

IL NOSTRO *SVILUPPO* SOSTENIBILE

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018

Ai sensi del D. lgs 254/2016



GRUPPO

CREDEM

Indice

Introduzione

- 4 Lettera agli stakeholder
- 6 Nota metodologica
- 8 Modello di Business
- 21 Governance
- 22 Governance di Sostenibilità
- 24 Agenda ONU 2030
- 30 I nostri stakeholder
- 33 Il valore del network
- 36 Analisi di Materialità
- 38 Etica e integrità nella gestione del business
- 42 Anti-corruzione
- 44 Diritti umani
- 46 I rischi di Sostenibilità
- 49 Solidità, performance economico-finanziaria e creazione di Valore

L'attenzione verso il Cliente

- 57 I nostri Clienti
- 59 Innovazione
- 63 Privacy e Sicurezza dei dati
- 65 Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari
- 67 Soddisfazione dei nostri Clienti
- 68 Finanza responsabile

L'attenzione verso le Persone

- 75 Le nostre Persone
- 79 Sviluppo e gestione delle Persone
- 86 Welfare aziendale
- 89 Salute e sicurezza dei Dipendenti
- 92 Diversità
- 94 Gestione della rete di Consulenti finanziari e Agenti

Gli impatti ambientali

- 99 Materiali utilizzati e rifiuti prodotti
- 101 Consumi energetici
- 106 Emissioni in atmosfera
- 112 La foresta Credem
- 113 Consumi idrici

3

55

73

97

La responsabilità sociale

- 117 Pratiche di approvvigionamento
- 119 Sostegno al tessuto imprenditoriale
- 122 Operatività nel territorio

Indice dei contenuti GRI

- 136 Correlazione Temi materiali – GRI Standard
- 137 Informativa generale
- 139 Informativa specifica

Relazione della Società di Revisione

115

135

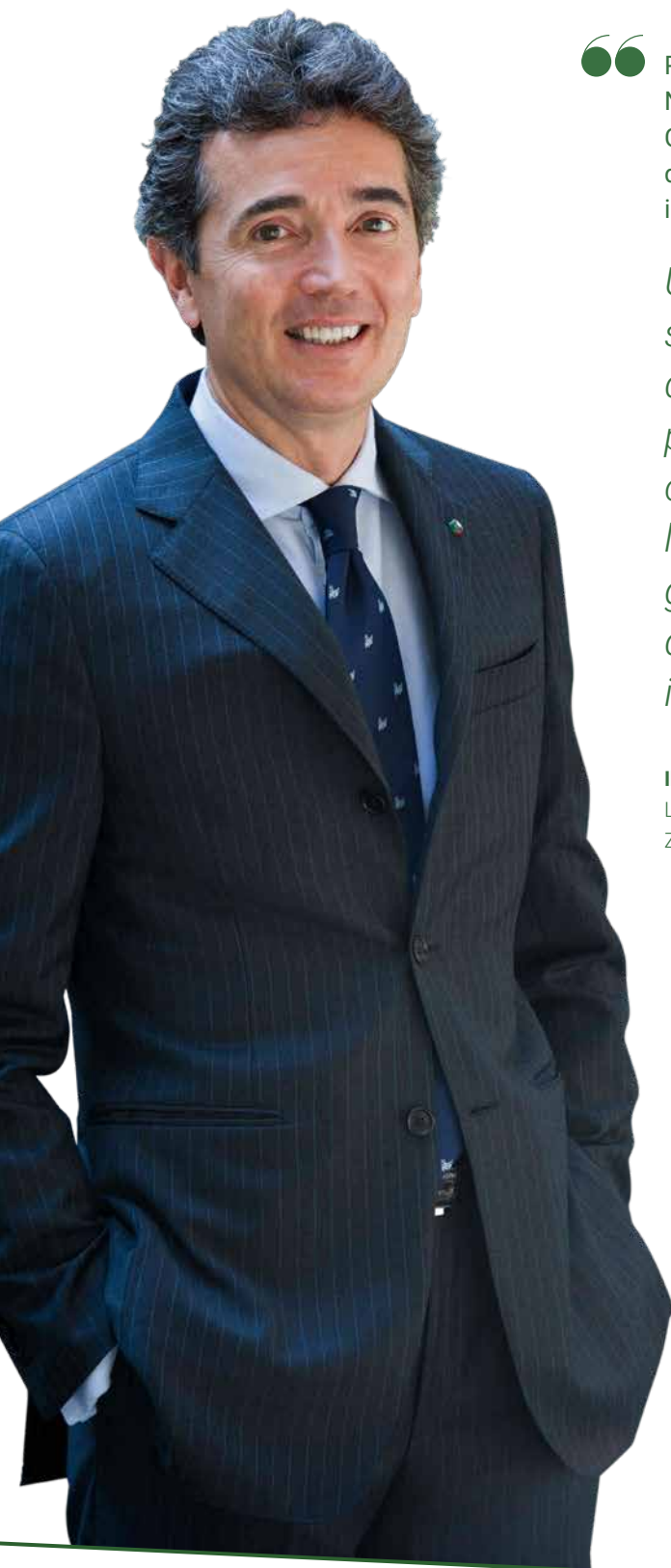
143



Introduzione



LETTERA AGLI STAKEHOLDER



“ Per aprire la Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Credem parto dalla definizione di impresa Sostenibile:

Un'impresa che soddisfa i bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri.

Il Presidente

Lucio Igino
Zanon di Valgiurata

Il Gruppo Credem storicamente attesta il proprio impegno nella creazione di Valore economico e sociale, attraverso:

- un'adeguata remunerazione per gli Azionisti, garantita da un'attenta gestione dei rischi e associata a un modello di governo che coniuga efficienza e trasparenza;
- attenzione alle Persone, attraverso la valorizzazione delle competenze e un ambiente organizzativo improntato alla protezione e alla promozione;
- prodotti e servizi sicuri, capaci di soddisfare le esigenze, esplicite o inesprese, dei nostri Clienti;
- un ruolo propulsivo all'interno della Comunità, caratterizzato dal supporto economico al tessuto sociale per agevolare lo sviluppo e la promozione del Territorio.

Dal 1910 abbiamo creato reddito, lavoro e ricchezza per i nostri stakeholder e per il Paese e l'economia globale, nel suo insieme, ha portato benessere e ricchezza diffusa.

Tuttavia, il contesto e i bisogni delle generazioni cambiano e la visione strategica d'impresa ci attribuisce la responsabilità di riuscire ad anticiparli, intercettarli, soddisfarli.

I cambiamenti demografici e sociali, una rinnovata attenzione all'uso responsabile delle risorse a disposizione, l'incremento delle disuguaglianze sociali, specialmente a seguito della recente recessione economica, la necessità di gestire una complessità crescente, ci inducono a fare riflessioni approfondite: vediamo una forte spinta competitiva verso la nascita di nuovi modelli di

business e un'innovazione dirompente che ci introduce ad una nuova era tecnologica, in cui digitale, fisico e biologico convergono.

Guardiamo con attenzione a questa "quarta rivoluzione industriale", perché la tecnologia è sempre stata una forza motrice della crescita e del progresso umano.

L'intelligenza artificiale, la robotica avanzata e l'internet delle cose modificheranno i sistemi di produzione globali e le modalità attraverso le quali i servizi verranno offerti e fruiti. Attraverso un uso efficiente delle risorse, la riduzione degli sprechi e della manutenzione straordinaria e una pluralità di dati e strumenti di analisi scopriremo nuove fonti di Valore, anche all'interno del nostro Gruppo. Secondo la Smart Manufacturing Leadership Coalition, nell'impresa del futuro si potranno avere guadagni in termini di efficienza e una riduzione dei costi fino al 30%, un calo del 25% degli incidenti sul lavoro, del 20-30% dell'uso di energia, velocizzando i processi interattivi di sviluppo dei prodotti, riducendo i costi e consentendo configurazioni rapide per adattarli ai gusti dei nostri stakeholder, attuali e prospettici.

La creazione di Valore, che storicamente ci caratterizza, amplia la propria prospettiva e si indirizza ai 17 obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite, ad una sana occupazione e al più ampio benessere della Società. Nel 2018 abbiamo avviato un'attività di ascolto verso i nostri stakeholder per

sondare il percepito della sostenibilità economica, sociale e ambientale del Gruppo.

Sono emerse come prioritarie le seguenti aspettative:

- **Solidità, performance economico-finanziaria e creazione di Valore:** continueremo a garantire la qualità dei nostri risultati contribuendo, in tal modo, al rafforzamento di un'economia sana; miglioreremo ulteriormente la customer experience dei nostri Clienti anche attraverso la specializzazione sui servizi di investimento e sulla gestione collettiva del risparmio e continuando a rafforzare la qualità dei nostri impieghi;
- **Tutela della privacy e della sicurezza:** mediante l'istituzione di un Data Protection Office verranno centralizzate politiche, strategie ed obiettivi per presidiare e garantire il diritto alla riservatezza di tutti i nostri stakeholder;
- **Etica e integrità nella gestione del business:** il presidio costante da parte delle funzioni dedicate continuerà ad essere stimolato da comportamenti virtuosi e coerenti con i principi etici del Gruppo nel quotidiano esercizio della nostra attività d'impresa;
- **Innovazione:** la costituzione di una Innovation Unit contribuirà ad integrare il cambiamento nella nostra cultura aziendale, a permeare i nostri prodotti, servizi e processi, ma anche le nostre Persone e il nostro modo di fare impresa.

Secondo il Centre for Climate Change Economics and Policy la quarta rivoluzione industriale, attraverso l'automazione e la robotica, contribuirà ad affrancare le Persone da lavori a bassa specializzazione, per concentrarsi su compiti a maggior valore aggiunto: questo ci consentirà di valorizzare ulteriormente il modello di competenze che ci caratterizza, basato su Pensiero, Relazione e Azione, caratteristiche che saranno tanto più necessarie in una società interconnessa, capace di massimizzare la partecipazione innovativa di tutti i Collaboratori, creando forme di ecosistemi ad ampia circolarità di stakeholder e rispondendo a esigenze naturali latenti di personalizzazione e partecipazione alle attività in funzione delle capacità, dei meriti, dell'intelligenza e della competenza di ognuno, promuovendo lo spirito d'imprenditorialità.

Su questo obiettivo, in linea con l'SDG n. 4 dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (Quality Education) continueremo ad investire tempo e capitale per consentire a tutte le Persone del nostro Gruppo di affrontare il cambiamento con le migliori competenze e la mentalità vincente.

La formazione permanente sarà la vera fabbrica dell'impresa e del lavoro futuro e ci consentirà di continuare a trasmettere Cultura, Talento, Saper fare e le altre "lezioni italiane" che caratterizzano il Gruppo Credem nel contesto globale in cui siamo inseriti.

NOTA METODOLOGICA

Il Gruppo Credem è sempre stato caratterizzato da una cultura d'impresa solida e sostenibile, declinata in una costante e concreta traduzione della propria mission: *"Eccellenza nella creazione di Valore nel tempo"*, che significa:

- offrire ai nostri Clienti soluzioni concrete e facilmente fruibili, attraverso un servizio curato e accogliente;
- dare opportunità di crescita alle Persone, in un contesto meritocratico caratterizzato da ascolto, responsabilizzazione, rispetto e gioco di squadra;
- garantire agli Azionisti una redditività significativa ma sostenibile nel tempo, preservando la solidità e la reputazione del Gruppo.

In sintesi, una mission che da sempre contiene elementi volti ad ampliare il concetto di "creazione di Valore" oltre i risultati economici, dando rilievo alla Sostenibilità dei risultati.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche "Dichiarazione Non Finanziaria" o "DNF"), predisposta in conformità al D.lgs. 254/16, vuole assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto attraverso la rendicontazione dei temi rilevanti previsti dagli Artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/16 con riferimento all'esercizio 2018 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

Come previsto dall'Art. 5 del D.Lgs. 254/2016 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla DNF prevista dalla normativa.

I contenuti sono stati selezionati sulla base dell'analisi di materialità ¹, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

Nel perimetro di rendicontazione sono state incluse la società madre e le sue società figlie consolidate integralmente all'interno del Bilancio consolidato del Gruppo ².

Eventuali variazioni a tale perimetro sono opportunamente segnalate nel documento. L'esclusione di una o più società non pregiudica, in ogni caso, la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti generati.

La DNF è redatta in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (2016) - opzione "In accordance Core" - e al "GRI G4 Financial Services Sector Disclosures" (2013), entrambi pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI). Per la predisposizione dei dati e delle informazioni relative alla sezione "I nostri impatti ambientali" sono state tenute in considerazione anche le "Linee guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) nelle versioni 2017 e 2018".

A garanzia dell'attendibilità della rendicontazione, sono stati tenuti in considerazione i principi di contenuto e qualità previsti dal Global Reporting Initiative.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, è stato introdotto il confronto con i dati relativi alle annualità 2017 e 2016. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali.

Per garantire l'affidabilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente esplicitate nel documento.

La presente rendicontazione è stata sottoposta al vaglio del Comitato Consiliare Rischi di Gruppo il 13 marzo 2019 e approvata dal Consiglio di Amministrazione il 14 marzo 2019.

La DNF è stata inoltre oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte della Società di revisione EY S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato un'apposita relazione circa la conformità delle informazioni fornite nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario redatta dal Gruppo Credem ai sensi del D.lgs. 254/16.

1

Per maggiori informazioni sull'analisi di materialità si rimanda al capitolo Analisi di Materialità del presente documento.

2

Per la lista delle società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 3 - Area e metodi di consolidamento - della Nota Integrativa del Bilancio Consolidato del Gruppo Credem.

La Dichiarazione Non Finanziaria 2018 rappresenta il secondo report del Gruppo Credem.
Future rendicontazioni seguiranno su base annua.

La DNF 2018 è resa pubblica sul sito web
www.credem.it.

La tabella che segue illustra la correlazione tra i temi rilevanti, necessari ad assicurare la comprensione delle attività d'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta e gli ambiti citati all'art. 3 del D.lgs. 254/2016 ³.

TEMI MATERIALI	AMBITI DEL D.LGS. 254/2016	
Impatti ambientali	Aspetti ambientali	
Finanza responsabile Innovazione Operatività nel territorio Supporto al tessuto imprenditoriale	Aspetti sociali	
Diversity Welfare aziendale Salute e sicurezza dei dipendenti Sviluppo delle Persone e gestione dei Talenti	Aspetti attinenti alla gestione del personale	
Etica e integrità nella gestione del business	Lotta contro la corruzione	

Chiarimenti e informazioni

Credito Emiliano S.p.A.

Servizio Corporate Governance
& Relazioni Esterne
Ufficio Relazioni Istituzionali

Indirizzo e-mail
sostenibilita@credem.it

3

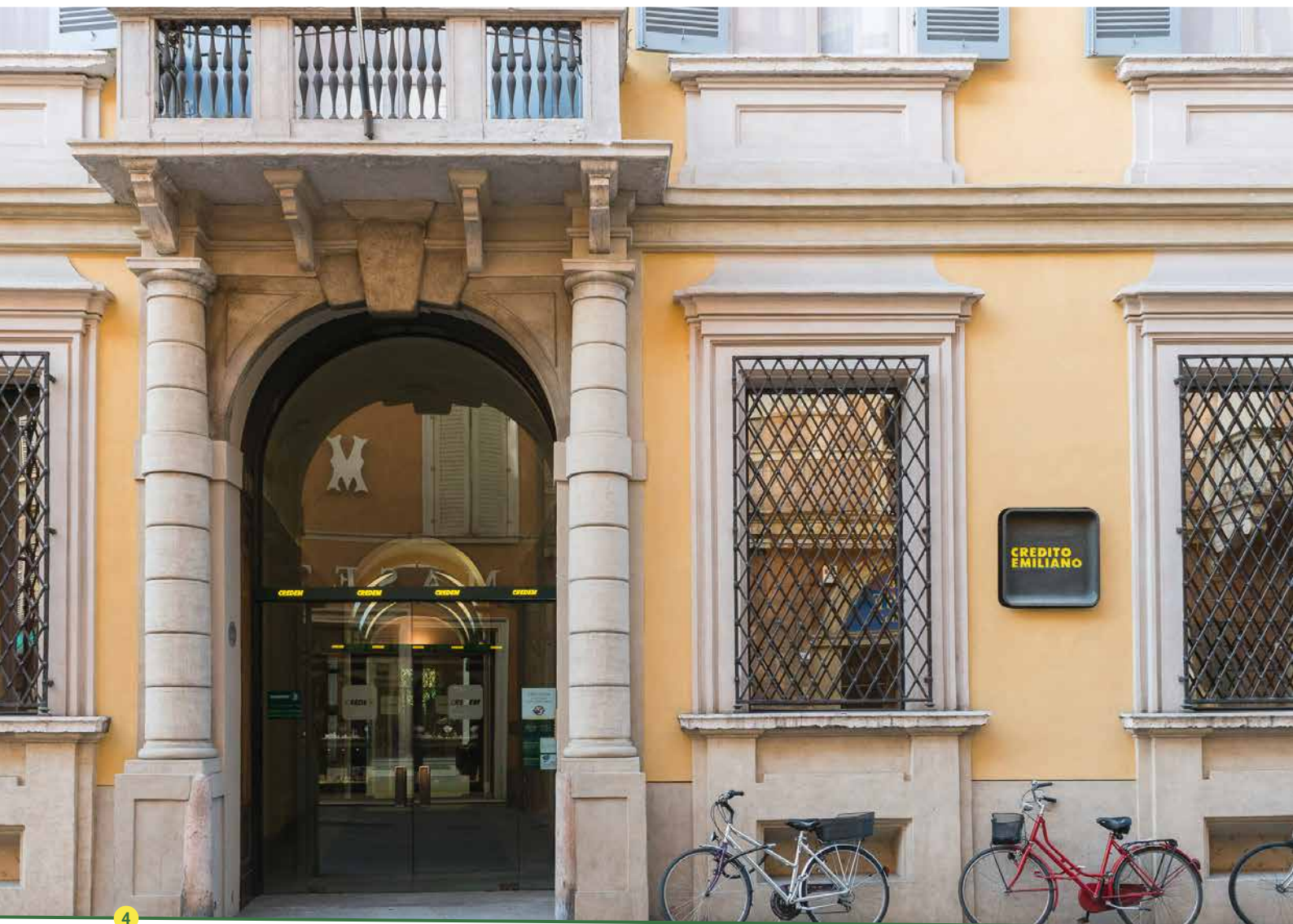
Per una disamina completa dei temi rilevanti si rimanda alla sezione Analisi di Materialità.

IL MODELLO DI BUSINESS

OVERVIEW SUL GRUPPO

Il Gruppo Bancario "Credito Emiliano – Credem" (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Credem") rappresenta uno dei primi 10 gruppi bancari quotati in Italia, con un **totale attivo di Euro 43,2 miliardi** (Gruppo Civilistico ⁴) ed oltre un milione di Clienti.

Credito Emiliano S.p.A. (di seguito "Credito Emiliano", "Credem" o la "Banca"), Capogruppo del Gruppo Bancario, è una delle principali banche private italiane, presenti a livello nazionale in 19 regioni.

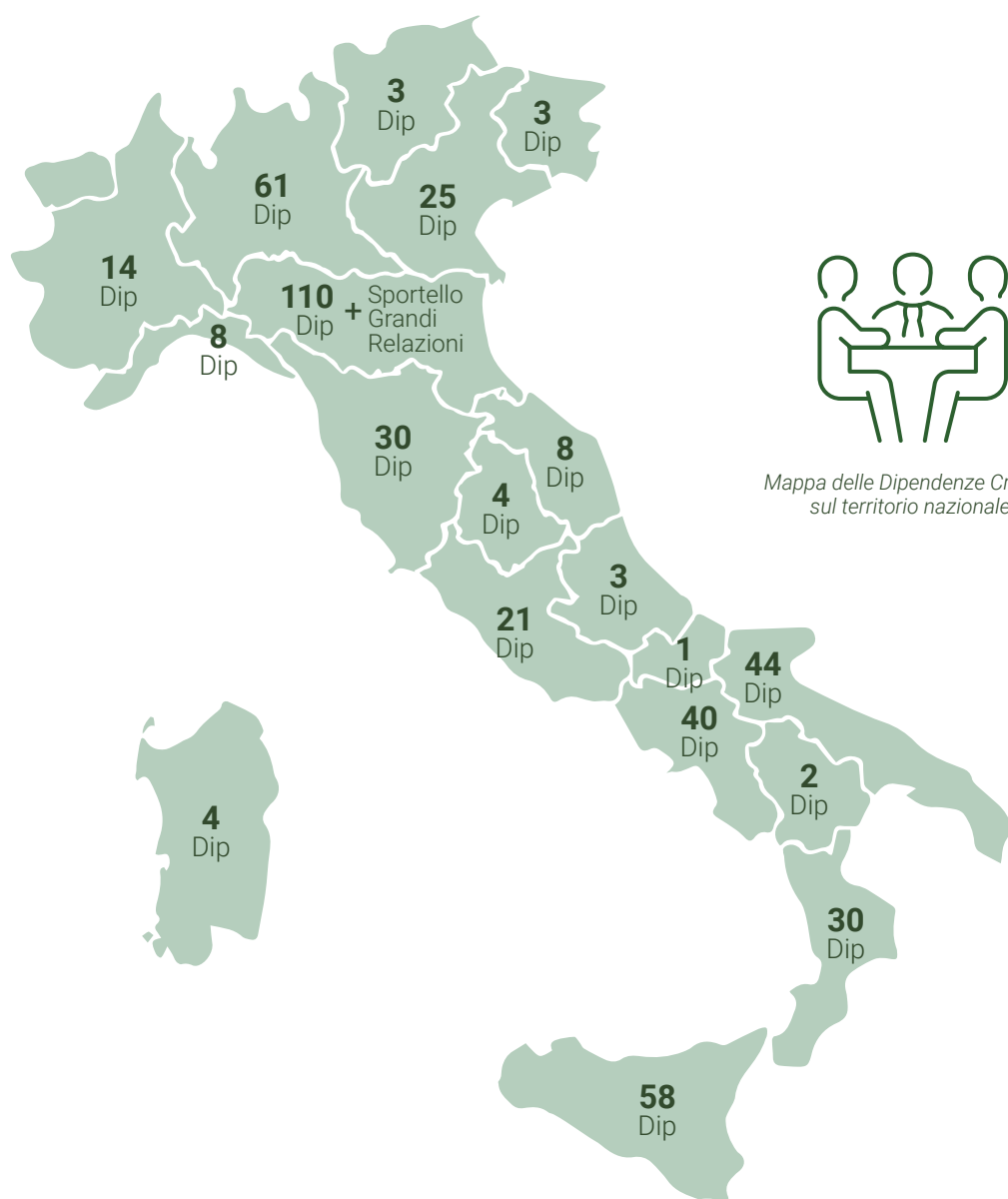


Il Gruppo Civilistico è composto da tutte le società rappresentate nell'organigramma dell'Organizzazione del Gruppo Credem, inclusa Credemholding (controllante di Credito Emiliano), finanziaria di partecipazioni che esercita attività non rivolta al pubblico e che ha rinunciato sia al ruolo di Capogruppo del Gruppo Bancario, sia all'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento sulle controllate, affidandoli a Credito Emiliano.

*Palazzo Spalletti Trivelli,
Sede della Direzione Generale di Credem.*

Il Gruppo Bancario ⁵ è composto da 14 società, compresa la Capogruppo, operanti nei settori legati all'offerta di servizi finanziari, mentre il Gruppo societario di diritto comune ⁶ include anche la presenza di Credemvita S.p.A., compagnia assicurativa operante nel ramo vita controllata al 100% da Credito Emiliano e

consolidata integralmente, Credemassicurazioni S.p.A., compagnia assicurativa operante nel ramo danni, partecipata al 50% da Credito Emiliano, Sata s.r.l. e Blue Eye Solutions S.r.l., società di informatica partecipate al 20% indirettamente attraverso Credemtel S.p.A., sono invece consolidate con il metodo del patrimonio netto.



5

Il Gruppo Bancario iscritto all'Albo dei gruppi bancari, è composto dalla Capogruppo Credito Emiliano e dalle società bancarie, finanziarie e strumentali da questa controllate: non fanno quindi parte del Gruppo Bancario le due società assicurative Credemvita e Credemassicurazioni e la finanziaria Credemholding.

6

Il Gruppo societario di diritto comune comprende sia le società consolidate con il metodo integrale (il Gruppo Civile) sia le società consolidate con il metodo del patrimonio netto nel Bilancio consolidato.

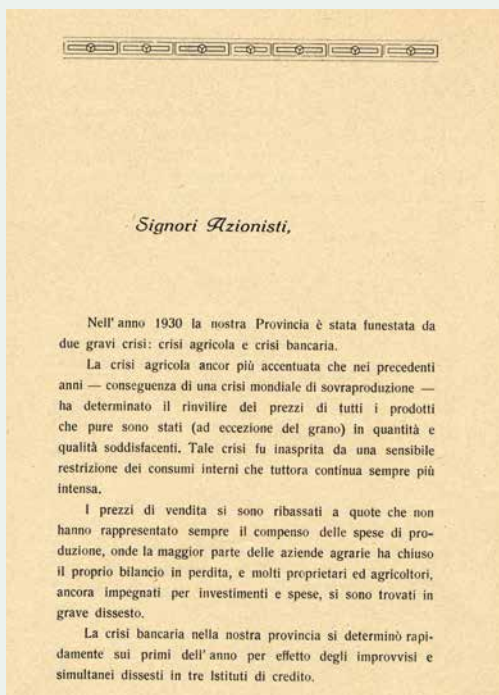
LA STORIA DEL GRUPPO

1910

Fondazione Banca Agricola Commerciale

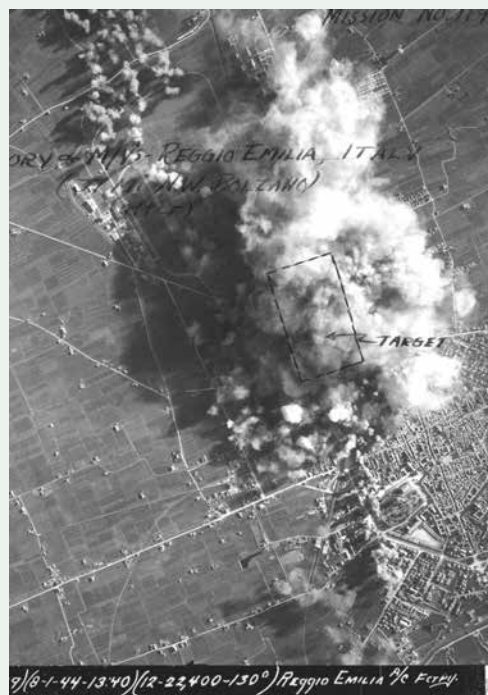
Il 5 maggio 1910 nasce la Banca Agricola Commerciale di Reggio Emilia. I 30 soci fondatori sottoscrivono un capitale sociale di 200.000 L., frazionato in 40 quote da 5.000 L. ciascuna. Il taglio eccezionalmente elevato - per questi anni - delle azioni, rende molto difficile lo sconvolgimento delle maggioranze nelle assemblee. È una misura volta a garantire stabilità.

1930

Brillante superamento della crisi del 1929

La crisi del 1929 mette in ginocchio anche l'economia reggiana. La Banca Agricola Commerciale (BAC) la supera positivamente, mantenendo il bilancio in utile.

1945

Uscita dalla guerra

Il 30 maggio 1945, in una Reggio Emilia provata dai bombardamenti angloamericani, si svolge la prima riunione del Consiglio d'Amministrazione dopo la liberazione. Nonostante la drammaticità del momento, "la gestione segna ancora un conveniente esito" (dalla relazione del Consiglio degli Azionisti). La forte inflazione richiede un importante aumento di capitale (da 6 a 21 milioni di lire).

**1963**

Apertura della 35ª filiale



La BAC apre la 35ª filiale. Con i suoi 344 Dipendenti e un'ottima solidità economica, è la prima realtà creditizia della provincia di Reggio Emilia. Ha inizio un periodo di riorganizzazione interna, necessario per passare a una più moderna concezione di Banca.

1975

Una svolta al vertice



Un grande imprenditore di Reggio Emilia diventa azionista di riferimento, e un giovane manager proveniente da un'altra realtà bancaria assume la guida della Banca. Proprietà e management ricoprono ruoli ben definiti e chiaramente distinti, una caratteristica che accompagnerà sempre l'azienda.

La BAC avvia un deciso cambiamento culturale, puntando su una significativa espansione aziendale. Innovative politiche sulle Persone (meritocrazia, formazione, job rotation) e scelte commerciali all'avanguardia (marketing, prodotti, immagine) sono alla base dell'importante crescita iniziata in questi anni, destinata a portare la Banca oltre i confini provinciali.

1979

La crescita 1979 -1982



Acquisizione del 40% di Banca Belinzaghi. Inizia una fase di crescita accentuata. Tra il 1979 e il 1982 il personale aumenta del 70%, vengono aperte 12 filiali (+30%), e quadruplicati i Clienti.

Tra le prime aziende in Italia, la BAC introduce il controllo di gestione e tecniche di pianificazione.

**1983**

Da BAC a CREDEM



Con la fusione per incorporazione di Banca Belinzaghi, la Banca Agricola Commerciale diventa Credito Emiliano.

1984

Primo modello di competenze



Una diversa concezione di merito è alla base della crescita di Credem. Con l'introduzione di innovativi modelli di gestione delle Persone, il focus si sposta dal "diritto acquisito" per anzianità a una valutazione puntuale dei comportamenti e delle attitudini professionali, sempre strettamente connessa alla misurabilità dei risultati.

1991

Sviluppo per "linee esterne"



Credito Emiliano effettua oltre 30 acquisizioni di piccole realtà bancarie, soprattutto nel Mezzogiorno.

Attraverso le successive fusioni, le nuove realtà vengono integrate in Credem. Si opta per un unico modello di governance e un unico marchio, alternativo al "Gruppo Federale".



1992

Introduzione del Rating cliente

informativo cliente: dati identificativi (importi in Im.)				
CREDITORE (ATTIVITÀ/DEBITO/ALTRA NOMINAZIONE)		TIPO DI CREDITO		PROGRESSIONE
CREDITO EMILIA SEDE		PASSEVA		1
CREDITO		PROTEZIONE DEL PAGAMENTO		001
COD		NO		02
152187		NO		02
SOCIETÀ FINANZIARIA-HOLDING CAPOGRUPPO-FACTORING-		GRUPPO DI APPORTAZIONE		02
SOCIETÀ FINANZIARIA-HOLDING CAPOGRUPPO-FACTORING-		RAPPRESENTANTI		02
SOCIETÀ FINANZIARIA-HOLDING CAPOGRUPPO-FACTORING-		RAPPRESENTANTI		02
posizione di fido				
DATA DI INIZIO DEL FIDO	DATA DI FINE DEL FIDO	VALORE FIDO	RAPPRESENTANTE FIDO	
31/07/1995	31/10/1995	NO	RAPPRESENTANTE FIDO	
Indicatori di rischio				
Rating settore				Rating cliente
				NORMALE 4
dimensione aziendale				
ANNO DI RIFERIMENTO	RAPPRESENTANTE AZIENDALE		RAPPRESENTANTE AZIENDALE	
	IMPORTO TOTALE	DEBITO TOTALE	IMPORTO TOTALE	DEBITO TOTALE
1995	47.000			
1996	43.000			
1997	39.000			
Immobili principali				
DESCRIZIONE	VALORE DI ACQUISTO	VALORE DI RIFERIMENTO	VALORE DI PROTEZIONE	VALORE DI PROTEZIONE
VIA M. L. GRANDE	0,17	4.332		
VIA M. L. GRANDE				
note				
DESCRIZIONE				

Con larghissimo anticipo rispetto al sistema e alle prescrizioni di Basilea, vengono introdotte le prime forme di "rating cliente".

1993

Nasce il Gruppo Credem

CREDEM HOLDING

Le importanti acquisizioni dei primi anni '90 e il nuovo quadro normativo, inducono il gruppo dirigente di Credem a ripensare completamente la struttura organizzativa. Per rispondere alle esigenze di un mercato destinato a cambiare radicalmente, la Banca viene trasformata in un moderno Gruppo Bancario. La costituzione di Credemholding, saldamente controllata dagli Azionisti di riferimento, costituisce una garanzia di indipendenza.

Al momento della sua costituzione, il 1 gennaio 1993, fanno parte del Gruppo Credem: Credito Emiliano, Magazzini Generali delle Tagliate (fondata nel 1953). Credemleasing (1980), Credemfactor (1986), Credemtel (1989), Credemvita (1992).

L'anno seguente, il Gruppo crescerà ulteriormente con l'acquisizione del Gruppo Euromobiliare, importante realtà operante nei settori dell'investment banking e dell'asset management.

Successivamente, la struttura si completerà con AbaxBank nel 1997 (poi fusa in Credem nel 2011), Credem Assicurazioni nel 1998, Credem Suisse nel 1999 (poi ceduta nel 2011), Credem International (Lux) nel 2000, Euromobiliare Alternative nel 2002 (poi fusa in Euromobiliare Asset Management SGR nel 2009), Credem Private Equity nel 2003, Creacasa nel 2007.

**1997****Quotazione in borsa**

Un altro momento importante nel passaggio da realtà locale a Gruppo Bancario nazionale: la quotazione in Borsa dell'11 ottobre 1997.

1998**Costruzione di Scuola Credem**

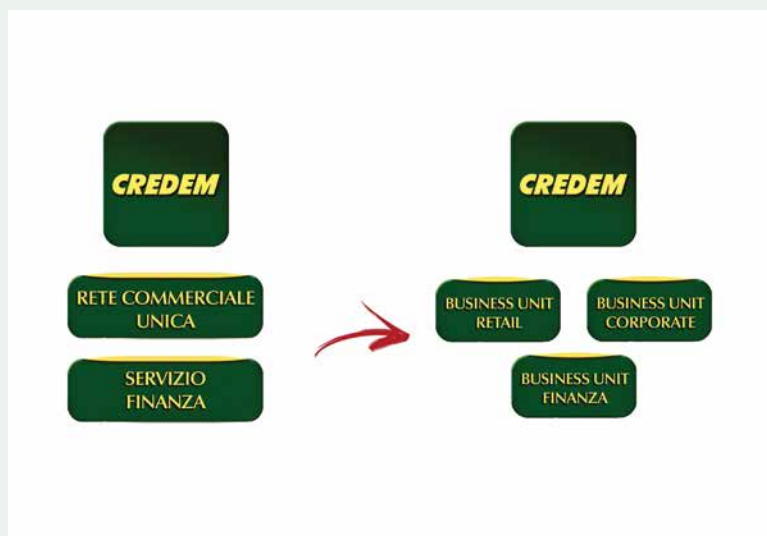
Con la realizzazione di Scuola Credem, l'azienda investe in modo ancora più convinto sullo sviluppo delle competenze professionali come fattore critico di successo.

Da sempre elemento distintivo nelle politiche relative alle Persone del Gruppo, nella formazione trovano spazio sia l'apprendimento tecnico che quello comportamentale e manageriale.



2000

Divisionalizzazione



Il piano strategico di crescita rapida per linee esterne giunge al suo completamento. Nel 1990 Credem contava 58 sportelli, di cui 42 in provincia di Reggio Emilia, distribuiti in 7 province. Dieci anni dopo, gli sportelli sono 368, diffusi su 47 province in 15 regioni, mentre i Dipendenti passano da 1.182 a 3.666. Credem si dota di un modello distributivo fortemente specializzato, con ruoli professionali focalizzati sul segmento di clientela, in luogo della tradizionale distinzione in base alla funzione tecnica. In particolare, nasce la Business Unit Corporate.

2001

Una nuova svolta al vertice



Un manager cresciuto all'interno subentra alla guida del Gruppo. Uno stile di leadership molto diverso caratterizza il gruppo dirigente; si punta sul gioco di squadra e sulla collegialità delle decisioni.

2004

Mission e Valori

Eccellenza

nella creazione di **valore**
nel **tempo**

Il progetto Corporate Identity definisce i Valori del Gruppo (Persona, Squadra, Proattività, Innovazione, Comunicazione) e la sua Mission.



2008

Obiettivo: salvaguardia dei Clienti



La crisi dei mutui *subprime* porta al fallimento l'importante banca statunitense Lehman Brothers, scatenando il panico nei mercati finanziari e avviando una lunga fase di crisi economica. Credem, con il primario obiettivo di salvaguardare la clientela, opta per una scelta strategica: accompagnare i Clienti verso prodotti più sicuri e semplici, rinunciando ad importanti margini di redditività.

2009

Selezione degli impieghi



Con l'inizio della crisi economica, Credem, in anticipo rispetto al sistema, opera una sistematica selezione degli impieghi e si concentra sulla clientela a miglior rating.

2010

I nuovi Valori



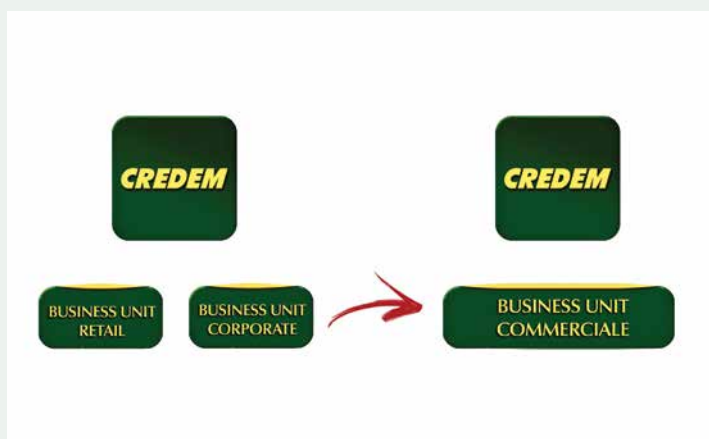
PASSIONE e RESPONSABILITÀ

A distanza di sei anni dal progetto Corporate Identity, i Valori del Gruppo vengono rimodellati per sottolineare con maggiore efficacia le caratteristiche distintive della cultura aziendale. Dai cinque precedenti, si passa a due soli valori, fortemente complementari: Passione e Responsabilità.



2011

Abbandono della divisionalizzazione nella distribuzione



Per aumentare le sinergie interne e offrire ai Clienti interlocutori multispecializzati, il Gruppo abbandona il modello divisionale Corporate/Retail.

2013

Sviluppo della strategia di Crescita



Mentre l'intero sistema bancario nazionale soffre degli effetti della crisi e attua strategie basate su razionalizzazione e controllo dei costi, il Gruppo Credem compie una scelta strategica in totale controtendenza.

Forte della solidità patrimoniale, di una robusta governance e della qualità delle Persone, vara un piano di crescita commerciale che dovrà portarla ad incrementare del 20% il total business (raccolta + impieghi) in soli 3 anni, senza ricorrere né ad acquisizioni né all'apertura di nuovi punti vendita.

2014

Lo Stress test della BCE

Domenica 26 Ottobre 2014 ANALISI MF

LA BANCA CENTRALE EUROPEA ESAMINA IL CREDITO EMILIANO

Credem, esame Bce superato

Credito Emiliano (Credem) promosso dalla Bce

L'esercizio di "Comprehensive Assessment", si legge in una nota dell'istituto, ha "confermato la nostra solidità patrimoniale" e "non ha evidenziato alcuna esigenza di rafforzamento patrimoniale con un adjusted Cett ratio, comprensivo degli esiti dell'Aqr, pari a: 10,91%, nello scenario "base", rispetto ad una soglia regolamentare dell'8% (+291 punti base, pari a una eccedenza di capitale, rispetto al valore minimo richiesto, di 480 milioni di euro); 8,89%, nello scenario "avverso", rispetto ad una soglia regolamentare del 5,5% (+339 punti base, pari a una eccedenza di capitale, rispetto al valore minimo richiesto, di 599 milioni di euro).

Con riferimento alle risultanze del solo Aqr, l'adjusted Cett ratio è pari a 10,86% (+286 punti base, pari a un'eccedenza di capitale, rispetto al valore minimo richiesto dell'8%, di 463 milioni di euro).

La Banca Centrale Europea opera un'accurata analisi della situazione patrimoniale di numerose banche europee (c.d. Asset Quality Review). Credem si pone ai vertici del panorama bancario italiano nell'ipotesi di uno scenario economico avverso.

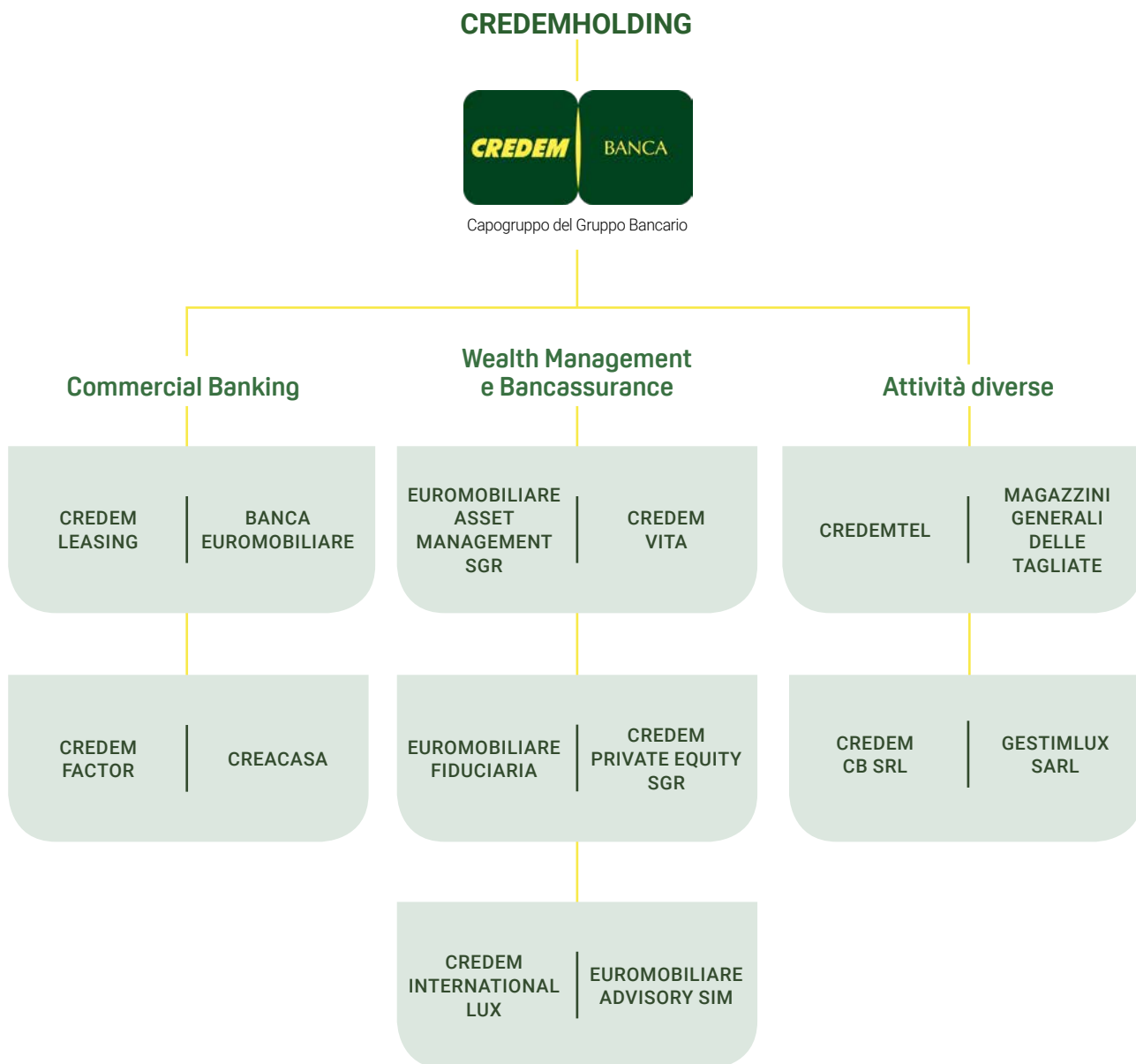
LA STORIA
CONTINUA...



LA STRUTTURA DEL GRUPPO

Il Gruppo Civilistico vede dipendere da Credem S.p.A. tutte le società iscritte nel perimetro. La struttura proprietaria

della Capogruppo è caratterizzata dalla partecipazione di maggioranza del capitale detenuta da Credito Emiliano Holding S.p.A. (di seguito "Credemholding") con un'interessenza partecipativa pari al 77,57%.



Organizzazione del Gruppo Credem con indicazione delle sole società consolidate integralmente.

