


GRUPPO

**CREDEM**



# origami le **forme** della **sostenibilità**

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2021  
Ai sensi del D. lgs 254/2016



## Quattro capitoli, quattro forme, quattro metafore

Il concetto di **forma** costituisce l'elemento visivo più caratterizzante degli origami e diventa metafora dell'approccio sostenibile del Gruppo Credem.

Una filosofia che non resta mera dichiarazione di intenti ma diventa concreta.

Concreta come le forme che si possono generare con la carta.

Concreta come le azioni rendicontate in questo bilancio di sostenibilità.



### Barca - Principles of Governance

La barca necessita di una rotta e di un comandante per essere condotta. Anche l'impresa ha bisogno di una visione chiara e di una governance forte per raggiungere gli obiettivi di business e creare valore condiviso. Credem è costituita anche da risorse intangibili e immateriali: proprietà intellettuale, conoscenza, procedure. Questi pilastri contribuiscono alla distintività del brand e impattano sulla nostra reputazione.



### Alberi - Planet

L'albero è un elemento naturale. L'impresa non è avulsa dall'ambiente naturale che la circonda: ne è parte integrante e simbiotica e il suo agire include un'attenzione particolare anche a questo ambito. Per Credem l'ambiente - in tutte le sue declinazioni - è fondamentale per garantire il benessere, attuale e futuro, della collettività e rendere il mondo un posto migliore in cui vivere e prosperare.



### Cuore - People

Le imprese sono fatte di Persone: gli Stakeholder sono Persone. E le Persone sono, in primis e soprattutto, emozioni, sentimenti, valori. Non solo testa, ma anche un cuore alimentato dalla passione. Credem scommette sulle Persone e mette al centro della propria filosofia il loro sviluppo e il loro benessere. Competenze, crescita personale, motivazione e miglioramento continuo rappresentano la ricerca di senso; responsabilità e passione pervadono l'agito.



### Aquilone - Prosperity

L'aquilone vola e vede le cose dall'alto. La prosperità è uno dei fini più alti che deve caratterizzare l'impresa per coordinare profittabilità, continuità del business e creazione di valore condiviso con tutti gli Stakeholder. Per Credem la prosperità è una declinazione della sostenibilità e rappresenta un fondamentale che include fattori finanziari e di performance e il capitale relazionale alimentato dalla fiducia di tutti gli Stakeholder.



/o·ri·gà·mi/

### origami

sostantivo maschile  
oru=piegare kami=carta

Antica arte di origine giapponese che permette di ottenere figure di oggetti, fiori e animali piegando più volte un foglio di carta secondo precisi schemi geometrici.

La filosofia shintoista del ciclo vitale è alla base dei principi che regolano l'origami: la forma di carta, nella sua complessità e fragilità, è simbolo del tempio shintoista che viene ricostruito ogni vent'anni.

Anche la stessa forma di carta viene rimodellata e ricreata in un potenziale ciclo infinito.

L'origami diventa simbolo della circolarità dei nuovi modelli economici e testimonia l'opportunità di abbracciare nuovi paradigmi per garantire un futuro al pianeta, alle Persone e alla società.



