Donne (totale ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	2.048	55,4	508	63,5	2.556	56,8
Quadri	39.637	63,8	21.223	65,5	60.860	64,4
Aree professionali	62.114	52,2	88.182	57,4	150.296	55,2
Totale	**103.799**	**56,2**	**109.913**	**58,9**	**213.712**	**57,5**

Ore di formazione - Gruppo Banca Carige						
	2018					
	Uomini (totale ore)	Uomini (ore medie)	Donne (totale ore)	Donne (ore medie)	Totale ore	Ore medie totale
Dirigenti	1.162	29,8	224	24,9	1.386	28,9
Quadri	30.441	39,5	14.686	39,1	45.127	39,4
Aree professionali	50.941	37,1	68.035	39,6	118.976	38,5
Totale	**82.544**	**37,8 (1)**	**82.945**	**39,5 (1)**	**165.489**	**38,6 (1)**

(1) I dati sono stati riesposti per una modifica nel metodo di calcolo.

DISCLOSURE 205-2

Formazione sulle policy di anti-corruzione di cui l'organizzazione si è dotata - Gruppo Banca Carige									
	1/2/2020-31/12/2020								
	Liguria			Resto dell'Italia			Totale		
	Num. Dip. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti/ categoria	Num. Dip. Partecipant	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria	Num. Dip. Partecipant	N. ore di formazione	%
Membri CdA	-	-	-	-	-	-	-	-	
Dirigenti	7	27	21%	7	38	78%	14	65	33%
Quadri direttivi	247	1.853	55%	438	3.805	86%	685	5.658	72%
Aree professionali	799	4.931	56%	958	6.256	80%	1.757	11.187	67%
Totale	**1.053**	**6.811**	**55%**	**1.403**	**10.099**	**82%**	**2.456**	**16.910**	**68%**

Formazione sulle policy di anti-corruzione di cui l'organizzazione si è dotata - Gruppo Banca Carige									
	1/1/2019-31/1/2020								
	Liguria			Resto dell'Italia			Totale		
	Num. Dip. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti/ categoria	Num. Dip. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria	Num. Dip. Partecipanti	N. ore di formazione	%
Membri CdA (1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	36	180	97%	6	27	75%	42	207	93%
Quadri direttivi	315	1.623	71%	354	2.228	70%	669	3.851	71%
Aree professionali	1.087	6.536	74%	902	5.917	61%	1.989	12.453	73%
Totale	**1.438**	**8.339**	**74%**	**1.262**	**8.172**	**64%**	**2.700**	**16.511**	**73%**

(1) Periodo riferito alla vigenza dell'Amministrazione Straordinaria, in cui gli organi sociali ordinari risultavano sospesi

Formazione sulle policy di anti-corruzione di cui l'organizzazione si è dotata - Gruppo Banca Carige									
	2018								
	Liguria			Resto dell'Italia			Totale		
	Num. Dip. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti/ categoria	Num. Dip. Partecipanti	Num. Ore formazione	% patrecipanti / categoria	Num. Dip. Partecipanti	N. ore di formazione	%
Membri CdA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	6	136	15%	1	8	11%	7	144	15%
Quadri direttivi	262	2.300	49%	517	3.540	84%	779	5.840	68%
Aree professionali	1.012	7.456	59%	1.175	7.912	85%	2.187	15.368	71%
Totale	**1.280**	**9.892**	**56%**	**1.693**	**11.460**	**85%**	**2.973**	**21.352**	**69%**

DISCLOSURE 405-2

Rapporto tra salario base femminile e maschile - Gruppo Banca Carige			
	31/12/2020	31/1/2020	2018
	Rapporto donne su uomini (%)	Rapporto donne su uomini (%)	Rapporto donne su uomini (%)
Dirigenti	75%	85%	97%
Quadri	94%	96%	96%
Aree professionali	91%	99%	100%
Totale	82%	90%	97%

Rapporto tra remunerazione totale femminile e maschile - Gruppo Banca Carige			
	31/12/2020	31/1/2020	2018
	Rapporto donne su uomini (%)	Rapporto donne su uomini (%)	Rapporto donne su uomini (%)
Dirigenti	75%	87%	94%
Quadri	95%	94%	96%
Aree professionali	96%	96%	100%
Totale	84%	90%	96%