Nella tabella seguente si fornisce una sintetica descrizione del ramo di attività delle società del Gruppo Credem consolidate integralmente:

SOCIETÀ DEL GRUPPO	DESCRIZIONE
 www.credem.it	Capogruppo del Gruppo Credem specializzata nell'attività di commercial banking attraverso l'erogazione di servizi indirizzati a clientela retail, corporate e private. Tali servizi sono forniti anche attraverso reti di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede con rapporto agenziale.
 www.bancaeuro.it	Private Bank del Gruppo Bancario Credem. È attiva sia nel private banking che nella promozione finanziaria.
 www.creacasa.it	Agente in attività finanziaria specializzata nei finanziamenti per le famiglie e nella vendita di prodotti assicurativi legati all'acquisto, ristrutturazione e gestione della casa.
 CREDEMLEASING www.credemfactor.it	Società specializzata nello sviluppo e nell'offerta di pacchetti integrati di leasing che opera in tutti i comparti di attività della locazione finanziaria: targato, strumentale, immobiliare, navale.
 CREDEMFATOR www.credemleasing.it	Società specializzata nell'attività di factoring, offre una gamma di servizi che va dalla gestione dei crediti commerciali, al monitoraggio continuo del rischio, alla garanzia e all'anticipazione del credito. La società è inoltre specializzata nella gestione dei crediti verso gli Enti Pubblici e nello sviluppo di convenzioni con i Fornitori.
 www.eurosg.it	Società attiva nel campo della gestione collettiva (fondi e comparti SICAV). Svolge il ruolo di "Management Company" della SICAV Lussemburghese Euromobiliare International Fund Sicav, i cui comparti sono distribuiti attraverso le filiali ed i consulenti finanziari di Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A..
 CREDEM INTERNATIONAL LUX	Banca di diritto lussemburghese, attiva nei servizi di private corporate banking internazionale.
 CREDEMVITA www.credemvita.it	Impresa di assicurazione attiva nei rami vita e previdenziale, che opera esclusivamente attraverso le reti distributive del Gruppo Credem.
 www.euromobiliarefiduciaria.it	Operatore che rientra tra le società fiduciarie previste dalla Legge n. 1966 del 23 novembre 1939 e svolge attività di custodia e amministrazione dei beni affidati dai fiducianti sulla base di un mandato fiduciario.
 CREDEM PRIVATE EQUITY SGR www.credempriveq.it	Società autorizzata alla prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, che svolge attività di investimento in capitale di rischio mediante l'istituzione e l'organizzazione di fondi comuni d'investimento mobiliare chiusi.



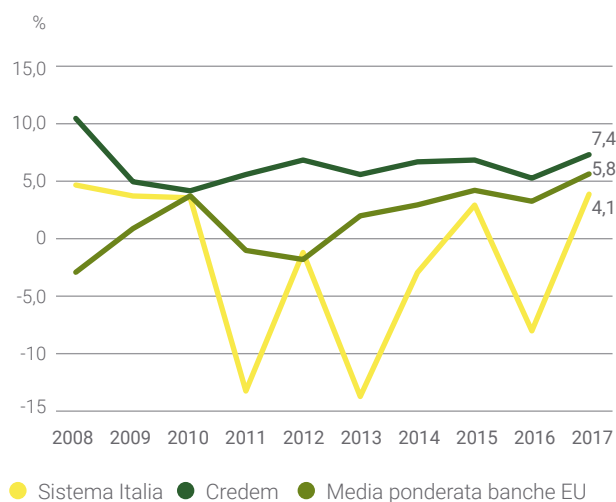


SOCIETÀ DEL GRUPPO	DESCRIZIONE
 EUROMOBILIARE ADVISORY SIM www.easim.it	Società il cui oggetto sociale prevede, anche mediante lo sviluppo di prodotti e servizi innovativi ad alto valore tecnologico, l'esercizio professionale dei servizi di gestione di portafogli, ricezione e trasmissione di ordini, consulenza in materia di investimenti e alle imprese senza detenzione, neanche temporanea, delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari della clientela e senza assunzione di rischi da parte della Società.
 MAGAZZINI GENERALI DELLE TAGLIATE www.tagliate.it	Azienda operante nel settore della stagionatura e dello stoccaggio di formaggio Parmigiano-Reggiano e Grana Padano. La società è parte integrante del Gruppo: le "forme" di formaggio sono utilizzate quale collaterale per finanziamenti ai produttori.
 CREDEMTEL www.credemtel.it	Azienda attiva nell'offerta di servizi telematici rivolti a banche, aziende e Pubblica Amministrazione.
Gestimlux S.ar.l.	Società che svolge attività di affitto e gestione di immobili di proprietà o in leasing.
Credem CB S.r.l.	Società veicolo appositamente costituita ai sensi della L. 130 del 30 aprile 1999 per supportare la strutturazione di specifici programmi di emissione di Obbligazioni Bancarie Garantite (Covered Bonds). Date le sue caratteristiche, la società non è oggetto di rendicontazione all'interno della presente DNF.

LA SOSTENIBILITÀ DEL MODELLO DI BUSINESS DEL GRUPPO

Il Gruppo Credem, grazie a un modello di business diversificato e a un'attenta gestione dei rischi, continua a garantire una redditività sul capitale al vertice delle principali banche italiane.

EVOLUZIONE ROE CREDEM RISPETTO AL SISTEMA BANCARIO

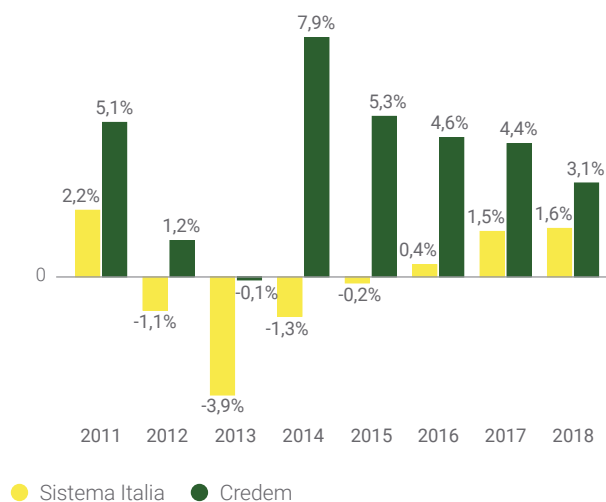


Fonte: ECB - SSM per i dati del Sistema Italia e della Media delle banche EU.

Il modello si focalizza sulla clientela Retail e Corporate ed opera attraverso 4 business line specifiche:

1. Banking commerciale
2. Wealth management
3. Bancassurance
4. Banking Book finanziario.

CRESCITA ANNUA DEI "CREDITI ALLA CLIENTELA" CREDEM RISPETTO AL SISTEMA BANCARIO



Fonte: ABI Monthly Outlook per il dato relativo al Sistema bancario Italiano.

GOVERNANCE

Credito Emiliano S.p.A., in qualità di Capogruppo del Gruppo Bancario Credito Emiliano, ha adottato un modello di amministrazione e controllo tradizionale ⁷, caratterizzato dalla presenza di un'Assemblea degli Azionisti e di due organi, entrambi di nomina assembleare: il **Consiglio di Amministrazione** e il **Collegio Sindacale**. La revisione legale dei conti è affidata ad una società di revisione, in applicazione delle vigenti disposizioni normative in materia.

In particolare:

- la funzione di indirizzo e supervisione strategica è svolta dal **Consiglio di Amministrazione di Credito Emiliano (CA)**, che delibera sugli indirizzi di carattere strategico e ne verifica l'attuazione;
- la funzione di gestione, che si sostanzia nell'attuazione degli indirizzi strategici e nella gestione dell'azienda, è svolta dallo stesso **CA**, per quanto riguarda le attribuzioni non espressamente delegate ad altri organi, e dal **Comitato Esecutivo** per le attribuzioni a questo delegate. Il Direttore Generale partecipa alla funzione di gestione in qualità di rappresentante di vertice della struttura interna;
- la funzione di controllo compete al **Collegio Sindacale**, organo che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della società per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione e sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina per le società quotate cui la Banca ha aderito. Il Collegio Sindacale di Credito Emiliano svolge altresì le funzioni di Organismo di Vigilanza di cui al D.lgs. n. 231/2001 (cd. OdV 231).

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE ⁸

Il **Consiglio di Amministrazione** della Capogruppo Credem, in carica al 31 dicembre 2018, è composto da 12 Amministratori, 4 dei quali indipendenti ai sensi del Codice di Autodisciplina e del Testo Unico Della Finanza (TUF).

I COMITATI CONSILIARI ⁷

In linea con le previsioni normative contenute nella Circolare 285 e con quanto previsto dal Codice, nell'ambito del CA sono stati costituiti, oltre al Comitato esecutivo, 4 comitati specializzati composti esclusivamente da membri del CA:

- **Comitato Consiliare Nomine** di Gruppo, che supporta con funzioni propositive e consultive il CA e gli altri organi deliberanti della Capogruppo in materia di "Nomine" dove è maggiore il rischio di conflitti di interesse;
- **Comitato Consiliare Remunerazioni** di Gruppo, che supporta, con funzioni propositive e consultive, il CA e gli altri organi deliberanti della Capogruppo in materia di "Remunerazioni" dove è maggiore il rischio di conflitti di interesse;
- **Comitato Consiliare Rischi** di Gruppo che svolge un ruolo di supporto – si esplica in una preventiva attività consultiva, istruttoria e nella formulazione di proposte e pareri – al fine di coadiuvare il CA nelle sue valutazioni e decisioni relative alla gestione dei rischi e al sistema dei controlli interni per garantirne l'adeguatezza rispetto alle caratteristiche dell'impresa e del Gruppo in relazione all'evoluzione dell'organizzazione e dell'operatività, nonché al contesto normativo di riferimento;
- **Comitato Consiliare Amministratori Indipendenti** che esprime un parere preventivo sulle delibere di approvazione e sulle eventuali successive modifiche delle procedure per l'individuazione e la gestione delle operazioni con parti correlate e soggetti collegati. Esamina le operazioni con parti correlate e soggetti collegati prima dell'approvazione delle stesse da parte del competente organo deliberativo e rilascia un preventivo parere motivato sull'interesse della Banca al compimento dell'operazione nonché sulla convenienza e sulla correttezza sostanziale delle relative condizioni.

I suddetti comitati sono composti in maggioranza da Amministratori indipendenti al fine di agevolare l'assunzione di decisioni soprattutto con riferimento ai settori di attività più complessi o in cui più elevato è il rischio che si verifichino situazioni di conflitto di interessi.

7

Per maggiori informazioni sul Governo Societario del Gruppo e sui Regolamenti dei singoli Comitati Consiliari si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari", disponibile nella sezione "Corporate Governance" del sito web istituzionale.

8

Il CA è composto per il 33,3% da donne e per il 66,7% da uomini, nel pieno rispetto dei requisiti normativi di cui all'art. 147-ter del Testo Unico della Finanza. Il 16,7% dei componenti ha meno di 50 anni, il 66,7% ha un'età compresa tra i 50 e i 65 anni, mentre il 16,7% ha un'età superiore ai 65 anni.

GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ⁹

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Governance di Sostenibilità del Gruppo Credem è di competenza del **Consiglio di Amministrazione** della Capogruppo, organo di indirizzo e supervisione strategica, al quale sono affidati compiti e responsabilità specifici riconducibili alla Dichiarazione Non Finanziaria (DNF), in particolare:

- definire e validare la matrice di materialità;
- stabilire le linee di indirizzo e gli obiettivi da assegnare al Gruppo in merito alle tematiche rilevanti e agli indicatori oggetto di rendicontazione;
- approvare la DNF e autorizzarne la pubblicazione in conformità al D.lgs. 254/2016;
- attribuire il mandato alla Società di Revisione preposta a verificare la DNF e a rilasciare un'attestazione di *limited assurance engagement* (esame limitato).

Su proposta del Consiglio di Amministrazione di Credem, al **Comitato Consiliare Rischi di Gruppo** è demandato il presidio del processo di Rendicontazione Non Finanziaria, attraverso:

- la proposizione e le adeguate valutazioni affinché il Consiglio di Amministrazione possa definire le linee di indirizzo e gli obiettivi da assegnare al Gruppo in merito alle tematiche rilevanti e agli indicatori oggetto di rendicontazione;
- gli orientamenti sulle rilevanze dell'analisi di materialità;
- il parere in merito alla completezza e correttezza della DNF;
- il presidio dei rischi e delle opportunità correlate, anche tramite un periodico confronto con il Consiglio di Amministrazione e la Funzione Relazioni Istituzionali in merito al raggiungimento degli obiettivi definiti e ai possibili ambiti di miglioramento.

Allo scopo di supportare le Funzioni della Capogruppo e le Società del Gruppo rilevanti nel processo di predisposizione della (DNF), è stato redatto un Regolamento di Gruppo, corredato da un Manuale Operativo di riferimento.

Nel corso del 2018, la Funzione **Relazioni Istituzionali** del Servizio **Corporate Governance & Relazioni Esterne** della Capogruppo ha:

- proposto gli obiettivi al Comitato Consiliare Rischi di Gruppo, propedeutici alla costituzione delle linee di indirizzo approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- coordinato i Gruppi di Lavoro trasversali alla Banca e al Gruppo per definire le attività da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
- presidiato l'evoluzione della normativa;
- fruito di formazione correlata alla Sostenibilità, in particolare:
 - CSR & Stakeholder Engagement, MBA presso LUISS Business School;
 - GRI Standards Certified Training Course, presso Deloitte & Touche SpA;
 - Gruppo di lavoro ABI permanente sulla Sostenibilità;
- provveduto alla redazione della DNF.

Le **Funzioni Rilevanti** hanno provveduto:

- all'aggiornamento quali-quantitativo per le sezioni di riferimento;
- al controllo di primo livello, ovvero alle attività di verifica finalizzate ad accertare veridicità, completezza, comparabilità, correttezza dei dati di riferimento, anche attraverso appositi presidi, punti di controllo intermedi, consuntivi all'interno dei Servizi e della Business Unit Commerciale;
- al monitoraggio degli obiettivi assegnati, in funzione dell'evoluzione della normativa, di *benchmarking* e *best practices* di settore;
- a segnalare evoluzioni e iniziative afferenti la propria area di responsabilità, opportunamente integrate nella DNF.

Il **Collegio Sindacale** ha vigilato sul rispetto delle disposizioni di legge e sull'adeguatezza del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo.

Il contributo delle Funzioni Rilevanti al processo di Rendicontazione Non Finanziaria è stato correlato ai KPI aziendali attraverso il questionario Internal Customer Satisfaction.

PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Il Comitato Consiliare Rischi di Gruppo, su proposta della Funzione Relazioni Istituzionali, ha presentato al Consiglio di Amministrazione un Piano di Sostenibilità a medio termine (2019/2022), che integra il piano di Sostenibilità Economica ¹⁰, con obiettivi di:

Sostenibilità Sociale:

- attenzione all'attività di ascolto di tutte le Persone del Gruppo attraverso indagini di clima;
- asseverazione di conformità dei rapporti di lavoro del Gruppo;
- investimenti in formazione professionale per tutte le Persone del Gruppo;
- programmi di diversity management;
- formazione linguistica sulla lingua inglese, a partecipazione volontaria per tutte le Persone del Gruppo;
- incentivazione dello smart working con l'estensione a 2.000 Persone entro il 2022;
- job rotation per il 30% delle Persone del Gruppo;
- 600 assunzioni nel triennio 2019/2021;
- sviluppo di nuove iniziative a sostegno del benessere psicofisico di tutte le Persone del Gruppo;

Sostenibilità Ambientale:

- monitoraggio energetico degli immobili complessi;
- Building Energy Management System (BEMS) su 40 filiali pilota per ottimizzare i consumi degli impianti di climatizzazione (Risparmio stimato: 140 Ton CO₂);
- adozione di illuminazione LED nelle filiali di nuovo allestimento con conseguente risparmio energetico;
- campagne formative per incentivare un uso razionale dell'energia;
- introduzione di nuovi standard di progettazione con analisi preventiva dei costi /benefici correlati alla scelta degli impianti elettrici e meccanici.

FORMAZIONE

Nel corso del 2018 sono state attivate iniziative di formazione aventi ad oggetto alcuni temi materiali del Gruppo e/o previsti dal D.lgs 254/2016, comunque rilevanti per l'attività d'impresa.

Consiglio di Amministrazione

Sessioni di board induction sulle seguenti tematiche:

- *Struttura e assetti organizzativi di Credembanca e del Gruppo Credem;*
- *Sistemi di Pagamento;*
- *GWA NeXT: piattaforma digitale evoluta di Euromobiliare Advisory SIM a supporto delle Reti;*
- *Diversity: modelli aziendali, politiche praticate, rischi correlati;*
- *Informativa di aggiornamento in tema di "Funzione AUDIT del Gruppo Credem: elementi qualificanti e linee prospettiche";*
- *Informativa di aggiornamento in tema di "Private Banking e Consulenza Finanziaria: Sistema dei controlli interni";*
- *"CREDEM Innovation LAB": proposte di Innovazione presentate dai Talenti del Gruppo Credem.*

Persone del Gruppo

È stata definita l'erogazione di un Corso *on line* sull'**Agenda ONU 2030** predisposto da Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS)/Ministero Istruzione, Università e Ricerca (MIUR).

Il calendario di fruizione partirà nel 2019 e sarà correlato ai KPI aziendali.

Stakeholder

Nel 2018 è stata diffusa al Consiglio di Amministrazione e alle Persone del Gruppo la prima newsletter aziendale sulla Sostenibilità, pubblicata anche su sito internet della Capogruppo nella sezione Sostenibilità per consentire la fruibilità agli stakeholder attuali e prospettici.

La newsletter manterrà una cadenza trimestrale: si pone l'obiettivo di diffondere una cultura d'impresa che faciliti la comprensione della Sostenibilità e di stimolare una visione integrata degli impatti che il business del Gruppo genera e recepisce nel contesto globale in cui è inserito.

AGENDA ONU 2030

IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO AL RAGGIUNGIMENTO DEI 17 OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU.

Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile - **Sustainable Development Goals, SDGs** - in un grande programma d'azione.

L'avvio ufficiale degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile è avvenuto nel 2016, guidando il mondo sulla strada da percorrere nell'arco dei prossimi 15 anni: i Paesi, infatti, si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile nell'Agenda ONU 2030

OBIETTIVI (SDGs)	ANDAMENTO SDGs IN ITALIA ¹¹	L'IMPEGNO DEL GRUPPO CREDEM
Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo 	In Italia la popolazione a rischio povertà o esclusione sociale è pari al 30%, con una tendenza all'aumento. L'indicatore di povertà o esclusione sociale è multidimensionale e corrisponde alla quota di persone che presentano almeno una delle seguenti situazioni: ■ sono a rischio di povertà di reddito (20,6% della popolazione); ■ sono gravemente deprivate materialmente (12,1%); ■ vive in famiglie con una intensità lavorativa molto bassa (12,8%). La situazione nel 2018 appare in peggioramento e le disparità regionali molto ampie: particolarmente negative per Sicilia e Campania, in miglioramento nel Nord Italia. Si stima che siano 5 milioni e 58mila gli individui in povertà assoluta.	Da 15 anni sosteniamo il progetto "Illuminiamo il futuro" di Save the Children, per garantire educazione, opportunità e speranza ai bambini che in Italia vivono in condizioni di povertà.
Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile 	Gli ultimi trend confermano una tendenza al miglioramento per l'Italia: ■ aumenta la superficie agricola investita in coltivazioni biologiche; ■ migliorano produttività e redditività delle piccole aziende agricole; ■ diminuiscono le emissioni di ammoniaca da parte del settore agricolo, in linea con gli obiettivi stabiliti dalle direttive europee. Permane la criticità sulla cultura della nutrizione, con un bambino su tre, tra i 6 e i 10 anni, in sovrappeso.	Abbiamo sottoscritto un accordo con l'Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare (ISMEA) per sostenere l'accesso al credito e agli investimenti da parte delle imprese operanti nel settore agricolo.
Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età 	L'Italia ha da tempo raggiunto l'obiettivo posto dalle Nazioni Unite per la mortalità neonatale e per la mortalità sotto i 5 anni, collocandosi tra i Paesi con la più bassa mortalità infantile. Il tasso standardizzato di mortalità tra 30-69 anni per tumori maligni, diabete mellito, malattie cardiovascolari e malattie respiratorie croniche è in costante diminuzione dal 2004. Il tasso standardizzato di mortalità per suicidio è più contenuto rispetto al resto dell'Europa. Tra il 2004 e il 2016 il numero di morti in incidente stradale si è quasi dimezzato. Si contraria invece il trend positivo di lungo periodo relativo alla diminuzione della quota di fumatori tra le persone con più di 14 anni. Permangono critiche le disuguaglianze di fronte all'offerta sanitaria (in termini di accesso e qualità), la cultura della prevenzione, le disabilità e gli sprechi.	Ci stiamo impegnando: ■ con politiche di welfare aziendale ed attività di prevenzione finalizzate a tutelare la salute e la sicurezza delle Persone; ■ dal 2015 sosteniamo il progetto sperimentale della Fondazione GRADE Onlus sul trapianto aploidentico di cellule staminali.



OBIETTIVI (SDGs)

ANDAMENTO SDGs IN ITALIA ¹¹

L'IMPEGNO DEL GRUPPO CREDEM

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti



Migliora il livello di istruzione degli italiani, anche se permane la distanza dagli standard dell'Unione Europea.

Gli ultimi dieci anni hanno registrato un diffuso avanzamento sul fronte dell'istruzione inclusiva:

- il tasso di abbandono precoce è sceso dal 23% nel 2004 al 13,8% nel 2016, rimanendo sostanzialmente stabile nel 2017 (14%);
- Il 26% dei 30-34enni ha completato l'istruzione terziaria, seppur con ampie differenze territoriali (Umbria e Trentino Alto Adige sono le regioni che si posizionano meglio, al contrario la Sicilia presenta la situazione nazionale peggiore) e di genere;
- aumenta la partecipazione degli adulti alle attività di istruzione e formazione.

Siamo impegnati con il piano di **formazione interna continuativa** e con **programmi di Educazione Finanziaria** rivolti a stakeholder esterni.

Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze



Diminuisce la violenza contro le donne, ma ne aumenta la gravità e rimane stabile la violenza estrema.

Il divario di genere è ampio, anche se in diminuzione nel lavoro domestico e di cura non retribuiti. Riguardo alle donne nei luoghi decisionali, economici e politici, emergono segnali positivi, ma la presenza rimane inferiore rispetto alla media dell'Unione Europea.

Ci impegniamo a **promuovere le pari opportunità** con la rigorosa applicazione della **meritocrazia**, senza discriminazione di genere e attraverso la **valorizzazione del talento**.

Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie



L'Italia ha il maggiore prelievo di acqua per uso potabile pro-capite tra i Paesi dell'Unione europea: 156 metri cubi per abitante.

L'indicatore relativo all'efficienza della rete di distribuzione è in peggioramento:

- il 10,1% delle famiglie italiane lamentano una crescente irregolarità nel servizio di erogazione dell'acqua nelle loro abitazioni;
- sono in esercizio 17.897 impianti di depurazione delle acque reflue urbane, il 44,2% dei quali sono impianti di tipo secondario o avanzato che trattano il 59,6% dei carichi inquinanti potenziali generati sul territorio. Il dato è in lieve miglioramento rispetto agli anni precedenti;
- la carenza d'acqua è un'emergenza nazionale: nell'estate 2017 dieci regioni italiane hanno dichiarato lo stato di calamità.

OBIETTIVI (SDGs)	ANDAMENTO SDGs IN ITALIA ¹¹	L'IMPEGNO DEL GRUPPO CREDEM
Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni 	Nel 2017 si è registrata una situazione caratterizzata da: - un incremento del consumo di energia (+1,3%); - un calo del contributo delle rinnovabili (-4,3%); - la mancanza di una riforma della strategia energetica nazionale, ancora basata sul carbone come "combustibile di transizione".	Contribuiamo attraverso: - l'acquisto del 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili; - l'erogazione di finanziamenti agevolati per l'installazione di pannelli fotovoltaici ed altre fonti di energia rinnovabili.
Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti 	L'evoluzione del Pil reale pro-capite e l'occupazione mostrano un miglioramento negli ultimi anni, anche se il tasso di disoccupazione permane ancora su livelli più elevati rispetto al periodo pre-crisi. Il tasso di mancata partecipazione al lavoro è quasi doppio rispetto al livello dell'Unione Europea (23,4% rispetto ad una media europea del 14%). La quota di persone tra i 15 e i 29 anni che non studiano e non lavorano (NEET), risulta in crescita nel lungo periodo e una parte della nuova occupazione presenta caratteristiche di precarietà e frammentarietà.	Contribuiamo alla produzione di reddito e lavoro, attestati dalla qualità dei risultati economici conseguiti, dal costante incremento del nostro organico (aumento del 4,4% nel 2018 rispetto al 2017) dal 95% dei contratti di lavoro a tempo indeterminato e dall'adesione ai principi dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro.
Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile 	L'Italia migliora nella diffusione della banda larga e della digitalizzazione, ma continua ad avere un ritardo strutturale negli investimenti in infrastrutture. Si registra un miglioramento in tutte le regioni italiane, Emilia Romagna in testa, grazie anche agli ottimi risultati dell'industria manifatturiera. Contemporaneamente però l'incidenza delle spese per Ricerca e Sviluppo (R&S) sul Pil è cresciuta solo dello 0,3% in 10 anni, rimanendo molto distante dalla media dell'Unione Europea. È in aumento il numero dei <i>Knowledge Workers</i> sul totale degli occupati (lavoratori che operano su processi immateriali e impiegano diversi tipi di conoscenza per svolgere il proprio lavoro; la conoscenza rappresenta il principale input ed output dei processi lavorativi).	Proseguiamo la nostra politica di investimento in Innovazione strategica, gestionale e operativa: - lo stabilimento di stagionatura del formaggio di Castelfranco Emilia (MO), riconducibile ai Magazzini Generali delle Tagliate, è dotato di un impianto fotovoltaico che lo rende autosufficiente nelle produzioni di energia elettrica da fonte rinnovabile; - nel triennio 2016/2018 abbiamo effettuato 128 interventi immobiliari finalizzati all'efficientamento energetico; - abbiamo supportato progetti di innovazione, ricerca e sviluppo delle imprese attraverso un progressivo incremento degli impieghi dedicati.



OBIETTIVI (SDGs)

ANDAMENTO SDGs IN ITALIA ¹¹

L'IMPEGNO DEL GRUPPO CREDEM

Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni

Continua a crescere non solo il divario di ricchezza tra la popolazione ad alto reddito e quella a basso reddito, ma soprattutto la quota delle famiglie che vivono in condizioni di povertà assoluta a causa della grave recessione che ha colpito anche l'Italia e soprattutto il Mezzogiorno: la percentuale è quasi raddoppiata negli ultimi 10 anni ed oggi coinvolge molti più giovani ed anche lavoratori.

Anche nel 2018 abbiamo contribuito al sostegno del reddito nazionale **distribuendo oltre il 55% del valore economico prodotto alle nostre Persone e ai nostri Collaboratori** e con **l'assunzione di 292 ¹² Persone su tutto il territorio nazionale.**

Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

Si registra un tendenziale miglioramento del livello di inquinamento atmosferico. In costante diminuzione la quota di rifiuti urbani conferiti in discarica. Nessun miglioramento nella soddisfazione per l'utilizzo dei mezzi pubblici. Il dato sull'abusivismo edilizio è in crescita negli ultimi dieci anni, ma con forti differenze territoriali. Negli ultimi 10 anni la spesa pubblica pro-capite per la protezione delle biodiversità e dei beni paesaggistici è diminuita.

Contribuiamo al recupero dei beni paesaggistici del territorio di riferimento attraverso **erogazioni liberali e l'adesione ad associazioni di settore** (Fondo Ambiente Italiano, Associazione Dimore Storiche Italiane).

Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo

Il consumo di materia è in netto calo negli ultimi quindici anni, anche se in parte dovuto alla crisi economica. Tra il 2010 e il 2016 la percentuale di riciclo dei rifiuti è aumentata del 10%. L'Italia si colloca però ancora al di sotto del target europeo al 2020. La quota di rifiuti oggetto di raccolta differenziata è più che raddoppiata rispetto al 2004, pur restando al di sotto degli obiettivi previsti dalla normativa nazionale.

Circa il **97% dei rifiuti prodotti** dal nostro Gruppo **viene smaltito tramite riciclo.**

Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

In Italia la situazione è migliorata fino al 2014 in corrispondenza del calo della produzione indotto dalla crisi economica, per poi peggiorare nuovamente nell'ultimo biennio in corrispondenza di una ripresa del PIL. L'Italia si posiziona al di sotto della media europea per le emissioni di gas serra (7,3 tonnellate pro capite rispetto all'8,8 dell'UE). Il 76,1% delle emissioni è generato dalle attività produttive e la restante parte (23,9%) dalla componente famiglie.

L'acquisto del 100% della nostra energia elettrica da fonti rinnovabili ha consentito di **evitare emissioni per 9.500 tonnellate di CO₂ equivalenti.**

La creazione della foresta Credem consentirà di **evitare emissioni per 6.500 kg di CO₂ equivalenti.**

11

12

OBIETTIVI (SDGs)	ANDAMENTO SDGs IN ITALIA ¹¹	L'IMPEGNO DEL GRUPPO CREDEM
Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile 	In Italia non si rileva alcun cambiamento nel 2017, né dal punto di vista legislativo né dal punto di vista degli indicatori. Si attende il recepimento della direttiva europea sulla strategia per l'ambiente marino. L'unico dato certo a livello globale è che ogni anno vengono disperse in mare 8 milioni di tonnellate di plastica.	
Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno, e fermare la perdita di diversità biologica 	Il 31,6% del territorio nazionale è coperto da boschi. Il sistema delle aree naturali protette ha raggiunto la copertura di circa l'80% delle aree chiave per la biodiversità e il 21,8% dell'intero territorio nazionale. Il consumo di suolo continua ad avanzare a ritmo sostenuto. L'Italia è dotata di una straordinaria ricchezza di biodiversità, sulla quale gravano tuttavia importanti minacce: oltre il 30% delle specie terrestri di vertebrati è a rischio di estinzione.	
Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli 	Si riduce il tasso di omicidi di uomini nel corso degli anni; nel caso delle donne il tasso rimane stabile. La quota di popolazione vittima di aggressioni o rapine consumate è pari all'1,4% all'anno. Il 4,1% delle donne e lo 0,7% degli uomini in età compresa tra i 18 e i 29 anni sono stati vittime di violenze di tipo sessuale prima dei 18 anni. Il 7,9% delle famiglie è rimasto coinvolto in almeno un caso di corruzione nel corso della vita. Diminuisce nel corso degli anni la quota di detenuti nelle carceri italiane in attesa di primo giudizio.	Applichiamo principi di trasparenza, correttezza e integrità nella gestione del business attraverso il nostro Codice di comportamento, i Regolamenti interni, il Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari ed un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per contrastare corruzione, frode, riciclaggio di denaro e conflitti di interesse.
Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile 	La quota di reddito nazionale lordo destinata dall'Italia agli Aiuti Pubblici allo Sviluppo (APS) cresce, mentre l'andamento degli Aiuti Pubblici allo Sviluppo verso i Paesi meno sviluppati è stabile. Rimane tuttavia distante per l'Italia l'obiettivo di destinare alla Cooperazione lo 0,7% del Pil, già raggiunto da Germania, Danimarca, Lussemburgo, Norvegia, Svezia e Regno Unito.	Dal 2018 aderiamo all'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASViS).

I NOSTRI STAKEHOLDER

Il Gruppo riconosce il valore del dialogo con gli stakeholder, anche per acquisire nuovi stimoli funzionali ad innovare e rinnovare il proprio business.

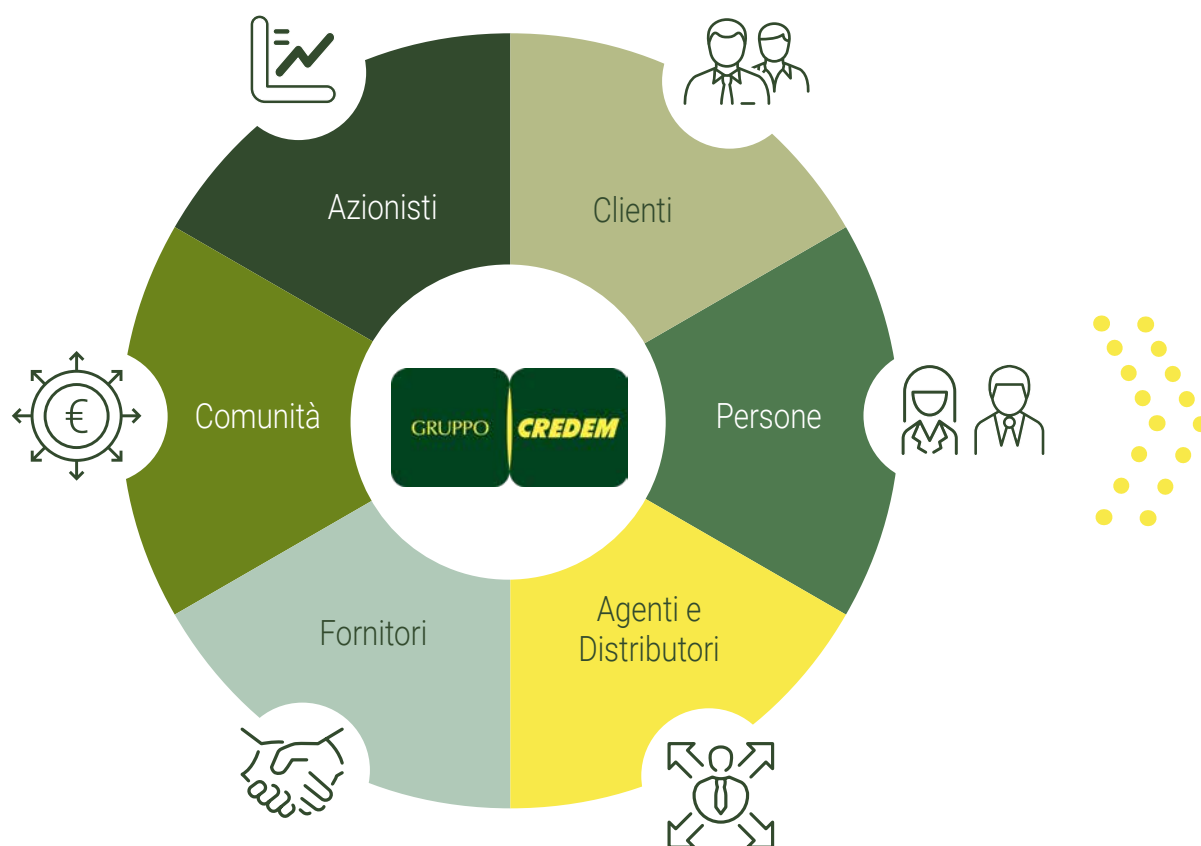
Nel corso del 2018 è proseguito il processo di aggiornamento dell'analisi di materialità per l'identificazione e la definizione dei temi di Sostenibilità rilevanti, al fine di verificare il grado di allineamento tra la rilevanza percepita internamente e le aspettative dei nostri stakeholder.

Una prima fase del processo ha visto la razionalizzazione della mappatura degli stakeholder del Gruppo, seguita dal coinvolgimento diretto di alcune categorie di stakeholder nella valutazione dei temi.

Il coinvolgimento degli stakeholder è stato realizzato tramite la somministrazione di un questionario per raccogliere le loro opinioni e aspettative e prendendo in considerazione il contesto generale del settore finanziario, la specificità del settore bancario e la rilevanza delle tematiche rispetto alle attività del Gruppo.

Le categorie di stakeholder coinvolte sono state:

- Azionisti;
- Analisti e Investitori (Comunità finanziaria);
- Clienti;
- Comunità;
- Fornitori.

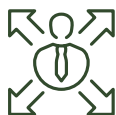


Gli stakeholder del Gruppo Credem.

STAKEHOLDER

AMBITO TEMATICO

PRINCIPALI STRUMENTI DI DIALOGO

AGENTI E
DISTRIBUTORI

- Trasparenza
- Valorizzazione, motivazione e sviluppo

- Comunicazioni dal vertice aziendale
- Agorà dedicata ai Consulenti Finanziari (CF)
- Convention
- Incontri commerciali
- Incontri formativi
- CF Academy

AZIONISTI



- Trasparenza
- Solidità e sostenibilità finanziaria
- Performance economica

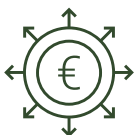
- Partecipazione al Board aziendale
- Indagine di Sostenibilità
- Assemblee degli Azionisti
- Relazioni e Bilanci
- Investor Conference
- Roadshow
- Informativa su richiesta
- Sito web istituzionale

CLIENTI



- Soddisfazione dei Clienti
- Innovazione
- Privacy e security
- Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari
- Solidità, performance economico-finanziaria e creazione di Valore

- Sito web istituzionale
- Indagine di Sostenibilità
- Sessioni di CoDesign di prodotti e servizi
- Valutazione della soddisfazione della clientela mediante interviste telefoniche e questionari
- Gestione reclami
- Servizio Clienti
- Eventi sul territorio
- Visite Spazio Credem

COMUNITÀ
Comunità
Locali

- Sostegno a iniziative sociali
- Sostegno all'occupazione

- Sito web istituzionale
- Incontri ed eventi sul territorio a livello centrale e periferico
- Indagine di Sostenibilità

Associazioni
di categoria

- Rappresentanza di interessi di settore
- Formazione e informazione

- Sito web istituzionale
- Rappresentanza nei Board associativi
- Partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici

Pubblica
Amministrazione

- Contributo all'economia nazionale tramite imposte e tasse

- Sito web istituzionale
- Incontri con istituzioni locali e regionali
- Attività di rappresentanza istituzionale





STAKEHOLDER

AMBITO TEMATICO

PRINCIPALI STRUMENTI DI DIALOGO

segue **Comunità****Enti Regolatori**

- Rispetto delle leggi e delle norme
- Aderenza alle raccomandazioni e alle "best practice" di settore

- Sito web istituzionale
- Relazioni e Bilanci
- Flussi informativi regolari
- Incontri con rappresentanti degli Enti Regolatori

Media

- Trasparenza
- Strategia di business del Gruppo
- Risultati economici del Gruppo
- Tematiche istituzionali

- Sito web istituzionale
- Conferenze stampa
- Comunicati stampa
- Social network
- Analisi della presenza di Credem sui media
- Incontri con giornalisti/redattori

Comunità finanziaria

- Trasparenza verso il mercato
- Solidità e sostenibilità finanziaria
- Performance economica
- Corporate governance

- Sito web istituzionale
- Indagine di Sostenibilità
- Informativa su richiesta
- Relazioni e Bilanci
- Incontri annuali e call di aggiornamento con le agenzie di rating e gli analisti finanziari
- Investor Conference
- Roadshow

PERSONE

- Valorizzazione, motivazione e sviluppo
- Conciliazione vita/lavoro
- Benessere dei Dipendenti
- Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro
- Pari opportunità

- Indagine di clima
- Portale Intranet di Gruppo Agorà
- Comunicazioni dal vertice aziendale
- Conferenze aziendali in Streaming
- Contrattazione collettiva e di secondo livello

FORNITORI

- Continuità del rapporto
- Qualificazione e valutazione
- Condizioni negoziali
- Sviluppo di partnership

- Sito web istituzionale
- Incontri e call
- Indagine di Sostenibilità
- Partecipazione dei Fornitori ad aste on line

IL VALORE DEL NETWORK

Il Gruppo riserva un'attenzione centrale all'attività di networking e ne riconosce i vantaggi e le opportunità correlate, in particolare:

- la condivisione di conoscenze e competenze;
- lo stimolo al cambiamento;
- la partecipazione a community di settore;
- l'attivazione di collaborazioni utili.

DISCLOSURE 102-3 PRINCIPALI PARTNERSHIP E AFFILIAZIONI

ENTE/ASSOCIAZIONE	DESCRIZIONE
Ambito business	
ABC Procurement & Cost Management	Consorzio che si occupa di acquisti e gestione dei costi nelle aziende consorziate; eroga servizi volti a prevenire i rischi di fornitura e supporta l'intero processo di acquisto delle consorziate.
ABI Associazione Bancaria Italiana	Associazione che promuove la diffusione dei valori sociali e dei principi della sana e corretta imprenditorialità bancaria. Credem partecipa inoltre al Consorzio ABI Lab. Rappresentanza nel board
ANORC Associazione Nazionale per Operatori e Responsabili della Conservazione Digitale	Associazione che ha l'obiettivo di mettere in comunicazione e canalizzare le conoscenze e i bisogni di aziende, enti pubblici, professionisti ed esperti che operano con diversi ruoli nella digitalizzazione e conservazione digitale.
AODV Associazione dei Componenti degli Organi di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001	Associazione che riunisce professionisti ed esponenti aziendali che vivono in prima persona l'esperienza degli Organismi di Vigilanza (OdV) previsti dai modelli di organizzazione adottati in base al Decreto 231/2001.
ASSOFIN Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare	Associazione che riunisce i principali operatori finanziari che operano nei comparti del credito alla famiglia. Rappresentanza nel board
ASSONIME Associazione delle società per azioni	Associazione che opera principalmente per il miglioramento della disciplina delle società e l'elevazione culturale dell'ambiente economico.
ASSORETI Associazione delle Società per la Consulenza agli investimenti	Associazione che ha l'intento di offrire ai principali protagonisti del mercato finanziario un ampio ventaglio di servizi che spaziano dalla formazione professionale alla ricerca scientifica, dalle indagini di mercato all'approfondimento dei temi di maggiore attualità del settore della distribuzione di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi.
ASSOSIM Associazione Italiana Intermediari dei Mercati Finanziari	Associazione che rappresenta gli operatori del mercato mobiliare italiano e che svolge attività di ricerca, assistenza normativa e formazione, con pubblicazioni e organizzazione di convegni e seminari.
CBF Conciliatore Bancario Finanziario	Conciliatore Bancario Finanziario è un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario.
CETIF Centro di Ricerca in Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari	CETIF realizza studi e promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo. Rappresentanza nel board





ENTE/ASSOCIAZIONE	DESCRIZIONE
CREDIMPEX	Associazione impegnata nello studio e divulgazione, a favore dei propri soci, degli strumenti più complessi regolati da norme sovranazionali divulgate dalla Camera di Commercio Internazionale, quali i crediti documentari, le lettere di credito e le garanzie internazionali.
FIG Fondo Interbancario di Garanzia	Fondo che offre garanzia sussidiaria per le operazioni di credito agrario che contribuiscono al ripianamento delle perdite sofferte dalle banche dopo l'esperimento delle procedure di riscossione coattiva.
FITD Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi	Consorzio che ha lo scopo di garantire i depositanti delle banche consorziate, le quali forniscono le risorse finanziarie necessarie al suo perseguimento. Rappresentanza nel board
FNG SIM Fondo Nazionale di Garanzia	Fondo a garanzia dei crediti degli investitori, ovvero dei crediti che derivano dalla prestazione dei servizi di investimento, come le obbligazioni, i titoli di Stato, e tutti quegli strumenti che per propria natura presentano rischi di restituzione del capitale.
FONDAZIONE GIUSTIZIA	Fondazione che intende promuovere avvicinamento e interscambio di sinergie ed esperienze tra Magistratura, Professioni, Imprese, Università e Istituzioni e operare perché vi sia sufficiente evasione della domanda di giustizia di cittadini e imprese.
ISDA International Swaps Derivatives Association	Associazione che promuove prassi di mercato, la predisposizione ed il costante aggiornamento di standard contrattuali, con lo scopo di incrementare l'efficienza e la sicurezza del mercato dei derivati.
SGFA Società di Gestione Fondi per l'agroalimentare	Società che nasce con lo scopo di migliorare la gestione finanziaria dell'impresa agricola e favorire un più facile accesso al credito.
UPA Utenti Pubblicità Associati	Associazione promossa e guidata dalle imprese aderenti per affrontare e risolvere i problemi comuni in materia di pubblicità e per rappresentare gli interessi delle aziende presso tutti gli altri stakeholder del mercato della comunicazione commerciale.
ASSBB Associazione per lo Sviluppo degli Studi di Banca e Borsa	Associazione finalizzata a stimolare l'interesse del mondo accademico e della ricerca per gli studi economici, finanziari e soprattutto bancari al fine di aumentare la conoscenza e lo sviluppo professionale degli operatori dell'industria bancaria e finanziaria del nostro paese.
PRI.BANKS	Pri.Banks nasce con il nome di Assbank nel 1954 per rappresentare le banche ad azionariato esclusivamente privato, in un contesto storico caratterizzato da un sistema bancario a governance prevalentemente pubblica. Nonostante la successiva evoluzione del settore bancario italiano verso una totale privatizzazione, l'Associazione mantiene il suo carattere distintivo e la sua missione storica: rappresentare e rinnovare una tradizione dell'impresa bancaria ispirata ai valori di prudenza, correttezza, trasparenza, solidità, fiducia, responsabilità. Rappresentanza nel board

ASviS

Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS) finalizzata a far crescere nella Società italiana, nei soggetti economici e nelle istituzioni la consapevolezza dell'importanza dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, mettendo in rete coloro che si occupano già di aspetti specifici ricompresi negli Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese), allo scopo di:

- favorire lo sviluppo di una **cultura della sostenibilità** a tutti i livelli, orientando a tale scopo i modelli di produzione e di consumo;
- **analizzare le implicazioni e le opportunità per l'Italia** legate all'Agenda per lo sviluppo sostenibile;
- **contribuire alla definizione di una strategia italiana per il conseguimento degli SDGs** (anche utilizzando strumenti analitici e previsivi che aiutino la definizione di politiche per lo sviluppo sostenibile) e alla **realizzazione di un sistema di monitoraggio** dei progressi dell'Italia verso gli SDGs.