# Indice dei contenuti

Lettera agli Stakeholder..... 006

Nota metodologica..... 008

**barca | Principles of Governance....010**

## 01

1.1 Gruppo Credem: la storia .....014

1.2 La strategia sostenibile del Gruppo ..... 020

1.3 Il modello di governance ..... 026

1.4 La governance di sostenibilità..... 028

1.5 Stakeholder engagement.....033

1.6 Analisi di materialità.....034

1.7 Una gestione responsabile del business..... 038

1.8 I controlli interni .....042

1.9 Identificazione, analisi, ponderazione e gestione del rischio.....045

1.10 La tutela dei diritti umani..... 050

1.11 Il valore del capitale intellettuale .....052

**cuore | People.....082**

## 03

3.1 Il processo di reclutamento..... 086

3.2 Ascolto delle Persone ..... 089

3.3 Competenze e conoscenze ..... 092

3.4 Politica di remunerazione..... 098

3.5 Benessere .....101

3.6 Diversità, inclusione ed eque opportunità .....111

3.7 Salute e sicurezza .....115

**alberi | Planet.....058**

## 02

2.1 Climate change..... 061

2.2 Il nostro obiettivo: carbon neutrality ..... 062

2.3 Rischio climatico..... 065

2.4 Consumi energetici ed emissioni di gas a effetto serra ..... 069

2.5 Analisi delle emissioni GHG indirette (SCOPE 3) collegate a  
finanziamenti e investimenti del Gruppo ..... 072

2.6 Emissioni da fughe di gas come HFC da apparati di  
climatizzazione degli edifici.....073

2.7 Emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono .....073

2.8 Materiali utilizzati e gestione dei rifiuti ..... 074

2.9 Gestione della flotta aziendale e mobilità sostenibile ..... 080

**aquilone | Prosperity.....118**

## 04

4.1 Capitale finanziario.....121

4.2 Capitale relazionale .....128

4.3 Relazione con i Fornitori.....134

4.4 La nostra proposta di valore .....136

4.5 La Tassonomia europea delle attività eco-sostenibili .....154

4.6 Sicurezza dei dati .....159

4.7 Relazione con la Comunità.....161

appendice | Principali indicatori di prestazione ..167

indice dei contenuti GRI .....191

relazione della Società di revisione .....201

glossario .....205





“

***vogliamo fare le cose bene per fare stare bene tutti i nostri Stakeholder***

### Cari Stakeholder,

anche quest'anno apro con entusiasmo il nuovo report di sostenibilità perché sintetizza in modo olistico e trasversale l'agito del nostro Gruppo:

- rendiconta, infatti, il valore che siamo stati in grado di generare, anche con visione di lungo termine, per i nostri Azionisti e gli altri Stakeholder rilevanti
- considera l'impatto della nostra organizzazione sulla società e sull'ambiente, ma anche le correlate ripercussioni finanziarie sul nostro Gruppo
- esplicita le nostre strategie di sostenibilità, gli obiettivi conseguiti e le metriche utilizzate.

## Rendere conto

dell'agito sostenibile rappresenta tuttavia l'ultimo miglio di un percorso che nel 2021 ha visto il nostro Gruppo, in primis il Consiglio di Amministrazione, impegnato per rispondere in modo qualificato e con un'organizzazione efficiente ed efficace al paradigma sostenibile che sta caratterizzando in modo sempre più incisivo la nostra attività d'impresa:

- le Board induction sulla sostenibilità hanno rappresentato il 38% della formazione complessiva
- la completa parità di genere conseguita con il rinnovo del Consiglio di Amministrazione ha favorito un dialogo proficuo e costruttivo, valorizzato anche dalle conoscenze e competenze degli Amministratori indipendenti
- abbiamo creato un Comitato di governance dedicato esclusivamente alla sostenibilità d'impresa, per favorire la proposizione e pianificazione strategica
- al Comitato Rischi è stata attribuita una delega specifica per integrare il presidio e monitoraggio dei rischi ambientali e sociali
- siamo stati la prima banca italiana ad avere in organico una Persona con competenze certificate e iscritta al registro dei Sustainability Manager.

“

***Sono convinto che partire dai fattori abilitanti - competenze e adeguato modello organizzativo - ci consentirà di approcciare con consapevolezza e agilità la grande transizione ecologica che contrassegnerà il terzo millennio.***

Gli intermediari finanziari costituiranno la cinghia di trasmissione principale per orientare la raccolta del risparmio e l'erogazione di credito verso un'economia resiliente e sostenibile.

## Anche il nostro Gruppo vuole incidere positivamente,

ma interpretando in modo personale e distintivo il nuovo paradigma della sostenibilità: la nostra cultura aziendale, caratterizzata da lungimiranza, forte presidio del rischio, flessibilità e senso di responsabilità, ci consentirà di tracciare la nostra strada tenendo fermo lo scopo della nostra attività d'impresa.

Vogliamo infatti continuare a supportare famiglie e imprese nella realizzazione di progetti di vita, personali e professionali; vogliamo farlo con integrità, competenza e trasparenza; vogliamo che il nostro agito continui a generare benessere per tutti i nostri Stakeholder e anche per le generazioni future.