DISCLOSURE 403-9

Indicatori di Salute e Sicurezza - Gruppo Banca Carige (1)			
	31/12/2020	31/01/2020	2018
Infortuni sul lavoro			
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	4	6	7
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	171	58	64
Principali tipologie di infortuni sul lavoro			
COVID	149	-	-
IN ITINERE	16	37	46
Dati temporali			
Ore lavorate	4.475.716	6.212.199	6.163.889
Moltiplicatore per il calcolo	200.000	200.000	200.000
Indicatori			
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,179	0,193	0,227
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	7,641	1,867	2,077

1) Tabella riesposta sulla base delle indicazioni del nuovo Standard GRI 403-9

DISCLOSURE 301-1

Materiali utilizzati per peso			
Consumi di carta (Kg)	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018
Acquisti diretti	272.723	403.772	419.296
Carta corrente per stampa	239.953	346.017	360.980
Comunicazione alla clientela	142	239	491
Modulistica	20.543	38.908	38.718
Buste	930	1.867	2.815
Altro	11.155	16.741	16.292
Outsourcing	92.729	148.920	142.710
Comunicazione alla clientela	*91.045*	143.997	138.167
Tabulati ad uso interno (1)	*1.684*	4.923	4.544
Totale carta acquistata	365.452	552.692	562.006
Di cui certificata FSC (% su carta totale)	75%	74%	75%
Altro (Kg)	1/2/2020 - 31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018
Toner (Kg)	7.603	9.785	8.966
Cartucce (n.)	642	786	738

(1) Dato stimato

DISCLOSURE 302-1

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione							
		Totale Gruppo			Sedi principali		
	UdM	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018
Consumo diretto di energia - Consumo di combustibile da fonte non rinnovabile							
Consumi di Gas naturale per riscaldamento	Mc	731.165	1.187.336	1.045.532	75.640	168.104	162.426
	GJ	25.072	40.714	35.851	2.594	5.764	5.570
Consumi di Gasolio per riscaldamento	Litri	135.824	231.231	203.091	76.890	128.074	111.952
	GJ	4.892	8.329	7.315	2.770	4.613	4.032
Consumo indiretto di energia - Consumo di energia elettrica acquistata							
Consumo energia elettrica acquistata	MWh	21.865	30.338	31.176	4.061,79	6.184,40	7.134,00
	GJ	78.715	109.218	112.235	14.622,46	22.263,83	25.682,65
quota da fonte rinnovabile	*%*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*

Consumi per flotta auto (considerato il 70% per uso promiscuo) (1)								
	UdM	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018	UdM	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018
Suddivisi per:								
-Benzina	litri	13.218	19.499	797	ton	9,78	14,43	0,59
-Gasolio	litri	27.582	43.187	104.936	ton	23,17	36,28	88,15
-GPL	litri		-	-	ton		-	-

(1) Per la flotta auto ad uso promiscuo (fringe benefits), è da considerarsi il 70% dei consumi. Il valore del 70% deriva dall'applicazione al calcolo delle emissioni di quanto previsto in materia tributaria dall'art. 51 comma 4, lettera a) del Testo Unico delle Imposte sui Redditi).

DISCLOSURE 305-1, 305-2

Emissioni totali di Gruppo - 1/2/2020-31/12/2020 (1)				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	1.906	0,104	0,038	1.919
Emissioni indirette (Scope 2)	-	-	-	-
Emissioni totali	**1.906**	**0,104**	**0,038**	**1.919**

Emissioni totali di Gruppo - 1/1/2019-31/1/2020				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	3.114	0,171	0,062	3.135
Emissioni indirette (Scope 2)	-	-	-	-
Emissioni totali	**3.114**	**0,171**	**0,062**	**3.135**

Emissioni totali di Gruppo - anno 2018				
	ton CO2	ton CH4	ton N2O	ton CO2eq
Emissioni dirette (Scope 1)	2.880	0,144	0,061	2.900
Emissioni indirette (Scope 2)	-	-	-	-
Emissioni totali	**2.880**	**0,144**	**0,061**	**2.900**

(1) Per il calcolo delle emissioni sono stati applicati i fattori di conversione indicati da ABI Lab nelle "Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" versione Dicembre 2020. In particolare, i fattori delle emissioni sono dell'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2018 – National Inventory Report 2020 - Annex 6 National Emission Factors - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

I dati relativi agli esercizi precedenti, a seguito del periodico aggiornamento dei fattori di emissione, sono stati ricalcolati per omogeneità.