ENTE/ASSOCIAZIONE	DESCRIZIONE
Ambito culturale e sociale	
ADSI Associazione Dimore Storiche Italiane	Associazione che si propone di agevolare la conservazione e la valorizzazione delle dimore storiche private.
Amici della Pilotta	Associazione parmense che ha il fine di promuovere la conoscenza delle opere e dei luoghi d'arte, favorire e incentivare un legame identitario con le collezioni museali, diffondere una cultura di tutela e rispetto che avvicini i cittadini al patrimonio artistico.
FEDUF Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio	Fondazione che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva.
Ambito ambientale	
AiCARR Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria Riscaldamento e Refrigerazione	Associazione che ha lo scopo di creare e diffondere cultura nel settore delle tecnologie impiantistiche per la produzione, la distribuzione e l'utilizzazione dell'energia termica in ambito civile ed industriale, mirando al traguardo di un benessere sostenibile.
FIRE Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia	Associazione tecnico-scientifica il cui scopo è promuovere l'uso efficiente dell'energia, supportando attraverso le attività istituzionali e i servizi erogati gli operatori di settore e promuovendo un'evoluzione positiva del quadro legislativo e regolatorio.
FAI Fondo Ambiente Italiano	FAI è una fondazione senza scopo di lucro nata nel 1975, sul modello del National Trust, per tutelare e valorizzare il patrimonio storico, artistico e paesaggistico italiano.

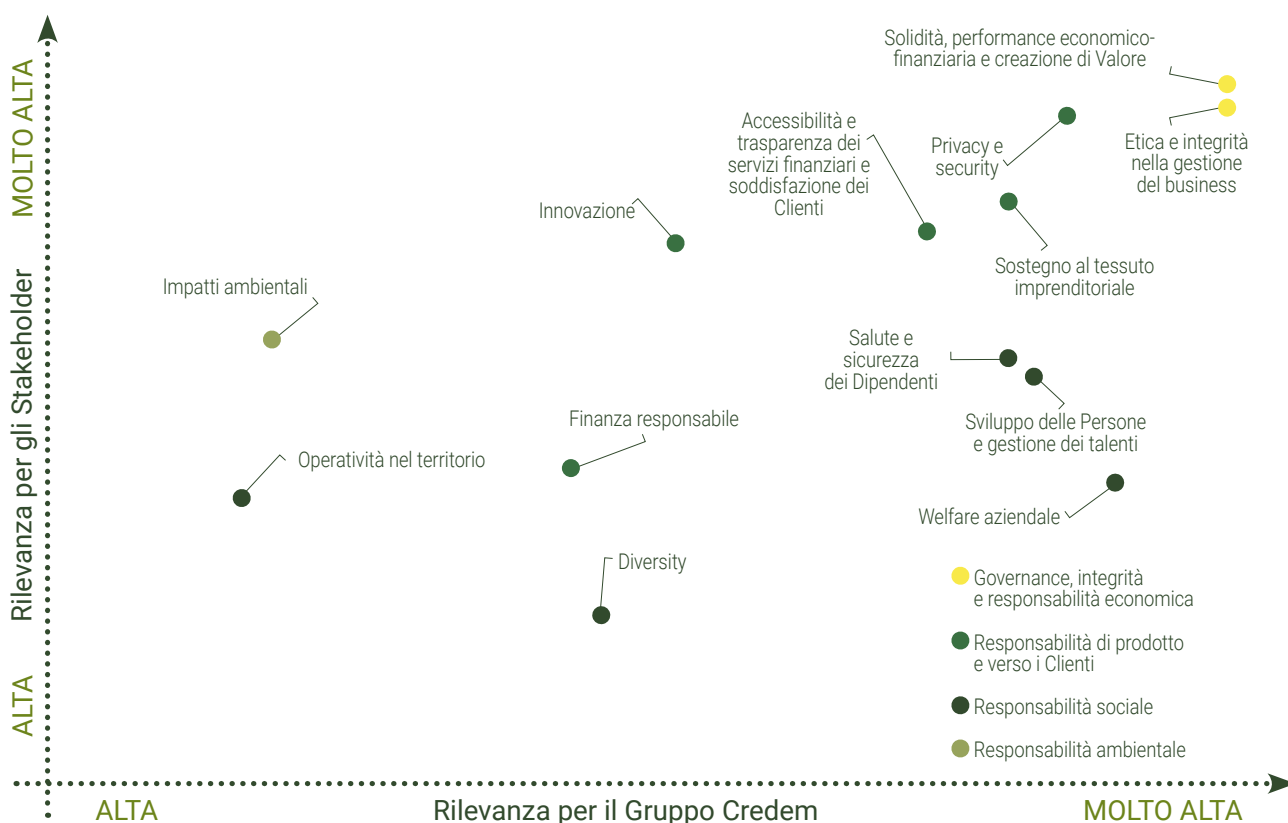
ANALISI DI MATERIALITÀ

Nel 2018, in linea con i principi dei GRI Sustainability Reporting Standards, il Gruppo ha rinnovato l'**analisi di materialità**, volta a definire gli aspetti significativi che riflettono i principali impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi stakeholder ¹³.

Il processo ha visto l'introduzione di un coinvolgimento diretto di alcune categorie di stakeholder nella valutazione dei temi, avvenuto tramite la somministrazione di un questionario, i cui risultati sono stati condivisi e finalizzati tramite un'analisi qualitativa dal Servizio Corporate Governance e Relazioni Esterne. L'aggiornamento dell'analisi ha portato alla razionalizzazione e semplificazione delle tematiche risultate materiali, in particolare i temi "Corporate Governance" e "Risk

Management" non sono più esplicitati nella matrice di materialità in quanto considerati elementi imprescindibili per la corretta gestione delle tematiche di sostenibilità e più in generale delle attività del Gruppo Credem e già oggetto di approfondita disclosure nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari del Gruppo.

Il tema dei Diritti Umani non è esplicitato nella matrice di materialità: ad oggi, non sono infatti stati identificati rischi di violazione da parte delle società consolidate o dei loro Fornitori diretti; il Gruppo opera in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia di diritti umani e non ha mai ricevuto segnalazioni relative a discriminazioni o violazioni. Considerata la rilevanza del tema relativamente agli ambiti citati dall'art. 3 del D. Lgs. 254/2016 è stata tuttavia fornita un'apposita rendicontazione nella sezione Diritti Umani.



Matrice di materialità del Gruppo Credem.

13

Per la lista degli stakeholder coinvolti nell'aggiornamento dell'analisi di materialità si rimanda al paragrafo "I nostri stakeholder".

DISCLOSURE 103-1 DESCRIZIONE DEI TEMI MATERIALI E DEI LORO CONFINI

Macro-temi	Tema materiale	Descrizione del tema	Confini	
			Dove avviene l'impatto	Coinvolgimento del Gruppo
Governance, integrità e responsabilità	Solidità, performance economico-finanziaria e creazione di valore	Capacità del Gruppo di perdurare nel tempo, grazie alla sua adattabilità alle mutevoli condizioni interne ed esterne e creare valore per il Gruppo e per i suoi stakeholder.	Gruppo Credem	Diretto
Governance, integrità e responsabilità	Etica e integrità nella gestione del business	Capacità del Gruppo di operare nel rispetto di leggi, regolamenti e principi etici. Lotta alla corruzione attiva e passiva.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Sostegno al tessuto imprenditoriale	Capacità del Gruppo di definire politiche creditizie e strumenti a sostegno delle imprese (PMI, startup, imprese del territorio) che rispondano ai bisogni emergenti tramite prodotti dedicati.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Privacy e security	Capacità del Gruppo di tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei Clienti.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari e soddisfazione dei Clienti	Capacità del Gruppo di definire politiche volte a promuovere l'accesso a prodotti e servizi finanziari e di garantire la massima trasparenza dei servizi e delle proprie attività. Allineamento della qualità del servizio alle aspettative dei Clienti e capacità di migliorare la customer experience.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Innovazione	Capacità del Gruppo di sviluppare politiche innovative, in grado di apportare benefici agli stakeholder.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Finanza responsabile	Adozione da parte del Gruppo di pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management, che escludono investimenti in imprese e istituzioni i cui valori non sono compatibili con quelli del Gruppo Credem. Sviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali e/o sociali.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità sociale	Operatività nel territorio	Capacità del Gruppo di favorire e sostenere lo sviluppo del territorio in cui opera, generando valore sociale tramite donazioni, sponsorizzazioni e partnership a supporto delle comunità di riferimento. Capacità del Gruppo di supportare l'educazione finanziaria per garantire un uso proprio dei prodotti e dei servizi e la corretta gestione delle risorse finanziarie.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità sociale	Salute e sicurezza dei Dipendenti	Capacità del Gruppo di tutelare la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, tramite l'adozione di misure di prevenzione, educazione e formazione sanitaria e tramite il monitoraggio degli incidenti sul posto di lavoro.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità sociale	Sviluppo delle Persone e gestione dei Talenti	Capacità del Gruppo di attrarre e trattenere talenti, tramite percorsi di crescita professionale per i Dipendenti e la rete di vendita, incluse le politiche di remunerazione e incentivazione volte alla soddisfazione del personale.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità sociale	Welfare aziendale	Capacità del Gruppo di garantire un buon ambiente di lavoro e un equilibrio fra lavoro e vita privata, tramite l'erogazione di benefit (economici e non) e iniziative a sostegno del welfare aziendale.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità sociale	Diversity	Capacità del Gruppo di assicurare le pari opportunità in relazione alle diversità di genere, disabilità, fasce di età, minoranze, ecc. Pari remunerazione per uomini e donne.	Gruppo Credem	Diretto
Responsabilità ambientale	Impatti ambientali	Capacità del Gruppo di gestione degli impatti ambientali delle proprie attività, quali consumi energetici e idrici, emissioni di gas ad effetto serra, consumi di carta, smaltimento dei rifiuti e mobilità dei Dipendenti.	Gruppo Credem; Fornitori di materiali da ufficio e di energia elettrica	Diretto; Legato alle collaborazioni di business

ETICA E INTEGRITÀ NELLA GESTIONE DEL BUSINESS

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il Gruppo riconosce il valore strategico dello svolgimento della propria attività secondo **principi etici e responsabili**, ponendo in essere le azioni necessarie a scongiurare fenomeni di **frode, conflitto di interessi, riciclaggio, finanziamento del terrorismo e corruzione** attraverso:

- una **funzione Compliance**, funzione di controllo di secondo livello, che concorre, con le altre funzioni presenti in azienda, ad assicurare una sana e corretta gestione dell'impresa, presiedendo alla gestione del rischio di non conformità e promuovendo la diffusione della cultura della conformità e la correttezza dei comportamenti;
- una **funzione Antiriciclaggio**, funzione di controllo di secondo livello, incaricata di preservare l'azienda dal rischio di non conformità relativamente alla normativa in materia di antiriciclaggio, contrasto al finanziamento del terrorismo ed embarghi;
- una **funzione Internal Audit**, funzione di controllo di terzo livello, finalizzata a verificare, con il supporto delle funzioni di primo livello preposte, la corretta applicazione delle policy del Gruppo e ad analizzare eventuali fenomeni di frodi interne/esterne per individuare le azioni necessarie ad evitarne la ricorrenza.

Il Sistema dei Controlli Interni definito nell'ambito del Gruppo è caratterizzato da efficaci meccanismi di interazione tra tutte le funzioni aziendali (ivi incluse quelle di controllo), al fine di disporre di una visione integrata dei rischi e strutturare un processo dinamico di adattamento delle modalità di controllo al mutare del contesto interno ed esterno.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo valuta almeno su base annuale la completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del Sistema dei Controlli Interni e più in generale la sua aderenza ai requisiti regolamentari ed alla regolamentazione interna.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Il Gruppo ha definito e formalizzato Policy e Regolamenti specifici per assicurare etica ed integrità nella gestione del business:

- **Codice di comportamento interno**: delinea i principi etici, i valori aziendali e le norme di comportamento inerenti ai Dipendenti e Collaboratori esterni, alle operazioni personali, all'organizzazione interna e alla relazione con la clientela;
- **Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e gli agenti**: prevede, con riferimento ai consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e agli agenti di cui si avvalgono alcune società del Gruppo (nel rispetto dell'autonomia che caratterizza il rapporto di agenzia), taluni principi di carattere generale volti a garantire la correttezza, moralità e onestà dei medesimi nei confronti della società e dei Clienti;
- Regolamento di Gruppo **Sistema interno di segnalazione delle violazioni** (cd. *whistleblowing*): definisce, per le società del Gruppo interessate dalla normativa in questione, specifiche procedure per la segnalazione al proprio interno di fatti o atti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria e le attività svolte in qualità di soggetti abilitati ai sensi del Testo Unico della Finanza e del Codice delle Assicurazioni Private, la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, la responsabilità amministrativa delle società e degli enti o violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01;
- Policy di Gruppo e Regolamento **Gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo**: individuano, per le società del Gruppo interessate dalla normativa in questione, i principi di riferimento e le linee guida per la gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo e per la gestione degli embarghi;
- Regolamento **Disciplina di Gruppo in materia di conflitti di interesse**: definisce le linee guida per la redazione delle politiche di gestione dei conflitti di interessi da parte delle Società del Gruppo Credem

che prestano una o più tra le seguenti attività:
servizi e attività di investimento e servizi accessori;
servizi di gestione collettiva del risparmio; servizi di intermediazione (distribuzione) assicurativa;

- Policy di Gruppo in materia di **Product Governance**: indica, coerentemente alle disposizioni di vigilanza vigenti, i principi generali, le procedure e i requisiti minimi ai quali le Banche e le Società del Gruppo devono attenersi nell'ambito del processo di istituzione e distribuzione dei prodotti, soffermandosi sui presidi specifici di governo e controllo da attivare in caso di creazione e sviluppo di nuovi prodotti e variazioni sostanziali di prodotti già esistenti, nonché nella fase di distribuzione dei prodotti medesimi;
- Regolamento di Gruppo **Gestione delle operazioni con parti correlate, soggetti collegati e soggetti rilevanti ex art. 136 TUB**:
 - definisce le regole e le modalità volte ad assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle Operazioni con Parti Correlate, realizzate direttamente o per il tramite di società controllate;
 - disciplina le operazioni con soggetti collegati e mira a presidiare il rischio che la vicinanza di taluni soggetti ai centri decisionali del Gruppo Bancario Credem possa compromettere l'oggettività e l'imparzialità delle decisioni relative a determinate tipologie di transazioni;
 - declina le regole concernenti le obbligazioni degli Esponenti bancari ex art. 136 TUB;
- Policy di Gruppo sulla **Protezione dei Dati Personali**: definisce le linee guida alle quali il Gruppo Credem deve attenersi per assicurare la tutela dei dati personali secondo i requisiti previsti dalla normativa in materia e in particolare al Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (cd. "GDPR");
- Policy di Gruppo e Regolamento in materia di **Gestione del Rischio trasparenza**: disciplina le linee guida alle quali il Gruppo Credem deve attenersi per il presidio del rischio trasparenza, i ruoli e le responsabilità relative allo svolgimento delle attività in coerenza con le disposizioni normative in vigore;
- Policy di Gruppo e Regolamento in materia di **Gestione del rischio usura**: disciplina le linee guida alle quali il Gruppo deve attenersi per il presidio del rischio usura, al fine di prevenire il rischio di sanzioni penali e/o amministrative derivanti dall'applicare alla propria clientela condizioni che possano integrare la

fattispecie di reato di cui alle disposizioni normative di riferimento. Il documento recepisce anche gli indirizzi di correttezza nei rapporti con la clientela e di etica gestionale che improntano l'attività del Gruppo Credem;

- Regolamento **Gestione e comunicazione al pubblico di informazioni privilegiate**: disciplina la gestione delle informazioni privilegiate, come definite dall'art. 7 del Regolamento MAR (Market Abuse Regulation), da parte di Credem e delle società controllate.

La Capogruppo, unitamente alle altre società del Gruppo sensibili all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, ha recepito le indicazioni del D.lgs. 231/01 recante la *"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di responsabilità giuridica"* dotandosi di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)** atto a prevenire e contrastare il rischio di commissione dei reati previsti nel citato Decreto.

Al **Collegio Sindacale** di ciascuna società del Gruppo dotata di MOG, cui sono state attribuite le funzioni di Organismo di **Vigilanza ex D.lgs. 231/01**, è affidato, tra gli altri, il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello e di curarne il relativo aggiornamento, nonché di coordinare l'informazione e la formazione sul Decreto e sul Modello.

Coerentemente al suddetto orientamento, il Consiglio di Amministrazione ha adottato il **Manuale Operativo** "Rischi e Controlli ai sensi del D.lgs. 231/2001", il testo del **Codice di Comportamento Interno e del Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e gli agenti** (quest'ultimo nell'ambito delle società del Gruppo che si avvalgono di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e agenti) ed il **Sistema Disciplinare** idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

La peculiarità del Modello di Organizzazione e Gestione di Credem e delle altre società del Gruppo risiede nella **struttura per unità organizzative**, per ognuna delle quali sono indicate le attività sensibili che potrebbero determinare la commissione di reati rilevanti ex D.lgs. 231/01. Il MOG traduce le occasioni di realizzazione della condotta illecita, in capo a ciascuna unità organizzativa, in rischi reato.

La loro descrizione è contenuta nel **Manuale dei Rischi e dei Controlli** e si articola in:

1. unità organizzativa esposta al rischio reato;
2. occasione di realizzazione della condotta illecita;
3. modalità di realizzazione della condotta illecita.

Una volta individuata l'effettiva sussistenza del rischio reato in capo ad una o più unità organizzative, viene definito l'insieme dei presidi (**protocolli di controllo**) indipendentemente dalla probabilità che l'evento si verifichi, in modo da garantire la massima efficacia dei controlli con riferimento a ciascun rischio.

I protocolli di controllo prevedono la separazione tra **regole comportamentali**, tratte dal Codice di comportamento interno (o dal Codice etico e di condotta per i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e gli agenti), e **regole operative**, che definiscono le procedure disciplinanti le modalità e tempistiche di svolgimento delle attività e assegnano compiti e responsabilità.

Al fine di assicurare la coerenza dei comportamenti delle Persone alla regolamentazione interna e, più in generale, favorire la diffusione di una cultura del rischio, oltre a specifiche iniziative formative, viene data diffusione di idonea documentazione esplicativa delle principali normative con impatto sull'operatività del Gruppo tramite la intranet aziendale.

DISCLOSURE 102-17 MECCANISMI PER LA COMUNICAZIONE DI CRITICITÀ IN MATERIA DI COMPORTAMENTO CONTRARIO ALL'ETICA E ALL'INTEGRITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

Nel 2018 il sistema interno di segnalazione delle violazioni (*whistleblowing*), già adottato da Credem, Banca Euromobiliare, Euromobiliare Asset Management SGR, Credem Private Equity, Credemvita, Credemleasing, Credemfactor, Creacasa ed Euromobiliare Fiduciaria, è stato esteso anche a Credemtel, Magazzini Generali delle Tagliate ed Euromobiliare Advisory SIM.

Sono state quindi formalizzate le necessarie modifiche alla regolamentazione di Gruppo per l'adeguamento alle novità normative intercorse. In particolare l'entrata in vigore della Legge 179/2017 ha comportato un'estensione del perimetro oggettivo (condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/2001, o alle violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo dell'ente) e, quindi, soggettivo di applicazione della disciplina (altre società del Gruppo dotate di MOG).

Inoltre il D.Lgs 68/2018, attuativo della Direttiva Europea in materia "Distribuzione Assicurativa" (IDD), ha introdotto la disciplina del Whistleblowing anche con riferimento ad atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività di cui al Codice delle Assicurazioni Private.

Il sistema interno di segnalazione delle violazioni è caratterizzato dalla presenza di un responsabile del sistema unico per tutte le società del Gruppo (Responsabile Servizio Internal Audit della Capogruppo) e di un responsabile supplementare (Compliance Officer della Capogruppo).

Lo strumento, finalizzato a garantire la massima tutela del soggetto segnalante e la riservatezza dei dati personali dello stesso, oltre che del soggetto segnalato, offre la possibilità a ciascun dipendente, consulente o agente, di comunicare agli organi preposti eventuali condotte illecite delle quali è venuto a conoscenza. Le segnalazioni possono essere inviate in modalità cartacea oppure elettronica tramite e-mail ad una casella dedicata e non sono ammesse segnalazioni anonime.

Le indicazioni vengono ricevute, esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti, che differiscono dalle ordinarie linee di reporting, così da assicurare che il soggetto preposto alla ricezione, all'esame e alla valutazione della segnalazione non sia gerarchicamente o funzionalmente subordinato all'eventuale soggetto segnalato.

È stato inoltre identificato un complesso di regole volto a garantire la riservatezza dei dati personali del segnalante, oltre che del presunto responsabile della violazione, e a tutelare adeguatamente il soggetto segnalante contro eventuali condotte ritorsive o discriminatorie conseguenti alla comunicazione effettuata.

Per garantire la corretta diffusione del sistema all'interno del Gruppo, sono inviate comunicazioni formative ed operative con presa visione obbligatoria a tutto il personale relativamente alla disciplina e alle modalità di segnalazione.

Infine, per ciascuna società è stata redatta una rendicontazione annuale sul corretto funzionamento del sistema interno di segnalazione, sottoposta al Consiglio di Amministrazione e diffusa a tutto il personale della società interessata.

DISCLOSURE 206-1 AZIONI LEGALI RIFERITE A CONCORRENZA SLEALE, ANTITRUST, PRATICHE DI MONOPOLIO E RISPETTIVI ESITI

Nel corso del 2018 non sono state intraprese azioni legali contro il Gruppo Credem riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio.

DISCLOSURE 307-1 VALORE MONETARIO DI SANZIONI SIGNIFICATIVE E NUMERO TOTALE DI SANZIONI NON MONETARIE ASSOCIATE A EVENTI DI NON-CONFORMITÀ CON LEGGI E REGOLAMENTAZIONI AMBIENTALI

Nel corso del 2018 al Gruppo Credem non è stata comminata alcuna sanzione di entità significativa associata ad eventi di non-conformità con leggi e regolamentazioni ambientali.

ANTI-CORRUZIONE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per il Gruppo la prevenzione dei rischi legati alla corruzione costituisce un fondamentale della propria attività d'impresa.

È stato adottato un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)** ai sensi del D.lgs. 231/2001 che definisce un sistema strutturato di procedure e attività di controllo per la prevenzione dei reati di tipo corruttivo, in particolare:

- Corruzione, concussione e induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 25 D.lgs. 231/01);
- Reati societari (art. 25-ter D.lgs. 231/01) - Corruzione tra privati e istigazione alla corruzione tra privati.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Dall'analisi condotta nell'ambito del MOG, finalizzata all'identificazione delle attività a rischio di corruzione, è emersa la presenza di **14 attività sensibili** a rischio del reato di "Corruzione propria o impropria / Istigazione alla corruzione / Induzione indebita a dare o promettere denaro o altre utilità", **un'attività** a rischio del reato di

"Corruzione in atti giudiziari", **un'attività** a rischio del reato di "Concussione" e **un'attività** a rischio del reato di "Corruzione tra privati" ed "Istigazione alla corruzione tra privati".

Per le attività identificate è stato definito l'insieme dei presidi (**protocolli di controllo**) **comportamentali** e **operativi** che disciplinano modalità e tempistiche di svolgimento delle attività e assegnano compiti e responsabilità.

A testimonianza della costante attenzione del Gruppo alla prevenzione dei reati di natura corruttiva e, più in generale, alle attività di prevenzione e formazione in materia di D.lgs. 231/2001, è stata resa obbligatoria per tutti i Dipendenti la partecipazione ad uno specifico corso *e-learning* che nel 2018 è stato fruito da **713 partecipanti**, per un totale di **905,25 ore**.

Inoltre, con cadenza annuale, il collegio sindacale della Capogruppo organizza un seminario formativo della durata di 3 ore esteso al Gruppo inerente il D.lgs. 231/01 al quale partecipano amministratori, sindaci e Dipendenti: nel 2018 è stato fruito da 104 partecipanti.

e-learning
prevenzione reati
di corruzione

713
Partecipanti
905,25
ore

DISCLOSURE 205-2 FORMAZIONE SU D.LGS. 231/01, COMPRESA LA TEMATICA DELL'ANTI-CORRUZIONE ¹⁴

ATTIVITÀ FORMATIVA	2018			2017			2016		
	Numero di membri degli organi di governo partecipanti	Numero di Dipendenti partecipanti	Totale ore di formazione	Numero di membri degli organi di governo partecipanti	Numero di Dipendenti partecipanti	Totale ore di formazione	Numero di membri degli organi di governo partecipanti	Numero di Dipendenti partecipanti	Totale ore di formazione
Corso e-learning "D.Lgs. 231/01: Responsabilità amministrativa degli enti"	-	713	905,25	-	746	955	-	473	1.824
Seminario formativo in aula in tema di D.Lgs. 231/01	37	67	312	24	66	270	24	64	264

DISCLOSURE 205-3 INCIDENTI CONFERMATI DI CORRUZIONE E AZIONI PRESE

Nel 2018 non è stato riscontrato alcun caso di non-compliance con regolamenti che abbia determinato il verificarsi di reati corruttivi.

¹⁴ Nel 2018 i business partner del Gruppo Credem non hanno fruito di formazione su politiche e procedure anti-corruzione.

DIRITTI UMANI

I principi guida su Imprese e Diritti Umani dell'Organizzazione delle Nazioni Unite sanciscono il **dovere delle imprese di rispettare i diritti umani ovunque esse operino** e la necessità di rafforzare l'accesso ad appropriati ed efficaci rimedi per le vittime di abuso.

Il Gruppo si riconosce nei principi stabiliti dalle convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale sul Lavoro), in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di utilizzo di forza lavoro minorile e il principio di non discriminazione collettiva; si impegna altresì per evitare qualsiasi comportamento che determini discriminazione delle Persone basata su sesso, razza, lingua, condizioni personali e sociali, credo religioso e politico, coerentemente al proprio codice di comportamento interno.

In particolare, il Modello di Organizzazione e Gestione predisposto ai sensi del D.lgs. 231/01 è stato recentemente integrato con l'inserimento della fattispecie di reato di "intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro" (c.d. "Caporalato"), che mira a salvaguardare la dignità umana, offesa dalla privazione della libertà e dalla mercificazione dell'individuo e si estende a chi consapevolmente agevola, anche solo finanziariamente, la medesima condotta (ad esempio, nell'ambito di erogazioni concesse ad enti o aziende che operano in settori sensibili).

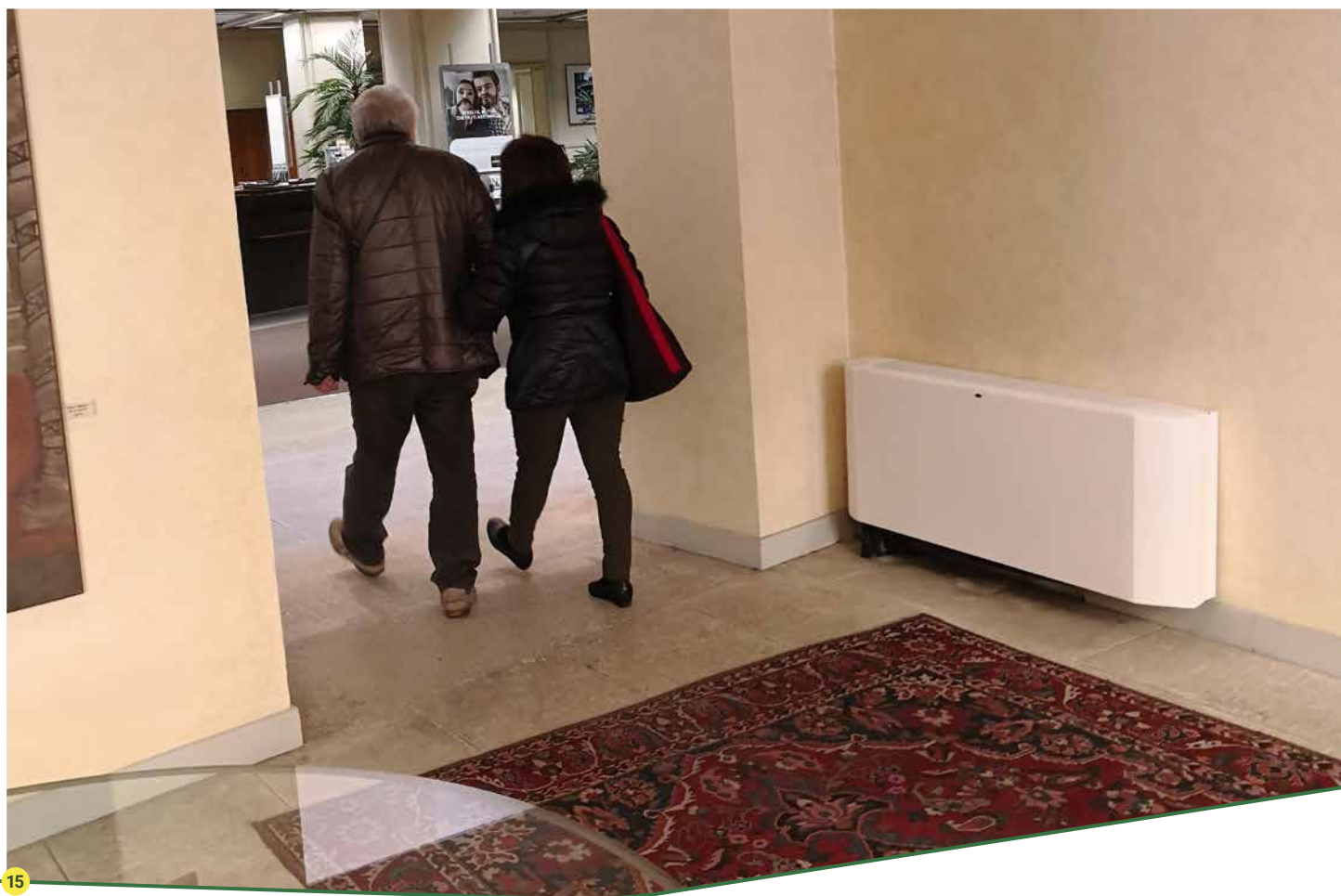
Tramite il già menzionato sistema interno di segnalazione delle violazioni (cd. *Whistleblowing*) è possibile segnalare fatti che possono costituire una violazione anche in ambito di diritti umani.

Il tema dei diritti umani è trasversale ai vari ambiti di operatività e produce, direttamente o indirettamente, impatti sugli stakeholder:

STAKEHOLDER	AREA DI IMPATTO	INDICE
Clienti	Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	Pagina 45
Clienti/ Dipendenti	Privacy dei dati personali e sensibili	Pagina 63
Comunità	Vita culturale ed attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	Pagina 122
Dipendenti	Salute e sicurezza dei lavoratori sul lavoro e contrasto alle condizioni di disagio e stress	Pagina 89
	Contrasto alle molestie del personale	Pagina 45
	Libertà di associazione sindacale	Pagina 75
	Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	Pagina 92
	Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	Pagina 86
Fornitori	Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	Pagina 117

INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

INDICATORI	2018	2017	2016
Infortuni sul luogo di lavoro e in itinere	66	71	65
Dipendenti iscritti al sindacato (% sul totale)	59,3	59,6	59,9
Dipendenti in lavoro flessibile (part time e remote working) (% sul totale)	20,7	9,3	4,8
Segnalazioni per presunte discriminazioni ¹⁵	1	0	1
Cause in essere per mobbing	0	0	0
Reclami in materia di protezione di dati personali	13	38	16
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	2,6	1,4	3,1
Fornitori iscritti al <i>Supplier Gate</i> (%)	7,9	7,6	7
Liberalità per categorie vulnerabili e svantaggiate sul totale liberalità (%)	30	43,8	41,5



15

Nel corso del 2018 è stata rilevata un'istanza tuttora in corso di accertamento da parte della Banca e delle autorità competenti.

Clienti Credem presso la Dipendenza di Reggio Emilia

I RISCHI DI SOSTENIBILITÀ

DISCLOSURE 102-15 PRINCIPALI IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

MACRO-TEMI	TemI materiali	Rischi	Modalità Presidio Funzioni coinvolte	Perimetro
Governance, integrità e responsabilità	Solidità finanziaria, performance economico-finanziaria e creazione di Valore Etica e integrità nella gestione del business	Rischio reputazionale di non conformità alle norme Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (Corporate Governance, Rapporti tra Banca e Clienti, Cause interne alla Banca) Rischio di governance Rischio operativo: Conduct Risk	Il rischio è presidiato ad un primo livello dalle seguenti funzioni: - Segreteria Generale per conflitti di interesse, gestione delle informazioni privilegiate, MOG 231; - Compliance, conflitti di interesse MiFID, detection market abuse e operazioni personali dei soggetti rilevanti; - Antiriciclaggio per i controlli antiriciclaggio e antiterrorismo; - Funzione Internal Audit per Whistleblowing; - Servizio PEOPLE per il codice di comportamento interno. Sulle suddette tematiche è altresì assicurato un presidio di secondo livello diretto da parte delle Funzioni Compliance, Antiriciclaggio e OdV 231 sui rischi di non conformità alle norme. Il rischio è presidiato dal Servizio ORGAN e dalla Segreteria Generale che assicurano l'adeguatezza e la coerenza del modello organizzativo e dei meccanismi di governance operativa. La normativa in materia di Governance Societaria rientra inoltre nel presidio di secondo livello diretto della Funzione Compliance sui rischi di non conformità alle norme.	Gruppo Credem





MACRO-TEMI	Temi materiali	Rischi	Modalità Presidio Funzioni coinvolte	Perimetro
Responsabilità di prodotto e verso i Clienti	Sostegno al tessuto imprenditoriale	Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela dei dati personali e trasparenza nella distribuzione di servizi bancari e finanziari	Il rischio di non conformità alle norme in materia di riservatezza dei dati personali e delle operazioni dei Clienti è gestito tramite presidio di secondo livello diretto della Funzione Compliance ¹⁶ .	Gruppo Credem
	Privacy e security	Rischio Operativo: Conduct Risk	Il rischio di non conformità alle norme in materia di trasparenza dei servizi bancari e finanziari è gestito tramite presidio di secondo livello diretto dalla Funzione Compliance.	
	Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari e soddisfazione dei Clienti	IT Risk		
	Innovazione	Rischio strategico	Il processo di istituzione prodotti prevede articolati iter deliberativi e vede il coinvolgimento: • delle Funzioni di Product Management della Capogruppo e delle Società del Gruppo, a cui compete proporre l'istituzione di nuovi prodotti (o la modifica di prodotti esistenti) e dare corso all'iter istruttorio finalizzato alla predisposizione della delibera prodotto; l'iter istruttorio prevede il coinvolgimento e la richiesta di parere da parte dei <i>process owner</i> e di altre Funzioni rilevanti (es. unità legale competente, servizio AMMIN per gli aspetti fiscali, di bilancio e segnalazioni di vigilanza, BU Finanza per la valutazione dei rischi di liquidità e finanziari, strutture di programmazione e controllo, ecc); • delle Funzioni Risk Management, Antiriciclaggio, Compliance e Data Protection Officer (quali presidi di II livello), che esprimono un parere sulla proposta di delibera. Il processo di istituzione prodotti vede il coinvolgimento formalizzato delle varie funzioni aziendali e di Gruppo competenti per i vari ambiti; è presidiato, come secondo livello, dalle Funzioni Risk Management e Compliance, con il coinvolgimento di alcuni Presidi Specialistici (es. su materie fiscali, marchi di prodotto, ecc.). Adozione di pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management, che escludono investimenti in imprese e istituzioni i cui valori non sono compatibili con quelli del Gruppo Credem. Sviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali o sociali.	
	Finanza responsabile	Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla Banca, rapporti tra banca e Clienti)		



L'intervento della funzione Compliance nel processo di gestione del rischio di non conformità avviene, a seconda dell'area normativa, direttamente (per le norme più rilevanti), indirettamente (congiuntamente a strutture di Presidio Specialistico) o in modo integrato (congiuntamente a strutture di Presidio Specialistico Integrato con controlli aggiuntivi da parte della funzione



MACRO- TEMI	Tem materiali	Rischi	Modalità Presidio Funzioni coinvolte	Perimetro
Responsabilità sociale	Salute e sicurezza dei Dipendenti	Rischio di non conformità alla normativa sulla salute e sicurezza dei Dipendenti e sulla disciplina giuslavoristica	Il presidio dei rischi è affidato centralmente alla funzione Direzione Prevenzione e Sicurezza (DPS) che garantisce il rispetto delle normative vigenti in materia ed è altresì Presidio Specialistico nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.	Gruppo Credem
	Sviluppo delle Persone e gestione dei Talenti	Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla Banca)	La responsabilità e la gestione delle Persone sono affidate centralmente al Servizio People (che è altresì Presidio Specialistico Integrato nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme), con lo scopo di garantirne il benessere e perseguirne lo sviluppo.	
	Welfare aziendale		I controlli di primo livello sulla disciplina giuslavoristica, incluse le misure di Welfare aziendale, sono svolti centralmente dall'ufficio Personale (PER) della Capogruppo che riveste il ruolo di presidio specialistico integrato nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.	
	Diversity		La gestione del rischio in ambito salute e sicurezza della Società Magazzini Generali delle Tagliate è delegata a un RSPP esterno, il cui apporto è commisurato al profilo di rischio della Società in relazione alle peculiari attività di magazzinaggio. Inoltre, come per il resto delle società del Gruppo, vengono svolti regolarmente audit esterni di terza parte.	
	Operatività nel territorio			
Responsabilità ambientale	Impatti ambientali	Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela ambientale Rischio reputazionale finalizzata a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause esterne alla Banca)	Il rischio è presidiato centralmente • dall'ufficio Governo e Controllo Immobili (GCI) per la gestione del patrimonio immobiliare e per garantire la continuità operativa in caso di emergenza • dall'ufficio Coordinamento Strutture Logistiche (CSL) per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti. Le suddette funzioni monitorano costantemente i principali impatti ambientali e costituiscono Presidi Specialistici Integrati nell'ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.	Gruppo Credem

SOLIDITÀ, PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA E CREAZIONE DI VALORE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La solidità e la performance economico-finanziaria costituiscono lo zoccolo duro della strategia complessiva del Gruppo, finalizzata alla creazione di Valore.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Le linee guida strategiche del Gruppo per il 2019/2022, tenuto conto del contesto macroeconomico globale e dei cicli economici, saranno orientate ai seguenti obiettivi:

- **BANCA DIGITALE E OMNISCANALITÀ:** per aumentare la produttività commerciale e continuare a migliorare la customer experience dei nostri Clienti anche attraverso un potenziamento degli strumenti di advance analytics e machine learning; realizzare un'architettura omnicanale integrata con procedure ed ecosistemi esterni; creazione e popolamento di HUB dei dati per agevolare l'integrazione tra le procedure e favorire la data-quality; incrementare il livello di sicurezza dei sistemi (Cybersecurity)
- **CREDIT STRATEGY:** rafforzamento ulteriore della qualità degli impieghi migliorando il modello di gestione operativa dei Crediti Problematici ("NPL" o "Not Performing Loans"), con l'obiettivo di contenere la loro incidenza sul totale impieghi lordi al di sotto del 5%;
- **EVOLUZIONE DEL WEALTH MANAGEMENT:** completare il riassetto delle società operanti nell'area del Wealth Management, al fine di rafforzare la competitività e la specializzazione del Gruppo sul mercato dei servizi di investimento e della gestione collettiva del risparmio;
- **BRAND STRATEGY:** promuovere i valori e la cultura aziendale attraverso un'adeguata campagna di comunicazione corporate e retail;

■ NUOVE LINEE DI BUSINESS:

- Creacasa SpA: evoluzione ed ampliamento del perimetro di azione della società al fine di rispondere a tutte le esigenze di finanziamento delle famiglie (dai mutui, ai prestiti personali, alla cessione del quinto dello stipendio),
- Credemleasing SpA: ampliamento del perimetro di offerta sull'"automotive" attraverso la proposta di servizi di Noleggio a Lungo Termine rivolta a Clienti privati e imprese.

Anche nel 2018 l'**impegno a sostegno dell'economia** è stato rilevante: si è riscontrato un aumento degli impieghi di quasi 800 milioni di Euro, pari ad una crescita del 3,1% rispetto all'anno precedente.

Attraverso le sue molteplici attività, il Gruppo ha generato un valore economico complessivo di quasi **€ 1,3 miliardi**, distribuendone l'**85% ai propri stakeholder**. In particolare, oltre il **55%** del valore economico distribuito è stato destinato a **Dipendenti e Collaboratori**, quasi il **23%** a **Fornitori**, oltre il **6%** ad **Azionisti** e circa il **16%** alla **Pubblica Amministrazione**. Alla **Comunità** è stato distribuito un valore economico di oltre **€ 980 mila**, sotto forma di erogazioni liberali e sponsorizzazioni.

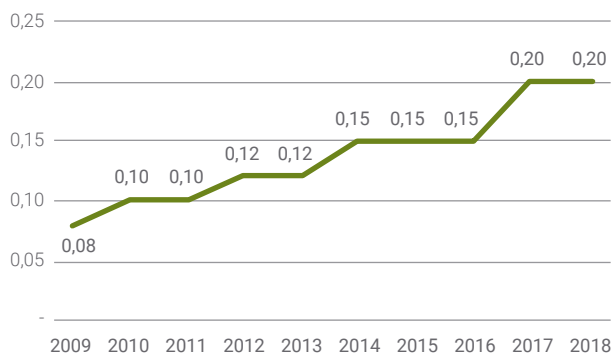
La Sostenibilità del Gruppo è attestata anche da ulteriori indicatori di performance che comprovano la capacità di remunerare gli shareholders e creare Valore per l'intera organizzazione:

1. Nel corso degli ultimi 10 anni, il Gruppo ha sempre garantito dividendi ai propri Azionisti, senza ricorrere ad aumenti di capitale. Dal 2009 al 2018 sono stati corrisposti dividendi per circa 450 milioni di euro, rispetto ad un Patrimonio Netto, a fine 2009, di 1.850 milioni di euro;
2. Nello stesso periodo, il Patrimonio Netto del Gruppo è passato dai 1.850 milioni di euro di fine 2009, ai 2.573 milioni di euro di fine 2018, con un incremento del patrimonio per azione detenuta dai soci del 39,1%.

Al fine di mantenere e migliorare il trend positivo, sono state selezionate alcune metriche indicative della performance in termini di solidità patrimoniale, costo del rischio, rating delle agenzie di riferimento, liquidità e qualità del credito.

EVOLUZIONE DIVIDENDO

(Euro per azione)



I coefficienti patrimoniali mostrano la solidità patrimoniale rispetto al **requisito minimo (SREP)** assegnato dalla Banca Centrale Europea (BCE), pari ad un CET1 ratio minimo del **7,37%** per il **2018**; tale soglia, che nel 2017 era pari al **6,75%**, si incrementa unicamente per la progressiva entrata a regime della Riserva di Conservazione del Capitale definito da Banca d'Italia. **Rimane invece stabile, all'1% (il valore più basso tra i Gruppi Bancari Italiani sotto supervisione diretta della Banca Centrale Europea), il requisito aggiuntivo obbligatorio ("Pillar 2 Requirement") assegnato dalla BCE alla conclusione del processo annuale di valutazione (SREP)**, a testimonianza della solidità e dell'efficacia delle strategie e dei processi in essere per la valutazione ed il presidio del capitale, oltre che per la solida gestione e governo dei rischi.

Nel corso del 2019 il Gruppo ha ricevuto il nuovo valore di CET1 ratio minimo applicabile per l'anno in corso, pari al **8,0%**, anche in questo caso in incremento rispetto al 2018 esclusivamente a seguito del progressivo adeguamento normativo della Riserva di Conservazione del Capitale. Il **CET1** ratio del Gruppo a fine **2018** era pari al **12,66%** rispetto al 13,69% del 2017, penalizzato esclusivamente dalle tensioni sui Titoli Governativi Italiani.

Il **costo del rischio** si attesta ad un livello ampiamente inferiore alla media del sistema bancario italiano ed in ulteriore calo rispetto al dato del 2017: **24 bps a fine 2018** rispetto ai 34 bps dell'anno precedente.

La qualità del credito è uno dei principi fondanti e distintivi del Gruppo Credem e, assicurandone la stabilità patrimoniale, si inserisce nel processo strategico di creazione del Valore.

Il Comitato Credit Strategy di Gruppo, il Comitato Crediti di Gruppo e il Comitato Crediti Non Performing, si riuniscono con frequenza periodica e supportano il Consiglio di Amministrazione nella definizione delle linee guida strategiche e nel monitoraggio del rischio.