Questo concetto lo sintetizziamo con il termine *Wellbanking People*: fare le cose bene per fare stare bene tutti i nostri Stakeholder.

“

***Per il nostro Gruppo rappresenta un impegno quotidiano, contraddistinto da gesti, azioni e comportamenti concreti; una concretezza che da oltre cent'anni continua a caratterizzare la cultura d'impresa di Credem e ci consente di creare una sinergia fattiva tra pensiero e azione.***

Il Presidente  
Lucio Igino Zanon di Valgiurata



## Nota metodologica

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “Dichiarazione Non Finanziaria” o “DNF”), predisposta in conformità al D.lgs. 254/2016, assicura la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto attraverso la rendicontazione dei temi rilevanti previsti dagli artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/2016 con riferimento all’esercizio 2021 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

Come previsto dall’art. 5 del D.lgs. 254/2016, il report costituisce una relazione distinta dalla relazione sulla gestione ed è contrassegnata con apposita dicitura.

I contenuti sono stati selezionati sulla base dell’analisi di materialità, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità rilevanti per gli Stakeholder e per il Gruppo. Le informazioni relative all’impiego di risorse idriche (art. 3.2.a del D.lgs. 254/2016) non sono state ritenute significative ai fini della comprensione degli impatti generati, considerata l’entità trascurabile dei consumi di tipo igienico-sanitario e la scarsa rilevanza per il settore bancario e il business model di Credem, confermata anche dalla comparazione con i dati raccolti dal Consorzio ABI Lab, dal quale si evincono consumi significativamente inferiori rispetto alla media rilevata del settore bancario rilevata<sup>1</sup>. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo *Analisi di Materialità*, parte integrante del presente documento<sup>2</sup>.

Nel perimetro di rendicontazione sono state incluse la Società madre e le sue Società figlie consolidate integralmente nel Bilancio consolidato del Gruppo<sup>3</sup>: eventuali variazioni sono opportunamente segnalate nel documento. L’esclusione di una o più Società non pregiudica la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti generati. La DNF 2021 è stata redatta in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione *In accordance – Core*.

E’ stato altresì considerato il *Measuring Stakeholder Capitalism*, rapporto pubblicato dal *World Economic Forum* per favorire la misurazione e rendicontazione del valore sostenibile delle organizzazioni, strutturato secondo i seguenti ambiti:

**PRINCIPLES OF GOVERNANCE**

**PLANET**

**PEOPLE**

**PROSPERITY**

Sono inoltre stati presi in considerazione i *Financial Services Sector Disclosures*, definiti dal GRI nel 2013 e le *Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale* pubblicate da ABI Lab nelle versioni di gennaio 2020 e dicembre 2019.

<sup>1</sup> Cfr. Rilevazione disclosure ambientali secondo i GRI Standards - 2019 pubblicata sul sito ABI Lab (accessibile previa registrazione ai Consorziati).  
<sup>2</sup> Cfr. Analisi di Materialità.  
<sup>3</sup> Per la lista delle Società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla sezione 3 - Area e metodi di consolidamento - della Nota Integrativa del Bilancio Consolidato del Gruppo Credem.

A garanzia dell’attendibilità della rendicontazione, sono stati tenuti in considerazione i principi di contenuto e qualità previsti dal Global Reporting Initiative, che comprendono:

- **inclusività degli Stakeholder**
  - **contesto di sostenibilità**
  - **materialità e completezza**
- **accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, affidabilità, tempestività.**

Per consentire la comparabilità nel tempo, è stato introdotto il confronto dei dati con le annualità 2019 e 2020. Le riesposizioni di dati comparativi precedentemente pubblicati sono opportunamente esplicitate. È stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente esplicitate nel documento. La presente rendicontazione è stata analizzata dal **Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità** e approvata dal **Consiglio di Amministrazione della Capogruppo** il 10 marzo 2022. La rendicontazione è stata altresì sottoposta a una **verifica di conformità** da parte della funzione **Internal Audit**. La DNF è stata oggetto di un esame limitato (limited assurance engagement secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte della Società di revisione EY S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato una relazione circa la conformità delle informazioni rendicontate nella Dichiarazione Non Finanziaria redatta dal Gruppo Credem ai sensi del D.lgs. 254/2016.