Emissioni dirette da consumo di combustibile per il totale Gruppo Banca Carige				
1/2/2019-31/12/2020	ton CO_2	ton CH_4	ton N_2O	ton CO_2eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	1.442	0,063	0,025	1.450
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	360	0,034	0,01	364
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO_2				1.814
1/1/2019-31/1/2020	ton CO_2	ton CH_4	ton N_2O	ton CO_2eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.341	0,102	0,041	2.355
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	613	0,058	0,017	619
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO_2				2.974
2018	ton CO_2	ton CH_4	ton N_2O	ton CO_2eq
Emissioni da combustibile da fonte non rinnovabile				
Emissioni di Gas naturale per riscaldamento	2.062	0,09	0,036	2.074
Emissioni di Gasolio per riscaldamento	538	0,051	0,015	544
Emissioni totali da consumo di combustibile in tonnellate equivalenti di CO_2				2.617

Emissioni dirette da flotta auto												
	ton CO2			ton CH4			ton N2O			ton CO2eq		
	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018
Emissioni da flotta auto, di cui:												
-Benzina	31	45	2	0,00672	0,00992	0,0004	0,00045	0,00067	0,00003	31	46	2
-Gasolio	73	114	278	0,00069	0,00108	0,0026	0,00266	0,00416	0,0101	74	115	280
-GPL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissioni totali da flotta auto in tonnellate equivalenti di CO2										105	161	282

Emissioni indirette da consumo di energia elettrica acquistata												
	ton CO2			ton CH4			ton N2O			ton CO2eq		
	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018	1/2/2020-31/12/2020	1/1/2019-31/1/2020	2018
Emissioni da consumo di energia elettrica acquistata	6483	8995	9.244	0,383	0,531	0,546	0,079	0,109	0,112	6514,55	9039,13	9.288,70
Emissioni potenzialmente evitate (coperte da acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili)	6483	8995	9.244	0,383	0,531	0,546	0,079	0,109	0,112	6514,55	9039,13	9.288,70
Emissioni residue da consumo di energia elettrica acquistata		-	-		-	-		-	-		-	-

GRI CONTENT INDEX

DISCLOSURE 102-55

Di seguito è presentata la tabella in cui sono riportati gli indicatori di performance in conformità al "GRI Sustainability Reporting Standards"[34] e al "GRI G4 Financial Services Sector Disclosures", disponibili sul sito del Global Reporting Initiative –GRI (www.globalreporting.org). Ogni indicatore è provvisto del riferimento alle pagine della Dichiarazione Non Finanziaria nelle quali trova riscontro, oltre ad eventuali note/omissioni specifiche.

GRI Standards	Descrizione	Pagina	Note/ Omissioni
GRI 102: General disclosure	GRI 102: Informativa generale		
1.	Profilo dell'Organizzazione		
102 – 1	Nome dell'organizzazione	7, 11	
102 - 2	Attività, marchi, prodotti e servizi	11	
102 – 3	Luogo della sede principale	11	
102 – 4	Luogo delle attività	13	
102 – 5	Proprietà e forma giuridica	11	
102 – 6	Mercati serviti	13	
102 – 7	Dimensione dell'organizzazione	13	
102 - 8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	72, 118	
102 – 9	Catena di fornitura	20	
102 – 10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	7	
102 – 11	Principio di precauzione	41	
102 – 12	Iniziative esterne	19	
102 - 13	Adesione ad associazioni	19	
2.	Strategia		
102 – 14	Dichiarazione di un alto dirigente	5	
3.	Etica e integrità		
102 - 16	Valori, principi, standard e regole di comportamento	47	

[34] Versione aggiornata in vigore alla data di riferimento della Dichiarazione Non Finanziaria.