L'erogazione del credito è fortemente ancorata a:

- coerenza con la connotazione di banca commerciale domestica nella valutazione dell'attività del cliente;
- tecnica nell'analisi di rischio, che assicura alle concessioni creditizie un presupposto oggettivo e coerente con le finalità e le esigenze finanziarie del cliente, con le sue dimensioni patrimoniali e finanziarie e con le relative capacità di rimborso;
- qualità ed adeguatezza delle informazioni come presupposto essenziale per la valutazione oggettiva del profilo di rischio;
- frazionamento del rischio di credito perseguito diversificando il portafoglio Clienti con un approccio selettivo e coerente con gli obiettivi di capitale e di rischio/rendimento;
- valutazione consolidata delle controparti a livello di Gruppo;
- attenta gestione dei rapporti da parte delle unità di linea e controlli effettuati dalle funzioni centrali dedicate, che assicurano la corretta applicazione delle linee di credito, l'aggiornamento costante del quadro informativo della clientela, la tempestiva individuazione delle posizioni problematiche e l'adozione delle azioni necessarie al recupero delle relative esposizioni;
- adozione di politiche rigorose di classificazione e copertura dei crediti deteriorati, privilegiando politiche transattive volte a raggiungere accordi stragiudiziali con le controparti.

La **Policy di Gruppo** fornisce logiche comuni di cultura del credito indispensabili per garantire il raggiungimento degli obiettivi di eccellenza che storicamente contraddistinguono la qualità dell'attivo di Credem nel panorama bancario.

Gli indicatori di **qualità del credito** mostrano un'incidenza del credito problematico sul totale impieghi a clientela in linea con la media delle banche europee e significativamente inferiore ai livelli medi delle banche commerciali italiane ¹⁷, con un valore di **Gross NPL ratio** (Q4 2018) di Credem pari al 4,4% rispetto al 9,4% registrato al 30 settembre 2018 dalla media delle altre banche "significative" Italiane.

Gli indicatori di **liquidità** sono ampiamente superiori ai minimi normativi, con un **LCR** pari al **172,5%** nel **2018**, pur

penalizzato dal minor contributo, al ratio, derivante dai titoli finanziari in valuta.

La redditività sul capitale, **ROE**, si è collocata al **7,3%** nel 2018, confermando sostanzialmente il 7,4% del 2017.

Tutti i **rating** assegnati dalle agenzie a Credito Emiliano attribuiscono un livello di "investment grade" al merito creditizio del Gruppo. In particolare, Fitch Ratings e Moody's riconoscono a Credito Emiliano lo stesso rating del debito sovrano.

INDICATORI DI PERFORMANCE FINANZIARIA	2018	2017	2016
Solidità finanziaria ¹⁸			
Indicatore CET1 ratio [%]	12,66	13,69	13,15
Indicatore Tier 1 ratio [%]	13,00	13,76	13,15
Total capital ratio [%]	14,87	15,57	14,44
SREP requirement (BCE) su CET1 ratio assegnato da BCE / Banca d'Italia [%]	7,375	6,75	7,00
Costo del rischio [bps]	24	34	32
Rating [] da agenzie ¹⁹			
S&P	BBB-	BBB-	BBB-
FITCH	BBB	BBB	BBB
MOODY'S	Baa2	Baa1	Baa1
Liquidità finanziaria [%]			
NSFR	122	123	125
LCR	172	166	211
Qualità del credito [%]			
Gross NPL ratio	4,4	5,2	5,8
Net NPL ratio	2,2	2,9	3,4
Net Bad Loans ratio	0,9	1,3	1,5

17

Per maggiori informazioni relative ai valori di Gross NPL ratio nazionali ed europei si rimanda al documento Supervisory Banking Statistics pubblicato trimestralmente dalla Banca Centrale Europea.

18

CET1, Tier 1 e Total Capital ratios sono dati phased-in calcolati a livello di Credito Emiliano Holding (perimetro di vigilanza prudenziale).

19

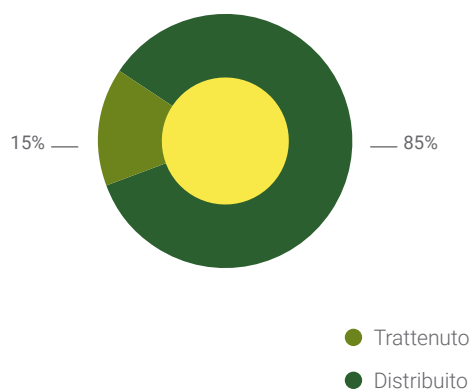
Rating a lungo termine. Per Moody's si riporta l'evoluzione del "Counterparty Risk Assessment".

DISCLOSURE 201-1 VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO ²⁰

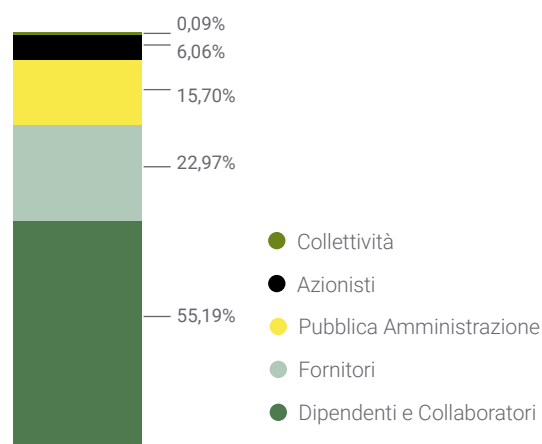
VALORE ECONOMICO GENERATO (€ /000)	2018	2017	2016
10. Interessi attivi e proventi assimilati	587.127	635.019	632.137
20. Interessi passivi e oneri assimilati	-99.722	-96.540	-129.600
40. Commissioni attive	629.729	621.786	587.187
50. Commissioni passive (al netto spese per reti esterne)	-61.345	-59.689	-56.853
70. Dividendi e proventi simili	1.058	9.384	7.093
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	11.122	15.228	27.771
90. Risultato netto dell'attività di copertura	1.141	4.176	-10.472
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	36.146	61.090	100.748
a) crediti	1.881	-980	5.314
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	33.931	61.739	95.587
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	334	-12	-
d) passività finanziarie	-	343	-153
110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico (IFRS 7 par. 20 lett. a) i))*	12	52.021	38.825
115. Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	144.782	-	-
130. Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-62.307	-88.406	-75.284
a) Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato (IAS 1 par. 82 lett. ba))*	-64.169	-80.462	-79.451
b) Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva (IAS 1 par. 82 lett. ba))*	1.862	-5.247	-1.448
d) altre operazioni finanziarie*	-	-2.697	5.615
135. Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese assicurative ai sensi dello IAS39	-749	-	-
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	121	-	-
160. Premi netti	535.533	347.397	554.518
170. Saldo altri proventi e oneri della gestione assicurativa	-563.318	-372.559	-581.023
230. Altri oneri/proventi di gestione	121.493	134.626	125.570
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni per la quota "utili/perdite da cessione"	-	177	-
280. Utili (perdite) da cessione di investimenti	1.724	1.915	1.140
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	1.282.547	1.265.625	1.221.757
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€ /000)			
180 b) Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette, liberalità e sponsorizzazioni)	251.396	232.410	257.186
Valore economico distribuito ai Fornitori	251.396	232.410	257.186
180 a) Spese per il personale (incluse spese per reti esterne)	603.987	600.451	583.884
Valore economico distribuito a Dipendenti e Collaboratori	603.987	600.451	583.884
Utile attribuito agli Azionisti	66.319	66.246	49.656
Valore economico distribuito ad Azionisti	66.319	66.246	49.656
180 b) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	103.352	102.585	99.111
300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (escluse anticipate e differite)	68.431	72.611	72.883
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione centrale e periferica	171.783	175.196	171.994
180 b) altre spese amministrative: liberalità e sponsorizzazioni	982	548	664
Valore economico distribuito a collettività	982	548	664
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	1.094.467	1.074.851	1.063.384

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€ /000)	2018	2017	2016
200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	2.587	10.765	28.749
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	18.160	18.381	17.237
220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	34.989	31.538	28.414
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni per la quota componente valutativa	-3.315	-2.933	-2.025
300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (anticipate e differite)	15.318	12.772	3.709
Risultato destinato a riserve e utili non distribuiti	120.341	120.251	82.289
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	188.080	190.774	158.373

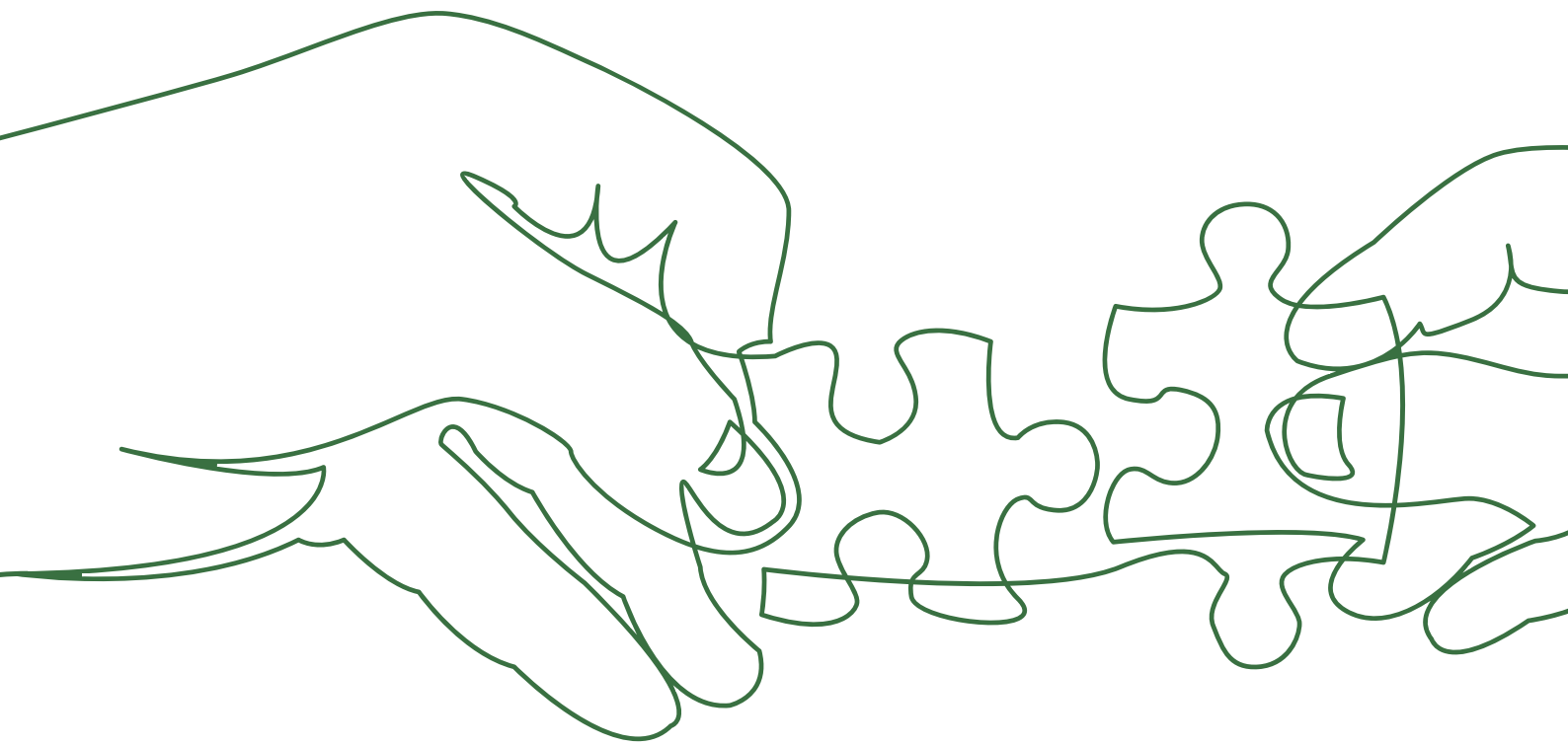
VALORE ECONOMICO GENERATO 2018



VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO 2018



* Al fine di consentire un confronto il più possibile omogeneo, considerando il passaggio ai nuovi principi contabili IFRS9, le voci sono state associate alle seguenti linee di conto economico per il 2017 e 2016: "Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value"; "Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti"; "Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di attività finanziarie disponibili per la vendita"; "Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti"; "Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di passività finanziarie".



L'attenzione verso il Cliente

Innovation

INNOvation Unit

Coaching motivazionale e spinta al change management

Lean Organization

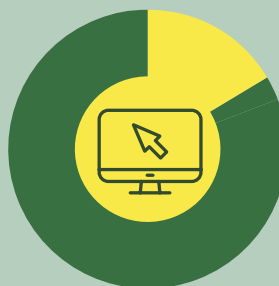
Cultura di efficientamento dei processi e riduzione degli sprechi

Privacy & Security

Cyber Security

Sistema interno di gestione della sicurezza informatica

Investimenti in digitalizzazione



Indice di migrazione verso transazioni digitali

84,4%

85,4

punti/100

Indice di Customer Satisfaction



La mission **“Eccellenza nella creazione di Valore nel tempo”** significa lavorare per soddisfare i bisogni di famiglie, imprese e Comunità, offrendo soluzioni semplici, flessibili ed efficaci.

Nel 2018 abbiamo incentivato l'attività di ascolto verso i nostri Clienti per meglio comprendere i loro bisogni e, di conseguenza, la conoscenza del mercato; questo ha favorito la generazione di nuove conoscenze e competenze e influenzato il capitale organizzativo disponibile per innovazione e crescita.

Siamo un Gruppo integrato, composto da diverse società che offrono servizi complementari nei settori della finanza, della protezione e strumentali, e proteso verso standard qualitativi di eccellenza, attestati anche dalle certificazioni inerenti i Sistemi di Gestione adottati:

Società	Sistemi di Gestione certificati
 CREDEMTEL	UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione dei servizi di Corporate Banking Interbancario e Gestione Elettronica Documentale Accredитamento Access Point Peppol per realizzare interventi di adeguamento dei documenti elettronici al formato Peppol al fine di consentire il dialogo con il NoTI-ER ISO/IEC 27001:2017 Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni Accredитamento presso AgID per la conservazione di documenti informatici ex art. 29, comma 1, D.Lgs. nr. 82/2005
 MAGAZZINI GENERALI DELLE TAGLIATE	UNI EN ISO 9001:2008 – Sistema di Gestione della Qualità

I NOSTRI CLIENTI



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Passione e Responsabilità contraddistinguono anche la relazione con i Clienti. Filiali, Centri imprese, Centri small business, Centri private, Agenti e Consulenti finanziari promuovono questi valori, incentivando un modello di crescita basato sulla relazione.

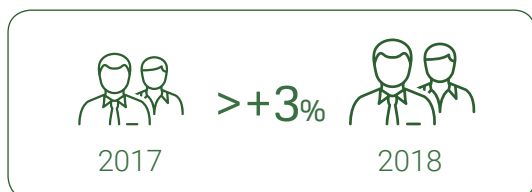
Il modello di servizio è basato sulla specializzazione dei consulenti in base ai bisogni relazionali e finanziari espressi dalla clientela:

- le dipendenze sono dedicate ai servizi alle famiglie e ai piccoli operatori economici,
- i Centri small business alle aziende fino a € 5 milioni di fatturato annuo,
- i Centri corporate alle imprese con fatturato superiore a € 5 milioni,
- i Centri private alla clientela privata con grandi patrimoni.

Ai canali fisici si affiancano quelli digitali: Internet e Mobile Banking, Contact Center e il sito internet.

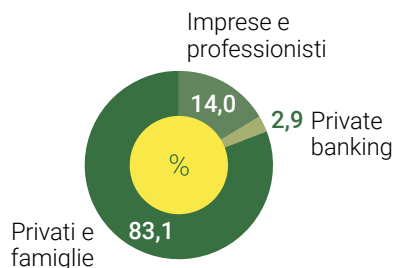
POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

In linea con la strategia di crescita commerciale, nel 2018 il numero di Clienti del Gruppo ha registrato un **incremento del 3%** rispetto al 2017.



Al 31 dicembre 2018 l'analisi della composizione della clientela delle due maggiori banche del Gruppo, Credito Emiliano e Banca Euromobiliare, rileva una distribuzione del numero di Clienti fortemente concentrata nella **categoria privati e famiglie, che rappresentano l'83,1% del totale.**

A seguire imprese e professionisti, che compongono il 14% della clientela, e il settore private banking, che ricopre quasi il 3%.



L'età dei Clienti privati evidenzia un mix coerente con i dati degli anni precedenti: il 18% dei Clienti del Gruppo appartiene alla fascia d'età fino ai 35 anni, il **58% alla fascia d'età compresa tra i 36 e i 65 anni e il 24% a quella oltre i 65 anni.** Considerando la scomposizione della clientela privata per genere si osserva un equilibrio tra uomini e donne, rappresentanti rispettivamente circa il 51% e il 49% dei Clienti privati.

L'approccio volto all'accoglienza e alla cura del cliente ha consentito di instaurare rapporti di lungo termine e di riscontrare **una predominanza di Clienti con una permanenza superiore ai 6 anni** (pari al 66% dei Clienti privati totali).

La fiducia è confermata anche dai Clienti imprese: più della metà (il 55%) ha rapporti con il Gruppo da oltre 6 anni.

Significativo è anche il dato relativo alla promozione dell'imprenditoria femminile, che per la Capogruppo ha registrato una percentuale di imprese Clienti guidate da donne pari al 17%, dato in lieve aumento rispetto all'anno precedente.

In linea con il 2017, anche per il 2018, all'interno dell'aggregato "imprese e professionisti" si osserva una netta prevalenza dei Clienti imprese con fatturato compreso tra € 0 - 25 mln.

DISCLOSURE 102-6 MERCATI SERVITI ¹

CLIENTI	2018	2017	2016
per tipologia [%]			
Privati e famiglie	83,1	82,7	83,3
Imprese e professionisti	14,0	14,6	14,1
Private banking	2,9	2,7	2,6
Totale	100,0	100,0	100,0
CLIENTI PRIVATI			
per durata del rapporto [%]			
Fino a 1 anno	7,1	7,5	8,3
Da 1 a 5 anni	26,8	26,6	25,3
Da 6 a 10 anni	17,9	19,6	20,1
Da 11 a 20 anni	30,4	29,7	30,3
Oltre 20 anni	17,8	16,7	16,0
Totale	100,0	100,0	100,0
per età [%]			
Fino a 25 anni	4,9	5,1	5,0
Da 26 a 30 anni	5,8	6,0	5,7
Da 31 a 35 anni	6,9	7,1	7,0
Da 36 a 45 anni	17,9	18,9	19,0
Da 46 a 55 anni	22,0	22,0	21,5
Da 56 a 65 anni	17,6	16,9	16,8
Oltre 65 anni	24,9	24,0	24,9
Totale	100,0	100,0	100,0
per genere [%]			
Uomini	51,2	51,0	50,8
Donne	48,8	49,0	49,2
Totale	100,0	100,0	100,0
CLIENTI IMPRESE			
per durata del rapporto [%]			
Fino a 1 anno	11,0	11,0	10,9
Da 1 a 5 anni	34,0	35,0	34,8
Da 6 a 10 anni	22,0	22,0	23,1
Oltre 10 anni	33,0	32,0	31,2
Totale	100,0	100,0	100,0
imprenditoria femminile ²			
Imprese di imprenditori donne [N.]	29.616	28.054	26.331
Imprese di imprenditori donne sul totale imprese [%]	17,4	17,0	16,3
per fatturato ² [%]			
€ 0 - 25 mln	98,2	98,2	98,3
€ 25 - 50 mln	0,8	0,8	0,9
€ 50 - 100 mln	0,5	0,5	0,5
€ 100 - 150 mln	0,2	0,2	0,2
€ oltre 150 mln	0,3	0,3	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0

1

I dati riportati nelle tabelle sono relativi alle società Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A..

2

I dati si riferiscono alla società Credito Emiliano S.p.A..

INNOVAZIONE



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'innovazione rappresenta il modo migliore per ottimizzare i costi, migliorando la qualità dei servizi e il benessere di tutti i nostri stakeholder.

Nel 2018 si è provveduto alla costituzione di:

- 1) una **INNOvation Unit**, con la nomina di un Chief Innovation Officer, per supportare la Direzione Generale e il Management, favorendo e stimolando il cambiamento culturale del Gruppo attraverso:
 - selezione e sviluppo di partnership di settore
 - valutazione e scouting delle opportunità
 - coaching motivazionale e spinta al change management
- 2) un **Comitato Demand Strategico** per supportare il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nell'analisi dei principali trend innovativi e nella selezione delle iniziative progettuali prioritarie. Sono stati effettuati investimenti applicativi in R&D per circa **€ 1,2 milioni**. Tra i principali progetti attivati si evidenziano le iniziative rivolte alla progressiva digitalizzazione della relazione con la clientela, il programma di upgrade architetturale dei Sistemi Informativi, il rinnovo della piattaforma di trading on line e delle infrastrutture per la gestione delle Persone in una logica web integrata e mobile.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

I Prodotti e servizi

Nel 2018 è proseguito l'investimento sulla digitalizzazione, per consentire a tutti i Clienti di utilizzare con sempre maggiore frequenza e completezza i canali digitali per le operazioni transazionali, senza la necessità di ricorrere alla filiale.

Il numero di transazioni virtualizzate è passato da **39,9 milioni nel 2013** ai **60,6 milioni nel 2018** (rispetto ai 55,5 mln nel 2017). A fine 2018 l'**indice di migrazione complessivo**, calcolato come rapporto tra il numero di operazioni effettuate sui canali virtuali ed il totale delle operazioni effettuate nel periodo di riferimento da parte di tutta la clientela (privati, aziende retail e corporate), è pari al **84,4%** in incremento rispetto al dato del 2017 (pari al 82,9%).

Prosegue l'ampliamento di perimetro della **Firma Elettronica**, strumento che consente di firmare le disposizioni di cassa ed alcuni contratti con firma digitale: nel 2018 è iniziato infatti il percorso di digitalizzazione dell'area prodotti e servizi d'investimento (es. Fondi, Sicav e Gestioni Patrimoniali).

Per i titolari di Internet Banking la documentazione non viene stampata, ma inviata in formato ".pdf" tramite **MyBox** (archivio dedicato nell'area protetta della piattaforma di internet banking) con un consistente risparmio di carta e conseguenti benefici per l'Ambiente.

Nel 2018 il **68,5%** (+1,1% sul 2017) della documentazione inviata alla clientela è stata inoltrata tramite l'archivio MyBox.

Le attività sui canali Social si sono intensificate, soprattutto mediante l'utilizzo di Instagram, per sostenere le attività di branding legate alla sponsorizzazione dei campionati maschili di Pallavolo.

Un elemento distintivo dell'offerta Credem è la **multicanalità** del modello di servizio per il Cliente: accanto ai tradizionali sportelli si affiancano infatti sistemi di banca a distanza e soluzioni evolute di internet e mobile banking, per far fronte, da un lato, alle esigenze di velocità e sicurezza delle transazioni, dall'altro ai bisogni di prodotti e servizi.

Al percorso di digitalizzazione ha contribuito l'attivazione del sistema di videoconferenze "Google Hangouts", uno strumento di facile utilizzo e disponibile su tutte le piattaforme Web o Mobile dei consulenti Credem e dei Clienti. Grazie a questa soluzione è possibile rispondere alla crescente esigenza di un contatto "everywhere",

consentendo ai Clienti di gestire la relazione con la Banca senza essere necessariamente in presenza, con conseguente impatto positivo non solo in termini di “esperienza utente” ma anche di minor impatto ambientale, rispetto ad un potenziale utilizzo di auto o mezzi pubblici (pollution).

Nel 2018 è partita anche l'esplorazione del concetto di “Piattaforma”, cioè di integrazione di prodotti e servizi digitali “esterni” alla Banca verso la clientela Credem; l'obiettivo è fornire un servizio a 360° anche attraverso partnership puntuali con realtà moderne, veloci, che forniscono servizi mirati. Va in questa direzione l'accordo siglato con la startup **Satispay**: un sistema di mobile payment che permette di scambiare denaro, pagare nei negozi convenzionati e ricevere pagamenti tramite App, semplificando i pagamenti quotidiani sia nei negozi fisici che online.

La sperimentazione ha riguardato anche la tecnologia **Blockchain**, una delle più promettenti nel mondo Fintech: Credem ha infatti partecipato ad un progetto AbiLab finalizzato alla sostituzione dell'attuale processo di Spunta tra Banche (processo interbancario) con una soluzione DLT (Distributed Ledger Technology) sicura, veloce, automatica.

I processi

Tra le iniziative volte alla ricerca dell'eccellenza operativa, va segnalato il percorso di miglioramento “**Lean**”, un programma stabile di formazione sulle tecniche di “lean organization” e sulla diffusione della cultura di efficientamento dei processi e riduzione degli sprechi, iniziato nel 2014.

Nel 2018 sono state completate n. 118 attività di miglioramento, di cui **51 iniziative “Kaizen”**, caratterizzate da un miglioramento graduale continuo di attività o parti di processo, al fine di creare più Valore e meno sprechi, con sforzi contenuti ma continui, e **67 iniziative di miglioramento trasversali agli uffici della Banca e del Gruppo**, caratterizzate da un perimetro più ampio rispetto alle iniziative “Kaizen”.

Il programma prevede anche l'erogazione di formazione specifica a vantaggio di tutti i Responsabili delle funzioni centrali. Il fine ultimo è alimentare la cultura del “miglioramento continuo” dei processi aziendali, l'individuazione di aree di miglioramento, la riduzione di ricicli e l'eliminazione di attività non a valore.

Il percorso è coerente con il più ampio programma di rafforzamento delle competenze di leadership, motivazione e gestione delle Persone del Gruppo.

Il contributo delle Società del Gruppo

La Società **Credemtel** offre diverse soluzioni innovative alle imprese nell'ambito del **Corporate Banking Interbancario (CBI)** e nei servizi di **Gestione Elettronica Documentale (GED)**, tra le quali la **firma remota**, la **fatturazione elettronica**, la **conservazione digitale sostitutiva** (a valenza fiscale e legale) e la spedizione di documenti via email e/o tramite posta elettronica certificata.

I prodotti, fruiti da Clienti interni ed esterni al Gruppo, contribuiscono alla dematerializzazione e alla digitalizzazione dei processi riducendo gli impatti ambientali delle attività di business riconducibili al Gruppo e ai Clienti. Nel 2018 sono stati **oltre 150 milioni** i documenti conservati digitalmente (86 milioni nel 2017) per un totale di **oltre 600 milioni di pagine** che, in questo modo, hanno evitato alla stampa e alla correlata conservazione cartacea.

La società **Magazzini Generali delle Tagliate (MGT)** è leader nazionale nel settore della stagionatura del formaggio, risponde a questa esigenza con strutture idonee e modernamente attrezzate, tecnologie avanzate e con personale altamente qualificato; MGT ha scelto il sistema “Qualità Totale”: la certificazione di qualità ISO 9001 garantisce lo standard del Parmigiano-Reggiano e Grana Padano e la massima soddisfazione del cliente.

I servizi dedicati alla "cura" particolare del formaggio (ambienti climatizzati, pulizia e rotazione periodica delle forme) sono destinati a tutti i produttori di formaggi, con particolare attenzione alle aziende di piccole e medie dimensioni.

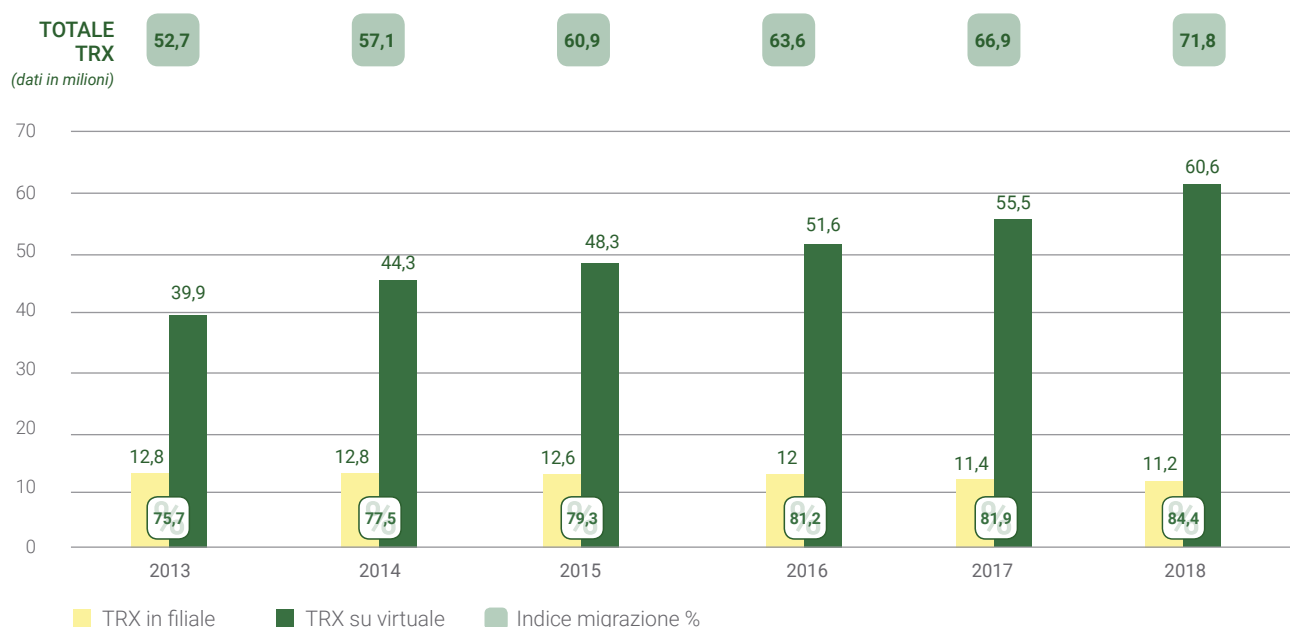
Considerando il lungo periodo previsto per la stagionatura e quindi la componente significativa di "immobilizzazione finanziaria" per i produttori di formaggio, la società certifica lo stato delle merci e rilascia perizie tramite i suoi periti battitori, consentendo ai produttori di accedere all'anticipo merce", il finanziamento specifico offerto da Credem in collaborazione con MGT per chi opera nel settore della stagionatura di prodotti tipici quali Grana Padano e Parmigiano Reggiano; si tratta di anticipi su documenti rappresentativi di merce che consentono alle latterie di ottenere liquidità immediata per anticipazioni in favore dei conferenti latte senza attendere i tempi necessari per la stagionatura e la vendita e rappresenta anche una valida soluzione di finanziamento ai commercianti per anticipazioni su formaggi.


CREDEMVITA

Credemvita è la società del Gruppo che opera nei rami vita e previdenziale attraverso un'ampia gamma di servizi rivolti alla Persona, in particolare:

- **polizze assicurative**, che sin dal 2014 sono state proposte come prodotti agevolati anche ai familiari dei dipendenti non fiscalmente a carico;
- **prodotti previdenziali**, tra i quali un Fondo pensione aperto alla libera adesione e indirizzato principalmente ai lavoratori dipendenti, che possono scegliere se aderire in forma individuale, versando somme destinate alla formazione di una pensione integrativa futura, o collettiva, destinando anche il Trattamento di Fine Rapporto (TFR) attraverso accordi con il datore di lavoro. Si può optare anche per un Piano individuale pensionistico (PIP), a libera adesione ed indirizzato principalmente ai liberi professionisti.

EVOLUZIONE DELLA MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DELLE TRANSAZIONI



TRANSAZIONI	2018			2017			2016		
	Fisico [N./1000]	Virtuale [N./1000]	% virtuale	Fisico [N./1000]	Virtuale [N./1000]	% virtuale	Fisico [N./1000]	Virtuale [N./1000]	% virtuale
per tipologia e modalità di effettuazione									
Versamento	5.644	69,1	1,21%	5.782	83	1,4%	5.955	92	1,5%
Pagamento effetti riba non prenotati	213	15	6,63%	233	15	6,1%	237	14	5,7%
Pagamento MAV e RAV	230	327	58,70%	243	306	55,8%	236	284	54,6%
Domiciliazione/revoca utenze ³	30	26	46,43%	73	38	34,2%	212	274	56,4%
Accensione bonifico corrente	16	21	57,38%	-	-	-	-	-	-
Pagamento F24	561	2.213	79,76%	552	2.057	78,8%	583	2.091	78,2%
Bonifico	1.491	9.492	86,43%	1.473	8.347	85,0%	1.504	7.754	83,8%
Prelievo	1.918	15.227	88,82%	1.938	14.647	88,3%	1.987	13.959	87,5%
Prenotazione effetti riba da cassa effetti	294	2.678	90,11%	298	2.448	89,2%	274	1.944	87,6%
Attivazione/riattivazione mandato SDD	45	648	93,46%	55	602	92,0%	67	544	89,1%
Ricarica CARTAEGO	44	596	93,13%	40	476	92,2%	40	380	90,5%
Presentazione MAV	4	89	95,87%	2	66	96,7%	6	63	91,7%
Revoca mandato SDD	28	539	95,11%	24	437	94,9%	25	378	93,8%
Pagamento stipendi	132	3.904	96,74%	145	3.459	96,0%	159	2.941	94,9%
Presentazione riba	162	5.642	97,21%	182	5.277	96,7%	201	5.042	96,2%
Pagamento fatture	1	226	99,58%	-	196	99,7%	3	159	98,4%
Pagamento bollettino postale	0	433	99,96%	-	414	99,9%	1	388	99,9%
Pagamento bollo auto	0	52	100,00%	-	43	100,0%	-	36	100,0%
Pagamento CBILL	0	28	100,00%	-	17	100,0%	-	8	100,0%
Ricarica cellulare	0	938	100,00%	-	1.012	100,0%	-	984	100,0%
Presentazione RID	0	6.123	100,00%	-	5.483	100,0%	-	5.192	100,0%
Movimentazione SDD	0	11.340	100,00%	-	10.124	100,0%	-	9.036	100,0%
Rilascio carnet assegni	315	0	0,00%	328	-	0,0%	357	-	0,0%
Riscossione bollette varie	128	0	0,00%	136	-	0,0%	144	-	0,0%
TOTALE	11.226	60.602	84,37%	11.432	55.510	82,9%	11.990	51.565	81,1%

3

I dati relativi alle transazioni di Domiciliazioni/revoca utenze non sono espressi in migliaia, ma in unità.

PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il tema della tutela della privacy e della protezione dei dati personali continua ad essere di fondamentale importanza per il Gruppo e nel rapporto tra il Gruppo e i propri stakeholder.

Anche per adeguarsi alle novità introdotte dal GDPR -Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali applicabile dal 25 maggio 2018- che ha portato alla riforma della normativa in ambito privacy, Credem e le Società del Gruppo hanno:

- nominato il Data Protection Officer (DPO);
- recepito una Policy di Gruppo dedicata alla materia della protezione dei dati personali e relativo Regolamento;
- creato e mantenuto il Registro dei trattamenti come richiesto dal GDPR;
- aggiornato la regolamentazione interna, la contrattualistica e modulistica privacy;
- istituito un processo per la valutazione d'impatto relativa al trattamento dei dati più rischiosi;
- implementato un processo di gestione e segnalazione di "data breach".

Nella sezione **Privacy** del sito internet è disponibile al pubblico la documentazione relativa a:

- informativa relativa al sito web (**privacy policy**);
- informativa generale sul **trattamento dei dati personali** ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR);
- informativa **Cookies**;
- **elenco dei soggetti terzi a cui i dati possono essere comunicati**, riportante l'elenco completo delle società cui possono essere comunicati i dati e l'elenco dei responsabili interni ed esterni con relativi ambiti di responsabilità;
- **codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi** informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (SIC).

Riconoscendo l'importanza della riservatezza dei dati e delle operazioni dei propri Clienti, il Gruppo adotta un complessivo **sistema interno di gestione della sicurezza informatica** che, a partire da Regolamenti di Information Security coerenti a una policy di Gruppo e approvati dai Board delle società, definisce gli obiettivi, il modello organizzativo e i processi di governo, gestione e reporting sulla sicurezza informatica e sulla Cyber Security; in particolare, sono definiti **i ruoli e le responsabilità sulla sicurezza informatica** sia in termini di specifici Organi di Direzione e unità organizzative preposti alla gestione della Sicurezza e del Rischio Informatico, sia mediante attribuzione di specifiche responsabilità di sicurezza a ciascun dipendente tramite la normativa interna e il codice di comportamento aziendale.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Con riferimento alla normativa "Trattamento dei dati personali", Credem dispone di un apposito **Portale privacy** contenente, tra le altre informazioni, istruzioni operative generali e specifiche, indicazioni dedicate ai Dipendenti, riferimenti alla normativa, formazione, approfondimenti vari (ad esempio il Registro dei trattamenti costantemente aggiornato, una sezione dedicata alla DPIA, documentazione utile, altro). È altresì disponibile il **Manuale Operativo Privacy** che, oltre alla descrizione del panorama normativo, contiene le indicazioni operative per ogni area tematica (rapporti con il Garante, trasferimento dati verso l'estero, nomine a Responsabile Esterno, altro), individuando puntualmente gli attori e i relativi compiti.

Il **trattamento dei dati personali dei Clienti** avviene tramite strumenti manuali, informatici e telematici, in modo da garantirne costantemente sicurezza e riservatezza, anche in caso di utilizzo di strumenti innovativi e/o canali di *remote banking*. Tutte le informazioni relative ai Clienti sono conservate solo per il periodo strettamente necessario al perseguimento degli scopi per i quali sono raccolte, con l'obiettivo di minimizzare il rischio di usi illeciti di dati personali, come esplicitato nell'apposita informativa destinata ai Clienti.

Nell'ambito del sistema di gestione della sicurezza informatica è definito un articolato insieme di misure tecniche, organizzative e di formazione di sicurezza volte a prevenire la perdita dei dati, gli usi illeciti o non corretti dei dati e gli accessi non autorizzati. In particolare, il Gruppo continua a investire nell'evoluzione dei propri processi e delle proprie misure tecnologiche di Cyber Security al fine di mantenere efficaci le capacità di difesa e reazione nei confronti degli incidenti di sicurezza informatica.

Sono inoltre resi disponibili alla clientela specifici servizi di sicurezza, tra i quali:

- la **Firma Elettronica**, inclusa nell'Internet Banking, che permette di sottoscrivere i documenti della Banca in modo digitale sostituendo la tradizionale firma su carta. La Firma Elettronica sui documenti ha lo stesso valore legale di quella tradizionale su carta, ma con il vantaggio di risparmiare tempo sull'archiviazione dei documenti, che possono essere conservati su Mybox tutelando la privacy della clientela;
- **Mr. Pin**, un servizio che permette ai Clienti Credem di ottenere una one time password (OTP) dedicata per ogni disposizione tramite SMS, APP o Token.

DISCLOSURE 418-1 RECLAMI RIGUARDANTI LA VIOLAZIONE DELLA PRIVACY E LA PERDITA DEI DATI DEI CLIENTI

RECLAMI ⁴	2018	2017	2016
per violazione della privacy [N.]			
Reclami ricevuti per violazioni della privacy del cliente	13	38	16
di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione	13	38	16
di cui ricevuti da parte degli enti regolatori	-	-	-
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei Clienti	-	-	-
Totale	13	38	16

4

I dati si riferiscono alle seguenti società del Gruppo: Credem S.p.A., Banca Euromobiliare S.p.A., Creacasa S.r.l., Credemleasing S.p.A., Credemfactor S.p.A., Euromobiliare A.M. SGR S.p.A., Credem Private Equity SGR S.p.A. ed Euromobiliare Advisory SIM. I dati sono estratti dalla procedura di archiviazione informatica interna della Banca (SPHERA).

ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA DEI SERVIZI FINANZIARI



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il Gruppo si impegna a garantire la massima **trasparenza** dei servizi finanziari e dell'attività svolta nel rispetto della normativa vigente e dei principi etici aziendali.

Nell'apposita sezione del sito Internet è disponibile al pubblico la seguente documentazione:

- **Fogli informativi, informazioni pubblicitarie e informazione generali per il credito immobiliare**, per tutti i prodotti e servizi offerti sia a privati che a imprese;
- **KID** (Key Information Document) aggiornati relativi ai derivati OTC negoziati dalla Banca;
- **Guide della Banca d'Italia** redatte per aiutare i Clienti a conoscere meglio i prodotti e i servizi bancari e decidere in modo consapevole;
- Informazioni sul servizio di **trasferimento conti correnti**;
- **Guida dell'Arbitro Bancario Finanziario**;
- **Metodologia e profili di operatività per il calcolo dell'ISC** relativa ai conti correnti destinati ai consumatori;
- **Rating Legalità**;
- **Segnalazioni e reclami**: modalità di segnalazione e rendicontazione annuale.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

A presidio della trasparenza bancaria è stato predisposto un apposito Manuale a disposizione della rete commerciale contenente le indicazioni operative in ottemperanza alla normativa. Il Gruppo ha deciso di rivedere il modello organizzativo di governance, nonché l'impianto di controlli di primo e secondo livello che ha trovato puntuale recepimento nella Policy di Gruppo di gestione del rischio di trasparenza e nel Regolamento gestione rischio di trasparenza.

Sono molteplici i canali utilizzati per la ricezione delle segnalazioni e dei reclami finalizzati a garantire la massima trasparenza: è possibile inviare una segnalazione tramite **telefono, e-mail, Facebook** e tramite accesso diretto **in filiale**; per la trasmissione di un reclamo formale si può indirizzare una lettera all'ufficio Relazioni Clientela, anche attraverso un indirizzo di posta elettronica certificata dedicato oppure per posta elettronica tradizionale.

Al fine di facilitare l'inclusione finanziaria, vengono garantiti annualmente plafond dedicati a famiglie e imprese con due specifiche iniziative:

- **Grancassa**: Credem supporta l'accesso al credito per le piccole e medie imprese garantendo sostegno al tessuto economico nazionale, in particolare alle aziende che investono per crescere e concretizzare i loro progetti d'impresa.
- **Credit 4Ever**: un'iniziativa dedicata alle famiglie che prevede l'erogazione immediata di un finanziamento senza esigenza di istruttoria o richiesta di giustificativo di spesa.

Canali attivi per reclami e segnalazioni



800 273 336



segnalazionicienti@credem.it



facebook.com/credem



tutte le filiali

RECLAMI ⁵	2018		2017		2016	
per servizio [N.]						
Reclami servizi bancari	1.803		1.713		1.716	
Reclami Servizi di investimento	314		222		240	
Reclami Servizi Assicurativi ⁶	84		80		38	
Reclami PSD2 ⁷	83		-		-	
Totale	2.284		2.015		1.994	
<i>di cui riferiti a Credem Banca</i>	<i>2.175</i>		<i>1.908</i>		<i>1.819</i>	

	2018		2017		2016	
	N.	%	N.	%	N.	%
per motivo						
Merito di credito e simili	201	8,8%	155	7,7%	195	9,8%
Frodi e smarrimenti	70	3,1%	53	2,6%	136	6,8%
Esecuzione operazioni	1.219	53,4%	1.017	50,5%	782	39,2%
Condizioni	89	3,9%	126	6,3%	179	9,0%
Comunicazioni ed informazioni al Cliente	217	9,5%	253	12,6%	247	12,4%
Applicazione delle condizioni	138	6%	140	6,9%	146	7,3%
Segnalazione a centrale rischi	70	3,1%	42	2,1%	59	3,0%
Anatocismo	28	1,2%	30	1,5%	45	2,3%
Aspetti organizzativi	66	2,9%	55	2,7%	47	2,4%
Disfunzioni apparecchiature	12	0,5%	10	0,5%	8	0,4%
Personale	94	4,1%	74	3,7%	49	2,5%
Altro	80	3,5%	60	3,0%	101	5,1%
Totale	2.284	100,0%	2.015	100,0%	1.994	100,0%

5

I dati si riferiscono alle seguenti società del Gruppo: Credem S.p.A., Banca Euromobiliare S.p.A., Creacasa S.r.l., Credemleasing S.p.A., Credemfactor S.p.A., Euromobiliare A.M. SGR S.p.A., Credem Private Equity SGR S.p.A. ed Euromobiliare Advisory SIM. I dati sono estratti dalla procedura di archiviazione informatica interna della Banca (SPHERA).

6

Dal 17/01/2017, in osservanza alla normativa Ivass, i reclami assicurativi costituiscono oggetto di rilevazione autonoma. Per permettere un confronto anno su anno è stato riportato il dato relativo ai Reclami Assicurativi pervenuti nel 2016.

7

Dal 13/01/2018, in osservanza alla normativa PSD2, le contestazioni relative ai servizi di pagamento sono oggetto di rendicontazione autonoma.

SODDISFAZIONE DEI NOSTRI CLIENTI ⁸



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La Capogruppo bancaria ha sviluppato un modo distintivo di “fare banca” basato sull'**ascolto del Cliente, ancorato a competenze strutturate** e finalizzato a coniugare innovazione ed esigenze personali.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Dal 2014 è attiva “**Credem Experience**”, dedicata alla gestione e al monitoraggio annuale dell'esperienza offerta ai Clienti su tutti i canali di contatto e relazione attraverso un sistema di rilevazione periodico e costante della clientela privata e small business, che avviene con contatti telefonici o tramite piattaforme online.

Il **Net Promoter Score (NPS)** ⁹, strumento del programma Credem Experience, indica quanto i Clienti consigliano Credem come Banca; l'indice, calcolato come differenza tra la percentuale dei Clienti promotori (coloro che consigliano Credem con giudizio 9-10) e la percentuale dei Clienti detrattori (giudizio 1-6), nel 2018 ha assunto un valore di **54%**, in leggero calo rispetto al 2017, ma comunque sui livelli massimi degli ultimi anni.