La Dichiarazione Non Finanziaria 2021, redatta su base annuale, è pubblicata sul sito web [www.credem.it](http://www.credem.it) nella sezione Sostenibilità. La seguente tabella illustra la correlazione tra i temi rilevanti, necessari ad assicurare la comprensione dell’attività d’impresa, del suo andamento, dei suoi risultati, dell’impatto da essa prodotto e gli ambiti citati all’art. 3 del D.lgs. 254/2016<sup>4</sup>.

TEMI MATERIALI	AMBITI DEL D.LGS. 254/2016
CAMBIAMENTO CLIMATICO	ambientali
DIGITALIZZAZIONE	sociali
FINANZA SOSTENIBILE	sociali
SALUTE E SICUREZZA	sociali
SICUREZZA DEI DATI	sociali
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	sociali
DIVERSITÀ, INCLUSIONE ED EQUE OPPORTUNITÀ	diritti umani
COMPETENZE E CONOSCENZE	gestione del personale
BENESSERE	gestione del personale
ETICA E IDENTITÀ	lotta contro la corruzione

<sup>4</sup> Per una disamina completa dei temi rilevanti si rimanda alla sezione Principali indicatori di prestazione.



**+140%**

Partecipanti alle attività di Stakeholder engagement<sup>1</sup>

**11 SDGs**

contributo del Gruppo all'Agenda ONU 2030

**+73%**

sessioni di Board induction ESG<sup>1</sup>

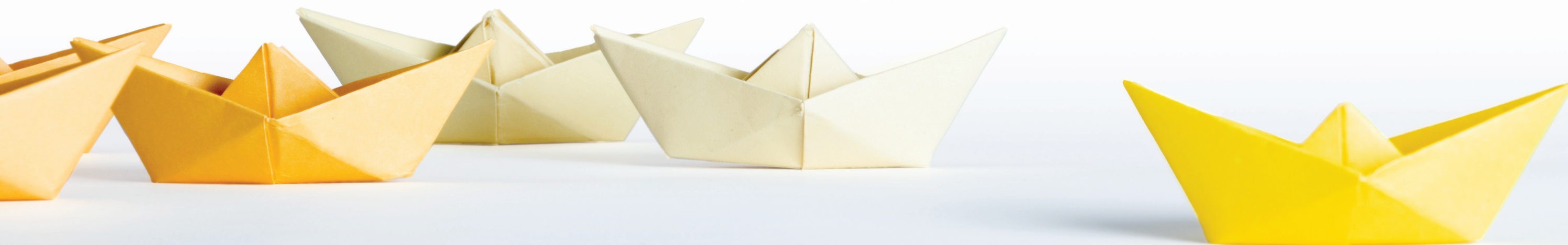
# 01

## barca | Principles of Governance

La barca necessita di una rotta e di un comandante per essere condotta. Anche l'impresa ha bisogno di una visione chiara e di una governance forte per raggiungere gli obiettivi di business e creare valore condiviso.

Credem è costituita anche da risorse intangibili e immateriali: proprietà intellettuale, conoscenza, procedure.

Questi pilastri contribuiscono alla distintività del brand e impattano sulla nostra reputazione.



<sup>1</sup>Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.



/ca·pi·tà·le/ /in·tel·let·tu·à·le/ /or·ga·niz·zà·tì·vo/

# capitale intellettuale-organizzativo

Il vantaggio competitivo di un'impresa non si basa solo su tecnologia e beni fisici impiegati.

Il successo dipende anche dalle risorse intangibili e intellettuali che contribuiscono attivamente a creare un valore di brand alimentato dalla reputazione, dalla fiducia e dalla capacità di mantenere le promesse fatte a tutti gli Stakeholder.

In questo capitolo saranno approfonditi gli asset immateriali basati sulla conoscenza, tra i quali:

- ✓ proprietà intellettuale: brevetti, diritti d'autore, software, licenze e diritti
- ✓ capitale organizzativo: conoscenza, sistemi operativi, procedure e protocolli
- ✓ intangibili correlati al marchio e alla reputazione del Gruppo.

