

2019



**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO**

Creval



Indice

La nostra Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato	4
Le nostre priorità	6

1. Chi siamo 9

Le tappe importanti	9
La nuova Mission e i nuovi Valori	10
Il Modello aziendale. "Sustainable Growth 2019-2023"	12
La gestione dei rischi	16
La sostenibilità nei processi interni e nei territori	17
Il Valore creato e distribuito	23

2. I nostri ambiti di azione 26

L'impegno per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU	26
--	----

L'attenzione ai nostri clienti 28

▪ La qualità al centro dell'offerta commerciale	28
▪ L'innovazione digitale al servizio dei clienti	33
▪ La nostra impronta sul territorio: l'offerta per famiglie e PMI	35
▪ L'importanza della privacy nelle relazioni	41

I nostri talenti 44

▪ Il sostegno al nostro benessere	44
▪ L'occupazione e i diritti	48

La lotta alla corruzione 53

▪ Il nostro impegno	53
---------------------	----

L'ambiente 60

▪ Le nostre azioni green	60
--------------------------	----

I diritti umani 69

▪ Il rispetto dei diritti umani nelle nostre attività	69
---	----

I rischi sociali e ambientali 72

▪ La gestione preventiva	72
--------------------------	----

3. Appendice 75

Nota metodologica	76
Indice dei contenuti GRI	78
Relazione della Società di revisione	82
I nostri contatti	86



“Il Cliente al centro della Crescita Sostenibile”

Nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario vogliamo rappresentare il ritorno di Creval quale riferimento per le famiglie e le piccole e medie imprese e l'impegno ad accompagnare loro nel raggiungimento dei propri progetti quotidiani.

Per realizzare la Crescita Sostenibile, che è anche il nome del Piano Industriale presentato nel mese di giugno, è fondamentale continuare a ricevere il supporto di tutte le parti con le quali viviamo la nostra azienda, Clienti, Colleghi, Comunità nelle quali operiamo, uniti verso un obiettivo comune. L'abbiamo voluto meglio esplicitare nella Carta dei Valori e nella nostra Mission “Banca per le famiglie e le piccole-medie imprese nei nostri territori. Vicinanza e correttezza guidano le nostre azioni per una Crescita Sostenibile, insieme.”

I valori sono quelli ai quali ci ispiriamo ogni giorno per rispondere alle esigenze della clientela.

Abbiamo deciso di innovare non solo gli elementi valoriali. Ci siamo concentrati su un percorso di integrazione della sostenibilità all'interno dei processi di core business per aiutare a migliorare i profili di rischio e perché crediamo nel nostro ruolo di attore sociale che mira a un utilizzo delle risorse naturali ancora più consapevole e a un ambiente lavorativo maggiormente inclusivo.

Andiamo fieri dei risultati raggiunti in questo primo anno che ha visto il cambio alla guida della Banca. Essi costituiscono solo la prima tappa di un cammino da percorrere con la stessa passione fino ad oggi riposta nell'implementazione del Piano. Siamo convinti che proseguiamo nel realizzare i nostri progetti ambiziosi per guadagnare un apprezzamento sempre maggiore da parte di tutte le parti coinvolte nel nostro agire come azienda, in un quadro economico globale particolarmente sfidante.

Le prospettive di crescita a livello globale e nazionale dell'esercizio in corso sono infatti fortemente condizionate dagli impatti derivanti dall'emergenza sanitaria in atto. Le principali ripercussioni interesseranno non solo la salute pubblica, ma anche i servizi, l'attività produttiva, i consumi e i commerci nazionali e internazionali. In tale contesto la Banca proseguirà nell'implementazione delle azioni previste dal Piano Industriale 2019-2023, adottando tutte le misure necessarie volte a minimizzare gli impatti dell'emergenza.

Siamo consapevoli del nostro potenziale per facilitare il percorso virtuoso nelle comunità in cui operiamo grazie all'elemento sostanziale che caratterizza Creval: il suo Personale, tanti talenti che mettono in campo dedizione ogni giorno, contribuendo a rendere la nostra azienda più solida, agile e ancora più vicina.

L'impegno di Creval, anche e soprattutto in questo momento di emergenza sanitaria, è quello di restare al fianco dei Clienti e dei Colleghi, supportare loro è essere un reale punto di riferimento. Vogliamo pensare che anche questo possa diventare un nuovo punto di partenza per un cammino ancor più sostenibile, insieme.

La fiducia che ci avete dimostrato nell'arco di quest'anno ci conforta e ci incoraggia a perseguire con determinazione nel raggiungimento degli obiettivi che ci siamo prefissati e nei quali crediamo.

Alessandro Trotter
Presidente

Luigi Lovaglio
Amministratore Delegato

Le nostre priorità

Le informazioni contenute nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DCNF) riguardano i temi identificati come materiali e i relativi indicatori connessi alle dimensioni degli impatti economici, ambientali e sociali significativi di Creval e a quelle che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi stakeholder.

L'analisi di materialità - strumento che consente di identificare le priorità economiche, ambientali e sociali rilevanti per la rendicontazione e per la strategia di business - risulta fondamentale per identificare i contenuti da rendicontare.

Coinvolgimento degli stakeholder

Creval ha deciso di rivedere la matrice di riferimento della DCNF 2019 alla luce del cambio di governance interna, dello scenario di riferimento del sistema bancario e del coinvolgimento dei portatori di interesse. La matrice di materialità per gli stakeholder 2019 nasce infatti, per la prima volta, da un processo di engagement strutturato sviluppato nel mese di dicembre in un'ottica di progressivo miglioramento e in coerenza con l'intendimento evidenziato nella DCNF 2018 (pg. 12, nota 5). La definizione della nuova matrice è avvenuta anche in parziale linea di continuità con i temi della precedente (pg. 13) e per passi successivi curati dal Team Sostenibilità:

- confronto con tutti i collaboratori dell'Area Corporate Identity, Communication, Marketing e Sustainability e con i Data Owner "principali" dei cinque ambiti di rendicontazione definiti per legge - ambiente, società, personale, diritti umani e corruzione - volto a condividere, determinare e validare la natura della potenziale lista di argomenti da rendicontare al fine di riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione;
- proposta della lista dei possibili temi materiali, definiti in 21 punti aggiornati sulla base dell'analisi dei peers, dei temi "attuali" che rappresentano nuove sfide, degli argomenti comparsi con più frequenza sulla stampa o su cui si stanno concentrando gli organismi europei e internazionali con particolare riferimento ai rischi ESG (economic, social and governance);
- realizzazione di un questionario inviato

tramite email («Il tuo parere conta - dedicati 2 minuti») a tutti i collaboratori e a un panel selezionato di stakeholder esterni con la richiesta di votare i 5 temi considerati più importanti in una scala di priorità da 1 a 5.

Le risultanze del questionario sono rappresentate nella nuova matrice come di seguito specificato:

- l'asse delle ascisse (orizzontale) indica i risultati ricevuti dagli stakeholder interni interpellati:
 - tutti i dipendenti (ad esclusione dei cento sottoindicati);
 - i "Top 100" - colleghi selezionati sulla base di ruoli-chiave nel core business le cui risposte hanno "pesato" maggiormente in considerazione del ruolo strategico ricoperto;
- l'asse delle ordinate (verticale) evidenzia i riscontri degli stakeholder esterni interpellati:
 - oltre 20.000 clienti;
 - un campione rappresentativo di 50 tra fornitori, giornalisti, associazioni sul territorio, professori universitari;
- richiamo dell'importanza del questionario in Intranet Primo Piano;
- "recall" tramite email ai dipendenti («Il tuo parere conta - grazie per il tuo contributo»).

Matrice di materialità per gli stakeholder

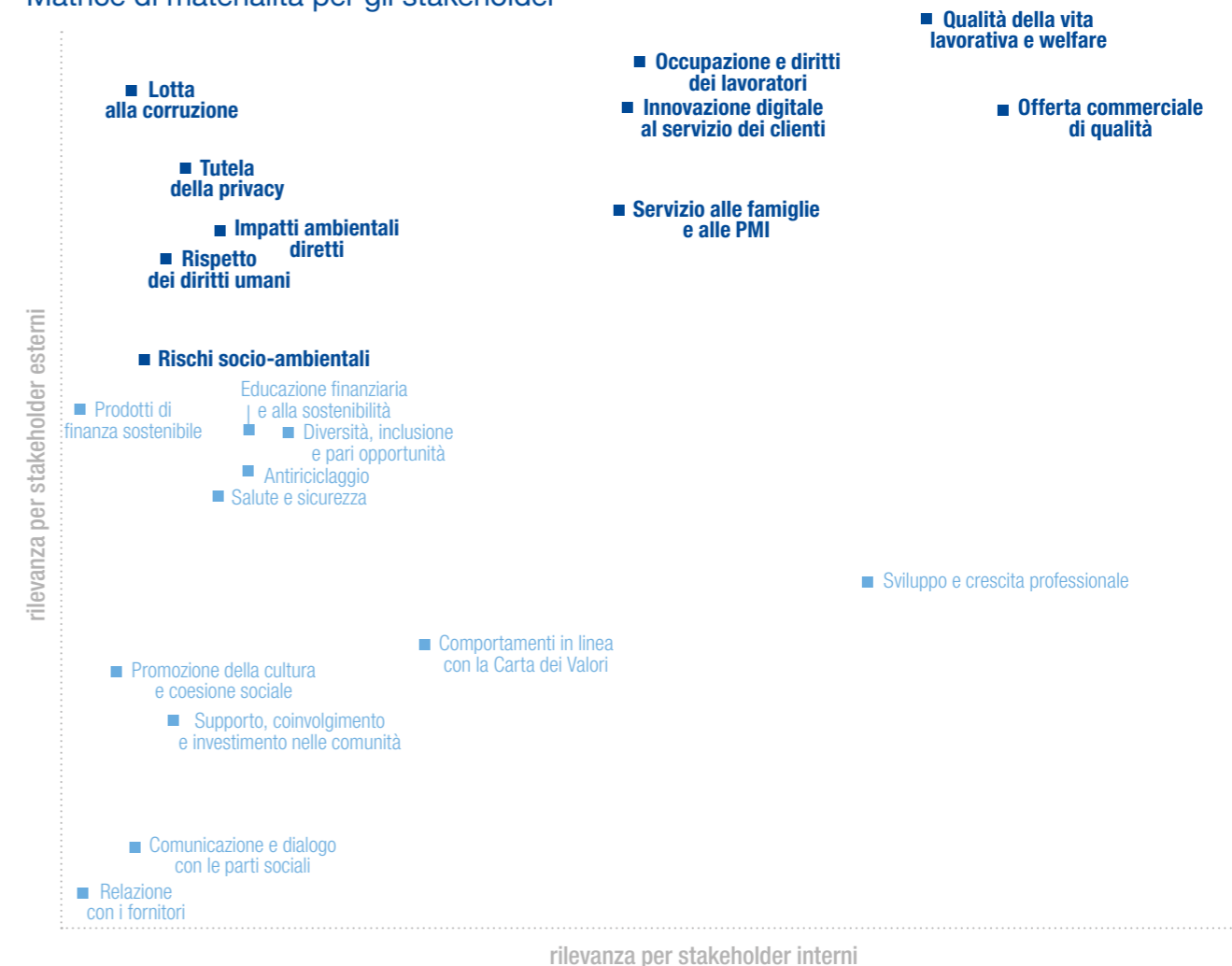
I risultati del processo - illustrato dapprima a metà dicembre a tre campioni selezionati di dipendenti nel corso di appositi Focus Group dedicati anche alla definizione e condivisione delle proposte di nuova Mission e nuova Carta dei Valori - sono evidenziati in matrice, che identifica dieci temi materiali e indica quattro dinamiche:

- cinque temi nuovi rispetto alla matrice di materialità Creval 2018: servizio alle famiglie e alle PMI e tutela della privacy (questi due argomenti erano in parte ricompresi, con riferimento alla matrice 2018, nell'ambito del tema materiale "Rispetto ed attenzione verso i clienti"), occupazione e diritti dei lavoratori, rispetto dei diritti umani e rischi socio-ambientali (in cui sono considerati anche i cambiamenti climatici);
- società (clienti) e personale come aree dei temi più votati dagli stakeholder interni;

- personale e corruzione come aree dei temi più votati dagli stakeholder esterni;
- le voci riconducibili alle categorie "comunità", "territori" e "fornitori" sono risultate non materiali - le prime due peraltro sono rendicontate all'interno del Bilancio di Missione della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, la terza è comunque presente in questo Documento sotto forma di aggiornamento del Manuale "Approvvigionamenti di Gruppo" conseguente all'integrazione del profilo ambientale e relativo ai diritti umani quale discriminante per la scelta dei fornitori.

Il percorso è stato rappresentato al Comitato Rischi e condiviso con il Consiglio di Amministrazione. In linea con la Policy di Gruppo richiamata nella Nota Metodologica la matrice è stata approvata dall'Amministratore Delegato.

Matrice di materialità per gli stakeholder



Declinazione dei temi materiali

#	Ambito	Tema materiale	Descrizione	Impatti interni a Creval	Impatti esterni a Creval
1	Società (Clienti)	Offerta commerciale di qualità	Contenuti, strutturazione e formulazione della proposta commerciale. Prodotti e servizi di investimento e finanziamento in linea con l'offerta del mercato.	Gruppo Creval	Clienti
2	Società (Clienti)	Innovazione digitale al servizio dei clienti	Sviluppo e implementazione di soluzioni digitali per facilitare l'accesso ai servizi, migliorare l'offerta, incontrare le nuove esigenze dei clienti.	Gruppo Creval	Clienti
3	Società (Clienti)	Servizio alle famiglie e alle PMI	Gestione delle relazioni con i clienti retail e PMI nelle nostre aree di insediamento in linea con il Piano Industriale.	Gruppo Creval	Clienti
4	Società (Clienti e Personale)	Tutela della privacy	Capacità di proteggere i dati personali, le informazioni e le operazioni di clienti, dipendenti, fornitori e altre categorie di portatori di interesse secondo le norme del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).	Gruppo Creval	Clienti Personale Fornitori
5	Personale	Qualità della vita lavorativa e welfare	Benessere dei collaboratori. Attenzione nei confronti dei dipendenti valorizzando le specificità e favorendo la conciliazione tra la sfera privata e quella professionale. Servizi in grado di generare valore per i dipendenti e i loro familiari.	Gruppo Creval	Personale Sindacati
6	Personale	Occupazione e diritti dei lavoratori	Gestione, formazione, sviluppo e qualità del personale, dialogo con le organizzazioni sindacali.	Gruppo Creval	Personale Sindacati
7	Corruzione	Lotta alla corruzione	Valori, principi, standard e norme di comportamento improntati a garantire che Creval segua l'etica richiesta dal settore e dalla normativa vigente, con particolare attenzione alla lotta alla corruzione.	Gruppo Creval	Clienti Regulators
8	Ambiente	Impatti ambientali diretti	Impatti diretti sull'ambiente legati alle attività di Creval incluse emissioni inquinanti, consumi energetici e produzione di rifiuti; iniziative volte a minimizzare gli impatti e gestire responsabilmente le risorse sfruttate.	Gruppo Creval	Ambiente Fornitori
9	Diritti umani	Rispetto dei diritti umani	Tutela dei diritti fondamentali delle persone - tra cui profili di diversità, pari opportunità, non discriminazione, libertà di associazione e contrattazione collettiva.	Gruppo Creval	Personale
10	Rischi - ambito trasversale	Rischi socio-ambientali	Rischi presenti nei temi materiali. Rischi di natura non finanziaria associati alle attività della banca.	Gruppo Creval	Clienti Personale Sindacati Fornitori Regulators Ambiente

1. Chi siamo

Le tappe importanti



[Il Consiglio di Amministrazione nomina Luigi Lovaglio Amministratore Delegato e Direttore Generale](#)



[DBRS migliora i rating assegnati a Creval](#)



[Aggiornamento dei rating di Moody's](#)



[Inaugurata la sede di Milano San Fedele che unisce tradizione e tecnologia](#)



[Approvato il Piano Industriale 2019-2023](#)



[Nuovo assetto organizzativo funzionale agli obiettivi strategici del nuovo Piano Industriale](#)



[Moody's promuove il nuovo Piano Industriale del Creval e lo valuta credit positive](#)



[Da Moody's update della credit opinion su Creval: confermata la valutazione "credit positive" del nuovo Piano Industriale 2019-2023](#)



[Concluso con ampio successo il collocamento obbligazionario senior preferred per 300 milioni di euro con investitori istituzionali sul mercato italiano e internazionale](#)



[Perfezionata la cessione del ramo di attività di credito su pegno](#)

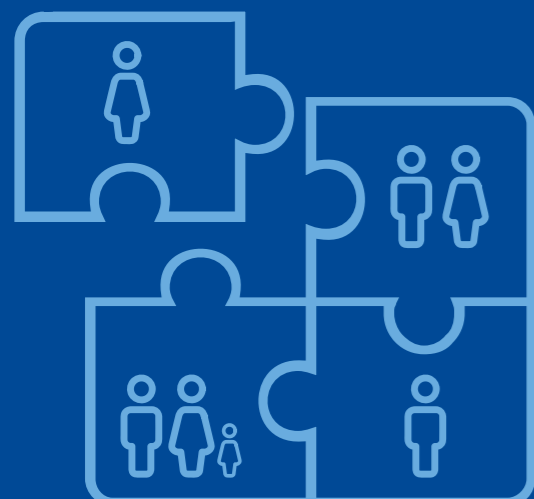


[Calendario 2020: Innovare per crescere in modo sostenibile](#)

La nuova Mission e i nuovi Valori

Tra ottobre 2019 e gennaio 2020 l'Area Corporate Identity, Communications, Marketing e Sustainability ha avviato un percorso volto alla revisione della Mission e della Carta dei Valori aziendali (pg 18 e 19). Dopo attenta analisi di analoghi documenti di aziende e banche nazionali e internazionali abbiamo rielaborato i due documenti sulla base dei nostri elementi distintivi e dei pilastri del nuovo Piano Industriale "Sustainable Growth" presentato il 18 giugno 2019.

Il processo ha previsto la definizione e la condivisione dei contenuti nell'ambito di specifici Focus Group che hanno coinvolto colleghi della prima e seconda linea e di altri ruoli-chiave e i membri del Comitato Rischi della banca. Il Consiglio di Amministrazione ha successivamente valutato e approvato i due documenti.



Mission

*"Banca per le famiglie e le piccole-medie imprese nei nostri territori.
Vicinanza e correttezza guidano le nostre azioni per una Crescita Sostenibile, insieme"*

Carta dei Valori

Responsabilità

Comportamento orientato all'attenzione e al rispetto di tutti i portatori di interesse sul territorio.

Mantenere gli impegni assunti, agire con integrità, coerenza, trasparenza e riservatezza per la tutela dei clienti e della reputazione aziendale.



Professionalità

Competenza tecnica, capacità relazionale, collaborazione, percorsi di sviluppo volti al miglioramento continuo.

Risposta ai bisogni della clientela interna ed esterna attraverso relazioni basate su ascolto, conoscenza reciproca, empatia e fiducia.



Senso di appartenenza

Identificazione nella mission e lavoro di squadra.

Il singolo esprime le proprie potenzialità e il proprio valore per raggiungere obiettivi comuni.



Innovazione

Capacità di cogliere le nuove sfide tecnologiche.

Impegno costante a supportare la clientela con strumenti digitali semplici ed efficaci.



Sostenibilità

Coniugare aspetti economici, sociali e ambientali in tutti i contesti aziendali.

Apertura e disponibilità nelle relazioni umane, utilizzo responsabile delle risorse naturali, creazione di valore economico nel tempo.

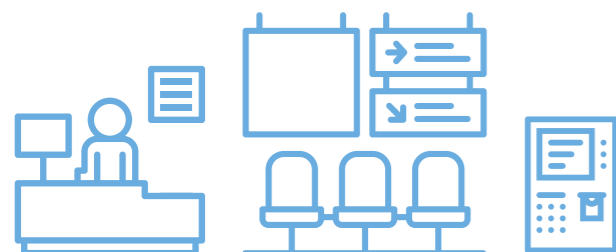


Il modello aziendale “Sustainable Growth 2019-2023”

Il Gruppo è costituito dalla Capogruppo Creval, Creval PiùFactor e Stelline Real Estate.



A fine 2019 Creval è presente sul territorio nazionale in undici regioni tramite una rete di 362 sportelli - dato comprensivo di 27 filiali Bancaperta.



Governance

La struttura di corporate governance di Creval è illustrata nella “Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari”. Si fonda sul modello di amministrazione e controllo tradizionale attraverso i seguenti organi sociali:

- **Assemblea** - organo sovrano che si colloca in posizione apicale rispetto alla supervisione, gestione e controllo e in cui si realizza la rappresentanza della compagine sociale;
- **Consiglio di Amministrazione** - cui compete la gestione ordinaria e straordinaria della banca e l'attuazione del disegno unitario di Gruppo; nell'ambito del Consiglio sono istituiti comitati consultivi per la formulazione di proposte all'Organo Amministrativo (Comitato Rischi, Comitato Nomine, Comitato Remunerazione e Comitato Operazioni con Parti Correlate);
- **Collegio Sindacale** - a cui spettano i compiti disposti dall'art. 149 del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF) richiamati nella “Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari”. Al Collegio Sindacale il Decreto Legislativo

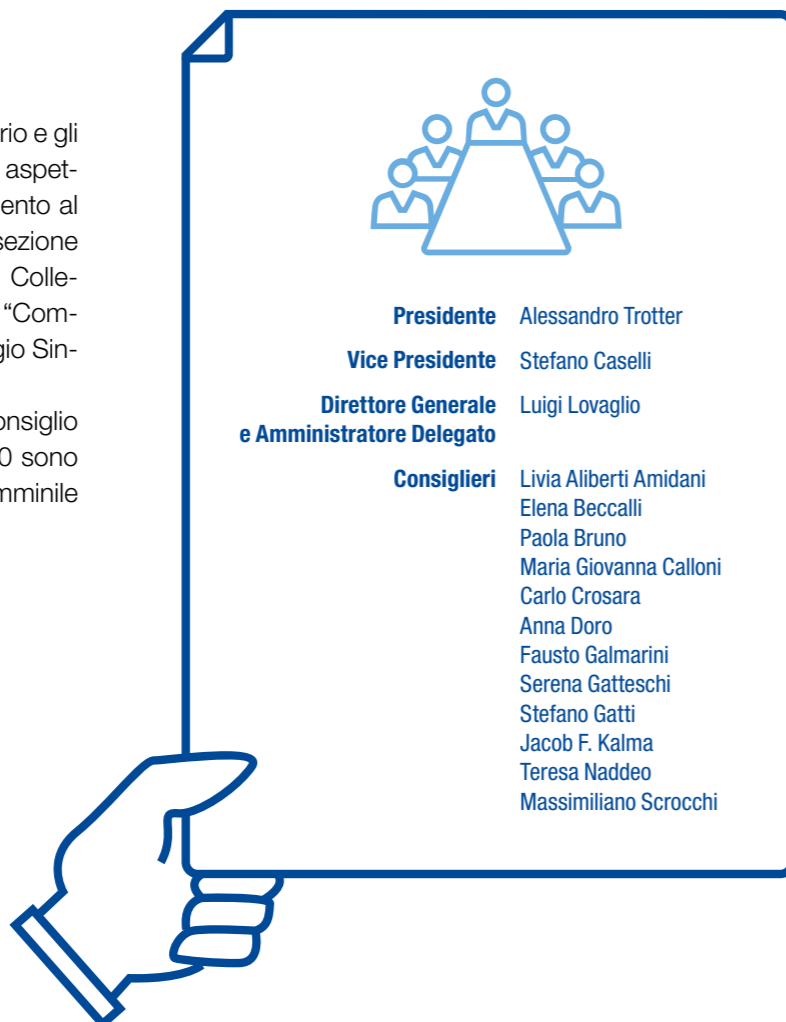
254/2016 assegna due funzioni specifiche con riguardo alla Dichiarazione di carattere non finanziario:

- “l'organo di controllo, nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel presente decreto e ne riferisce nella relazione annuale dell'assemblea” (art. 3, comma 7);
- “[...] previa deliberazione motivata dell'organo di amministrazione, sentito l'organo di controllo, nella dichiarazione di carattere non finanziario possono essere omesse, in casi eccezionali, le informazioni concernenti sviluppi imminenti ed operazioni in corso di negoziazione, qualora la loro divulgazione possa compromettere gravemente la posizione commerciale dell'impresa. Qualora si avvalga di questa facoltà, l'ente di interesse pubblico ne fa menzione nella dichiarazione non finanziaria con esplicito rimando al presente comma” (art. 3, comma 8).