L'indice di **Customer Satisfaction**, che sintetizza in un unico valore la soddisfazione della clientela verso Credem nel suo complesso (quindi relativa alle filiali e ai canali remoti utilizzati), si è attestato a **85,4 punti su 100**, in crescita di 1 punto rispetto all'anno precedente, grazie al contributo di tutti i canali della Banca.

Particolarmente significativo, anche per le costanti attività di formazione e sensibilizzazione dei gestori, risulta l'**indice di soddisfazione di filiale** per il servizio ricevuto dal personale, che raggiunge **85,7** per i **privati**

ed **83,2** per i **Clienti small business**, in linea con l'anno precedente. Tra le aree analizzate i Clienti hanno espresso giudizi estremamente positivi per quanto concerne le **competenze (85,7)**, la **disponibilità del personale (88,5)** ed il **supporto offerto in caso di problematiche (86,2)**, che confermano livelli di eccellenza.

Risultati di rilievo si evidenziano anche relativamente alla soddisfazione complessiva per i canali remoti, con Internet Banking a **84**, Mobile Banking a **84,7** e Servizio Clienti Inbound a **85,4**, nel 2018.

NPS [%]	2018	2017	2016
Promotori	63%	63%	64%
Detrattori	9%	7%	8%
Totale	54%	56%	56%

63%
I nostri
promotori



9%
I nostri
detrattori

Modalità di rilevazione

I dati per la soddisfazione generale e di filiale sono il risultato di un'indagine telefonica effettuata su un campione totale di 18.894 privati e 4.475 Small Business nel 2017, e di 19.226 privati e 4.259 Small Business per il 2018. A questi risultati sono stati aggiunti i risultati di un questionario online proposto a 1.314 Clienti privati su internet banking e mobile, e ulteriori 598 telefonate su base annua per rilevare i livelli di soddisfazione per il canale telefonico.

FINANZA RESPONSABILE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il Gruppo estende il concetto di sviluppo sostenibile all'attività finanziaria, per garantire la "capacità di futuro", cioè l'uso razionale delle risorse in modo da non compromettere la capacità di continuare a produrre Valore nel tempo. La **finanza responsabile** si pone l'obiettivo di indirizzare i capitali verso attività capaci di generare un plusvalore economico, coniugando l'utilità sociale e senza superare le capacità di carico del sistema ambientale.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Nel 2018 la Commissione europea ha pubblicato il "Piano di Azione per finanziare la crescita sostenibile", che definisce una serie di iniziative rivolte al settore finanziario da sviluppare entro il 2019, introducendo un quadro di incentivi per finanziare e investire a favore dello sviluppo sostenibile in Europa.

Per sviluppare il Piano d'Azione, la Commissione ha istituito un Technical Expert Group (TEG) on Sustainable Finance che lavorerà sui seguenti temi:

- 1) tassonomia europea sul sistema di classificazione delle azioni di mitigazione e di adattamento al cambiamento climatico e di altre attività ambientali;
- 2) standard europeo per i Green Bond;
- 3) categoria di indici "low carbon" per mettere a disposizione del mercato un benchmark per strategie di investimento a basso impatto ambientale;
- 4) metriche per migliorare la trasparenza delle informazioni relative al clima e all'Ambiente.

Credem, tramite la funzione **Investment Center**, segue direttamente i lavori sulla finanza sostenibile in ambito di **Federazione Bancaria Europea (FBE)** mediante la partecipazione a specifici gruppi di lavoro coordinati a ABL.

Nel 2018 Il Gruppo ha effettuato un'approfondita attività di analisi sul tema della finanza sostenibile cogliendo le indicazioni del mercato e dei propri stakeholder. A conclusione degli approfondimenti in corso verranno valutate linee operative coerenti con la strategia di sviluppo e valorizzate nelle future rendicontazioni.

I nostri prodotti

- Il comparto **MuSE**, istituito da Eurofundlux Sicav e gestito da Euromobiliare Asset Management SGR, opera su emittenti inclusi negli indici Stoxx 600, S&P 500 e Topix 500 ed è compatibile con i criteri "ambientali, sociali e di governance" (ESG).
- Dal 2014 Banca Euromobiliare ha avviato una collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi, estesa a Credito Emiliano nel corso del 2017, per sostenere la ricerca scientifica. In quest'ottica il fondo "**Euromobiliare Science 4 Life**", gestito da Euromobiliare Asset Management SGR e recentemente rivisto nella politica di investimento mantenendo la strategia flessibile, ha esteso i temi di investimento identificando quali megatrend le Persone e l'Ambiente, con particolare attenzione alle tematiche di invecchiamento della popolazione, trattamenti avanzati, wellness e salute, alimentazione, energie e tecnologie pulite, infrastrutture sostenibili, gestione del risorse e materiali innovativi.

Forte dell'esperienza e dei positivi risultati ottenuti con le iniziative del mondo **Welfare** per i propri Dipendenti ¹⁰, Credem ha intrapreso un progetto per estendere alle imprese Clienti il modello già sperimentato sui propri Dipendenti. Si tratta di un format personalizzabile che affianca l'impresa in tutte le fasi di attivazione del piano, con un servizio di consulenza su misura e una rete di specialisti della società Eudaimon, il partner Credem per il Welfare.

10

Per maggiori informazioni relativamente alle iniziative di Welfare aziendale si rimanda alla sezione Welfare aziendale del capitolo L'attenzione verso le Persone del presente documento.

INVESTIMENTI



SOLIDARIETÀ



Al fine di supportare le famiglie in difficoltà, la Capogruppo aderisce al **Fondo di Solidarietà** promosso dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, che permette a determinate tipologie di Clienti di richiedere la sospensione, per un periodo massimo di 18 mesi, del pagamento delle rate del mutuo senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo né interessi di mora. Il fondo è destinato a chi ha subito la perdita del posto di lavoro dipendente a tempo indeterminato o termine del contratto di lavoro parasubordinato o assimilato, con assenza di un nuovo rapporto di lavoro da almeno tre mesi.

La Capogruppo aderisce all'**Accordo tra ABI e le Associazioni dei Consumatori** siglato il 31 marzo 2015 secondo quanto previsto dalla Legge di Stabilità 2015 (Legge n. 190/2014), che prevede la possibilità di richiedere la sospensione della quota capitale di mutui garantiti da ipoteca su immobili destinati ad abitazione principale e dei finanziamenti al consumo, per una durata non superiore ai 12 mesi e per una sola volta, tenuto conto delle misure già in atto quali il Fondo di Solidarietà dei mutui per l'acquisto della prima casa.

È stata inoltre confermata l'adesione al nuovo **"Accordo per il Credito 2015"**, sottoscritto tra l'ABI e le Associazioni Imprenditoriali finalizzato a sostenere le esigenze di liquidità delle imprese.

Anche nel 2018 è proseguito il sostegno di Credem per le seguenti calamità naturali:

- **eventi sismici** del 26 dicembre 2018 che hanno colpito le **provincia di Catania**, attraverso l'adesione all'iniziativa che prevede la sospensione dei mutui ipotecari, il cui immobile sia ubicato nella zona identificata, e dei mutui chirografari relativi ad edifici sgomberati o alla gestione commerciale/economica/agricola per tutti i soggetti con residenza o sede legale e/o operativa in uno dei comuni individuati;
- **eventi atmosferici** dell'ottobre 2018 che hanno colpito diverse **regioni italiane**, attraverso l'adesione all'iniziativa che prevede la sospensione dei mutui ipotecari, il cui immobile sia ubicato nella zona identificata, e dei mutui chirografari relativi ad edifici sgomberati o alla gestione commerciale/economica/agricola per tutti i soggetti con residenza o sede legale e/o operativa in uno dei comuni individuati;

- **crollo del Ponte Morandi di Genova** del 22 agosto 2018, attraverso l'adesione all'iniziativa che prevede la sospensione dei mutui ipotecari, il cui immobile sia ubicato nella zona identificata, e dei mutui chirografari relativi ad edifici sgomberati o alla gestione commerciale/economica/agricola per tutti i soggetti con residenza o sede legale e/o operativa nella zona limitrofa alla caduta del ponte;

- **evento franoso** del dicembre 2017 che ha colpito il territorio del **comune di Stigliano** (provincia di Matera), attraverso l'adesione all'iniziativa che prevede la sospensione dei mutui ipotecari, il cui immobile sia ubicato nella zona identificata, e dei mutui chirografari relativi ad edifici sgomberati o alla gestione commerciale/economica/agricola per tutti i soggetti con residenza o sede legale e/o operativa in uno dei comuni individuati;

- **evento sismico** del 30 ottobre 2016 che ha colpito diverse province delle **Marche, Abruzzo, Umbria** e del **Lazio**, in base al protocollo d'intesa sottoscritto il 26 ottobre 2015 tra ABI, Associazioni dei consumatori e Dipartimento della Protezione Civile attraverso l'adesione all'iniziativa che prevede la sospensione fino ad un massimo di 12 mesi di mutui ipotecari o chirografari per tutti i soggetti che abbiano residenza o sede legale e/o operativa in uno dei comuni individuati, relativamente a:

- edifici distrutti o inagibili;
- gestione di attività di natura commerciale ed economica.

L'iniziativa è stata estesa anche ai possessori di prestiti personali e leasing.

In ambito **Energie Rinnovabili**, sono disponibili i prodotti **Mutuo Chiro Energia** e **Mutuo Energia**, dedicati rispettivamente a privati e imprese, che consentono di richiedere un importo pari al 100% della spesa di acquisto e di installazione dei pannelli fotovoltaici per la casa; la controllata Credemleasing propone **Leasing Energia**, un prodotto pensato per imprese e professionisti e finalizzato a finanziare l'installazione di impianti fotovoltaici e altre fonti di energia rinnovabili.

SERVIZI A
VALORE AGGIUNTO



INCLUSIONE
FINANZIARIA



GRI FS7 PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALI ¹¹

	2018				2017				2016			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Erogato		Debito residuo		Erogato		Debito residuo		Erogato		Debito residuo	
	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)
FINANZIAMENTI												
alle famiglie e alle imprese												
Sisma Centro Italia			-	-	-	-	-	-	5	0,5	-	-
Sisma Emilia 2012	-	-	302	9,2	-	-	308	11,0	-	-	363	14,6
Finanziamenti Tasse ¹²												
Sisma Emilia 2012 Ricostruzione	212	32,1	665	137,8	170	34,6	453	109,1	172	31,5	404	74,5
Totale	212	32,1	967	147	170	34,6	761	120,1	177	32	767	89,1

	2018				2017				2016			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Debito residuo		Debito residuo		Debito residuo		Debito residuo		Debito residuo		Debito residuo	
	N.	(€ mln)	Nu-mero	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)
SOSPENSIONE/ ALLUNGAMENTO FINANZIAMENTI												
alle famiglie												
Fondo Solidarietà (Consap)	3	0,3	-	-	8	0,9	-	-	14	1,5	-	-
Moratoria ABI (legge stabilità 2015-2017)	15	0,4	-	-	16	0,8	-	-	19	0,9	-	-
Eventi atmosferici ottobre 2018	3	0,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege)	19	0,7	-	-	4	0,3	-	-	1.500	150	-	-
Avversità atmosferiche Savona - Imperia	-	-	-	-	-	-	-	-	5	0,3	-	-
Totale	40	1,9	-	-	39	2	-	-	1.538	152,7	-	-

¹¹ I dati si riferiscono a Credito Emiliano S.p.A..

¹² Il dato si riferisce a privati e imprese.

SOSPENSIONE/ ALLUNGAMENTO FINANZIAMENTI	2018				2017				2016			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Debito residuo		Debito residuo		Debito residuo		Debito residuo		Debito residuo		Debito residuo	
	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)
alle piccole e medie imprese												
Accordo per il credito 2015 (Moratoria ABI)	14	2,6	-	-	12	2,5	-	-	4	0,7	-	-
Sisma Centro Italia (iniziativa ex lege)	43	9,7	-	-	68	8,3	-	-	-	-	-	-
Eventi atmosferici ottobre 2018	8	2,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	65	14,6	-	-	80	10,8	-	-	4	0,7	-	-

GRI FS8 PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALI ¹³

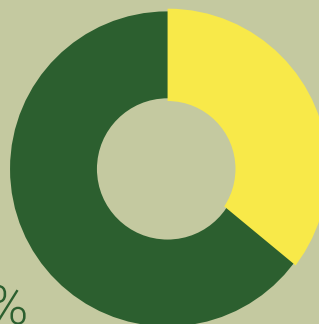
FINANZIAMENTI	2018				2017				2016			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	Erogato		Debito residuo		Erogato		Debito residuo		Erogato		Debito residuo	
	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)	N.	(€ mln)
a privati e imprese												
Mutuo Chiro Energia	-	-	242	2,0	-	-	279	13,0	-	-	270	12,1
Mutuo energia	-	-	184	12,9	-	-	212	17,3	2	1,35	236	21,6
Totale	-	-	426	14,9	-	-	491	30,3	2	1,35	506	33,7



L'attenzione verso le Persone

6.264
Dipendenti


65,2%
UOMINI




34,8%
DONNE
+3,1%
in termini assoluti
vs. 2017



Scuola Credem

40.520

Giorni di formazione
(quasi 6,5 giorni pro-capite)

Salute e sicurezza

5.966

**Ore di formazione
specifica**



Nel 2018 il Gruppo Credem ha proseguito il proprio percorso di sostenibilità verso le Persone attraverso iniziative di formazione sull'etica del business, politiche e procedure tese a promuovere le pari opportunità, la trasparenza e la diffusione delle informazioni sui livelli salariali, sui percorsi interni di carriera e le iniziative di flessibilità lavorativa.

La qualità delle Persone costituisce il principale asset strategico del Gruppo;

gli investimenti per la loro valorizzazione rivestono un ruolo centrale e sono supportati da politiche di eccellenza negli ambiti di selezione e sviluppo, formazione professionale e manageriale, incentivazione e valorizzazione del merito, benessere e *welfare* aziendale, tutela della salute e della sicurezza e valorizzazione della diversità.

Stimolando il commitment, la creazione e lo scambio di conoscenza, i piani di responsabilità sociale sostenuti dal Gruppo hanno determinato un impatto sull'accumulazione di capitale umano e incrementato la produttività, la crescita aziendale e la capacità di individuare opportunità di innovazione.

LE NOSTRE PERSONE

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per garantire il benessere e perseguire lo sviluppo delle Persone, la funzione **Gestione delle Persone** presidia centralmente il capitale umano della **Capogruppo** e delle **società italiane del Gruppo** lungo l'intero "ciclo di vita" in azienda.

Per condividere una logica comune di gestione e sviluppo, sono state formalizzate una **Policy** e un **Regolamento People Management**, che definiscono principi e valori a cui si ispira la politica rivolta alle Persone e che declina le azioni opportune per la loro realizzazione.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Al 31 dicembre 2018 la forza lavoro totale del Gruppo Credem è composta da **6.264 Dipendenti** ¹, a cui si aggiungono **1.142 lavoratori esterni** composti principalmente da **Consulenti Finanziari** e **Agenti**.



6.264
Dipendenti

+



1.142
Lavoratori
esterni

La **forza lavoro dipendente** è composta per il **34,8%** da **donne** e per il **65,2%** da **uomini** e distribuita lungo tutto il territorio italiano, ad eccezione della Valle d'Aosta. La regione italiana che ospita il maggior numero di Dipendenti, è l'Emilia-Romagna, Sede della Direzione Generale, con un totale di 2.559 Persone.

In controtendenza rispetto al sistema bancario ², nel 2018 la forza lavoro dipendente del Gruppo ha registrato una crescita dell' **1,3%** rispetto al 2017, ed è caratterizzata da un'accentuata predominanza di personale assunto **a tempo indeterminato**, pari al **95%** del personale dipendente, e di contratti **full-time**, pari al **94%** dei Dipendenti.

Il numero di donne in azienda è aumentato del 3,1% in termini assoluti rispetto all'anno precedente. I risultati dell'impegno verso la valorizzazione di genere sono confermati anche dai numeri relativi al turnover, che presentano una percentuale femminile, in uscita, inferiore rispetto alla media e, in entrata, maggiore del tasso di assunzioni totali. L'adozione di politiche di eccellenza nella gestione delle Persone è attestata anche dai dati del **turnover totale in entrata, superiore rispetto a quello in uscita** di 1,3 punti percentuali e, in particolare, un turnover in ingresso di giovani di età inferiore ai 30 anni quadruplo rispetto a quello in uscita.

Nel 2018 il Gruppo ha ottenuto l'asseverazione di conformità dei rapporti di lavoro prevista da un protocollo sottoscritto dal Ministero del Lavoro e dall'Ordine dei consulenti del Lavoro che attesta la regolarità negli adempimenti di natura contributiva e retributiva; costituisce una certificazione "di qualità" pubblica, naturale evoluzione di una consolidata prassi di controllo interna.

Relazioni industriali

Il Gruppo **mantiene relazioni industriali** corrette, comprovate dai numerosi accordi sottoscritti negli ultimi anni, la cui massima espressione è rappresentata dalla contrattazione di secondo livello.

Il **100% dei Dipendenti** è coperto da **accordi di contrattazione collettiva** specifici in relazione alla società di appartenenza.



100%
Lavoratori coperti
da accordi di
contrattazione
collettiva

1

Nei dati relativi ai Dipendenti sono inclusi i Dipendenti attivi e non attivi.

2

Per maggiori informazioni relative al numero di Dipendenti al 31 dicembre nel sistema bancario si rimanda al Bollettino Statistico di Banca d'Italia.

DISCLOSURE 102-8 CARATTERISTICHE DELLA FORZA LAVORO

DIPENDENTI	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale
per area geografica e tipo di contratto									
Nord Italia									
Numero	3.816	237	4.053	3.752	212	3.964	3.659	226	3.885
Percentuale	60,9%	3,8%	64,7%	60,7%	3,4%	64,1%	60,0%	3,7%	63,7%
Centro Italia									
Numero	648	34	682	648	29	677	649	23	672
Percentuale	10,3%	0,5	10,9%	10,5%	0,5%	11,0%	10,6%	0,4%	11,0%
Sud Italia									
Numero	1.451	63	1.514	1.452	61	1.513	1.465	53	1.518
Percentuale	23,2%	1,0%	24,2%	23,5%	1,0%	24,5%	24,0%	0,9%	24,9%
Lussemburgo									
Numero	15	-	15	27	-	27	28	-	28
Percentuale	0,2%	0,0%	0,2%	0,4%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,5%
TOTALE									
Numero	5.930	334	6.264	5.879	302	6.181	5.801	302	6.103
Percentuale	94,7%	5,3%	100%	95,1%	4,9%	100%	95,1%	4,9%	100%

DIPENDENTI	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
per tipo di contratto e genere									
Tempo indeterminato									
Numero	3.919	2.011	5.930	3.933	1.946	5.879	3.936	1.865	5.801
Percentuale	62,6%	32,1%	94,7%	63,6%	31,5%	95,1%	64,5%	30,6%	95,1%
Tempo determinato									
Numero	168	166	334	137	165	302	119	183	302
Percentuale	2,7%	2,7%	5,3%	2,2%	2,7%	4,9%	1,9%	3,0%	4,9%
TOTALE									
Numero	4.087	2.177	6.264	4.070	2.111	6.181	4.055	2.048	6.103
Percentuale	65,2%	34,8%	100,0%	65,8%	34,2%	100%	66,4%	33,6%	100%

DIPENDENTI	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
per contratto e genere									
Full-time									
Numero	4.050	1.862	5.912	4.035	1.797	5.832	4.024	1.731	5.755
Percentuale	64,7%	29,7%	94,4%	65,3%	29,1%	94,4%	65,9%	28,4%	94,3%
Part-time									
Numero	37	315	352	35	314	349	31	317	348
Percentuale	0,6%	5,0%	5,6%	0,6%	5,1%	5,6%	0,5%	5,2%	5,7%
TOTALE									
Numero	4.087	2.177	6.264	4.070	2.111	6.181	4.055	2.048	6.103
Percentuale	65,2%	34,8%	100%	65,8%	34,2%	100%	66,4%	33,6%	100%

FORZA LAVORO ESTERNA [N.]	Al 31 dicembre 2018	Al 31 dicembre 2017
Consulenti finanziari e Agenti	1.100	1.125
Somministrati e Stagisti	42	42
TOTALE	1.142	1.167

FORZA LAVORO TOTALE [%]	Al 31 dicembre 2018	Al 31 dicembre 2017
Dipendenti	84,58	84,2
Consulenti finanziari e Agenti	14,85	15,3
Interinali e Stagisti	0,57	0,6

DISCLOSURE 102-41 ACCORDI COLLETTIVI DI CONTRATTAZIONE

CONTRATTAZIONE COLLETTIVA DIPENDENTI COPERTI	Al 31 dicembre 2018	Al 31 dicembre 2017	Al 31 dicembre 2016
Percentuale dei Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100,00%	100,00%	99,84%

DISCLOSURE 401-1 NUOVI ASSUNTI E TURNOVER ³ DEL PERSONALE

DIPENDENTI	2018				2017			
	Turnover in entrata		Turnover in uscita		Turnover in entrata		Turnover in uscita	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Turnover per area geografica								
Nord Italia	235	5,82%	145	3,59%	225	5,68%	146	3,68%
Centro Italia	26	3,81%	20	2,93%	22	3,25%	16	2,36%
Sud Italia	31	2,05%	44	2,91%	38	2,51%	44	2,91%
Lussemburgo	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	1	3,70%
TOTALE	292	4,66%	209	3,34%	285	4,61%	207	3,35%
Turnover per genere								
Uomini	161	3,94%	144	3,52%	159	3,91%	144	3,54%
Donne	131	6,02%	65	2,99%	126	5,97%	63	2,98%
TOTALE	292	4,66%	209	3,34%	285	4,61%	207	3,35%
Turnover per fascia d'età								
Fino a 30 anni	193	31,85%	47	7,76%	183	29,47%	48	7,73%
31-50 anni	77	2,23%	46	1,33%	82	2,37%	39	1,13%
Oltre 50 anni	22	1,00%	116	5,25%	20	0,95%	120	5,70%
TOTALE	292	4,66%	209	3,34%	285	4,61%	207	3,35%

³ Il Turnover in uscita include i Dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione volontariamente, per licenziamento, pensionamento o decesso in servizio.

SVILUPPO E GESTIONE DELLE PERSONE



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il percorso delle Persone nel Gruppo inizia durante la fase di **selezione** e prosegue durante l'intero ciclo di vita in azienda con attività volte allo sviluppo, attraverso **formazione** e **incentivazione**.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Le Persone vengono selezionate attraverso un processo improntato alla **trasparenza** e alle **pari opportunità**, principi chiave che costituiscono il fondamento della politica di gestione del personale.



Selezione trasparente e imparziale in fase di assunzione

Il **processo di selezione** dei candidati prevede la ricezione di curriculum vitae tramite un portale *online* dedicato, una successiva analisi in base a parametri oggettivi e si conclude con una valutazione più approfondita effettuata con modalità differenti in relazione al ruolo ricercato:

- per i ruoli *entry-level* sono previsti colloqui via *Skype* e giornate di *assessment* di Gruppo, caratterizzate da un rapporto di 2 *assessor* ogni 8 candidati;
- per le figure *senior* si predilige un confronto reciproco e la valutazione diretta da parte delle funzioni destinatarie delle Persone.

Indipendentemente dal livello di esperienza richiesto, durante i colloqui tutti i candidati sono valutati in relazione al **Modello di Competenze**, ovvero in base alle competenze comportamentali necessarie per entrare a fare parte della forza lavoro del Gruppo.

Le dimensioni chiave della performance professionale sono:

- **Pensiero**, che si concretizza nella capacità di avere una visione d'insieme e autonomia nella presa di decisioni;
- **Relazione**, che si traduce nell'orientamento al Cliente, nell'efficacia comunicativa e nella predisposizione alla collaborazione e alla gestione delle Persone;
- **Azione**, identificativo dell'orientamento al risultato, organizzazione, metodo e flessibilità.



Modello di Competenze Avanzato

**PENSIERO
RELAZIONE
AZIONE**

La centralità delle Persone nel progetto di *business* comporta una forte attenzione all'investimento sulla qualità professionale e sullo sviluppo personale, mantenendo e migliorando nel tempo la lunga tradizione di eccellenza sui temi della **formazione** e dello **sviluppo professionale**.

La **formazione** erogata è fortemente diversificata ed include lo sviluppo di competenze manageriali, comportamentali, commerciali, tecniche, normative, digitali e di prodotto, con un processo di definizione delle esigenze che parte dall'ascolto delle Persone e del management e si conclude con strumenti di verifica dell'apprendimento.

Alle sessioni di formazione tradizionali si affiancano strumenti di sviluppo personale e professionale: **coaching individuale** (226 percorsi di coaching **one to one** nel 2018), **assessment center**, **development center** e **job rotation**, che coinvolge circa il 25% delle Persone ogni anno.

Dal 1998 il Gruppo dispone di un Centro di Formazione, "**Scuola Credem**", che ospita aule modernamente attrezzate per l'erogazione dei corsi a tutti i Dipendenti.

Nel 2016 la struttura è stata completamente ristrutturata, prestando particolare attenzione all'utilizzo dell'immobile come veicolo di comunicazione dei valori e dell'identità aziendale.

Nel 2018 il **Modello di Leadership** dell'azienda, sostenuto e diffuso da un percorso formativo pluriennale dedicato a tutti coloro che ricoprono ruoli manageriali è stato allargato a tutta la popolazione aziendale per aprirsi ad obiettivi di leadership diffusa, pur mantenendo il ruolo centrale del manager come coach nella crescita delle Persone.

Un ruolo importante è rivestito dai **Maestri di Mestiere**, un gruppo selezionato di senior di comprovata esperienza e capacità, dai risultati consolidati e rappresentativi del Gruppo e dei suoi valori, a cui è affidato il compito di accompagnare tutte le Persone che entrano in un ruolo nuovo in un percorso strutturato di tutorship sul campo.

IL VALORE DELLA FORMAZIONE

Sono disponibili molte iniziative formative volte al miglioramento del **benessere personale** (gestione dello stress, *self empowerment*, benessere fisico e psicologico), nella convinzione che la Persona vada sostenuta e

valorizzata nella sua interezza, anche al di là della sfera strettamente professionale.

Nel 2018 il Gruppo ha investito più di € 1,6 milioni per erogare **40.520 giorni di formazione** (pari a quasi 6,5 giorni pro-capite); il 32% dell'attività è stata erogata in aule di **Scuola Credem** o decentrate e la restante on line. Il 49% della formazione erogata è riconducibile a tematiche normative obbligatorie, e il restante 51% a tematiche inerenti sviluppo del ruolo (commerciale o specialistico), manageriali (Leadership) e di miglioramento delle competenze linguistiche. Ampio spazio è stato dedicato a tutte le soft skill, con un catalogo corsi d'aula e online dedicato, e a temi di sviluppo personale (ad esempio assesement e development).



40.520
Giorni di formazione
(quasi 6,5 giorni procapite)

La formazione linguistica sulla lingua inglese, a partecipazione volontaria per tutte le Persone del Gruppo, ha coinvolto 1.422 Persone in un corso su una piattaforma interattiva online della durata di sei mesi: 1.102 Persone hanno superato con successo l'esame finale ottenendo la certificazione CEFR secondo gli standard europei.



Scuola Credem

Anche nel 2018 è proseguita l'attività di valutazione a 360° attraverso il questionario "Leadership Explorer": tutti i manager che coordinano almeno 4 Collaboratori sono oggetto di una valutazione dei comportamenti manageriali che incrocia il punto di vista del manager, del suo diretto responsabile e dei suoi Collaboratori. Il feedback ricevuto viene condiviso con i Collaboratori in un incontro dedicato, che consente a ciascun manager di avere preziosi spunti per il miglioramento della propria leadership.

Nel 2018 sono stati coinvolti nel processo 770 manager e 4.748 Collaboratori, pari all'88% dei Dipendenti del Gruppo.

L'attenzione e il presidio alla **remunerazione** ⁴ dei Dipendenti e dei Collaboratori, oltre ad assicurare la conformità delle prassi retributive alle disposizioni di legge e delle Autorità di Vigilanza, si propone di stimolare il raggiungimento di **obiettivi di performance, attrarre e fidelizzare** le Persone, sostenendole ed accompagnandole nell'assunzione di responsabilità verso sfide professionali crescenti.

LA GESTIONE DEI TALENTI

In Credem tutte le Persone appartengono a specifici "segmenti" che prevedono mirate azioni gestionali, diversificate a seconda dell'esperienza e delle caratteristiche personali. L'inserimento nei segmenti "Vivaio" e "Key People", costituisce di per sé un intervento di natura meritocratica, attraverso l'orientamento professionale (per le Persone più giovani) o l'accelerazione dei percorsi di crescita, in modo compatibile con le esigenze organizzative e in funzione della complessità del ruolo ricoperto.

L'inserimento in "segmenti/progetti" avviene durante la "People Review", un confronto annuale tra la funzione di Gestione delle Persone e i loro responsabili.

L'attenzione alla crescita accelerata permane sino al raggiungimento di un ruolo di coordinamento di progetti, processi o Persone, garantendo occasioni e strumenti per ottimizzare la performance e consolidare la professionalità acquisita.

4

Per maggiori informazioni sulla Politica Retributiva di Gruppo si rimanda alla "Relazione annuale all'Assemblea degli Azionisti relativa alle politiche di remunerazione e incentivazione di Gruppo", disponibile nella sezione Governance – Assemblee del sito web istituzionale.

SEGMENTO	KEY PEOPLE	VIVAIO
DESCRIZIONE	Il "Key People" si distingue per rapidità di adattamento, integrazione, risultati eccellenti e duraturi e una forte volontà di realizzazione attraverso il lavoro. Sa mettere a disposizione le proprie conoscenze e competenze ed è in grado di intraprendere ruoli di elevata complessità sia manageriale che specialistica, con senso di responsabilità coerente con i valori aziendali, tali da renderlo un evidente punto di riferimento	Persone confermate a tempo indeterminato o junior di recente inserimento in azienda che, per velocità di apprendimento, prestazioni e desiderio di investimento personale, suggeriscono una velocità di crescita professionale superiore ai coetanei, per poterne verificare nel tempo l'accesso a percorsi manageriali o specialistici
CRITERI ADOTTATI	Conoscenze (livello di contenuti posseduti) Competenze comportamentali Risultati Integrazione (aderenza ai valori aziendali nei comportamenti) Leadership	Potenziale (rilevato in occasione della conferma a tempo indeterminato) superiore alla media Comportamenti agiti in linea ai valori aziendali Risultati
AZIONI COLLEGATE	Job rotation (orizzontali, interfunzionali, verticali) Formazione dedicata Coaching Coinvolgimento in progetti innovativi Coinvolgimento in attività di testimonianza Gestore dedicato Colloqui dedicati	Job rotation accelerate se compatibili con esigenze organizzative Formazione trasversale dedicata Gestore dedicato Colloqui dedicati
MONITORAGGIO	Skill assessment Potenziale (espresso in selezione, conferma e assessment center) Risultati nel tempo Questionario sui comportamenti compilato da Responsabile e GES Leadership Explorer, ove prevista	Potenziale (di selezione, di conferma) Risultati Rapidità di apprendimento ad avvenuti aumenti di complessità

FLUSSI NEL SEGMENTO 2011-2018 E AZIONI GESTIONALI EFFETTUATE

FLUSSI SEGMENTO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
stock	315	290	295	241	265	270	280	262	
in	31	23	27	38	36	46	48	34	
out	56	18	81	14	31	36	66	52	
AZIONI	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	media
formazione	84%	90%	144%	89%	80%	104%	118%	103%	102%
compensation	49%	47%	62%	39%	69%	46%	33%	30%	47%
job rotation	51%	50%	62%	50%	42%	44%	45%	56%	50%

L'INDAGINE DI CLIMA

Per Credem **ascolto e coinvolgimento delle Persone rappresentano un aspetto strategico** per la realizzazione della mission di "Eccellenza nella creazione di Valore nel tempo".

Le nostre Persone, come gli Azionisti, i Clienti e altri interlocutori aziendali, rappresentano uno *stakeholder* fondamentale per il quale costruire Valore.

A questo fine, dal 2003 al 2017 è stata realizzata a un'indagine di clima con cadenza biennale volta alla rilevazione del benessere organizzativo e del livello di soddisfazione del personale.

Dal 2018, per incentivare l'attenzione e l'ascolto, l'indagine ha cadenza annuale.

Il questionario indaga numerosi aspetti della vita aziendale, in relazione a ruolo professionale, rapporto con il management e i colleghi, crescita professionale, cultura e valori dell'azienda.

L'Indagine di Clima effettuata nel 2018 ha riscontrato la partecipazione del 78,1% del personale dipendente del Gruppo.

I valori più significativi riscontrati sono relativi a:

- condivisione dei Valori aziendali, con un indice di positività del 80,3%;
- coerenza comportamentale con i Valori aziendali da parte delle figure manageriali (78,8%);
- rapporto di fiducia con i manager (77,8%) e alla loro capacità di delega (75%);
- possibilità di svolgere un lavoro appassionante e coinvolgente (74,7%);
- disponibilità reciproca e alla collaborazione (72,6%).

La grande maggioranza dei Dipendenti è orgogliosa di rappresentare l'azienda nei confronti di Clienti, colleghi e Fornitori (78,5%).

Successivamente all'indagine, il top management ha realizzato un "tour" di 27 incontri, uno per ciascuna area territoriale e funzione di business, per continuare l'ascolto e stimolare il confronto sui temi emersi dall'Indagine di Clima.

CERTIFICAZIONI

L'eccellenza delle condizioni di lavoro e la completezza degli strumenti di gestione delle Persone nel Gruppo sono state certificate dal *Top Employer Institute*, per il quarto anno consecutivo, e dal *Great Place To Work Institute*.



MODELLI ORGANIZZATIVI “TEAL”

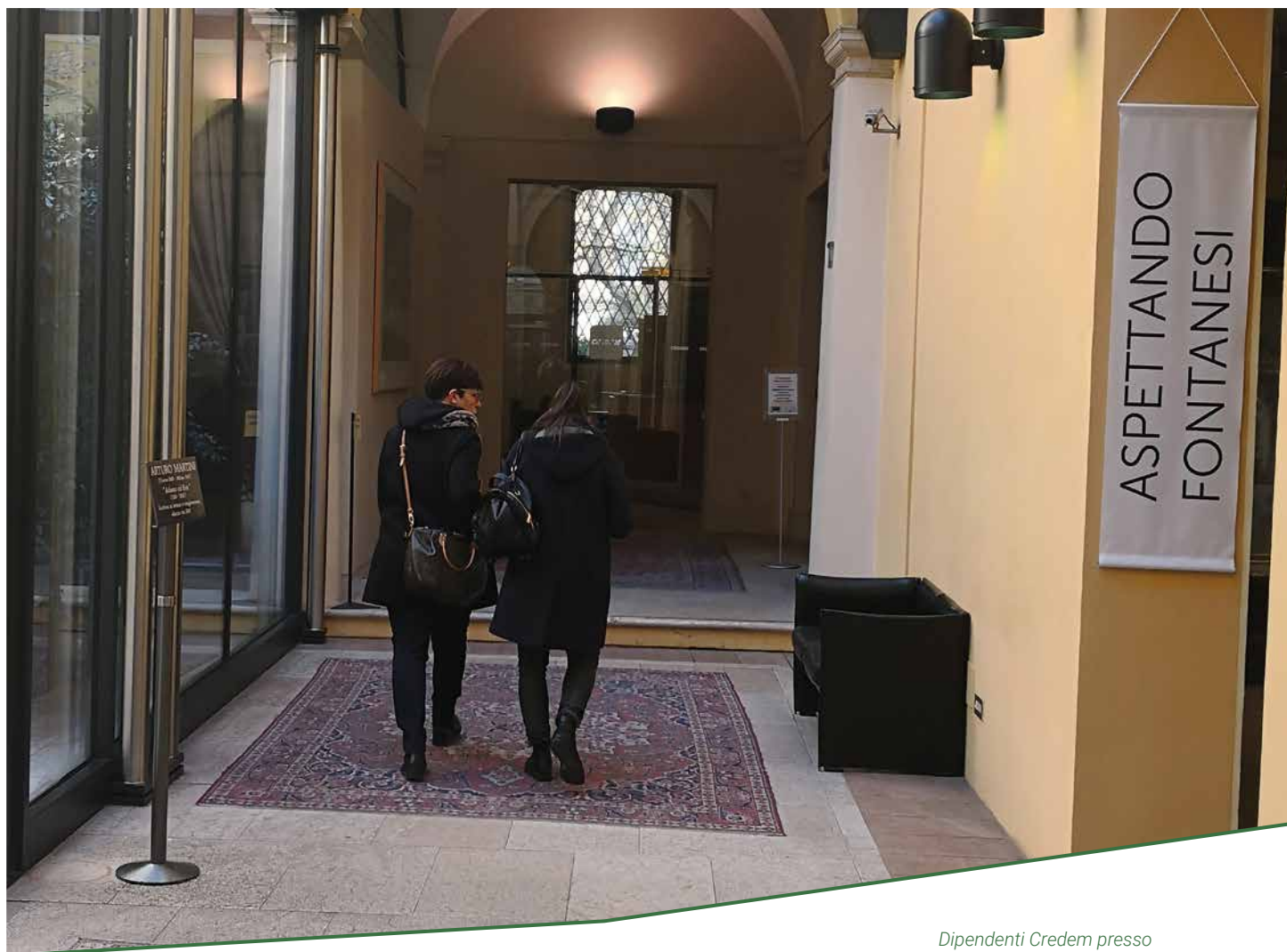
Nel corso del 2018 il Gruppo ha adottato modelli organizzativi improntati alle caratteristiche delle c.d. “teal organization” nell’ambito delle seguenti Società, tutte appartenenti all’Area Wealth Management:

- Credemassicurazioni SpA
- Credemvita SpA
- Euromobiliare Advisory SIM SpA.

I meccanismi di “funzionamento” delle suddette Società prevedono oggi livelli gerarchici semplificati, che permettono un più ampio e rapido coinvolgimento nel business e nel processo decisionale da parte delle Persone della società, anche se rimangono inalterate e chiaramente definite le responsabilità correlate.

Gran parte delle attività vengono svolte e governate da team “liquidi”, in cui le funzioni di coordinamento vengono agite da nuove figure professionali: i competence leader e i team leader.

L’adozione di queste misure organizzative ha consentito alle Persone di esprimere al meglio, e senza i “vincoli” fisiologicamente derivanti dai tradizionali modelli organizzativi, le caratteristiche, le qualità e le soft skill di cui ciascuno risulta portatore (cfr. le specifiche sopra menzionate con riferimento al “Modello delle competenze” adottato dal Gruppo Credem e la rilevanza che esso ricopre nella fase di selezione delle Persone), esaltando l’imprenditorialità, la proattività, le competenze e l’innovatività.



Dipendenti Credem presso la Direzione Generale.

DISCLOSURE 102-36 PROCESSO PER LA DETERMINAZIONE DELLA REMUNERAZIONE ⁵

La remunerazione del personale dipendente si compone di una parte fissa e di una variabile.

Il consolidato approccio meritocratico della politica retributiva prevede l'evoluzione della **componente fissa** correlata ai livelli di responsabilità raggiunti, alla capacità di replicare con continuità i risultati nel tempo e allo sviluppo di competenze distintive.

L'accesso della Persona alla componente variabile avviene sulla base del risultato finale della prestazione individuale, misurata secondo principi di *balanced scorecard* tradotti nelle **Schede KPI**, ovvero una lista di *Key Performance Indicators* (KPI) e tenendo in considerazione la complessità del ruolo ricoperto, il *curriculum* personale e l'andamento storico della performance.

Per i ruoli commerciali, al *bonus* erogato con le modalità sopra descritte, è affiancato un meccanismo individuale di incentivazione **Management By Objectives** (MBO) collegato alla capacità di attrarre nuovi Clienti, coerente al modello di servizio agito dalle diverse figure di rete, tenuto conto della redditività del punto vendita.

Sono inoltre previsti vincoli ex ante all'assegnazione del bonus e meccanismi di correzione ex post (*claw-back* e, nei casi in cui è previsto il differimento del bonus stesso, *malus*) all'occorrere di determinati eventi negativi (inclusi livelli inferiori a determinate soglie di indicatori reddituali, patrimoniali e di liquidità).

DISCLOSURE 102-38 RAPPORTO TRA I COMPENSI TOTALI ANNUI

COMPENSI	2018	2017
Rapporto tra i compensi		
Rapporto tra:		
- Compenso totale annuo del dipendente con il compenso più elevato	20,72	19,92
- Mediana dei compensi totali annui di tutti i Dipendenti escluso il più pagato		

Per il calcolo del rapporto tra i compensi totali annui, per il valore del *compenso totale annuo del dipendente con il compenso più elevato* sono stati inclusi i compensi fissi, i compensi per la partecipazione a comitati, i compensi variabili non equity, i benefici non monetari e il Fair Value dei compensi equity.

5

I consulenti esterni sono esclusi dal processo di determinazione della remunerazione.

DISCLOSURE 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER ANNO E PER DIPENDENTE ⁶

FORMAZIONE ⁷ PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti									
Ore di formazione	5.886	241	6.127	8.281	419	8.700	8.376	323	8.699
Dipendenti al 31/12	171	8	179	168	7	162	164	8	172
Ore pro-capite	34,42	30,10	34,23	49,29	59,86	53,70	51,07	40,38	50,58
Quadri direttivi									
Ore di formazione	104.284	33.228	137.512	115.830	39.641	155.471	138.025	44.435	182.460
Dipendenti al 31/12	2.292	736	3.028	2.264	717	3.034	2.233	695	2.928
Ore pro-capite	45,50	45,15	45,41	51,16	55,29	51,24	61,81	63,94	62,32
Restante personale dipendente									
Ore di formazione	84.087	76.175	160.262	74.874	66.439	141.314	93.864	74.703	168.567
Dipendenti al 31/12	1.624	1.433	3.057	1.638	1.387	3.049	1.658	1.345	3.003
Ore pro-capite	51,78	53,16	52,42	45,71	47,90	46,35	56,61	55,54	56,13
TOTALE									
Ore di formazione	194.257	109.644	303.901	198.985	106.499	305.485	240.265	119.461	359.726
Dipendenti al 31/12	4.087	2.177	6.264	4.070	2.111	6.181	4.055	2.048	6.103
Ore pro-capite	47,53	50,36	48,52	48,89	50,45	49,42	59,25	58,33	58,94

DISCLOSURE 404-3 PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO REGOLARI VALUTAZIONI DELLE PERFORMANCE E DI SVILUPPO DI CARRIERA

Il 100% del personale del Gruppo Credem – senza alcuna distinzione di genere o categoria professionale - è valutato rispetto a una lista di Key Performance Indicators (KPI) su base annuale, ovvero le Schede KPI. ⁸

6

Il perimetro di riferimento esclude Credem International Lux.

7

Le ore di formazione si riferiscono alla formazione interna, che costituisce il 98% della formazione complessiva erogata.

8

Le schede KPI sono utilizzate per tutti i Dipendenti presenti per oltre 3 mesi durante l'anno.

WELFARE AZIENDALE



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

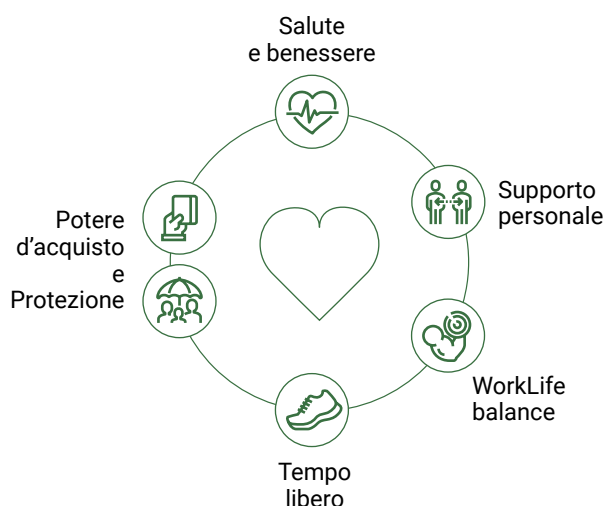
Per sostenere le Persone e sviluppare una strategia di People Management «inclusiva», il Gruppo si è dotato di un **Welfare Manager** che coordina la funzione dedicata alla gestione delle iniziative inerenti la salvaguardia e il miglioramento del benessere dei Dipendenti.

Da diversi anni è stato attivato il progetto **Welfare per Noi**, volto a migliorare l'ambiente di lavoro e a cogliere i bisogni delle Persone per supportarle nel raggiungimento della loro performance.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Il piano di Welfare si articola nei seguenti ambiti:

- **Salute e benessere**
- **Supporto personale**
- **Work Life balance**
- **Tempo libero**
- **Potere d'acquisto e Protezione**



SALUTE E BENESSERE

Sono state attuate diverse iniziative, tra cui un servizio telefonico psicologico dedicato per far fronte a problematiche personali e professionali.