4.	Governance		
102 - 18	Struttura della governance	41	
102 - 22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	41	
102 - 23	Presidente del massimo organo di governo	41	
102 - 24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	41	
5.	Coinvolgimento degli stakeholder		
102 - 40	Elenco dei gruppi di stakeholder	26	
102 – 41	Accordi di contrattazione collettiva	72	
102 - 42	Individuazione e selezione degli stakeholder	26	
102 – 43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	26	
102 – 44	Temi e criticità chiave sollevati	26	
6.	Pratiche di rendicontazione		
102 - 45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	7, 11	
102 - 46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	26	
102 - 47	Elenco dei temi materiali	26	
102 - 48	Revisione delle informazioni	7	
102 - 49	Modifiche nella rendicontazione	7	
102 - 50	Periodo di rendicontazione	7	
102 - 51	Data del report più recente	7	
102 - 52	Periodicità della rendicontazione	7	
102 - 53	Contatti per chiedere informazioni riguardanti il report	9	
102 - 54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	7	
102 - 55	Indice dei contenuti GRI	142	
102 - 56	Assurance esterna	8	

Informativa specifica

GRI Standards	Descrizione		Note/ Omissioni
200 - Categoria economica			
Lotta alla corruzione			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	50	
205 - 2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	50, 133	
Etica ed integrità nel buiness			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	47	
206 - 1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	47	
300 - Categoria ambiente			
Gestione degli impatti ambientali diretti			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	99	
301 - 1	Materiali utilizzati per peso o volume	99,137	
302 - 1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	99, 138	
305 - 1	Emissioni dirette di GHG (scope 1)	99, 139	
305 - 2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	99, 139	
400 Categoria Società			
Corporate Governance			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	41	
405 - 1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	105	
Valorizzazione, benessere e sviluppo dei dipendenti			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	72	
401 - 1	Nuove assunzioni e turnover	72, 123	
404 - 3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	72, 131	
404 – 1	Ore medie di formazione annua per dipendente	72, 132	
401 - 2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	72	
401 - 3	Congedo parentale	72	

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	80	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	80	
403-2	Identificazione del pericolo, misurazione del rischio, indagine sugli incidenti	80	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	80	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	80	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	80	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	80	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commercial	80	
403-9	Infortuni sul lavoro	80, 136	
Diversità e pari opportunità			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	78	
405 - 1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	118	
405 - 2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	78, 134	
Gestione responsabile della clientela			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	86	
417 – 1	Requisiti in materia di informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi	86	
Supporto alle comunità locali			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	93	
413 - 1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	93	
Evoluzione del modello di servizio, digitalizzazione e innovazione			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	58	
418 - 1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	58	
Sostegno al sistema delle imprese			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	64	
FS - 6	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti	64, 107, 113	
Finanza e credito per lo sviluppo sostenibile			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	66	

FS - 14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone svantaggiate	66	
Gestione del rischio			
103 -1; 103 - 2; 103 - 3	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro - La modalità di gestione e le sue componenti - Valutazione delle modalità di gestione	53	Informazioni non disponibili[35].

[35] Si segnala che nel periodo di rendicontazione in oggetto del documento non è stata identificata, per il tema Gestione del rischio, una disclosure topic specific o un indicatore autonomo.

EY S.p.A.
Via XX Settembre, 42
16121 Genova

Tel: +39 010 5308111
Fax: +39 010 588636
ey.com

Building a better working world

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del D. Lgs. 254/2016 e dell'articolo 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
di Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia

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 Banca Carige S.p.A. - Cassa di Risparmio di Genova e Imperia (di seguito "Società") e sue controllate (di seguito "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'articolo 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto 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.

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.

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Building a better working world

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'articolo 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 ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
    - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'articolo 3 del Decreto;
    - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
    - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'articolo 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, lettera a);
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

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

Building a better working world

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo
  a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Banca Carige S.p.A. – Cassa di Risparmio di Genova e Imperia, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività e del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato verifiche 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 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 dai GRI Standards.

Genova, 26 marzo 2021

EY S.p.A.

Marco Bozzola
(Revisore Legale)