1910

Nasce la Banca Agricola Commerciale

1983

Da Banca Agricola Commerciale a Credem

1993

Nasce il Gruppo Credem, con Società specializzate in diversi modelli di business

1997

Quotazione presso Borsa Italiana

2004

Definizione di **Mission** (Eccellenza nella creazione di valore nel tempo) e **Valori** (Persona, Squadra, Proattività, Innovazione, Comunicazione)

2010

I nuovi Valori: Passione e Responsabilità

2016

Vigilanza diretta da parte della Banca Centrale Europea

2017

Inserimento da parte della BCE tra i **conglomerati finanziari**, cioè i Gruppi societari italiani che svolgono attività significativa nel settore bancario e dei servizi di investimento e nel settore assicurativo

2018

Primogenitura nel fee only:  
nasce Euromobiliare Advisory SIM

2019

Nasce Avvera, nuovo polo per il credito a Clienti privati

2021

Fusione per incorporazione di  
Cassa di Risparmio di Cento





1.1 Gruppo Credem: la storia

La Capogruppo Credito Emiliano S.p.A è una Banca imprenditoriale moderna, caratterizzata da una tradizione centenaria, la cui attività consiste nella raccolta di depositi, erogazione di prestiti sotto varie forme e offerta di servizi bancari e finanziari.

*“Credem: una Banca imprenditoriale moderna”*

94	PROVINCE
19	REGIONI
Reggio Emilia	HEADQUARTER
453	FILIALI
6.687	DIPENDENTI
1.333.603	CLIENTI







### CODICE ETICO<sup>2</sup>

La Capogruppo è dotata di un Codice Etico<sup>3</sup>, parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito anche il “Modello 231/2001”).

Il documento esplica i principi e le norme di comportamento applicati nei rapporti interni, nelle relazioni con gli Stakeholder, nei confronti dell’ambiente.

Obiettivi principali del documento:

- **definizione di standard di buona condotta**
- **sensibilizzazione di tutti gli Stakeholder**, in primis le Persone del Gruppo, anche per scongiurare la commissione di reati nell’interesse o a vantaggio della Banca da soggetti inseriti nella struttura organizzativa, con ruoli o funzioni apicali o subordinati
- **allineamento degli obiettivi del Gruppo con gli interessi della società civile.**

### MISSION

Eccellenza nella creazione di valore nel tempo, ponendo attenzione alla sostanza e alla forma delle nostre azioni:



VOGLIAMO GARANTIRE AGLI AZIONISTI UNA REDDITIVITÀ SIGNIFICATIVA MA SOSTENIBILE, PRESERVANDO LA SOLIDITÀ E LA REPUTAZIONE DEL GRUPPO

VOGLIAMO OFFRIRE AI NOSTRI CLIENTI SOLUZIONI CONCRETE E FACILMENTE FRUIBILI, ATTRAVERSO UN SERVIZIO CURATO E ACCOGLIENTE

VOGLIAMO DARE OPPORTUNITÀ DI CRESCITA PROFESSIONALE ALLE PERSONE, IN UN CONTESTO MERITOCRATICO CARATTERIZZATO DA ASCOLTO, RISPETTO E GIOCO DI SQUADRA

I comportamenti sono oggetto di autovalutazione e valutazione da parte dei responsabili di funzione, estesa anche a Colleghi e Collaboratori in via facoltativa.

La valutazione rientra tra gli obiettivi di performance, cui è legata l’erogazione delle componenti variabili di remunerazione, che comprende anche parametri di natura non finanziaria.

L’attività del Gruppo è pertanto finalizzata al raggiungimento di uno scopo sostenibile e socialmente generativo per tutti gli Stakeholder.

### VALORI

Il valore delle Persone trova una concreta espressione nei comportamenti, che sintetizzano principi coerenti con la cultura aziendale, ispirata a integrità, diligenza, concretezza. I valori aziendali rappresentano la sintesi dell’identità organizzativa:



**“FARE LE COSE BENE.  
Per fare stare bene tutti i nostri Stakeholder”**

<sup>2</sup> <https://www.credem.it/content/dam/credem/documenti/governance/d-lgs--231-2001/Codice%20Etico.pdf>

