

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018

ai sensi del D. Lgs. 254/2016

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018

ai sensi del D. Lgs. 254/2016

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	5
IL GRUPPO CASSA CENTRALE	9
La storia	10
... e l'evoluzione: il Nuovo Noi	12
Il profilo del Gruppo	14
Mission, valori e modello di <i>business</i>	18
Etica ed integrità nella gestione del <i>business</i>	23
<i>Governance</i> e gestione dei rischi	24
VALUE CREATION E SOSTENIBILITÀ DEL BUSINESS	33
Il valore economico generato e distribuito	34
Il percorso verso la responsabilità sociale d'impresa	38
L'analisi di materialità	39
Il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	42
OFFERTA DI PRODOTTI E SERVIZI ALLA CLIENTELA	47
Supporto alle imprese, alle famiglie ed alle persone	48
Supporto alle banche	50
Credito e finanza responsabile	52
L'attenzione al cliente	56
ATTENZIONE AL TERRITORIO E ALL'AMBIENTE	61
La banca e il territorio	62
Relazioni esterne e con i Soci	64
Sviluppo economico, sociale e culturale delle comunità locali	66
Rispetto per l'ambiente	70
L'ATTENZIONE VERSO I COLLABORATORI	77
I nostri collaboratori	78
Valorizzazione del personale	84
Benessere dei collaboratori	86
Salute e sicurezza	88
APPENDICE	93
Nota metodologica	94
Tabella di raccordo	96
GRI CONTENT INDEX	98
Relazione della società di revisione	102



LETTERA
AGLI
STAKEHOLDER

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cassa Centrale Banca, nata nel 1974, da anni ha assunto il ruolo di banca di secondo livello che offre servizi e prodotti a una pluralità di cooperative di credito e altre banche locali, in una dimensione diventata nazionale.

Da oltre 40 anni Cassa Centrale Banca, quindi, opera come partner di riferimento nel Credito Cooperativo condividendone valori, cultura, strategie e modello di riferimento. Un impegno per rendere sempre più efficiente e competitivo il sistema sul mercato e contribuire allo sviluppo del territorio.

L'offerta di Cassa Centrale Banca si caratterizza per l'affidabilità e l'innovazione dei prodotti e servizi, affiancati da una consulenza altamente specializzata, accrescendo nel tempo la qualità, anche grazie alla cultura dell'ascolto e del confronto con le banche clienti.

In coerenza con questo percorso, le innovazioni normative che hanno interessato il Credito Cooperativo fin dal 2015, hanno portato alla scelta di costituire un Gruppo Bancario Cooperativo basato su un modello di sviluppo originale, che si pone l'obiettivo di accompagnare l'evoluzione aziendale delle banche.

La nuova articolazione a Gruppo permetterà di coniugare il valore e l'autonomia di un sistema di cooperative di credito, espressione dei diversi territori, con il coordinamento e l'attività di una Capogruppo che ne promuova la redditività, l'efficienza, la crescita e la stabilità.

Attraverso questo percorso, il Credito Cooperativo potrà continuare a essere un valore prezioso per il Paese, rappresentando il motore di sviluppo dei territori e interpretando autenticamente il principio di democrazia

economica nelle Comunità. Un tessuto, un'architettura e un patrimonio irrinunciabile per l'Italia.

Le nostre radici culturali trovano fondamento nel ruolo storico delle cooperative di credito, costituite per sostenere lo sviluppo dell'economia e del territorio, coniugando le logiche d'impresa con l'agire socialmente responsabile. Tale attenzione sposa pienamente i temi dello sviluppo sostenibile che sono oggi al centro di iniziative promosse dal legislatore oltre che di confronti e approfondimenti ormai quotidiani, chiamando ogni cittadino, operatore economico e Istituzione a fare la propria parte. Questa attenzione ha portato all'introduzione di nuovi obblighi di trasparenza in materia di informazioni non finanziarie e sulla diversità da parte delle imprese, con l'emanazione della Direttiva 2014/95/UE, recepita in Italia con il D. Lgs. 254/2016 che prevede l'obbligo, per gli Enti di Interesse Pubblico che rispondono a specifici parametri dimensionali, di redigere un documento informativo sulle tematiche di carattere non finanziario.

Tali obblighi hanno posto le basi per un percorso virtuoso di trasparenza e responsabilità delle imprese in materia socio-ambientale, guidando il settore privato nel raggiungimento dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e dei relativi United Nations Sustainable Development Goals (SDGs), nonché degli obiettivi fissati dall'Accordo di Parigi (COP 21) per la lotta al cambiamento climatico.

Il Gruppo Cassa Centrale ha predisposto la presente Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario, nella consapevolezza che la citata normativa non rappresenta solamente

un obbligo imposto dal legislatore ma anche un'opportunità di sviluppo di modelli di business responsabili orientati alla creazione di valore condiviso.

La presente Dichiarazione illustra le performance non finanziarie realizzate dal Gruppo nel corso dell'esercizio conclusosi al 31 dicembre 2018, e nel contempo rappresenta un importante momento narrativo nelle numerose tappe del percorso che porterà nel corso del 2019 all'ampliamento del perimetro a tutte le affiliate. Portando con sé il bagaglio di esperienze maturate nelle cooperative di credito, esempio di democrazia economica, che fin dalla loro costituzione si sono contraddistinte per essere sostenibili, il Gruppo indirizzerà i propri sforzi alla crescita del benessere delle Comunità,

attraverso la valorizzazione delle informazioni di prossimità che solo le realtà autenticamente locali sanno interpretare, protagoniste dello scambio mutualistico con i territori dai quali è tratta la linfa che viene restituita come valore in forme e modalità differenti.

Ecco quindi che due previsioni normative – la riforma del Credito Cooperativo e la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria – rappresentano non solo un obbligo a cui adempiere, ma un'occasione per consolidare e dare nuovo impulso alle caratteristiche identitarie che distinguono il Credito Cooperativo, adeguandone il ruolo a un contesto in continua evoluzione mantenendo saldi i principi e i valori che da sempre ci appartengono.

Il Presidente
Giorgio Fracalossi



IL GRUPPO
CASSA
CENTRALE

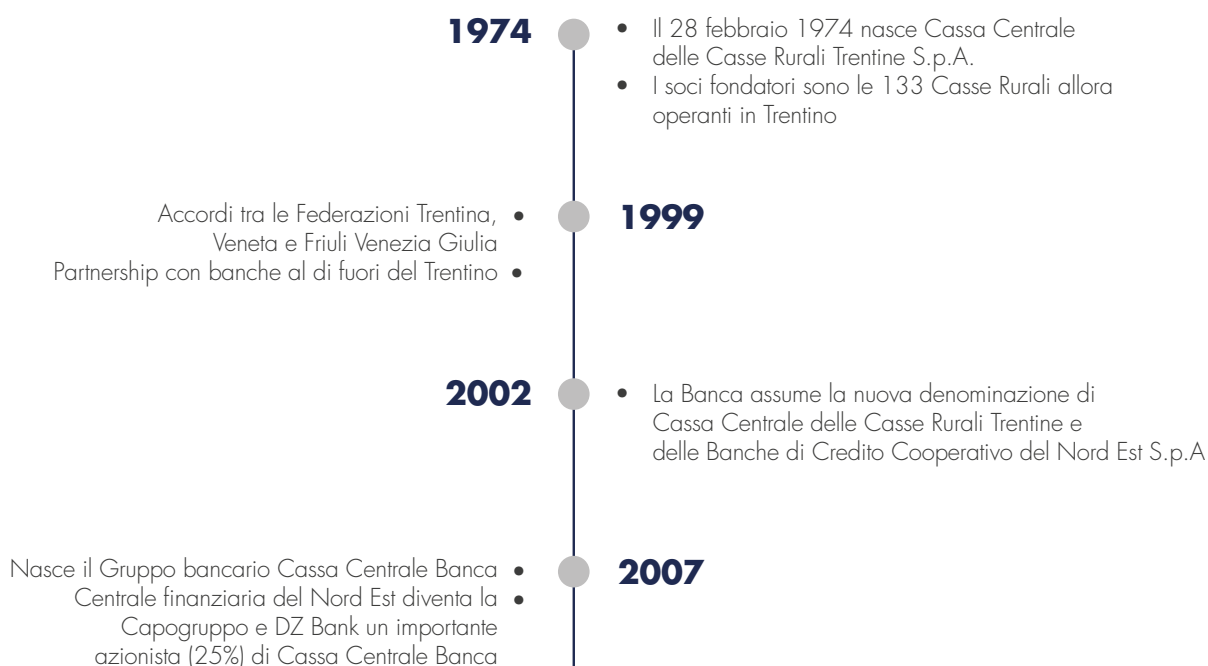
LA STORIA

Il Gruppo Cassa Centrale (di seguito anche "Gruppo") fin dalle sue origini si fonda su logiche di mutualità, condivisione e autonomia. Da oltre 40 anni Cassa Centrale Banca (di seguito anche "Cassa Centrale") opera come partner di riferimento delle Banche di Credito Cooperativo condividendone valori, cultura, strategie e modello di business, approfondendo il proprio impegno per rendere sempre più efficiente e competitivo il sistema sul mercato e contribuire allo sviluppo del territorio.

Da oltre 100 anni il Credito Cooperativo rappresenta un fattore di sviluppo delle comunità.

Un sistema che, nato per promuovere lo sviluppo a livello locale, ha sempre saputo operare con spirito di collaborazione e solidarietà all'interno di ogni comunità con cui è entrato in contatto. Affondiamo le nostre radici esattamente in questa storia.

Di seguito sono rappresentate le principali tappe della storia del Gruppo, dalle sue origini sino alla fine del 2018.



2009 - 2014

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

- Riforma del Credito Cooperativo
- Banca d'Italia emana le disposizioni attuative della legge n. 49 dell'8 aprile 2016

2016**2017**

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

- Invio dell'istanza alla Vigilanza per assumere il ruolo di Capogruppo
- Acquisizione del controllo di Cesve, NEAM e SBA
- Autorizzazione ad assumere il ruolo di Capogruppo

2018

Fino al 31 dicembre 2018, Cassa Centrale Banca, insieme alle sue controllate, ha operato quale istituto centrale di secondo livello, fornendo sostegno ed impulso all'attività delle Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali sue socie e clienti. Nel 2018 Cassa Centrale ha profuso notevole impegno nella costituzione

del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo, basato su un modello di sviluppo originale, in grado di coniugare il valore e l'autonomia di un sistema di banche locali, espressione dei diversi territori, con il coordinamento e l'attività di una Capogruppo che ne promuovesse la redditività, l'efficienza, la crescita e la stabilità.

...E L'EVOLUZIONE: IL NUOVO NOI

La riforma del Credito Cooperativo del 2016 ha rappresentato la "scintilla" per un nuovo tipo di gestione del business, pur mantenendo intatti i valori identitari del Gruppo. Nel corso dell'anno 2018 ha infatti preso avvio un ambizioso progetto di valutazione circa l'identità attuale e prospettiva del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo caratterizzato da attività di analisi delle principali esperienze internazionali, studi sul posizionamento competitivo, verifiche di conformità e controlli. Tutte queste attività sono state finalizzate a supportare Cassa Centrale e le sue controllate nello sviluppo del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo.

Cassa Centrale ha scelto di accettare la sfida e di evolvere e di crescere, credendo nel futuro del Credito Cooperativo Italiano: ampliando la propria organizzazione interna in termini di risorse impiegate, ripensando il modo di gestire e di rapportarsi ai clienti e alle diverse espressioni della cooperazione di credito, sviluppando i principi mutualistici e solidali della Cooperazione, improntando l'attività di banca in un'ottica industriale, capace di valorizzare la buona gestione e creare valore operando con efficienza.

13 ottobre 2016, Verona:

l'annuncio del progetto

31 marzo 2017, Milano:

Cassa Centrale Banca annuncia che supererà la soglia patrimoniale richiesta dalla legge di riforma del Credito Cooperativo

27 settembre 2017, Milano:

oltre 100 banche scelgono Cassa Centrale Banca

Fine novembre 2017:

Raggiungimento della soglia patrimoniale funzionale ad assumere il ruolo di Capogruppo

2 agosto 2018:

Autorizzazione ufficiale di Banca d'Italia e BCE

1 gennaio 2019:

Nasce il Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano

Il Nuovo NOI

Cassa Centrale Banca

ASPETTI SOCIETARI E REGOLAMENTARI

Definizione delle regole fondamentali a disciplina del funzionamento del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo.

STRATEGIE E LINEE DI SVILUPPO

Messa a punto della strategia di *Business*, delle Competenze e del Modello Commerciale del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo e gestione della relativa comunicazione interna ed esterna.

BUSINESS E PRODOTTI/SERVIZI

Sviluppo di prodotti e servizi in grado di offrire alle Banche aderenti al Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo tutti gli strumenti per competere efficacemente sul mercato.

SUPPORTO E GOVERNO

Evoluzione della macchina operativa e degli strumenti di governo di Gruppo, un aspetto chiave nel processo di creazione del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo.

GOVERNO DEI RISCHI

Definizione dei sistemi e delle metodologie del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo per la miglior prevenzione, riduzione e gestione dei rischi.

IL PROFILO DEL GRUPPO

Il Gruppo Cassa Centrale opera sull'intero territorio nazionale, attraverso le sedi territoriali, che danno prossimità e servizio alle 84 banche aderenti (Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali, Casse Raiffeisen), e alle altre banche socie e clienti. Il Gruppo opera prevalentemente in Italia.

In particolare, le 8 sedi territoriali del Gruppo sono presenti in: Trentino (Trento – sede legale e Direzione Generale), Veneto (Padova), Friuli Venezia Giulia (Udine), Lombardia (Brescia), Piemonte (Cuneo), Emilia Romagna (Bologna), Lazio (Roma) e Puglia (Bari).



Il Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo, operativo dal 1° gennaio 2019, è organizzato nelle seguenti Aree Territoriali:

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

Cassa Centrale garantisce il proprio supporto, non solo per quanto concerne le attività bancarie tipiche del settore, ma anche per tutte quelle operazioni di sostegno al core business delle banche aderenti. A tal fine, da anni Cassa Centrale si avvale del supporto di società controllate e strumentali che forniscono servizi, anche diversi dall'ambito finanziario.

Di seguito si riporta l'elenco delle società controllate¹.

Centrale Credit & Real Estate Solutions	Centrale Soluzioni Immobiliari	Assicura Group	Assicura Agenzia	Assicura Broker	Centrale Casa
IBT Informatica Bancaria Trentina	Claris Leasing	NEAM Nord Est Asset Management	BSB Bologna Servizi Bancari	Phoenix Informatica Bancaria	Informatica Bancaria Finanziaria
SBA Servizi Bancari Associati	SIBT Servizi Informatici Bancari Trentini	Prestipay	CESVE		
Casse Rurali Raiffeisen Finanziaria ²					

¹ Per ulteriori informazioni riguardanti l'attività delle controllate e delle collegate, si rimanda alla Relazione sulla Gestione.

² Partecipazione in società sottoposta a controllo congiunto (metodo del patrimonio netto).

Il Gruppo rappresenta dunque un'organizzazione che si rivolge al management delle banche svolgendo attività di consulenza, monitoraggio e pianificazione degli eventuali rischi derivanti dalle operazioni bancarie. Accanto alle tradizionali attività di consulenza, il Gruppo riveste un ruolo fondamentale nel proporre soluzioni innovative, funzionali al miglioramento del posizionamento competitivo e dei processi organizzativi delle banche.

In particolare, il Gruppo si propone di:

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

A tal fine il Gruppo ha deciso di sviluppare 4 linee di business con le relative offerte:



CREDITI

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

- Finanziamenti ordinari e in pool, agevolati, per operazioni straordinarie e nel comparto *energy*;
- *Leasing*;
- Gestione dei crediti deteriorati;
- Valorizzazioni immobiliari;
- Credito al consumo al consumo (Prestipay).



FINANZA

Il Gruppo supporta le banche con la fornitura di servizi di intermediazione che tutelano l'affidabilità, la continuità e l'efficienza dell'operatività bancaria, mettendole nella condizione di offrire alla clientela una gamma completa di soluzioni di investimento. L'offerta ed i servizi in merito al comparto finanza comprendono:

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



PAGAMENTI

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

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



PIANIFICAZIONE

Il Gruppo sostiene il management delle banche mediante un supporto consulenziale, volto a monitorare e pianificare i rischi attuali e prospettici, derivanti dall'espletamento dell'attività bancaria sul territorio. I servizi offerti, integrati trasversalmente con i processi di business tipici della banca, sono:

- modelli, consulenza e reportistica per supportare gli organi decisionali delle banche clienti;
- ricerca e sviluppo di innovazioni nell'ottica di migliorare i prodotti esistenti e realizzarne di nuovi.

MISSION, VALORI E MODELLO DI *BUSINESS*

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

Etico li raccoglie e ispira i comportamenti di Cassa Centrale Banca e delle controllate:



**CENTRALITÀ
DELLA PERSONA**



IMPEGNO



AUTONOMIA



PARTECIPAZIONE



COOPERAZIONE



UTILITÀ



SVILUPPO



FORMAZIONE



INNOVAZIONE



**SOSTEGNO
DELLA PICCOLA E
MEDIA IMPRESA**

All'interno del Codice Etico, il Gruppo identifica come Principi Fondamentali del proprio agire: Legalità, Moralità, Professionalità, Dignità ed Eguaglianza.

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



CARTA DEI VALORI DEL CREDITO COOPERATIVO

01 PRIMATO E CENTRALITÀ DELLA PERSONA

02 L'IMPEGNO

03 AUTONOMIA

04 PROMOZIONE DELLA PARTECIPAZIONE

05 COOPERAZIONE

06 UTILITÀ, SERVIZIO E BENEFICI

07 PROMOZIONE DELLO SVILUPPO LOCALE

08 FORMAZIONE PERMANENTE

09 SOCI

10 AMMINISTRATORI

11 DIPENDENTI

12 GIOVANI

MISSION

Contribuire concretamente allo sviluppo economico, sociale e culturale delle comunità locali.

Il nostro obiettivo è promuovere il benessere dei soci e dei territori in cui operiamo.

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

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

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

Art. 2 STATUTO TIPO DELLE BANCHE AFFILIATE

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

Il Gruppo esprime il suo impegno nel contribuire a mettere le banche in condizione di interpretare al meglio la propria missione, in coerenza con le previsioni dei propri Statuti.

Il Gruppo infatti contribuisce alla creazione del bene comune, ponendo le basi per lo sviluppo delle prossime generazioni, all'interno di un percorso sostenibile supportato da un sistema di governo in grado di combinare le esigenze di coordinamento centrale, partecipazione diffusa ed autonomia territoriale.

Il Gruppo quindi, riconosce come principi fondanti i tre valori che guidano e caratterizzano l'operato delle Banche di Credito Cooperativo delle Casse Rurali e delle Casse Raiffeisen: **cooperazione, mutualità e localismo.**

Per il Gruppo tali principi si traducono:

- nell'interesse a servire con particolare attenzione le banche socie e clienti, tenendo conto della loro particolarità, che le rende espressione di capitalismo popolare e comunitario, la cui sostanziale differenza rispetto alle altre forme societarie sta nella centralità della persona, nella motivazione sociale del profitto e nel legame con i valori di solidarietà, partecipazione, associazionismo;
- nell'orientamento alla sostenibilità, atteso che il Gruppo supporta un sistema di banche che perseguono la logica del vantaggio mutualistico, prevalentemente a favore dei propri soci, e non la massimizzazione dei dividendi e il ritorno sul capitale (assenza dello scopo di lucro);
- nell'impegno costante verso l'ottimizzazione dei processi, per garantire caratteristiche di efficienza e di competitività ai servizi offerti alle banche locali ed alla loro clientela.