Diversità degli organi di gestione e controllo

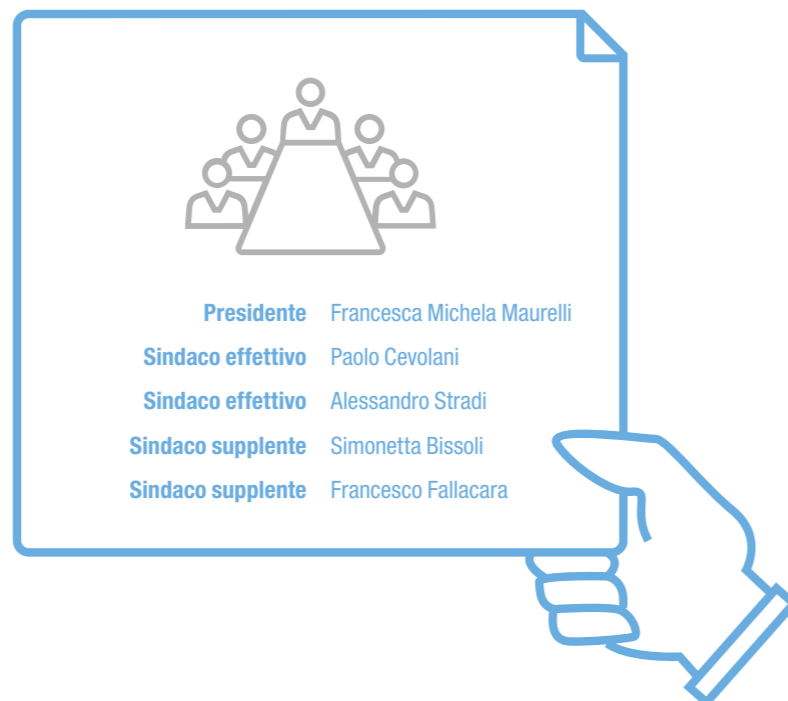
Nella “Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari” sono illustrati gli aspetti relativi a questo ambito con riferimento al Consiglio di Amministrazione (nella sezione “Criteri e politiche di diversità”) e al Collegio Sindacale (nella parte dedicata a “Composizione e funzionamento del Collegio Sindacale”).

I nominativi dei componenti del Consiglio di Amministrazione al 10 marzo 2020 sono evidenziati di seguito; la presenza femminile è pari a oltre un terzo dei Consiglieri.



Presidente	Alessandro Trotter
Vice Presidente	Stefano Caselli
Direttore Generale e Amministratore Delegato	Luigi Lovaglio
Consiglieri	Livia Aliberti Amidani Elena Beccalli Paola Bruno Maria Giovanna Calloni Carlo Crosara Anna Doro Fausto Galmarini Serena Gatteschi Stefano Gatti Jacob F. Kalma Teresa Naddeo Massimiliano Scrocchi

Il Collegio Sindacale riflette una composizione in linea con le norme di legge.



Presidente	Francesca Michela Maurelli
Sindaco effettivo	Paolo Cevolani
Sindaco effettivo	Alessandro Stradi
Sindaco supplente	Simonetta Bissoli
Sindaco supplente	Francesco Fallacara

“Sustainable Growth” Una nuova prospettiva di fare banca

“Il Piano Industriale pone le basi per una crescita sostenibile del business del Creval, mettendo al centro le famiglie e le piccole e medie imprese nei territori in cui operiamo, che insieme ai nostri Dipendenti sono il vero patrimonio della Banca. [...]”

(Luigi Lovaglio, Amministratore Delegato)

Nel mese di giugno abbiamo presentato alla comunità finanziaria il “Piano Industriale 2019-2023: «Sustainable Growth»”, approvato dal Consiglio di Amministrazione, che si pone come obiettivo - in linea con quanto sintetizzato nella nuova Mission - il rafforzamento del nostro ruolo di banca commerciale solida a sostegno della crescita dei territori serviti, con basso profilo di rischio e focalizzata sulla relazione con famiglie e piccole-medie imprese.

Il Piano, orientato alla creazione di valore per gli stakeholder, mira al raggiungimento di una crescita e di una redditività sostenibili sulla base di tre pilastri fondamentali:

- Rilancio della piattaforma commerciale, attraverso tre macro-iniziative:
 - rafforzamento del modello di business mediante presidi dedicati all’acquisizione di nuovi clienti e creazione di nuovi prodotti, in linea con le esigenze di finanziamento e gestione del patrimonio della clientela, per aumentare i ricavi di oltre 100 milioni € entro il 2023;
 - ottimizzazione della struttura operativa in ottica di agilità, efficienza e semplificazione dei processi per ridurre gli oneri operativi di oltre 50 milioni € entro il 2023;
 - ripensamento delle politiche di underwriting e di monitoraggio del rischio, con una conseguente revisione del processo creditizio e del sistema di monitoraggio e recupero.
- Per rilanciare ulteriormente la piattaforma sono previsti investimenti addizionali a supporto della crescita per un importo di 20 milioni € finalizzati all’esecuzione delle iniziative di Piano - con particolare riferimento all’offerta digitale, al piano di acquisizione della clientela, all’area del wealth management e ai processi di erogazione e monitoraggio del credito.
- Azioni decisive sulle legacy di bilancio così declinate:
 - riduzione delle attività “Non-core” attraverso la creazione di un portafoglio segregato pari a 1,9 miliardi € composto da sofferenze e inadempimenti probabili con l’obiettivo di ridurre l’ammontare di circa l’80% entro il 2023;
 - rivisitazione del portafoglio titoli con una progressiva riduzione degli stock di oltre il 50% a fine Piano. È stato predisposto anche un nuovo funding plan che prevede una maggiore diversificazione delle fonti di finanziamento - sono definite in arco di Piano emissioni di covered bond per un totale di 2 miliardi € e obbligazioni senior per 600 milioni €.
 - Nuovo assetto organizzativo finalizzato ad un maggior focus sui target del Piano e ad un’accelerazione dei processi decisionali e fondato su:
 - riallocazione di circa 240 dipendenti in ruoli a maggiore valore aggiunto - con l’ausilio di programmi di formazione volti a svilupparne ulteriormente le competenze e di una riqualificazione importante degli stessi verso attività di tipo commerciale;
 - valorizzazione dei talenti attraverso un

loro maggiore coinvolgimento in tutte le iniziative previste a Piano con chiari perimetri di attività e allocazione di responsabilità su obiettivi specifici;

- costituzione della Divisione Non-Core Unit, con 50 dipendenti, e delle due Direzioni "Retail" e "Small Business", a diretto riporto dell'Amministra-

tore Delegato, per distinguere le attività della piattaforma commerciale dal portafoglio legacy di crediti deteriorati del Gruppo.

La struttura organizzativa si completa con una Direzione Cost Management e una Direzione Financial Stakes and Non Core Assets.

La gestione dei rischi

In coerenza con le disposizioni di Vigilanza ci siamo dotati di un solido sistema dei controlli interni composto da regole, funzioni, strutture, risorse, processi e procedure le cui finalità sono il contenimento del rischio entro i limiti indicati nel quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio (Risk Appetite Framework - RAF), la

prevenzione del rischio, ancorché involontario, di coinvolgimento della banca in attività illecite (riciclaggio, usura e finanziamento al terrorismo) e la conformità delle operazioni rispetto alla normativa vigente, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne (vd. [Relazione Finanziaria 2019](#)).

Rischio di reputazione

È il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della banca da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o autorità di vigilanza; rappresenta una risorsa essenziale ed è considerata da Creval come elemento distintivo sul quale si fonda un vantaggio competitivo duraturo.

Il rischio di reputazione può avere origine da fattori molteplici anche posti al di fuori del perimetro aziendale ed esterni all'operato del Gruppo (ad esempio dalla diffusione di notizie inesatte o infondate o da fenomeni che riguardano il sistema e possono coinvolgere le singole istituzioni senza distinzione); in considerazione della sua natura - caratterizzata da fattori intangibili quali la

fiducia, l'immagine, l'affidabilità - il Gruppo ha sviluppato una metodologia di identificazione e di valutazione di tale rischio di tipo qualitativo basata su strumenti di self assessment facilitati da una preventiva identificazione di un repository di scenari di rischio reputazionale da sottoporre a valutazione delle strutture organizzative competenti.

L'approccio di tipo preventivo integra due prospettive distinte - esterna ed interna - al fine di individuare le priorità dei rischi e la successiva valutazione dell'esposizione di quelli reputazionali più rilevanti con l'obiettivo di sfruttare una doppia visione che da un lato identifichi gli scenari di rischio con riferimento al contesto esterno e dall'altro valuti tali scenari sulla base della prospettiva interna (vd. [Relazione Finanziaria 2019](#)).

La sostenibilità nei processi interni e nei territori

Nel contesto in cui operiamo l'integrazione della sostenibilità all'interno dei processi connessi al core business delle aziende è un tema che ha acquisito molta importanza. La spinta principale deriva dal "[Green Deal](#)", il piano d'azione europeo che mira a rendere l'Europa climaticamente neutra entro il 2050 e proteggere il nostro habitat naturale. Enti come le Nazioni Unite, l'European Banking Authority (EBA), la Commissione europea e la Banca d'Italia hanno più volte ribadito al mondo finanziario, in qualità di attore sociale responsabile, l'urgenza di agire per tempo nella lotta al cambiamento climatico e nella tutela dei diritti umani.

Nel secondo semestre del 2019 abbiamo avviato alcune attività - concluse nei primi mesi del 2020 - che si inseriscono in un più ampio percorso di Corporate Social Responsibility destinato a continuare nel tempo.

Il Team Sostenibilità ha collaborato all'implementazione di tre nuovi progetti lavorando a stretto contatto con le seguenti Direzioni:

- "Rischi e Controlli" per l'override ESG nel rating;
- "Crediti" per le politiche del credito;
- "Procurement" per la catena di fornitura.

Le certificazioni ESG nel rating

Le "[linee guida per la concessione e il monitoraggio dei crediti](#)" dell'EBA, poste in consultazione durante l'estate, sottolineano l'importanza per le banche dell'inclusione dei fattori ESG all'interno delle proprie politiche di misurazione e gestione dei rischi creditizi. È presente, inoltre, un riferimento a politiche e procedure specifiche per i prestiti "verdi" riguardanti la concessione e il monitoraggio di linee di credito erogate alla clientela in possesso di specifiche certificazioni ambientali.

Per ottemperare a tali nuove linee guida ed al termine di un'analisi campionaria realizzata sul portafoglio delle imprese corporate nostre clienti abbiamo inserito a livello procedurale la possibilità - dal corrente mese di febbraio - che il gestore della rela-

zione richieda alla competente funzione di Rating Desk (collocata all'interno dell'area del Chief Risk Officer) un miglioramento del rating attribuito dal modello statistico alla controparte (cosiddetto override) sulla base dell'importanza che l'azienda ripone verso aspetti sociali e ambientali opportunamente certificati da enti terzi quali ad esempio SA 8000, ISO 14001, ISO 50001, EMAS (Environmental Management and Audit Scheme), EU Ecolabel, FSC (Forest Stewardship Council), certificazioni biologiche approvate dagli Organismi di controllo nazionali, Demeter. A valle dell'accettazione della richiesta di override l'iter si conclude con l'attribuzione del rating definitivo alla controparte, input ai processi di concessione, rinnovo e revisione del credito.

La nostra Politica del Credito

Nell'aggiornamento delle Politiche del Credito per il 2020 abbiamo deciso di inserire criteri specifici che distinguono i settori controversi con potenziali impatti sociali, ambientali e comportamentali nega-

tivi rispetto a quelli virtuosi. In questa seconda categoria rientrano le industrie impegnate nel contenimento degli impatti ambientali e che privilegiano il ricorso ad energie rinnovabili.

Settore nucleare

Dopo aver valutato attentamente l'importanza e la delicatezza dei temi connessi all'energia nucleare - la sua gestione responsabile, la garanzia della tutela ambientale della salute e della sicurezza dell'uomo, la gravità di eventuali esternalità socio-ambientali, la rischiosità reputazionale e di credito e l'ottemperanza alla legislazione nazionale e sovranazionale al riguardo - abbiamo deciso di dotarci di una politica attenta al ciclo

del combustibile nucleare prevedendo segmenti specifici non oggetto di finanziamenti (o da valutare caso per caso per i siti di stoccaggio e per il trasporto di residui nucleari radioattivi) con particolare riferimento all'utilizzo controverso nella creazione di armi di distruzione di massa (ad esempio bombe e missili) altamente lesive per i diritti dell'uomo.

Settore armamenti

In coerenza con l'impegno per la sostenibilità e la tutela dei diritti umani ed ambientali abbiamo deciso di non intrattenere rapporti commerciali con aziende che producono, curano la manutenzione o commerciano armi controverse o non convenzionali - nucleari, biologiche e chimiche di distruzione di massa, incendiarie e laser, bombe a grappolo e a frammentazione, mine terrestri e uranio arricchito ed impoverito. Contestualmente riconosciamo l'importanza dell'utilizzo di armi a scopo di difesa e nel-

le operazioni di pace. A tal proposito accettiamo richieste di finanziamento esclusivamente da parte di governi, organizzazioni governative, società statali e organismi internazionali di Paesi membri dello Spazio Economico Europeo, dell'Associazione europea di libero scambio, USA e Canada impegnati in attività che rientrano negli ambiti sopra citati.

I finanziamenti per le armi da caccia e per finalità sportive sono al momento consentiti nell'Unione europea.

Industria del tabacco

La lotta al tabagismo, coerentemente con le finalità della Convenzione Quadro per il Controllo del Tabacco dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), richiede un maggiore impegno da parte di molteplici settori per realizzare un'azione più incisiva e coordinata. Noi di Creval, riconoscendo il nostro ruolo di attore economico e sociale,

ci impegniamo a non intrattenere relazioni commerciali - intese come attività di finanziamento e di investimento - con aziende produttrici di tabacco sia in aderenza all'obiettivo di tutela dei diritti umani - in particolare delle generazioni più giovani - sia per contrastare ulteriori costi sanitari a carico dello stato italiano.

Gioco d'azzardo

Riconosciamo l'importanza della lotta al gioco d'azzardo in termini di contenimento del "gioco d'azzardo patologico" che arreca danni economici, di salute e relazionali al giocatore e di potenziale canale di riciclag-

gio di denaro derivante da attività illegali e usuraie. Oltre all'ottemperanza alla normativa vigente e agli obblighi rafforzati di adeguata verifica per taluni soggetti, poniamo dunque particolare attenzione al settore.

Il dialogo con i fornitori e la crescita nella sostenibilità

Al fine di garantire la massima trasparenza nella fase di definizione e rinnovo del rapporto commerciale e di inserire aspetti etici e socio-ambientali tra i criteri di selezione/conferma, nella fase di pre-qualifica e nella compilazione dei questionari per i nuovi fornitori e per il rinnovo del contratto di quelli già in essere esaminiamo la presenza di elementi di sostenibilità quali diritti

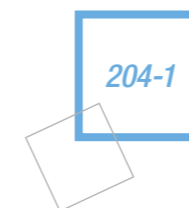
umani, ambiente e anti-corruzione. È decisiva al riguardo la presenza di alcuni strumenti di gestione della sostenibilità quali certificazioni e autocertificazioni sociali e ambientali in aggiunta all'eventuale evidenza di azioni positive messe in campo sul tema. Tutti i requisiti di sostenibilità devono essere aggiornati annualmente da parte di ciascun fornitore.

Principali rischi

I rischi connessi alla catena di fornitura sono suddivisi in due categorie - tutela dei lavoratori e salvaguardia dell'ambiente - e vengono gestiti e presidiati dalla Direzione Procurement e dal Servizio Gestione Contratti. Le verifiche nel 2019 sono state compiute sui seguenti aspetti: comportamenti discriminatori; lavoro minorile; tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro; emissioni di gas e utilizzo dell'energia da fonti rinnovabili; corretto smaltimento dei rifiuti tramite la consegna obbligatoria degli appositi attestati - il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) e il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI); la dichiarazione di assenza di prov-

vedimenti interdittivi a carico del fornitore; autocertificazione del possesso dei requisiti di idoneità tecnica; iscrizione alla Camera di Commercio; inserimento nel contratto di eventuali certificazioni; informativa sui rischi specifici presenti nei luoghi di lavoro del Committente e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate e richiesta del rispetto del D. Lgs. 231/2001 in base al modello organizzativo del Gruppo Creval o l'impegno a conformarsi al proprio modello conforme a tale normativa. Nel febbraio 2020 sono stati inclusi i nuovi criteri all'interno del "Manuale degli Approvvigionamenti di Gruppo" (screening etico, sociale e ambientale).

Kpi di performance GRI



Proporzione di spesa verso fornitori locali

Proporzione di spesa verso fornitori locali	2017	2018	2019
Budget di spesa per i fornitori locali (migliaia €)	158.745	142.039	129.384
Budget totale utilizzato per le forniture alle sedi operative significative (migliaia €)	181.130	153.209	145.042
Percentuale	87,6%	92,7%	89,2%

Fornitori locali: con sede presso una delle regioni in cui è presente Creval con proprie agenzie.
Budget totale: spesa totale sostenuta nei periodi di riferimento.

Sostenibilità e comunicazione

Calendario 2020

Innovare per crescere in modo sostenibile

Il Calendario 2020 racchiude una sorpresa tutta da scoprire: inquadrando la foto del mese attraverso l'App "Creval AR", disponibile gratuitamente sui principali store di App per smartphone e tablet, si accede a contenuti multimediali che rafforzano il messaggio di sostenibilità e rendono ciascuna foto unica come il territorio che racconta.

Per la realizzazione del [Calendario 2020](#) ci siamo affidati all'artista Giuseppe La Spada, che ha raccolto immagini ispirate al concetto di crescita sostenibile - una scelta orientata al Piano Industriale 2019-2023 che guida la strategia di sviluppo dell'attività della banca.

Attraverso una narrazione fotografica La Spada racconta il legame dell'uomo con la natura che diventa un invito a guardarsi intorno con maggiore consapevolezza, a riflettere sul valore del luogo in cui viviamo e alla necessità di non dare nulla per scontato.

L'attenzione all'ambiente non si esprime solo attraverso gli originali scatti dell'artista ma anche con i materiali utilizzati: carta ecologica e biodegradabile - prodotta al 100% con fibre riciclate - e inchiostri prodotti con materie prime rinnovabili privi di cobalto e di oli minerali.

Per la realizzazione del calendario abbiamo deciso di coinvolgere attivamente tutte le nostre persone: attraverso appositi Focus Group organizzati su diverse sedi i dipendenti sono stati chiamati a esprimersi sul concept fornendo un contributo decisivo alla scelta del layout.

Le foto vengono riprese, all'inizio di ogni mese, sui social media per sensibilizzare i follower sulle tematiche ambientali.

Le immagini contenute in questo Documento sono riprese dal Calendario 2020 e visibili mediante l'App "Creval AR".

Palestre digitali

Dal 2019 siamo partner di Palestre Digitali, il percorso formativo promosso da Young Women Network e Accenture con l'obiettivo di aumentare la probabilità di trovare lavoro di ragazzi laureati o laureandi, con un focus particolare sulle materie umanistiche.

Il percorso - attivo dal 2012 - spiega l'utilizzo di strumenti tecnici e pratici del mondo digitale attraverso lezioni in aula. Nel corso di tre sessioni annue di quattro settimane, ciascuna delle quali con un modulo diverso, sono state coinvolte 600 persone delle quali circa l'80% ha trovato lavoro nel settore del digital marketing entro i sei mesi successivi al corso.

La nostra collaborazione con Palestre Digitali si è concretizzata in tre ambiti:

- assegnazione di un project work sul tema "Arte interattiva e umanesimo digitale", finalizzato a sviluppare il tema dell'innovazione tecnologica legata al patrimonio culturale della banca;
- docenza sul tema "Comunicazione Corporate" con presentazione di un business case di innovazione presso il TIM Space di Milano;
- disponibilità di due spazi della banca - auditorium nella sede di via Feltre e Galleria Credito Valtellinese di Corso Magenta.

Il progetto ci ha permesso di mettere in luce la vicinanza al mondo dei giovani e l'interesse all'uso e sviluppo continuo del canale digitale. Una rilevanza particolare è stata data, grazie alla partnership con Young Women Network, alle donne laureate nel delicato momento dell'ingresso nel mondo del lavoro a testimonianza del nostro impegno per la parità di genere.

Collaborazione con l'Università Cattolica di Milano

Nel corso del 2019 abbiamo intrapreso un'attività di collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano nell'ambito di un progetto dedicato all'insegnamento di "Economia e Gestione della Comunicazione Pubblicitaria e di Business Communication". L'impegno ha coinvolto gli studenti del corso di laurea "Linguaggio dei Media" nel progetto "Creval - A new bank", ai quali è stato chiesto di proporre una strategia di comunicazione mirata alla "diffusione" della banca nel target 18-35 anni sia in maniera diretta sia attraverso influencer e dedicando attenzione ai canali digitali. La presentazione dei progetti alla commissione esaminatrice si è tenuta il 12 aprile nell'Auditorium della sede di via Feltre a Milano. Il 5 luglio abbiamo accolto nei nostri spazi gli studenti di "Brand Strategy Experience" nell'ambito dei corsi internazionali dell'Università: in collaborazione con l'agenzia Publicis Media abbiamo chiesto la progettazione di una strategia di comunicazione per raccontare la nuova realtà - dopo l'aumento di capitale e l'avvento del nuovo management - come banca solida, sana e depositaria della fiducia dei propri clienti e azionisti. Gli studenti provenienti da realtà estere (USA, Arabia Saudita, Messico, Colombia, Francia) hanno avuto l'occasione di visitare le principali sedi milanesi di Creval e di conoscere il nuovo modello di filiale di Piazza San Fedele e gli spazi espositivi della Galleria Credito Valtellinese di Corso Magenta.