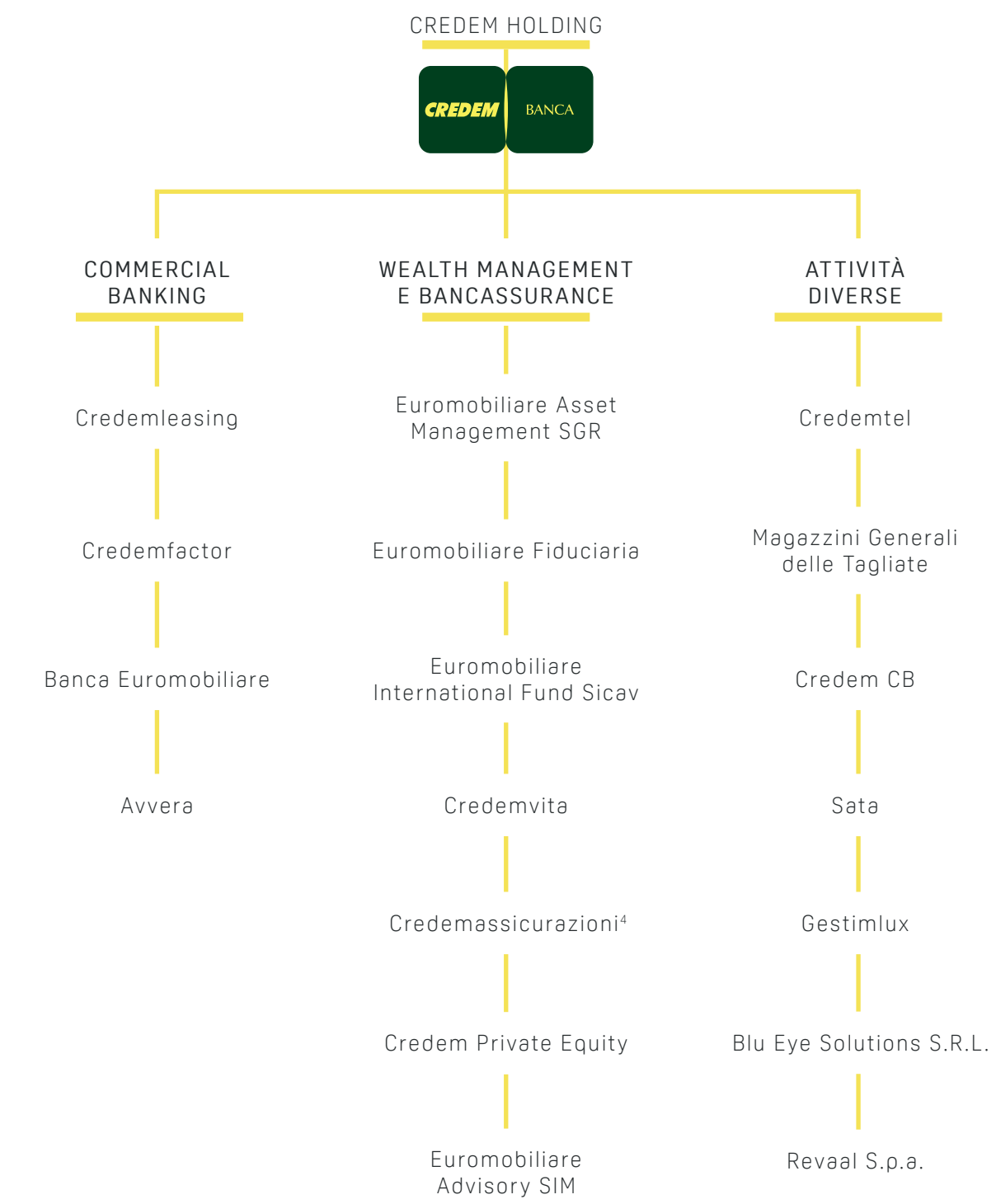
<sup>3</sup> Il mancato rispetto del Codice Etico prevede conseguenze disciplinari esplicitate nella *Parte Generale* del MOG 231.





LA STRUTTURA DEL GRUPPO

L'attività della Capogruppo bancaria è integrata da n. 16 Società specializzate nel commercial banking, Wealth Management, bancassurance e consumer finance che contribuiscono alla definizione di un Gruppo di dimensione medio-grande, presente su quasi tutto il territorio nazionale, ma che mantiene in Emilia Romagna il suo radicamento prevalente:



<sup>4</sup> Società non inclusa nel perimetro del Gruppo Bancario.