Per le suddette ragioni, il Gruppo è impegnato a garantire la solidità e l'efficienza delle banche, controllando e gestendo i rischi, realizzando un'organizzazione idonea, assicurando un'offerta competitiva. Il Gruppo sostiene inoltre la partecipazione reale delle banche socie e clienti, creando relazioni qualitativamente elevate con tutti i propri interlocutori, aiutando

la crescita dei territori e creando fiducia nelle Comunità. Il Gruppo si impegna a lavorare "in e per" la rete delle banche socie e clienti, condividendo valori, cultura, strategie, sistema organizzativo, modalità di comunicare, continuità operativa al fine di renderle sempre più efficienti e competitive.

Il Gruppo valorizza le specificità e aggrega le differenze perché ogni parte rappresenta una fonte di ricchezza per il centro e le sue periferie. Il modello di riferimento su cui si basa, deriva dalle radici della cooperazione di credito.

Il Gruppo si pone l'obiettivo di coniugare il valore e l'autonomia di un sistema di banche locali, espressione dei diversi territori, promuovendone la redditività, l'efficienza, la crescita e la stabilità. Il Gruppo contribuisce, allo sviluppo economico e sociale dei territori, investendo molto sul coinvolgimento e sulla partecipazione degli *stakeholder*.



AUTONOMIA E VIRTUOSITÀ

Il Gruppo garantisce la partecipazione attiva delle Banche per la definizione delle strategie e degli obiettivi, nonché un alto grado di autonomia operativa, modulata alle singole realtà.



CRESCITA E INNOVAZIONE

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



EFFICIENZA E AGILITÀ

Una governance equilibrata rappresenta un elemento fondante del business del Gruppo. Accanto a ciò, Cassa Centrale mette a disposizione strumenti per la continua digitalizzazione, oltre che la realizzazione di partnership per la valorizzazione dei centri di eccellenza e delle best practices territoriali.



SOLIDITÀ PATRIMONIALE

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



RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Le forti relazioni con il territorio e le comunità locali così come gli investimenti per migliorare il contesto economico, sociale e culturale, sono gli strumenti di cui si avvale il Gruppo per soddisfare dei bisogni dei soci e dei clienti.

ETICA ED INTEGRITÀ NELLA GESTIONE DEL *BUSINESS*

Il Gruppo Cassa Centrale, nello svolgimento della propria attività si ispira nel quotidiano ai valori della Cooperazione e per tale ragione, ha adottato diversi strumenti per garantire il rispetto dei principi etici e della cooperazione nello svolgimento dell'attività di business.

Cassa Centrale ha voluto dichiarare formalmente questo suo impegno in due momenti: il primo mediante l'adozione della "Carta dei Valori del Credito Cooperativo", il secondo attraverso il proprio Codice Etico, in vigore fin dal 2008. All'interno del Codice Etico si identificano i valori e le regole di comportamento da adottare nello svolgimento delle attività quotidiane e i Principi Fondamentali.

A partire dal 2008 il Gruppo si è dotato del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs 231/01 (di seguito anche "Modello 231" o "Modello"). Il Modello, definisce i presidi di controllo generali e specifici per la prevenzione dei reati di cui al D. Lgs. 231/01, ed in particolare per la prevenzione dei fenomeni di corruzione, di riciclaggio e di finanziamento verso attività illecite. Tale Modello contribuisce a migliorare la governance aziendale ed a mitigare eventuali rischi reputazionali o di immagine.

Il tema della prevenzione e lotta alla corruzione viene affrontato nel Codice Etico, dove è formalizzato l'impegno del Gruppo nei confronti dei dipendenti, dei clienti e della Pubblica Amministrazione per evitare atti di corruzione ad esempio attraverso pagamenti illeciti, fatti direttamente da soggetti apicali e/o dai dipendenti, ovvero effettuati tramite persone che agiscono per loro conto.

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

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

Il Gruppo, allo scopo di promuovere e garantire ai suoi stakeholder il massimo livello di trasparenza e di integrità nella gestione del business, ha creato un sistema di controlli interni atti a prevenire e gestire in modo responsabile, i fenomeni di: frode, conflitto di interessi, riciclaggio, nonché di finanziamento del terrorismo e della corruzione.

Nel corso dell'anno 2018 non sono stati documentati episodi di corruzione, né risultano pervenute comunicazioni di sospette violazioni alla relativa normativa di riferimento nell'ambito del *Whistleblowing*. Non sono state ricevute sanzioni da Autorità di Vigilanza o Giudiziarie per violazioni della normativa in vigore.

GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI

LA GOVERNANCE

Cassa Centrale è costituita in forma di società per azioni. Il 94% del capitale sociale è detenuto – direttamente e indirettamente - dalle Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Raiffeisen aderenti al Gruppo Bancario Cooperativo. Il restante 6% è detenuto da altre banche e da Soci non bancari.

Cassa Centrale adotta un sistema di governance tradizionale.

La struttura si compone di:

- **Assemblea dei Soci:**
elege il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale determinandone i compensi. Viene convocata una volta all'anno e delibera sull'approvazione del bilancio d'esercizio e sulla destinazione e distribuzione degli utili;
- **Consiglio di Amministrazione:**
ha funzioni di supervisione strategica e di gestione del Gruppo;
- **Collegio Sindacale:**
esercita la funzione di controllo relativamente all'osservanza della legge e dello Statuto, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo-contabile.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione si occupa in via esclusiva della gestione dell'impresa e compie tutti gli atti necessari per l'attuazione ed il raggiungimento degli obiettivi sociali; dalla sua competenza restano esclusi soltanto gli atti attribuiti in modo tassativo all'Assemblea dalla Legge e dallo Statuto. Al 31 dicembre

2018 il Consiglio è composto da 13 membri. Per assicurare il buon funzionamento del Gruppo e del Consiglio, gli Amministratori devono possedere, oltre ai requisiti previsti dalla normativa tempo per tempo vigente, competenze opportunamente diversificate, in almeno una delle aree di seguito indicate:

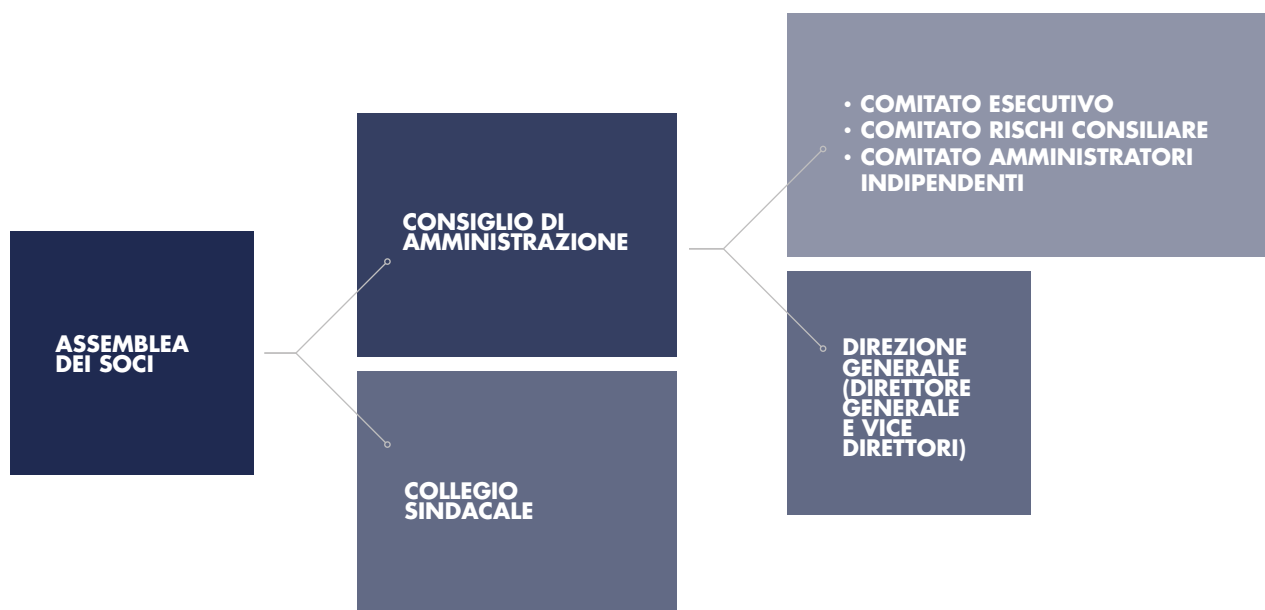
- business bancario e finanziario e regolamentazione del sistema bancario;
- sistemi di controllo interno e metodologie di gestione e controllo dei rischi;
- governo societario e processi di gestione aziendale;
- adeguata conoscenza dei territori in cui il Gruppo opera.

Cassa Centrale si è dotata inoltre del "Modello per la definizione della composizione quali-quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione", avente la finalità di identificare preventivamente la composizione societaria quali - quantitativa considerata ottimale, anche alla luce delle specifiche caratteristiche del Gruppo. All'interno dello stesso si prevede che in sede di composizione del Consiglio devono essere rispettati i seguenti criteri e/o requisiti: devono essere rispettati i requisiti di professionalità, di onorabilità e di indipendenza per ciascuno dei suoi membri, deve essere garantito l'equilibrio tra i generi.

Il Consiglio di Amministrazione viene affiancato dalla Direzione Generale di Cassa Centrale, composta da un Direttore Generale coadiuvato da due Vice Direttori Generali, di cui un vicario. In caso di assenza o di impedimento del Direttore Generale, le sue funzioni vengono assunte dal Vice Direttore Generale o, in caso di assenza o impedimento anche di questo ultimo, sono assunte dal dirigente o funzionario all'uopo

designato dal Consiglio di Amministrazione. Il Direttore Generale, nell'esercizio delle sue funzioni, può avvalersi di alcuni Comitati tecnico/operativi, con lo scopo di approfondire collegialmente i più significativi aspetti gestionali.

Di seguito è rappresentata la struttura di governance della Capogruppo Cassa Centrale al 31 dicembre 2018.



Per la composizione al 31 dicembre 2018 del Consiglio di Amministrazione e dei suoi Comitati si faccia riferimento alla tabella sottostante.

	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	COMITATO ESECUTIVO	COMITATO RISCHI	COMITATO AMMINISTRATORI INDIPENDENTI
N° Consiglieri	13	5	3	3
Esecutivi	5	5	0	0
Non esecutivi	8	0	3	3
<i>di cui Indipendenti</i>	3	0	3	3
Donne	1	0	1	1
Uomini	12	5	2	2
< 30 anni	0	0	0	0
tra i 30-50 anni	0	0	0	0
> di 50 anni	13	5	3	3

In relazione dell'avvio del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo (1° gennaio 2019), in data 14 gennaio 2019, è stato nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione composto

da 15 membri, di cui 4 indipendenti e un amministratore esponente esterno. Sono donne 4 Consiglieri su 15, pari al 27%.

I Comitati

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

- Comitato Esecutivo: composto da 5 Consiglieri di Amministrazione, ha il compito di sovrintendere alla gestione ordinaria della Società, deliberare sulle materie ad esso delegate dal Consiglio ed esprimere il proprio parere sulle questioni da sottoporre al Consiglio di Amministrazione;
- Comitato Rischi Consiliare: composto da 3 membri non esecutivi e indipendenti, ha il compito di supportare il Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema dei controlli interni, in conformità ai requisiti della Circolare 285/2013 della Banca d'Italia e nel rispetto delle disposizioni riportate in apposito regolamento interno;
- Comitato degli Amministratori Indipendenti: composto da 3 membri non esecutivi e indipendenti, ha il compito di preservare l'integrità dei processi decisionali nelle operazioni con soggetti collegati. Le Disposizioni di Vigilanza attribuiscono un ruolo rilevante agli Amministratori Indipendenti, coinvolti nella fase pre-deliberativa e chiamati ad esprimersi con un parere motivato in sede di delibera.

Autovalutazione degli Organi di Governo

A fronte delle indicazioni pervenute dalla Banca d'Italia in materia di governo societario delle banche, Cassa Centrale si è dotata di un "Regolamento del processo di valutazione degli organi sociali". Cassa Centrale svolge le diverse fasi del processo di autovalutazione, in modo coerente con la complessità del Gruppo e dei lavori degli organi sociali oggetto di valutazione, e in modo tale da supportare la conduzione della stessa autovalutazione conformemente alle disposizioni normative di riferimento e alla realizzazione degli obiettivi strategici pianificati dal Gruppo.

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



IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Un efficace sistema di controllo interno costituisce condizione essenziale per il perseguimento degli obiettivi aziendali. Le regole di governo societario e gli assetti organizzativi interni definiti dal Gruppo sono volti ad assicurare condizioni di sana e prudente gestione. Il complesso dei rischi aziendali è presidiato nell'ambito di un preciso modello organizzativo che integra metodologie e presidi di controllo a diversi livelli, tutti convergenti con gli obiettivi di assicurare efficienza ed efficacia dei processi operativi, salvaguardare l'integrità del patrimonio aziendale, tutelare dalle perdite, garantire l'affidabilità e l'integrità delle informazioni e verificare il corretto svolgimento dell'attività nel rispetto della normativa interna ed esterna.

Il nuovo *framework* di Basilea 3 adottato è volto a migliorare la gestione dei rischi e la governance, a rafforzare la capacità del Gruppo di assorbire gli *shock* derivanti da tensioni economiche e finanziarie, e la trasparenza e l'informativa del Gruppo.

Il Gruppo ottempera a tale obiettivo mediante l'attività di *risk assessment*. Il complessivo processo di gestione e controllo dei rischi coinvolge, con diversi ruoli, gli Organi della Capogruppo e, nelle società appartenenti al Gruppo, gli Organi di Governo e Controllo, la Direzione Generale, le strutture operative. Nello specifico, la valutazione dei rischi è svolta dal Comitato Rischi e dal Comitato Rischi Consiliare della Capogruppo e alle diverse funzioni interne del Gruppo stesso. Il Collegio Sindacale, supervisiona ed analizza l'operato del Comitato Rischi allo scopo di ottimizzarne la gestione.

Per ciascuna tipologia di rischio identificata, vengono individuate le relative aree sensibili (anche ai fini della successiva definizione degli strumenti e delle metodologie a presidio

della loro misurazione e gestione) e le strutture responsabili della relativa gestione. Nello svolgimento di tali attività il Gruppo tiene conto:

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

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa societaria e dalle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, il Gruppo si è dotato di un "Sistema di Controllo Interno" strutturato volto ad un presidio costante dei principali rischi connessi alle attività caratteristiche, al fine di poter garantire una corretta conduzione d'impresa, coerente con gli obiettivi prefissati, e di salvaguardare i valori e le strategie aziendali. Come previsto dalla disciplina di vigilanza prudenziale, il "Sistema di Controllo Interno" contempla, oltre ai controlli di linea diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni, effettuati dalle strutture di *business* operative ed incorporati nelle procedure (*controlli di I livello*), la presenza di specifiche unità organizzative, dedite ai controlli di *II livello* (Risk Management, Compliance e Antiriciclaggio) e di *III livello* (Internal Audit), funzioni autonome e indipendenti rispetto alle unità di business, essendo poste in dipendenza dell'Organo con funzione di supervisione strategica (Consiglio di Amministrazione). In particolare, le funzioni coinvolte nei controlli di II e III livello svolgono le attività indicate nella pagina successiva.

FUNZIONE DI GESTIONE DEI RISCHI

(RISK MANAGEMENT)

Ha il compito di:

- definire le metodologie di misurazione dei rischi;
- verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative;
- controllare la coerenza dell'operatività delle singole aree di business con gli obiettivi di rischio/rendimento, quantificando il grado di esposizione ai rischi e gli eventuali impatti economici.

FUNZIONE DI COMPLIANCE

(INDIPENDENTE)

Ha il compito di:

- promuovere il rispetto delle leggi, delle norme, dei codici interni di comportamento per minimizzare il rischio di non conformità normativa e i rischi reputazionali a questo collegati;
- coadiuvare, per gli aspetti di competenza, nella realizzazione del modello aziendale di monitoraggio e gestione dei rischi.

FUNZIONE ANTIRICICLAGGIO

(INDIPENDENTE)

Ha il compito di:

- verificare nel continuo che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di eteroregolamentazione (leggi e norme regolamentari) e di autoregolamentazione in materia di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

REVISIONE INTERNA

(INTERNAL AUDIT)

Ha il compito di:

- valutare l'adeguatezza e l'efficacia del complessivo sistema dei controlli interni; tale attività è condotta sulla base del piano annuale delle attività di auditing approvato dal Consiglio di Amministrazione o attraverso verifiche puntuali sull'operatività delle funzioni coinvolte.

Nell'ambito dell'attività di *risk assessment*, il Gruppo ha identificato, oltre ai rischi di natura finanziaria (e.g. rischio di credito, rischio di liquidità, rischio di leva finanziaria eccessiva, rischio di interesse, ecc.), anche i principali rischi di natura non finanziaria (ambientale, sociale, attinenti il personale, rispetto dei Diritti Umani e della diversità, attinenti la lotta alla corruzione) ai fini della conformità al D. Lgs.254/2016. Nel corso del 2019, i rischi non finanziari identificati e le relative modalità di gestione saranno integrati al fine di sviluppare un approccio strutturato con riferimento alla gestione dei rischi Environmental, Social and Governance (ESG). Tali rischi saranno ricondotti alle seguenti categorie di rischio:

- rischio di non conformità alla normativa (rischio di non *compliance*);
- rischio operativo;
- rischio reputazionale;
- rischio strategico;
- rischio di credito;
- rischio di governance;
- rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo;
- rischio informatico.

Il Gruppo Cassa Centrale Banca ha identificato i rischi non finanziari riportati, per ambito del Decreto, nella tabella di seguito rappresentata.