Il 3 ottobre siamo intervenuti nel "Master Internazionale in Corporate Communication" chiedendo agli studenti di definire un piano di comunicazione con i punti di forza della banca dal punto di vista dei Millennials. Il confronto con il classico calendario annuale cartaceo ha rappresentato un elemento di sfida ulteriore: alla classe coinvolta è stato chiesto di studiare un approccio innovativo a livello di contenuti e di forma.

Creval partner del Premio Agol 2019 per i giovani comunicatori

Lo scorso 11 luglio sono stati consegnati a Roma, presso il Circolo del Tennis al Foro Italico, i riconoscimenti della V edizione del Premio annuale AGOL "Giovani Comunicatori" - il primo contest nazionale nato per creare un network tra studenti universitari, giovani professionisti e aziende.

Danila Giancipoli si è aggiudicata la borsa di studio di 1.000 € messa a disposizione da Creval nella categoria "Social Media Strategy" per l'analisi approfondita e l'articolazione di una strategia completa ed efficace relativa alla presenza della banca sui canali Facebook, Twitter, YouTube e LinkedIn.

Sostenibilità in azione



Avis in Creval, ogni singola goccia fa la differenza

Dal 2014 aderiamo alle giornate di donazione organizzate da AVIS Milano presso le aziende. Il 30 maggio e il 18 dicembre si sono tenuti presso la sede di via Feltre due momenti nel corso dei quali sono state effettuate 21 donazioni da parte dei nostri collaboratori. Il gesto di altruismo diventa al contempo anche un momento di controllo della salute del donatore: vengono infatti ritenute valide solo le donazioni di persone con i valori nella norma.

Siticibo, fare del bene fa bene

Siticibo - programma della Fondazione Banco Alimentare ONLUS - nasce a Milano nel 2003 con lo scopo di recuperare cibo cotto e fresco in eccedenza nella Ristorazione Organizzata a favore di strutture caritative della città che assistono ogni anno circa 15.000 persone bisognose. Dal 2016 sosteniamo l'attività recuperando le eccedenze alimentari presso la mensa della sede di via Feltre gestita dalla società Pellegrini. Nel corso del 2019 abbiamo raccolto 781 porzioni di cibo destinate ai residenti della Fondazione Exodus Onlus presente all'interno del Parco Lambro di Milano.



Donazione PC, favorire l'informatizzazione attraverso il riciclo

Prosegue nei territori di insediamento della banca la consuetudine di sostenere scuole e enti che chiedono la possibilità di ricevere PC dismessi da utilizzare nell'ambito di aule, laboratori e uffici a favore delle attività di didattica e di segreteria. Nel 2019 abbiamo donato 98 apparecchiature accogliendo la totalità delle richieste pervenute.

Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento

Continua l'attenzione nei confronti del mondo della scuola media superiore all'interno del mutato quadro normativo previsto a seguito della ridenominazione dei programmi di "Alternanza scuola lavoro" in "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" ospitando stage di studenti delle scuole per favorire lo sviluppo delle competenze trasversali. L'avvio di tirocini di formazione e orientamento presso filiali e sedi centrali della banca (nella misura rispettivamente del 35% e 65% del totale) ha consentito di ospitare nel corso dell'anno 40 studenti provenienti da 15 scuole per un totale di oltre 5.000 ore effettuate nel periodo compreso da fine maggio ad inizio settembre.

Il valore creato e distribuito

201-1

Valore economico generato e distribuito

Determinazione del valore economico generato (migliaia €)	2018	2019
Interessi attivi e proventi assimilati	460.542	443.242
Interessi passivi e oneri assimilati (-)	-94.343	-95.779
Commissioni attive	305.617	281.236
Commissioni passive (-)	-30.780	-32.133
Dividendi e proventi simili	30.806	1.231
Risultato netto dell'attività di negoziazione	195	4.171
Risultato netto dell'attività di copertura	-260	-191
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:		
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-107.278	8.311
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	17.803	4.013
c) passività finanziarie	73	-27
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico		
b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-9.685	19.996
Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito di:		
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-139.034	-155.309
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-3.451	1.096
Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-1.392	-2.887
Altri oneri/proventi di gestione	65.563	48.813
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-559	11
Utili (perdite) da cessione di investimenti	3.391	5.527
Totale valore economico generato	497.208	531.321



Distribuzione del Valore economico generato (migliaia €)	2018	2019
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	497.208	531.321
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, contributo SFR e DGS ed elargizioni/liberalità) (-)	160.970	119.308
Valore economico distribuito ai fornitori	160.970	119.308
Spese per il personale (-)	327.148	265.608
Valore economico distribuito ai dipendenti e ai collaboratori	327.148	265.608
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	3.225	-2
Valore economico attribuito a terzi	3.225	-2
Utile attribuito agli azionisti	-	-
Valore economico distribuito agli azionisti	-	-
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse e contributo SFR e DGS (-)*	64.474	62.166
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	4.287	4.938
Valore economico distribuito amministrazione centrale e periferica	68.761	67.104
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-)	1.044	648
Valore economico distribuito a collettività e ambiente	1.044	648
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	561.148	452.666
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri		
a) impegni e garanzie rilasciate	454	-1.714
b) altri accantonamenti netti	15.368	11.903
Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	17.494	36.500
Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	7.277	7.521
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri/proventi")	-884	-2.172
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	3.021	1.496
Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	-138.392	-31.119
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota destinata a (prelevata da) riserve	31.722	56.240
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	-63.940	78.655

*Il dato è stato riclassificato con riferimento al 2018.

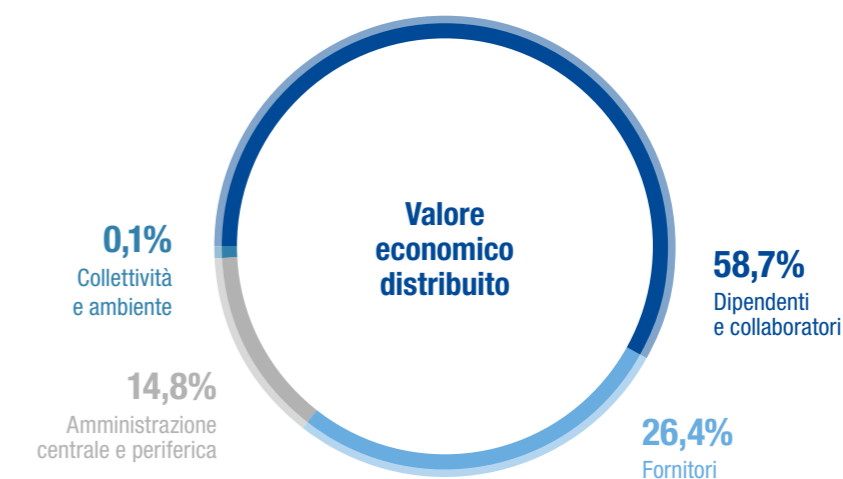
Distribuzione del Valore Aggiunto

Il valore economico distribuito dal Gruppo, attestatosi a fine 2019 a 452,7 milioni €, è scomposto nel dettaglio delle singole categorie di stakeholder destinatari sia in valore assoluto (in tabella) sia per quota-parte (nel grafico).

Si evidenziano nell'ordine quattro categorie principali di "perceptor":

1. dipendenti, cui sono stati destinati 265,6 milioni € (pari al 58,7% del totale);
2. fornitori per i servizi resi, con 119,3 milioni € loro riservati (26,4%);
3. amministrazione centrale e periferica (imposte dirette e indirette), cui sono stati corrisposti 67,1 milioni € (14,8%);
4. terzi e ambito "collettività e ambiente", cui sono stati distribuiti complessivamente 0,6 milioni € (0,1%).

Valore economico distribuito (migliaia €)	2018	2019
Valore economico distribuito (migliaia €)	561.148	452.666
Ripartizione:		
Dipendenti e collaboratori	327.148	265.608
Fornitori	160.970	119.308
Amministrazione centrale e periferica	68.761	67.104
Terzi	3.225	-2
Collettività e ambiente	1.044	648





2. I nostri ambiti di azione

L'impegno per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU

Nella definizione della nostra politica di sostenibilità teniamo conto anche degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile fissati dalle Nazioni Unite. Nella rappresentazione grafica sono evidenziati otto dei diciassette

te obiettivi che perseguiamo in relazione ai temi materiali che rendicontiamo nell'ambito della nostra Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.

3
SALUTE E BENESSERE


8
LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA


10
RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE


Qualità della vita e welfare

5
PARITÀ DI GENERE


Rispetto dei diritti umani

13
LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO


Rischi socio-ambientali

1
SCONFIGGERE LA POVERTÀ


Servizio alle famiglie e alle PMI

8
LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA


8
LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA


Occupazione e diritti dei lavoratori

3
SALUTE E BENESSERE


7
ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE


Impatti ambientali diretti

12
CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI


13
LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO




L'attenzione ai nostri clienti

La qualità al centro dell'offerta commerciale

Finanziamenti

Modello di gestione e organizzazione

Alla Divisione Prodotti - in staff all'Area Retail - è affidato il compito di ideare, progettare, realizzare, lanciare e mantenere i prodotti di finanziamento a privati e imprese e l'offerta di credito agevolato e agrario. La stessa, in accordo con la Divisione Mercato, individua e seleziona le iniziative per la commercializzazione dei prodotti di competenza e il raggiungimento degli obiettivi economici, mentre in accordo con la Direzione Banca Digitale pianifica lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti e servizi attraverso i canali di vendita diretti.

Alla fase di lancio dei prodotti segue un periodo di monitoraggio che verifica i profili di correttezza della proposta commerciale e le modalità di vendita sull'intera rete - il cui coordinamento è demandato alla Divisione Prodotti stessa in collaborazione con la Divisio-

ne Mercato e con il supporto operativo della Direzione Organizzazione e Progetti Innovativi e della Divisione CRM e Programmazione Commerciale. La Divisione Prodotti rileva anche la periodicità e gli indicatori di monitoraggio per il prodotto in base a tipologia, complessità e caratteristiche che individuino:

- rispondenza alle esigenze del mercato di riferimento;
 - eventuali carenze nel processo di distribuzione;
 - possibili necessità di rafforzamento nei processi di individuazione del mercato di riferimento e di test e definizione del prodotto stesso;
 - certezza che i canali distributivi selezionati offrano i prodotti solo a clienti appartenenti al mercato di riferimento individuato.
- Tra gli elementi importanti per il monitorag-

gio vengono presi in considerazione i reclami pervenuti ed esaminati per verificare l'eventuale riferimento alla struttura dei prodotti offerti in modo da porre in essere le attività correttive necessarie.

La Divisione Mercato valuta - a fronte di esigenze espresse direttamente dalla clientela e veicolate dalla rete commerciale risultanti

da specifiche analisi effettuate - proposte di integrazione o ideazione di prodotto in relazione ad esempio al segmento di clientela interessato e ai relativi bisogni, al canale di vendita individuato, al tasso di innovazione, ai dati di mercato, all'offerta proveniente da partner terzi e alla possibilità di sviluppo interno o esterno del prodotto.

Politiche praticate

In linea con il nuovo Piano Industriale 2019-2023 nel corso dell'anno Creval ha concentrato i propri sforzi nel rafforzamento del ruolo di banca commerciale con un basso profilo di rischio e a supporto della crescita dei territori serviti attraverso un modello di

business ed un'offerta di prodotti focalizzati su famiglie e piccole-medie imprese.

I progetti e le iniziative implementati sono rendicontati nell'ambito del tema materiale "Servizio alle famiglie e PMI".

Investimenti

Modello di gestione e organizzazione

Il Servizio Prodotti di Investimento e Bancassurance, a diretto riporto della Divisione Asset Management e Bancassurance, rappresenta l'area preposta alla definizione e alla gestione dei prodotti e servizi di investimento commercializzati e collabora con il Servizio Consulenza in Materia di Investimenti che presidia il modello di servizio ed il modello di tutela dei clienti che accedono ai servizi di investimento.

Relativamente al risparmio gestito e ai prodotti di investimento assicurativi l'offerta di Creval è costituita sostanzialmente da prodotti di società terze specializzate nei rispettivi settori.

Il processo di analisi per la distribuzione dei prodotti si articola in sei fasi:

- esame periodico delle caratteristiche e dei bisogni della clientela finalizzato a definirne un quadro completo ed organico, indispensabile al fine di assolvere gli obblighi di coerenza tra prodotto e mercato target di riferimento;
- raccolta e analisi delle informazioni sul prodotto/servizio: concerne tutti i dati disponibili al riguardo al fine di permettere un'analisi approfondita e una valutazione corretta;

- due diligence (analisi dei clienti e del prodotto): verifica della compatibilità tra le peculiarità del prodotto/servizio oggetto di analisi e le caratteristiche, i bisogni e il mercato di riferimento della clientela della banca;

- definizione delle strategie di distribuzione volte ad assicurarne la coerenza con il mercato di riferimento identificato;

- approvazione del prodotto/servizio: raccolte tutte le informazioni previste, il processo autorizzativo prevede in ultima istanza la valutazione di apposito Comitato;

- distribuzione del prodotto/servizio.

Periodicamente la banca verifica la coerenza dell'offerta commerciale con le caratteristiche e le esigenze della propria clientela.

Risparmio gestito

Sono in essere accordi con selezionate primarie Case di Investimento per il collocamento e la distribuzione di prodotti che soddisfino al meglio le esigenze della clientela; nello specifico l'offerta di Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (OICR) è caratterizzata da un approccio multimanager che consente alla clientela di soddisfare i propri bisogni tramite un catalogo di pro-

dotti ampio e diversificato in termini di asset class disponibili, stili di gestione e/o obiettivi da perseguire. Creval colloca anche il servizio di gestione di portafoglio di Anima SGR che, proponendo molteplici soluzioni d'investimento per il raggiungimento di obiettivi personalizzati, consente di affidare il proprio patrimonio ad un gestore professionista tramite un mandato individuale.

Bancassurance

L'offerta strutturata di prodotti di bancassicurazione del ramo vita è frutto della collaborazione tra Creval e Crédit Agricole Assurances SA - con cui la banca ha in essere una partnership finalizzata al collocamento dei prodotti assicurativi di risparmio e protezione di Crédit Agricole Vita -, mentre nel ramo danni è proseguita la partnership pluriennale con il Gruppo Assicurativo Ri-Fin

S.r.l. finalizzata allo sviluppo e all'offerta di polizze danni e auto di primarie compagnie di assicurazione.

La banca assicura, nel rispetto della normativa vigente, adeguata e costante formazione al personale addetto alla vendita di prodotti di risparmio gestito e di bancassicurazione al fine di innalzare la qualità del servizio offerto alla propria clientela.

Politiche praticate

L'entrata in vigore di nuove normative - tra cui rileva in particolare la Direttiva MiFID II - ha comportato una profonda rivisitazione di tutti i processi della banca prevedendo nuovi presidi in tema di product governance e stringenti obblighi informativi nei confronti dei clienti nell'ottica della massima attenzione alla tutela dell'investitore finale. Al riguardo Creval si impegna a acquisire tutte le informazioni necessarie relative agli strumenti che intende raccomandare o vendere per garantire che gli stessi siano distribuiti conformemente a esigenze, caratteristiche e obiettivi del mercato individuato. Con riferimento ai prodotti assicurativi da ottobre 2018 Creval ha rivisto l'intero processo di emissione delle polizze in coincidenza con l'entrata in vigore della Direttiva 2016/97/UE sulla distribuzione dei prodotti assicurativi (IDD - Insurance Distribution Directive) che

ha dettato regole vincolanti a tutela dell'investitore ponendo particolare attenzione ai presidi necessari perché tali prodotti siano conformi alle esigenze dei clienti per i quali sono stati disegnati.

Al fine di innalzare il livello di qualità dell'offerta di prodotti di risparmio gestito e di bancassicurazione nel corso del 2019 è stata avviata la commercializzazione di due nuove polizze di Credit Agricole Vita (una Multiramo e una tradizionale di Ramo I) e sono stati siglati accordi distributivi con la società Algebris per la distribuzione di comparti della Sicav Algebris Ucits Funds.

Anche per il 2020 si prevede il lancio di nuovi prodotti di investimento assicurativo e la finalizzazione di nuovi accordi distributivi con primarie società di gestione del risparmio.

Profili di trasparenza

Una conoscenza approfondita ed aggiornata del cliente permette un'offerta di servi-

zi in linea con le sue esigenze e aspettative - il questionario di profilatura diviene lo stru-

mento con cui Creval acquisisce dal cliente le informazioni relative a caratteristiche socio-demografiche, obiettivi di investimento, tolleranza al rischio, esperienza e conoscenza in materia di investimenti, situazione finanziaria (inclusa la capacità di sostenere perdite). Al fine di assicurare la corretta compilazione del questionario sono eseguiti controlli che segnalano le eventuali incoerenze. Creval utilizza inoltre le informazioni sul cliente di cui già dispone al fine di verificare la corrispondenza tra le risposte fornite e le predette informazioni, sulla cui base la banca valuta attraverso appositi algoritmi l'adeguatezza delle operazioni che consiglia al cliente (proposta di investimento) secondo un approccio multivariato e in considerazione del suo portafoglio.

La procedura informatica prevede controlli, blocchi e alert a seconda delle informazioni che vengono comunicate dal cliente e di quelle già presenti nei sistemi informativi in modo che non possano essere fornite indicazioni errate al solo fine di elevarne il profilo di rischio. La verifica di adeguatezza comprende il controllo di concentrazione degli investimenti - in particolare uno riferito all'esposizione del portafoglio del cliente

a strumenti finanziari emessi da emittente/i appartenente/i allo stesso Gruppo societario e uno di concentrazione riguardante l'esposizione del portafoglio a strumenti e prodotti finanziari. Da ultimo, nel caso di prestazione del servizio di consulenza che comporti un cambiamento negli investimenti del cliente mediante la vendita di uno strumento e l'acquisto di un altro, la banca effettua un'analisi dei costi e dei benefici dell'operazione al fine di astenersi dal fornire raccomandazioni che comportino costi aggiuntivi per il cliente se non a fronte di maggiori benefici per lo stesso.

La "verifica di appropriatezza" è finalizzata a sua volta a stabilire se il cliente disponga del livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi connessi all'operazione. È effettuata mediante appositi algoritmi multivariati e prevede il confronto tra il rischio di mercato, il rischio di credito e la classe di complessità del singolo strumento da una parte e il profilo di esperienza e conoscenza del cliente risultante dal questionario dall'altra parte al fine di verificare se lo stesso abbia il livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi che il prodotto di investimento comporta.

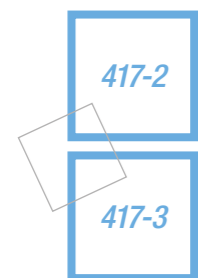
417-1

Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi

Creval si è dotato di un apposito Manuale sulla trasparenza bancaria che formalizza le norme prescritte dal legislatore cui la banca deve attenersi e che fissa precise regole operative e comportamentali a carico di tutti i comparti aziendali, con specifico riguardo ai dipendenti della rete. I Fogli Informativi sono costantemente aggiornati e pubblicati nell'apposita sezione "Trasparenza" del sito www.creval.it e resi disponibili nelle filiali mediante l'utilizzo di appositi totem che ne consentono anche la stampa. In calce ai contratti il sottoscrittore dichiara di averne ricevuto copia unitamente al documento di sintesi contenente le condizioni economiche; con cadenza almeno annuale vengono inviate le comunicazioni periodiche relative a ciascun rapporto.

Per quanto riguarda i prodotti di risparmio gestito e di investimento assicurativi il processo di vendita allo sportello avviene necessariamente in abbinamento all'erogazione del servizio di consulenza e alla valutazione di adeguatezza in termini di esperienza e conoscenza, di tolleranza al rischio e orizzonte temporale dell'investimento. Oltre al report di consulenza, contenente tutte le informazioni necessarie anche in termini di costi e rischi, al cliente vengono obbligatoriamente consegnate le informative pre-contrattuali previste a seconda della tipologia di prodotto, tra cui KIID, KID, Set Informativo.

Il personale addetto alla vendita di prodotti assicurativi e di risparmio gestito è in possesso dei requisiti formativi necessari (abilitazione Ivass ed Esma) per concludere la proposta commerciale e fornire al cliente tutte le informazioni richieste sul prodotto. Anche per quanto riguarda i prodotti assicurativi danni il processo di vendita prevede la preventiva consegna del set informativo.



417-2 *Episodi di non conformità in materia di informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi*

417-3 *Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing*

Nel corso degli ultimi tre anni (a valere dal 2017 - periodo di riferimento della DCNF) non si sono verificati casi di non conformità con normative o codici interni nei due ambiti sopra evidenziati che abbiano dato luogo a multe, sanzioni o avvertimenti.

Principali rischi

- Mancanza di collaboratori abilitati alla commercializzazione di prodotti che richiedono abilitazioni specifiche - tale rischio è presidiato con il controllo informatico dei processi di abilitazione all'interno del portale, l'elaborazione e la pubblicazione di normative interne e la collaborazione con la struttura commerciale;
- vendita di prodotti e/o servizi bancari non conformi - i prodotti di investimento e di bancassurance sono collocati sulla base di accordi specifici nei quali sono disciplinati gli obblighi in capo a Creval e alla "Casa Prodotto" per quanto riguarda in particolare aspetti di antiriciclaggio, protezione dei dati, reclami, adeguatezza dei sistemi informatici, informativa verso i clienti. Tali accordi vengono aggiornati quando necessario, ad esempio in occasione dell'introduzione di nuove normative, e sottoposti alla verifica dei competenti (legale, antiriciclaggio, data protection, compliance, consulenza fiscale, amministrativi e IT). Anche i processi di vendita dei prodotti sono periodicamente aggiornati per mantenerli in linea con la normativa e con gli accordi finalizzati con le controparti. Tutti i prodotti devono essere sottoposti al processo di due diligence, propedeutico per l'inserimento a catalogo degli stessi; la "Scheda riepilogativa delle caratteristiche del prodotto/servizio" prevede sei sezioni suddivise in due ambiti: uno dedicato alla mappatura del prodotto/servizio, alla descrizione dell'emittente e all'esito di valutazio-
- ne del prodotto e l'altro all'identificazione dei rischi da parte della Direzione Rischi e Controlli, della Direzione Compliance e della Funzione Antiriciclaggio, come contenuto in apposito Regolamento interno;
- abusi di mercato - Creval possiede una Policy "Disciplina sugli abusi di mercato (Market Abuse)" che definisce le modalità operative adottate per assicurare il rispetto della normativa concernente la segnalazione di operazioni e ordini sospetti definiti dal Regolamento UE 596/2014. Ai sensi di quest'ultimo la banca deve stabilire e mantenere dispositivi, sistemi e procedure efficaci per individuare e segnalare ordini e operazioni sospette. Creval per l'attività di "detecting" si avvale di una procedura informatica specializzata nella definizione delle operazioni riconducibili ai casi di insider trading e manipolazione di mercato. Le operazioni e gli ordini evidenziati dalla procedura sono analizzati da una struttura interna alla funzione di compliance e di seguito sottoposti al vaglio del Comitato Market Abuse che ne valuta l'archiviazione ovvero propone all'Amministratore Delegato, a cui spetta la decisione finale, l'eventuale segnalazione a Consob;
- mancata trasparenza - la Divisione prodotti presidia con il supporto delle Direzioni Auditing, Legale e Compliance la conformità alle disposizioni di trasparenza previste dalla normativa bancaria nei seguenti ambiti:
 - pubblicità e informazione precontrattuale: predisposizione e aggiornamen-

to dei Fogli Informativi e degli annunci pubblicitari, redazione e manutenzione della documentazione precontrattuale comprensiva delle condizioni economiche e normative in collaborazione con il Servizio Normativa e Consulenza Legale;

- contratti: redazione e manutenzione della documentazione comprensiva delle condizioni economiche e normative in collaborazione con il Servizio suddetto (documento di sintesi all'apertura, periodico e all'estinzione);
- comunicazioni periodiche alla clientela: verifiche della loro conformità in termini di legge (documento di sintesi periodico/rendiconto annuale) e di ogni

comunicazione inerente i prodotti presidiati (ad esempio variazioni unilaterali e informative/aggiornamenti di diversa natura). Sono previste inoltre apposite procedure di verifica che il pricing di prodotto sia conforme a quanto previsto dai Fogli Informativi nelle diverse fasi di vita del prodotto (apertura e modifica delle condizioni) e che calcolano gli indicatori sintetici di costo da esporre sulle comunicazioni alla clientela;

- non corretta profilazione del cliente - è previsto dalla normativa un apposito questionario del cliente in merito ad adeguatezza e appropriatezza delle operazioni.