Di seguito sono riportati gli indirizzi dei siti internet per eventuali consultazioni delle attività svolte dalle Società del Gruppo<sup>5</sup>:

	<a href="http://www.credem.it">www.credem.it</a>
	<a href="http://www.avverafinanziamenti.it">www.avverafinanziamenti.it</a>
	<a href="http://www.credemfactor.it">www.credemfactor.it</a>
	<a href="http://www.credemleasing.it">www.credemleasing.it</a>
	<a href="http://www.credempriveq.it">www.credempriveq.it</a>
	<a href="http://www.credemtel.it">www.credemtel.it</a>
	<a href="http://www.credemvita.it">www.credemvita.it</a>
	<a href="http://www.credemassicurazioni.it">www.credemassicurazioni.it</a>
	<a href="http://www.bancaeuro.it">www.bancaeuro.it</a>
	<a href="http://www.eurosgri.it">www.eurosgri.it</a>
	<a href="http://www.euromobiliarefiduciaria.it">www.euromobiliarefiduciaria.it</a>
	<a href="http://www.easim.it">www.easim.it</a>
	<a href="http://www.tagliate.it">www.tagliate.it</a>
	<a href="http://www.satanet.it">www.satanet.it</a>

<sup>5</sup> Per le società Credem CB, Gestimlux, Blu Eye Solutions S.R.L., Revaal S.p.a., non sono esplicitati i siti internet di riferimento.





## 1.2 La strategia sostenibile del Gruppo

### Paradigma

charity CSR -----> valore condiviso

### Settore bancario

brown IN TRANSIZIONE -----> green

### Credem

strategia passiva STRATEGIA REATTIVA -----> strategia proattiva

posizionamento di Credem

proposta evolutiva



***La mission del Gruppo è storicamente orientata alla creazione di valore nel tempo.***

Il concetto di valore recepisce in modo dinamico le evoluzioni di mercato, le aspettative degli Stakeholder e si sostanzia nella capacità di integrare gli aspetti finanziari con gli impatti sociali e ambientali, che stanno assumendo crescente importanza per il modello di business di Credem determinando variazioni di:



## L' AGENDA ONU 2030

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è stata sottoscritta nel 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU: include n. 17 Obiettivi comuni per lo Sviluppo Sostenibile e si sostanzia in un programma d'azione per le Persone, il pianeta e la prosperità.



Gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo sono correlati all'Agenda ONU 2030 e integrati nel piano strategico industriale che recepisce anche le seguenti metriche e principi di rendicontazione del valore sostenibile delle organizzazioni definiti dal World Economic Forum:

### PRINCIPLES OF GOVERNANCE



I principi di responsabilità e buona gestione restano fondamentali per la governance dell'impresa, ma devono essere estesi anche al purpose aziendale, ovvero al fine più alto dell'agire dell'impresa e alla creazione di benessere condiviso.

### PLANET



Salvaguardare il Pianeta rappresenta un imperativo d'impresa: valutare e minimizzare gli impatti sulle risorse naturali e agire per contrastare i cambiamenti climatici con l'obiettivo lungimirante di garantire un futuro alle nuove generazioni.

### PEOPLE



L'impresa deve operare mettendo al centro le Persone e il loro benessere, garantendo dignità e parità di trattamento, inclusione, valorizzazione dei talenti, salute e sicurezza.

### PROSPERITY









L'impresa deve garantire la generazione di profitti per remunerare il capitale investito, ma anche creare valore per tutti gli Stakeholder.



PIANO STRATEGICO INDUSTRIALE 2020-2023:



PRINCIPLES OF GOVERNANCE

SDGs	OBIETTIVI <sup>6</sup>	TARGET 2023 <sup>7</sup>	CONSUNTIVO 2021
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
	Incremento del numero di Persone coinvolte nelle attività di Stakeholder engagement	+20%	+140%
MANAGEMENT OF OBJECTIVES (MBO) SUI TEMI MATERIALI (KPIs ESG)			
 	Implementazione di un sistema di MBO correlato a KPIs ESG identificati sulla base dei temi materiali del Gruppo	100% temi materiali coperti	100% temi materiali coperti
BOARD INDUCTION			
  	Quota di sessioni formative ESG	20%	+73%






Target raggiunto nel 2020 e confermato nel 2021

Target raggiunto nel 2021

<sup>6</sup> Gli obiettivi sono stati correlati alle politiche definite con gli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda ONU 2030.  
<sup>7</sup> Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.