Ambiti D. Lgs. 254/16	Principali rischi
Ambientale	Rischio di non <i>compliance</i> alle normative in materia ambientale
	Rischio di assenza di prodotti correlati ad attività ecosostenibili (e.g. credito agevolato per imprese green, prestiti per ristrutturazione ed efficientamento, ecc.)
	Rischio reputazionale a seguito di finanziamenti per operazioni con elevato impatto dal punto di vista ambientale (trivellazione, imprese altamente inquinanti, ecc.)
Attinenti il personale e il rispetto dei Diritti Umani	Rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro e di stress lavoro-correlato
	Rischio di non soddisfare le aspettative dei dipendenti in termini di formazione, crescita professionale, sviluppo delle competenze e <i>welfare</i> aziendale
	Rischi per il mancato rispetto dei diritti umani con riferimento ad esempio alla garanzia di pari opportunità, diversità e inclusione
	Rischio di perdita di personale competente e rilevante a causa di contratti di lavoro non duraturi e/o mobilità/spostamento del dipendente
	Rischi connessi alla non corretta gestione delle politiche remunerative
Lotta alla corruzione	Rischio di mancato rispetto della normativa in materia di tutela della <i>privacy</i>
	Rischio di corruzione fra privati
	Rischio reputazionale anche a fronte di operazioni poco trasparenti e/o non conformi alla normativa di riferimento
	Rischio di attribuzione di ruoli rilevanti a persone non competenti in cambio di denaro, scambi di favori/amicizia
	Rischio di sanzioni per reati contro la Pubblica Amministrazione, per mancanza di trasparenza e per rilascio di dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria
Sociale per i clienti	Rischio di mancata segnalazione di operazioni sospette e rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo
	Rischio di inadeguatezza dei programmi di formazione e sensibilizzazione del personale in merito ai principi di condotta previsti all'interno della documentazione interna (ad esempio Codice etico, Politica Anticorruzione, ecc.)
	Rischio di violazione della <i>privacy</i> e perdita di dati e informazioni sensibili dei clienti
	Rischio di vendita di prodotti e/o servizi non idonei al profilo di rischio del cliente e/o non in linea con le richieste e necessità dello stesso
	Rischio di intrattenere rapporti con clienti appartenenti a categorie merceologiche a rischio e finanziamento di attività in settori controversi o che presentano criticità socio-ambientali
	Rischio di non <i>compliance</i> alla normativa in materia di salute e sicurezza dei locali e rischio di non <i>compliance</i> edilizia delle strutture per l'accesso ai disabili
	Rischio di mancata gestione dei reclami, di mancata indagine (attraverso sondaggi, interviste o altri strumenti) del livello di soddisfazione dei clienti e di mancata risposta alle richieste formulate dagli stessi nell'ambito dell'indagine
	Rischio di sviluppo di cause legali con il cliente su prodotti e/o servizi offerti

Ambiti
D. Lgs. 254/16
Principali rischi

Sociale per i fornitori	Rischio di mancata verifica della qualità ed affidabilità economico-finanziaria dei fornitori con conseguente scelta errata/inappropriata
	Rischio di mancata verifica dei fornitori secondo criteri socio-ambientali
	Rischio di non ottemperare agli obblighi contrattuali e di controversie legali
	Rischio di non ottimizzazione del trade-off qualità e costi di approvvigionamento
Sociale per la comunità	Rischio reputazionale di diffusione nei media di notizie negative per il Gruppo
	Rischio di un piano di marketing troppo sfidante o poco efficace
	Rischio di multe o sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti



*VALUE
CREATION
E SOSTENIBILITÀ
DEL BUSINESS*

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

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

Nel corso del 2018 il Gruppo ha generato un valore economico di quasi 289 milioni di euro. Il valore economico distribuito è stato di oltre 200 milioni di euro (69,6% del valore economico generato). Oltre il 20% del valore economico distribuito dal Gruppo è stato assegnato ai dipendenti e collaboratori, il 36,7% è stato distribuito ai fornitori e l'11,1% a Stato, Enti e Istituzioni. È stato trattenuto oltre il 30% del valore economico generato, favorendo così la solidità finanziaria per la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine a favore dei propri *stakeholder*.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO³ (consolidato di gruppo)*

VALORE ECONOMICO GENERATO 31/12/2018

in migliaia di euro

10. INTERESSI ATTIVI E PROVENTI ASSIMILATI	41.456
20. INTERESSI PASSIVI E ONERI ASSIMILATI	-14.361
40. COMMISSIONI ATTIVE	163.839
50. COMMISSIONI PASSIVE	-86.466
70. DIVIDENDI E PROVENTI SIMILI	729
80. RISULTATO NETTO DELL'ATTIVITÀ DI NEGOZIAZIONE	2.197
90. RISULTATO NETTO DELL'ATTIVITÀ DI COPERTURA	-
100. UTILI (PERDITE) DA CESSIONE O RIACQUISTO DI:	14.294
a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	4.853
b) Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	9.441
c) Passività finanziarie	-
110. RISULTATO NETTO DELLE ALTRE ATTIVITÀ E PASSIVITÀ FINANZIARIE VALUTATE AL FV CON IMPATTO A CE (IFRS 7 PAR. 20 LETT. A) I))	383
130. RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE NETTE PER RISCHIO DI CREDITO RELATIVO A:	-1.084
a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	409
b) Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-1.493
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	27
230. ALTRI ONERI/PROVENTI DI GESTIONE	167.960
250. (parziale) UTILI (PERDITE) DELLE PARTECIPAZIONI (per la quota di utili e perdite)	-
280. UTILI (PERDITE) DA CESSIONE DI INVESTIMENTI	25
A) TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	288.999

* Redatto secondo le istruzioni dell'Associazione Bancaria Italiana ed in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale

³ Per approfondimenti sull'andamento economico del Gruppo e sulla situazione patrimoniale e finanziaria dello stesso si rimanda alla Relazione sulla gestione.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO 31/12/2018

in migliaia di euro

190. b) (parziale) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	106.078
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	106.078
190.a) Spese per il personale	59.477
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	59.477
340. UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DI TERZI	3.538
Utile distribuito agli azionisti	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	3.538
190. b) (parziale) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	11.376
190. b) (parziale) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	2.121
300. (parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte correnti)	17.825
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	31.322
190. b) (parziale) Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	490
350. (parziale) UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DELLA CAPOGRUPPO	300
Quota assegnata al fondo di beneficenza	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA'	790
B) TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	201.205

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO 31/12/2018

in migliaia di euro

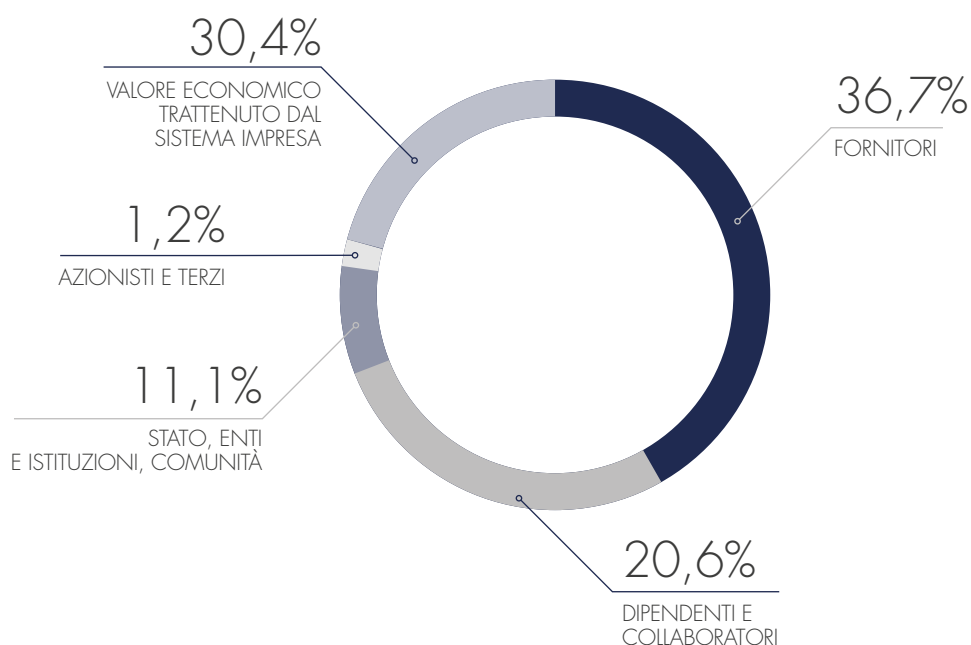
200. ACCANTONAMENTI NETTI AI FONDI PER RISCHI E ONERI	-5.823
210. RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE NETTE SU ATTIVITÀ MATERIALI	9.829
220. RETTIFICHE/RIPRESE DI VALORE NETTE SU ATTIVITÀ IMMATERIALI	6.679
250. (parziale) UTILI (PERDITE) DELLE PARTECIPAZIONI (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/ rivalutazioni, "rettifiche di valore da deter./riprese di valore", "altri oneri e proventi"))	-19.637
260. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-
270. Rettifiche di valore dell'avviamento	-
300. (parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte anticipate e differite)	47
Risultato destinato a riserve e utili non distribuiti	96.699
C) TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL SISTEMA IMPRESA	87.794

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2018

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO

	in migliaia di euro	comp. %
VALORE ECONOMICO GENERATO	288.999	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	201.205	69,6%
Fornitori	106.078	36,7%
Dipendenti e collaboratori	59.477	20,6%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	32.112	11,1%
Azionisti e Terzi	3.538	1,2%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO dal sistema Impresa	87.794	30,4%

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO



IL PERCORSO VERSO LA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

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

Nel corso del 2018 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha valutato di attribuire al Servizio Relazioni Esterne le competenze in merito alla tematica della Corporate Social Responsibility (in seguito anche "CSR"), ovvero della Responsabilità Sociale d'Impresa. La funzione Relazioni Esterne è responsabile della redazione annuale della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche "DNF") ex D. Lgs.

254/2016 e di tutte le attività ad essa correlate (e.g. raccolta, analisi e validazione dei dati, aggiornamento e coordinamento del processo di reporting, condivisione e invio al Consiglio di Amministrazione per l'approvazione della bozza di Dichiarazione). A tale scopo è stato intrapreso un percorso di rendicontazione annuale delle informazioni di carattere non finanziario che ha coinvolto diversi livelli organizzativi, dalle funzioni operative alle società del Gruppo.

Contestualmente, anche in ottemperanza alle richieste del D. Lgs. 254/2016, in seguito alla costituzione del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo ad inizio 2019, sono state adottate 4 politiche in materia di sostenibilità.



**POLITICA
ANTICORRUZIONE**



**POLITICA
AMBIENTALE**



**POLITICA SUI
DIRITTI UMANI**



**POLITICA
SULLA DIVERSITÀ**

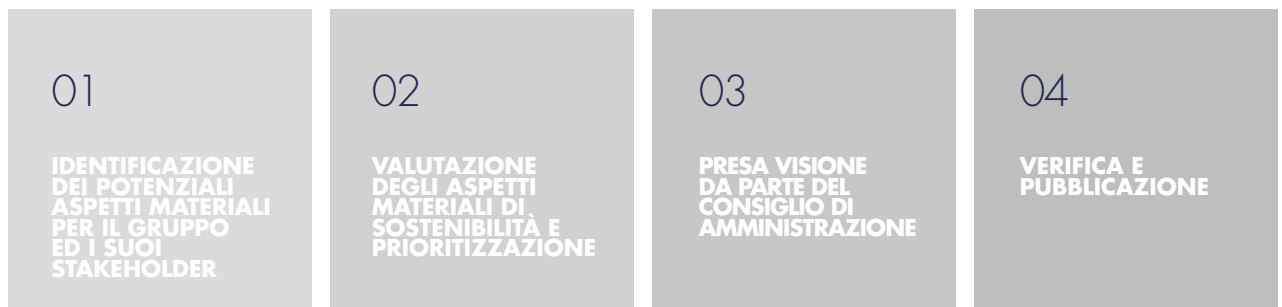
Il compito di esaminare e approvare la predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario, che è soggetta al giudizio di conformità da parte della società di revisione, è attribuito al Consiglio di Amministrazione.

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Nel 2018 il Gruppo ha avviato un processo di analisi di materialità per identificare i temi non finanziari più rilevanti per il Gruppo e per i propri *stakeholder*, sui quali da un lato porre particolare attenzione e impegnarsi in maniera costante, e dall'altro definire i contenuti della presente Dichiarazione in linea con i GRI Sustainability Reporting Standards.

L'analisi è stata coordinata dalla funzione Relazioni Esterne, con il supporto di una società esterna specializzata, attraverso un processo strutturato di valutazione che ha coinvolto il management del Gruppo responsabile dei temi non finanziari potenzialmente rilevanti, oltre che i referenti delle diverse società controllate considerate nel perimetro di rendicontazione della DNF del Gruppo Cassa Centrale.

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



Attraverso tale processo è stata definita una matrice di materialità che individua gli aspetti più significativi che possono generare impatti economici, sociali e ambientali e che, influenzando aspettative, decisioni, valutazioni e azioni degli *stakeholder* costituiscono le priorità in termini di gestione e rendicontazione in materia di sostenibilità.

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

- le linee guida per la rendicontazione di sostenibilità GRI Standards e quanto previsto dalla normativa in ambito *Non Financial Information* (D. Lgs. 254/2016 che recepisce la Direttiva 2014/95/UE, orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario della Commissione Europea);
- i documenti aziendali quali, ad esempio,

il Codice Etico, le politiche interne e gli impegni assunti;

- gli standard/iniziative *multi-stakeholder* internazionali, fra cui il Global Compact;
- i documenti esterni quali report di analisi dei cambiamenti di scenario, elaborati fra gli altri dal World Economic Forum, questionari di valutazione delle società di *rating* per l'ammissione a indici per l'investimento responsabile;
- analisi di *benchmarking* svolta sui principali competitor;
- attività di *media search*.

Durante la fase di valutazione circa il livello di importanza dei temi materiali, invece, i referenti delle funzioni interne all'organizzazione hanno verificato, analizzato e attribuito rilevanza e priorità alle singole tematiche. I referenti, quali portavoce della visione globale sui processi

e sulle attività del Gruppo hanno valutato le singole tematiche dal lato aziendale e dal punto di vista degli *stakeholder*. Infatti, per il primo anno di rendicontazione, i referenti che quotidianamente si interfacciano con i diversi *stakeholder*, hanno rappresentato anche la prospettiva degli stessi. Gli aspetti sono stati valutati, per entrambe le dimensioni, secondo diversi criteri: l'allineamento con la strategia aziendale, l'impatto economico e ambientale, il rischio e gli impatti reputazionali e la coerenza con le politiche interne al Gruppo.

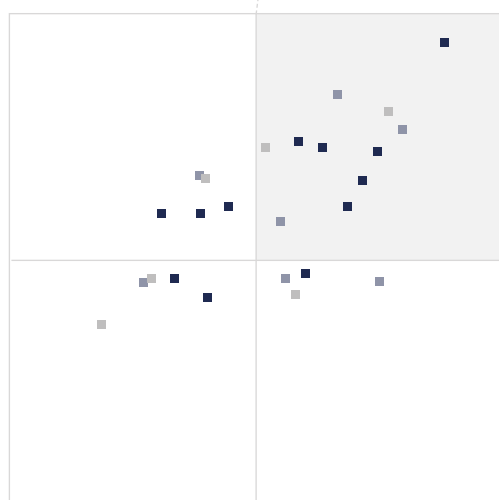
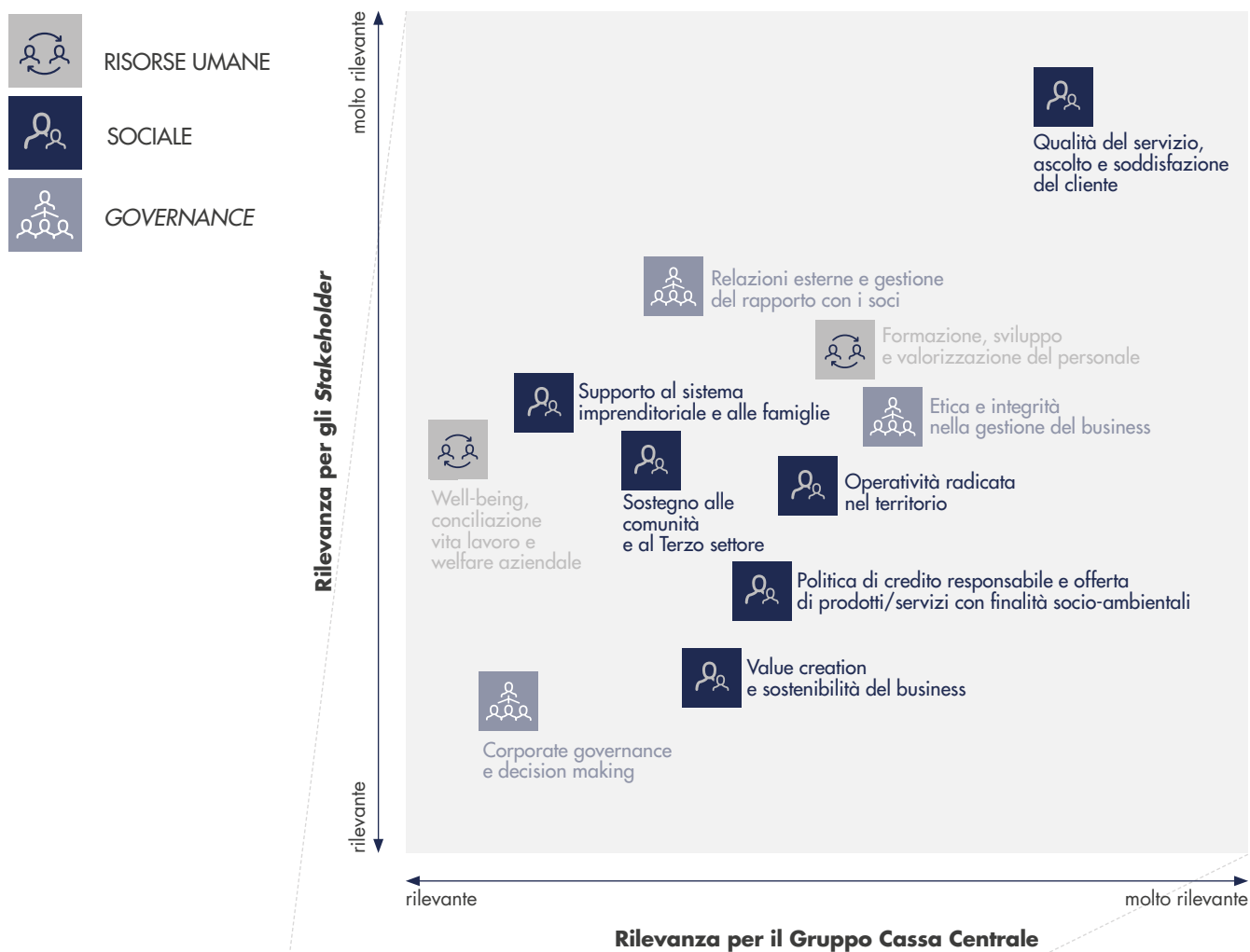
Dall'analisi e valutazione sono emersi 23 temi di cui 11 maggiormente rilevanti, che sono stati posizionati nella matrice di materialità identificando tre pre-condizioni alla base del modello di sostenibilità:

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

La matrice è stata portata all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.

Di seguito vengono elencati i 23 temi oggetto dell'analisi di materialità e, nello specifico, vengono evidenziati in **grassetto** gli 11 temi individuati come materiali per il Gruppo Cassa Centrale che sono rappresentati nella matrice riportata alla pagina successiva:

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



Le tematiche inerenti il rispetto dei Diritti Umani e la Tutela dell'Ambiente, pur non apparendo tra i temi materiali identificati, in virtù del contesto territoriale e di business del Gruppo, saranno

comunque trattate all'interno del documento in considerazione della loro rilevanza e valenza sociale, oltre che ai fini della conformità al D. Lgs. 254/2016.

IL COINVOLGIMENTO DEGLI *STAKEHOLDER*

Il Gruppo lavora e collabora a stretto contatto con il territorio e le comunità locali, partecipando in modo attivo allo sviluppo delle comunità e agendo responsabilmente nei confronti della popolazione.

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

Il Gruppo è consapevole infatti che questi momenti, costituendo occasioni di reciproca crescita e arricchimento, sono elemento imprescindibile per la creazione di valore nel lungo periodo.