Nel 2018 il servizio ha generato circa 150 contatti telefonici con lo staff di psicologi dedicato.

Oltre ad un servizio di supporto per eventuali eventi catastrofici, per superare il tabagismo e la dipendenza dal gioco d'azzardo, è proseguito il **Tour della Prevenzione** per le malattie oncologiche che consente di usufruire di visite specialistiche su tutto il territorio nazionale per intercettare eventuali patologie o problematiche potenzialmente pericolose e intervenire tempestivamente: nel 2018 ben 2.800 Persone hanno aderito all'iniziativa, per un totale di oltre 3.600 visite. Sono state sviluppate ulteriori iniziative in collaborazione con **Technogym** che hanno consentito a 50 Persone di essere seguite da specialisti e da un coach via Skype per incentivarle al movimento ovviando i potenziali rischi causati da vita sedentaria, postura inadatta durante la giornata lavorativa e l'abitudine ad una corretta alimentazione.

SUPPORTO PERSONALE

Sono stati sviluppati programmi informativi e di supporto per la **maternità** e per i **caregiver**.

Il servizio denominato *AlTuoFianco* intende rispondere alle esigenze delle Persone che all'interno del proprio nucleo familiare desiderano prendersi cura di qualche membro, anche di se stessi. Il servizio è volto a soddisfare diversi bisogni, tra i quali: ricerca posti in nidi d'infanzia, servizi educativi a domicilio, ricerca baby sitter, servizi di logopedia, psicomotricità, supporto compiti, aiuto per minori con disturbi di apprendimento, assistenza a domicilio, ricerca personale di assistenza a domicilio, ricerca posto in RSA, servizi di fisioterapia a domicilio, servizi infermieristici, consulenza per la non-autosufficienza.

Nel 2018 circa 40 Persone sono state prese in carico da un tutor personalizzato.

Relativamente alle iniziative di sostegno alla maternità, al fine di agevolare le fasi di sospensione e rientro dell'attività lavorativa, è disponibile un Portale dedicato ed alcune iniziative tra cui i focus group, che accompagnano le neo-mamme fino all'anno di vita del figlio: nel 2018 sono state coinvolte circa 120 donne.

Il servizio *On The Road* è finalizzato a supportare i figli nella scelta del percorso scolastico o nell'inserimento nel mondo del lavoro. Si lavora sull'autoconsapevolezza delle caratteristiche personali per arrivare a soluzioni concrete finalizzate ad orientarsi efficacemente nei nuovi contesti, sviluppando una maggior sensibilità nella conoscenza di sé e delle proprie caratteristiche peculiari ed una maggiore consapevolezza sulle scelte future formative o professionali.

Nel 2018 sono stati coinvolti circa 140 ragazzi.

Il Gruppo accorda inoltre fino a cinque giorni all'anno di permessi retribuiti per l'assistenza scolastica a figli affetti da patologie dell'apprendimento (SLA) iscritti al primo ciclo dell'istruzione.

Quasi 800 Persone hanno fruito dei servizi per la compilazione del mod. 730 e di consulenza fiscale e legale messi a disposizione per supportare le Persone anche sulla corretta interpretazione della normativa di riferimento.

Dal 2018 è partita inoltre una sperimentazione in collaborazione con Amazon, per ottimizzare il tempo delle Persone che utilizzano lo store online: è stato installato un Amazon Locker all'interno del locale bancomat della Direzione Generale di Credem, accessibile 24 ore su 24.

WORK LIFE BALANCE

Il tema è stato oggetto di attenzioni attraverso la strutturazione di diverse attività, tra cui il supporto agli acquisti on line con recapiti dedicati, la spesa con consegna a domicilio, i servizi di stireria.

Per supportare l'**equilibrio tra vita lavorativa e privata**, nel 2015 è stato attivato il progetto pilota per l'introduzione dello **Smart Working**, una modalità di lavoro flessibile basata su tecnologie mobili come tablet, laptop e smartphone, che facilita l'equilibrio tra vita privata e professionale consentendo alle Persone di gestire in modo più flessibile il proprio tempo, con ricadute positive su motivazione e su prestazioni.

Nel 2018 oltre 1.200 Persone hanno lavorato in remoto, in telelavoro o delocalizzate.

Per accelerare lo sviluppo della cultura digitale, tutti i Dipendenti hanno in dotazione uno smartphone aziendale.

TEMPO LIBERO

È continuata l'attività di costante aggiornamento della **biblioteca aziendale**, sia fisica che digitale, che vanta più di 2.900 libri a catalogo, di cui 180 acquistati nel corso del 2018 e che ha registrato la fruizione da parte di circa 500 Persone. **Proteo**, l'associazione dei Dipendenti Credem, ha continuato ad organizzare numerosi eventi ricreativi, quali tornei sportivi e spettacoli culturali, e consentito l'opportunità di accesso a diverse agevolazioni su molteplici attività commerciali; vanta circa 5.700 iscritti e coinvolge ogni anno più di 2.000 colleghi negli eventi organizzati su tutto il territorio nazionale.

POTERE D'ACQUISTO E PROTEZIONE

Sono previste **condizioni particolarmente vantaggiose** nella costituzione di un mutuo per la casa e di accesso a conti correnti con Credem.

Dal 2015 è stato istituito il **Premio Welfare**, erogato al raggiungimento di determinati obiettivi aziendali e di Gruppo. Un apposito portale gestito in collaborazione con il provider di servizi di welfare "Eudaimon" consente di utilizzare il proprio premio fruendo di diverse tipologie di servizi (rimborso spese per figli o anziani, voucher per viaggi e prestazioni di vario genere, buoni acquisto), con i conseguenti benefici fiscali derivanti dalla normativa.

Sono previste agevolazioni per incentivare il noleggio di vetture a lungo termine, mediante l'accordo con partner qualificati del settore, che nel 2018 ha registrato la definizione di 61 contratti.

È stato attivato un servizio di supporto al car sharing per il tragitto casa lavoro, cui hanno aderito circa 220 Persone e sperimentato il bike sharing attraverso un'iniziativa pilota che ha visto il noleggio di 100 biciclette nella città di Reggio Emilia, sede della Direzione Generale. L'iniziativa è stata preceduta da una survey rivolta ai Dipendenti e sono stati selezionati coloro che hanno manifestato l'interesse all'utilizzo nel tragitto casa-lavoro, ma anche per spostamenti di corto raggio inclusi nel calendario della giornata lavorativa.

Le iniziative relative all'ambito **Protezione** riguardano:

- **coperture sanitarie assicurative**, che dal biennio 2013/2014 hanno visto un'estensione anche ai familiari non fiscalmente a carico, senza alcun onere aggiuntivo. Sono inclusi contributi e rimborsi per spese dentarie, visite specialistiche, assistenza infermieristica privata e ospedalizzazione domiciliare;
- **fondi pensione**, che consentono ai Dipendenti di "costruirsi" una pensione complementare e/o integrare la pensione di base con la sicurezza di una rendita/capitale a disposizione. È possibile usufruire di un contributo aziendale e beneficiare dei vantaggi fiscali che lo Stato riconosce alle forme di previdenza complementare nonché dei potenziali rendimenti che l'investimento genera nel tempo.

DISCLOSURE 401-2 - BENEFIT PREVISTI PER I LAVORATORI A TEMPO PIENO MA NON PER I LAVORATORI PART-TIME E A TERMINE

I lavoratori part-time fruiscono degli stessi benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno.
Al personale a tempo indeterminato sono riservate alcune forme agevolate di finanziamento.

DISCLOSURE 401-3 – CONGEDO PARENTALE

CONGEDO PARENTALE	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
per genere									
Numero di congedi parentali avviati durante l'anno	7	210	217	10	210	220	6	144	150
Rientri al lavoro a conclusione del congedo parentale	6	182	188	10	161	171	5	131	136
Permanenza del congedo alla data indicata	1	27	28	-	49	49	1	13	14
Tasso di rientro al lavoro ⁹	100,0%	99,5%	99,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro dal congedo	5	130	135	5	130	135	-	-	-
Tasso di mantenimento in azienda a 12 mesi dal rientro ¹⁰	50,0%	80,7%	78,9%	100,0%	99,2%	99,3%	-	-	-

⁹ Il tasso di rientro al lavoro è calcolato in relazione al numero totale di Dipendenti che al 31 dicembre sono tornati al lavoro a conclusione del congedo parentale avviato durante l'anno / numero totale di Dipendenti che hanno avviato il congedo parentale durante l'anno al netto di coloro che, al 31 dicembre, non hanno ancora terminato il congedo parentale avviato durante l'anno.

¹⁰ Il tasso di mantenimento equivale al rapporto tra il numero totale di Dipendenti con permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro del congedo e il numero totale di Dipendenti rientrati al lavoro a conclusione del congedo parentale.

SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La tutela della salute e della sicurezza delle Persone all'interno del Gruppo è presidiata dalla **Direzione**

Prevenzione e Sicurezza, che trova sinergie di collaborazione con la funzione responsabile della formazione per l'erogazione di corsi specifici.

Il responsabile pro tempore assume il ruolo di

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

La gestione del rischio in ambito salute e sicurezza della Società Magazzini Generali delle Tagliate è delegata a un RSPP esterno, il cui apporto è commisurato al profilo di rischio della Società in relazione alle peculiari attività di magazzinaggio. Inoltre, come per il resto delle società del Gruppo, vengono svolti regolarmente audit esterni di terza parte.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

La funzione garantisce il mantenimento di un elevato livello di tutela della salute e della sicurezza di tutti i Dipendenti nel rispetto delle normative vigenti in materia, assicura un servizio di *Prevenzione e Protezione* dai Rischi, ai sensi del Capo III, Sezione III, artt. 31, 32 e 33 del D.Lgs. 82/2008 e garantisce il mantenimento di un adeguato grado di sicurezza fisica per la tutela del patrimonio aziendale, con particolare riferimento alla salvaguardia e protezione dei valori, dei beni materiali e della sicurezza di Dipendenti e Clienti, elaborando procedure interne in grado di garantire un adeguato rapporto tra costi e tutela del rischio.

Annualmente ogni attività in materia di sicurezza sul lavoro e il fenomeno infortunistico vengono rendicontati e analizzati in occasione della riunione periodica di prevenzione che viene convocata a cura del Datore di Lavoro, per tutte le società del Gruppo oltre ai 10 Dipendenti. Per le società con numeri inferiori a 10 addetti la rendicontazione avviene attraverso la trasmissione al Datore di Lavoro di un Report annuale di Sicurezza sul Lavoro ove vengono riportate tutte le attività in materia di sicurezza sul lavoro effettuate nell'anno precedente. Alla riunione partecipa il Datore di Lavoro (o un suo rappresentante), il referente aziendale per la sicurezza sul lavoro, il Servizio di Prevenzione e Protezione e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, eletti

nell'ambito della Rappresentanza Sindacale Aziendale (ove presente), in numero di 10 rappresentanti per Credem banca e un rappresentante per ognuna delle altre società.

Il comitato della prevenzione agisce in rappresentanza del 100 % dei lavoratori.

Nel corso degli anni sono state attivate diverse iniziative relative alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro:

formazione specifica, iniziative di supporto psicologico relative al rischio rapina, **procedure interne** volte a minimizzare il rischio di incidenti.

Nel 2018, con l'ausilio di un apposito sistema gestionale, sono state predisposte le procedure di **qualificazione dei Fornitori** e di **controllo sugli adempimenti in materia di gestione cantieri e appalti**, a servizio della logistica della Capogruppo e finalizzate a prevenire incidenti nelle attività che comportano rischi interferenziali.

Con riferimento allo **stress da lavoro-correlato**, sono state consolidate procedure che prevedono il monitoraggio annuale degli indicatori oggettivi attraverso la Scheda Informativa Aziendale (SIA). Nel 2018 si è provveduto all'aggiornamento della valutazione del rischio mediante la pianificazione di un Tavolo di Lavoro composto dal Datore di Lavoro e da 11 componenti appartenenti al Servizio di Prevenzione e Protezione, alle funzioni di gestione del personale, ivi incluso il medico competente.

Il Tavolo di Lavoro ha raggiunto i seguenti obiettivi:

- 1) **presidiare** l'intero processo di valutazione dello stress da lavoro-correlato;
- 2) **favorire** una lettura dei dati rilevati alla luce dello specifico contesto aziendale;
- 3) **coordinare** le varie fasi del progetto. Il processo di valutazione ha previsto il coinvolgimento dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza durante la riunione periodica di prevenzione e del personale attraverso la convocazione di n. 49 focus group con 314 lavoratori e 12 interviste correlate effettuate; gli incontri hanno permesso di raccogliere informazioni sui fattori di contesto e contenuto del lavoro attraverso il confronto con un campione rappresentativo di lavoratori.

Nel 2018 sono state erogate **5.966 ore di formazione** relativa alla tutela della Salute e Sicurezza dei lavoratori privilegiando l'attività di formazione in aula, considerata più efficace rispetto alla formazione online.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione organizza annualmente l'attività di **sorveglianza sanitaria obbligatoria** sui "videoterminalisti", che prevede l'applicazione del protocollo sanitario definito dai medici competenti nominati. Nel 2018 sono state effettuate **810 visite mediche** a cura di gruppi di medici coordinati da un referente medico di progetto.

Relativamente alle attività di tutela rivolte alle **donne in gravidanza**, è stata adottata una policy che prevede la tutela delle lavoratrici gestanti rispetto alle mansioni a rischio traumatico, evitando, ad esempio, attività di sportello per i rischi connessi al contatto diretto con potenziali aggressori; è possibile richiedere la maternità anticipata qualora le mansioni non siano idonee a tutelare le lavoratrici.

In ottemperanza alla normativa vigente in materia (art. 35 D.lgs. 81/2008) viene organizzata almeno una

volta l'anno una **riunione periodica di prevenzione** che prevede la presenza del Datore di Lavoro, del Responsabile e degli addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, del Medico Competente e dei Rappresentati dei lavoratori per la sicurezza.

Con frequenza annuale il Servizio di Prevenzione e Protezione **rendiconta** al Datore di Lavoro di ciascuna società del Gruppo le attività effettuate durante l'anno precedente, le eventuali criticità riscontrate e la pianificazione delle attività da eseguire nell'anno successivo.

Nel corso del 2018 si sono verificati **26 infortuni sul luogo di lavoro** e **40 infortuni in itinere**, con un **indice di frequenza** rispettivamente pari a **2,67** e **4,10**. L'**indice di gravità** risulta essere pari a **0,12** e il **tasso di assenteismo** pari a **2,73**.

DISCLOSURE 403-1 PERCENTUALE DEI LAVORATORI RAPPRESENTATI NELLE COMMISSIONI FORMALI CONGIUNTE MANAGEMENT-LAVORATORI SULLA SALUTE E LA SICUREZZA

DIPENDENTI	2018	2017	2016
Percentuale dei lavoratori rappresentati nelle commissioni formali congiunte management-lavoratori sulla salute e la sicurezza	100,00%	100,00%	-

TIPOLOGIE DI INFORTUNI, INDICE DI FREQUENZA, INDICE DI GRAVITÀ, TASSO DI ASSENTEISMO E NUMERO DI DECESSI CORRELATI AL LAVORO

INFORTUNI	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
sul luogo di lavoro [N.]									
Nord Italia	8	7	15	12	6	18	9	7	16
Centro Italia	2	1	3	1	2	3	2	0	2
Sud Italia	3	5	8	5	1	6	11	4	15
Lussemburgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	13	13	26	18	9	27	22	11	33

INDICE DI FREQUENZA ¹¹	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
sul luogo di lavoro per area geografica e genere									
Nord Italia	1,98	3,05	2,37	3,09	2,80	2,99	2,34	3,33	2,68
Centro Italia	2,71	3,05	2,82	1,39	6,40	2,90	2,79	0,00	1,93
Sud Italia	1,68	8,68	3,39	2,81	1,86	2,59	5,98	7,71	6,42
Lussemburgo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE	1,98	4,07	2,67	2,81	2,99	2,86	3,41	3,73	3,51

INFORTUNI	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
in itinere [N.]									
Nord Italia	10	17	27	20	17	37	14	7	21
Centro Italia	1	2	3	3	1	4	2	1	3
Sud Italia	4	6	10	3	0	0	6	1	7
Lussemburgo	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTALE	15	25	40	26	18	44	22	10	32

INDICE DI FREQUENZA ¹²	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
in itinere per area geografica e genere									
Nord Italia	2,48	7,42	4,27	5,15	7,92	6,14	3,63	3,33	3,51
Centro Italia	1,36	6,09	2,82	4,16	3,20	3,87	2,79	3,16	2,90
Sud Italia	2,25	10,42	4,24	1,68	0,00	1,29	3,26	1,93	3,00
Lussemburgo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	74,60	21,55
TOTALE	2,29	7,82	4,10	4,05	5,98	4,67	3,41	3,39	3,41

INDICE DI GRAVITÀ ¹²	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
degli infortuni per area geografica e genere									
Nord Italia	0,05	0,12	0,08	0,20	0,19	0,19	0,15	0,24	0,18
Centro Italia	0,03	0,15	0,07	0,12	0,12	0,12	0,27	0,04	0,19
Sud Italia	0,16	0,52	0,25	0,08	0,10	0,09	0,22	0,07	0,19
Lussemburgo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,20	0,06
TOTALE	0,08	0,19	0,12	0,15	0,17	0,16	0,18	0,19	0,18

TASSO DI ASSENTEISMO ¹³	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
per area geografica e genere									
Nord Italia	1,88	2,90	2,27	2,1	2,9	2,4	1,88	2,55	2,13
Centro Italia	2,54	3,90	2,99	2,6	3,4	2,8	2,41	3,67	2,82
Sud Italia	3,81	3,94	3,84	2,8	3,7	3,0	2,65	3,35	2,82
Lussemburgo	–	–	–	3,6	3,7	3,6	1,03	7,86	3,17
TOTALE	2,49	3,19	2,73	2,4	3,1	2,6	2,15	2,83	2,38

I valori relativi agli indici di gravità degli infortuni risultano nel complesso coerenti tra le diverse aree geografiche in cui il Gruppo Credem opera e in diminuzione rispetto all'anno precedente.

Negli ultimi due anni non si sono verificati infortuni fatali né casi di malattia professionale.

12

L'indice di gravità è calcolato come segue:
(n. giorni persi per infortunio sul luogo di lavoro o in itinere/n. totale ore lavorabili)*1.000.

13

Il tasso di assenteismo è calcolato come segue:
(n. di giornate di assenza/n. giornate lavorabili)*100.

DIVERSITÀ



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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 ed è perseguito attraverso l'attuazione di iniziative basate sull'interazione delle diverse categorie di Dipendenti e sul supporto delle minoranze.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Alla fine dell'anno 2018 il personale dipendente del Gruppo Credem è composto da **179 dirigenti, 3.028 quadri direttivi e 3.057** Persone appartenenti alla categoria "**restante personale dipendente**" inclusiva di **3.033 impiegati e 24 operai**, forza lavoro caratteristica delle attività della società Magazzini Generali delle Tagliate S.p.A.

Una azienda
"GIOVANE"



(tra i 30 e i 50 anni)

Il Gruppo si qualifica come un'azienda giovane, con un numero totale di Dipendenti di **età compresa tra i 30 e i 50 anni** corrispondente al **55%** dei Dipendenti.

In merito all'impiego di personale appartenente alle **categorie protette**, ai sensi della legge 68/1999, si opera nel rispetto della compliance normativa dando occupazione a un totale di **374 Persone**.

Come descritto precedentemente, la forza lavoro dipendente è composta per il **34,8%** da **donne** e per il **65,2%** da **uomini**, differenza in fase di riequilibrio anche grazie all'attivazione del progetto **Donne in Credem**, avvenuta nel 2014: è stato costituito un **gruppo di lavoro** trasversale alla Capogruppo e caratterizzato dalla partecipazione di donne con diverse esperienze personali e professionali, per valorizzare le loro opportunità di sviluppo nel contesto aziendale.

Per indirizzare il progetto, l'attività è partita dall'**analisi del contesto esterno**, tramite la consultazione di ricerche di mercato, interviste a realtà aziendali inerenti il *diversity management* e analisi dati, e **interno**, attraverso analisi dati e trend, lo strumento di indagine di clima aziendale e il coinvolgimento diretto dei colleghi in focus group dedicati. Al fine di cogliere le opportunità di miglioramento rilevate è stato avviato il progetto con una mission finalizzata a valorizzare la performance delle donne in logica meritocratica, creando le condizioni ottimali per esprimere le loro potenzialità, anche attraverso soluzioni innovative.

Nel 2017 la conclusione del progetto ha generato l'estensione della partecipazione ai gruppi di lavoro sia nella Capogruppo che nelle Società correlate per far sì che le tematiche legate alla diversity diventino cultura diffusa e per creare momenti di ascolto all'interno delle diverse aree aziendali utilizzando differenti modalità (plenarie, webinar, video pubblicati sulle work aziendali, questionari di ascolto, word café, volantini, casella mail dedicata, diversity news, ecc.) finalizzati a cogliere esigenze specifiche e ad ideare nuove iniziative.

La progettualità si basa sui **quattro concetti chiave** di *Performance, Sostegno, Meritocrazia e Sviluppo del potenziale*. Attraverso la **casella e-mail** "donne in Credem" è possibile proporre idee di innovazione sul tema o condividere esperienze.

Il supporto per la **crescita professionale (Performance)**, viene garantito attraverso l'erogazione di un premio a madri che abbiano lavorato per almeno 4 mesi oppure in situazioni di part-time e allattamento con prestazioni positive.

Le iniziative di **Welfare (Sostegno)** sono parte integrante del progetto Donne in Credem e si sono concretizzate tramite l'attivazione dello *Smart Working*, che consente flessibilità lavorativa, e le iniziative di *copertura della maternità* tramite job rotation, inserimento di figure junior oppure attivazione di stage, colloqui dedicati di inizio e fine maternità per supportare e cogliere esigenze specifiche.

Sono stati organizzati incontri video dedicati alle neo mamme, per condividere esperienze personali su temi liberi con la partecipazione di altre madri.

In coerenza con la **politica meritocratica (Meritocrazia)**, non sono previste "quote rosa" in fase di selezione, ma l'attenzione è focalizzata sul miglioramento dell'attrattività del Gruppo nei confronti di candidati donne.

Attraverso **assessment** dedicati per donne *high-performer*, iniziative formative dedicate (ad esempio "stare comode nella propria leadership") e corsi di formazione focalizzati alla **comunicazione uomo-donna, forza ed emozioni al femminile**, video prodotti sulla home aziendale e iniziativa "Esperto risponde" dedicato a **Stereotipi e Pregiudizi, il Gruppo di impegna per sviluppare costantemente il Potenziale**.

Nel corso del 2018 il Gruppo di Lavoro ha partecipato a diversi eventi tematici:

- incontro con Valore D, associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile;
- evento di presentazione "Donne al Quadrato", inerente la programmazione di Educazione Finanziaria del Gruppo 2018/2019 ¹⁴;
- incontro dedicato con la funzione Welfare per ricordare esigenze specifiche, garanti della messa a terra delle iniziative.

DISCLOSURE 405-1 DIVERSITÀ DEI DIPENDENTI

DIPENDENTI	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
per categoria professionale e fascia d'età [%]									
Dirigenti	0,00	26,26	73,74	0,00	31,43	68,57	0,00	34,30	65,70
Quadri direttivi	0,07	53,07	46,86	0,07	54,75	45,19	0,31	55,27	44,42
Restante personale dipendente	19,76	58,68	21,56	20,46	58,48	21,06	19,92	59,06	21,02
TOTALE	9,67	55,04	35,28	10,05	55,91	34,04	9,91	56,69	33,39
DIPENDENTI	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne		Uomini	Donne		Uomini	Donne	
per categoria professionale e genere [%]									
Dirigenti	95,53	4,47		96,00	4,00		95,35	4,65	
Quadri direttivi	75,69	24,31		75,95	24,05		76,27	23,73	
Restante personale dipendente	53,12	46,88		54,15	45,85		55,20	44,80	
TOTALE	65,25	34,75		65,85	34,15		66,44	33,56	
in categorie protette ¹⁵ , per categoria professionale e genere									
Dirigenti									
Numero	2	0		3	0		3	0	
Percentuale	100,00%	0,00%		100,00%	0,00%		100,00%	0,00%	
Quadri direttivi									
Numero	89	29		91	27		90	27	
Percentuale	75,42%	24,58%		77,12%	22,88%		76,92%	23,08%	
Restante personale dipendente									
Numero	159	95		156	95		158	96	
Percentuale	62,60%	37,40%		62,15%	37,85%		62,20%	37,80%	
TOTALE									
Numero	250	124		250	122		251	123	
Percentuale	66,84%	33,16%		67,20%	32,80%		67,11%	32,89%	

GESTIONE DELLA RETE DI CONSULENTI FINANZIARI E AGENTI



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al 31 dicembre 2018 la struttura distributiva del Gruppo si articola su 487 filiali e 68 negozi finanziari operanti su **19 regioni e 89 province**, con 812 Consulenti finanziari esterni con mandato, 196 Agenti Creacasa e 92 Agenti per la cessione del quinto.



812
Consulenti
finanziari



288
Agenti

La **struttura della rete dei Consulenti finanziari della Capogruppo** prevede:

- tre figure manageriali
 - Capo Mercato** (responsabile di una o più regioni)
 - Regional Manager** (responsabile di una regione)
 - Growth Manager** (responsabile di un punto vendita);
- tre figure professionali di Consulenti finanziari
 - Wealth Planner**
 - Global Financial Planner**
 - Business Planner**

caratterizzate da elevata specializzazione e dall'erogazione di un servizio personalizzato e completo, anche attraverso la sinergia con le altre reti del Gruppo.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Al fine di garantire la coerenza qualitativa del servizio erogato dai Consulenti finanziari e dagli Agenti, Credembanca e Banca Euromobiliare hanno adottato un **Codice etico e di condotta per i Consulenti finanziari e**

gli Agenti abilitati all'offerta fuori sede; il documento è finalizzato a garantire la **correttezza, moralità e onestà** nei confronti della Banca e dei Clienti, relativamente a:

- utilizzo improprio di **beni e strumenti aziendali** concessi in uso;
- rispetto delle norme di **salute e sicurezza**;
- utilizzo improprio di **informazioni e documenti confidenziali e riservati**;
- svolgimento delle proprie attività con **diligenza e alta professionalità**, garantendo la **trasparenza** nella comunicazione alla clientela, anche relativamente alle condizioni economiche dei prodotti/servizi offerti e mantenendo un rapporto professionale caratterizzato da **lealtà e legalità** verso i Clienti.

Al fine di mantenere una costante comunicazione con la propria rete di distribuzione, è disponibile un portale aziendale **dedicato ai Consulenti Finanziari**, costantemente aggiornato e strutturato per argomenti.

All'interno delle macro-aree sono organizzati **incontri** con frequenza mensile per approfondire temi **commerciali, su prodotti e normative specifiche**, anche attraverso la presenza di testimonials del Gruppo, di società esterne o terze.

Da diversi anni è attiva la **CF Academy**, una scuola di formazione per i Consulenti finanziari con un'ampia gamma di corsi a catalogo disponibili gratuitamente e afferenti tematiche di settore.

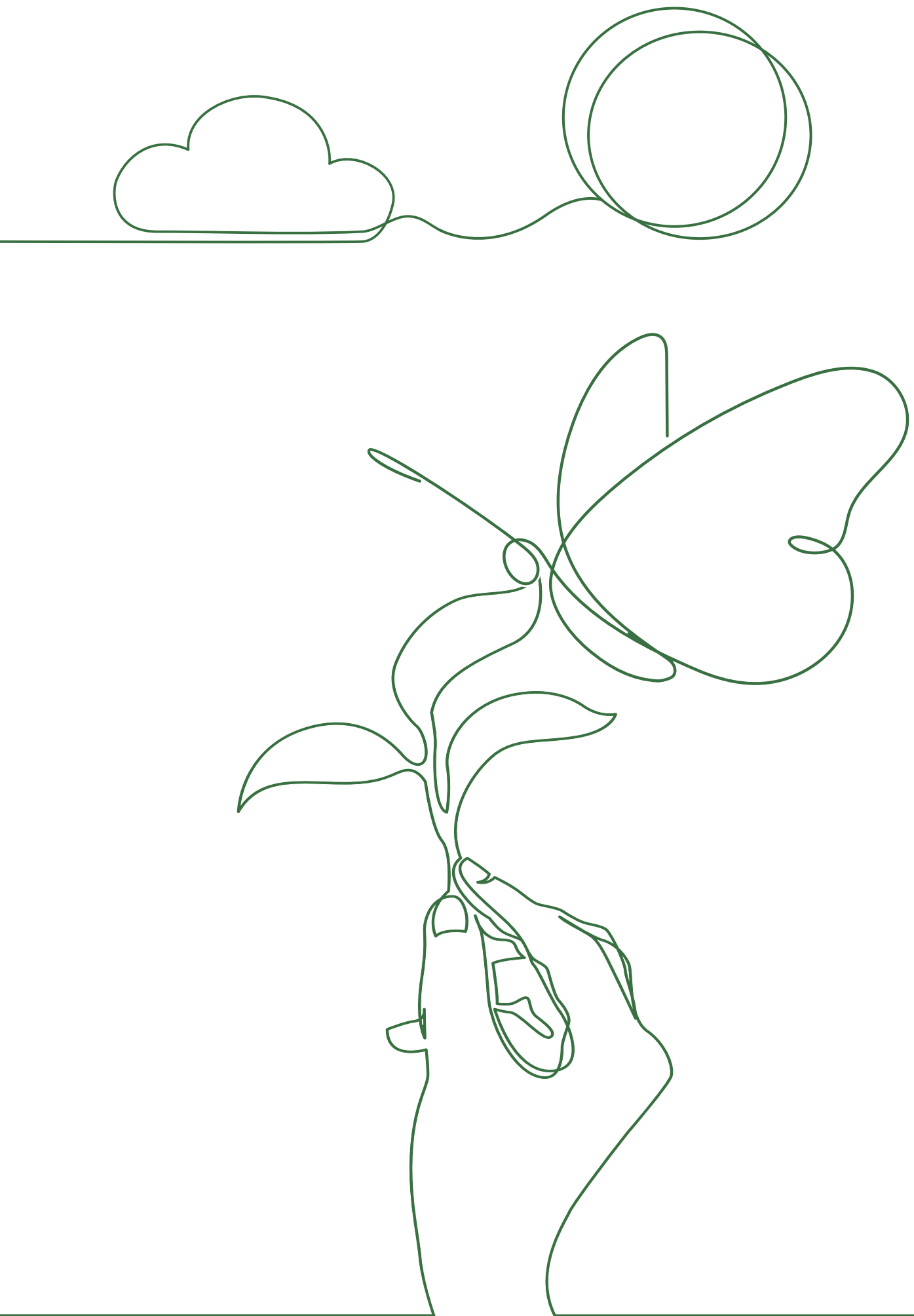
Dal 2018 è stata istituita all'interno della Rete dei Consulenti Credem la figura del **Product Specialist** (cd formatore), ruolo attualmente assegnato a 15 Consulenti Credem, selezionati per capacità e competenza in ambito operativo e di prodotto, che svolgono un importante ruolo di assistenza e supporto alla rete per presidiare la qualità del servizio erogato alla clientela.

DISCLOSURE 102-8 CARATTERISTICHE DELLA FORZA LAVORO

COLLABORATORI DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE [N.]	Al 31 dicembre 2018	Al 31 dicembre 2017	Al 31 dicembre 2016
Consulenti finanziari di Credito Emiliano S.p.A.	497	500	551
Consulenti finanziari di Banca Euromobiliare S.p.A.	315	320	304
Agenti di Creacasa S.r.l.	196	207	259
Agenti del Quinto di Credito Emiliano S.p.A.	92	98	102
TOTALE	1.100	1.125	1.216



*Clienti e Consulenti Credem
presso la Direzione Generale.*



Gli impatti ambientali

Emissioni evitate



Creazione
Foresta
Credem



6.500 Kg



100%

Energia elettrica
da fonti rinnovabili



9.500 t

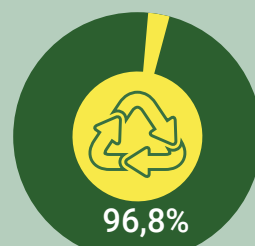
Autoproduzione di energia elettrica



oltre
362
MWh annui

Impianto fotovoltaico presso
Magazzini Generali delle Tagliate

Rifiuti smaltiti



Riciclo



L'**Organizzazione delle Nazioni Unite** è storicamente impegnata per prevenire interferenze antropogeniche dannose per il sistema climatico.

Nel 2018 la Conferenza delle Parti (COP24) ha definito un libro guida per attuare tutti i principi dell'Accordo di Parigi, che entrerà in vigore nel 2020 e sarà finalizzato a contenere le temperature entro 1,5 gradi e diminuire, di conseguenza, del 45% le emissioni di CO₂ nell'aria entro il 2030.

Anche il Gruppo Credem è consapevole dell'importanza di perseguire una strategia chiara ed efficace per contrastare il climate change e da anni prosegue l'impegno per ridurre le proprie emissioni attraverso:

- acquisto di energia elettrica da **fonti rinnovabili**;
- implementazione di misure di **ottimizzazione** ed **efficienza energetica** (riduzione del consumo di illuminazione e condizionamento dell'aria, scelta di apparecchiature per ufficio più efficienti dal punto di vista energetico, manutenzione degli impianti, riciclaggio dei rifiuti, ecc.);
- sviluppo di iniziative di **gestione** della **mobilità** che riducono le emissioni dovute al pendolarismo e alle riunioni di lavoro.



MATERIALI UTILIZZATI E RIFIUTI PRODOTTI ¹



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

I materiali di **maggiore utilizzo** sono costituiti da **carta** (carta corrente per stampa e fotocopiatrice, moduli e bilanci aziendali), **toner** e **cartucce per stampanti**, che rappresentano anche le principali categorie di rifiuti speciali prodotti.

La gestione degli acquisti di materiale da ufficio (carta, toner/cartucce per stampanti) e del loro smaltimento al termine dell'utilizzo è affidata alla funzione centrale **Coordinamento Strutture Logistiche**, che presidia progetti ed iniziative volti alla riduzione dell'utilizzo della carta stampata e dei toner attraverso:

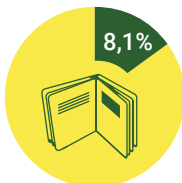
- la dematerializzazione dei documenti e il loro utilizzo in formato elettronico;
- la raccomandazione a stampare esclusivamente documenti necessari;
- l'adozione di "best practice" finalizzate a coprire il fabbisogno di breve periodo, per ridurre le scorte di materiale economico, evitando sprechi e rischi correlati al macero di articoli in giacenza non più utilizzabili per cambi normativi o di prodotto.

Le attività poste in essere hanno consentito di ridurre il consumo di carta e toner, dato particolarmente significativo se correlato alla crescita della dimensione aziendale e al maggior numero di Clienti serviti durante l'anno.

Nel 2018 è stato incentivato l'utilizzo della carta da stampa riciclata, dallo 0,7% del 2017 all'**8,1%**, per effetto di un cambio di strategia di acquisto ed uso, i cui risultati sono maturati soprattutto negli ultimi mesi dell'anno rendicontato, con un trend atteso in incremento nel corso del 2019.

POLITICHE PRATICATE

Carta da stampa riciclata

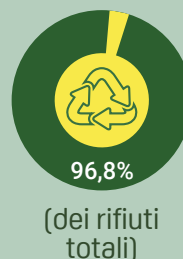


POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Tra le linee guida relative ai consumabili è previsto il divieto di utilizzo di materiali generativi di rifiuti pericolosi.

I rifiuti speciali (toner e cartucce per stampanti) vengono conferiti a riciclo per mezzo di una ditta specializzata. Nell'anno 2018 la maggior parte dei rifiuti generati è stata smaltita tramite riciclo (**96,8%** dei rifiuti totali), seguita dalla termovalorizzazione per produzione di energia (1,9%) e dallo smaltimento in discarica (1,3%).

Rifiuti smaltiti tramite riciclo



Per limitare il consumo dei materiali da ufficio sono attivi progetti specifici:

- **iMeetingRoom**, finalizzato ad una gestione digitale della documentazione inerente i Consigli di Amministrazione e di altri comitati di governance, che consente di condividerla in modalità sicura su dispositivi iPad e Tablet Android;
- la conservazione **digitale sostitutiva** (a valenza sia legale che fiscale) che comprende **fatturazione elettronica alla Pubblica Amministrazione (PA)**, spedizione di documenti via **e-mail** e/o tramite **Posta Elettronica Certificata (PEC)** e lo scambio elettronico di dati tra aziende (**EDI - Electronic Data Interchange**).

La differenziazione dei rifiuti urbani ed il loro corretto smaltimento è una attività regolamentata dalla Capogruppo ed affidata a Società esterne mediante specifici contratti di appalto.

Le Società agiscono nel rispetto del contratto stipulato e delle norme previste dai Comuni nei quali sono ubicati gli immobili del Gruppo.

Dal 2013 negli immobili complessi di Reggio Emilia (Sede della Direzione Generale, Via Che Guevara, Via Gandhi, Scuola Credem ed Uffici Centrali in Via Brigata Reggio), sono stati attivati punti di raccolta dei rifiuti differenziati (plastica, vetro/metallo ed indifferenziato). Nel 2017, in considerazione del significativo numero di Persone presenti nella sede della Direzione Generale e della crescente sensibilità in tema di raccolta differenziata, è stato effettuato un ulteriore intervento caratterizzato dalla dislocazione di 14 mobili contenitori per la raccolta differenziata.

Il decremento dei toner utilizzati nel 2018 è riconducibile all'utilizzo di articoli con maggiori capacità di stampa e parametri a minore impatto ambientale (scala di grigio) con riduzione dei consumi e dei rifiuti (toner esauriti) prodotti.

METODOLOGIA DI CALCOLO

I consumi di carta in peso sono stati stimati considerando il numero di fogli utilizzati e applicando il fattore $75 \text{ g/m}^2 \times 2^{-X}$ m^2/foglio : X indica il formato AX del foglio utilizzato (es. A4, dove X=4) e 75 g/m^2 la grammatura della carta utilizzata.

DISCLOSURE 301-1 MATERIALI UTILIZZATI PER PESO O VOLUME

CONSUMI DI MATERIALE DA UFFICIO	2018	2017	2016
per tipologia di materiale			
Carta [t]	637,36	655,05	603,10
Toner e cartucce per stampanti [pezzi]	10.598	12.384	17.080

INTENSITÀ DI UTILIZZO DI MATERIALE DA UFFICIO	2018	2017	2016
per tipologia di materiale			
Numero di Dipendenti al 31/12	6.264	6.181	6.103
Carta [kg/dipendente] ²	101,75	105,98	98,82
Toner e cartucce per stampanti [pezzi/dipendente]	1,69	2,00	2,80

DISCLOSURE 306-2 RIFIUTI PER TIPO E METODO DI SMALTIMENTO ³

RIFIUTI GENERATI	2018		2017		2016	
	Tonnellate	Percentuale	Tonnellate	Percentuale	Tonnellate	Percentuale
Per tipo e metodo di smaltimento						
Riciclo	591,53	96,8%	661,27	98,0%	618,8	96,3%
di cui Carta e cartone	577,89	-	644,73	-	594,14	-
di cui Toner e cartucce	13,64	-	16,54	-	24,66	-
Incenerimento per termovalorizzazione	11,63	1,9%	10,32	1,5%	15,72	2,5%
Smaltimento in discarica	7,69	1,3%	3,6	0,5%	7,84	1,2%
TOTALE	610,85	100,0%	675,19	100,0%	642,36	100,00%

² Per il calcolo dell'indice di intensità di utilizzo dei materiali è stato considerato il numero dei Dipendenti del Gruppo Credem al 31 dicembre, escludendo i subagenti di Creacasa, i Consulenti finanziari e gli Agenti del Quinto che non utilizzano materiale acquistato dal Gruppo.

³ La modalità di smaltimento dei rifiuti è in carico alla Società di fornitura e viene determinata sulla base dei materiali forniti.

CONSUMI ENERGETICI



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per garantire lo sviluppo di progetti volti al risparmio energetico ed al presidio delle attività del Gruppo è stata istituita:

- una funzione centrale **Immobili Pianificazione ed Energia**, responsabile della gestione, monitoraggio e rendicontazione dei consumi energetici legati alle utenze termiche ed elettriche di tutte le sedi italiane;
- una funzione centrale **Servizi Mobilità** dedicata alla gestione del parco auto aziendale e, più in generale, finalizzata a soddisfare le esigenze dei Dipendenti coniugando al meglio efficienza ed economicità.

La Capogruppo, ai sensi della legge 10/91, ha nominato un **Energy Manager**, responsabile dell'individuazione di azioni, interventi e procedure finalizzati a promuovere l'uso razionale dell'energia.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Nel 2018 sono state attivate le seguenti iniziative:

- realizzazione di un sistema di monitoraggio costante dei consumi energetici su 4 immobili del Gruppo maggiormente energivori, con un investimento complessivo di circa € 47.000; contestualmente è stato affidato l'incarico per l'esecuzione di diagnosi energetiche correlate ai suddetti immobili (da effettuarsi nel 2019) che totalizzano il 18% del fabbisogno energetico complessivo;
- progetto pilota su 40 filiali per l'adozione di un sistema di Building Management Energy System (BEMS) finalizzato al controllo costante dei consumi energetici significativi e alla gestione in remoto degli impianti. E' stata avviata la fase preliminare della gara d'appalto per la scelta del fornitore con il quale avviare la sperimentazione nel corso del 2019 includendo logiche di "machine learning";

- nuovo standard di progettazione per gli impianti di illuminazione che prevede l'adozione di sorgenti luminose a LED nei nuovi allestimenti e nelle ristrutturazioni più significative;
- è stato predisposto un manuale operativo in materia di tutela ambientale, definendo ruoli e responsabilità nei processi di progettazione di interventi immobiliari specifici e nella gestione del patrimonio immobiliare. L'obiettivo è il presidio della compliance normativa, garantita anche dal coinvolgimento di professionisti esterni, attraverso la compilazione di specifiche check list di autocontrollo;
- adesione all'Osservatorio Green Banking di ABILAB, per approfondire i temi relativi alla gestione energetico-ambientale ed alle novità adottate dal Global Reporting Initiative sulle modalità di rendicontazione degli impatti ambientali agli stakeholder.

I consumi **energetici interni** sono principalmente correlati all'**utilizzo degli edifici** strumentali all'attività commerciale ed includono l'energia elettrica e i consumi termici per riscaldamento e raffrescamento: nel 2018 sono stati pari a **152.228 GJ**.

In relazione a questa tipologia di consumi il Gruppo definisce un **piano annuale di efficientamento energetico**; nell'ultimo triennio sono stati eseguiti 128 interventi che hanno riguardato:

- **ristrutturazione** generale degli edifici;
- sostituzione di **serramenti** finalizzata a minimizzare le perdite di calore;
- miglioramento dell'efficacia dell'**involucro** degli immobili;
- sostituzione delle **pompe di calore, caldaie e gruppi frigo** con apparecchi a maggiore efficienza energetica.



152.228 GJ
Consumi energetici interni
per l'utilizzo degli edifici

Nel 2018 i consumi energetici sono diminuiti dell'1%, principalmente per effetto dei minori consumi di energia elettrica ⁴.

Nell'annualità 2018 non è stato possibile rendicontare i consumi della società Credem Lux la cui attività è cessata il 31/12/2018 (contributo, tuttavia, di entità trascurabile: si stima un'incidenza inferiore all'1%).

Nell'ambito dei **trasporti**, gli impatti ambientali sono riconducibili principalmente ai consumi energetici delle **auto utilizzate dai Dipendenti per viaggi lavorativi** e a quelli derivanti dai **viaggi di lavoro in aereo e in treno** pari a **62.564 GJ** nel 2018.



62.564 GJ
Consumi per viaggi di lavoro

I consumi energetici per le trasferte lavorative derivano principalmente dalla combustione di carburante di origine fossile, ad eccezione dell'utilizzo di 4 auto aziendali elettriche ubicate presso la Direzione Generale di Reggio Emilia (21.415 km percorsi nel 2018, equivalenti a un consumo elettrico di 10 GJ).

Con l'obiettivo di minimizzare costi e consumi energetici derivanti dai viaggi di lavoro, la prassi adottata dal Gruppo privilegia l'**utilizzo di mezzi di trasporto alternativi all'auto** e la prenotazione di viaggi ferroviari in **economy class**.

Nel 2018 il parco auto aziendale a disposizione dei Dipendenti è composto da 354 automobili, di cui 320 auto diesel ad uso promiscuo, 27 auto diesel ad uso servizio, 6 auto elettriche ad uso servizio e, dal 2016, un'auto ibrida ad uso promiscuo.

CON L'OBIETTIVO DI RIDURRE I CONSUMI ENERGETICI DA MOBILITÀ, SONO STATE INTRAPRESE LE SEGUENTI INIZIATIVE:

Incentivo al **downsize della cilindrata delle auto**;



Promozione dello **Smart Working**, che nel 2018 ha consentito a **1.266 Dipendenti** del Gruppo di lavorare in remoto da casa, ovviando agli impatti ambientali correlati ai corrispondenti viaggi casa-lavoro.