L'innovazione digitale al servizio dei clienti

Modello di gestione e organizzazione

La Direzione Banca Digitale, in raccordo con le funzioni di marketing strategico, presidia lo sviluppo commerciale di Creval attraverso i canali di vendita diretti Bancaperta. Governa i processi di innovazione e manutenzione dei canali di competenza con l'obiettivo di arricchire l'offerta digitale e migliorare la capacità di utilizzo e il coinvolgimento della clientela; propone inoltre azioni e strategie alle competenti funzioni Prodotti e Mercato e costituisce il riferimento aziendale per il modello di servizio, monitoraggio e sviluppo commerciale della banca coordinando con le funzioni competenti gli interventi formativi mirati a favorire la progressiva digitalizzazio-

ne della rete commerciale e dei clienti.

Al suo interno il Servizio Canali Diretti cura lo sviluppo commerciale delle reti di vendita virtuali (mobile e internet banking) definendo l'offerta di prodotti e servizi e costituisce il riferimento aziendale per la scelta delle migliori soluzioni disponibili per arricchire l'offerta e per formare e assistere il personale nella vendita e nell'assistenza alla clientela in collaborazione con la rete commerciale. Al Servizio compete altresì la verifica dei criteri che consentono di offrire ai clienti elevati standard in termini di qualità, sicurezza e ampiezza dell'offerta.

Politiche praticate

Nel corso del 2019 la sicurezza dell'offerta online, in attuazione degli obblighi normativi della Direttiva 2015/2366/UE - cosiddetta PSD2 - e dei successivi Regulatory Technical Standards di EBA, è stata implementata mediante il sistema di autenticazione forte

grazie alla realizzazione di un token integrato nell'app, consentendo l'ottimizzazione degli standard di sicurezza del sistema di e-banking. L'autenticazione forte nasce dalla precisa richiesta del legislatore europeo e consiste in un sistema di certifica-

zione dell'identità digitale necessario per accedere ai sistemi di e-banking o di pagamento da remoto basandosi sul principio della cosiddetta "autenticazione a due fattori" per superare le criticità della sicurezza dell'accesso legato all'inserimento di una sola password. Il nuovo sistema si basa così su almeno due diversi metodi di autenticazione tra i tre di seguito indicati:

- "un dato noto" - Password o PIN;
- "un oggetto a disposizione" - telefono cellulare, carta di credito o token;
- "un riconoscimento personale" - impronta digitale, timbro di voce, retina o iride ovvero metodi di riconoscimento attraverso caratteristiche uniche di ogni singolo individuo (biometria).

La scelta tecnica di Creval permette di rispettare queste caratteristiche e la prescrizione che l'algoritmo di generazione delle "password valide una sola volta" di autenticazione preveda un meccanismo di collegamento dinamico ed univoco - "dynamic linking" - ai dati relativi alle operazioni di pagamento dispositive impostate.

L'offerta digitale Bancaperta ha introdotto due importanti novità nell'anno:

- è stata sviluppata la piattaforma di onboarding che consente l'apertura di

Migliori app home banking, vince il Credito Valtellinese

Le rilevazioni effettuate sul Play Store di Google assegnano alla nostra app bancaria il maggior gradimento da parte dei clienti: il giudizio espresso dagli utenti di e-banking tramite le recensioni pubblicate all'interno degli app store delle piattaforme IOS e Android ha premiato Bancaperta che tra gennaio e giugno 2019 è sempre stata in testa nella classifica con un punteggio costante di 4.5/5.

conti correnti online anche da parte della potenziale clientela focalizzata sulla ricerca della migliore user experience che la tecnologia è in grado di fornire e sul pieno rispetto delle recenti evoluzioni della normativa di Banca d'Italia in relazione alle regole di identificazione a distanza del cliente e della normativa antiriciclaggio;

- in ottica di ampliamento dell'offerta multicanale dallo scorso anno i titolari di utenza Bancaperta possono acquistare online le carte di debito (Bancomat V-Pay e Carta Debit Consumer) e aprire conti correnti.

Accessi all'offerta digitale Bancaperta

I dati quantitativi per il monitoraggio dell'uso di Bancaperta sono forniti automaticamente ogni mattina e rielaborati con cadenza mensile - l'evidenza annuale è rappresentata di seguito.

	2017	2018	2019
Accessi totali	41.103.004	44.248.949	46.912.695
Accessi medi giornalieri	112.611	121.230	128.528
Accessi unici medi	64.275	67.487	68.641

Accessi per canale	2017	2018	2019
Web	22.459.585	21.806.823	20.541.338
Smartphone	17.868.385	21.743.435	25.722.988
Tablet	772.157	691.460	641.737
Watch	2.877	7.231	6.632
Totale	41.103.004	44.248.949	46.912.695

Principali rischi

Dall'utilizzo della tecnologia consegue la necessità di monitoraggio costante di alcune categorie di rischi da un lato mediante strumenti di sicurezza informatica (presidiata dal Servizio Security e Business Continuity) e dall'altro con l'adeguamento delle piattaforme supervisionato dal Servizio Applicazioni Multicanale. I profili legati al progresso tecnologico e alle mutazioni della normativa vigente sono presidiati dall'Area legale, dal Servizio CRM e Campaign e dal Servizio Canali Diretti. La perdita di competitività dell'offerta rappresenta uno dei rischi più visibili e viene gestita dal Servizio Organizzazione e Innovazione Digitale in concerto con il Servizio Sistemi di Pagamento e il Servizio Canali Diretti per le analisi di mercato.

Nell'ambito delle sfide connesse all'utilizzo della tecnologia dell'informazione e della comunicazione Creval identifica i seguenti rischi per i quali implementa un presidio e una supervisione tecnica continuativa:

- perdita di competitività tecnologica - presidiata per mezzo di un monitoraggio e un'analisi continua di benchmark sia tradizionali sia Fintech, gestiti dal Servizio Organizzazione e Innovazione Digitale unitamente al Servizio Canali Diretti e al Servizio Sistemi di Pagamento;
- Information Technology - viene effettuata un'attività di valutazione dei rischi generati dall'utilizzo degli strumenti informatici, come previsto dalla normativa di Ban-

ca d'Italia contenuta nella Circolare 285 del 17 dicembre 2013, su cui vigila il Servizio Security e Business Continuity unitamente al Servizio Operational e Reputational Risk;

- Cyber risk derivante dagli attacchi informatici all'infrastruttura di ICT - sono in vigore misure di mitigazione e controllo mediante monitoraggi attivi 24 ore al giorno da parte del Servizio Security e Business Continuity con l'ausilio del Servizio Infrastrutture;
- frodi - la gestione è basata su un'infrastruttura dedicata al monitoraggio delle transazioni online ed è collegata ad un servizio di call center per la verifica delle operazioni a rischio con sospetto di frode;
- mancata compliance - i presidi attivi sono rappresentati dal monitoraggio e dalla partecipazione a tavoli congiunti in Abi-Lab per la costante verifica dei requisiti legislativi in merito alla sicurezza e business continuity;
- continuità operativa - l'attività e i servizi informatici erogati per i processi critici sono valutati e monitorati al fine di prevenire discontinuità operative derivanti da fenomeni non prevedibili (ad esempio calamità naturali ed attacchi esterni). Le procedure vengono riviste e testate per gli scenari senza tecnologia, persone o edifici.

La nostra impronta sul territorio: l'offerta per famiglie e PMI

Modello di gestione e organizzazione

I profili di gestione e organizzazione fanno capo alla Divisione Prodotti il cui modello è declinato all'interno dell'omonima sezione di

questo Documento nell'ambito del tema "La qualità al centro dell'offerta commerciale".

Politiche praticate

Nel 2019 è proseguito il rafforzamento delle relazioni tra Creval e la clientela, reso possibile da un'attività consulenziale e di vendita organizzata su una piattaforma commerciale "integrata" nello sportello bancario che comprende:

- il catalogo prodotti, per alcuni dei quali è possibile attivare direttamente il processo di vendita;
- l'agenda del gestore, che tiene conto del-

la segmentazione e della portafogliazione dei clienti;

- il motore dell'offerta, che suggerisce i prodotti più adatti in base alla tipologia del cliente;
- la scheda cliente, che evidenzia le principali informazioni dei rapporti con la banca.

La struttura dell'offerta delineatasi nell'anno è rappresentata di seguito.

Famiglie

Carta Debit Consumer

È stata rilasciata la nuova carta Debit Consumer che permette ai clienti privati titolari di conto corrente di effettuare prelievi e pagamenti - anche contactless - in tutto il mondo e di eseguire transazioni online e pagamenti da smartphone anche in assenza della tessera tramite Apple Pay, Samsung

Pay e Google Pay. Grazie alle funzioni avanzate di controllo di spesa che consentono di impostare alert e limiti di importo temporali e per canale di utilizzo lo strumento presenta un profilo innovativo e sicuro e permette alla clientela di avvicinarsi in maniera consapevole al mondo dei pagamenti digitali.

Mutuo Consapevole

È proseguito l'impegno volto a fornire al cliente una consulenza personalizzata sul credito immobiliare in grado di orientare verso scelte coerenti e sostenibili nel tempo: il processo per la sottoscrizione di [Mutuo Consapevole \(pg 40\)](#) prevede una serie di

domande da parte del gestore che definisce insieme al cliente la fattibilità dell'operazione determinando importo, durata e rata indicativa del prestito sulla base della situazione economica attuale e prospettica.

Fido Famiglia

Allo scopo di potenziare l'offerta di prodotti di finanziamento per le famiglie - soprattutto con riferimento al credito al consumo - è stata posta particolare attenzione al prestito personale denominato Fido Famiglia che prevede un'offerta di finanziamento rateale con piano di rientro, a tasso fisso e durata

massima di 120 mesi. Nel 2019 sono state poste in essere due specifiche iniziative finalizzate rispettivamente a garantire ai clienti tempistiche più veloci per l'erogazione del prestito a condizioni agevolate e ad assicurare offerte vantaggiose ad Associazioni clienti di Creval, loro dipendenti ed associati.

Conto Creval

Il nuovo conto corrente dedicato a tutti i nuovi clienti della banca è stato lanciato a settembre in tutte le filiali - si tratta di un'offerta particolarmente competitiva rivolta a un target che predilige l'operatività online e che offre su questo canale bonifici illimitati e gratuiti e una Carta Debit Consumer.

Accreditando lo stipendio o la pensione è garantito un canone di utilizzo di 1 € al mese, azzerato per i giovani dai 18 ai 30 anni. Da metà febbraio 2020 Conto Creval è disponibile in sottoscrizione anche online tramite il sito www.creval.it mediante un processo interamente automatizzato suddi-

viso in cinque fasi:

- avvio della procedura;
- inserimento dei dati;

- videoidentificazione;
- censimento e apertura automatici;
- firma digitale del contratto.

Piccole e medie imprese

PMI BEI

In attuazione dell'Accordo sottoscritto con la Banca Europea degli Investimenti (BEI) nel corso del 2019 e a valere fino a luglio 2020 è a disposizione delle aziende un plafond di finanziamenti chirografari a tasso variabile pari a 200 milioni € destinato a PMI

che producano nuovi investimenti nell'arco di tre anni o necessitino di capitale circolante per l'attività operativa.

Nell'anno sono stati erogati finanziamenti a oltre 230 aziende per un controvalore di 115 milioni €.

FEI

Sulla base dell'intesa di fine 2017 con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) Creval ha messo a disposizione delle PMI e delle Small Mid Cap innovative una gamma di finanziamenti assistiti dalla garanzia InnovFin. Nel corso degli ultimi due esercizi oltre 640 aziende hanno potuto beneficiare di prestiti a tassi agevolati per un totale di circa

250 milioni € e di tempi di erogazione contenuti - le cifre sono state destinate a supporto di innovazioni di prodotto e/o processo e all'avvio di programmi di ricerca e sviluppo. A dicembre è stato siglato un nuovo accordo per un plafond di ulteriori 250 milioni € erogabili a partire dal 2020.

Altri prodotti

- Tranched Cover di MCC di cui al Fondo di Garanzia delle PMI per un plafond di 150 milioni € destinato alle piccole e medie imprese con rating da AAA a CCC per finanziamenti chirografari da 12 a 84 mesi destinati a operazioni di investimento e gestione della liquidità;

- Mutuo Agri Italy - finanziamento ipotecario o chirografario con garanzia di FEI a copertura del 50% del capitale erogato finalizzato ad agevolare l'accesso al credito da parte delle imprese appartenenti al settore dell'agricoltura e dell'agro-industria.

Sistemi di pagamento

In corso d'anno è proseguita l'attività di collocamento della carta Debit Business internazionale dedicata a liberi professionisti e imprenditori per la gestione delle spese aziendali.

I servizi POS per gli esercizi commerciali sono stati arricchiti con le nuove risorse SmartPOS e SmartPOS Cassa - terminale evoluto integrato con registratore di cassa e stampante fiscale che, oltre a garantire tutte le funzionalità dello SmartPOS "tradizio-

nale", ottempera a tutti gli obblighi normativi tra cui la Trasmissione Telematica dei Corrispettivi prevista dalla legge di bilancio ed entrata in vigore dal 1° gennaio 2020.

La gamma dei prodotti si è infine arricchita con lo SmartPOS Mini che permette di accedere alle medesime funzionalità dello SmartPOS con un'apparecchiatura di dimensioni più contenute, adatta agli esercenti che operano in mobilità.

Principali rischi

Sono ricompresi nell'ambito del tema "La qualità al centro dell'offerta commerciale".

Interventi anticrisi e accordi a supporto dell'economia territoriale

Nel corso del 2019 Creval ha mantenuto alta l'attenzione alle iniziative di sistema atte a favorire l'economia reale delle aree di insediamento.

Accordo per il Credito 2019 - Imprese in ripresa 2.0

L'Accordo siglato da ABI e Associazioni di rappresentanza prevede la possibilità per le micro, piccole e medie imprese in bonis di richiedere la sospensione per dodici mesi del pagamento della quota capitale delle rate dei finanziamenti a medio-lungo termine o l'allungamento del piano di ammortamento di mutui e finanziamenti a breve termine. A questa misura Creval ha affiancato un finanziamento a breve termine (Motore Impresa Cash) di importo pari alle rate sospese e durata uguale al periodo di sospensione allo scopo di alimentare il proprio ciclo finanziario grazie alla liquidità liberata.

Debito residuo dei mutui sospesi: 54.000.000 € per 262 operazioni.

Fondo di Solidarietà per la sospensione dei mutui per l'acquisto della prima casa

Nel corso del 2019 è proseguita l'attività di raccolta delle domande di accesso al Fondo che consente alle famiglie in difficoltà la sospensione del pagamento delle rate dei mutui ipotecari prima casa per non più di due volte nel corso del piano di ammortamento e per un periodo massimo complessivo di 18 mesi.

Debito residuo dei mutui sospesi: 777.000 € per 8 operazioni.

Fondo di Garanzia per la Prima Casa

È mirato a sostenere la concessione a clienti consumatori - non proprietari di altri immobili a uso abitativo - di mutui ipotecari di ammontare non superiore a 250.000 € per l'acquisto dell'abitazione principale. La garanzia rilasciata gratuitamente dal Fondo copre il 50% della quota capitale del mutuo.

Erogato nell'anno: 212.000.000 € per 2.117 operazioni.

Anticipazione dei contributi di Cassa Integrazione Guadagni e Contratti di solidarietà

Finanziamento dedicato - a tasso zero e senza spese - che consente ai lavoratori di ottenere l'anticipo dei trattamenti di Cassa Integrazione Guadagni e Contratto di solidarietà per il periodo intercorrente tra la domanda dell'azienda e l'avvio dei pagamenti da parte dell'INPS.

Sospensione per calamità naturali

Creval ha garantito la possibilità di richiedere la sospensione delle rate dei mutui per i residenti nei comuni delle province italiane colpite da eventi meteorologici eccezionali.

Debito residuo dei mutui sospesi: 6.600.000 € per 49 operazioni.

Finanziamenti agevolati regionali/locali

La banca ha assicurato l'accesso a finanziamenti a condizioni agevolate per il perseguimento di diversi obiettivi attraverso l'adesione a bandi regionali e locali - tra queste iniziative si segnalano il "credito di funzionamento" che prevede la concessione di un contributo in conto interessi di regione Lombardia a fronte di finanziamenti a sostegno del fabbisogno finanziario delle imprese agricole e il bando per il supporto degli investimenti delle imprese operanti in attività ricettive e turistiche-ricreative della regione Emilia Romagna.

"Protocollo d'intesa per lo sviluppo e la crescita delle imprese a prevalente partecipazione femminile" promosso dall'ABI e dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri

Creval ha aderito al Protocollo che prevede la destinazione di un plafond per erogazioni a imprese femminili con l'obiettivo di favorirne l'accesso al credito. A tal fine sono stati resi disponibili i finanziamenti denominati "Creval Impresa Donna" destinati a PMI a prevalente partecipazione femminile.

Erogato nell'anno: 50.000 € per 3 operazioni.

Misura Beni strumentali "Nuova Sabatini"

La banca ha continuato a concedere finanziamenti in linea con la Convenzione Beni Strumentali "Nuova Sabatini" sottoscritta da ABI, Ministero dello Sviluppo Economico e Cassa Depositi e Prestiti con l'obiettivo di accrescere la competitività del sistema produttivo e favorire l'accesso al credito delle imprese. L'agevolazione prevede per le micro, piccole e medie imprese l'utilizzo di finanziamenti e contributi per gli investimenti - anche mediante operazioni di leasing finanziario - in macchinari, impianti, beni strumentali di impresa e attrezzature nuove di fabbrica ad uso produttivo e per gli investimenti in hardware, software e tecnologie digitali.

Erogato nell'anno: 35.200.000 € per 229 operazioni.

KPI di performance GRI

FS6

Portafoglio clienti per linea di business e area geografica*

Distribuzione percentuale clienti Area geografica**

	2018	2019
Nord	51,3%	51,6%
Centro	18,4%	18,1%
Sud	30,3%	30,3%
Totale	100%	100%

** La segmentazione è effettuata sulla base della regione della filiale di appartenenza.

Segmentazione clientela

	2018	2019
Privati	78,7%	78,9%
Micro Retail***	15,3%	15,1%
PMI***	2%	2%
Large Corporate***	0,3%	0,3%
Enti e istituzioni	3,7%	3,7%
Totale	100%	100%

*** La segmentazione è effettuata sulla base del fatturato. Micro Retail: fatturato inferiore a 1 milione €. PMI: fatturato compreso tra 1 e 25 milioni €. Large Corporate: fatturato superiore a 25 milioni €.

* L'indicatore relativo al 2017 non è disponibile.

L'importanza della privacy nelle relazioni

Modello di gestione e organizzazione

Il tema della tutela della privacy* è presidiato dal Servizio Data Protection (istituito nel corso dell'anno e collocato all'interno della Divisione Sicurezza nell'Area ICT, Operations & Services) la cui mission prevede il coordinamento dei processi che costituiscono il Modello di Protezione dei dati personali; in particolare il Servizio:

- supporta gli owner dei trattamenti nelle attività di censimento e aggiornamento sistematico del registro dei trattamenti di dati personali;
- sovrintende alla gestione delle richieste per l'esercizio dei diritti da parte degli interessati;
- coordina i processi dedicati alla protezione dei dati personali quali la valutazione delle nuove iniziative progettuali in ottica "privacy by design", le valutazioni d'impatto, l'esame dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati;
- monitora lo stato e l'evoluzione della normativa in materia di protezione dei dati personali;
- fornisce supporto consulenziale ai referenti interni per le attività di trattamento di dati personali, con particolare riferimento ad eventuali problematiche di non conformità e di minimizzazione degli impatti su diritti e libertà degli interessati.

Con riguardo al trattamento di dati personali Creval, in qualità di titolare del trattamento, non solo è tenuto a garantire il rispetto dei

principi applicabili tramite la realizzazione dei processi sopra elencati ma deve essere in grado di provarlo (responsabilità verificabile); la protezione dei dati personali viene governata anche tramite alcune misure tecniche e organizzative tra cui rilevano:

- definizione di specifici gruppi di lavoro, ruoli e strutture;
- nomina dei soggetti responsabili dei trattamenti di loro competenza;
- formazione e istruzione del personale in materia;
- creazione di procedure e di strumenti operativi a supporto, unitamente a un sistema di controllo del modello.

Nel Modello per la Protezione dei dati personali è prevista anche la figura del Data Protection Officer - DPO, che ha il compito di facilitare l'osservanza delle disposizioni del Regolamento UE in materia di protezione dei dati personali (GDPR) e di minimizzare il rischio di violazioni e agire quale intermediario fra i vari stakeholder (autorità di controllo, strutture aziendali ed interessati). A ulteriore presidio di quest'ambito la banca ha previsto la costituzione dell'apposito gruppo di lavoro Data Protection - organismo di natura collegiale costituito dai referenti di varie aree aziendali allo scopo di fornire pareri o prendere decisioni con l'eventuale supporto del DPO sull'opportunità di effettuare o proseguire i trattamenti che presentano un alto livello di rischio.

*Questo tema materiale si riferisce anche alla categoria del Personale.