Stakeholder**Strumenti e canali di dialogo**

Clienti finali / Utenti	Siti <i>internet</i> informativi e relative aree riservate
	Form di richiesta informazioni
	Extranet / documentale
	Eventi sul territorio
Banche affiliate	Relazioni, bilanci e comunicati stampa
	Rassegna stampa quotidiana
	Roadshow tematici, rivolti alle Direzioni e alle funzioni tecnico specialistiche
Soci e azionisti	Assemblea degli azionisti
	Relazioni, bilanci e comunicati stampa
	Sito <i>internet</i> istituzionale
Dipendenti	Dialogo e <i>feedback</i> continuo con la funzione Risorse Umane
	Analisi generale dei fabbisogni di risorse/indagini di clima interno
	Intranet aziendale e piattaforme specifiche
	Iniziative di <i>welfare</i> aziendale
	APP dedicata (in corso di sviluppo)
Organizzazioni sindacali	Incontri e riunioni con le parti interessate
	Incontri con i rappresentanti delle Istituzioni locali e degli Enti <i>no profit</i>
Terzo settore, Enti e Istituzioni (Enti locali, enti pubblici, enti regolatori e associazioni di categoria)	Incontri ed eventi sul territorio, sia a livello centrale, sia periferico
	Partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici
	Eventi e partnership nel territorio
	Collaborazione in interventi o progetti sociali
	Accordi e protocolli specifici
Fornitori di beni e servizi	Siti <i>internet</i> informativi
	Incontri – telefonate
	Attenzione ai fornitori locali
	Interviste con i vertici aziendali
Mezzi di informazione	Conferenze stampa ed eventi sul territorio
	Press Area del Sito Web Istituzionale
	Social Network
	Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations

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

Ente/Associazione	Descrizione e ruolo del Gruppo
Federazione Italiana delle Banche di Credito Cooperativo - Casse Rurali ed Artigiane (Federcasse)	Associazione nazionale delle Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali che assicura la rappresentanza della categoria, sottoscrive e gestisce il CCNL per i dipendenti del Credito Cooperativo, fornisce consulenza di carattere legale, fiscale, organizzativo e di comunicazione e svolge attività di studio e ricerca sul sistema creditizio ed in particolare sul Credito Cooperativo. All'interno di Federcasse, Cassa Centrale Banca è rappresentata nel Consiglio Nazionale.
Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo	Fondo per la tutela dei depositanti delle Banche ad esso consorziate (Banche del Credito Cooperativo-Casse Rurali), in osservanza delle previsioni di legge ed in conformità con i principi della mutualità nonché nello spirito della cooperazione di credito, interviene, tra gli altri, nei casi di liquidazione coatta amministrativa, in caso di risoluzione, in operazioni di cessione di attività e per superare lo stato di dissesto o di rischio di dissesto.
Associazione Bancaria Italiana (ABI) e sue espressioni consortili	Associazione che promuove la diffusione dei valori sociali e dei principi della sana e corretta imprenditorialità bancaria. Tra le espressioni consortili Cassa Centrale partecipa al Consorzio ABI Lab quale Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca. All'interno di ABI, Cassa Centrale è rappresentata nel Consiglio e nel Comitato.
BANCOMAT S.p.A.	Società che gestisce i circuiti di pagamento e prelievo più diffusi e conosciuti in Italia, identificati rispettivamente dai marchi PagoBANCOMAT®, BANCOMAT® e, da gennaio 2019, anche il circuito BANCOMAT Pay® per i pagamenti digitali.
Associazione per la Pianificazione e il Controllo di Gestione nelle Banche, nelle Società Finanziarie e nelle Assicurazioni (APB)	Associazione dei professionisti che svolgono la propria attività nelle funzioni pianificazione, controllo di gestione, studi e marketing strategico per le Banche, le Società Finanziarie, le Assicurazioni operando sia al loro interno sia all'esterno, nei centri di consulenza e di ricerca sul settore creditizio, finanziario e assicurativo.
Federazione Trentina della Cooperazione	Organizzazione di rappresentanza, assistenza, tutela e revisione del movimento cooperativo, giuridicamente riconosciuta, operante sul territorio della provincia di Trento.
European Research Institute (EURICSE)	Istituto che promuove la conoscenza e l'innovazione nell'ambito delle imprese cooperative e sociali e delle altre organizzazioni no-profit di carattere produttivo.
European Federation of Ethical and Alternative Banks and Financiers (F.E.B.E.A.)	Federazione che ha l'obiettivo di sviluppare una finanza etica e sostenibile in tutta Europa. Coinvolge banche, istituti finanziari e fondazioni in 15 Paesi europei.



OFFERTA
DI PRODOTTI E
SERVIZI ALLA
CLIENTELA

SUPPORTO ALLE IMPRESE, ALLE FAMIGLIE E ALLE PERSONE

Il Gruppo si pone come punto di riferimento per le famiglie, gli enti e gli operatori economici del territorio in cui opera anche attraverso lo sviluppo di una *partnership* preferenziale con le banche alle quali fornisce costantemente servizi e attività di consulenza al fine di soddisfare le esigenze organizzative, di *business* e di *compliance*.

Il Gruppo, allo scopo di garantire un'offerta adeguata a disposizione dei soci e dei clienti, struttura e aggiorna nel continuo un portafoglio di prodotti e servizi identificati e sviluppati rispondendo ai principi che orientano il Credito Cooperativo.

In un'ottica di miglioramento continuo dei prodotti e servizi offerti alla clientela, e quindi a sostegno delle famiglie e delle imprese dei territori, dal 2019 il Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo si è dotato del nuovo "Regolamento del Credito" al fine di armonizzare i criteri di merito creditizio e di migliorare le sinergie tra Capogruppo e banche affiliate.



PER LE FAMIGLIE
E I PRIVATI

- **Monetica:** Carte di debito e prepagate, e relative APP
- **Finanziamenti:** Prestipay
- **Investimenti:** Gestioni patrimoniali retail, Fondi NEF, Certificates, Consulenza Avanzata
- **Assicurazioni:** Prodotti SiCuro
- **Banca Digitale:** Inbank, App prepagate e App Inbank, ATM



PER LE IMPRESE
E LA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE

- **Leasing**
- **Assicurazioni**
- **Consulenza agevolazioni**
- **Finanza Strutturata e Corporate**
- **Tesoreria Enti**
- **Incassi e Pagamenti**
- **POS**
- **Estero**

Inoltre, anche avvalendosi di partnership qualificate il Gruppo offre i seguenti prodotti/servizi:

- Carte di credito;
- Previdenza integrativa;
- Consulenza personalizzata su operazioni di finanza straordinaria;
- *Trading on line*;
- Pagamenti via *smartphone*;
- Soluzioni di pagamento *e-commerce* che assicurano il rispetto dei più elevati requisiti di sicurezza.

Il sostegno del Gruppo a favore delle famiglie e delle imprese si concretizza anche con le finalità sociali presenti in diverse progettualità.

Nello specifico, per quanto concerne il supporto alle famiglie, il Gruppo collabora con la Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione dei contributi su anticipazioni fiscali a privati per la ristrutturazione della casa e per l'efficientamento energetico e la riqualificazione energetica degli edifici.

Sempre in collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento, il Gruppo, attraverso le Casse Rurali Trentine, partecipa inoltre all'iniziativa "Investiamo su di loro", che prevede la promozione di un accumulo di capitale da parte delle famiglie volto a consentire, già durante il percorso scolastico dei figli, un risparmio da destinare alla copertura delle spese per l'istruzione terziaria accademica e non accademica, in base al quale, al verificarsi di determinate condizioni (economiche e di merito), è erogato da parte della Provincia un sostegno economico integrativo rispetto al capitale accumulato.

Nell'ambito del supporto all'attività d'impresa, il Gruppo, in coordinamento con le banche, affianca le imprese, nelle operazioni di finanziamento di finanza strutturata e straordinaria, e nel credito industriale. Il Gruppo dedica particolare attenzione alla

consulenza sulle diverse forme di agevolazione, consapevole dell'importanza delle stesse per la competitività delle imprese.

In tale contesto, il Gruppo opera con il Fondo di Garanzia per le Piccole Medie Imprese istituito con Legge n. 662/96, che consente di facilitare l'accesso al credito grazie ad una garanzia pubblica. In particolare, il Gruppo supporta le imprese clienti nella gestione amministrativa e nell'invio delle pratiche di accesso alla garanzia erogata dal Fondo.

Il Gruppo è attivo altresì nella concessione di finanziamenti Sabatini, nonché nella concessione di finanziamenti per cui sono previste agevolazioni regionali. Il sostegno allo sviluppo e alla crescita delle imprese avviene anche tramite la collaborazione con il sistema dei Confidi.

Nell'ottica di favorire la conoscenza strutturata delle forme di contribuzione pubblica disponibili e di fornire alle imprese un'assistenza qualificata su tutte le agevolazioni locali, nazionali ed europee, il Gruppo ha sottoscritto un accordo di collaborazione con Warrant Hub S.p.A., funzionale alla messa a disposizione di un sistema esperto per la selezione delle diverse misure disponibili, coprendo l'intero iter agevolativo (predisposizione della domanda, rendicontazione finale, conservazione documentale, ecc.)

Ad inizio 2019 sono stati svolti alcuni momenti di confronto e presentazione a livello regionale al fine di favorirne la conoscenza e la diffusione presso le banche affiliate.

SUPPORTO ALLE BANCHE

Ispirandosi al principio di sussidiarietà nel lavoro operativo dei propri soci e clienti, anche nell'ambito della costituzione del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo, Cassa Centrale ha focalizzato il proprio business nello sviluppo di servizi e prodotti di alta qualità al fine di assicurare alle banche un'offerta competitiva e l'assistenza tecnica e finanziaria necessaria.

Cassa Centrale svolge a favore delle banche socie e clienti un'attività di consulenza volta a monitorare e pianificare i rischi, attuali e prospettici, derivanti dall'espletamento dell'attività bancaria sul territorio. In un'ottica di innovazione e miglioramento continuo, i servizi offerti si integrano trasversalmente con i processi di business tipici della banca al fine di produrre dei modelli, una reportistica e più in generale un'attività di consulenza capaci di coadiuvare gli organi decisionali delle banche clienti.

Nel vasto e mutevole comparto della finanza, il Gruppo supporta le banche su due versanti: da un lato, mediante la fornitura di servizi di intermediazione di qualità, che tutelano l'affidabilità, la continuità e l'efficienza dell'operatività bancaria; dall'altro lato, mettendo gli istituti in condizione di offrire alla loro clientela una vasta gamma di soluzioni di investimento. Tra queste spiccano i fondi comuni attraverso la controllata NEAM, le gestioni patrimoniali ad alto grado di personalizzazione, i certificati di investimento, le sicav multicomparto e multimanager, la consulenza avanzata, la previdenza integrativa e le polizze vita.

All'interno del Gruppo, un ruolo fondamentale nel supportare le banche nella definizione

dell'offerta assicurativa è svolto da Assicura Group, nata con l'obiettivo di fornire ai clienti e soci delle banche le migliori soluzioni assicurative e previdenziali, e costituita dalle due società Assicura Agenzia e Assicura Broker. Assicura Agenzia opera principalmente nell'ambito della Bancassicurazione in collaborazione con le banche di credito cooperativo aderenti al Gruppo.

La Bancassicurazione costituisce uno strumento prezioso che il Credito Cooperativo mette a disposizione per fornire sostegno e assistenza ai Soci e ai clienti, affinché assumano la consapevolezza della necessità di assicurare sé stessi e i propri familiari rispetto ai rischi che la vita riserva e di pianificare un quadro previdenziale necessario a garantirsi un futuro sereno, evitando i rischi della sottoassicurazione. Nel corso del 2018, il comparto della Bancassicurazione ha confermato risultati positivi, coerenti con un'offerta di prodotti che risponde alle esigenze nelle diverse fasi della propria vita. Assicura opera anche come agenzia tradizionale, sia attraverso sportelli aperti al pubblico sia tramite convenzioni con Confartigianato e Confcooperative del Friuli Venezia Giulia.

Assicura Broker si occupa di attività di brokeraggio assicurativo a favore delle banche e, per il tramite delle stesse, alle aziende clienti. Assicura Group supporta inoltre le banche nella formazione necessaria sia per assolvere correttamente agli obblighi previsti dal regolamento IVASS, sia per garantire un'adeguata preparazione del personale rispetto ai prodotti e servizi offerti alla clientela.

Per quanto concerne i sistemi di pagamento e la monetica, il Gruppo è strutturato per rispondere ad ogni esigenza di trasferimento del denaro connessa all'esercizio dell'attività bancaria. Nello specifico, la Capogruppo offre alle banche molteplici servizi, quali: la gestione degli incassi e dei regolamenti interbancari; l'emissione e il collocamento di carte di debito, credito e

prepagate; il servizio estero (canalizzazione pagamenti internazionali, gestione crediti documentari e garanzie internazionali import/export); nonché ogni altro servizio che consenta di prestare alla clientela, privata o aziendale, un servizio completo nella gestione degli incassi e pagamenti.

MyCMS

A supporto del presidio del canale *internet* delle banche affiliate, Cassa Centrale ha realizzato MyCMS: un progetto funzionale alla veicolazione dell'immagine identitaria e dell'offerta di Gruppo. MyCMS rappresenta uno strumento per realizzare importanti economie di scala e garantire alle banche affiliate la possibilità di costruire in modo semplice ed intuitivo il proprio sito *internet* istituzionale. Una piattaforma avanzata per rispondere alla continua evoluzione e trasformazione della tecnologia che ha introdotto nuovi *standard*, requisiti di sicurezza e funzionalità che risultano di fondamentale importanza affinché le banche possano realizzare il proprio sito web in modo innovativo, facile e sicuro, ma soprattutto con un risultato estremamente semplice ed efficace per gli utenti finali.

mycms

CREDITO E FINANZA RESPONSABILE

Il Gruppo intende intensificare la propria attività in un ambito della finanza e del credito sempre più significativo quale è quello della finanza sostenibile e responsabile, anche in ragione della coerenza con i valori identitari della cooperazione di credito. Le Casse Rurali, le Banche di Credito Cooperativo e le Casse Raiffeisen sono nate infatti con lo scopo di sostenere le Comunità e il tessuto economico nei territori di riferimento, mettendo le Persone al centro e favorendo l'inclusione finanziaria e sociale tramite la valorizzazione delle informazioni di prossimità che solo le realtà autenticamente locali riescono a intermediare.

Nel mantenere sempre un approccio imprenditoriale, che negli anni ha permesso di creare valore economico nel continuo, la cooperazione di credito si è da sempre contraddistinta per una spiccata eticità nell'esercizio della propria attività.

Il mondo dell'associazionismo e la rete di relazioni che ne consegue, per fare un esempio, si giovano in misura importante del sostegno capillare delle tante cooperative di credito, con un impatto potenziale rilevante sia in termini economici sia in termini sociali.

L'eticità delle cooperative di credito, sancita negli Statuti e a più riprese riconosciuta dai vari provvedimenti normativi e regolamentari, è quindi caratterizzata dalla prossimità che si avvale di un rapporto fiduciario importante con la clientela, costituita tradizionalmente e prevalentemente, da piccoli risparmiatori, famiglie, imprese di media e piccola dimensione e tante comunità attente alla relazione e sensibili alla vicinanza della propria banca. Un rapporto fiduciario di reciprocità che viene preservato dall'attenzione alle esigenze del cliente e alla trasparenza, alla convenienza, alla qualità del servizio.

In ragione del ruolo di sostegno all'operatività della cooperazione di credito, Cassa Centrale presta particolare attenzione all'impatto potenziale derivante da rischi reputazionali che potrebbero incrinare il rapporto fiduciario con la clientela in quanto rischierebbe di perdere il proprio mercato di riferimento. Il risparmio e il patrimonio della clientela sono valori che vanno tutelati e difesi.

Nell'ambito delle sue attività di gestione del risparmio e di collocamento di prodotti finanziari destinati alla clientela retail, il Gruppo ha progressivamente sia aumentato la propria attività commerciale sia cercato di alimentare la sensibilità nei confronti di queste tematiche.

E' infatti cresciuta l'esigenza di promuovere in maniera via via più rilevante e strutturata la finanza sostenibile, attraverso la partecipazione ad iniziative e realtà che si occupano di questi temi, in termini sia di ricerca sia di sviluppo e promozione della finanza sostenibile e responsabile.

In tale contesto, dal primo di gennaio 2019, la Capogruppo è diventata membro del Forum per la Finanza Sostenibile, un'associazione non profit *multi-stakeholder*, di cui fanno parte operatori del mondo finanziario e altri soggetti interessati dagli effetti ambientali e sociali dell'attività finanziaria. La sua mission è quella di promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di governance (ESG) nei prodotti e nei processi finanziari.

Sulla base di questi principi, il Gruppo, attraverso la controllata NEAM - Nord Est Asset Management - ha istituito alcuni fondi di investimento coerenti con i principi della finanza sostenibile e responsabile, la cui gestione rispetta

i seguenti criteri di selezione degli investimenti:

- la selezione di quelle società e di quei Paesi nei quali vi sia una maggiore attenzione e tutela degli aspetti legati all'ambiente, al sociale e alla *governance* (ESG compliant);
- l'esclusione a monte di società che lavorano in alcuni settori c.d. controversi, quali ad esempio quello del tabacco, della pornografia, degli alcolici, del gioco d'azzardo, delle armi e/o in Paesi nei quali per esempio è ancora applicata la pena di morte.

Si tratta dei comparti etici della gamma NEF (NEF Ethical Total Return Bond, NEF Ethical Balanced Conservative e NEF Ethical Balanced Dynamic) che sono tra i 34 fondi al mondo ad aver ricevuto la certificazione sul rispetto dei criteri sulla finanza etica da parte della Luxembourg Finance Labelling Agency, un ente internazionale indipendente e no profit, creato nel 2006 da sette istituzioni lussemburghesi, che mira a promuovere la finanza responsabile.

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

- la valutazione qualitativa dell'iniziativa affiancando all'analisi quantitativa le informazioni di prossimità delle quali solo una realtà bancaria autenticamente locale è in possesso (es. impianti funiviari, che hanno permesso il rilancio di attività turistiche fondamentali per il territorio, che si sono rivelati esperienze di successo);
- lo sviluppo di relazioni finanziarie con consorzi di secondo livello espressione della cooperazione sociale, nonché la stipula di convenzioni in rappresentanza delle banche aderenti con realtà rappresentative della Cooperazione (Fondo Sviluppo FVG – ConfCooperative FVG);
- l'adesione a protocolli e convenzioni con Enti Pubblici / Associazioni di Categoria per finanziamenti a condizioni facilitate (mondo articolato delle agevolazioni, Fism Trento, PATT per contributi casa);

- la collaborazione organica con il sistema dei Confidi;
- l'operatività sui contributi pubblici rivolti alle famiglie (es. acquisto abitazione, prestiti d'onore);
- l'adesione all'iniziativa di categoria "Microfinanza Campesina", iniziativa di cooperazione internazionale che attraverso il Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio combatte la povertà e favorisce l'inclusione finanziaria in Ecuador.

Progetto Microfinanza Campesina del Credito Cooperativo in Ecuador

Reciprocità, partecipazione, scambio di risorse, formazione, arricchimento culturale quali parole chiave che delineano il progetto

Microfinanza Campesina del Credito Cooperativo in Ecuador.

Un progetto basato sulla collaborazione diretta, sancita da un Accordo di cooperazione culturale e finanziaria siglato nel 2002 e rinnovata nel 2012, tra Federcasse, e banCODESARROLLO. Altro partner importante è il FEPP, una fondazione privata senza scopo di lucro nata negli anni '70, su auspicio della Conferenza Episcopale Ecuatoriana, per la creazione di un fondo comune per assistere i più poveri nella prospettiva di uno sviluppo solidale dell'umanità.

Il Progetto, attivo da oltre 15 anni, è il più grande realizzato in Ecuador con fondi privati ed è riconosciuto a livello internazionale come un nuovo modello di cooperazione per combattere la povertà nei Paesi in via di sviluppo.

Nel corso del 2018, sono stati inoltre concessi diversi finanziamenti in risposta ad esigenze specifiche, quali ad esempio il recupero di un ex stabilimento da destinare ad edilizia abitativa agevolata, il rifinanziamento per la costruzione di un museo e l'anticipo del TFR ai lavoratori di un'azienda fallita. Il valore monetario dei prodotti e servizi del Gruppo con finalità sociali per linea di business è di seguito riportato.

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALI PER LINEA DI BUSINESS

	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociali	Valore monetario totale della linea di business	%
Retail Banking	473.141,68	32.450.402,00	1
Commercial and corporate banking	36.787.786,00	468.659.249,00	8
Insurance	-	-	-

La maggior parte dei finanziamenti con finalità ambientali erogati nel 2018 è stata indirizzata a supportare i clienti nei loro investimenti per l'utilizzo di energie rinnovabili, quali il fotovoltaico, l'idroelettrico, l'eolico e il teleriscaldamento. Il valore monetario dei prodotti e servizi del Gruppo con finalità ambientali per linea di business è riportato nella tabella seguente.

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALI PER LINEA DI BUSINESS

	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientali	Valore monetario totale della linea di business	%
Retail Banking	-	32.450.402,00	-
Commercial and corporate banking	63.226.961,00	468.659.249,00	14
Insurance	-	-	-

Inoltre, il Gruppo ha strutturato diverse operazioni di affidamento ed erogazione di credito in pool finalizzate alla produzione di energia da fonti rinnovabili, diversificate per settore e fonte di approvvigionamento (fotovoltaico, idroelettrico, eolico, biogas, ecc.). Nel valutare l'adeguatezza delle scelte di *asset allocation* si è proceduto ad effettuare un'analisi molto rigorosa nella fase di *due diligence* tecnica (ad esempio, idrologia dei corsi d'acqua, collocazione dell'impianto, qualità delle materie prime utilizzate per la produzione del biogas) attraverso il ricorso a consulenti qualificati, e una verifica della disponibilità di sponsor a intervenire nella ricapitalizzazione della società debitrice. La logica che viene seguita è quella della condivisione del rischio attraverso dei pool di finanziamento.