È a disposizione di tutti i Dipendenti un **corso on line di guida** sicura finalizzato al miglioramento delle capacità di controllo del veicolo nella guida quotidiana, simulando tutte le situazioni limite di "Guida Negativa" (il controllo della vettura in caso di emergenza, con esercitazioni in aree apposite, dotate di fondi a scarsa aderenza e impianto di pioggia artificiale) ed esercitandosi nella "Guida Positiva" (imparando a prevenire situazioni critiche in pista, adottando una guida fluida, corretta e sicura). **Nel 2018 hanno fruito del corso 113 Dipendenti**.



DISCLOSURE 302-1 CONSUMI ENERGETICI INTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE

CONSUMI ENERGETICI INTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE [GJ]	2018	2017	2016
Utilizzo di combustibile per riscaldamento	34.952	35.141	33.395
di cui da gas naturale ⁴	34.842	34.915	33.210
di cui da GPL	110	226	186
Calore da teleriscaldamento ⁵	9.380	9.067	8.631
Freddo da teleraffrescamento ⁵	255	337	362
Energia elettrica	107.641	109.337	105.994
di cui da fonte rinnovabile	107.641	109.337	105.994
Totale consumi interni per utilizzo edifici	152.228	153.881	148.382
Auto noleggio a lungo termine			
Diesel ad uso servizio	1.675	1.697	1.645
Diesel ad uso promiscuo	17.694	18.149	16.263
Ibrida benzina ad uso promiscuo	14	12	4
Elettriche ad uso servizio	10	6	8
Totale consumi interni per flotta auto ⁶	19.392	19.864	17.920
Totale consumi interni all'organizzazione	171.620	173.746	166.302

Considerato il contributo significativo dei consumi elettrici sul totale dei consumi energetici interni, il Gruppo acquista energia elettrica certificata da Garanzie di Origine, proveniente al 100% da fonti energetiche rinnovabili: nel 2018 solo il 37% dei consumi energetici interni complessivi deriva da fonti fossili.

METODOLOGIA DI CALCOLO

- La valutazione dei consumi per l'utilizzo degli edifici comprende talvolta anche i consumi di società terze, considerati poco significativi relativamente ai consumi totali.
- Il consumo di gas naturale utilizzato per il riscaldamento condominiale è stato stimato rapportando i consumi specifici di gas [Smc/m²], calcolati sulla base dei consumi fatturati, alla superficie riscaldata di edifici con impianti centralizzati. Il contributo della società Magazzini Generali delle Tagliate, nel calcolo del parametro del riscaldamento condominiale, è stato escluso dal perimetro di rendicontazione in quanto l'edificio è tipologicamente dissimile agli immobili presenti nei contesti condominiali.
- I consumi energetici derivanti dall'utilizzo di carburante per le auto aziendali a diesel ad uso promiscuo sono stati stimati correlando i km totali indicati alle fasce di cilindrata "medium" e "large" - indicati nelle Linee Guida ABI 2018 - in maniera proporzionale al numero di auto del parco aziendale, assumendo pari intensità di utilizzo delle auto appartenenti alle due fasce di cilindrata.
I fattori di emissione [kgCO₂eq/km] per le due fasce di cilindrata sono stati stimati come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto diesel appartenenti alle due fasce di cilindrata, indicati nelle Linee Guida ABI 2018.
Per le auto ibride si è fatto riferimento alla media dei fattori di conversione indicati nelle Linee Guida ABI 2018, per categoria di cilindrata e tecnologia Euro Standard.
- Per l'allocazione dei km percorsi per scopi lavorativi dalle auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI 2018.
- I consumi energetici derivanti dall'utilizzo delle auto aziendali elettriche sono stati calcolati applicando il fattore di conversione dell'energia elettrica [GJ/kWh] ai consumi di corrente a ciclo combinato [kWh/km] riportati nelle specifiche tecniche delle auto utilizzate.

4

Il dato del consumo di gas naturale relativo all'anno 2017 è stato riesposto rispetto a quello indicato nella DNF 2017, per effetto di conguagli significativi (dell'ordine del 10%) su consumi pervenuti nel corso del 2018.
Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento *alla DNF 2017 pubblicata nella sezione Sostenibilità del sito istituzionale del Gruppo.

5

Per teleriscaldamento e teleraffrescamento si intende la distribuzione di energia tramite fluidi termovettori (vapore, acqua calda o liquidi refrigeranti), da una o più fonti di produzione verso una pluralità di edifici o siti attraverso una rete collettiva, per il condizionamento termico di spazi interni e per la fornitura di acqua modulata in temperatura. Tali sistemi di distribuzione comportano notevoli vantaggi dal punto di vista ambientale, favorendo l'uso razionale delle risorse energetiche, anche grazie a sistemi integrati di contabilizzazione e controllo dei tempi di funzionamento e delle temperature, riducendo i consumi energetici e l'inquinamento locale.

6

I dati dei consumi energetici per flotta auto relativi agli anni 2016 e 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli indicati nella DNF 2017 a seguito dell'aggiornamento della metodologia di calcolo dei fattori di conversione in coerenza con l'aggiornamento delle Linee guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento alla DNF 2017 pubblicata nella sezione Sostenibilità del sito istituzionale del Gruppo.

FATTORI DI CONVERSIONE	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
Combustibile per riscaldamento			
gas naturale	Linee Guida ABI 2018	0,03428	GJ/Smc
GPL (densità 0,56 kg/l)	Linee Guida ABI 2018	0,04613	GJ/kg
Calore da teleriscaldamento	Linee Guida ABI 2018	0,0036	GJ/kWh
Freddo da teleraffrescamento	Linee Guida ABI 2018	0,0036	GJ/kWh
Energia elettrica	Linee Guida ABI 2018	0,0036	GJ/kWh
Auto uso servizio e promiscuo			
Medium	Linee Guida ABI 2018	0,00225	GJ/km
Large	Linee Guida ABI 2018	0,00308	GJ/km
Ibrida benzina	Linee Guida ABI 2018	0,00177	GJ/km
Elettriche	Specifiche tecniche auto; Linee Guida ABI 2018	0,00046	GJ/km

DISCLOSURE 302-3 INTENSITÀ ENERGETICA

INTENSITÀ ENERGETICA	2018	2017	2016
Consumi energetici interni per utilizzo degli edifici			
Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]	7.364	7.305	7.319
Superficie netta [m ²]	301.124	302.325	301.377
Intensità energetica per persona [GJ/persona] ⁸	20,67	21,07	20,27
Intensità energetica per superficie netta [GJ/m²]	0,51	0,51	0,49

METODOLOGIA DI CALCOLO

In considerazione dell'importante variazione della consistenza immobiliare avvenuta nel corso dell'anno 2018, la superficie utilizzata per il calcolo è stata pesata in relazione al reale possesso (o utilizzo) dell'edificio, considerando anche acquisizioni, nuove locazioni, restituzioni immobiliari al termine di locazioni esistenti avvenute in corso d'anno.

DISCLOSURE 302-2 CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE

CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE [GJ]	2018	2017	2016
Auto private dei Dipendenti	35.040	36.252	36.390
Treno	3.770	3.973	4.041
Aereo	4.362	4.786	5.385
TOTALE ⁹	43.172	45.011	45.816

METODOLOGIA DI CALCOLO

- Il fattore di conversione utilizzato per il calcolo dei consumi energetici derivanti dai viaggi lavorativi in aereo è stato stimato sulla base dei dati di CO₂ eq messi a disposizione dal fornitore del servizio di ticketing, calcolando la quantità corrispondente di CO₂ emessa con i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA), con l'applicazione del fattore di conversione all'energia consumata indicato nelle Linee Guida ABI 2018.

- Il fattore di conversione utilizzato per il calcolo dei consumi energetici derivanti dai viaggi lavorativi in treno è stato stimato come media dei fattori di conversione per le tratte più frequentate durante l'anno 2018, elaborati a loro volta con la metodologia indicata dalle Linee Guida ABI 2018 tramite l'applicativo Ecopassanger (<http://ecopassanger.hafas.de>) per il calcolo dei coefficienti chilometrici. Per le precedenti annualità, in assenza di sufficiente dettagli, è stato applicato il fattore di conversione correlato alla percorrenza chilometrica individuato per il 2018 (dati non rendicontati nella precedente DNF).

- Per il calcolo dei consumi energetici derivanti dall'utilizzo delle auto private dei Dipendenti per viaggi lavorativi, in mancanza dell'informazione sulla tipologia di carburante delle auto stesse, è stato utilizzato il fattore di conversione per le auto a benzina, ponendosi tuttavia nello scenario più probabile di un utilizzo di autovetture con classe di cilindrata media; il fattore di conversione è stato stimato come media dei fattori di conversione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 (riferimento alle Linee Guida ABI 2018). Alle precedenti annualità è stata applicata retroattivamente la stessa scelta metodologica riguardante la classe di cilindrata, considerato che nelle precedenti annualità erano state considerate tra le auto a benzina anche quelle con cilindrata maggiore di 2,0 lt.

8

Tra le Persone considerate per il calcolo dell'indice di intensità energetica sono stati inseriti anche i subagenti di Creacasa, i Consulenti finanziari e gli Agenti del Quinto che, nonostante operino in autonomia e alle dirette dipendenze del Gruppo, occupano stabilmente gli spazi loro assegnati.

9

I dati dei consumi energetici per flotta auto relativi agli anni 2016 e 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli indicati nella DNF 2017 a seguito dell'aggiornamento della metodologia di calcolo dei fattori di conversione in coerenza con l'aggiornamento delle Linee guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento alla DNF 2017 pubblicata nella sezione Sostenibilità del sito istituzionale del Gruppo.

FATTORI DI CONVERSIONE	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
Auto private dei Dipendenti	Linee Guida ABI 2018	0,00291	GJ/km
Treno	Linee Guida ABI 2018	0,000796	GJ/km
Aereo	Linee Guida ABI 2018; DEFRA 2018; stima interna	0,0015534	GJ/km

DISCLOSURE 302-4 RIDUZIONE DEL CONSUMO DI ENERGIA

INTERVENTI DI EFFICIENZA ENERGETICA	2018	2017	2016
Numero interventi piano di efficientamento energetico:	36	60	42
<i>Ristrutturazione</i>	6	6	3
<i>Serramenti</i>	1	1	2
<i>Pompa di calore</i>	13	20	12
<i>Caldaia</i>	3	5	3
<i>Gruppo frigo e Unità Trattamento Aria</i>	13	28	22
Totale risparmi energetici stimati [GJ] ¹⁰	¹¹ 2.383	2.158	1.766



10

Il calcolo del risparmio energetico è stato calcolato confrontando il consumo energetico su base annua di ciascun sito oggetto di intervento, prima e dopo la sua esecuzione. Sulla base di algoritmi di calcolo sviluppati internamente si è cercato di "sterilizzare" l'effetto delle condizioni climatiche.

11

Di cui 332 GJ per energia elettrica, 1900 GJ per gas metano; 151 GJ per teleriscaldamento.

Parco auto elettriche Credem.

EMISSIONI IN ATMOSFERA



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'impegno del Gruppo è volto alla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra, attraverso l'acquisto e l'autoproduzione di energia elettrica 100% da fonte rinnovabile e alla conversione dei sistemi di condizionamento a R22 con sistemi a minore impatto ambientale.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Le emissioni in atmosfera sono generate principalmente da **consumi energetici** descritti nella sezione precedente, a cui si aggiungono le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dalla produzione della **carta** utilizzata.

Le emissioni dirette, dette anche "di **Scopo 1**", includono le emissioni connesse ai consumi di gas naturale e GPL per gli impianti di riscaldamento e i consumi di carburante delle auto aziendali, escludendo le emissioni derivanti dagli impianti di riscaldamento condominiali, per un totale di **3.079 tCO₂eq** nel 2018. Le emissioni derivanti dal consumo di energia termica diretta compongono circa il 53% delle emissioni di Scopo 1; il rimanente 47% è dovuto all'utilizzo delle auto per usi aziendali.

2018

Emissioni SCOPO 1
Dirette:

3.079 tCO₂ eq

Le emissioni indirette possono essere classificate in emissioni di Scopo 2, relative a vettori energetici acquistati e consumati dal Gruppo Credem, e di Scopo 3, derivanti da fonti che non sono sotto il controllo dello stesso.

Le emissioni di **Scopo 2** ¹² includono le emissioni connesse all'utilizzo di energia elettrica, di calore da teleriscaldamento e da riscaldamento condominiale, e di refrigerazione da teleraffrescamento, per un totale di **10.530 tCO₂eq nel 2018** secondo l'approccio **Location-based** e **992 tCO₂eq** secondo l'approccio **Market-based**.

Nell'annualità 2018 non è stato possibile rendicontare i consumi della società Credem Lux la cui attività è cessata il 31/12/2018 (contributo, tuttavia, di entità trascurabile).

2018

Emissioni SCOPO 2

Indirette - Location-based:
Indirette - Market-based:

10.530 tCO₂ eq
992 tCO₂ eq

Le emissioni di **Scopo 3** derivano dall'utilizzo dei mezzi di trasporto per viaggi di lavoro, quali auto private dei Dipendenti, treni e aerei e dal consumo di carta, per un totale di **3.732 tCO₂eq** nel 2018.

2018

Emissioni SCOPO 3

Mezzi di trasporto:

3.732 tCO₂ eq

Con riferimento alle emissioni di sostanze lesive dello strato di ozono, è in corso di completamento il piano di sostituzione dei generatori di energia termica e frigorifera contenenti gas del tipo CFC ed HCFC, ma non sono state evidenziate perdite nel corso del 2018. Relativamente agli NO_x e SO₂, nel 2018 si sono riscontrate emissioni pari a **13.754,06 kg di NO_x** e **26,7 kg di SO₂** (nel calcolo è stata inserito il contributo delle auto private dei Dipendenti).

2018

Altre emissioni

Ossidi di Azoto NO_x:
Ossidi di Zolfo SO₂:

13.754,06 kg
26,7 kg

12

I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni di Scopo 2: "Location-based" e "Market-based". Il metodo "Location-based" riflette l'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione totale nazionale di energia elettrica, mentre il metodo "Market-based" riflette le emissioni derivanti dall'elettricità che le aziende hanno scelto di utilizzare e pertanto sono calcolate tramite fattori di emissione che considerano anche strumenti contrattuali per la vendita e l'acquisto di energia elettrica certificata.

La gestione centralizzata delle utenze, oltre a consentire una visione complessiva dei consumi energetici rispetto al perimetro del Gruppo, ha consentito di raggiungere l'obiettivo di acquisto del **100% dell'energia elettrica** certificata ¹³ da **fonti rinnovabili**, evitando l'emissione di circa **9.500 tCO₂eq** nel 2018.

L'**impianto fotovoltaico** ubicato presso i Magazzini Generali delle Tagliate a Castelfranco Emilia (MO) è finalizzato alla produzione di energia elettrica consumata dai magazzini stessi e ricopre una superficie di tetto di 4.500 m²: è stato progettato per erogare una potenza di picco nominale di 400 kW e nel 2018 ha permesso l'autoproduzione di quasi 362.763 kWh di energia elettrica, prevalentemente ad uso dei magazzini stessi.

Per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dagli spostamenti dei Dipendenti in città, il Gruppo ha in dotazione 6 auto elettriche ad uso servizio (2 in più rispetto alla precedente rendicontazione) e 2 biciclette elettriche, ubicate presso la Direzione Generale di Reggio Emilia per favorire gli spostamenti tra le sedi cittadine con l'impiego di mezzi ecologici.

Per agevolare lo spostamento casa-lavoro e offrire un'alternativa di trasporto comoda e conveniente, Credem ha deciso di attivare la **Job Carpooling Aziendale**, una piattaforma dedicata ai colleghi che vogliono condividere il tragitto.

Registrandosi gratuitamente alla pagina dedicata o scaricando l'app è possibile condividere il tragitto con i colleghi che si trovano sullo stesso percorso oppure vicini a un punto di partenza comune e suddividere le spese del viaggio.

Nel 2018 Job ha consentito di effettuare 531 viaggi condivisi, per un totale di 12.824 km percorsi



risparmiando
869 kg di CO₂
equivalenti



¹³ L'energia elettrica acquistata dalla rete nazionale è al 100% certificata da Garanzie di Origine.

L'impianto fotovoltaico ubicato presso i Magazzini Generali delle Tagliate, nello stabilimento di Castelfranco Emilia (MO).

DISCLOSURE 305-1 EMISSIONI DIRETTE DI GAS AD EFFETTO SERRA (SCOPO 1)

EMISSIONI DI SCOPO 1 [TCO ₂ EQ] ¹⁴	2018	2017	2016
Utilizzo di combustibile per riscaldamento	1.624,3	1.658,7	1.522,4
<i>di cui da gas naturale</i>	1.617,0	1.643,8	1.510,1
<i>di cui da GPL</i>	7,3	14,9	12,3
Utilizzo di combustibile per flotta aziendale	1.454,7	1.483,1	1.344,9
<i>Auto diesel ad uso servizio</i>	126,9	130,3	126,4
<i>Auto diesel ad uso promiscuo</i>	1.326,8	1.351,9	1.218,2
<i>Auto ibrida benzina ad uso servizio</i>	1,0	0,9	0,3
TOTALE	3.079,0	3.141,8	2.867,3

METODOLOGIA DI CALCOLO

- Le emissioni di CO₂ equivalente comprendono CO₂, CH₄ e N₂O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO₂, CH₄ e del N₂O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.
- Le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo di carburante per le auto aziendali a diesel sono state stimate allocando i km totali percorsi alle fasce di cilindrata medium e large previste dalle Linee Guida ABI 2018 sulla base della porzione del parco auto aziendale relativa alla fascia di cilindrata corrispondente, assumendo pari intensità di utilizzo delle auto appartenenti alle due fasce di cilindrata. I fattori di emissione [kgCO₂eq/km] per le due fasce di cilindrata sono stati stimati come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto diesel appartenenti alle due fasce di cilindrata, indicati nelle Linee Guida ABI 2018.
- Per l'allocazione dei km percorsi per scopi lavorativi dalle auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI 2018.

FATTORI DI EMISSIONE	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
Combustibile per riscaldamento			
Gas naturale	Linee Guida ABI 2018	1,989	kgCO ₂ eq/Smc
GPL (densità 0,56 kg/l)	Linee Guida ABI 2018	3,052	kgCO ₂ eq/kg
Auto uso servizio e promiscuo			
Diesel medium	Linee Guida ABI 2018	0,169	kgCO ₂ eq/km
Diesel large	Linee Guida ABI 2018	0,231	kgCO ₂ eq/km
Ibrida benzina	Linee Guida ABI 2018	0,131	kgCO ₂ eq/km

DISCLOSURE 305-2 EMISSIONI INDIRETTE DI GAS AD EFFETTO SERRA (SCOPO 2)

Le emissioni di Scopo 2, sono state calcolate con il metodo "Location-based" e con il metodo "Market-based" ¹⁵.

EMISSIONI DI SCOPO 2 [TCO₂EQ] LOCATION-BASED	2018	2017	2016
Energia elettrica acquistata da rete nazionale	9.537,7	9.672,4	9.347,9
Calore da teleriscaldamento	571,4	552,3	525,8
Freddo da teleraffrescamento	15,5	20,5	22,0
Riscaldamento condominiale	405,1	383,1	417,8
TOTALE	10.529,7	10.628,3	10.313,5

EMISSIONI DI SCOPO 2 [TCO₂EQ] MARKET-BASED	2018	2017	2016
Energia elettrica acquistata da rete nazionale	0	0	0,0
Calore da teleriscaldamento	571,4	552,3	525,8
Freddo da teleraffrescamento	15,5	20,5	22,0
Riscaldamento condominiale	405,1	383,1	417,8
TOTALE	992,0	955,9	965,6

METODOLOGIA DI CALCOLO

Le emissioni di CO₂ equivalente comprendono CO₂, CH₄ e N₂O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO₂, CH₄ e del N₂O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.

FATTORI DI EMISSIONE	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
Energia elettrica acquistata da rete nazionale (Italia)	Linee Guida ABI 2018	0,323	kgCO ₂ eq/kWh
Teleriscaldamento /Teleraffrescamento (Italia)	Linee Guida ABI 2018	0,2193	kgCO ₂ eq/kWh
Teleriscaldamento (Lussemburgo)			
Energia elettrica acquistata da rete nazionale (Lussemburgo)	TERNA 2014	0,223	kgCO ₂ eq/kWh
Gas naturale per riscaldamento condominiale	Linee Guida ABI 2018	1,989	kgCO ₂ eq/Smc

DISCLOSURE 305-3 ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GAS AD EFFETTO SERRA (SCOPO 3)

EMISSIONI DI SCOPO 3 [TCO ₂ EQ] ¹⁶	2018	2017	2016
Consumi energetici da viaggi di lavoro	3.116,5	3.247,8	3.305,0
di cui per l'utilizzo dell'aereo	315,1	345,7	389,0
di cui per l'utilizzo del treno	199,2	209,9	213,6
di cui da auto private Dipendenti uso servizio	2.602,1	2.692,2	2.702,4
Consumi di carta	615,1	639,2	576,9
TOTALE	3.731,6	3.887,1	3.881,9

METODOLOGIA DI CALCOLO

- Per il calcolo delle emissioni di CO₂ equivalente relative al trasporto aereo si è utilizzato il dato indicato nel report del fornitore del servizio di ticketing.
- Per il calcolo delle emissioni relative al trasporto ferroviario si è fatto riferimento alla metodologia Ecopassenger proposta dalla linee Guida ABI per il calcolo delle t CO₂ e alla successiva applicazione di fattori correttivi (t CO₂ eq/ t CO₂) calcolati attraverso i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
- Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo delle auto private dei Dipendenti per viaggi lavorativi le emissioni di CO₂ equivalente sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO₂, CH₄ e del N₂O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265. In mancanza dell'informazione sulla tipologia di carburante delle auto stesse, è stato utilizzato il fattore di emissione per le auto a benzina, ponendosi pertanto nello scenario di applicazione di un fattore peggiorativo, ma nella situazione più probabile di un utilizzo di autovetture con classe di cilindrata media; il fattore di conversione è stato stimato come media dei fattori di conversione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 (v. Linee Guida ABI).
- Per il calcolo delle emissioni della carta si è fatto riferimento ai fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) per l'uso (Material use) e smaltimento (Waste disposal), pesando -in quest'ultimo caso- le emissioni in funzione del sistema di smaltimento effettivamente utilizzato.

FATTORI DI EMISSIONE	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
Viaggi di lavoro			
Utilizzo di auto private dei Dipendenti	Linee Guida ABI 2018	0,2160	kgCO ₂ eq/km
Viaggi in treno	Ecopassenger 2018; stima interna	0,0421	kgCO ₂ eq/km
Viaggi in aereo	Report fornitore 2018	0,1122	kgCO ₂ eq/km
Carta			
Carta vergine	DEFRA 2018; stima interna	0,9770	kgCO ₂ eq/kg
Carta da riciclo	DEFRA 2018; stima interna	0,8168	kgCO ₂ eq/kg

I dati delle emissioni di Scopo 3 relativi agli anni 2016 e 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli indicati nella DNF 2017 a seguito dell'aggiornamento della metodologia di calcolo dei fattori di conversione dei consumi energetici da flotta auto in coerenza con l'aggiornamento delle Linee guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI, e a seguito del periodico aggiornamento dei fattori di emissione volto a garantire una migliore comparabilità. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento alla DNF 2017 pubblicata nella sezione Sostenibilità del sito istituzionale del Gruppo.

DISCLOSURE 305-4 INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA

INTENSITÀ DI EMISSIONE SCOPO 1 + SCOPO 2 (MARKET-BASED) ¹⁷	2018	2017	2016
Emissioni di Scopo 1 + Scopo 2 (Market-based) [tCO ₂ eq]	4.071	4.097,7	3.832,9
Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]	7.364	7.305	7.319
Superficie netta [m ²]	301.124	302.325	301.377
Intensità di emissione per persona [kgCO₂eq/persona]	552,8	560,9	523,7
Intensità di emissione per superficie netta [kgCO₂eq/m²]	13,5	13,6	12,7

DISCLOSURE 305-6 EMISSIONE DI SOSTANZE NOCIVE PER LO STRATO DI OZONO

Nel 2018, l'importante piano pluriennale di investimento, ha consentito di rinnovare la quasi totalità dei gruppi frigo e delle pompe di calore esistenti operanti con gas HCFC e CFC con nuovi impianti di climatizzazione contenenti gas frigorigeni non lesivi dello strato di ozono.

Al termine del 2018 residuano circa 15 impianti contenenti R22 per i quali non sono mai state rilevate perdite o fughe di gas.

Per gli impianti di spegnimento automatico, non sono presenti dispositivi contenenti Halon, altri gas rientranti nelle categorie CFC ed HCFC o inseriti nel protocollo di Montreal.

DISCLOSURE 305-7 OSSIDI DI AZOTO (NO_x), OSSIDI DI ZOLFO (SO₂) E ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE NELL'ARIA ¹⁸

NO _x [KG]	2018	2017	2016	SO ₂ [KG]	2018	2017	2016
da gas naturale per riscaldamento	1.057,1	1.059,6	1.007,8	da gas naturale per riscaldamento	10,5	10,5	10,0
da GPL per riscaldamento	3,3	6,9	5,6	da GPL per riscaldamento	-	-	-
da energia elettrica da fonte non rinnovabile	-	-	-	da energia elettrica da fonte non rinnovabile	-	-	-
da flotta auto aziendale	12.693,7	13.053,9	12.586,5	da flotta auto aziendale (escluso auto Dipendenti)	16,2	16,6	16,0
TOTALE	13.754,1	14.120,33	13.599,9	TOTALE	26,7	27,2	26,1

METODOLOGIA DI CALCOLO

Con riferimento alla flotta auto aziendale, le emissioni di NO_x e SO₂ sono state calcolate con riferimento ai valori pubblicati sul sito <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp/> relativamente agli autoveicoli destinati al trasporto di persone in ambito totale (comprendente il ciclo urbano, extraurbano ed autostradale).

FATTORI DI EMISSIONE	Fonte	Coefficiente	Unità di misura
NO_x			
da gas naturale per riscaldamento	Linee Guida ABI 2018	0,00104	kgNO _x /Smc
da GPL per riscaldamento (densità 0,56 kg/l)	Linee Guida ABI 2018	0,00140	kgNO _x /kg
da flotta auto aziendale	SINANet-Sistema Inf.vo Naz.le Ambientale	0,00062	kgNO _x /km
SO₂			
da gas naturale per riscaldamento	Linee Guida ABI 2018	0,0000103	kgSO ₂ /mc
da GPL per riscaldamento (densità 0,56 kg/l)	Linee Guida ABI 2018	0,000102	kgSO ₂ /kg
da flotta auto aziendale	SINANet- Sistema Inf.vo Naz.le Ambientale	0,00000079	kgSO ₂ /km

17

I dati delle emissioni di Scopo 1 e 2 relativi agli anni 2016 e 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli indicati nella DNF 2017, per effetto di congruaggi significativi (dell'ordine del 10%) su consumi di gas naturale pervenuti nel corso del 2018, a seguito dell'aggiornamento della metodologia di calcolo dei fattori di conversione dei consumi energetici da flotta auto in coerenza con l'aggiornamento delle Linee guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI, e a seguito del periodico aggiornamento dei fattori di emissione volto a garantire una migliore comparabilità. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento alla DNF 2017 pubblicata nella sezione Sostenibilità del sito istituzionale del Gruppo.

18

I dati delle emissioni di NO_x e SO₂ relativi agli anni 2016 e 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli indicati nella DNF 2017 per l'inserimento nel perimetro di rendicontazione del dato anche i consumi di carburante derivanti dall'utilizzo delle auto private dei dipendenti per viaggi lavorativi, e a seguito del periodico aggiornamento dei fattori di emissione volto a garantire una migliore comparabilità. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento alla DNF 2017 pubblicata nella sezione Sostenibilità del sito istituzionale del Gruppo.

LA FORESTA CREDEM



Nel 2018 Credem ha dato vita alla propria foresta tramite Treedom, organizzazione ambientale che permette di piantare alberi a distanza e seguirli online.

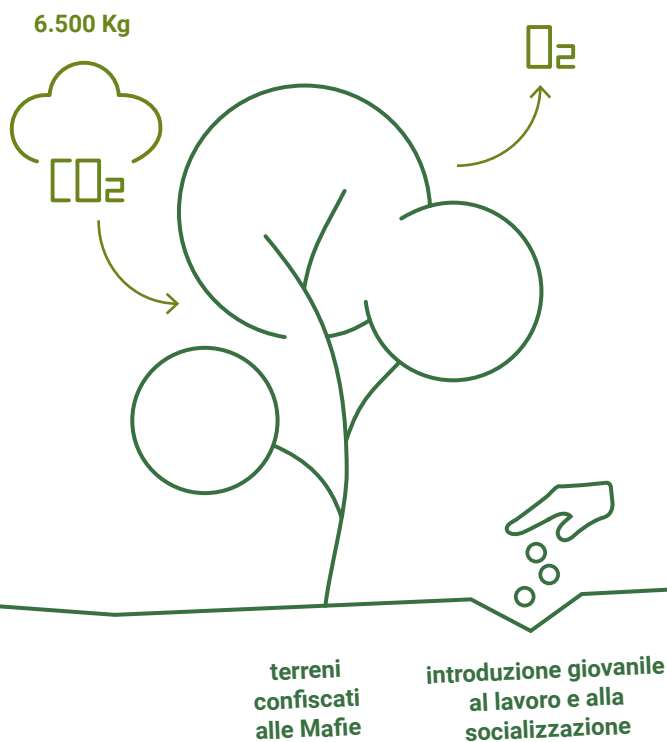
Il sostegno è stato orientato all'Italia, in particolare alla valle dell'Alcantara e nella zona di Motta Sant'Anastasia, nelle fertili valli di Catania.

Gli alberi piantati saranno correlati a due progetti agro-forestali dall'alto valore ambientale e sociale:

- nella valle dell'Alcantara, in collaborazione con l'Associazione Carpe Diem-Insieme per l'autismo Onlus, favoriranno l'occupazione e la socializzazione di giovani affetti da autismo,
- nella zona di Motta Sant'Anastasia, in collaborazione con la Cooperativa Beppe Montana, la prima cooperativa di Libera Terra sui terreni della provincia di Catania, favoriranno il recupero sociale e produttivo dei beni liberati dalle Mafie.

Nel 2018 sono stati piantati i primi 130 alberi di melograno, che consentiranno di:

- assorbire 6.500 Kg CO₂ ;
- tutelare della biodiversità e riqualificazione ambientale;
- favorire l'occupazione e la socializzazione di giovani affetti dallo spettro di autismo.



Alberi di melograno - Foresta Credem.

CONSUMI IDRICI

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

I consumi idrici del Gruppo sono riconducibili agli **usi igienico-sanitari**, gestiti e monitorati centralmente.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Con l'obiettivo di perseguire l'efficienza nell'uso delle risorse e la riduzione dei propri impatti ambientali, viene effettuata una costante azione di **monitoraggio** finalizzata a **contenere gli sprechi** e a **cogliere opportunità di risparmio**.

Consumi idrici



da Acquedotto **99,5%**
da Pozzo **0,5%**

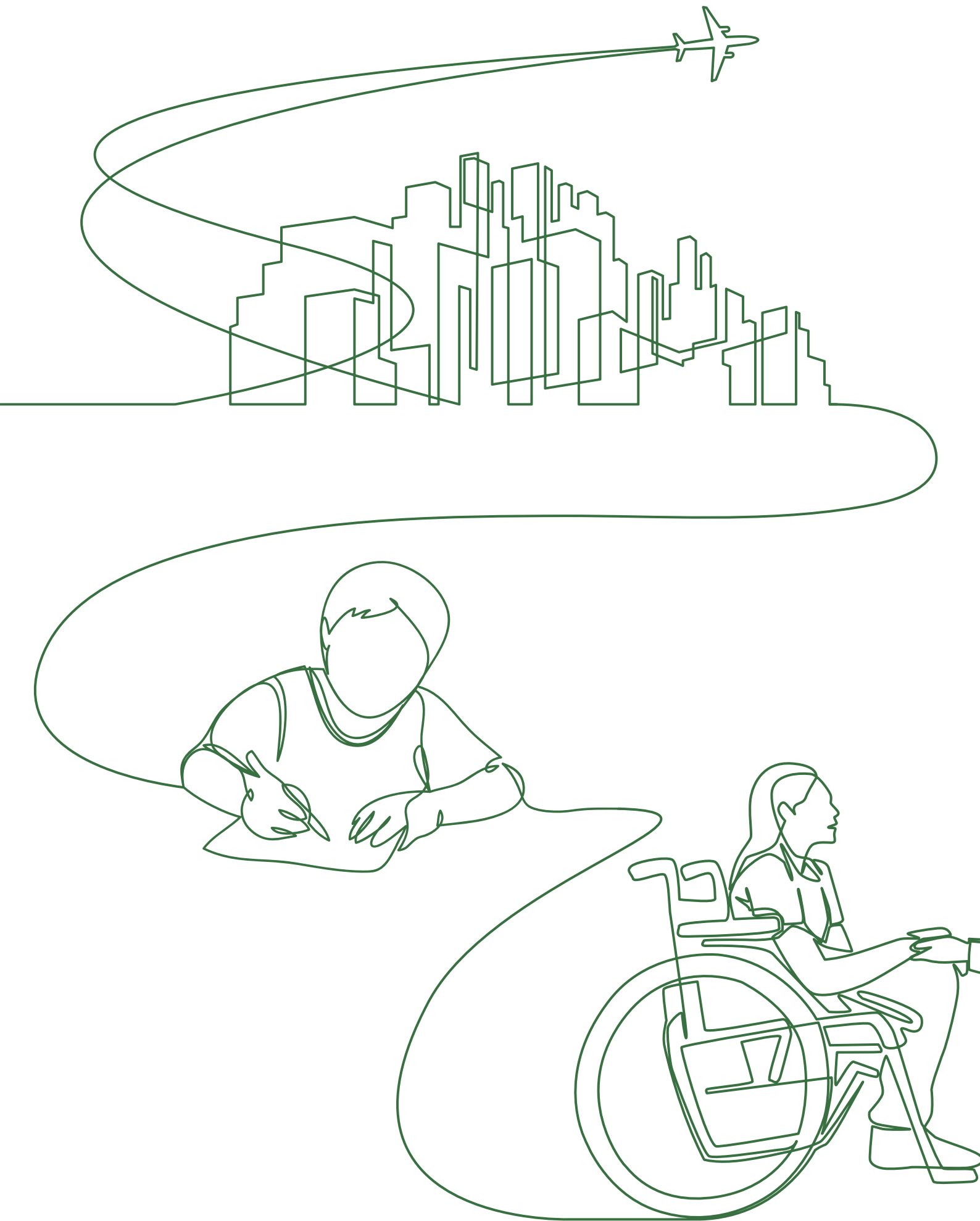
DISCLOSURE 303-1 PRELIEVO DI ACQUA PER FONTE

PRELIEVO DI ACQUA PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO [M³]	2018	2017	2016
Acquedotto	130.448	126.065	125.592
Pozzo	700	760	768
TOTALE	131.148	126.825	126.360

METODOLOGIA DI CALCOLO

Per la stima del volume di acqua approvvigionata tramite acquedotto è stata adottata la metodologia descritta nelle Linee Guida ABI 2017 (i valori tabellati delle tariffe fisse e variabili sono stati incrementati del 10% per adeguarli alle condizioni tariffarie riscontrate nel 2018).

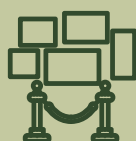
È stata calcolata la tariffa media pesata su base nazionale sugli immobili dotati di fornitura esclusiva; è stato pertanto stimato il consumo della risorsa idrica e individuato un valore parametrico rappresentativo dei consumi medi di ciascun immobile. Tale valore è stato utilizzato per calcolare il contributo delle forniture condominiali, integrato a quello stimato per le forniture con contratti ad uso esclusivo.



La responsabilità sociale

EVENTI SUL TERRITORIO

oltre **87** % finalizzati a:



Arte,
Cultura
e Società



Educazione
Finanziaria

Eventi in partnership
con FEDUF

Oltre

980.000€

in erogazioni liberali
e sponsorizzazioni



Il Gruppo riconosce **il valore degli stakeholder esterni**.

La catena di fornitura, il tessuto imprenditoriale, la Comunità e il territorio di riferimento consentono di attivare progetti di partenariato, stimolano il capitale organizzativo e contribuiscono a generare innovazione e Valore sociale condiviso.



*Invito a Palazzo 2018:
apertura al pubblico del Palazzo storico Spalletti
Trivelli e delle collezioni artistiche Credem.*

PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

I rapporti con i Fornitori sono disciplinati da un apposito regolamento che definisce la negoziazione, l'acquisto e il controllo delle forniture attraverso una puntuale mappatura di processi, ruoli e responsabilità correlate.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Assicurare la continuità nella fornitura di beni e servizi, gestire il rapporto di negoziazione, acquisto ed approvvigionamento con i Fornitori, monitorare costantemente forme alternative di fornitura per incrementare la qualità dei servizi, sono obiettivi prioritari per il Gruppo.

Le caratteristiche della catena di fornitura - rilevanza strategica, complessità, tipologia di mercato, intensità del lavoro, solidità patrimoniale del fornitore, valore economico della fornitura - variano significativamente a seconda dei beni o servizi acquistati.



I termini di pagamento sono certi e avvengono nel rigoroso rispetto dei termini contrattuali.

I Fornitori sono tenuti a conoscere e rispettare, pena la

cessazione dei rapporti commerciali, gli standard etici, aggiornati a gennaio 2018 e richiamati con specifica clausola ex D.lgs. 231/01  nei contratti di fornitura sottoscritti.

Nel 2018 la catena di fornitura della Capogruppo, senza significative variazioni rispetto agli anni precedenti, ha coinvolto oltre 3.300 Fornitori: il 97% opera nel medesimo territorio del Gruppo, a dimostrazione della scelta di prediligere forniture locali, perseguendo una strategia di sviluppo che pone al centro l'impegno a creare relazioni stabili con le comunità di riferimento.



97% dei Fornitori
opera nel territorio nazionale
del Gruppo

L' "Albo dei Fornitori autorizzati" comprende:

- Fornitori che nell'ultimo anno solare hanno registrato un fatturato complessivo uguale o superiore a € 100.000;
- nominativi segnalati dai Planner della spesa per i quali, nell'anno di validità dell'Albo, è previsto un fatturato annuo superiore a € 100.000.

Nel 2018 i nominativi inclusi sono stati 265.
Per le forniture

- relative a funzioni aziendali la cui esecuzione incorpora profili di rischio significativi e per le quali il processo di esternalizzazione deve essere soggetto a maggiori cautele,
- di rilevanza strategica e di importo superiore a € 100.000 annui,
- di importo superiore a € 500.000,

viene attivato il processo di assegnazione del *vendor rating*, che consente di valutare la performance erogata dal fornitore per verificarne l'adeguatezza in relazione alla

specifica tipologia di fornitura. La valutazione è effettuata nel rispetto di criteri di professionalità, affidabilità, solidità patrimoniale ed economicità.

Nei casi in cui il fornitore non raggiunga il punteggio minimo richiesto, viene attribuita la qualifica "sotto osservazione" che comporta, da parte del responsabile della voce di spesa, un documentato giudizio in merito all'opportunità di continuare il rapporto oppure di dar corso alla sua dismissione.

Nei casi in cui si propenda per la continuazione viene esercitato un presidio supplementare sui rischi potenziali.

Nel 2018, per le attività di valutazione dei Fornitori finalizzate all'assegnazione del *vendor rating*, sono stati valutati 83 Fornitori per 130 forniture; i Fornitori posti "sotto osservazione" sono stati 24.

Assegnazione del "vendor rating"



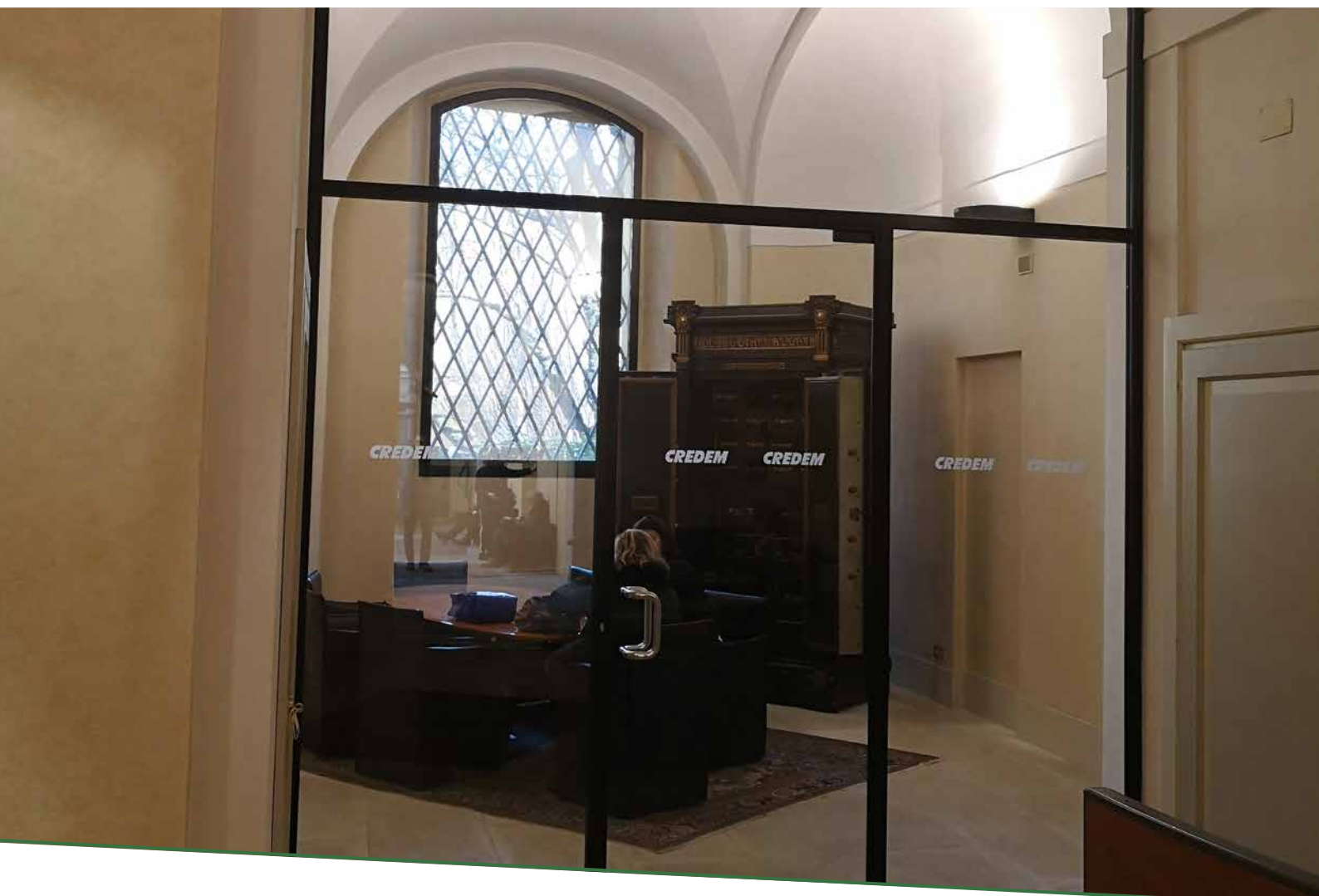
83
Fornitori
valutati



24
sotto
osservazione

DISCLOSURE 414-1 NUOVI FORNITORI SOTTOPOSTI A SCREENING UTILIZZANDO CRITERI SOCIALI

Per verificare la correttezza della situazione contributiva nei contratti di appalto viene richiesto ai Fornitori il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) in corso di validità. Nel 2018 hanno fornito il DURC 27 nuovi Fornitori della Capogruppo su un totale di 848 (3,18%), rappresentativi dell'11,4% delle nuove forniture in termini di fatturato.



Attività di relazione presso la Direzione Generale Credem.