Politiche praticate

Nel corso dell'anno è stata avviata l'implementazione dei seguenti processi aziendali al fine di garantirne la conformità ai principi sanciti dal GDPR:

- "Gestione diritto degli interessati" - sotto forma di "Classificazione e valutazione delle richieste degli interessati", "Elaborazione delle richieste e comunicazione agli interessati" e "Conservazione della documentazione a supporto";
- "Data Protection by Design" - nelle componenti di "Analisi del contesto dell'iniziativa", "Analisi delle caratteristiche dei trattamenti", "Determinazione del livello di rischio dei trattamenti", "Implementazione di misure adeguate", "Verifica di conformità ai requisiti privacy by design/default e rilascio dell'iniziativa" e "Conservazione documentazione a supporto";
- "Gestione del registro dei trattamenti" - articolata in "Creazione o modifica dei template dei registri dei trattamenti", "Aggiornamento dei contenuti dei registri dei trattamenti", "Consolidamento e firma

- dei registri dei trattamenti” e “Conservazione dei registri dei trattamenti”;
- “Data Breach” (violazione dei dati personali) - composta dalle fasi “Identificazione della violazione di dati personali”, “Diagnosi della violazione di dati personali”, “Definizione ed implementazione azioni di remediation”, “Notifica della violazione di dati personali all’Autorità di controllo”, “Comunicazione della violazione di dati personali agli interessati” e “Tracciamento della violazione di dati personali”;
- “Data Protection Impact Assessment” (DPIA - valutazione d’impatto della protezione dei dati) - definita tramite le componenti di “Valutazione necessità ed esecuzione di una DPIA”, “Esecuzione di una Consultazione o Autorizzazione preventiva”, “Implementazione piano d’azione” e “Conservazione documentazione a supporto”.

Tre iniziative specifiche a loro volta sono iniziate nel corso del quarto trimestre del 2019 e sono tuttora in corso:

- progetto “GDPR Action Plan” strutturato nei cinque cantieri relativi al Registro dei trattamenti e Regole di retention, Dizionario dei dati personali, Diritti degli interessati (impatti operativi), Misure di protezione dei dati personali, Misure tecniche e organizzative (workflow e documentazione);
- rilascio di apposita Procedura per la gestione del registro dei trattamenti, della violazione dei dati personali e del diritto degli interessati;
- implementazione dei processi e delle misure tecniche, organizzative e architeturali presenti nel Modello per la Protezione dei dati personali.

Nel portale interno di formazione è stato pubblicato il corso online “La GDPR alla luce dell’attività di marketing” con l’obiettivo di sensibilizzare tutti i dipendenti sull’importanza del consenso - attività volta non solo a adempiere un obbligo normativo ma anche a mantenere attiva la relazione con il cliente.

li trattamenti e il grado di adeguatezza delle misure di sicurezza applicate agli stessi. Le azioni di mitigazione si distinguono in due casistiche: per le violazioni determinate da eventi di sicurezza è previsto apposito “gruppo di intervento” (Incident Response Team) con il compito di identificare le azioni e gli interventi da intraprendere al fine di ridurre o eliminare la causa e l’impatto dell’incidente; per le violazioni dettate da altre tipologie di eventi è predisposta un’attività di aggiornamento di Policy e Circolari atte a regolare il comportamento dei colleghi.

- Rischio di violazione del diritto degli interessati - i presidi attivi sono rappresentati dal monitoraggio costante dei canali di ricezione delle richieste provenienti dagli interessati e dalla gestione di un registro del diritto degli stessi nel quale censire tutte le richieste pervenute e monitorare lo stato di avanzamento dei relativi riscontri, il cui termine ultimo è pari a 30 giorni dalla ricezione. Le attività sono gestite in un’ottica di miglioramento costante dei processi - è in corso al riguardo la predisposizione di workflow di processi ad hoc per le diverse tipologie di diritto degli interessati (in linea con le prescrizioni del GDPR - articoli 15-22).
- Rischio di non adeguata conformità al GDPR - Creval ha adottato il Modello per la Protezione dei dati personali allo scopo di rispondere agli obblighi del Regolamento relativo). Al fine di garantire il rispetto di quanto previsto da tale Modello è stato definito un sistema di controllo che prevede: a) monitoraggio degli aggiornamenti normativi in materia di protezione dei dati personali; b) assessment dei rischi di non conformità connessi alla protezione dei dati personali ovvero individuazione e valutazione dei rischi potenziali, individuazione e valutazione dei presidi di conformità, determinazione del rischio residuo, eventuale formulazione di proposte di intervento e successivo monitoraggio delle stesse; c) consulenza a strutture e ruoli aziendali relativamente a tematiche connesse alla protezione dei dati personali (con particolare riferimento agli aspetti che possono determinare un rischio di non conformità al GDPR); d) formazione, con il supporto

alle strutture della Direzione Risorse Umane nella progettazione ed erogazione di iniziative formative attinenti a tematiche in cui assume rilievo il rischio di non conformità in materia di protezione dei dati personali.

- Mancata tutela della privacy - Creval possiede una “Policy sulla circolazione delle informazioni e sul tracciamento delle informazioni bancarie” che prevede un sistema di controlli a fronte di segnalazione di allarme scaturiti da specifici “key risk indicator”, indirizzati ad assolvere alle prescrizioni normative; quest’ultimo richiede alle banche, tra l’altro, l’attivazione di specifici alert che individuino comportamenti anomali o a rischio relativi ad operazioni di inquiry eseguite dagli incaricati del trattamento sui dati della clientela. Creval, nel rispetto di quanto richiesto dalla normativa, ha pertanto attivato sistemi automatici di segnalazione che individuano comportamenti anomali o a rischio relativi alle operazioni di inquiry eseguite dagli incaricati del trattamento. In particolare, la banca ha adottato soluzioni informatiche che prevedono la registrazione dettagliata delle informazioni riferite alle operazioni bancarie, sia dispositive sia di semplice inquiry, effettuate sui dati bancari dei clienti da parte degli incaricati.

Il Servizio Auditing Processi Generali monitora tali alert, ne analizza le evidenze e, al termine della valutazione, può decidere l’archiviazione o, qualora si ritenga necessario, comunicarne l’esito ai vertici aziendali e all’Area Human Resources per i conseguenti interventi di tipo gestionale e/o disciplinare. Ove a fronte dell’accesso illecito venissero rilevate anche delle posizioni non corrette sotto il profilo abilitativo, il servizio stesso provvede all’invio di apposito report al Responsabile della Direzione Auditing per la richiesta di attivazione da parte della banca dei conseguenti interventi di regolarizzazione.

L’esito dell’attività di analisi scaturita dalle evidenze fornite dai “key risk indicator”, con la descrizione dei conseguenti interventi posti in essere, costituisce oggetto di apposita rendicontazione - sottoposta al Comitato Rischi, all’Amministratore Delegato, al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale di Creval.

KPI di performance GRI

418-1

Denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti

	2017	2018	2019
Numero totale di reclami per l’esercizio dei diritti ai sensi della privacy da parte dei clienti	7	7	6
di cui da parti esterne	7	7	6
di cui da enti regolatori	-	-	-
Numero totale di reclami relativi alla perdita di dati dei clienti	-	-	-

Principali rischi

- Rischio di violazione dei Dati Personali - si concretizza nella perdita di riservatezza e/o di integrità e/o di disponibilità dei dati trattati da Creval in conseguenza del verificarsi di un incidente di sicurezza o di un’altra tipologia di evento (a titolo esemplificativo ma non esaustivo lo smarrimento o la distruzione accidentale di documen-

ti, la comunicazione o diffusione erronee di dati a soggetti non autorizzati, il mancato aggiornamento dei dati). Le azioni a presidio sono rappresentate dalla redazione di Policy atte a regolare il corretto comportamento dei colleghi e dall’utilizzo del registro dei Trattamenti dei dati personali per valutare il livello di rischiosità dei singo-



I nostri talenti

Il sostegno al nostro benessere

Modello di gestione e organizzazione

Il tema della qualità della vita e del welfare è presidiato dal Servizio Politiche del Lavoro, Remunerazione e Welfare - posizionato all'interno della Divisione Politiche e Gestione del Personale (Area Human Resources) - che ha il compito di studiare e analizzare la normativa di legge e contrattuale ai fini della definizione delle politiche del lavoro e sindacali con particolare riferimento all'applicazione degli strumenti e delle innovazioni per l'implementazione della flessibilità organizzativa e gestionale.

La banca attua una serie di misure a tutela della salute e del benessere dei dipendenti e delle loro famiglie contribuendo in particolare a definire le finalità di realizzazione di welfare per i propri collaboratori nell'ambito delle contrattazioni di secondo livello che indicano una serie di trattamenti economi-

co-normativi che si realizzano anche attraverso un dialogo sociale ispirato al massimo coinvolgimento e condivisione delle rappresentanze dei lavoratori sui temi dei trattamenti economici, delle misure di conciliazione dei tempi di vita-lavoro e della formazione.

Ulteriori trattamenti a favore dei dipendenti sono rappresentati dalle polizze che coprono il caso di decesso e invalidità permanente, le borse di studio per i figli dei dipendenti, la mensa aziendale (per la sede di via Feltre), i ticket pasto, agevolazioni in materia di elasticità di cassa e mutui ipotecari e prestiti per specifiche finalità.

Nel corso del 2019 è stata inoltre realizzata la necessaria armonizzazione degli istituti tra i dipendenti di Creval PiùFactor e di Creval.

Politiche praticate

Riguardano in particolare i temi del welfare aziendale, della sperimentazione del telelavoro, della previdenza complementare e

dell'assistenza sanitaria integrativa (mutua interna di assistenza).

CrevalWelfare

Nel 2019 - a valere sino alla fine del 2020 - abbiamo siglato un importante accordo con le Organizzazioni Sindacali con cui abbiamo introdotto un Piano Welfare per il personale dipendente. Senza distinzione di orario di lavoro full-time o part-time, fatti salvi i criteri di riproporzionamento e frazionamento previsti, il Piano mette a disposizione attraverso un portale beni e servizi rientranti nelle aree del trasporto pubblico locale, istruzione e corsi di formazione, tempo libero, previdenza,

assistenza e supporto alla persona e alla famiglia. Sviluppato in collaborazione con l'operatore primario del settore Easy Welfare (oggi Edenred) il Piano Welfare è progettato in modo da utilizzare le agevolazioni fiscali a favore del dipendente attraverso una piattaforma facilmente fruibile da tutti gli strumenti - pc, tablet e smartphone - e consente a Creval di allinearsi alle migliori prassi di mercato in tema di welfare aziendale.

CreLav²

È proseguito fino al mese di settembre 2019 il progetto "CreLav²" (pg 66) - la sperimentazione sul telelavoro già avviata nel corso del 2017. L'iniziativa ha offerto la possibilità previa autorizzazione a oltre 300 dipendenti degli uffici centrali di Milano, Sondrio e Acireale di lavorare dal proprio domicilio un giorno alla settimana. Al termine della sperimentazione è stato possibile valutare gli elementi di forza

del progetto di seguito sintetizzati:

- conciliazione positiva tra tempi di lavoro e impegni personali;
- ottimizzazione e ridefinizione degli spazi di lavoro in azienda e contenimento dei costi di funzionamento degli uffici;
- riduzione delle emissioni inquinanti dovute agli spostamenti casa-lavoro.

Fondo pensione per i dipendenti

Il Fondo - a contribuzione definita e i cui flussi sono gestiti con il sistema della capitalizzazione individuale - è stato istituito allo scopo di assicurare ai lavoratori del Gruppo una copertura pensionistica aggiuntiva a quella offerta dal sistema previdenziale obbligatorio; provvede alla raccolta dei contributi, alla gestione delle risorse (interamente sostenuta attraverso i contributi versati dall'azienda e dal dipendente in relazione alla propria posizione reddituale. Il Fondo può prevedere l'erogazione di rendite e/o riscatti parziali o totali del capitale maturato al momento della pensione) nell'esclusivo interesse degli aderenti e all'erogazione di prestazioni secondo quanto previsto dalla normativa in materia di previdenza complementare e secondo la propria regolamentazione interna.

Prevede quattro comparti di investimento (tre finanziari e uno assicurativo) con diverso livello di rischio/rendimento - ogni dipendente può investire la propria posizione sulla base della propensione al rischio soggettiva. Il Fondo effettua un'analisi sociale, ambientale e di governance sul proprio portafoglio investimenti attraverso una mappatura annuale da parte dell'agenzia di rating ESG VigeoEiris in qualità di soggetto terzo indipendente specializzato in materia.

Mutua interna di assistenza per il personale in servizio e relativi familiari

La Mutua interna, nata nel 1945, è un'associazione di fatto non riconosciuta con fini di mutualità e solidarietà in materia di sanità rivolta ai dipendenti, al personale e ai loro familiari (nonché agli ex-dipendenti collocati al Fondo di solidarietà e - con condizioni ad hoc - al

personale in quiescenza) che integra le prestazioni del servizio sanitario nazionale. Questa componente del welfare aziendale - resa possibile dal contributo di azienda e iscritti - costituisce un valido strumento di supporto alla cura e alla prevenzione sanitaria.

Ulteriori iniziative (worklife balance)

- Part time (compatibilmente con le esigenze aziendali): viene favorita la richiesta al lavoro a tempo parziale in tutte le sue forme accogliendo con gradualità le domande pervenute da parte dei dipendenti in servizio a tempo pieno;
- rientro al lavoro post-maternità: sono applicate le prescrizioni delle normative in vigore in tema di ritorno nella stessa unità produttiva pre-congedo e di diritto a restarvi fino al compimento di un anno di età del bambino, salvo espressa rinuncia scritta. Tutte le dipendenti al rientro dalla maternità sono incontrate dai Servizi Gestione Personale competenti per fare il punto della situazione, verificare eventuali richieste di avvicinamento e/o part-time e la disponibilità a trasferimenti che, sempre nel rispetto delle vigenti leggi, contemperino esigenze personali e aziendali. Creval prevede inoltre uno specifico intervento formativo ("Back to work") rivolto al personale che rientra al lavoro dopo la maternità o un periodo pro-

- lungato di assenza o congedo - è previsto che tale momento formativo venga riproposto per il recupero, la cura e la valorizzazione delle risorse;
- aspettative non retribuite: le richieste di norma sono accolte, così come eventuali reiterazioni al termine del periodo accordato (se supportate da comprovate ragioni). Inoltre è specificatamente previsto un particolare periodo di aspettativa non retribuita - cosiddetto "periodo progettuale", inteso quale possibilità per tutti i dipendenti interessati di interrompere il proprio percorso lavorativo con conservazione del posto di lavoro per un lasso di tempo continuativo non retribuito della durata massima di 24 mesi;
- permessi retribuiti aggiuntivi rispetto a quelli previsti per legge - un giorno per effettuazione di check-up medici e uno per la nascita dei figli in favore dei genitori padri nonché il tempo necessario per visite specialistiche e day hospital, analisi mediche e di laboratorio.

Principali rischi

- Rischio di perdita progressiva della conoscenza da parte dei collaboratori - è connesso all'adeguatezza della fase di pianificazione della formazione e delle relative prassi gestionali in uso (in particolare è decisiva l'attenzione per l'identificazione corretta delle risorse da iscrivere ai corsi, che vengono selezionate in funzione delle conoscenze, del ruolo e del grado di completamento di quelli fruiti nell'ambito dello specifico catalogo aziendale). La pianificazione è gestita centralmente per perseguire una distribuzione degli impegni formativi quanto possibile uniforme nel corso dell'anno. Gli strumenti a presidio sono i seguenti:
 - metodologie per registrare le conoscenze possedute - utilizzo di strumenti di verifica e monitoraggio nella forma di questionari di self assessment, test valutativi, monitoraggio annuale delle conoscenze;
 - strumenti di pianificazione - cataloghi formativi per ruolo e per area tematica, calendario annuale in grado di acquisire i dati di assenza individuale, pianificazione semestrale della formazione.
- Rischio di un dialogo responsabile-colaboratore non efficace e costruttivo - un rapporto efficace si fonda su un dialogo formalizzato attraverso un colloquio di valutazione non solo formale. L'analisi del-

la prestazione assicura un'occasione istuzionale di confronto sulla performance e le possibili modalità di miglioramento.

- Rischio di demotivazione a fronte di politiche di coinvolgimento non adeguate sul tema dell'inclusione - a tutti i livelli dell'azienda politiche di sensibilizzazione assenti o non adeguate sui temi dell'inclusione possono condurre alla perdita della motivazione di talune categorie di

dipendenti (ad esempio personale femminile) dei quali non si valorizza o sostiene il contributo professionale.

A tal fine nel corso del 2020 sarà avviato un coordinamento tra l'Area Human Resources e la Divisione Sostenibilità per avviare presidi specialistici su questo ambito con progetti interfunzionali a copertura del tema mediante una Reportistica periodica relativa al personale femminile.

KPI di performance GRI

201-3

Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento*

Contributi versati dall'azienda (migliaia €)	2018	2019
Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo	6.236	4.316
Fondo pensione Previbank	755	512
Fondo pensione per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona	505	354
Altro	2	22
Totale	7.498	5.204

Il dato rappresenta l'ammontare dei contributi versati dalle società del Gruppo alle singole forme di previdenza di iscrizione del Personale.

La percentuale di stipendio versata da Creval (Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo, Previbank e per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona) è pari su base annua al 3,25%** nel 2017, 2018, 2019.

**La quota di versamento indicata è stabilita dalla normativa di secondo livello applicabile a livello di Gruppo (tempo per tempo vigente). Il contributo minimo a carico degli iscritti è pari all'1,50%.

Livello di partecipazione ai piani pensionistici (n. dipendenti)	2018	2019
Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo	3.617	3.585
Fondo pensione Previbank	368	364
Fondo pensione per i dipendenti della Banca Popolare di Ancona	211	203
Altro	-	13
Totale	4.196	4.165

Nel caso del Fondo pensione di Gruppo - forma di previdenza di riferimento - nel totale degli iscritti è presente (in quanto significativo) anche il dato relativo agli ex-dipendenti che continuano ad aderirvi.

*Il dato relativo al 2017 non è disponibile.

401-2

Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o a tempo determinato

I dipendenti a tempo determinato o part-time non sono esclusi da alcun beneficio offerto alla generalità dei dipendenti a tempo pieno.

L'occupazione e i diritti

Modello di gestione e organizzazione

Si sviluppa sulla base di un processo annuale di analisi e valutazione che tiene conto di prestazioni, conoscenze professionali, potenziali di sviluppo e analisi dei curricula sulla base dei quali il Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione provvede alla segmentazione delle risorse.

Parallelamente è svolta un'analisi di verifica dei fabbisogni quali-quantitativi che definisce le necessità di figure professionali e di competenze dando luogo al piano formativo annuale ed alla programmazione relativa. Coerentemente alle caratteristiche individuali vengono formulate ipotesi di percorsi di crescita, formazione in base al ruolo, inserimento in percorsi abilitanti (ad esempio Ivass e Esma). Per i dipendenti di staff vengono organizzati interventi di sviluppo più specifici mentre la formazione tecnico-professionale è suddivisa fra corsi presso enti esterni, attività a cura di specialisti interni e affidamento all'esperienza e alla conoscenza della struttura in cui il singolo opera.

Il processo di sviluppo e crescita professionale avviene secondo i punti di seguito elencati:

Raccolta dei dati

Le variazioni relative a dati anagrafici, contrattuali ed organizzativi sono eseguite nell'ambiente di gestione del personale e da qui indirizzate agli applicativi dipartimentali (paghe, presenze e trasferte, formazione):

- valutazione annuale: i responsabili delle Direzioni/Divisioni/Servizi la compilano a livello individuale e la stessa viene sintetizzata ed analizzata successivamente dal Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione; la scheda personale è accessibile

Politiche praticate

I principi che guidano la gestione delle risorse umane sono riassumibili in due passaggi:

- attenzione per lo sviluppo organico della risorsa in coerenza con i fabbisogni di Creval;
- responsabilità condivisa fra organizzazio-

a ciascun dipendente;

- valutazioni diverse: sono registrate nei dati del Personale in termini di potenziale e fasi specifiche del rapporto di lavoro (prova, fine periodo);
- la formazione effettuata nella vita lavorativa è tracciata e memorizzata nel portale della formazione (Creval Academy) in cui sono registrati gli elementi relativi a corsi, docenti, edizioni, iscrizioni e partecipanti effettivi. Il portale rileva le fruizioni on-line e in aula virtuale e attiva automaticamente le convocazioni e i riscontri dei partecipanti sotto forma di questionari di gradimento ed efficacia.

Fasi di analisi

- Segmentazione delle risorse: il Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione elabora i dati di valutazione attuali e storici, gli indicatori sintetici di sviluppo e gli elementi di curriculum per identificare le prospettive di crescita delle risorse;
- ai fini retributivi: i dati qualitativi personali delle risorse concorrono alla definizione dell'annuale sistema premiante unitamente ai vincoli ed alle regole di gestione del Personale;
- identificazione delle risorse in funzione di specifici fabbisogni aziendali.

Sono adottate modalità volte a evitare un rischio generato di misurazioni disfunzionali nel processo di valutazione dei collaboratori per mezzo di tre fasi:

- affinamento degli strumenti che le effettuano;
- analisi di coerenza delle stesse;
- incrocio dei dati relativi con gli altri elementi rappresentativi della prestazione.

ne e persona nel percorso di crescita e aggiornamento continui delle competenze personali.

In questa logica le politiche praticate si orientano secondo prospettive complementari:

- la creazione di percorsi di crescita e sviluppo meritocratici fortemente orientati all'autosviluppo e legati alle esperienze attuali e prospettive dei partecipanti. Tali interventi non sono indirizzati alle sole fasce a professionalità già consolidate, ma trovano una particolare applicazione su quelle in via di costruzione - nel corso del 2019 sono stati avviati percorsi di "accelerazione della carriera" per dipendenti a bassa anzianità e che ricoprono il ruolo di Gestore base;
- una serie di opportunità formative offerte su larga scala attraverso la predisposizione di un catalogo articolato ed in costante elaborazione;
- un metodo di pianificazione semestrale per consentire la fruizione della formazione in coerenza con gli altri impegni tramite canali diversificati, accompagnando all'attività in aula un'offerta on-line e tramite webinar.

Il sistema di valutazione delle prestazioni è stato integralmente rinnovato nell'anno garantendo una migliore gestione del processo e della metodologia, semplicità operativa e chiarezza di lettura - il dettaglio dell'attività è declinato all'interno dell'indicatore GRI 404-2.

A tutela dei diritti dei lavoratori vengono inoltre effettuate:

- la gestione dell'emergenza: tutti gli addetti sono stati individuati, formalmente inca-

ricati e formati. Sono state effettuate le annuali prove d'esodo per tutte le unità operative consentendo ai dipendenti di conoscere il funzionamento dei presidi di emergenza presenti;

- la sorveglianza sanitaria, per la quale sono previste visite mediche personali cadenzate ogni 2-5 anni a seconda della fascia di età e sopralluoghi annuali negli ambienti di lavoro da parte del Medico Competente nominato. All'attività di analisi, condotta con uno psicologo, seguono alcuni passaggi: analisi di indicatori oggettivi (assenze, infortuni e ferie) e dei fattori di contesto del lavoro (rapporti personali, autonomia decisionale), contenuto del lavoro (pianificazione, ritmo e orario), effettuazione di Focus Group con i Rappresentanti per i Lavoratori per la Sicurezza e con un campione rappresentativo di dipendenti e predisposizione di un questionario percettivo per dare loro voce.