Nel corso del 2018 è stata inoltre creata un'unità organizzativa dedicata ai finanziamenti all'agroalimentare, all'ambiente e al turismo, con l'obiettivo di migliorare l'assistenza alle imprese del settore e di permettere alle stesse l'accesso alle diverse forme di contribuzione pubblica previste.

È stato inoltre potenziato il servizio Corporate aprendo uffici nelle varie sedi territoriali con almeno 2 persone in ciascuna di esse. Obiettivo di questo servizio è di rispondere alle esigenze finanziarie delle aziende medio/grandi attraverso un'offerta strutturata e ad intervenire insieme alle banche affiliate nelle operazioni previste dal "Regolamento del Credito".

L'ATTENZIONE AL CLIENTE

L'impegno costante a promuovere i valori del Gruppo, nonché a garantire l'ascolto ed il dialogo con i propri *stakeholder*, consentono allo stesso di cogliere i fattori chiave della responsabilità d'impresa. La qualità delle relazioni con i clienti, nonché con tutte le sue consociate e gli altri *stakeholder*, rappresenta il punto focale per la gestione del *business* in modo corretto e trasparente. Fattore strategico e fondamentale è la solidità delle relazioni che non può prescindere da un insieme di professionalità e capacità messe in gioco dal Gruppo, a tutti i livelli. Buone regole, competenze chiare e definite, comportamenti responsabili sono le basi su cui poggia la salvaguardia del cliente. Il riconoscimento del cliente pertanto, non passa solo attraverso elementi come la qualità e il costo del prodotto e/o del servizio reso, ma anche attraverso elementi meno tangibili come ad esempio la trasparenza delle condizioni contrattuali, la rapidità e la chiarezza nel ricevere le informazioni, il rispetto delle condizioni di *privacy* necessarie a garantire una gestione dei rapporti efficiente e rispettosa dei bisogni dei clienti.

Rivestono inoltre un'importanza vitale per il futuro del Gruppo anche l'innovazione digitale che si accompagna ai cambiamenti e agli ambiti competitivi che si trovano ad affrontare le imprese del settore bancario, senza mai perdere di vista la natura di banca di relazione che caratterizza il Credito Cooperativo.

Il Gruppo è costantemente impegnato nell'adeguamento del proprio catalogo di offerta al mutato contesto, ricercando nel continuo soluzioni che abbinino la chiarezza e la semplicità d'uso per il cliente, alla qualità del servizio e alla compatibilità ambientale.

Rappresentano alcuni esempi di questo approccio:

- gli applicativi bancari GesBank e SIB2000, sviluppati dalle controllate IBT e Phoenix, per le banche socie e clienti;
- la piattaforma di banca virtuale Inbank, sviluppata da Phoenix, in uso a 850.000 utenti privati e imprese, fruibile anche attraverso App dedicata e disponibile nella versione Inbank accessibile destinata agli ipovedenti;
- la gestione ed ottimizzazione della rete di sportelli automatici ATM e dei terminali POS.

“Financial Innovation - Italian Award”

Cassa Centrale ha ricevuto da AIFIn - Associazione Italiana Financial Innovation - tre menzioni di merito nell'ambito del Premio annuale “Financial Innovation - Italian Award” con i progetti:

- lnuovonoi.it: portale interattivo a supporto del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo;
- Piano Individuale di Risparmio: Gestioni Patrimoniali Benchmark PIR di Cassa Centrale;
- Centrale Casa: l'agenzia di intermediazione immobiliare di Cassa Centrale.

Si tratta di un importante riconoscimento che promuove il ruolo dell'innovazione nel settore bancario, riconoscendo e valorizzando le best practices nella gestione dei servizi finanziari tra i principali operatori bancari a livello nazionale.

Tra i prodotti offerti e studiati per essere innovativi e soddisfare le esigenze della clientela, si possono citare ad esempio: la carta prepagata ricaricabile nominativa "RICARICA EVO" che, se abilitata alla tecnologia *contact-less*, consente di effettuare operazioni di pagamento anche mediante semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta stessa; e la carta prepagata "OOM+", risultato della co-progettazione con associazioni giovanili e che prevede diversi servizi dedicati, come ad esempio un circuito di esercizi convenzionati e la promozione di *contest* riservati ai ragazzi.

Presti pay

Il credito veloce e trasparente

Attraverso il brand di segmento "Prestipay" di proprietà di Cassa Centrale, le banche possono presentare alle famiglie soluzioni nell'ambito del credito al consumo che abbracciano una gamma di prodotti competitiva e diversificata, spaziando dai prestiti personali alla cessione del quinto dello stipendio e della pensione, fornendo al cliente un elevato livello di servizio con tempi di valutazione della richiesta di finanziamento molto rapidi, prestando sempre attenzione al merito di credito, anche nell'ottica di evitare rischi di sovra indebitamento.

In relazione alla comunicazione su prodotti specifici, il Gruppo affianca ai siti istituzionali delle diverse società, ulteriori siti dedicati e con funzione illustrativa all'interno dei quali, in un'ottica di chiarezza e trasparenza, sono previste aree riservate, quali ad esempio:

- www.prestipay.it;
- www.nef.lu;
- www.mygp.it;
- www.assicuragroup.it;
- www.oraomaipiu.it.

Un'importante ulteriore progettualità in tema di comunicazione è rappresentata dalla realizzazione del portale www.ilnuovonoi.it, uno spazio web interattivo dedicato al nuovo Gruppo Bancario Cooperativo, che ha raccontato l'evoluzione del progetto, e accompagnato l'utente lungo un percorso che fonde la narrazione relativa alla costituzione del Gruppo Bancario Cooperativo con gli elementi di carattere più progettuale ed informativo.

Il Codice Etico di Cassa Centrale sancisce come l'obiettivo prioritario del Gruppo sia la piena soddisfazione delle esigenze delle Banche di Credito Cooperativo e della loro clientela, anche al fine della creazione di un solido rapporto ispirato ai generali valori di correttezza, onestà, efficienza e professionalità. All'interno del Codice Etico si precisa anche che tutti coloro che operano in nome e per conto del Gruppo sono tenuti ad improntare il loro comportamento a criteri di cortesia, trasparenza, collaborazione e a garantire il rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso dell'attività, nonché in ossequio alla vigente normativa in tema di *privacy*.

È indispensabile che i rapporti con il cliente siano improntati: alla piena osservanza e rispetto delle leggi, della normativa di vigilanza, delle disposizioni in tema di antiriciclaggio, antiusura e trasparenza, nonché della regolamentazione interna con riferimento alla forma e allo spirito delle stesse; ad evitare di intrattenere relazioni con soggetti dei quali sia conosciuto o sospetto il coinvolgimento in attività illecite; all'esclusione dei rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona (ad es.: sfruttamento del lavoro minorile o impiego di manodopera priva di ogni tutela e garanzia); all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno.

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

- la valutazione, anche con il coinvolgimento delle funzioni di controllo, della struttura dei prodotti con riferimento alla comprensibilità da parte dei clienti, alla loro conformità alle norme di legge, regolamentari e alle disposizioni delle Autorità di Vigilanza competenti;
- la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti;
- la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela, ogni qualvolta la normativa vigente richieda che essi non possano superare o siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute, sia attestata per iscritto e formalmente approvata;
- una pronta risposta alle richieste che possano provenire dalla clientela nel corso del rapporto (accesso al testo aggiornato del contratto qualora siano state apportate modifiche unilaterali, restituzione di somme indebitamente addebitate, obblighi di comunicazione alla clientela);
- standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengano soggetti terzi estranei all'organizzazione interna;
- l'adozione di forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita che non costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.

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

Il Gruppo, orientando la propria attività alla piena soddisfazione e alla tutela delle banche e dei loro clienti, presta attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti agli stessi. In tale contesto, rivestono particolare importanza i frequenti contatti tra le strutture del Gruppo e le banche e i relativi clienti in quanto costituiscono momenti di dialogo attraverso il quale il Gruppo ha la possibilità di comprendere, oltre ai bisogni del cliente, anche le sue aspettative nei confronti dello stesso.

Per questo motivo i reclami sono trattati con grande attenzione e sensibilità quali opportunità di confronto ed individuazione delle strategie di miglioramento della fiducia e della soddisfazione della clientela. Al fine di assicurare un'efficace ed efficiente gestione dei reclami, Cassa Centrale si è dotata del "Regolamento per la trattazione dei reclami" che si applica ai reclami di qualsiasi natura provenienti dalla clientela, inclusi quelli relativi a polizze assicurative collocate in qualità di intermediario assicurativo.

La procedura prevista all'interno del suddetto Regolamento ha lo scopo di assicurare una sollecita trattazione dei reclami, specificando ruoli e responsabilità delle strutture e unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio Reclami. Essa è finalizzata a mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela e ad assicurare massima cura nella gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocazione effettiva e soddisfacente con la clientela anche al fine di contenere i relativi rischi legali e di reputazione. L'Ufficio Reclami, istituito presso l'Ufficio Legale e il cui responsabile riveste altresì la qualifica di

⁴ Per reclamo si intende qualsiasi atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (e.g. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento

responsabile dell'Ufficio Reclami, è destinatario dei reclami⁴ di qualsiasi natura provenienti da tutta la clientela. L'Ufficio Reclami è incaricato di istruire la pratica, valutare i reclami, predisporre ed inviare la risposta al cliente, dare disposizione per l'eventuale soddisfacimento della richiesta e provvedere alla conservazione ed archiviazione del reclamo ed alle relative annotazioni nel registro reclami.

La funzione Compliance ha accesso in ogni momento al registro reclami, ne analizza i dati e riferisce in merito agli organi aziendali. La funzione Internal Audit, nell'ambito della propria attività di controllo, verifica invece il processo di gestione dei reclami e il corretto funzionamento delle strutture deputate alla gestione delle segnalazioni.

Nel corso del 2018 sono stati registrati, gestiti e chiusi 18 reclami - afferenti trasparenza, incassi e pagamenti e finanza - ed è stato risolto un reclamo aperto durante l'esercizio precedente. Laddove il reclamo sia stato considerato fondato (o parzialmente fondato), si è provveduto ad effettuare il relativo rimborso, anche parziale, al reclamante. Relativamente ai reclami pervenuti, si osserva che gli importi oggetto di contestazione (e di conseguente richiesta di rimborso), laddove quantificati, sono stati mediamente molto contenuti.



ATTENZIONE
AL TERRITORIO
E ALL'AMBIENTE

LA BANCA E IL TERRITORIO

Cassa Centrale nasce quale espressione delle Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali, a loro volta paradigma della relazione con i territori e le comunità. Insieme alle sue controllate, fino al 31 dicembre 2018 ha operato quale banca di secondo livello, fornendo sostegno

ed impulso all'attività delle cooperative di credito, che rappresentano un'esperienza unica e distintiva all'interno del panorama bancario italiano quali esempio di democrazia economica, radicamento al territorio e vicinanza alle Comunità locali.

LOCALISMO

La differenza è valore.

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

Attraverso la sua offerta di prodotti e servizi a favore delle banche, Cassa Centrale ha rappresentato un fattore di crescita e di sviluppo a supporto dell'economia locale. Il radicamento sul territorio di Cassa Centrale e delle banche socie e clienti è imperniato

principalmente sul sostegno all'operatività delle stesse e funzionale al loro accreditamento, mettendole nella condizione di operare nel migliore dei modi al servizio delle Comunità e dei territori.

VISIONE

Vicini alle persone e alle comunità.

Vogliamo fare banca come abbiamo sempre fatto, coerenti con noi stessi e con la nostra storia. La novità è che ora lo facciamo insieme, con la forza che ci dà l'essere Gruppo. Lavoriamo in modo originale e differente, secondo un modello che genera ricchezza e sviluppo condiviso, di generazione in generazione.

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

La vicinanza alle Comunità è realizzata innanzitutto attraverso una presenza fisica capillare nel territorio nazionale, costituita dagli sportelli delle banche e dalle sedi territoriali.

L'insieme delle banche aderenti al Gruppo Bancario Cooperativo conta, al 31 dicembre 2018, 1.512 sportelli in 1.069 Comuni. Il 23,35% degli sportelli è ubicato in Comuni di popolazione inferiore ai 3.000 abitanti, contro l'8,44% delle altre banche, ed in 274 Comuni, il Nuovo Gruppo rappresenta l'unica presenza bancaria. La rete di contatto tra la Capogruppo, le banche affiliate ed i relativi clienti ha l'obiettivo di rafforzare il presidio ed il coordinamento sul territorio per garantire supporto e operatività efficienti.

Abitanti per Comune

	Numero di sportelli	%
Fino a 3.000 abitanti	353	23,35
Oltre 3.000 abitanti	1.159	66,75
Totale	1.512	100,00

Il Gruppo è costantemente in contatto con la comunità e i territori di riferimento anche attraverso:

- i siti istituzionali www.cassacentrale.it e www.gruppo.cassacentrale.it, aggiornati nella grafica e nei contenuti a partire dal 1° gennaio 2019, che si propone di rappresentare con uno stile di immediata percezione le caratteristiche del Gruppo dando ampia *disclosure* sulla sua composizione e sul suo funzionamento;
- il sito www.ilnuovonoi.it, dedicato all'informativa legata alla costruzione del Gruppo Bancario Cooperativo, che fornisce nel continuo gli aggiornamenti sulle progettualità, e che mette a disposizione dei partecipanti ai gruppi di lavoro i diversi materiali / rilasci progettuali.

Inoltre, per comunicare in modo innovativo i valori delle Casse Rurali Trentine, Cassa Centrale ha realizzato due pagine web che raccontano l'approccio allo sviluppo della cooperazione di credito (crescereilfuturo.it) ed il valore delle persone all'interno di un sistema basato sulla partecipazione reciproca (partedinoi.it).

RELAZIONI ESTERNE E CON I SOCI

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

COOPERAZIONE Il segreto del nostro successo.

L'unione delle forze, il lavoro di gruppo, la condivisione degli obiettivi. Siamo convinti che lo stile cooperativo sia la chiave per rendere sempre più efficienti e competitivi i servizi che offriamo ai nostri soci e ai nostri clienti.

Tra le attività di engagement intrattenute dal Gruppo riveste un'importanza strategica l'attività di dialogo con gli azionisti. Stante la particolare configurazione della compagine azionaria di Cassa Centrale, le attività di dialogo con gli azionisti corrispondono alla predisposizione delle progettualità del Gruppo Bancario Cooperativo nel perimetro e secondo le modalità definite dal contratto di coesione.

La centralità di tale stakeholder appare evidente se si considera che al 31 dicembre 2018 la compagine azionaria di Cassa Centrale è rappresentata per il 94% dalle banche aderenti: Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Casse Raiffeisen, che sottoscrivendo l'aumento di capitale, hanno permesso il raggiungimento dei requisiti minimi di capitale della Capogruppo richiesti dal provvedimento di riforma del Credito Cooperativo.

Per quanto attiene ai rapporti con la base sociale, sono state storicamente organizzate delle sessioni pre-assembleari funzionali ad anticipare i temi oggetto di trattazione nelle Assemblee, riservando il ulteriore tempo ad ogni eventuale approfondimento richiesto dai rappresentanti delle banche socie. Per i vertici delle banche aderenti sono stati organizzati momenti periodici di aggiornamento sulle progettualità, integrati da una serie di frequenti incontri rivolti alle funzioni manageriali ed operative delle BCC, nel perimetro e secondo le modalità definiti dal contratto di coesione. Nel corso del 2018 l'attività si è contraddistinta per l'organizzazione di *roadshow* territoriali, meeting, convention, incontri con i dipendenti e il management delle società del Gruppo, comitati guida e assemblee.

Con decorrenza dal 1° gennaio 2019, in corrispondenza dell'avvio del Gruppo Bancario Cooperativo, sono state definite 5 Aree Territoriali e nel corso dell'anno sono previste 5 Assemblee Territoriali (una per ciascuna area) che saranno organizzate con cadenza periodica su tutto il territorio nazionale. Le Assemblee Territoriali assicurano la rappresentazione delle esigenze di tutte le banche, con lo scopo di raccogliere proattivamente stimoli ed iniziative sugli interessi e gli obiettivi collettivi, coniugando le differenze culturali e di mercato dei territori per l'attuazione di una strategia condivisa nel miglior interesse del Gruppo nel suo complesso.

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

L'organizzazione delle Assemblee Territoriali favorirà il coordinamento infragruppo e l'allineamento in materia di strategie, politiche commerciali, raccolta del risparmio ed

erogazione del credito, nonché, nell'ambito del perseguimento delle finalità mutualistiche, di consultare le banche affiliate al fine di supportare e arricchire l'attività di indirizzo e coordinamento della Capogruppo. Le Assemblee Territoriali costituiranno inoltre la sede per esaminare e integrare le esigenze e le istanze trasmesse, allo scopo di individuare e suggerire iniziative e linee d'azione nell'ambito di quanto già attivato dalla Capogruppo.

Cassa Centrale ha periodicamente organizzato momenti di incontro con le banche socie e clienti anche al fine di assicurare il loro continuo aggiornamento in merito alle progettualità e ai nuovi prodotti/servizi inclusi nel portafoglio di offerta.

Il Gruppo intrattiene altresì un rapporto di collaborazione fattiva, aperta, utile ed efficace sia con le altre realtà della cooperazione di credito che con le istituzioni locali. In particolare, per quanto attiene alla Provincia Autonoma di Trento, nel tempo sono state sviluppate diverse collaborazioni sul territorio, in sinergia con la Federazione Trentina della Cooperazione e le singole Casse Rurali.

SVILUPPO ECONOMICO, SOCIALE E CULTURALE DELLE COMUNITÀ LOCALI

Il ruolo storico di Cassa Centrale, recentemente evoluto in Capogruppo del primo Gruppo Bancario Cooperativo italiano, è da sempre stato funzionale a favorire lo sviluppo e l'accreditamento delle BCC quali realtà bancarie

autenticamente interpreti del localismo, dei valori cooperativi e della mutualità prevalente, costantemente fedeli ai principi identitari che le caratterizzano.

*Il nostro obiettivo è promuovere il benessere dei **soci** nei **territori** in cui operiamo.*

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

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

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

Il Codice Etico afferma che la responsabilità sociale delle imprese operanti nel territorio della comunità locale è valore riconosciuto e condiviso dal Gruppo. Il Gruppo agisce nel rispetto degli obblighi sociali e mira a contribuire allo sviluppo del patrimonio economico, intellettuale e sociale di ciascun Paese e comunità in cui svolge la propria attività.

In tale contesto, il Gruppo sostiene e promuove, tramite erogazioni liberali e sponsorizzazioni, iniziative umanitarie e di solidarietà, culturali e sportive, finalizzate al sostegno e allo sviluppo della collettività in cui opera.

Nell'ambito della relazione con le realtà che richiedono la compartecipazione del Gruppo per la realizzazione di progetti e iniziative a favore della comunità è svolta un'analisi preliminare di fattibilità funzionale a ottimizzare i processi e a

ridurre i rischi di mancata realizzazione delle varie progettualità.

L'approccio nel complesso è definibile come inclusivo, anche in considerazione della numerosità e capillarità degli interventi effettuati. In particolare, nel corso del 2018, le iniziative sostenute dal Gruppo, in gran parte cofinanziate dalle banche, sono state oltre 230 per l'importo totale di quasi 800 mila euro. L'insieme di tali interventi ha permesso di favorire la coesione nei territori, realizzata attraverso i progetti avviati e sviluppati da parte di numerose associazioni ed enti no profit che hanno coinvolto le persone e le Comunità di riferimento.

Di seguito si fornisce un quadro sintetico delle principali attività sostenute dal Gruppo nel 2018 per macro-ambito di intervento:

SOCIO-ASSISTENZIALE

56 iniziative per un importo complessivo di 181.950 euro riconducibili all'ambito sanitario, alla solidarietà, al volontariato e alla protezione civile. Tra queste è compreso anche il sostegno a Save The Children e alla Cooperativa Sociale Arché da parte di Nord Est Asset Management.