SOSTEGNO AL TESSUTO IMPRENDITORIALE



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il Gruppo vanta da più di un secolo un forte legame con le **piccole e medie imprese** del territorio alle quali fornisce supporto tramite linee di finanziamento e servizi dedicati.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Con l'obiettivo di garantire l'eccellenza qualitativa e l'innovazione sui prodotti destinati alle aziende attraverso la personalizzazione e differenziazione dell'offerta, è stata sviluppata una strategia di supporto agli investimenti e all'internazionalizzazione delle imprese, con focus particolare sulle piccole e medie imprese, che ha dato corso ai seguenti accordi di collaborazione:

con **ISMEA** (Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare) dal 2014 sono in essere accordi per sostenere l'accesso al credito e gli investimenti delle imprese operanti nel settore agricolo;

con **SACE** (Società per Assicurazione Credito Estero) sono vigenti accordi di collaborazione per sostenere finanziamenti a sostegno dell'internazionalizzazione delle PMI italiane; vengono messe a disposizione linee di credito a breve, medio e lungo termine per esigenze di capitale circolante, progetti di internazionalizzazione, investimenti in ricerca e sviluppo e fabbisogni legati all'esecuzione di commesse export. Sono inoltre previste linee di credito volte a investimenti in beni strumentali, macchinari, impianti, attrezzature, hardware, software e tecnologie digitali;

con il **FEI** (Fondo Europeo degli Investimenti) sono stati stipulati accordi di collaborazione per agevolare ed incrementare l'accesso al credito delle imprese italiane:

- il programma COSME, per consentire alle PMI italiane di accedere al programma europeo per la loro competitività;
- il programma INNOVFIN per sostenere progetti di innovazione, ricerca e sviluppo delle PMI e delle Imprese a media capitalizzazione italiane;

con **MCC** (Medio Credito Centrale) il Gruppo opera per agevolare, tramite il Fondo di Garanzia PMI L.662/96, l'accesso al credito delle PMI italiane che effettuano investimenti o per sostenere le loro esigenze di circolante;

con il **MiSE** (Ministero Sviluppo Economico) permettiamo l'accesso alle agevolazioni previste dalla legge Sabatini Ter per tutte le PMI che vogliono acquistare, attraverso finanziamenti e leasing, nuovi impianti, macchinari ed attrezzature ed effettuare investimenti in tecnologia digitale.

Anche nei prossimi anni il Gruppo continuerà a sostenere il tessuto economico in continuità con gli anni precedenti, valutando positivamente lo sviluppo di nuovi programmi ed il rinnovo di quelli esistenti indirizzati a sostenere lo sviluppo e la crescita delle piccole e medie imprese, coerentemente con le policy creditizie aziendali.

In Credem trova applicazione il **Rating di legalità**, strumento introdotto nell'ordinamento italiano al fine di promuovere principi etici nei comportamenti aziendali attraverso benefici nell'accesso al credito bancario alle imprese in possesso dei suddetti requisiti: nel periodo

compreso tra il 1° aprile 2017 e il 31 marzo 2018, 21 aziende hanno comunicato a Credem S.p.A. il loro Rating di Legalità; con riguardo a 20 di queste, la Banca ha deciso di effettuare interventi migliorativi sulle rispettive condizioni economiche, in considerazione dello standing creditizio e, comunque, preservando le condizioni di rischio/rendimento di ciascuna posizione. L'aggiornamento relativo agli interventi sul rating di legalità per il periodo 1 aprile 2018-31 marzo 2019 verrà pubblicato sul sito internet www.credem.it – Sezione Trasparenza entro il 30 aprile 2019.

In linea con l'approccio meritocratico adottato nell'erogazione del credito alle imprese, il 2 ottobre 2015 il Gruppo ha ottenuto la validazione da parte di Banca d'Italia del modello interno avanzato (cosiddetto AIRB) per l'assegnazione del **rating alla clientela**.

Il sistema interno di *rating* in uso produce misure di rischio dei prenditori che sono utilizzate principalmente nelle seguenti attività all'interno del processo del credito:

Erogazione e revisione del credito: l'attività di valutazione ed erogazione del credito di Credembanca verso la clientela assume, come presupposto tecnico, il giudizio di sintesi della rischio della controparte, rappresentato dal rating;

Pricing: la normativa interna prevede che nella determinazione delle condizioni da applicare alla clientela per la quale è prevista l'assegnazione del rating di controparte sia necessario verificare la congruità del prezzo proposto con il rating creditizio assegnato alla stessa, avvalendosi di un apposito supporto di simulazione per la valutazione del profilo di rischio-rendimento (RARORAC) e del capitale gestionale assorbito.

Una peculiarità del Gruppo Credem è rappresentata dai **Magazzini Generali delle Tagliate**, società che conferma l'impegno nel supportare un prodotto locale d'eccellenza e la comunità che lo produce: le "forme" di formaggio possono infatti essere utilizzate come collaterale per fornire finanziamenti ai produttori e supportarli nelle varie fasi del ciclo di produzione e vendita; per sostenere i produttori, per la maggior parte cooperative di agricoltori che devono sostenere elevati livelli di investimenti immobilizzati, anche considerando il lungo periodo di stagionatura, il Gruppo fornisce credito assumendo in garanzia il prodotto, conservato negli impianti di stagionatura di Montecavolo, nel Comune di Quattro Castella (RE) e Castelfranco Emilia (MO), ove vengono assicurate adeguate condizioni di temperatura, umidità e manutenzione.





Forme di formaggio conservate negli impianti di stagionatura dei Magazzini Generali delle Tagliate.

LE INIZIATIVE A SOSTEGNO DELLE IMPRESE ²

TIPOLOGIA INIZIATIVA	2018	2017	2016
Ismea	2,0	0,5	1,8
Sace	49,1	37,3	40,6
FEI – InnovFin	103,4	177,7	111,5
FEI – Cosme	139,4	155,2	285,5
MCC – Fondo di Garanzia PMI	220,3	157,2	157,7
MISE – Nuova Sabatini	10,0	16,1	30,5
TOTALE EROGAZIONI [€ mln]	524,2	543,9	627,6

IL CONTRIBUTO DELLA SOCIETÀ MAGAZZINI GENERALI DELLE TAGLIATE

IL CONTRIBUTO DI MAGAZZINI GENERALI DELLE TAGLIATE	2018	2017	2016
Forme anticipate - flusso [N.]	393.989	344.225	363.925
di cui da Montecavolo	164.148	138.268	184.875
di cui da Castelfranco Emilia	229.841	205.957	179.050
Fedi di deposito e note di pegno emesse [N.]	376	393	490
di cui da Montecavolo	166	177	245
di cui da Castelfranco Emilia	210	216	245

A fine esercizio 2018 il valore delle merci affidate in custodia ai Magazzini Generali delle Tagliate ammonta ad oltre € 175 milioni equivalenti a circa 459.000 forme; di queste, circa 245.000 - per un valore di circa € 98 milioni - in pegno per operazioni di anticipo; le restanti 214.000 libere.

2

Il report relativo alle iniziative a sostegno delle iniziative imprenditoriali è stato impostato prendendo a riferimento l'archivio mutui dal quale sono stati estratti i soli finanziamenti agevolati che beneficiano di una garanzia, ovvero di un contributo pubblico. I valori esposti si riferiscono all'importo erogato.

OPERATIVITÀ NEL TERRITORIO



MODELLO DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Un territorio efficiente, di qualità ed espressivo delle diverse identità locali è preconditione e fonte di competitività del sistema produttivo, di attrattività per nuove imprese e di benessere sociale.

Anche la Commissione Europea ha introdotto fra i suoi obiettivi, accanto alla coesione economica e sociale, la coesione territoriale, che si realizza attraverso efficienza, qualità e identità territoriale a livello nazionale, regionale e locale.

Con la propria attività di impresa il Gruppo contribuisce al sostegno e allo sviluppo del territorio, mediante i servizi erogati, la produzione di reddito e lavoro, ma anche attraverso erogazioni liberali, sponsorizzazioni, l'ospitalità e la programmazione di eventi finalizzati a promuovere il capitale sociale, cognitivo ed ambientale delle comunità di riferimento.

A partire dal 2018 Credem ha avviato un percorso di analisi continuativa della propria reputazione per comprendere - in coerenza con le strategie aziendali - l'attuale posizionamento e lavorare sul miglioramento del percepito complessivo in linea con le aspettative degli stakeholder analizzati, sul fronte delle *capabilities* aziendali (prodotti e servizi, innovazione, performance) e sugli aspetti legati al ruolo sociale (responsabilità sociale e ambientale, trasparenza, eticità, attenzione all'ambiente di lavoro, leadership) ③.

POLITICHE PRATICATE E RISULTATI CONSEGUITI

Nel corso del 2018 il Gruppo ha erogato oltre **€ 980 mila** sotto forma di erogazioni liberali e sponsorizzazioni ed organizzato/supportato molteplici attività e si impegna a sostenere specifiche esigenze del territorio con positive ricadute sociali e culturali anche negli anni a venire.

IL NOSTRO IMPEGNO SOCIALE

Save the Children, progetto "Illuminiamo il futuro dei bambini in Italia": una campagna di raccolta fondi e sensibilizzazione avviata nel 2014 e rivolta al grande pubblico per promuovere l'intervento della Onlus contro la povertà educativa. Il programma è rivolto ai minori nella fascia di età 6-16 anni che vivono in condizione di povertà assoluta o disagio familiare ed è strutturato su due assi strategici:

- "Punti Luce": intervento di tipo comunitario caratterizzato dalla creazione di centri educativi territoriali per bambini e ragazzi, attivati all'interno di edifici urbani da riqualificare, in cui vengono promosse diverse attività, tra le quali sostegno scolastico, attività di laboratorio e consulenze pediatriche e psicologiche ai genitori; abbiamo contribuito alla realizzazione di 23 punti luce presenti in 18 città italiane attraverso la collaborazione con associazioni locali;
- "Doti Educative": piano individuale di aiuto costituito da un budget dedicato alla fornitura di beni e servizi educativi per singoli bambini e adolescenti che vivono in condizioni certificate di povertà.



3

L'analisi è stata condotta da Reputation Institute, società che ha sviluppato il modello RepTrak®, oggi standard riconosciuto a livello internazionale per la misurazione della reputazione presso i principali stakeholder delle aziende. L'attività di ascolto svolta nel 2018 ha riguardato n. 400 interviste rivolte al general public.

Francesco Alesi per Save the Children.

I risultati del 2018:

- 17.855 beneficiari raggiunti e coinvolti nelle attività dei Centri;
- 6.604 ragazzi che frequentano con continuità i centri;
- 1.647 doti educative erogate.

In occasione delle festività natalizie è stata lanciata una campagna pubblicitaria tramite le filiali e sul web, per sensibilizzare anche il pubblico verso il sostegno dell'associazione benefica.

Associazione Paolo Pini di Milano, fornisce assistenza domiciliare per i bambini malati cronici.

Banca Euromobiliare ha promosso e sostenuto un concerto esclusivo presso il Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia di Milano. Il prezioso violino *Andrea Guarneri 1694* è stato suonato dal maestro Matteo Fedeli, la cui fama è legata a questa iniziativa benefica. La raccolta fondi è stata interamente devoluta a favore dell'Associazione.

Associazione per il Bambino Nefropatico di Milano, finalizzata ad ovviare alla mancanza di un servizio di Nefrologia e Dialisi pediatrica.

Banca Euromobiliare organizza da anni una storica manifestazione Presso la Pinetina Golf Club di Appiano Gentile con l'obiettivo di raccogliere fondi da devolvere all'Associazione per creare un centro di riferimento per l'assistenza e la cura dei bambini affetti da insufficienza renale presso la Clinica De Marchi della città.

I Bambini delle Fate-progetto Caleido, impresa sociale finalizzata a fornire sostegno alle famiglie con bambini colpiti da disabilità.

Banca Euromobiliare continua a fornire il proprio sostegno per promuovere iniziative finalizzate alla realizzazione di interventi riabilitativi e di inclusione sociale finalizzati a migliorare la vita di bambini e ragazzi affetti da autismo e disabilità e assicurare sollievo alle famiglie con l'assistenza ed il sostegno ai bambini.

A.G.E.O.P. Ricerca Onlus, Associazione che da oltre trent'anni accoglie e assiste bambini e ragazzi malati di tumore e le loro famiglie per migliorarne le condizioni di vita e assisterli durante il periodo delle terapie, oltre a finanziare la ricerca scientifica nella lotta al cancro infantile.

Nel 2018 è stata attivata una raccolta fondi in denaro e di recupero giocattoli da distribuire ai pazienti di Oncologia ed Ematologia Pediatrica del Policlinico Sant'Orsola Malpighi di Bologna, un reparto di recente costruzione, all'avanguardia e a misura di bambino.

I giocattoli reperiti, anche attraverso il contributo di Credem, sono stati donati ai bambini ricoverati durante il periodo delle festività natalizie e andranno ad arricchire "l'Armadio del Coraggio" in cui ogni bambino, al termine di visite o esami invasivi, potrà scegliere un giocattolo.

Casa Madonna dell'Uliveto di Reggio Emilia, il servizio erogato dalla Fondazione, che Credem storicamente sostiene, è rivolto ai cittadini che per differenti motivi entrano in contatto con le problematiche legate alle malattie oncologiche.

È stato creato un Punto di Ascolto con la finalità di offrire gratuitamente informazioni, confronto e supporto; il Centro offre inoltre un servizio di assistenza continuativa, accompagnamento e sostegno al paziente oncologico grave e alla famiglia.

10° Conferenza Mondiale Science for Peace, per rispondere alle domande sulle disuguaglianze globali. Diversi studi confermano infatti che le disuguaglianze di reddito hanno un forte impatto su vari aspetti della vita delle persone, determinano maggiore difficoltà a sviluppare conoscenze e competenze, minor accesso effettivo alle cure e una vita media minore. Le politiche distributive (politiche sociali, sanitarie, dell'istruzione, del lavoro, ecc.) sono uno strumento fondamentale per aiutare la Società nel suo complesso a funzionare meglio e ad essere più equa.

Dal 2014 Banca Euromobiliare è al fianco della Fondazione Umberto Veronesi per sostenere la ricerca scientifica finalizzata a migliorare la qualità della vita (con particolare riferimento al cambiamento delle abitudini alimentari, malattie neurodegenerative, ricerca, terapia e diagnostica oncologica) ed ha sostenuto la decima edizione della Conferenza Mondiale Science for Peace per rispondere, con l'aiuto di esperti di fama internazionale, ai quesiti sulle disuguaglianze globali.

Atelier dell'Errore (AdE), un laboratorio di arti visive dedicato ai bambini certificati dalla Neuropsichiatria Infantile (NPI) progettato e sperimentato dall'artista visivo Luca Santiago Mora.

Nato nel 2002 al servizio dell'AUSL di Reggio Emilia, si è definito ben presto come un ambiente strutturato in grado di innescare processi narrativi che da subito hanno fatto emergere le preziose qualità poetiche e immaginative di questi ragazzini sempre un po' speciali.

Nel 2015 nasce Atelier dell'Errore BIG, un'alta scuola di specializzazione e professionalizzazione nell'ambito delle arti visive dedicato ai ragazzi che con la maggiore età, lasciando la NPI e passando all'Handicap Adulti, non avrebbero più avuto la possibilità di proseguire il loro percorso artistico con l'AdE.

Fin dalla sua costituzione l'Atelier dell'Errore BIG è stato ospitato negli spazi della Collezione Maramotti a Reggio Emilia, collezione privata di arte contemporanea aperta al pubblico dal 2007 nella sede industriale storica di Max Mara.

Nel 2018, dopo 16 anni di attività, si è realizzata la costituzione di Atelier dell'Errore BIG scs, una vera e propria impresa sociale di stampo cooperativo che si confronterà con il mercato dell'arte contemporanea e delle arti applicate in generale rendendo i ragazzi dell'atelier professionisti a tutti gli effetti.

In occasione del concerto di Natale 2018, il Gruppo Credem si è avvalso della loro collaborazione per le installazioni tematiche correlate alla parte musicale del programma.

Atelier dell'Errore di Reggio Emilia; ha collaborato con Credem alla realizzazione del Concerto di Natale.



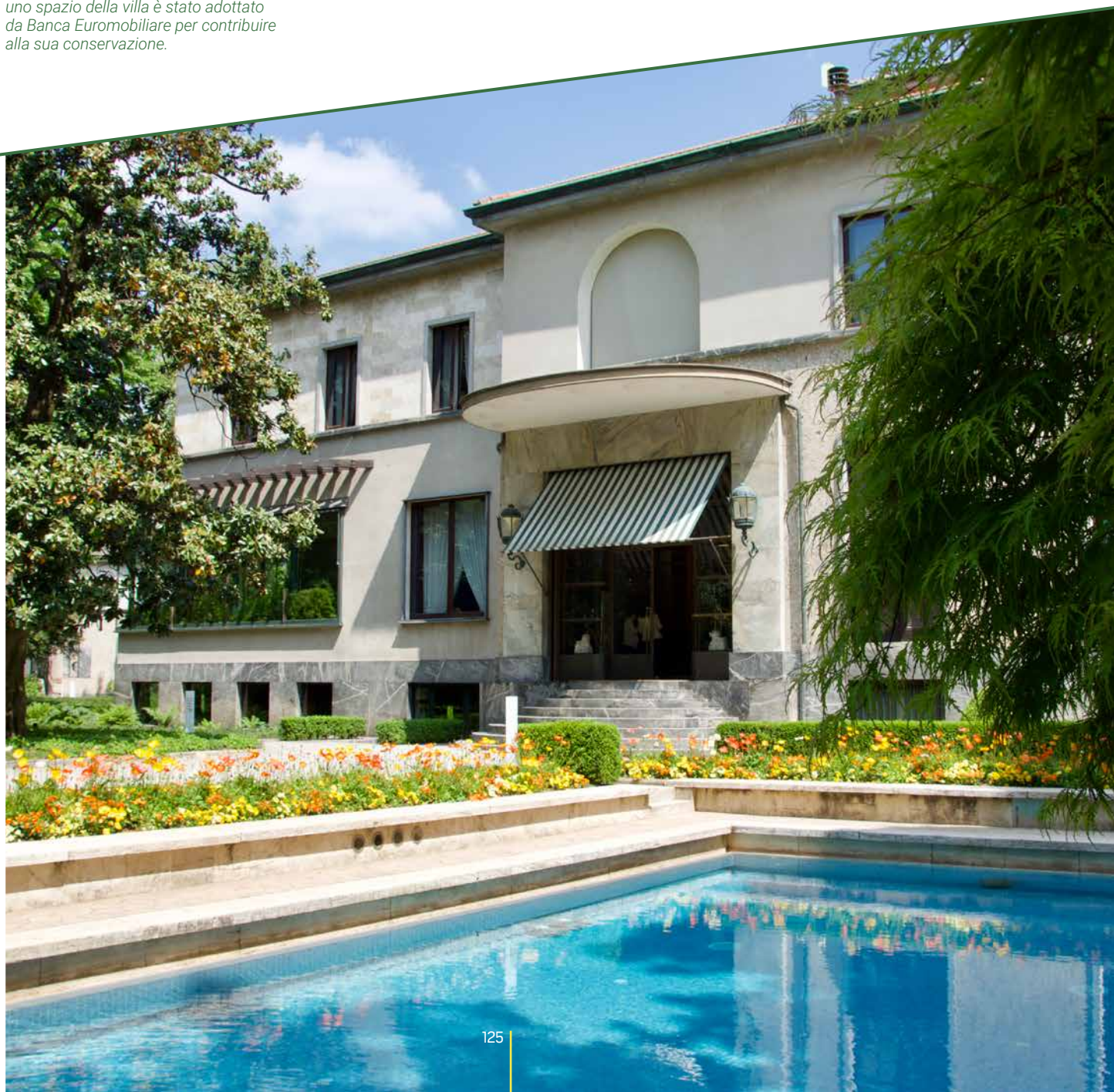
LA NOSTRA ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

I 200 del FAI, Banca Euromobiliare ha partecipato ai "200 del FAI", il gruppo di mecenati che attraverso il finanziamento del fondo di ricapitalizzazione della Fondazione ha contribuito al sostegno di progetti di restauro già avviati, ad aprire al pubblico ulteriori Beni in tutta Italia e a gestire in modo attento e sostenibile quelli già aperti, continuando a valorizzare il patrimonio del nostro Paese.

FAI - Adozione decennale Villa Necchi Campiglio, Milano: costruita tra il 1932 e il 1935 dall'architetto milanese Piero Portaluppi e aggiornata in seguito dall'architetto Tommaso Buzzi, Villa Necchi Campiglio è collocata nel cuore della città.

Al fine di contribuire attivamente alla tutela della bellezza del patrimonio italiano, Banca Euromobiliare ha adottato uno spazio della Villa per i prossimi 10 anni, contribuendo alla sua conservazione e manutenzione.

Villa Necchi Campiglio: uno spazio della villa è stato adottato da Banca Euromobiliare per contribuire alla sua conservazione.



IL NOSTRO SOSTEGNO ALLA RICERCA

Fondazione GRADE Onlus di Reggio Emilia. È proseguito il sostegno attraverso:

- la continuità del progetto quinquennale per il trapianto Aploidentico di cellule staminali, che consente di intervenire anche tra donatori compatibili al 50% e viene effettuato presso il reparto di Ematologia dell'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia. Il progetto prevede di investire sulla formazione specialistica di un giovane ricercatore con esperienza di trapianto aploidentico, anche attraverso un'esperienza professionale formativa presso il MD Anderson Cancer Center di Houston;
- l'iniziativa PET PUZZLE: la Fondazione si è posta come capofila nella raccolta di € 2 milioni per l'acquisto di una Positron Emission Tomografia (PET) da donare all'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia. Lo strumento, basato su una metodica di diagnostica per immagini all'avanguardia, consentirà di individuare precocemente i tumori e di valutarne dimensione e localizzazione. Credem ha attivato un finanziamento di € 700.000 che ha consentito di chiudere la trattativa

e pianificare la disponibilità del macchinario nel 2018 con conseguenti benefici non solo per la comunità reggiana, ma per una potenziale utenza nazionale e internazionale.

Associazione CuraRe Onlus, attraverso la quale Credem ha fornito il proprio sostegno alla realizzazione del Mire, la struttura all'avanguardia che sorgerà all'interno del complesso del Santa Maria Nuova di Reggio Emilia e che sarà specializzata nei settori della Maternità e dell'Infanzia.

Fondazione Natalino Corazza, sostenuta da Credem, si occupa dello studio e della ricerca ad ampio raggio della psoriasi e dell'artrite psoriasica e delle patologie onco-dermatologiche ed è operativa a livello nazionale ed internazionale.

Associazione Bimbo Tu o.n.l.u.s., che nasce nel 2007 nella Sezione di Neurochirurgia Pediatrica della Divisione di Neurochirurgia dell'Ospedale Bellaria di Bologna per supportare genitori che si trovano a vivere la difficile esperienza della malattia di un figlio. Credem ha fornito il proprio sostegno alla Onlus alla quale nel 2013 è stata conferita la Medaglia d'argento al merito della Sanità Pubblica con decreto del Presidente della Repubblica.



Positron Emission Tomography (PET)

Staff di medici del reparto di Ematologia dell'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia, dediti al progetto sperimentale quinquennale sostenuto da Credem.

IL NOSTRO CONTRIBUTO ALLA PROMOZIONE CULTURALE

Dagli inizi degli anni '80 il Gruppo conserva ed accresce un patrimonio artistico che rappresenta una testimonianza della storia, cultura e arte della città di Reggio Emilia.

Palazzo Spalletti Trivelli, dimora storica sede della Direzione Generale, ospita:

- un sito archeologico di epoca romana, prezioso arricchimento alla storia della città e del Palazzo;
- una collezione di pittura antica emiliana dal XVI al XVIII secolo e alcune opere d'arte del XIX e XX secolo;
- una raccolta di opere d'arte orientale considerata dagli studiosi una delle più importanti collezioni private in Italia.

Il presidio e la valorizzazione del patrimonio sono storicamente affidati ad un curatore che, in sinergia con la Banca e le Società del Gruppo, attiva ogni iniziativa utile a favorire la partecipazione degli stakeholder e delle scuole del territorio.

Nel 2018 **la collezione d'arte Credem** è stata ulteriormente valorizzata con l'acquisto di due nuovi dipinti antichi:

- "Il Cristo scaccia Lucifero", di scuola emiliana risalente alla fine del XVII secolo;
- "Natura morta con funghi ortaggi" di un maestro anonimo chiamato convenzionalmente Pittore di Rodolfo Lodi, risalente alla seconda metà del XVII secolo.

L'adesione all'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e in particolare al Gruppo di Lavoro Relazioni Culturali, hanno dato corso alle seguenti iniziative:

- adesione alla **XVII edizione di Invito a Palazzo** attraverso l'apertura al pubblico di Palazzo Spalletti-Trivelli, con conseguenti visite guidate estese alle collezioni pittoriche e al sito archeologico. Nell'occasione è stato presentato al pubblico il dipinto "San Giovanni Battista nel deserto" di Bernardino Campi (1575), entrato recentemente in collezione;
- **Festival della Cultura Creativa**, iniziativa promossa dall'Associazione di categoria e dalle banche per avvicinare alla cultura i giovani di età compresa tra i 6 e i 13 anni attraverso laboratori, iniziative ed eventi.



*"San Giovanni Battista nel deserto"
di Bernardino Campi (1575), presentato
al pubblico in occasione della XVII edizione di Invito a Palazzo.*

Nel 2018 Credem ha organizzato laboratori presso il proprio sito archeologico durante i quali sono state illustrate le tecniche di realizzazione dei mosaici romani.

L'anno in corso è stato caratterizzato anche dal progressivo consolidamento del progetto **Spazio Credem**, finalizzato a valorizzare e tutelare i beni storici, artistici

e architettonici della Banca. Il patrimonio culturale è stato promosso attraverso percorsi di visite guidate personalizzate proposti agli stakeholder del Gruppo.

Le sedi investite dal progetto sono state Palazzo Spalletti Trivelli, il sito archeologico romano, le collezioni d'arte e i Magazzini Generali delle Tagliate, specializzati nella stagionatura e conservazione del formaggio Parmigiano-Reggiano, un'eccellenza del nostro territorio.

Private opening mostra fotografica THE ART OF SHADE, personale di Andrea Jako Giacomini, in arte VONJAKO, pluripremiato film-maker e fotografo italiano, residente a Los Angeles. Nel progetto THE ART OF SHADE, sostenuta dal Gruppo, VONJAKO ha fotografato i murales di Los Angeles reinterpretandoli secondo la sua originale visione estetica.

Fondazione I Teatri di Reggio Emilia, il sostegno di Credem è stato ancorato alle attività didattico-formative per adulti: incontri domenicali presso la Sala degli Specchi del Teatro Romolo Valli con autori, letterati e filosofi primari del panorama culturale italiano.

Visite guidate e mostre, a supporto dell'attività di promozione culturale: nel corso dell'anno, Credem e Banca Euromobiliare hanno organizzato visite guidate alle più importanti mostre ed esibizioni culturali, in particolare sulle piazze di Bologna, Milano, Roma, Torino.

Convegni tematici. Nel corso del 2018 Credem e Banca Euromobiliare hanno promosso ed organizzato numerosi convegni e sessioni formative ed informative su tematiche di attualità e di valore per la diffusione di una cultura finanziaria più consapevole e responsabile, aperte agli stakeholder di riferimento.



Laboratori organizzati da Credem in occasione del Festival della Cultura Creativa.



*Palazzo Spalletti Trivelli,
sede della Direzione Generale di Credem;
dipinti murali di Vincenzo Carnevali.*

IL NOSTRO CONTRIBUTO ALLA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

Nell'ambito del tradizionale sostegno alle eccellenze agro-alimentari del territorio è proseguito il sostegno alla **Confraternita dell'aceto balsamico tradizionale reggiano** per contribuire all'azione di tutela della tradizione e alla valorizzazione del prodotto sui mercati mondiali.

Anche nel 2018 sono state molteplici le iniziative di sensibilizzazione patrocinate dalla Capogruppo:

- visite guidate con degustazione all'acetaia donata da Credem e collocata presso il Castello di Bianello (Quattro Castella - Reggio Emilia);
- attività di formazione promosse dalla Confraternita attraverso corsi specifici per conduttori di acetaia e di introduzione all'assaggio rivolta anche alle scuole primarie e secondarie dei Comuni emiliani di Casalgrande e Novellara.

ON THE ROAD. Via Emilia 187 a. C. - 2017.

Mostra promossa dai Comuni di Modena, Parma e Reggio Emilia, dalla Soprintendenza Archeologia di Bologna e Parma e dal Segretariato Regionale Beni, Attività culturali e Turismo, e dalla Regione Emilia Romagna.

L'obiettivo è stato quello di concorrere alla valorizzazione della Via Emilia fondata dal console Marco Emilio Lepido attraverso molteplici iniziative.

Anche Credem (unitamente ai Musei Civici e al Museo Diocesano di Reggio Emilia) è stata sede espositiva della mostra **"Regium Lepidi Underground. Via Emilia San Pietro 6"**, caratterizzata dall'apertura del proprio sito archeologico il primo e terzo sabato del mese, da febbraio a giugno 2018.



Acetaia Credem, collocata presso il Castello di Bianello, Comune di Quattro Castella (RE).



Sito archeologico Credem, in occasione della mostra "Regium Lepidi Underground. Via Emilia San Pietro 6"

Sostegno al **restauro della Torre di San Prospero** di Reggio Emilia. La Capogruppo ha deciso di sostenere i lavori di restauro di un monumento storico simbolo della città, progettato da Giulio Romano, allievo di Raffaello.

Amici della Biblioteca Panizzi, un'esperienza che ha come primo obiettivo l'attivazione di un programma condiviso tra biblioteche della città e aziende del territorio.

Le biblioteche si stanno misurando con cambiamenti epocali, con nuove utenze e istanze, con la necessità di innovazione dei servizi. Credem ha costruito una partnership su un programma condiviso, con l'obiettivo di sviluppare i servizi bibliotecari e favorire la crescita culturale degli utenti e dei cittadini.

Reggionarra, iniziativa che ogni anno trasforma Reggio Emilia nella Città delle Storie: narratori professionisti e compagnie teatrali, insieme a genitori che si offrono come raccontastorie, animano molteplici luoghi della città che diventano spazi narrativi dedicati all'ascolto. Un'esperienza per adulti e bambini, fatta di spettacoli teatrali, fiabe, racconti, mostre e laboratori, alla quale Credem continua a fornire il proprio sostegno.



Reggionarra 2018: evento sostenuto da Credem.



*Il Presidente di Credem,
Lucio Igino Zanon di Valgiurata, apre il ciclo
di incontri di Educazione Finanziaria "Donne al Quadrato".*

IL NOSTRO CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DEL CAPITALE COGNITIVO

In partnership con la **Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEDUF)**, l'**Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia**, **Assiom Forex** e **Global Thinking Foundation** sono stati organizzati seminari presso l'Auditorium Credem finalizzati a diffondere e promuovere l'educazione finanziaria.

La formazione è stata indirizzata a:

- media territoriali, attraverso il coinvolgimento dell'Ordine e Fondazione dei Giornalisti della regione Emilia Romagna;
- iscritti alla Libera Università Crostolo di Reggio Emilia;
- principali associazioni femminili del territorio, attraverso la presentazione del progetto "Donne al Quadrato", rivolta a Donne che svolgono attività di libera professione. Durante la World Investor Week 2018, ideata e promossa dall'International Organisation of Securities Commissions, Credem ha presentato l'iniziativa che si snoderà nel corso del 2019 con 6 moduli tematici certificati ISO 9001:2015.

L'attenzione ai giovani in età scolare si è concretizzata anche attraverso la donazione di 44 desktop, 21 pc portatili e 44 monitor aziendali dismessi ad enti no profit e scuole primarie e secondarie del territorio reggiano.

Giochi virgiliani, Banca Euromobiliare ha promosso iniziative volte alla diffusione della cultura anche tra i più giovani e sostenuto i "Giochi virgiliani": nel nome di Enea, Didone e Anchise il Liceo Ginnasio Statale Antonio Canova di Treviso e il Liceo Classico Leopardi-Majorana di Pordenone si sono affrontati "a colpi di Eneide".

L'opera di Virgilio è stata scelta perché fondativa della cultura europea e per la sua centralità nello sviluppo della tradizione letteraria e artistica europea.

DISCLOSURE 413-1 ATTIVITÀ CHE PREVEDONO IL COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI, VALUTAZIONE DEGLI IMPATTI E PROGRAMMI DI SVILUPPO

Gli eventi di Educazione Finanziaria e di carattere artistico, sociale e culturale del Gruppo nel 2018 hanno rappresentato l'87,5% degli eventi complessivi.

INIZIATIVE PER IL COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ	NUMERO DI PARTECIPANTI
Educazione finanziaria	259
Il giornalismo e l'educazione finanziaria	59
Rendimento, rischi e liquidità	158
Donne al Quadrato	42
Arte, Cultura, Società	5.783
Conferenza stampa "Regium Lepidi"	75
Reggionarra	152
Presentazione libro Sergio Marchionne	140
Jean Dufubbet. L'arte in gioco	225
Concerti musicali	569
Invito a Palazzo	900
Mostra "Regium Lepidi Underground. Via Emilia San Pietro, 6"	1.130
Festival della cultura creativa	100
Notifiche a mezzo pec e recenti orientamenti della corte di cassazione	208
L'evoluzione degli studi scientifici sull'Alzheimer	84
Giovani motore d'Italia	191
Una nessuna, centomila libere professioni	189
Istituzioni e cittadini contro la criminalità: a che punto siamo?	232
Il rischio terrorismo	443
25° Convention annuale APB	135
RES User Meeting 2018	61
Riforma legge fallimentare	132
Spazio Credem	367
Rassegna musicale sinfonie d'autunno - Saluzzo	100
Concerto benefico a favore dell'Associazione Paolo Pini	200
Manifestazione benefica a favore dell'Associazione Bambino Nefropatico	150

Indice dei contenuti

GRI

CORRELAZIONE TEMI MATERIALI – GRI STANDARD

TEMI MATERIALI DEL GRUPPO CREDEM	GRI Standard
Solidità, performance economico-finanziaria e creazione di Valore finanziaria	201 Performance economica
Etica e integrità nella gestione del business	206 Comportamenti anti-competitivi 205 Anti-corruzione 307 Compliance ambientale
Sostegno al tessuto imprenditoriale	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori
Privacy e security	418 Privacy dei Clienti
Accessibilità e trasparenza dei servizi finanziari e soddisfazione dei Clienti	417 Etichettatura di prodotti e servizi
Innovazione	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori
Finanza responsabile	Portafoglio prodotti ¹
Operatività nel territorio	413 Comunità locali
Salute e sicurezza dei Dipendenti	403 Salute e sicurezza sul lavoro
Sviluppo delle Persone e gestione dei talenti	401 Occupazione 404 Formazione e istruzione
Welfare aziendale	401 Occupazione
Diversity	405 Diversità e pari opportunità
Impatti ambientali	301 Materiali 302 Energia 303 Acqua 305 Emissioni 306 Scarichi e rifiuti

INFORMATIVA GENERALE

DISCLOSURE		NOTE E PAGINE	OMISSIONI
GRI 101: Foundation (2016)			
GRI 102: General disclosure (2016)			
Profilo dell'Organizzazione			
102-1	Nome dell'Organizzazione	8	
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	19-20	
102-3	Sede principale	Reggio Emilia	
102-4	Aree geografiche di operatività	8-9	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	18	
102-6	Mercati serviti	8-9, 19-20, 57-58	
102-7	Dimensione dell'Organizzazione	9, 52-53, 75	
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	75-77	
102-9	Catena di fornitura dell'Organizzazione	117	
102-10	Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura	"Nel corso del 2018 non sono stati apportati cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura"	
102-11	Applicazione del Precautionary Principle	48	
102-12	Iniziative esterne	6, 21, 25-29, 39, 56	
102-13	Principali partnership e affiliazioni	33-35	
Strategia			
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	4-5	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	46-48	
Etica e Integrità			
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione	38-40, 56, 74, 98, 116	
102-17	Meccanismi per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica e all'integrità dell'Organizzazione	40-41	
Governance			
102-18	Struttura di governo dell'Organizzazione	21-22	
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel processo di reporting di sostenibilità	6, 22	
102-36	Processo per la determinazione della remunerazione	84	
102-38	Rapporto tra i compensi annuali	84	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco degli stakeholder	30	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	78	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	30	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	31-32, 82	

DISCLOSURE		NOTE E PAGINE	OMISSIONI
102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	31-32, 36, 82	
Processo di rendicontazione			
102-45	Entità incluse nel Bilancio consolidato	6, 18	
102-46	Definizione dei contenuti del reporting di sostenibilità	6, 36	
102-47	Elenco dei temi materiali	36-37	
102-48	Modifiche di informazioni rispetto ai precedenti report	6, 103-104, 108-111	
102-49	Cambiamenti significativi in termini di temi e perimetri rispetto ai precedenti report	36-37	
102-50	Periodo di rendicontazione	6	
102-51	Data di pubblicazione del report più recente	6 aprile 2018	
102-52	Periodicità della rendicontazione	7	
102-53	Contatti per informazioni sul report	7	
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	6	
102-55	Indice dei contenuti GRI	137-142	
102-56	Attestazione esterna	6, 146-148	

INFORMATIVA SPECIFICA

DISCLOSURE		NOTE E PAGINE	OMISSIONI
GRI 200: Serie economiche 2016			
Performance economica			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	49-50	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	49-50	
GRI-201: Performance economica (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	52-53	
Anti-corruzione			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	42	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	42	
GRI-205: Anti-corruzione (2016)			
205-1	Attività valutate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	42	
205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	43	
205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	43	
Comportamenti anti-competitivi			
GRI-206: Comportamenti anti-competitivi (2016)			
206-1	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio e rispettivi esiti	41	
GRI 300: Serie ambientali 2016			
Materiali			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	99-100	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	99-100	
GRI-301: Materiali (2016)			
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	100	
Energia			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	101-103	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	101-103	
GRI-302: Energia (2016)			
302-1	Consumi energetici interni all'Organizzazione	103	
302-2	Consumi energetici esterni all'Organizzazione	104	
302-3	Intensità energetica	104	
302-4	Riduzione del consumo di energia	105	

DISCLOSURE		NOTE E PAGINE	OMISSIONI
Acqua			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	113	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	113	
GRI-303: Acqua (2016)			
303-1	Prelievo di acqua per fonte	113	
Emissioni			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	106-107	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	106-107	
GRI-305: Emissioni (2016)			
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	108	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	109	
305-3	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 3)	110	
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra	111	
305-6	Emissione di sostanze nocive per lo strato di ozono	111	
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative nell'aria	111	
Scarichi e rifiuti			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	99-100	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	99-100	
GRI-306: Scarichi e rifiuti (2016)			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	100	
Compliance ambientale			
GRI-307: Compliance ambientale (2016)			
307-1	Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale	41	
GRI 400: Serie sociali 2016			
Occupazione			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	75, 86-88	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	75, 86-88	
GRI-401: Occupazione (2016)			
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	78	
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	88	
401-3	Congedo parentale	88	

DISCLOSURE		NOTE E PAGINE	OMISSIONI
Relazioni industriali			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-2	Approccio di gestione	75	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	89-90	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	89-90	
GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)			
403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nelle commissioni formali congiunte management-lavoratori sulla salute e la sicurezza	90	
Formazione e istruzione			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	79-81	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	79-81	
GRI-404: Formazione e istruzione (2016)			
404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	85	
404-3	Percentuale di Dipendenti che ricevono regolari valutazioni delle performance e di sviluppo di carriera	85	
Diversità e pari opportunità			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	92-93	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	92-93	
GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)			
405-1	Diversità degli organi di governo e dei Dipendenti	21, 93	
Non discriminazione			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-2	Approccio di gestione	92	
GRI-406: Non discriminazione (2016)			
406-1	Casi di discriminazione e azioni intraprese	45	
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-2	Approccio di gestione	44, 75	
Lavoro minorile			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-2	Approccio di gestione	44	
Lavoro forzato			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-2	Approccio di gestione	44	

DISCLOSURE		NOTE E PAGINE	OMISSIONI
Diritti umani			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-2	Approccio di gestione	44	
Comunità locali			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	122-132	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	122-132	
GRI-413: Comunità locali (2016)			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle Comunità Locali, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	133	
Valutazione sociale dei Fornitori			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	117-118	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	117-118	
GRI-414: Valutazione sociale dei Fornitori (2016)			
414-1	Nuovi Fornitori sottoposti a screening utilizzando criteri sociali	118	
Etichettatura di prodotti e servizi			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	65	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	65	
GRI-417: Etichettatura di prodotti e servizi (2016)			
417-1	Requisiti informativi di prodotti e servizi	65	
Privacy dei Clienti			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	63-64	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	63-64	
GRI-418: Privacy dei Clienti (2016)			
418-1	Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei Clienti	64	
Portafoglio prodotti			
GRI-103: Approccio di gestione (2016)			
103-1	Descrizione dei Topic materiali e dei loro confini	36-37	
103-2	Approccio di gestione	68-69	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	68-69	
Portafoglio prodotti ²			
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	70-71	
FS8	Prodotti e servizi con finalità sociali e ambientali	71	

Relazione della Società di **Revisione**

Credito Emiliano S.p.A.

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
al 31 dicembre 2018

Relazione della società di revisione indipendente ai sensi
dell'art. 3, c. 10, D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 e dell'art.
5 Regolamento Consob n. 20267

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

Al Consiglio di Amministrazione di
Credito Emiliano S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Credito Emiliano S.p.A. (di seguito la "Banca") e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Credem") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 marzo 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), come indicato nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con la Direzione della Banca e con il personale della stessa 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 abbiamo:

- a livello di Gruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società Credito Emiliano S.p.A., Banca Euromobiliare S.p.A. e Credemleasing S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Credem relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards, come indicato nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Bologna, 3 aprile 2019

EY S.p.A.



Giuseppe Mele
(Socio)

Concept
Graphic Design
Impaginazione



MERCURIO_{GP}

Milano

www.mercuriogp.eu



Il Gruppo Credem, nel rispetto dell'ambiente, ha fatto stampare la Dichiarazione Non Finanziaria su carta proveniente da foreste gestite in maniera responsabile secondo i criteri FSC® (Forest Stewardship Council®).

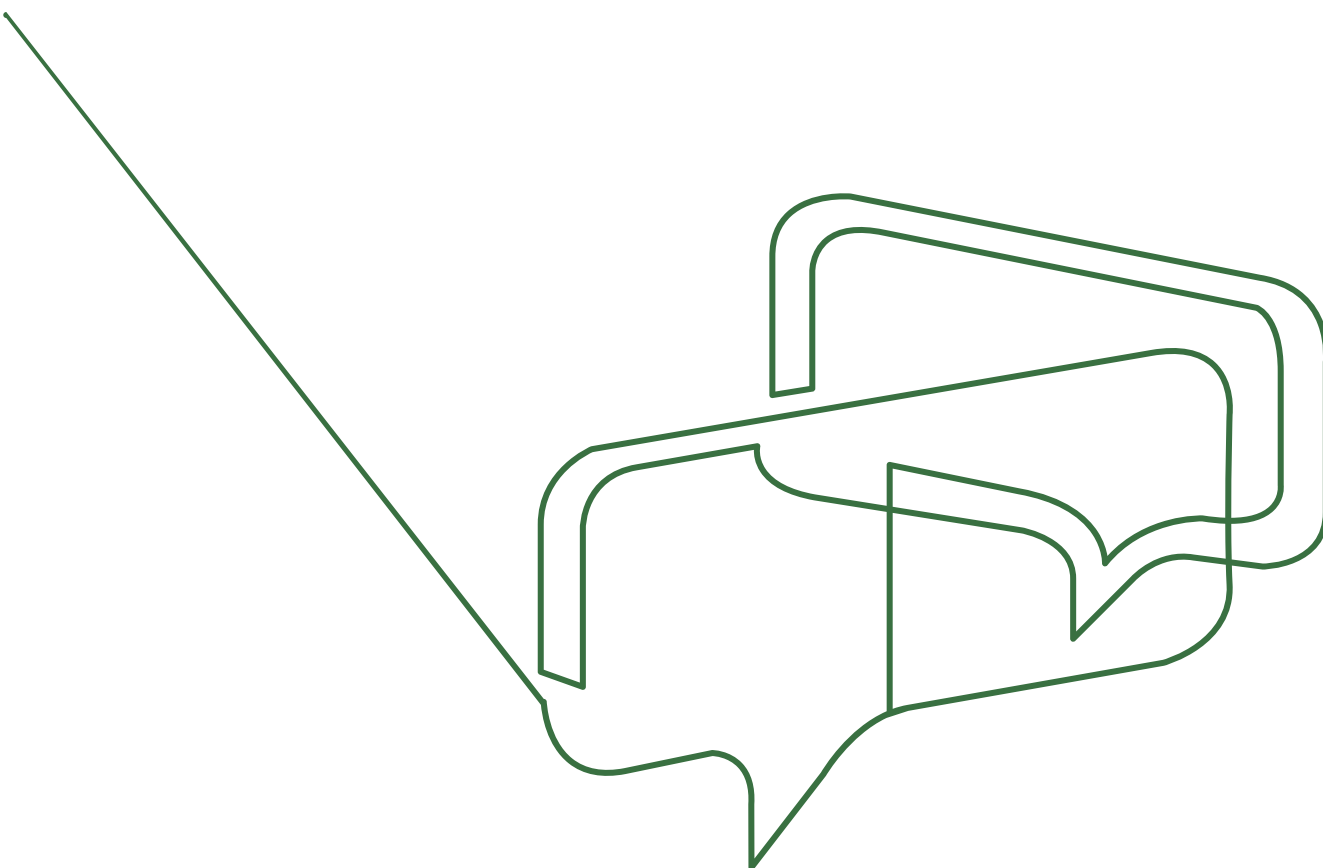
Per la stampa sono stati usati inchiostri con solventi a base vegetale.

Pubblicato a cura dell'Ufficio
Relazioni Istituzionali

**Servizio Corporate Governance
& Relazioni Esterne**

sostenibilita@credem.it





www.credem.it