L'analisi svolta nel corso del 2019 non ha determinato necessità di adottare azioni di rimedio; sarà effettuata anche nel 2020 per un aggiornamento degli eventi straordinari mediante la somministrazione di un questionario volto ad accogliere i suggerimenti dei collaboratori.

Queste attività sono inserite anche nella tabella riassuntiva dei rischi all'interno del tema "Rischi socio-ambientali".

Relazioni con i sindacati

Nel corso del 2019 l'attività del Servizio Politiche del Lavoro, Remunerazione e Welfare si è concentrata nei momenti di confronto contrattualmente previsti con le Organizzazioni Sindacali - incontri annuali, semestrali e commissioni paritetiche. In continuità con gli anni precedenti le Parti Sociali hanno condiviso la sottoscrizione di accordi che hanno consentito il finanziamento di corsi di formazione individuali e collettivi da parte del fondo paritetico di settore FBA.

Si sono concluse le procedure sindacali relative alla cessione del ramo d'azienda concernente le attività del credito su pegno alla società Custodia Valore S.p.A. e la definizione delle misure adottate da Creval PiùFactor a favore dei dipendenti connesse alla nuova sede operativa aziendale.

KPI di performance GRI

102-8

Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori

Totale dipendenti per genere	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Numero	1.459	2.360	3.819	1.432	2.236	3.668	1.422	2.212	3.634

Totale dipendenti per categoria di lavoro	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	5	42	47	3	38	41	3	32	35
Quadri	385	1.098	1.483	356	1.015	1.371	363	1.027	1.390
Impiegati	1.069	1.220	2.289	1.073	1.183	2.256	1.056	1.153	2.209

Totale dipendenti per età	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<= 30 anni	64	76	140	116	125	241	65	79	144
30 - 50 anni	1.028	1.422	2.450	917	1.260	2.177	962	1.295	2.257
>= 50 anni	367	862	1.229	399	851	1.250	395	838	1.233

Composizione per tipo di contratto (n.)	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Tempo indeterminato	1.455	2.357	3.812	1.390	2.198	3.588	1.409	2.197	3.606
Tempo determinato o temporaneo	4	3	7	42	38	80	13	15	28

Composizione per tipo di impiego (n.)	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Tempo pieno	1.078	2.325	3.403	1.054	2.205	3.259	1.023	2.183	3.206
Part-time	381	35	416	378	31	409	399	29	428

Dipendenti suddivisi per area di operatività	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Nord	986	1.434	2.420	964	1.388	2.352	965	1.387	2.352
Centro	289	343	632	280	321	601	270	307	577
Sud	184	583	767	188	527	715	187	518	705

102-41

Accordi di contrattazione collettiva

Tutti i dipendenti del Gruppo sono coperti da accordi derivanti da contrattazione collettiva e i rapporti e le negoziazioni con i sindacati sono gestiti nel rispetto delle leggi vigenti e delle previsioni contrattuali.

404-1

Ore medie di formazione annua per dipendente

Ore medie di formazione per dipendente	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	26	23	23	5	19	18	8	18	17
Quadri	34	34	34	50	49	49	48	48	48
Impiegati	35	42	39	39	49	45	42	48	45

404-2

Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione

Nel 2019 la formazione è stata declinata secondo le direttrici seguenti:

- contenuti: hanno assunto una rilevanza primaria i temi normativi (le cui conoscenze sono sempre più essenziali per lo svolgimento adeguato delle attività di filiale) con specifico riferimento alla formazione antiriciclaggio, che vede raddoppiate le ore fruite rispetto al 2018 (20.762 contro 9.915). La formazione relativa ai comportamenti commerciali e alle soft skill è stata effettuata con interventi che fanno parte degli specifici cataloghi settoriali;
- modalità di offerta strutturata: i cataloghi settoriali per area tematica sono incrociati con i ruoli di rete e rinnovati su questa base;
- strumenti: rispetto alla sostanziale "parità" fra ore in aula e on-line dell'anno precedente nel 2019 queste ultime sono cresciute al 56% del totale - al dato occorre aggiungere l'evidenza della formazione in aula virtuale che ammonta al 2,5% delle ore formative totali;
- impegno quantitativo: il dato emerge dall'indicatore GRI 404-1 precedentemente riportato;
- tecniche di programmazione degli iscritti: sono state standardizzate in funzione dei fabbisogni emersi ed in base al grado di completamento del percorso per ruolo svolto negli anni precedenti da ciascuna risorsa.

404-3

Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

Numero totale di dipendenti che ricevono con regolarità un feedback sulle proprie performance lavorative e sullo sviluppo della carriera

	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	382	1.089	1.471	354	1.011	1.365	363	1.027	1.390
Impiegati	1.052	1.203	2.255	1.048	1.163	2.211	1.043	1.138	2.181

Nel 2019 - in linea con il triennio di rappresentazione - la totalità dei Quadri e il 98,7% degli Impiegati ha ricevuto un feedback sulle proprie performance lavorative e sullo sviluppo della carriera.

Principali rischi

La tutela della salute e sicurezza dei dipendenti e di tutte le persone che transitano nelle sedi e nelle agenzie - a presidio dei diritti dei lavoratori - è garantita grazie a regole operative e misure tecnologiche supportate da strumenti informativi e alla diffusione di una cultura della sicurezza. Sul tema sono individuati tre rischi:

- rapina - classificato in critico o traumatico -, la cui gestione si sviluppa secondo una direttrice preventiva e una ex-post. Nella prima fase sono organizzati dal Servizio Selezione, Sviluppo e Formazione corsi in aula destinati ai colleghi di rete con il supporto di uno psicologo. In seguito ad una rapina viene messa in atto una procedura che prevede un'analisi dell'evento per verificare l'attuazione delle misure di sicurezza e di mitigazione, rappresentate dalle strumentazioni e dai servizi a presidio attivi a seconda del contesto (ad esempio videosorveglianza e centrale operativa di sicurezza). Nel caso di rapina traumatica oltre all'attivazione del Medico Competente interviene anche lo psicologo, già presente in aula nel momento di resoconto collettivo;
- stress lavoro-correlato: le valutazioni sono contenute in un "Documento di Valutazione dei rischi legati allo stress lavoro-correlato" aggiornato grazie all'attività svolta da un gruppo di lavoro che coinvolge Creval, il Medico Competente, uno

psicologo e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Sono stati definiti il procedimento ed i criteri da seguire al riguardo e analizzati tre specifici fattori di stress: aspetti temporali dell'attività lavorativa, suo contenuto e contesto operativo. Il risultato emerso al termine dell'analisi ha decretato un livello basso di rischio stress lavoro-correlato per Creval;

- da videoterminale: è stato applicato il metodo delle osservazioni istantanee ("Work Sampling"), effettuate su un campione omogeneo rappresentativo dei dipendenti di filiale che lo utilizzano in modo sistematico o abituale in una giornata ordinaria per verificarne il tempo effettivo di presenza. Le risultanze hanno evidenziato un tempo inferiore alle 20 ore e quindi l'assenza del rischio in oggetto.



La lotta alla corruzione

Il nostro impegno

Modello di gestione e organizzazione

Nello svolgimento delle proprie attività Creval promuove la diffusione di una politica d'impresa basata sulla correttezza, trasparenza e legalità - che rappresentano i principi di riferimento di una cultura interna di sostenibilità.

A tal fine il Gruppo ha adottato un insieme di regole operative e norme deontologiche formalizzate in particolare all'interno del Codice Comportamentale e declinate nel

Codice Comportamentale

Raccoglie ed esplicita i valori e le norme deontologiche che regolano i rapporti all'interno del Gruppo e le relazioni che si sviluppano all'esterno dello stesso e rappresenta pertanto un elemento cardine per il corretto funzionamento e l'affidabilità della gestione aziendale e per l'immagine di Creval stesso

Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 che rappresentano linee-guida imprescindibili per l'operatività aziendale e che, nel costituire parte integrante delle condizioni che regolano il rapporto di lavoro di tutti i dipendenti, garantiscono il rispetto della vigente normativa in materia di prevenzione e contrasto della corruzione in tutte le relazioni aziendali intrattenute.

anche in termini reputazionali.

In particolare il Codice, nell'annoverare specifiche regole di condotta volte anche a prevenire la commissione del reato di corruzione:

- stabilisce, con riferimento alle politiche di selezione del personale, che l'acquisi-

- zione di nuove risorse sia volta esclusivamente a rispondere ad effettive richieste ed esigenze reali dell'azienda e debba avvenire evitando qualsivoglia forma di favoritismi e agevolazioni;
- declina, con riguardo al tema dei doni e delle regalie, regole comportamentali volte ad evitare che i dipendenti sollecitino e accettino doni o altre utilità da parte di soggetti interessati all'attività di Creval o che intendano entrare in rapporto con lo stesso - fatta salva l'effettuazione o la ricezione di regali di modico valore sulla

Decreto Legislativo 231/2001

A supporto della politica attuata per prevenire e contrastare la potenziale commissione dei reati di corruzione la banca ha adottato un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito anche solo "Modello") ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001.

Il Modello di Creval, di cui il Codice costituisce allegato e parte integrante, si rivolge a tutti i membri degli Organi di supervisione strategica, di Gestione e Controllo e ai dipendenti, collaboratori - anche occasionali - e fornitori che intrattengono rapporti contrattuali con l'azienda.

Comitato di Vigilanza e Controllo

In adempimento alla previsione dell'art. 6 del Decreto Legislativo 231/2001 il Consiglio di Amministrazione di Creval ha individuato nel Comitato di Vigilanza e Controllo l'organismo a cui affidare il compito di sorvegliare l'adeguatezza ed effettiva attuazione del Modello adottato, verificarne nel tempo il mantenimento dei requisiti di solidità e funzionalità e curarne il relativo aggiornamento. In particolare al fine di identificare le aree di rischio ai sensi del Decreto (anche con riguardo alla potenziale commissione del reato di corruzione) il Comitato, nell'esecuzione dei compiti ad esso affidati, provvede al monitoraggio di tutte le attività aziendali svolte e può ricevere:

- segnalazioni su specifiche attività aziendali che esponano l'Ente al rischio di commissione di un reato presupposto

- base di prassi comunemente accettate;
- vieta, nei rapporti diretti intrattenuti tra i dipendenti e la clientela, di dar seguito a richieste di clienti che potrebbero concernere somme di denaro provenienti da attività illecite e tali da ostacolare o rendere difficoltosa l'identificazione della provenienza del denaro stesso;
 - prevede che la scelta dei fornitori e l'acquisto di beni e servizi siano determinati in base a valutazioni obiettive in ordine alla loro reale specifica competitività, qualità ed economicità.

Con particolare riferimento al reato di corruzione vi si definiscono specifiche regole di comportamento volte alla prevenzione di eventuali atti di corruzione attiva o passiva da parte dei dipendenti, che trovano compiuta trattazione nei "Protocolli operativi per singole aree di rischio ai sensi del D. Lgs. 231/2001" che individuano e analizzano i comportamenti nell'ambito delle aree/attività a rischio con l'intento di definire una modalità per evitare la commissione, anche solo accidentale, dei reati presupposto della responsabilità amministrativa dell'Ente - compresa la fattispecie di corruzione.

- disciplinato dal Decreto;
- indicazioni sulle riorganizzazioni aziendali in grado di produrre impatti sulle predette attività;
 - informazioni sull'andamento dei rapporti di collaborazione in essere con fornitori o soggetti terzi che rilevano ai fini del perseguimento della ratio preventiva del Modello.

I destinatari dei Protocolli operativi ai sensi del D. Lgs. 231/2001 hanno il compito di portare a conoscenza del Comitato ogni proposta di miglioramento dei processi ritenuta rilevante per l'efficacia, la gestione e la manutenzione del Modello e di segnalare, tramite canali di comunicazione appositamente dedicati, l'eventuale commissione dei reati di cui al Decreto o di qualsiasi comportamento non conforme con le regole di

condotta e/o le procedure interne adottate da Creval.

Per quanto concerne le attività di verifica dell'efficacia del Modello il Comitato è destinatario degli esiti delle verifiche effettuate dalla competente Funzione di Auditing sul rispetto degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 231/2001, mantiene in essere e assi-

cura costanti flussi informativi verso il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale e propone modifiche, correzioni o integrazioni che ritiene opportuno apportare al Modello direttamente allo stesso Consiglio di Amministrazione, che ne valuta l'adozione.

Politiche praticate

Sistema di segnalazione interna (whistleblowing)

Accanto alle previsioni sopra individuate e in ottemperanza a quanto previsto dalla Direttiva CRD IV e dall'art. 2 della Legge 179/2017 Creval ha implementato un sistema interno di segnalazione che, nel garantire la piena riservatezza dei dati personali dei soggetti coinvolti, consente ai dipendenti di denunciare atti o fatti - di cui sono venuti a

conoscenza all'interno del proprio contesto lavorativo - che possono costituire violazioni alle norme che disciplinano l'attività bancaria o al Decreto, consentendo così l'adozione ex-post di opportune misure di correzione e prevenzione.

Nel corso del 2019 sono giunte due segnalazioni.

Formazione e informazione

Allo scopo di garantire la diffusione e la conoscenza del Modello e del Codice da parte di tutti i dipendenti del Gruppo la predetta documentazione è stata pubblicata in un'area dedicata della Intranet aziendale, liberamente accessibile e consultabile.

Creval, inoltre, prevede un programma di autoformazione in e-learning per assicu-

rare che tutti i collaboratori conoscano le caratteristiche generali del sistema delineato dal Decreto, i reati che possono implicare la responsabilità dell'azienda e le possibili conseguenze di un comportamento che si discosta dalle regole dettate dal Modello.

Controlli anti-corrruzione previsti dalle check list delle verifiche ai sensi del D. Lgs. 231/2001

Anche nel 2019 Creval ha inviato appositi questionari di autocertificazione ai Responsabili di filiale oggetto di verifica secondo il Piano di audit e aventi lo scopo di attestare il grado di conoscenza/rispetto della principale normativa interna e degli elementi costitutivi del Modello all'interno della struttura.

Attività Sensibile	Normativa di riferimento	Controllo
Apertura nuovi rapporti	Art. 2635 c.c. - Corruzione tra privati Art. 2635 bis c.c. - Istigazione alla corruzione tra privati	Verifica del rispetto da parte degli addetti dell'Area Audit dell'iter procedurale e autorizzativo previsto per l'apertura di nuovi rapporti al fine di identificare possibili casi in cui soggetti appartenenti all'organizzazione della banca siano attori/destinatari di azioni corruttive.
Rapporti con Enti Pubblici ed Associazioni interessate all'erogazione di finanziamenti	Art. 318 c.p. - Corruzione per l'esercizio della funzione Art. 319 c.p. - Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio Art. 319 bis c.p. - Circostanze aggravanti Art. 319 quater c.p. - Induzione indebita a dare o promettere utilità Art. 320 c.p. - Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio Art. 321 c.p. - Pene per il corruttore Art. 322 c.p. - Istigazione alla corruzione	Verifica della corretta attività di delibera ed erogazione dei finanziamenti nei confronti di soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione. Verifica della corretta gestione delle sponsorizzazioni commerciali. Verifica della corretta gestione del Servizio Tesoreria Enti a favore di controparti appartenenti a Pubblica Amministrazione.
Rapporti con Organi di Vigilanza (es. Consob, Banca d'Italia, UIF, Garante Privacy)	Art. 318 c.p. - Corruzione per l'esercizio della funzione Art. 319 c.p. - Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio Art. 319 bis c.p. - Circostanze aggravanti Art. 319 quater c.p. - Induzione indebita a dare o promettere utilità Art. 320 c.p. - Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio Art. 321 c.p. - Pene per il corruttore Art. 322 c.p. - Istigazione alla corruzione	Verifica della corretta gestione dei rapporti con l'Autorità di Vigilanza, in particolare nel corso delle visite ispettive.
Segnalazione operazioni sospette (Antiriciclaggio)	Art. 2635 c.c. - Corruzione tra privati Art. 2635 bis c.c. - Istigazione alla corruzione tra privati	Verifica della corretta individuazione e del tempestivo inoltro alle Autorità di Vigilanza delle segnalazioni di operazioni sospette rilevate nel comportamento dei clienti e/o nell'utilizzo degli strumenti offerti dalla banca al fine di evidenziare possibili casi in cui soggetti appartenenti alla sua organizzazione siano attori/destinatari di azioni corruttive.

205-1

Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione

Filiali valutate per i rischi legati alla corruzione	2017	2018	2019
Numero totale di filiali soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione	95	95	85
Numero totale delle filiali	412	365	362
Percentuale di filiali soggette a valutazione per i rischi legati alla corruzione	23,1%	26%	23,5%

205-2

Comunicazioni e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

La totalità dei membri del Consiglio di Amministrazione è stata informata circa le politiche e le procedure anti-corrruzione di Creval nell'ultimo triennio.

Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto una formazione sull'anti-corrruzione e sul D. Lgs. 231/2001, suddivisi per macroregione

	2017	2018*	2019*
Dipendenti - Nord	1.851	1.332	967
Dirigenti	7	-	8
Quadri	675	485	374
Impiegati	1.169	847	585
Dipendenti - Centro	465	342	233
Dirigenti	-	-	-
Quadri	201	156	102
Impiegati	264	186	131
Dipendenti - Sud	656	411	277
Dirigenti	3	-	2
Quadri	234	136	108
Impiegati	419	275	167
Totale	2.972	2.085*	1.477*

* I dati relativi al 2018 e 2019 devono essere interpretati congiuntamente in quanto l'attività è stata effettuata sulla base di una pianificazione biennale.

Percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto una formazione sull'anti-corruzione e sul D. Lgs. 231/2001, suddivisi per macroregione

	2017	2018*	2019*
Dipendenti - Nord	77%	57%	41%
Dirigenti	19%	-	27%
Quadri	74%	57%	42%
Impiegati	80%	58%	41%
Dipendenti - Centro	75%	58%	40%
Dirigenti	-	-	-
Quadri	73%	60%	39%
Impiegati	78%	57%	41%
Dipendenti - Sud	85%	57%	39%
Dirigenti	50%	-	50%
Quadri	79%	54%	43%
Impiegati	90%	60%	37%
Totale	78%	57%*	41%*

* I dati relativi al 2018 e 2019 devono essere interpretati congiuntamente in quanto l'attività è stata effettuata sulla base di una pianificazione biennale.

Numero totale di partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure anti-corruzione dell'organizzazione, suddivisi per macroregione

	2017	2018	2019
Nord	2.775	2.207	2.150
Centro	843	670	595
Sud	789	627	505
Totale	4.407	3.504	3.250

La totalità dei partner commerciali è stata informata circa le politiche e le procedure anti-corruzione di Creval nell'ultimo triennio.

205-3

Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

Nel corso degli ultimi tre anni (a valere dal 2017) non si sono verificati casi di corruzione per cui:

- dipendenti siano stati licenziati o sottoposti a misure disciplinari;
- contratti con i partner commerciali siano stati rescissi o non rinnovati per violazioni relative a questo ambito;
- si siano concluse azioni legali riguardanti pratiche relative contro l'organizzazione o i suoi dipendenti.

Principali rischi

- Rischio di operazioni non lecite da parte dei dipendenti - con lo scopo di prevenire e monitorare i principali rischi di frode interna Creval ha adottato un sistema di controlli a distanza volti a:
 - acquisire una visione d'insieme dell'operatività posta in essere dai dipendenti;
 - individuare quanto più tempestivamente possibile eventuali attività fraudolente;
 - raccogliere tutte le informazioni necessarie per prendere provvedimenti adeguati attraverso l'analisi delle evidenze rilevate, anche promuovendo attività di monitoraggio dei dati;
 - assumere le conseguenti attività di verifica e, se del caso, intervenire per il raggiungimento di tale obiettivo. Creval si avvale al riguardo di strumenti evoluti di business intelligence.
- Rischio di non conformità o di violazione delle norme - vengono effettuate con riferimento a questo rischio le verifiche sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 descritte di seguito:
 - presso le filiali: indirizzate ad accertare l'osservanza del Protocollo operativo per l'area "Dipendenze" in applicazione della check list che riguarda i reati-presupposto potenzialmente rilevanti per l'operatività della rete tra i quali corruzione tra privati, istigazione alla corruzione tra privati, corruzione per l'esercizio della funzione, corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio, corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio e induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione tra privati;
 - sulle aree di Rischio 231/2001: disposte dal Servizio Auditing Processi Generali in base alla pianificazione, che indaga tutte le attività sensibili incluse nell'area di rischio suddetto e i relativi rischi potenziali connessi, tra i quali:
 - istigazione alla corruzione e istigazione alla corruzione tra privati;
 - corruzione tra privati; per l'esercizio

della funzione; per un atto contrario ai doveri d'ufficio; in atti giudiziari; di persona incaricata di un pubblico servizio;

- peculato, concussione, corruzione e istigazione alla corruzione di membri degli organi delle Comunità europee e di stati esteri

coinvolgendo tutti i comparti interessati dall'applicazione del Protocollo operativo di riferimento;

- sulle strutture di sede centrale: questionari di self-assessment ai Responsabili che mirano a verificare il grado di conoscenza proprio e dei propri collaboratori sul Modello e sui principi dei Protocolli operativi.



L'ambiente

Le nostre azioni green

Modello di gestione e organizzazione

La Policy ambientale di cui ci siamo dotati da gennaio 2017 si affianca a un Piano d'azione triennale (2017-2019) strutturato e focalizzato sulle seguenti macrotematiche (comprendenti di obiettivi misurabili di cui dare conto periodicamente mediante specifici indicatori di performance) in un'ottica di contenimento dei costi a parità di livello qualitativo del servizio offerto:

- impiego delle risorse;
- mobilità;
- emissioni;
- politiche di acquisto;
- incremento delle prestazioni del patrimonio immobiliare;
- informazione e formazione;
- rapporto con i clienti;
- rapporto con i fornitori.

Il Documento, redatto dal Servizio Impianti Energia e Ambiente dopo un confronto con altre business unit co-competenti (tra cui il Servizio Protocolli e Qualità e il Servizio Sostenibilità), prevede un presidio degli aspetti ambientali relativi sia al patrimonio immobiliare sia a strumenti, apparati e macchinari funzionali all'operatività della banca. Il Piano, anche grazie a consolidate metodologie di lavoro avvalorate dalle certificazioni ISO 9001:2011 e ISO 14001:2015 in essere da diversi anni, delinea politiche di mitigazione dell'impatto ambientale attuabili con il coinvolgimento diretto delle risorse mediante attività di formazione e sensibilizzazione e da raggiungere anche grazie a specifici progetti di efficientamento energetico, ottimizzazione dei processi, monitoraggio e rendicontazione.