CULTURA, ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E RICERCA

26 iniziative per un importo complessivo di 81.335 euro a favore di scuole e attività formative, nonché di attività di educazione finanziaria e di mostre e manifestazioni culturali organizzate nel territorio, comprese le stagioni teatrali.

PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE REALTÀ ECONOMICHE

7 iniziative per un importo complessivo di 21.500 euro distribuite tra l'aiuto alle parrocchie, le convenzioni con associazioni di categoria e CAF e alcuni interventi specifici di manutenzione del territorio.

SPORT, TEMPO LIBERO E AGGREGAZIONE

145 iniziative per un importo complessivo di 513.386 euro principalmente riferite alle attività di sostegno dello sport giovanile e dilettantistico, compresa l'organizzazione di festival dedicati.

Il Gruppo ha inoltre contribuito ad alcune operazioni dal rilevante impatto sulle Comunità ed economie locali che, in alcuni casi, hanno previsto anche la partecipazione diretta ed indiretta degli enti locali. In particolare, nel corso del 2018 ha impiegato il proprio capitale finanziando per complessivi 8.240.414,65 euro le seguenti iniziative dall'impatto sociale ed ambientale positivo:

- le iniziative a favore di aziende di servizi municipalizzati e società operanti nel comparto dell'energia elettrica finalizzate all'ammodernamento e alla nuova realizzazione di alcuni impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili per un valore complessivo di 4.701.486,56 euro;
- l'intervento a favore di un consorzio che opera nel comparto dei servizi socio-sanitari per la realizzazione di un nuovo centro polifunzionale per un valore complessivo di 759.000 euro;
- gli interventi a favore di società che gestiscono impianti a fune per la realizzazione di una nuova funivia e di un vaso a cielo aperto per lo stoccaggio dell'acqua ad uso di innevamento per un valore complessivo di 2.779.928,09 euro.

Tali interventi, oltre ad aver generato effetti positivi in termini di introiti per l'intera comunità che costituisce l'indotto locale, hanno contribuito a migliorare l'offerta locale in termini di strutture socio sanitarie, offerta turistica ed energia rinnovabile favorendo la riduzione degli impatti ambientali delle attività sul territorio.

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

Un ulteriore impatto socio-ambientale positivo cui contribuisce Cassa Centrale è rappresentato da Etika (www.etika.casserurali.it;

www.etikaenergia.it). Attraverso un protocollo di intesa tra le Casse Rurali Trentine, diverse realtà cooperative ed il Gruppo Dolomiti Energia, è proposta la sottoscrizione di utenze di energia elettrica e gas a condizioni molto vantaggiose, con un ulteriore e importante vantaggio dato dal valore sociale ed ecologico. L'offerta Etika è infatti:

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

Ad oggi tale iniziativa ha registrato 41.945 adesioni che hanno consentito di risparmiare 14.742 tonnellate di CO₂ (pari a 2.117 ettari di bosco) e di destinare 674.110 euro al progetto solidale.

Il Gruppo contribuisce allo sviluppo sociale e culturale della comunità anche nell'ambito delle relazioni con il mondo scolastico ed accademico. Il Gruppo crede infatti fortemente nella relazione con le Università e per questo nel tempo ha sviluppato e consolidato rapporti di collaborazione in particolare attraverso:

- l'attivazione di tirocini curriculari;
- la segnalazione e la richiesta di profili di neo laureati per stage con la prospettiva di possibile inserimento;
- interventi di docenza sulle materie economico-bancarie.

L'impegno del Gruppo è stato rivolto anche ad iniziative di educazione alla sicurezza digitale

in ambito finanziario mediante la promozione della collana *educational* "La sicurezza fa la differenza" pubblicata sul canale Youtube delle Casse Rurali Trentine per la formazione all'utente su *internet*, *phishing*, carte *contactless* e commercio elettronico.

Il Gruppo ha inoltre provveduto ad una completa riprogettazione dei siti dedicati ai giovani ed in particolare del prodotto Risparmiolandia, progetto ludico educativo dedicato ai bambini fino a 10 anni per il quale si è puntato anche sull'innovazione dei canali con l'obiettivo di instaurare una relazione più vicina e duratura tra la banca e la clientela consentendo così ai genitori, ai bambini ed alle scuole di utilizzare strumenti sempre più all'avanguardia.

In tale ambito è stato rinnovato il sito *internet* www.risparmiolandia.it a cui è stata abbinata la versione mobile dello stesso ed una pagina Facebook sostenuta da un piano editoriale dove i più grandi possono trovare tutte le iniziative relative al progetto. Sempre nell'ambito dell'iniziativa è stato realizzato anche il libretto "L'economia raccontata ai bambini" che racconta in modo semplice e divertente il valore del risparmio.

RISPETTO PER L'AMBIENTE

La tutela dell'ambiente è un elemento fondante della strategia e della *mission* aziendale del Gruppo. Per questo motivo, il Gruppo, come stabilito nel Codice Etico, si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività. Le attività che svolge il Gruppo sono volte altresì a sensibilizzare e accrescere la consapevolezza di tutti gli stakeholder, promuovendo azioni e comportamenti eco-compatibili nonché rispettosi delle norme e delle leggi applicabili in materia ambientale.

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

- rispettare le disposizioni e norme tecniche e legislative, con riferimento ai temi ambientali sulla base del principio di prevenzione e di mitigazione dei rischi, inclusi quelli legati al cambiamento climatico;
- gestire responsabilmente gli impatti ambientali derivanti dalle attività del Gruppo, ivi compresi i possibili impatti indiretti connessi ai servizi offerti alla clientela, attraverso l'identificazione preventiva dei potenziali rischi e dei relativi presidi per la prevenzione e la gestione delle emergenze ambientali;
- incoraggiare i propri clienti a gestire le loro attività in maniera sostenibile, attraverso appropriati prodotti e servizi bancari, finanziari e di gestione dei rischi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: fornendo

servizi finanziari a supporto di programmi pubblici e privati di tutela, conservazione e riqualificazione ambientale delle aree territoriali;

- gestire in modo consapevole le risorse nel rispetto della tutela dell'ambiente naturale, l'ecosistema e la biodiversità;
- promuovere la mobilità sostenibile.

Il costante impegno e l'attenzione del Gruppo verso l'ambiente sono testimoniati dall'assenza, nel corso dell'esercizio 2018, di reclami riguardanti le tematiche ambientali.

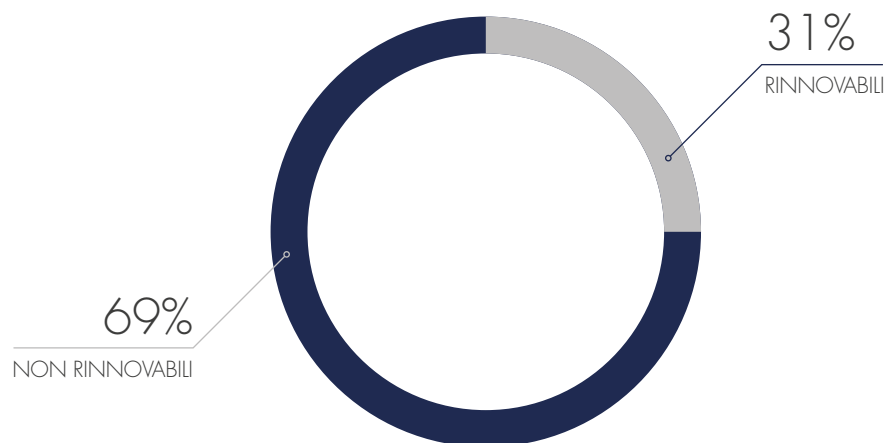
CONSUMI DI RISORSE ED EMISSIONI

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

Nel 2018 i consumi complessivi del Gruppo sono pari a 30.150,46 GJ. In particolare, i consumi energetici diretti (10.979,15 GJ) interessano per il 37% gas naturale e GPL utilizzati per il riscaldamento, il 60% è riconducibile alla flotta aziendale, il restante 3% dei consumi si riferisce all'impianto fotovoltaico.

Per quanto attiene i consumi indiretti (19.171,31 GJ), il Gruppo ha acquistato energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per il 48% del totale consumato con origine tracciata e garantita dal Gestore dei Servizi Energetici tramite titoli "garanzia di origine".

CONSUMI DIRETTI E INDIRETTI PER FONTE



CONSUMI ENERGETICI DIRETTI E INDIRETTI (GJ)

2018

Consumi energetici diretti	10.979,15
Da fonti non rinnovabili:	4.121,10
Gas naturale per riscaldamento	4.111,72
GPL per riscaldamento	9,39
Diesel (consumi flotta aziendale) ⁵	6.556,96
Da fonti rinnovabili:	301,08
Fotovoltaico	301,08
Consumi energetici indiretti	19.171,31
Elettricità da fonti non rinnovabili	9.989,06
Elettricità da fonti rinnovabili	9.182,26
Consumi energetici totali⁶	30.150,46

⁵ La quota parte relativa alla controllata Claris è stata stimata a partire dai km percorsi dalle auto, assumendo un consumo medio di 20 km/L. o un'omissione.

⁶ Sono esclusi i consumi di energia della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale.

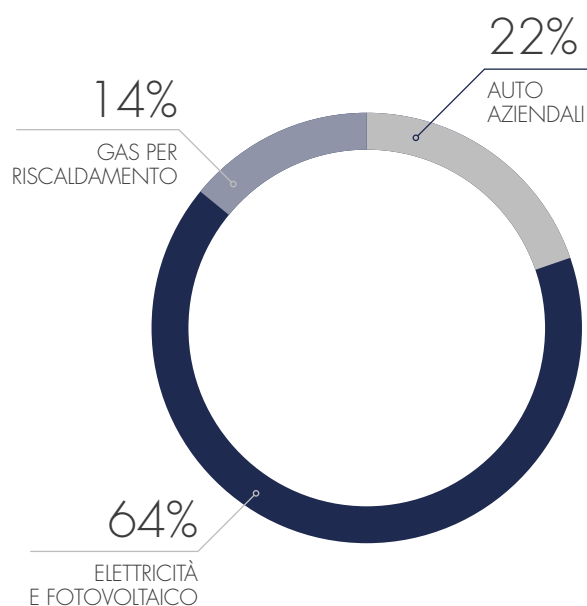
Le emissioni del Gruppo nel 2018 sono state complessivamente 1.634,56 tCO₂e e derivano principalmente dall'elettricità acquistata per le sedi e uffici, pari al 59% del totale, il 28% delle

emissioni è dovuto ai viaggi di lavoro con la flotta aziendale, mentre il restante 13% deriva dai combustibili utilizzati per il riscaldamento di sedi e uffici.

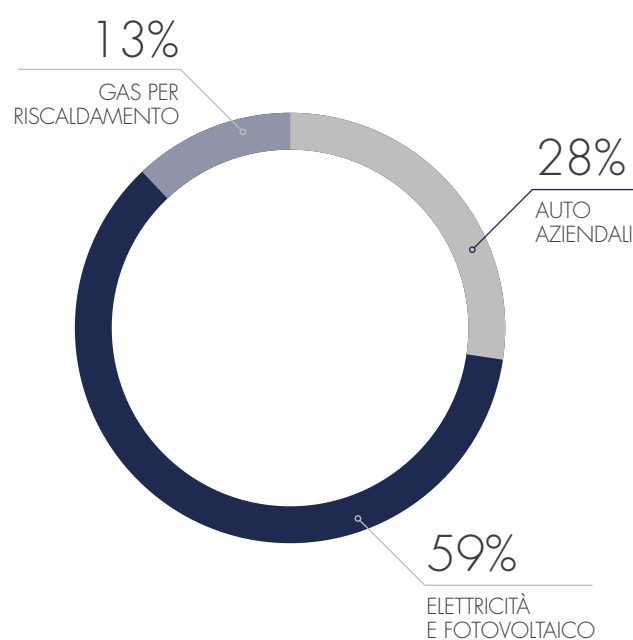
EMISSIONI DI CO₂ DIRETTE E INDIRETTE (t CO₂e)

	2018
Emissioni dirette (scope 1)	662,10
Da fonti non rinnovabili:	210,76
Gas naturale per riscaldamento	210,11
GPL per riscaldamento	0,65
Diesel (consumi flotta aziendale)	451,34
Emissioni indirette (scope 2)	972,46
Elettricità da fonti non rinnovabili	972,46
Emissioni totali⁷	1.634,56

CONSUMI PER TIPOLOGIA



EMISSIONI PER TIPOLOGIA



⁷ I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) e dal Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) nel 2018. Per il fattore di emissione relativo all'energia elettrica si fa riferimento al DEFRA 2015.

Al fine di ridurre gli impatti ambientali connessi ai consumi di energia, il Gruppo si impegna a migliorare la propria gestione energetica attraverso la realizzazione di una molteplicità di interventi. In particolare, nel corso del 2018, il Gruppo ha posto in essere le seguenti attività:

- installazione di lampade LED nei casi di ristrutturazione e nelle nuove sedi territoriali realizzate;
- installazione di pompe di calore ad alta efficienza utilizzando l'acqua di falda per il raffreddamento delle pompe di calore principali;
- installazione di pellicole solari nei punti in cui si verificano problemi di eccessivo surriscaldamento per irraggiamento;
- installazione nelle sale riunioni di impianti di videoconferenza per evitare il più possibile gli spostamenti dei dipendenti e dei colleghi delle banche controllate;
- sostituzione delle stampanti multifunzione potenziando le scannerizzazioni e di conseguenza la riduzione del consumo di carta e toner.

A tali interventi si aggiungono le iniziative specifiche realizzate da alcune controllate del Gruppo. Tra queste:

- l'allacciamento all'anello geotermico per l'efficientamento energetico della sede di Udine della controllata Assicura;
- le certificazioni ISO 14001:2015 per l'Ambiente e ISO 9001:2015 per la Qualità allo scopo "Servizi e soluzioni di carattere organizzativo, operativo ed amministrativo in particolare per le banche" ottenute dalla controllata CESVE a Padova;
- l'installazione di un impianto fotovoltaico di potenza pari a 50KW presso la controllata SBA a Cuneo.

Il Gruppo ha inoltre intrapreso un percorso di sensibilizzazione del personale aziendale favorendo la diffusione di buone prassi e comportamenti, quali ad esempio: la promozione dell'utilizzo dell'acqua potabile (e non quella in bottiglia erogata dalle macchinette) attraverso l'installazione di due postazioni di erogazione acqua dell'acquedotto filtrata e gasata; la promozione dell'utilizzo della firma elettronica e della Firma Elettronica Avanzata (o firma grafometrica) che consentono di firmare i documenti bancari senza stamparli su carta, con conseguente diminuzione del consumo di carta e di toner.

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

- l'approvvigionamento del 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili certificate in Italia;
- il rifacimento degli impianti di riscaldamento, condizionamento (ad elevata efficienza - EER > 3) ed illuminazione;
- la progressiva sostituzione di vecchi impianti con impianti di ultima generazione ad alta efficienza energetica e corpi illuminanti a LED;
- l'attività di sensibilizzazione degli utenti circa le tematiche ambientali;
- l'introduzione di sensori di movimento, per ridurre gli sprechi di energia per illuminazione non necessaria nei locali degli edifici di pertinenza del Gruppo;
- la sostituzione di salviette asciugamani di carta/stoffa con sistemi di asciugatura ad aria.

L'efficientamento energetico del *data center*

Considerata l'elevata specificità degli impianti a servizio del *data center* della controllata Phoenix, e il consistente consumo energetico associato alla sua gestione, il *data center* viene gestito come ambito separato rispetto a sedi e uffici. Di seguito sono descritte le iniziative intraprese al fine di migliorare la gestione dei consumi energetici e conseguentemente ridurre gli impatti ambientali di tale struttura:

- misura e monitoraggio periodico dei consumi elettrici complessivi, dei quadri generali, e dei sotto-quadri di sala, volti a quantificare gli impatti sui consumi (migliorativi/peggiorativi) a fronte di modifiche a impianti o a strumentazione IT;
- adozione di gruppi statici di continuità elettrica (c.d. UPS – Uninterruptible Power Supply) modulari ad alta efficienza (bassa dispersione, efficienza >98%) in sostituzione degli UPS monolitici con maggiore dispersione;
- installazione di impianto di condizionamento con tecnologia *chiller* e unità *inRow*, per una migliore efficacia nello smaltimento di calore e per maggiore efficienza energetica;
- adozione di sistemi di *free cooling* diretto e indiretto sull'impianto di condizionamento per sfruttare la temperatura esterna nelle stagioni invernali per il condizionamento del *data center*.

Per quanto attiene ai prelievi idrici del Gruppo, questi sono principalmente legati ai consumi di acqua potabile degli uffici e delle sedi che provengono da acquedotti e dai consumi di acqua di falda connessi al raffreddamento delle pompe di calore dove presenti. In particolare, nel 2018 sono stati consumati 7.438⁸ m³ d'acqua.

⁸ Sono esclusi i consumi di acqua della controllata NEAM in quanto la fatturazione avviene indirettamente tramite il canone di affitto e non sono disponibili i dati di consumo. Tuttavia, l'ammontare di tali consumi non risulta essere materiale.



L'ATTENZIONE
VERSO I
COLLABORATORI

I NOSTRI COLLABORATORI

Il Gruppo ha cura dei propri dipendenti in quanto crede che l'armonizzazione e la creazione di un ambiente di lavoro sano e positivo, sia uno dei requisiti fondamentali per gestire in modo responsabile il proprio *business*. Cassa Centrale, nella consapevolezza che le persone, la loro professionalità e la loro passione continueranno ad essere fondamentali per la realizzazione della strategia del Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo, attua delle politiche che garantiscono la piena tutela dei diritti dei lavoratori e la valorizzazione della loro professionalità.

Per garantire la giusta attenzione alle persone, nel corso del 2018, la Capogruppo ha intrapreso un percorso di ridefinizione della missione della funzione Risorse Umane che, guidata dalla Direzione Pianificazione e HR, assume un ruolo di indirizzo e coordinamento anche nei confronti delle Società del Gruppo. Vi è inoltre una funzione dedicata, al di fuori della Direzione Pianificazione e HR, che gestisce le responsabilità legate alla salute e sicurezza delle persone in conformità con quanto previsto dal Modello 231/2001.

La gestione delle risorse umane avviene sulla base degli indirizzi e linee guida fornite dagli organi di governo aziendale, che sono responsabili dell'approvazione delle *policy* e dei regolamenti e sono coinvolti nelle decisioni rilevanti che riguardano la vita delle persone.

La gestione delle risorse umane è basata su piani di sviluppo di lungo periodo, anche in considerazione della progressiva espansione del Gruppo e delle previsioni di ulteriore

sviluppo. Pertanto, gli inserimenti sono finalizzati alla creazione di un rapporto a lungo termine azienda-dipendente.

I rischi potenziali cui è esposto il Gruppo nell'ambito della gestione delle risorse umane sono principalmente riconducibili a due aree: i rischi legati alla perdita di figure chiave della Capogruppo e delle sue controllate e i rischi legati all'ambiente di lavoro. Al fine di mitigare il primo di questi rischi, il Gruppo ha posto in essere i seguenti presidi: coinvolgimento dei collaboratori nel progetto di creazione del Gruppo Bancario Cooperativo, rafforzamento dell'offerta formativa rivolta ai dipendenti al fine di valorizzare le competenze individuali, stabilità contrattuale⁹ e politiche di remunerazione ispirate a principi di equità e di coerenza con le effettive responsabilità attribuite, unitamente all'offerta di *benefit*¹⁰ a favore del benessere dei dipendenti. Il Gruppo pone una costante attenzione anche agli elementi di potenziale criticità legati all'ambiente di lavoro, quali ad esempio la diffusione del rispetto della diversità e del genere¹¹, la mobilità territoriale ove possibile¹², la tutela della *privacy* e la salute, sicurezza e l'ergonomia sui luoghi di lavoro.