Politiche praticate

Creval ritiene opportuno focalizzare l'attenzione sulle tematiche inerenti l'uso delle risorse e della "carbon footprint". Nel corso del 2019 la banca ha ottenuto il rinnovo della certificazione ambientale ISO 14001:2015 - estesa già nel 2018 a tutta l'Area "ICT, operations and services". Nel corso del triennio di vigenza il Piano si è concentrato prevalentemente sull'analisi dei consumi delle risorse (in particolare energia elettrica, gas, gasolio, acqua, carta, toner), sull'elaborazione di progetti di efficientamento energetico ed adeguamento normativo (quali ad esempio l'ammodernamento di centrali di climatizzazione e l'installazione di macchinari di "misurazione intelligente"), sull'ottimizzazione di processi - avvalendosi della

collaborazione con la Direzione IT che ha elaborato nuovi strumenti di dematerializzazione e connessione da remoto (progetto Banc@perta e Printing) - e sulla scelta di fornitori e partner in grado di fornire materie prime e prodotti ecosostenibili o riciclabili tra cui l'energia elettrica certificata "GO" proveniente da fonti rinnovabili e la carta certificata "Cradle to Cradle" e FSC.

Da novembre 2019 è stato istituito un gruppo di lavoro trasversale che coinvolge il Servizio Protocolli e Qualità, il Servizio Impianti, Energia e Ambiente e il Team Sostenibilità per la scelta di nuovi progetti, l'individuazione di possibili benchmark e il monitoraggio degli stessi tramite un apposito tableau de bord.

Progetti

Installazione di sistemi di monitoraggio e misurazione dei consumi elettrici presso 4 sedi centrali - quantificati in oltre 4.200 MWh (circa il 20% del totale di Gruppo)

Redazione di 8 diagnosi energetiche (in ottemperanza al D. Lgs.102/2014) presso 6 sedi centrali, 1 palazzo ed 1 agenzia bancaria i cui consumi globali - energia elettrica, gas, gasolio, teleriscaldamento - ammontano a circa 1.120 Tonnellate equivalenti di petrolio (20% del consumo complessivo di Gruppo)

Realizzazione di 15 progetti di efficientamento energetico degli impianti di climatizzazione di altrettanti siti, per una riduzione complessiva dei consumi stimata in 2.625 GJ, corrispondenti al 2,1% dei consumi totali di energia

Analisi delle curve di carico su base quart'oraria di 13 fra gli edifici a maggior consumo di energia elettrica (il cui consumo complessivo è pari a circa il 30% del totale)

Analisi e conclusione di un progetto pilota di monitoraggio dei consumi elettrici in continuo in un'agenzia bancaria - con attuazione da remoto della gestione degli impianti ed ottimizzazione di set-point e orari di funzionamento

Analisi e conclusione di un progetto pilota di installazione di un sistema per l'ottimizzazione della corrente elettrica in ingresso negli impianti di un'agenzia bancaria (diminuzione dei consumi pari a circa 5.000 KWh - il 9% del totale)

Implementazione del sistema di rendicontazione e monitoraggio dei consumi energetici del patrimonio immobiliare di Creval

Efficientamento della flotta auto aziendale mediante la progressiva dismissione di veicoli di proprietà - a fine anno pari al 6% della flotta - e contestuale ammodernamento delle auto in dotazione (l'84% dei veicoli in leasing è omologato EURO 6) e uso di veicoli ibridi ed elettrici (grazie ai quali sono stati ridotti i consumi energetici di 571 GJ)

Implementazione dei processi digitalizzati, con conseguente aumento della dematerializzazione e risparmio di carta (con una riduzione delle emissioni di CO₂ equivalente relativa pari a 66,41 tonnellate)

Implementazione e conclusione del progetto printing (ammodernamento del parco delle stampanti con centralizzazione dei server e monitoraggio da remoto del numero di stampe)

Fattori di sostenibilità sociali e ambientali nella selezione dei fornitori

Integrazione dei fattori ESG nel rating

Proseguimento dell'installazione di isole per la raccolta differenziata dei rifiuti presso le sedi centrali

Cruscotto Green

Cruscotto Green è lo strumento di informazione di Creval che riflette il percorso ambientale intrapreso attraverso l'illustrazione di azioni svolte a tutela dell'ecosistema e misurazioni specifiche.

Tra i diversi indicatori con relative modalità di calcolo illustrati viene data evidenza di:

- numero dei documenti dematerializzati e dei fogli non stampati grazie all'innovazione nei processi informativi e documentali;
- utilizzo delle auto elettriche;
- produzione di energia elettrica da impianti fotovoltaici di proprietà;
- principali tipologie di acquisti sostenibili in essere (percentuali utilizzate di carta ricic-

clata al 100% e di energia elettrica 100% certificata con garanzia d'origine).

Nelle misurazioni delle attività green vengono stimati anche il numero di alberi salvati e le tonnellate di CO₂ equivalente non emessa a partire rispettivamente dal 2012 e dal 2008.

Cruscotto Green - oggetto di analisi durante le visite ispettive per la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015 avvenute nel novembre scorso - viene condiviso con tutti gli stakeholder attraverso la pubblicazione mensile dei dati aggiornati nella sezione "Sostenibilità" del sito Internet.



Rilevazione 31 dicembre 2019



ISO 14001:2015

Nell'ambito dei processi della certificazione ambientale ISO 14001:2015 sono stati redatti alcuni documenti di approfondita analisi ambientale sui cinque siti certificati (tre a Sondrio, uno a Milano e uno ad Acireale), che coprono quasi il 20% dei consumi energetici di Gruppo. Rappresentano uno strumento di monitoraggio continuo della effettiva fruizione dell'insediamento edilizio e forniscono elementi utili per analizzare, verificare e mitigare costantemente i rischi ambientali annessi. Di seguito sono riportati i principali contenuti delle analisi ambientali:

- inquadramento ambientale degli insediamenti (geologico, idrogeologico e climatico) e descrizione delle attività svolte al loro interno;
- censimento delle dotazioni tecnologiche (impianti, apparati speciali, attrezzature ICT) e accessorie (flotta auto);
- informazioni quantitative circa il consumo di fonti rinnovabili (energia elettrica), fonti non rinnovabili (ad esempio gas metano e gasolio), acqua, carta e eventuali altri materiali;
- identificazione ed analisi degli impatti ambientali principali associabili a:
 - emissioni in atmosfera di tipo diretto ed indiretto;
 - scarichi idrici;
 - rilasci su suolo e sottosuolo;
 - emissioni di energia sotto le varie forme possibili (calore, radiazione, luce, vibrazioni, rumore);
 - generazione di rifiuti e sottoprodotti;
 - uso di sostanze chimiche;
 - emissioni di odori;
 - emissioni di campi elettromagnetici ed eventuali sorgenti radioattive;
 - uso dello spazio ed impatto visivo;

- indici di benchmark e di performance di riepilogo - monitorati ed aggiornati costantemente e consuntivati annualmente;
- principali riferimenti normativi e procedurali per la gestione delle eventuali emergenze.

Nel corso del 2019 sono state eseguite regolarmente le prove di evacuazione con relative simulazioni di emergenza. Dalle indagini svolte mediante interviste non risulta che all'interno del Gruppo si siano verificati eventi incidentali tali da determinare impatti ambientali. Nel Manuale di Gruppo sulla gestione delle emergenze sui luoghi di lavoro è descritto l'elenco delle emergenze (tra cui incendio, terremoto, fughe di gas, guasto elettrico) e il Protocollo operativo da seguire in tali condizioni. I rischi ambientali indiretti sono descritti all'interno dei paragrafi riguardanti le certificazioni ESG nel rating, le politiche del credito e la catena di fornitura.

Principali rischi

Le sfide derivanti dai cambiamenti climatici in atto sono molteplici e interessano sia le aziende sia gli individui - potendo comportare un aggravio in termini di costi economici, sociali ed ambientali in grado di mettere a rischio la creazione di valore aggiunto e, più in generale, la stabilità del sistema finanziario. Conseguentemente organismi europei come la Commissione europea e l'EBA nel corso del secondo semestre del 2019 hanno posto attenzione anche sui fattori ambientali nelle politiche di gestione del rischio.

Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente è dichiarato nella Policy ambientale e riguarda tutte le aree sulle quali siamo attivi. Per fronteggiare al meglio i possibili impatti

ambientali abbiamo predisposto azioni mirate al contenimento dei rischi ambientali diretti e indiretti. I primi sono identificabili con i "rischi fisici" ovvero legati all'impatto fisico degli eventi climatici e delle calamità naturali (ad esempio alluvioni, terremoti, trombe d'aria). I secondi - denominati anche "rischi di transizione" - coinvolgono indirettamente la banca nel proprio ruolo di finanziatore di imprese e di soggetti che potrebbero, a loro volta, contribuire al cambiamento climatico per mezzo delle loro attività antropiche. In tal senso si intende sottolineare la responsabilità degli istituti di credito nell'indirizzare le imprese verso sentieri più virtuosi dal punto di vista ambientale.

301-1

Materiali utilizzati per peso o volume

Peso totale dei materiali utilizzati (kg)	2017	2018	2019
Carta	367.615	294.802	281.420
Toner	N.D.	788	N.D.
Cartucce ¹	5.245	10.295	11.840
Totale	372.860	305.885	293.260

1. Nella voce Cartucce è indicato il totale del peso complessivo di Toner e Cartucce; unicamente per l'anno 2018 è disponibile la quota parte di peso relativo alla sola polvere dei toner.

Si segnala che i valori del 2018 e del 2019 sono più elevati rispetto ai precedenti in quanto nel corso dell'anno sono stati forniti kit di toner di riserva assieme ai kit di base.

Peso totale dei materiali riciclati utilizzati (kg)	2017	2018	2019
Carta	287.430	208.768	192.075
Toner	-	-	-
Cartucce	2.955	1.327	-
Totale	290.385	210.095	192.075

I volumi riportati fanno riferimento a carta certificata "Cradle to Cradle" (riciclata al 100%).

Peso totale di materiale FSC/FSC Mix utilizzato (kg)	2017	2018	2019
Consumo di carta	80.185	86.034	89.346
Totale	80.185	86.034	89.346

301-2

Materiali utilizzati che provengono da riciclo

Percentuale di materiali riciclati utilizzati	2017	2018	2019
Carta	78%	71%	68%

Percentuale di materiale FSC/FSC Mix utilizzato	2017	2018	2019
Carta	22%	29%	32%

302-1

Energia consumata all'interno dell'organizzazione

Consumi di energia da fonti non rinnovabili (Gigajoule)	2017	2018	2019
Energia termica da gas naturale - impianti autonomi	45.027	36.636	31.265
Energia termica da gas naturale - impianti condominiali ¹	19.615	17.435	15.116
Energia termica da gasolio	5.758	5.522	5.193
Energia elettrica da fonte non rinnovabile ²	544	534	433
Teleriscaldamento da fonte non rinnovabile ³	831	798	624
Energia termica da GPL	-	206	165
Totale	71.775	61.131	52.796

I progetti e le iniziative di efficientamento descritti nel box di pg 61 e i fattori climatici del periodo di rendicontazione hanno concorso nel determinare nel 2019 la diminuzione dei consumi energetici sia da fonti non rinnovabili (13,5%), che rinnovabili (3,5%).

- A partire dall'anno 2017 vengono rendicontati anche i consumi energetici derivanti da impianti condominiali. Questi vengono stimati a partire dal costo energetico delle spese condominiali ed applicando i prezzi medi di acquisto di gas metano operati dalle società del gruppo nell'anno di riferimento.
- L'energia elettrica proveniente da fonte non rinnovabile è stata calcolata mediante l'utilizzo dei dati GSE di luglio 2019 inerenti il mix di produzione nazionale per gli anni 2017 e 2018 (il dato 2018 è stato applicato anche al 2019).
- L'energia da teleriscaldamento da fonti non rinnovabili è stata calcolata in maniera analitica verificando i mix di produzione delle centrali di produzione che alimentano le reti di teleriscaldamento operanti sulle sedi Creval coinvolte. Il valore finale è pari al 38,1% del totale (in diminuzione rispetto al 42,3% del 2018)

Consumi di energia da fonti rinnovabili (Gigajoule)	2017	2018	2019
Energia elettrica da fonte rinnovabile ¹	85.925	75.794	73.140
Teleriscaldamento da fonte rinnovabile ²	1.133	1.088	1.015
Totale	87.058	76.882	74.155

- Tiene in considerazione anche l'autoconsumo derivante dalla produzione degli impianti fotovoltaici di proprietà Creval.
- È stata calcolata in maniera analitica verificando i mix di produzione delle centrali di produzione che alimentano le reti di teleriscaldamento operanti sulle sedi Creval coinvolte. La quota rinnovabile è pari al 61,9% del totale.

Consumi di energia (Gigajoule)	2017	2018	2019
Elettrico	86.468	76.327	73.574
Riscaldamento	72.364	61.686	53.377
Raffreddamento e condizionamento ¹	N.D.	N.D.	N.D.
Vapore	-	-	-
Energia da autogenerazione, riscaldamento e condizionamento che non viene consumata	260	257	253
Totale²	158.832	138.013	126.951

- È incluso nel consumo elettrico.
- Non tiene conto della voce "Energia da autogenerazione, riscaldamento e condizionamento che non viene consumata".

302-4

Riduzione del consumo di energia

Riduzione del consumo di energia (Gigajoule)	2017	2018	2019
Gasolio	-	-	216
Gas Naturale	58	-	1.091
Energia elettrica	464	820	1.318
Teleriscaldamento	-	-	-
Benzina per autoveicoli	1.125	1.059	571
Totale	1.647	1.879	3.196

Riduzioni dei consumi derivanti da:

- 15 progetti di sostituzione/ammodernamento impianti HVAC (alimentati ad energia elettrica/gas metano/gasolio/GPL/TLR);
- missioni di lavoro con uso di auto ibride ed elettriche al posto di auto a benzina.

N.B.: non rientrano nelle suddette voci:

- i consumi da autoproduzione da impianti fotovoltaici;
- i risparmi derivanti dagli efficientamenti attuati nei precedenti anni.

303-3

Prelievo idrico

Prelievo idrico da tutte le aree ripartite per fonti, ove applicabile (Metri cubi)	2017	2018	2019
Acqua provenienti da utenze municipali od altre fonti pubbliche e private	75.769	67.803	76.825
Totale	75.769	67.803	76.825

Il dato di consumo del 2018 è stato rettificato a seguito di conguagli ricevuti nel corso dell'anno 2019.

Per l'anno 2019 i consumi sono frutto di stime in funzione dei costi effettivi rilevati dal sistema gestionale in uso e comprendono le bollette di competenza registrate a sistema entro la data del 17 gennaio 2020. Per la stima dei consumi sono stati applicati i costi medi (€/mc) desunti - società per società - dalla DCNF 2019.

305-1

Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

Emissioni di gas serra dirette (tCO ₂ equivalenti)	2017	2018	2019
Da gas naturale per riscaldamento da impianti autonomi	2.613	2.126	1.813
Da gasolio per riscaldamento	428	410	386
Da GPL per riscaldamento ¹	-	14	11
Da autoproduzione - da cogenerazione	-	-	-
Totale	3.041	2.550	2.210

1. Nel 2018 viene rendicontato il primo impianto a GPL del Gruppo Creval.

Emissioni della flotta aziendale dirette (tCO ₂ equivalenti)*	2017	2018	2019
Auto aziendali			
Diesel	26	19	14
Benzina	70	22	24
Ibride elettrico/benzina	-	-	-
Auto a noleggio			
Diesel	531	570	720
Benzina	33	54	44
Ibride elettrico/benzina	40	37	31
Totale	700	702	833

Le emissioni relative alla flotta auto riportate rilevano differenze sostanziali rispetto ai precedenti anni:

- dal conteggio della sola CO₂, si è passati al conteggio della CO₂ eq;
- sono stati suddivisi i veicoli della flotta auto (aziendali e noleggio) per singoli cluster in funzione di alimentazione, cilindrata, omologazione. Ai dati specifici di ogni cluster è stato poi associato il fattore di emissione relativo. Pertanto i dati sono privi delle approssimazioni dei precedenti anni (in cui le omologazioni erano considerate tutte EURO 5);
- in analogia agli scorsi anni, si considera la totalità dei chilometri percorsi (anziché il solo 70% delle percorrenze delle auto fringe-benefits, come ipotizzato nelle linee guida ABI GRI versione dicembre 2019).

*Si considerano i soli veicoli a noleggio a medio/lungo termine o di proprietà; rimangono esclusi i noleggi a breve/brevissimo termine.

305-2

Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

Emissioni di gas serra indirette (tCO ₂ equivalenti)	2017	2018	2019
Da energia elettrica acquistata - Market-based	118	110	98
Da teleriscaldamento	113	115	98
Da gas naturale per impianti condominiali	1.138	1.012	876
Di CO₂ equivalente indirette (EE Market-based + TLR + gas condominiali)	1.369	1.237	1.072
Da energia elettrica acquistata - Location-based	7.924	6.756	6.438
Di CO ₂ evitate con acquisto di EE certificata GREEN "GO"	7.806	6.646	6.340
Di CO ₂ evitate con autoconsumo da impianti FV	114	109	72

A partire dall'anno 2017 vengono rendicontati anche i consumi energetici derivanti da impianti condominiali. Questi sono stati stimati interamente per l'anno 2014 in funzione dei costi desumibili dai rendiconti delle spese condominiali, applicando i prezzi medi di acquisto di gas metano operati dalle società del gruppo nell'anno di riferimento. Dai consumi del 2014 sono stati desunti i consumi degli anni 2017, 2018 e 2019 applicando il medesimo trend di consumo unitario rilevato per gli impianti autonomi.

- Le emissioni associate all'energia elettrica proveniente da fonte non rinnovabile sono calcolate mediante i dati riportati dall'ISPRA nel documento: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2016 - National Inventory Report 2018 2019 Annex 2: Energy Consumption For Power Generation - <https://unfccc.int/process/transparency-and-reporting/reporting-and-review-under-the-convention/greenhouse-gas-inventories-annex-i-parties/national-inventory-submissions-2018>
- Le emissioni da teleriscaldamento sono desunte da fonte ISPRA-Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia, scheda 14 produzione di calore - <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/serie-storiche-emissioni/fattori-di-emissione-per-la-produzione-ed-il-consumo-di-energia-elettrica-in-italia/view>

305-3

Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)

Emissioni da veicoli privati (tCO ₂ equivalenti)	2017	2018	2019
Auto private			
Diesel	491	427	397
Benzina	175	169	157
Ibride elettrico/benzina	-	-	-
Totale	666	596	554

Emissioni da treni (tCO ₂ equivalenti)	2017	2018	2019
Alta velocità ¹	N.D.	N.D.	57
Altra tipologia	N.D.	N.D.	13
Totale	N.D.	N.D.	70

A partire dalla DCNF 2019 vengono rendicontate le emissioni associate all'uso dei treni per missioni di lavoro. In accordo con le linee guida GRI di ABI (versione dicembre 2019) non compaiono i biglietti da treni regionali acquistati direttamente dagli addetti.

1. Freccia Rossa e NTV; rimangono esclusi Freccia Argento ed Eurocity.

Emissioni da aerei (tCO ₂ equivalenti)	2017	2018	2019
Voli internazionali	N.D.	N.D.	32
Voli nazionali	N.D.	N.D.	172
Totale	N.D.	N.D.	204

A partire dalla DCNF 2019 vengono rendicontate le emissioni associate all'uso di aerei per missioni di lavoro.

Emissioni da consumo di carta (tCO ₂ equivalenti)*	2017	2018	2019
Consumo di carta	333	260	244

*Il contributo delle emissioni derivanti dal consumo di carta per il 2019 è stato calcolato mediante un nuovo strumento di riferimento, costituito dai fattori di emissione emanati da DEFRA: <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2019>

Vengono considerati sia i fattori di emissione associati alla produzione della carta acquistata (in base alla tipologia e alla certificazione di provenienza) sia i fattori associati al relativo smaltimento.
Per rendere confrontabili i valori sono stati ricalcolati con la stessa metodologia le emissioni dei precedenti anni.

Emissioni totali (tCO ₂ equivalenti)	2017	2018	2019
Sub-totale (al netto di contributi di treni e aerei)	999	856	798
Totale (inclusi i contributi di treni e aerei)	N.D.	N.D.	1.072

305-5

Riduzione delle emissioni di GHG

(tCO ₂ equivalenti)	2017	2018	2019
Dirette (Scope 1)	72	40	121
Indirette (Scope 2) ¹	176	221	189
Indirette (Scope 3)	52	54	66
Totale	300	315	376

RIDUZIONE DI EMISSIONI - SCOPE 1:

- interventi di sostituzione/efficientamento di impianti a gas metano / gasolio / GPL;
- interventi di ammodernamento della flotta auto (percorrenza con auto ibride o elettriche anziché con auto benzina).

RIDUZIONE DI EMISSIONI - SCOPE 2:

- interventi di sostituzione/efficientamento di impianti ad energia elettrica (pompa di calore, ecc.);
- autoconsumo di energia elettrica da impianti fotovoltaici di proprietà.

RIDUZIONE DI EMISSIONI - SCOPE 3:

- riduzione di consumo di carta per dematerializzazione.

- Sono stati aggiornati i valori dei risparmi di emissioni dell'anno 2018 dello SCOPE 2 a seguito di analisi dei dati consuntivi dei risparmi conseguiti (il valore indicato nella precedente DCNF era frutto di stime).
- Sono stati aggiornati i valori delle riduzioni per gli anni 2017-2018-2019 associati alle emissioni per consumo di carta, ricalcolati con l'uso dei fattori di emissione DEFRA.

306-2

Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento¹

Peso dei rifiuti non pericolosi, con una ripartizione per metodo di smaltimento ove applicabile (tonnellate)	2017	2018	2019
Raccolta differenziata	346.140	306.521	163.646
Totale	346.140	306.521	163.646

Il netto calo del volume di rifiuti è dovuto ad una più sensibile gestione differenziata dei rifiuti oltre che alla conclusione del progetto di ottimizzazione del parco edilizio, sviluppato prevalentemente dal 2017 al 2018, che ha comportato una ridistribuzione degli addetti sul territorio ed una chiusura di sportelli.

- Non è stato possibile ottenere da tutti i fornitori informazioni dettagliate circa l'esatta tipologia di destinazione finale dei rifiuti, inviati nella loro totalità a discariche dotate di raccolta differenziata.

I volumi di rifiuti riportati fanno riferimento alle seguenti categorie:

- carta e cartone (CER 200101 e CER 150101);
- toner (CER 080318);
- RAEE ed assimilabili (CER 160213 e CER 160214 e CER 160216 e CER 160601);
- imballaggi e contenitori vari (CER 150103 e CER 150106 e CER 150110);
- derivanti da alcuni materiali edili (CER 170103 e CER 170405);
- in vetro (CER 170202).

In aggiunta al precedente anno è stato inserito anche il CER 160211 (RAEE ed assimilabili).

Peso dei rifiuti pericolosi, con una ripartizione per metodo di smaltimento, ove applicabile (tonnellate)

Nel corso degli anni 2017-2019 il Gruppo non ha prodotto rifiuti pericolosi.



I diritti umani

Il rispetto dei diritti umani nelle nostre attività

Modello di gestione e organizzazione

Il rispetto dei diritti umani è parte integrante di una condotta aziendale basata sulla correttezza e l'integrità nei confronti di tutte le categorie di stakeholder.