Nel 2018 è stato avviato il processo di armonizzazione dei sistemi di gestione delle risorse umane tra la Capogruppo e le sue controllate che continuerà gradualmente fino a completamento nel 2019, al fine di incrementare l'efficienza nella gestione dei processi amministrativi attraverso una gestione centralizzata che vedrà l'implementazione di un'anagrafica HR di Gruppo. In tale contesto,

⁹ Prevalenza di contratti a tempo indeterminato.

¹⁰ Welfare aziendale attualmente previsto da alcune società appartenenti al Gruppo.

¹¹ Policy approvata il 6 febbraio 2019; politiche di assunzione che promuovono le pari opportunità; inserimenti di nuove risorse bilanciate per genere.

¹² Inserimenti presso le sedi territoriali del Gruppo, quando possibile.

saranno definiti gli standard e i processi core comuni per la gestione del personale, incluse le modalità di selezione infragruppo.

Il 2018 è stato un anno di trasformazione, con un impatto significativo in particolare sulla Capogruppo. L'organico di Cassa Centrale ha infatti registrato modifiche estremamente rilevanti in termini di numerosità dei dipendenti e professionalità in vista della creazione del Nuovo

Gruppo Bancario Cooperativo raggiungendo 405 unità a fine anno.

Al 31 dicembre 2018 il Gruppo conta 1.016 dipendenti, numero che sale a 1.031 se si considerano i lavoratori internali e gli stagisti. La distribuzione dei dipendenti per categoria professionale e per genere è rappresentata nelle tabelle sottostanti.

NUMERO DI DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	25	4	29
Quadri direttivi	185	29	214
Impiegati	470	303	773
Totale	680	336	1.016

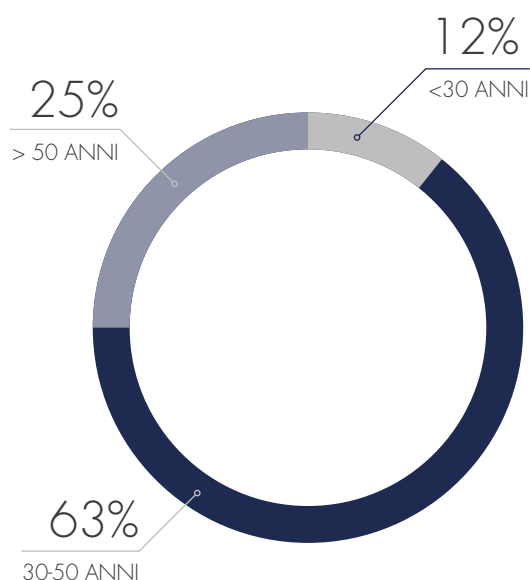
PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	86%	14%	100%
Quadri direttivi	86%	14%	100%
Impiegati	60%	40%	100%
Totale	67%	33%	100%

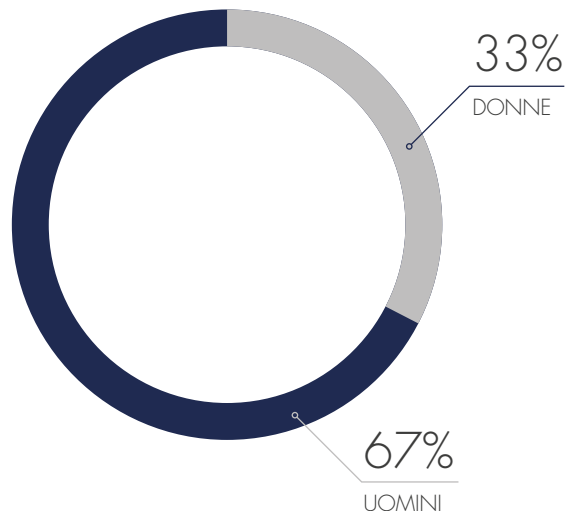
Un dipendente su tre è di genere femminile e la maggior parte dei dipendenti del Gruppo si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, con un'età media di circa 40 anni (circa 41 per le donne e 38 per gli uomini). Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti

per categoria professionale e per fascia d'età, si osserva che nella fascia under 30 è presente il solo personale impiegatizio, mentre i dirigenti si collocano prevalentemente nella fascia d'età più elevata.

DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ



DIPENDENTI PER GENERE



PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ

	<30	30-50	>50
Dirigenti	-	41%	59%
Quadri direttivi	-	55%	44%
Impiegati	16%	66%	19%
Totale	12%	63%	25%

L'impegno del Gruppo per l'instaurazione di rapporti di lavoro stabili e duraturi è confermato dall'anzianità di servizio (oltre il 42% dei dipendenti è in forza da un periodo compreso tra i 6 ed i 20 anni) e dall'elevata percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato, pari al 93% del totale. Per quanto attiene

alla distribuzione per area geografica dei dipendenti del Gruppo si osserva che il 63% è impiegata in Trentino Alto Adige (639 unità), il 18% dei dipendenti sono collocati nelle regioni del Nord Est (183 unità), il 14% nel Nord Ovest (147 unità), il 2% del Centro Italia (26 unità) e i restanti al Sud (13 unità).

NUMERO DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, AREA GEOGRAFICA E GENERE

	Contratto a tempo				Totale	
	Indeterminato		Determinato			
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato
Trentino Alto Adige	432	167	17	23	599	40
Nord Est	101	63	10	9	164	19
Nord Ovest	89	53	2	3	142	5
Centro	12	10	2	2	22	4
Sud	11	1	1	-	12	1
Estero ¹¹	3	3	0	2	6	2
Totale	648	297	32	39	945	71

I lavoratori impiegati con contratti di somministrazione e stage sono un totale di 15, suddivisi come indicato nella tabella di seguito riportata.

ALTRE TIPOLOGIE DI CONTRATTO

	Uomini	Donne	Totale
Stagisti	1	1	2
Interinali	5	8	13
Totale	6	9	15

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

Al fine di garantire la conciliazione tra gli impegni privati e quelli lavorativi, il Gruppo garantisce soluzioni individuali atte a soddisfare al meglio le esigenze personali dei propri dipendenti. Il part-time è riconosciuto a circa l'8,3% della forza lavoro totale e risulta maggiormente utilizzato dalle donne.

NUMERO DI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

	Uomini	Donne	Totale
Full Time	673	259	932
Part Time	7	77	84

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

Il 2018 è stato caratterizzato dall'ampio ricorso all'assunzione di personale dall'esterno e, contestualmente, sono state svolte delle riorganizzazioni interne di personale in un'ottica di valorizzazione delle risorse e di condivisione delle opportunità che si sono create con la nascita del Gruppo Bancario Cooperativo. In tale contesto, la ricerca di personale è stata indirizzata verso le Federazioni Locali, espressioni associative del Credito Cooperativo su base territoriale, e verso le Banche aderenti al Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo. Altri canali di reclutamento utilizzati includono l'utilizzo di piattaforme on line per la pubblicazione di annunci, il ricorso a società specializzate nella ricerca e selezione di candidati, nonché l'attivazione di convenzioni con alcune tra le realtà universitarie italiane più

significative per l'inserimento di giovani neo-laureati nell'organico del Gruppo.

Il processo di selezione adottato è stato improntato a principi di trasparenza e di pari opportunità. Il processo prevede passaggi strutturati e modalità flessibili a partire dalla valutazione del curriculum vitae su basi oggettive e al recepimento delle preferenze dei candidati, con una successiva valutazione dei profili, sia attraverso lavori di gruppo e colloqui individuali sia attraverso colloqui con i responsabili della Banca.

Le assunzioni effettuate nel corso del 2018 risultano complessivamente bilanciate per genere (56% uomini, 44% donne): infatti, sono state assunte 212 persone, di cui 118 uomini e 94 donne. Tra i neo-assunti, 60 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, 121 si collocano nella fascia di età intermedia (30-50 anni) e i restanti 31 ingressi hanno più di 50 anni.

Per quanto attiene alla distribuzione nelle Aree Territoriali di operatività del Gruppo: 99 dei nuovi ingressi hanno interessato l'area territoriale del Trentino-Alto Adige, 40 il Nord Est, 41 il Nord Ovest, 26 l'area Centro, 2 il Sud e 4 il Lussemburgo. Il tasso di assunzione si attesta complessivamente al 21%.

TURNOVER PER GENERE E FASCIA D'ETÀ

	Genere			Fasce d'età		
	Uomini	Donne	Totale	<30	30-50	>50
Tasso di Assunzione	17%	28%	21%	49%	19%	12%
Tasso di cessazione	4%	2%	3%	8%	3%	4%

TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA

	Trentino A.A.	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud	Estero ¹³
Tasso di Assunzione	15%	25%	28%	100%	15%	50%
Tasso di cessazione	3%	5%	4%	-	8%	38%

Il 2018 ha visto l'uscita di 35 risorse (di cui 27 uomini e 8 donne). Tra le risorse che hanno lasciato il Gruppo, 10 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, mentre 16 si collocano nella fascia di età intermedia (30-50 anni) i restanti 9 nella fascia di età superiore a 50 anni. Per quanto attiene alla distribuzione nelle Aree Territoriali di operatività del Gruppo: 17 uscite hanno interessato la regione Trentino-Alto Adige, 8 il Nord Est, 6 il Nord Ovest, 1 il Sud e 3 il Lussemburgo. Il tasso di cessazione è complessivamente pari al 3%.

Nell'corso del 2018 il numero di dipendenti della Capogruppo Cassa Centrale è quasi raddoppiato: il 45% dei dipendenti in forza in data 31 dicembre 2018 è stato assunto nel corso dell'anno, a fronte di un turnover in uscita decisamente contenuto (-1,7%).

Il Gruppo crede nel coinvolgimento attivo del personale in un'ottica di crescita del senso di appartenenza e di sviluppo continuo, consapevole dell'importanza di creare un clima positivo in cui le persone sono motivate e propositive nei confronti degli obiettivi preposti ai singoli uffici che convergono verso il fine

unico di elevare la professionalità e l'efficacia del servizio reso. A tale scopo, sono previsti momenti e strumenti di comunicazione che si adattano alle esigenze specifiche che sorgono di volta in volta. La comunicazione verso i dipendenti avviene principalmente attraverso la intranet aziendale e la posta elettronica. È inoltre previsto un incontro annuale rivolto a tutti i collaboratori della Capogruppo e delle sue controllate. Nel 2018, la *convention* si è svolta il 1° dicembre presso il Palarotari di Mezzocorona (TN) e vi hanno preso parte 900 dipendenti.

Dal 2018 la Capogruppo ha inoltre implementato una piattaforma on line per la comunicazione con i dipendenti nata per facilitare il trasferimento di informazioni e documentazione e agevolare l'ingresso in azienda dei neo-assunti. All'interno di tale piattaforma è stata inserita una sezione "bacheca" alimentabile dagli Uffici con le notizie di interesse. Tutti i dipendenti sono informati settimanalmente sulle novità (assunzioni e altri fatti salienti) e ricevono una notifica contestualmente alla pubblicazione di nuovi documenti nel *database*.

¹³ Tale categoria include i dipendenti della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo.

VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Il Gruppo valorizza e promuove lo sviluppo delle competenze e delle capacità dei propri dipendenti, anche attraverso l'organizzazione di attività di formazione e di aggiornamento professionale tenendo in considerazione nelle politiche di valutazione ed incentivazione del personale, oltre il corretto svolgimento delle attività assegnate, elementi quali la professionalità, l'impegno, la disponibilità e l'intraprendenza.

Nel corso del 2018 la gestione della formazione interna è stata oggetto di una profonda riorganizzazione. A partire dal mese di maggio presso la Capogruppo è stato costituito infatti, l'Ufficio Formazione e Sviluppo Risorse Umane, integrando in Cassa Centrale le professionalità della società Formazione e Lavoro, espressione storica della Cooperazione Trentina, nella consapevolezza della centralità della formazione nella gestione e valorizzazione delle persone. Inoltre, la certificazione di Qualità ISO 9001:2015 rilasciata da DNV-GL per tutte le attività di formazione progettate ed erogate dalla Capogruppo, ha permesso l'erogazione di corsi finanziabili dai Fondi Interprofessionali, in particolare attraverso lo strumento dei *voucher* formativi e mediante la Banking Care Corporate University.

Le sessioni di formazione interna si svolgono con modalità tradizionali d'aula e/o *e-learning*, a seconda dell'argomento e della tipologia nonché della numerosità dei partecipanti ai corsi. In alcuni casi, la formazione avviene anche nell'ambito di specifici eventi, corsi e seminari interaziendali. La proposta formativa riguarda le seguenti tre macro-aree: alta formazione, formazione specialistica e *soft skill*.

Nel corso del secondo semestre del 2018 è stata

avviata l'implementazione di una piattaforma per la gestione della formazione del nuovo Gruppo Bancario Cooperativo denominata "LMS", Learning Management System, con l'obiettivo di contribuire al coinvolgimento e alla motivazione delle persone, sottolineare l'importanza dello sviluppo professionale, accrescere la consapevolezza delle persone in merito al proprio percorso formativo e alla propria crescita professionale e mettere a disposizione uno strumento in grado di facilitare la collaborazione mediante la condivisione di esperienze ("*communities of practice*", gruppi di lavoro, ecc.). Inoltre, la nuova piattaforma ha facilitato l'erogazione, nell'ultimo trimestre dell'anno, del primo corso di formazione specialistica per il futuro Gruppo Bancario Cooperativo (MiFID II – Markets in financial instruments directive, che rappresenta la normativa europea 2014/65/EU che disciplina i servizi di investimento).

Il totale delle ore di formazione erogate dal Gruppo nel 2018 è stato di 10.115, pari a una media di circa 10 ore di formazione per dipendente. Nel corso del 2018 le iniziative formative si sono focalizzate principalmente in corsi di tipo tecnico-specialistico (55%), seguita da training di inserimento o induction (13%), dalla formazione manageriale (9%) e inerente la salute e la sicurezza (5%). La categoria residuale "Altro" include prevalentemente corsi in ambito normativo, ad esempio in materia di GDPR.

Nell'ambito della riorganizzazione della formazione, già avviata nel corso del 2018, è pianificato per il primo semestre del 2019 l'ampliamento dell'offerta al fine di assicurare lo sviluppo delle competenze necessarie al Nuovo Gruppo Bancario Cooperativo.

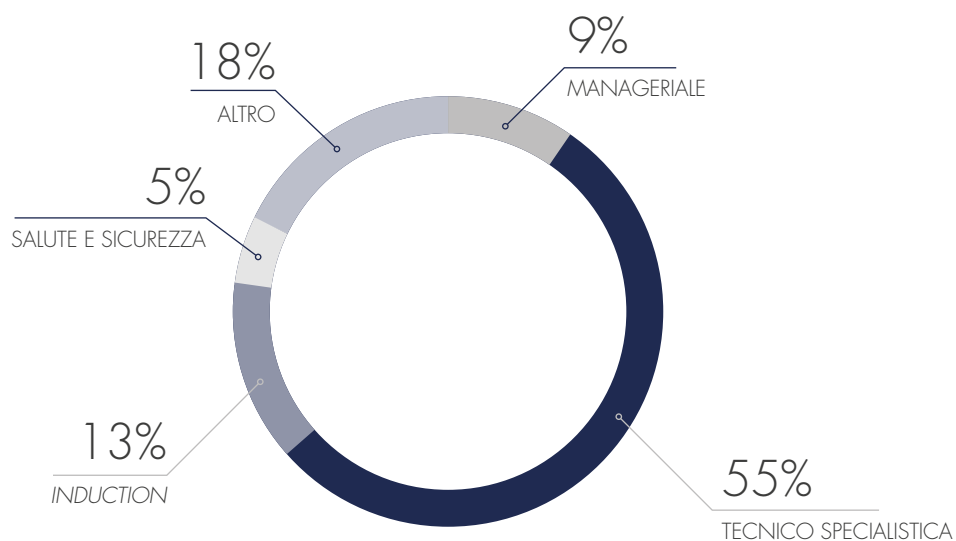
NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	660	138	798
Quadri direttivi	1.874	557	2.431
Impiegati	4.177	2.710	6.887
Totale	6.710	3.405	10.115

NUMERO ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	26	35	28
Quadri direttivi	10	19	11
Impiegati	9	9	9
Totale	10	10	10

TIPOLOGIA DI FORMAZIONE EROGATA DAL GRUPPO



BENESSERE DEI COLLABORATORI

Il Gruppo si impegna a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica dei lavoratori e al rispetto della loro personalità morale, evitando ogni sorta di discriminazione, di illecito condizionamento o di indebito disagio. Promuovere le pari opportunità e valorizzare la diversità nel suo complesso, sia essa di genere, età o anzianità professionale, rappresenta un impegno concreto del Gruppo. Nel corso del 2018, al fine di formalizzare i propri impegni in tali ambiti, il Gruppo ha definito due politiche, una inerente il rispetto della diversità e pari opportunità e l'altra inerente il rispetto dei diritti umani, entrambe approvate dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nel febbraio 2019.

Il Gruppo afferma il proprio impegno ad adottare criteri di imparzialità, merito, competenza e professionalità, per qualsiasi decisione inerente i rapporti con il personale, offrendo a tutti i lavoratori le medesime opportunità. A conferma degli impegni in tali ambiti, le assunzioni effettuate nel corso del 2018 risultano complessivamente bilanciate per genere. In merito all'impiego di personale appartenente alle categorie protette, ai sensi della legge 68/1999 al 31 dicembre 2018 sono impiegati un totale di 40 dipendenti con disabilità, di cui 22 uomini e 18 donne.

Nel corso del 2018, l'approccio aziendale orientato al pieno rispetto della diversità e dei diritti umani trova conferma nell'assenza di contestazioni per violazione del principio di non discriminazione. Inoltre, non sono stati presentati reclami relativi al rispetto dei diritti umani, tuttavia è pervenuto un unico reclamo relativo alle relazioni tra diverse risorse appartenenti alla medesima unità organizzativa.

Il Gruppo garantisce un trattamento equo in

applicazione delle norme in materia e nei contratti collettivi di lavoro vigenti, garantendo libertà di associazione ed improntando il confronto con le Organizzazioni Sindacali in senso responsabile e costruttivo, favorendo un clima di reciproca fiducia e dialogo, nella continua ricerca di proficue, informate ed attente relazioni tra le parti. Il 100% dei dipendenti delle sedi italiane del Gruppo è coperto da accordi di contrattazione collettiva, per la controllata NEAM è invece applicato il contratto bancario vigente in Lussemburgo per l'88% dei suoi dipendenti.

Ad integrazione di quanto previsto nel contratto collettivo nazionale, il Gruppo offre ai propri dipendenti un pacchetto retributivo aziendale che include un'ampia serie di benefit, differenziati e collegati ai ruoli organizzativi di appartenenza. Di seguito è riportata una sintesi dei benefit attualmente riconosciuti a tutti i dipendenti della Capogruppo:

- auto aziendale assegnata a uso promiscuo (dirigenti o incarichi particolari per mobilità);
- polizza KASKO anche per tragitto casa lavoro e viceversa;
- pensione integrativa - Fondo Pensione (www.fondopensione.tn.it);
- assicurazione sanitaria integrativa - Cassa Mutua (www.cooperazionealute.it);
- coperture assicurative: oltre a quelle obbligatorie, sono stati incrementati i massimali a 500.000 euro (morte e invalidità permanente) rispetto a quelli previsti dall'art. 71 CCNL. La copertura assicurativa in caso di morte e invalidità permanente interviene su accadimenti anche al di fuori dell'orario lavorativo;

- copertura Long Term Care (LTC) che prevede il rimborso delle spese sanitarie o l'erogazione di servizi di assistenza in strutture e/o con personale convenzionati;
- piano di prestiti agevolati e mutui, per tutto il personale, indipendentemente dall'inquadramento, sulla base di un accordo sindacale aziendale;
- buoni pasto/mensa per le diverse categorie contrattuali (in linea con le previsioni definite dal CCNL);
- presenza di un Circolo Ricreativo Dipendenti e connesse facilitazioni / iniziative per i soci.