Il nostro impegno nel contrasto ad ogni forma di loro violazione e nella loro tutela si pone in linea di coerenza con i dettami della Costituzione italiana (art. 2), della nostra Carta dei Valori e del Codice di Comportamento vigenti di Creval. Nel corso del 2019 e nei primi mesi del 2020 abbiamo modificato le Politiche del Credito e il Manuale di Approvvigionamento di Gruppo inserendo specifici requisiti di sostenibilità da verificare nei due ambiti. Tali cambiamenti sono riportati nell'ambito della sezione "La sostenibilità nei processi interni e nei territori" di questo Documento con riferimento al cappello introduttivo, al settore degli armamenti e del tabacco e ai fornitori.

Il tema materiale dei diritti umani, che riguarda la difesa della dignità e delle libertà fondamentali delle persone, interessa trasversalmente varie Aree rappresentate in questo Documento:

- Human Resources - profili relativi alla gestione del personale, salute e sicurezza dei lavoratori, libertà di associazione sindacale e contrattazione collettiva, conciliazione di tempo lavorativo ed extra lavorativo, salvaguardia della sicurezza sociale mediante la previdenza complementare, sistema di gestione dei reclami, non discriminazione, non sfruttamento, pari opportunità ed equa retribuzione, rispetto della diversità;
- commerciale - in particolare misure anti-rapina, privacy dei dati personali e sensibili, politica del credito (settori con-

troverci), interventi anticrisi e accordi a supporto dell'economia territoriale;

- corruzione - il sistema interno di segnalazione delle violazioni (whistleblowing);
- fornitori - tramite criteri di scelta che considerano ambiti etici, sociali e ambientali;
- ambiente - con riferimento all'utilizzo responsabile delle risorse, alla qualità della vita e al benessere delle generazioni future.

Il Gruppo opera in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia di diritti umani; nel 2019 è pervenuta una segnalazione relativa a discriminazioni o violazioni di questo ambito concernente un asserito episodio di razzismo avvenuto in filiale (non sono state avviate misure correttive stante il fatto che, a seguito delle verifiche disposte, non è stato ravvisato alcun comportamento pregiudizialmente ostile o finalizzato ad arrecare alcun tipo di offesa).

Il dibattito sui diritti umani - che rappresenta parte integrante del tema dello sviluppo umano e della sostenibilità intesa in senso lato - ha riguardato sempre più le tematiche della uguaglianza di genere e della gestione delle diversità; a quest'ultimo proposito negli ultimi mesi del 2019 il Team Sostenibilità in stretta collaborazione con l'Area Human Resources ha iniziato un percorso di analisi interna dello stato dell'arte volto a evidenziare gli eventuali gap esistenti e di conseguenza programmare un piano di azioni correttive da concretizzarsi tra il 2020 e il 2021; le prime ipotesi sono state condivise con il Comitato Rischi a gennaio 2020 e nel corso dell'anno saranno ripresentate allo stesso e successivamente implementate in ordine di priorità, anche a seguito di appositi Focus Group dedicati ai colleghi per raccogliere il "sentiment".

Politiche praticate

Sono indicate nell'ambito della sezione "La sostenibilità nei processi interni e nei territori".

Principali rischi

Sono declinati, con riferimento alla catena di fornitura, all'interno della sezione "Il dialogo con i fornitori e la crescita nella sostenibilità". Con riguardo al rischio relativo ai settori controversi rileva l'impegno di Creval nei

finanziamenti ai settori nucleare, armamenti, tabacco, gioco d'azzardo riportato nell'ambito del capitolo "La nostra Politica del Credito".

405-1

Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Percentuale di componenti degli organi di governo dell'organizzazione suddivisi per genere	2017	2018	2019
Uomini	60%	60%	53,3%
Donne	40%	40%	46,7%
Totale	100%	100%	100%

Percentuale di componenti degli organi di governo dell'organizzazione suddivisi per fascia d'età	2017	2018	2019
< 30 anni	-	-	-
30-50 anni	6,7%	33,3%	26,7%
> 50 anni	93,3%	66,7%	73,3%
Totale	100%	100%	100%

Percentuale di dipendenti suddivisi per genere	2017		2018		2019	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
	38,2%	61,8%	39%	61%	39,1%	60,9%

Percentuale di dipendenti suddivisi per fascia d'età	2017		2018		2019	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
< 30 anni	1,7%	2%	3,2%	3,4%	1,8%	2,2%
30-50 anni	26,9%	37,2%	25%	34,3%	26,5%	35,5%
> 50 anni	9,6%	22,6%	10,9%	23,2%	10,9%	23,1%

Percentuale di dipendenti in categoria protetta suddivisi per fascia d'età	2017		2018		2019	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
< 30 anni	0,1%	0,1%	0,1%	-	-	-
30-50 anni	0,9%	2%	1%	1,9%	1,4%	1,8%
> 50 anni	1,7%	2,1%	1,6%	2%	1,2%	2,1%

405-2

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Rapporto (inteso come %) dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria di dipendenti

	2017		2018		2019	
	STIPENDIO	RETRIBUZIONE	STIPENDIO	RETRIBUZIONE	STIPENDIO	RETRIBUZIONE
Dirigenti	0,76	0,75	0,83	0,79	0,90	0,88
Quadri	0,91	0,86	0,90	0,87	0,91	0,88
Impiegati	0,90	0,84	0,90	0,84	0,90	0,85

406-1

Episodi di discriminazione e misure correttive adottate

	2017	2018	2019
Numero	-	-	1

Nel corso del 2019 è stato registrato un episodio, non seguito da misure correttive alla luce della sua non accettazione.



I rischi sociali e ambientali

La gestione preventiva

Modello di gestione e organizzazione

I rischi di natura sociale e ambientale costituiscono una tematica relativamente recente per le banche, che si trovano ad affrontare grandi sfide inerenti alla loro gestione, presidio e monitoraggio. Le autorità europee, dapprima concentrate solamente sui rischi regolamentati dai framework di Basilea, hanno pubblicato al riguardo nel corso del 2019 alcune linee guida poste in consultazione unitamente a raccomandazioni della TCFD ("Task Force on climate-related financial disclosures"). Il presidio dei rischi tradizionali è affidato alla Direzione Rischi e Controlli in capo al Chief Risk Officer, mentre quelli relazionati nell'ambito di questo capitolo sono stati delineati congiuntamente dal Team Sostenibilità, dal Responsabile del Servizio Operational e Reputational Risk e dagli owner delle funzioni coinvolte per gli ambiti rendicontati nel presente Documento*.

Nello specifico sono stati mappati i rischi di sostenibilità con riferimento ai clienti, al personale, alla corruzione, all'ambiente e ai diritti umani - includendo in quest'ultima sezione la catena di fornitura e le politiche creditizie - sia attraverso interviste ai responsabili dell'area di competenza sia mediante l'analisi della normativa interna ad hoc in vigore (ad esempio Manuali specialistici). La validazione dell'intero processo ha consentito di definire ciascun rischio, la sua natura (se generato e/o subito), i relativi impatti e le opportune azioni di mitigazione. Di seguito viene riportato un quadro riassuntivo dei rischi socio-ambientali principali.

*A titolo non esaustivo Area Human Resources, Direzione Iniziative Immobiliari, Direzione Compliance, Direzione Crediti, Divisione Sicurezza, Direzione Banca Digitale, Direzione Auditing, Area Private e Wealth Management (Divisione Asset Management e Bancassurance) e Area Retail.

Politiche praticate e principali rischi

Tema materiale	Definizione del rischio	Principali possibili impatti	Presidi/monitoraggio
<p>Offerta commerciale di qualità</p> <p>Servizio alle famiglie e alle PMI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collaboratori non abilitati alla vendita di taluni prodotti ▪ Vendita di prodotti e servizi non conformi ▪ Abusi di mercato ▪ Mancata trasparenza ▪ Non corretta profilazione del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sanzioni dai Regulators ▪ Reclami o cause di clienti ▪ Danni reputazionali ▪ Commercializzazione di prodotti/servizi non compliant alle norme (pratiche commerciali scorrette) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidio costante da parte delle funzioni preposte ▪ Sistema di due diligence per i prodotti ▪ Sistema dei controlli interni ▪ Formazione ad hoc dei collaboratori in rete ▪ Attività consulenziale per i clienti ▪ Normativa interna chiara e reperibile ▪ Sistema di gestione dei reclami ▪ Sistema di presidio sugli abusi di mercato e attività di "detecting" tramite dispositivo informatico ▪ Controlli insiti nelle procedure, verifica manuale dell'adeguatezza alla norma dei testi precontrattuali e contrattuali ▪ Questionario di profilazione per adeguatezza e appropriatezza delle operazioni
Innovazione digitale al servizio dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perdita di competitività tecnologica ▪ Cyber risk/frodi informatiche ▪ Information technology ▪ Mancata compliance ▪ Mancata continuità operativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perdita di competitività ▪ Danni reputazionali ▪ Limitazioni lavorative 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema garante per la business continuity ▪ Adeguamento continuo delle piattaforme digitali (inclusa l'App) ▪ Prevenzione del rischio cyber e informatico ▪ Monitoraggio delle transazioni online ▪ Call center per verifiche anti frode
Tutela della privacy	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mancata tutela della privacy ▪ Violazione dei Dati Personali ▪ Violazione dei diritti degli interessati ▪ Non adeguata conformità al GDPR 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Violazione normative sulla privacy ▪ Sanzioni ▪ Danno reputazionale ▪ Reclami o cause di clienti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di controlli basato su indicatori-chiave di rischio e alert ▪ Registro del trattamento dei dati personali ▪ Incident Response Team ▪ Monitoraggio costante dei canali di ricezione delle richieste degli interessati e registro del diritto degli interessati ▪ Modello per la Protezione dei dati personali
Qualità della vita lavorativa e welfare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perdita progressiva delle conoscenze da parte dei collaboratori ▪ Dialogo responsabile - collaboratore non efficace e costruttivo ▪ Politiche di sensibilizzazione non adeguate sul tema dell'inclusione 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insoddisfazione dei collaboratori ▪ Mancanza di formazione dei collaboratori ▪ Basso tasso di retention 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Self assessment, test valutativi, monitoraggio annuale delle conoscenze ▪ Cataloghi formativi per ruolo e per area tematica e pianificazione della formazione ▪ Programma di welfare ▪ Pianificazione di iniziative sul tema della diversity&inclusion
Occupazione e diritti dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Furto e rapina ▪ Stress lavoro-correlato ▪ Da videoterminale ▪ Mancata compliance alle norme sulla salute e sulla sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infortuni sul lavoro ▪ Danni psicologici ▪ Patologie riconducibili all'utilizzo prolungato del videoterminale ▪ Scioperi dei collaboratori ▪ Sanzioni 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corsi di formazione con supporto di uno psicologo per casi di rapina ▪ Strumentazioni di sicurezza fisica e servizi a presidio attivi (in particolare videosorveglianza) ▪ Valutazione dello stress lavoro-correlato ▪ Sorveglianza sanitaria del Medico Competente ▪ Metodo delle osservazioni istantanee ("Work Sampling") ▪ Gestione delle emergenze (prove anti-incendio)

<p>Lotta alla corruzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frodi interne e operazioni illecite da parte dei collaboratori ▪ Non conformità o violazione delle norme (inclusa la corruzione) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sanzioni ▪ Rischi reputazionali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidio costante da parte delle funzioni preposte ▪ Applicazione del Modello 231/2001 ▪ Sistema dei controlli interni ▪ Whistleblowing
<p>Impatti ambientali diretti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione inadeguata dei rischi in caso di calamità naturali (rischi fisici) e/o mancata osservanza delle norme di legge 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danni fisici a luoghi e/o persone ▪ Danni reputazionali ▪ Esternalità negative (ad esempio emissione non a norma di gas o liquidi) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificazione ISO 14001:2015 per le 5 sedi centrali (inclusi verifica degli aggiornamenti normativi, inquadramento ambientale degli insediamenti, censimento delle dotazioni tecnologiche, informazioni quantitative sull'utilizzo di risorse, identificazione ed analisi degli impatti ambientali principali associabili ad emissioni, indici di benchmark e di performance monitorati, aggiornati costantemente e consuntivati annualmente) ▪ Formazione sui reati ambientali ▪ Monitoraggio delle emissioni ambientali dirette (scope 1) ed indirette (scope 2 e 3) ▪ Verifica degli aggiornamenti normativi
<p>Rispetto dei diritti umani</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mancata tutela ambientale e dei diritti umani nella catena di fornitura ▪ Finanziamenti in settori controversi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danni reputazionali ▪ Danni ambientali e legati alla violazione indiretta dei diritti umani ▪ Maggiori accantonamenti per settori rischiosi ▪ Violazione dell'etica della banca e della Carta dei Valori 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Politiche del Credito sui settori controversi ▪ Inserimento delle certificazioni ESG nel rating ▪ Questionario ai fornitori per verifiche di compliance alla normativa esterna ed interna



3. Appendice

Nota metodologica

Il Decreto Legislativo 254/2016

Creval redige per il terzo anno la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in conformità al Decreto Legislativo 254/2016 (con specifico riferimento agli articoli 3 e 4).

Per il Gruppo il Documento non rappresenta unicamente uno strumento di rendicontazione obbligatorio per legge, ma una moda-

lità di comunicazione innovativa non fine a se stessa e uno strumento di gestione della sostenibilità - a partire dalla valenza e rilettura della matrice di materialità, che con riferimento a questo Documento per la prima volta ha previsto un processo esteso di stakeholder engagement.

I GRI Standard

La DCNF, redatta in conformità all'opzione "in accordance-core" dei "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standard" (GRI Standards), attesta la presenza

delle informazioni necessarie a definirne la natura organizzativa, i temi materiali e i relativi impatti e gestione. I principi di rendicontazione sono rappresentati in tabella.

Principi di rendicontazione per la definizione dei contenuti del report

- Inclusività degli stakeholder
- Contesto di sostenibilità
- Materialità
- Completezza

Principi di rendicontazione per la definizione della qualità del report

- Accuratezza
- Equilibrio
- Chiarezza
- Comparabilità
- Affidabilità
- Tempestività

L'Indice dei contenuti GRI (Informativa 102-55), presente nell'ultima parte del Documento, evidenzia la corrispondenza tra gli

Standard, l'informativa, le pagine di rendicontazione e le eventuali note o omissioni.

La Policy di Gruppo

Dal 2017 Creval dispone di un processo formale interno per la redazione della DCNF sotto forma di specifica Policy di Gruppo ("Policy per la redazione della Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario") definito in sette passaggi in linea con le prescrizioni del D. Lgs. 254/2016 richiamato e dai GRI Standard:

- tempistiche e contenuti;
- riunione di avvio dei lavori;
- raccolta e controllo delle informazioni;
- redazione e validazione;
- controllo e vigilanza;
- approvazione;
- verifica di conformità.

Nell'ambito di tale Policy viene delineato in particolare il ruolo dei Responsabili e dei Data Owner che rappresentano gli interlocutori primari del Servizio Sostenibilità per la raccolta dei dati qualitativi e quantitativi - comprensivi di KPI - riferiti ai temi materiali ripilogati in apposite schede. Le stesse sono accompagnate da Lettere di Attestazione firmate dai Responsabili al fine di garantire l'attendibilità e la completezza dei dati forniti.

Il testo del Documento è condiviso e validato con i Responsabili e Data Owner per gli ambiti di competenza.

La validazione interna ed esterna

I risultati dello stakeholder engagement che ha definito i temi della matrice di materialità sono stati condivisi con il Comitato Rischi nel mese di gennaio - cui è stata sottoposta anche la scelta dei Key Performance Indicators dello standard GRI - e con il Consiglio di Amministrazione dello stesso mese.

Questo Documento è stato esaminato dal Comitato Rischi del 5 marzo e presentato e approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 10 marzo 2020, unitamente al bilancio di esercizio consolidato. La DCNF rappresenta una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla gestione ed è messa a disposizione degli stakeholder con gli stessi termini e le medesime modalità

previste per il progetto di bilancio.

Ai sensi di legge la presente Dichiarazione è sottoposta a giudizio di conformità da parte di una società di revisione indipendente (KPMG), che esprime con apposita relazione distinta presente in questo Documento un'attestazione di conformità delle informazioni fornite ai sensi dell'Art.3, comma 10, del D. Lgs. 254/2016 e con cui Creval non detiene cointeressenze né altri legami. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento - l'esame limitato ("limited assurance engagement") viene effettuato secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.

Guida alla lettura

Le informazioni e i dati quantitativi presenti in questa Dichiarazione sono il "risultato" delle schede di raccolta dati ricevute dai Responsabili e dai Data Owner e dell'esposizione descrittiva effettuata dal Team Sostenibilità in coerenza con la Policy richiamata.

Per assicurare l'attendibilità delle informazioni riportate è stato limitato al massimo il ricorso a stime, che laddove presenti sono indicate chiaramente e si basano sulle migliori informazioni disponibili. La eventuale riclassificazione di dati comparativi precedentemente pubblicati è indicata come tale.

La DCNF è pubblicata con periodicità annuale a partire dall'esercizio 2017; i dati di raffronto si riferiscono agli anni 2017, 2018 e 2019. La rendicontazione ricomprende le società incluse nel perimetro del bilancio consolidato - eventuali variazioni al riguardo sono segnalate nel Documento.

Unitamente alla DCNF, la Relazione finanziaria 2019 e la "Relazione sul Governo Societario" e gli assetti proprietari contribuiscono a informare sui cambiamenti nella struttura del capitale sociale e sulle altre eventuali operazioni di cambiamento della struttura societaria.

Indice dei contenuti GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
	102-1 Nome dell'organizzazione	1	
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	12	
	102-3 Luogo della sede centrale	12	
	102-4 Luogo delle attività	12	
	102-5 Proprietà e forma giuridica	12	
	102-6 Mercati serviti	12	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	12, 40, 50 Relazione Finanziaria 2019	
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	50	
	102-9 Catena di fornitura	19	
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	9	
	102-11 Principio di precauzione	16	
	102-12 Iniziative esterne	20-22, 26-27	
	102-13 Appartenenza ad associazioni		Il Gruppo Creval partecipa alle seguenti associazioni: • Associazione Bancaria Italiana; • Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio; • Assiomforex
	STRATEGIA		
	102-14 Relazione di un alto dirigente	4-5	
	102-15 Impatti-chiave, rischi e opportunità	16	
	ETICA ED INTEGRITÀ		
	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	10-11	
	GOVERNANCE		
	102-18 Modello di organizzazione e governance	12	
	102-32 Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	76-77	
	STAKEHOLDER ENGAGEMENT		
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	68	
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	51	
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	6	
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	6	
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	7	
	PROCEDURE DI RENDICONTAZIONE		
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	12	
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	76	
	102-47 Elenco dei temi materiali	7-8	
	102-48 Revisione delle informazioni	76	
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	76	
	102-50 Periodo di rendicontazione	77	
	102-51 Data del report più recente	77	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
	102-52 Periodicità della rendicontazione	77	
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	86	
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	76	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	78-81	
	102-56 Assurance esterna	81-84	
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 204 PRATICHE DI FORNITURA 2016	204-1 Proporzioni di spesa verso fornitori locali	19	
PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	23-25	
TEMI MATERIALI			
	OFFERTA COMMERCIALE DI QUALITÀ		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	76, 7, 28-31	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 417 PUBBLICITÀ ED INFORMATIVA 2016	417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	31	
	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	32	
	417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	32	
	INNOVAZIONE DIGITALE AL SERVIZIO DEI CLIENTI		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	76, 7, 33-34	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
NON GRI	Accessi all'offerta digitale Bancaperta	34	
	SERVIZIO ALLE FAMIGLIE E ALLE PMI		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	76, 7, 35-37	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
G4 FINANCIAL SECTOR DISCLOSURES	FS6 Portafoglio clienti per linea di business e area geografica	40	
	TUTELA DELLA PRIVACY		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	76, 7, 41-43	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 418 PRIVACY DEI CLIENTI 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	42	
	QUALITÀ DELLA VITA E WELFARE		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	76, 7, 44-46	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
GRI 201 PERFORMANCE ECONOMICA 2016	201-3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	47	
GRI 401 OCCUPAZIONE 2016	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	47	
	OCCUPAZIONE E DIRITTI DEI LAVORATORI. SVILUPPO, CRESCITA PROFESSIONALE E POLITICHE RETRIBUTIVE		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti 103-3 Valutazione delle modalità di gestione	76, 7, 48-49	
GRI 404 FORMAZIONE ED EDUCAZIONE 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	51 51 52	
	LOTTA ALLA CORRUZIONE		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti 103-3 Valutazione delle modalità di gestione	76, 7, 48-49	
GRI 205 ANTI- CORRUZIONE 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	57 57-59 59	
	IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti 103-3 Valutazione delle modalità di gestione	76, 7, 60-63	
GRI 301 RISORSE MATERIALI 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume 301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	64 64	
GRI 302 ENERGIA 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione 302-4 Riduzione del consumo di energia	64-65 65	
GRI 303 ACQUA ED EFFLUENTI 2016	303-3 Prelievo idrico	66	
GRI 305 EMISSIONI 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1) 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3) 305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	66 67 67-68 68	
GRI 306 RIFIUTI ED EFFLUENTI 2016	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	68	
	RISPETTO DEI DIRITTI UMANI		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti 103-3 Valutazione delle modalità di gestione	76, 7, 69-70	
GRI 405 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti 405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	70-71 71 71	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	N° PAGINA	NOTE/OMISSIONI
	RISCHI SOCIO-AMBIENTALI		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti 103-3 Valutazione delle modalità di gestione	76, 7, 72-74	

Relazione della Società di revisione



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Vittor Pisani, 25
20124 MILANO MI
Telefono +39 02 6763.1
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

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

Al Consiglio di Amministrazione di
Credito Valtellinese S.p.A.

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (nel seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Credito Valtellinese (nel seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2020 (nel seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale di Credito Valtellinese S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori di Credito Valtellinese S.p.A. (nel seguito anche la "Banca") sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") da essi individuato 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'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.345.200,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Credito Valtellinese

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
31 dicembre 2019

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 anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.



Gruppo Credito Valtellinese
 Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
 31 dicembre 2019

3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.

4 Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dal Gruppo 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 ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lettera a).

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

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

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

- a livello di Capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche sia limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per la seguente società, Credito Valtellinese S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Gruppo Credito Valtellinese
 Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
 31 dicembre 2019

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Credito Valtellinese relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

Milano, 2 aprile 2020

KPMG S.p.A.

Luca Beltramme
 Socio

Contatti

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è realizzata dal **Team Sostenibilità di Creval** con la collaborazione di vari Servizi aziendali.

Il Documento non è stampato su copia cartacea ma disponibile solo in rete in un'ottica di tutela ambientale.

Publicazione

Aprile 2020

Contributi fotografici

Giuseppe La Spada

Progetto grafico e impaginazione

Viewy

www.viewy.it



Team Sostenibilità

Corso Magenta, 59

20123 Milano

e-mail: rs@creval.it



GRUPPO BANCARIO

Credito
Valtellinese