Con riferimento alla pensione integrativa, Cassa Centrale offre ai dipendenti l'opportunità di iscriversi al Fondo Pensione: si tratta di un fondo chiuso a contribuzione definita, la cui iscrizione è riservata agli associati. Tale fondo prevede il versamento di un contributo da parte del dipendente (2% con facoltà di incrementare detta percentuale con versamenti integrativi) e da parte dell'azienda (5,20%). Non sono pertanto

previste passività future a carico dell'azienda il cui ammontare non sia prevedibile. La maggioranza dei dipendenti aderisce a tale fondo, destinando allo stesso il proprio TFR.

Durante il 2018 è stata inoltre avviata la definizione dei criteri a cui improntare la politica sui benefit:

- chiarezza dei criteri per l'assegnazione dei benefit e/o la differenziazione delle caratteristiche dei benefit;
- assegnazione dei medesimi benefit per cluster omogenei;
- limitazione della discrezionalità nell'assegnazione di eventuali benefit ad personam;
- comunicazione efficace ai dipendenti dell'offerta in essere.

A partire dal 2019 diverrà operativo il Servizio Welfare e Relazioni Sindacali, preposto alle attività funzionali all'armonizzazione degli strumenti di *welfare* a livello del Gruppo.

SALUTE E SICUREZZA

Il Gruppo ritiene che la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori sia elemento fondamentale per assicurare all'azienda una continua crescita e un livello d'eccellenza nel settore ed è quindi attento a sviluppare la propria missione aziendale impegnandosi al continuo miglioramento delle politiche di sicurezza per la tutela della salute dei lavoratori, in accordo con quanto dichiarato nel Codice Etico. Il Gruppo mette quindi in atto tutte le azioni preventive necessarie al fine di garantire le migliori condizioni di salute, la sicurezza e l'incolumità negli ambienti di lavoro, conformemente alle vigenti norme in materia di salute e sicurezza, impegnandosi inoltre a promuovere e diffondere comportamenti responsabili al proprio interno. L'organigramma della sicurezza risulta in linea con gli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni, ai fini della prevenzione dei relativi fattori di rischio e la Capogruppo presenta una funzione dedicata che gestisce le responsabilità legate alla salute e sicurezza delle persone, in conformità con quanto previsto dal Modello 231/2001, unitamente ad una struttura specializzata esterna di consulenza. La pianificazione delle attività si sviluppa in coerenza con l'obiettivo di raggiungere a medio termine un Sistema di Gestione della Sicurezza Aziendale che dia efficacia ad una politica aziendale per la salute e sicurezza sul lavoro.

La pianificazione tecnica dei luoghi di lavoro, delle attrezzature e dei processi è improntata al più alto livello di rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza ed igiene del lavoro. È richiesto a ciascun dipendente di porre la massima attenzione nello svolgimento della

propria attività, osservando strettamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite per evitare ogni possibile rischio per sé e per i colleghi.

A tal proposito, gli obiettivi generali identificati a livello di Gruppo sono a tutelare sia il personale interno all'azienda, che deve poter svolgere le proprie mansioni in un ambiente sicuro e salubre e che deve essere consapevole dei rischi in cui può incorrere, sia i collaboratori esterni ed i clienti che hanno il diritto di frequentare ambienti ed edifici sicuri.

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi il Gruppo assicura:

- il rispetto della legislazione, delle normative, dei regolamenti vigenti e delle altre prescrizioni sottoscritte dall'organizzazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- l'adozione di prassi, processi e tecnologie che offrano un miglioramento continuo delle prestazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- l'attuazione di quanto sia necessario per prevenire infortuni e malattie sui luoghi di lavoro;
- il monitoraggio costante del fabbisogno formativo dei propri collaboratori in tema di salute e sicurezza sul lavoro;
- il coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori delegati per la sicurezza per renderli responsabili della corretta gestione della sicurezza;
- l'integrazione delle problematiche inerenti la Salute e Sicurezza sul Lavoro all'interno delle normali attività decisionali e gestionali.

L'attenzione alla salute e sicurezza dei lavoratori è particolarmente elevata e per

questo l'implementazione di un approccio sistemico sulle tematiche inerenti la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ha come obiettivi sia la razionalizzazione dei costi complessivi, attraverso la minimizzazione dei rischi e la sensibilizzazione del personale, sia il miglioramento dell'immagine interna ed esterna dell'impresa.

I rischi potenziali, in materia di salute e sicurezza, connessi alle attività di business del Gruppo riguardano in maniera prevalente i lavori d'ufficio, e quindi risultano contenuti. Tali rischi sono infatti riconducibili all'ergonomia, alla vista e alla postura derivante dall'uso di videotermini, allo stress lavoro correlato e alla presenza di scale o altre strutture potenzialmente fonti di cadute. Un'altra possibile fonte di rischio di infortuni è legata all'uso di autovetture, normalmente utilizzate per i frequenti spostamenti del personale tra le sedi periferiche.

Al fine di mitigare tali rischi, le attività sono svolte in linea con gli adempimenti previsti dalla normativa vigente ai fini della prevenzione dei fattori di rischio incidenti sulla salute e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tutti gli ambienti di lavoro e gli impianti sono a norma e vengono sottoposti alle manutenzioni previste dalla normativa vigente. Inoltre, sono stati individuati ed adottati dal Gruppo quali strumenti a presidio dei suddetti rischi: la flessibilità di orario in situazioni specifiche e la fruizione dei corsi di formazione obbligatoria.

È stato altresì attuato un progetto strutturato per la salute e sicurezza attraverso il conferimento di

un incarico a una società esterna, con presidio e coordinamento all'interno della Capogruppo, e sono attive le coperture assicurative ai collaboratori in aggiunta e/o estensione rispetto a quanto previsto dalle leggi e dalla contrattazione nazionale sulle quali viene svolto un monitoraggio periodico a cura del Servizio Gestione Risorse Umane.

La controllata CESVE al fine di presidiare le tematiche inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro, ha implementato un Sistema di gestione aziendale integrato per la Qualità, l'ambiente e la sicurezza (SGSL) basato sulle norme UNI EN ISO 9001 e 14001. Tale sistema oltre a definire ruoli, responsabilità e procedure per la realizzazione della politica aziendale di prevenzione nell'ambito della salute e la sicurezza sul lavoro, integra obiettivi e politiche per la salute e la sicurezza dei lavoratori nella pianificazione delle attività aziendali.

Nel 2018, un'attenta gestione dei luoghi di lavoro, una continua attività di comunicazione e sensibilizzazione, volte alla prevenzione, nonché al monitoraggio della corretta applicazione dei piani di miglioramento, hanno contribuito a limitare il numero di infortuni sul luogo di lavoro. In particolare, nel 2018 sono stati registrati 3 infortuni in itinere. Non è stato registrato nessun incidente mortale e nessun caso di malattia professionale. Il tasso di assenza¹⁴ si attesta al 3,09%. Nelle tabelle seguenti sono riportati gli infortuni e i relativi indici infortunistici registrati per i dipendenti del Gruppo Cassa Centrale nel corso dell'esercizio 2018.

¹⁴ Il calcolo dell'indicatore (absentee days ratio) viene effettuato considerando i giorni di assenza per incapacità del lavoratore di qualsiasi tipo (es. infortunio, malattia, sciopero, ...). Non vengono considerate le assenze autorizzate (es. ferie, permessi studio, congedi parentali, ecc...)

NUMERO DI INFORTUNI SUDDIVISI PER GENERE ED AREA GEOGRAFICA

	Uomini	Donne	Totale
Sul luogo di lavoro	-	-	-
Trentino Alto Adige	-	-	-
Nord Est	-	-	-
Nord Ovest	-	-	-
Centro	-	-	-
Sud	-	-	-
Estero ¹⁵	-	-	-
In itinere	2	1	3
Trentino Alto Adige	-	1	1
Nord Est	1	-	1
Nord Ovest	1	-	1
Centro	-	-	-
Sud	-	-	-
Estero ¹⁵	-	-	-
Totale	2	1	3

¹⁵ Tale categoria include i dipendenti della controllata NEAM che ha sede in Lussemburgo

INDICI INFORTUNISTICI E TASSO DI ASSENZA (%)

	Uomini	Donne	Totale
Indice di gravità¹⁶	0,01	0,03	0,02
Trentino Alto Adige	-	-	-
Nord Est	-	-	-
Nord Ovest	-	-	-
Centro	-	-	-
Sud	-	-	-
Estero ¹⁵	-	-	-
Indice di frequenza¹⁷	1,87	2,23	1,97
Trentino Alto Adige	-	4,07	1,02
Nord Est	5,87	-	3,70
Nord Ovest	7,25	-	4,44
Centro	-	-	-
Sud	-	-	-
Estero ¹⁵	-	-	-
Tasso di assenza¹⁸	2,69	4,03	3,09
Trentino Alto Adige	2,01	2,13	2,04
Nord Est	4,22	8,84	5,92
Nord Ovest	4,65	4,39	4,55
Centro	0,10	0,74	0,38
Sud	2,04	3,50	2,15
Estero ¹⁵	0,44	0,65	0,51

¹⁶ Indice di gravità: (numero di giornate perse per infortuni sul lavoro/numero totale di ore lavorate) x 1.000.¹⁷ Indice di frequenza: (numero di infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.000.¹⁸ Tasso di assenza: (numero di giorni di assenza/numero totale di giorni lavorati) x 100.



APPENDICE

NOTA METODOLOGICA

STANDARD DI RENDICONTAZIONE APPLICATI

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

La presente Dichiarazione, che sarà pubblicata con periodicità annuale, è predisposta ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e secondo i GRI Standards (opzione in accordance "Core option"), lo standard utilizzato quale riferimento, pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Iniziative, integrati con il supplemento di settore per il settore finanziario e del credito "GRI-G4-Financial Services Sector Disclosures".

Il GRI Standard costituisce ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all'interno del documento alle pagine da 98 a 101 è riportato il GRI Content Index.

La rendicontazione non finanziaria presentata nella Dichiarazione riflette il principio di materialità o rilevanza, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i GRI Standards: i temi trattati all'interno della Dichiarazione sono quelli che, a seguito di un'analisi e valutazione

di materialità, descritta alle pagine da 39 a 41 del presente documento, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi *stakeholder*. I dati della presente Dichiarazione si riferiscono al solo esercizio 2018 in quanto, come previsto dal Decreto, in sede di prima applicazione della normativa in materia di rendicontazione non finanziaria, si è deciso di fornire un raffronto sommario e qualitativo rispetto agli esercizi precedenti. Il Gruppo fornirà la comparazione relativa ai dati quali/quantitativi a partire dal prossimo esercizio di rendicontazione.

PERIMETRO DI REPORTING

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo Cassa Centrale si riferiscono alla performance del Gruppo per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018. Come previsto all'art. 4 del D. Lgs. 254/2016, la Dichiarazione comprende i dati della Capogruppo (Cassa Centrale Banca) e delle sue società controllate consolidate integralmente, ad eccezione delle società Bologna Servizi Bancari S.r.l. e Prestipay, in quanto entità giuridiche non operative e che hanno generato impatti non finanziari non materiali nel corso dell'esercizio 2018. Le informazioni non finanziarie di tali società saranno pertanto rendicontate, qualora materiali, a partire dall'esercizio 2019. Eventuali ulteriori limitazioni a tale perimetro sono opportunamente indicate all'interno del documento.

PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

La predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Cassa Centrale per il 2018 si è basata su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- il coinvolgimento di tutte le strutture/direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni oggetto della rendicontazione non finanziaria del Gruppo. È stato richiesto loro un contributo nell'individuazione e valutazione dei temi materiali, dei progetti/iniziative significativi da descrivere nel documento e nella fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il ruolo di verificare e validare tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza. In particolare, i dati e le informazioni inclusi nella presente Dichiarazione derivano dal sistema informativo aziendale utilizzato per la gestione e la contabilità del Gruppo e da un sistema di reporting non finanziario (schede raccolta dati) appositamente implementato per soddisfare i requisiti del D. Lgs. 254/2016 e dei GRI Standards. I dati sono stati elaborati mediante estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime. I dati e le informazioni di natura economico-finanziaria derivano dal Bilancio 2018;
- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Bilancio 2018 in data 27/03/2019;
- il rilascio di un giudizio di conformità sulla Dichiarazione da parte di KPMG S.p.A. nella forma di un esame limitato;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli *stakeholder*.

PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE

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

TABELLA DI RACCORDO

Tabella di raccordo tra i Temi Materiali del Gruppo Cassa Centrale, gli ambiti del D. Lgs. 254/2016 ed i GRI *Standards*.

Temi Materiali identificati dal Gruppo Cassa Centrale

Ambiti del D. Lgs. 254/2016

Qualità del servizio, ascolto e soddisfazione del cliente	Società
Etica e integrità nella gestione del <i>business</i>	Società, Personale, Ambiente, Diritti Umani, Anticorruzione
Formazione, sviluppo e valorizzazione del personale	Personale
Operatività radicata nel territorio	Società
Politica di credito responsabile e offerta di prodotti/servizi con finalità socio-ambientali	Società, Ambiente
Value creation e sostenibilità del business	Società, Personale, Ambiente, Diritti Umani, Anticorruzione
Relazioni esterne e gestione del rapporto con i soci	Società
Sostegno alle comunità e al Terzo settore	Società
Supporto al sistema imprenditoriale e alle famiglie	Società
Corporate governance e decision making	Società
Well-being, conciliazione vita lavoro e welfare aziendale	Personale

Topic-specific GRI Standards di riferimento	Perimetro degli impatti	
	Impatti interni al Gruppo	Impatti esterni al Gruppo
Meccanismi di reclamo per gli impatti sulla società (GRI 103-2)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti, Banche affiliate, Soci e azionisti
Etica e integrità (GRI 102-16), Anti-corruzione (GRI 205), Compliance (GRI 419)	Tutto il Gruppo	Tutti gli <i>stakeholder</i>
Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo	Dipendenti, Organizzazioni sindacali
Comunità locali (G4-FS13)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti, Banche affiliate, Soci e azionisti, Terzo settore, Enti e Istituzioni, Fornitori di beni e servizi
Portafoglio prodotti (G4-FS1, G4-FS7, G4-FS8)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti, Banche affiliate, Soci e azionisti
<i>Performance economica</i> (GRI 201)	Tutto il Gruppo	Tutti gli <i>stakeholder</i>
Tema Materiale non direttamente collegabile ad un <i>Topic-Specific GRI Standards</i> per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Tutto il Gruppo	Banche affiliate, Soci e azionisti, Terzo settore, Enti e Istituzioni
Impatti economici indiretti (GRI 203)	Tutto il Gruppo	Banche affiliate, Soci e azionisti, Terzo settore, Enti e Istituzioni
<i>Performance economica</i> (GRI 201)	Tutto il Gruppo	Clienti finali / Utenti, Terzo settore, Enti e Istituzioni
<i>Governance</i> (GRI 102-24), Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Tutto il Gruppo	Banche affiliate, Soci e azionisti
Occupazione (GRI 401)	Tutto il Gruppo	Dipendenti, Organizzazioni sindacali

GRI CONTENT INDEX

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
----------------------------	------------------------------------	------------------------------	------------------

GENERAL STANDARD DISCLOSURES**Profilo dell'organizzazione**

102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 10	
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Pag. 16-17	
102-3	Sede principale	Pag. 106	
102-4	Paesi di operatività	Pag. 14	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 24	
102-6	Mercati serviti	Pag. 14-15	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pag. 14-17, 35-36	
102-8	Numero dei dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere	Pag. 81-82	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Pag. 36, 43	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	Pag. 12	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Pag. 27-31	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale		Il Gruppo non aderisce a codici e principi esterni all'organizzazione. Tuttavia, il Gruppo si ispira agli International Labour Standards contemplati nelle convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Pag. 44	

Strategia

102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Pag. 6-7	
--------	---	----------	--

Etica e integrità

102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	Pag. 18-23	
--------	---	------------	--

Governance

102-18	Struttura di Governance aziendale	Pag. 24-26	
102-24	Processi e relativi criteri di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo	Pag. 24	

Coinvolgimento degli stakeholder

102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione	Pag. 43	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Pag. 86	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Pag. 42	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 42-43	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	Pag. 42-43	
Parametri del report			
102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	Pag. 94	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	Pag. 39-41, 94-95	
102-47	Aspetti materiali identificati	Pag. 41	
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	Si tratta della prima Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Si tratta della prima Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 94	
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio di sostenibilità	Si tratta della prima Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 94	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Pag. 106	
102-54 e 102-55	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta e tabella dei contenuti GRI	Pag. 94 del presente GRI CONTENT INDEX	
102-56	Assurance esterna del report	Pag. 102-105	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

Categoria: Performance economica

<u>Performance economica</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 34	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Pag. 35-37	
<u>Impatti economici indiretti</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 66-68	
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	Pag. 66-68	
<u>Anti-corruzione</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 23	
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Pag. 23	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
----------------------------	------------------------------------	------------------------------	------------------

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

Categoria: Performance ambientale

<u>Energia</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 70, 73-74	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag. 71	
<u>Acqua</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 70, 75	
303-1	Prelievi di acqua per fonte	Pag. 75	
<u>Emissioni</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 70, 72-73	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Pag. 72	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 72	

Categoria: Performance sociale

<u>Occupazione</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 78-83	
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	Pag. 82-83	
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	Pag. 86-87	
<u>Salute e Sicurezza dei lavoratori</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 88-91	
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenza e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per area geografica e per genere	Pag. 90	
<u>Formazione e istruzione</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 84	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria professionale	Pag. 84-85	
<u>Diversità e pari opportunità</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 78-83, 86	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pag. 25, 79-80	
<u>Non discriminazione</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 86	
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Pag. 86	
<u>Compliance</u>			
GRI 103	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 23	
419-1	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Pag. 23	

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
----------------------------	------------------------------------	------------------------------	------------------

INDICATORI DEL "G4 SECTOR DISCLOSURES" RELATIVO AI "FINANCIAL SERVICES"

Portafoglio prodotti

G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 48-55	
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di <i>business</i>	Pag. 48-49, 52-55	
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	Pag. 48-49, 53-54	
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	Pag. 48, 54-55	

Comunità locali

G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	Pag. 62-63	
FS13	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	Pag. 63	

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Leone Pancaldo, 70
37138 VERONA VR
Telefono +39 045 8115111
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

*Al Consiglio di Amministrazione della
Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Cassa Centrale Banca (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 marzo 2019 (di seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", opzione "core", definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements" (nel seguito "Linee Guida GRI").

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

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

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi


Gruppo Cassa Centrale Banca

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2018

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.

Responsabilità della società di revisione

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

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.


Gruppo Cassa Centrale Banca

*Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2018*

4 Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

5 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. e con il personale delle società Phoenix Informatica Bancaria S.p.A., Informatica Bancaria Trentina S.r.l., Servizi Bancari Associati S.p.A. Consortile, Cesve S.p.A. Consortile, Claris Leasing S.p.A., e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di gruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le società Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A., Phoenix Informatica Bancaria S.p.A., Informatica Bancaria Trentina S.r.l., Servizi Bancari Associati S.p.A. Consortile, Cesve S.p.A. Consortile, Claris Leasing S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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 dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Cassa Centrale Banca relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non


Gruppo Cassa Centrale Banca

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2018

sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", opzione "core", definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements".

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sono stati sottoposti a verifica.

Verona, 15 aprile 2019

KPMG S.p.A.

Massimo Rossignoli
Socio

**GRUPPO BANCARIO
CASSA CENTRALE BANCA**

Sede legale e Direzione Generale

Via Segantini, 5 – 38122 Trento
Tel. 0461 313111
dnf@cassacentrale.it
www.cassacentrale.it

Coordinamento editoriale:
CASSA CENTRALE BANCA - Servizio Relazioni Esterne, Eventi e Media Relations

Progetto grafico e impaginazione:
ARCHIMEDE - www.archimede.nu