PLANET

SDGs	OBIETTIVI	TARGET 2023 <sup>8</sup>	CONSUNTIVO 2021
ECONOMIA CIRCOLARE			
	Rifiuti smaltiti tramite riciclo	98%	100%
	Utilizzo carta riciclata	98%	100%
	Riuso materiale hardware	100%	100%
RISPARMIO ENERGETICO			
	Riduzione dei consumi energetici interni per utilizzo degli edifici	-19%	-6,1%
CARBON NEUTRALITY			
	Emissioni SCOPE 1: riduzione emissioni dirette di GHG provenienti da attività interne all'azienda (riscaldamento e auto aziendali)	-12%	-17,6%
	Emissioni SCOPE 2: riduzione emissioni indirette di GHG risultanti dalla generazione di elettricità acquistata	-19%	-19,5%
	Emissioni SCOPE 3 <sup>9</sup> : riduzione emissioni indirette riconducibili all'attività dell'azienda (viaggi di lavoro, consumo di carta)	-10%	-47,1%
	Compensazione delle emissioni di CO <sub>2</sub> tramite progetti di afforestazione	100% al 2025	

Target raggiunto nel 2020 e confermato nel 2021

Target raggiunto nel 2021


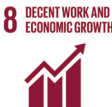
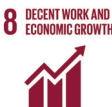
<sup>8</sup> Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.  
<sup>9</sup> Per il dato relativo allo scopo 3 si considera il perimetro limitato alle emissioni dei viaggi di lavoro e al consumo di carta, coerente con la rendicontazione pubblicazione nel 2020.







PEOPLE

SDGs	OBIETTIVI	TARGET 2023 <sup>10</sup>	CONSUNTIVO 2021
WELFARE			
	Incremento di fruizioni/adesioni ai servizi erogati dal piano welfare attraverso il potenziamento dell'engagement	+20%	-14%
PARITÀ DI GENERE			
	Certificazione Equal Salary	Mantenimento certificazione	Mantenimento certificazione
FORMAZIONE			
	Quota di formazione e-learning sul totale della formazione erogata	<u>70%</u>	99,7%
	Quota di formazione facoltativa sul totale della formazione erogata	15%	10,8%
LAVORO AGILE			
	Incentivazione del lavoro agile	<u>85%</u>	91,6%

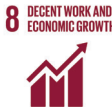


Target raggiunto nel 2020 e confermato nel 2021

Target raggiunto nel 2021

<sup>10</sup> Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.



PROSPERITY

SDGs	OBIETTIVI	TARGET 2023 <sup>11</sup>	CONSUNTIVO 2021
ASSUNZIONI			
	Incremento di assunzioni, favorendo le giovani generazioni	<u>600 Persone</u>	722 Persone
PRESIDIO DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA			
	Monitoraggio della soddisfazione per il livello di servizio erogato	<u>82<sup>12</sup></u>	84,2
FINANZA PER GLI SDGs			
	Incremento della gamma di prodotti ESG	<u>+30%</u>	+300%
EDUCAZIONE FINANZIARIA			
	Incremento di Clienti, Studenti e Comunità coinvolti in iniziative di alfabetizzazione finanziaria	<u>+30%</u>	+458%

Target raggiunto nel 2020 e confermato nel 2021

Target raggiunto nel 2021

<sup>11</sup> Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.  
<sup>12</sup> Gli obiettivi sono stati correlati alle politiche definite con gli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'agenda ONU 2030.





## 1.3 Il modello di governance

### ASSEMBLEA DEI SOCI

occasione di incontro tra Azionisti, Consiglieri e Management, delibera in sede ordinaria e straordinaria su argomenti ad essa riservati dalla legge, dallo Statuto e dalla normativa secondaria.

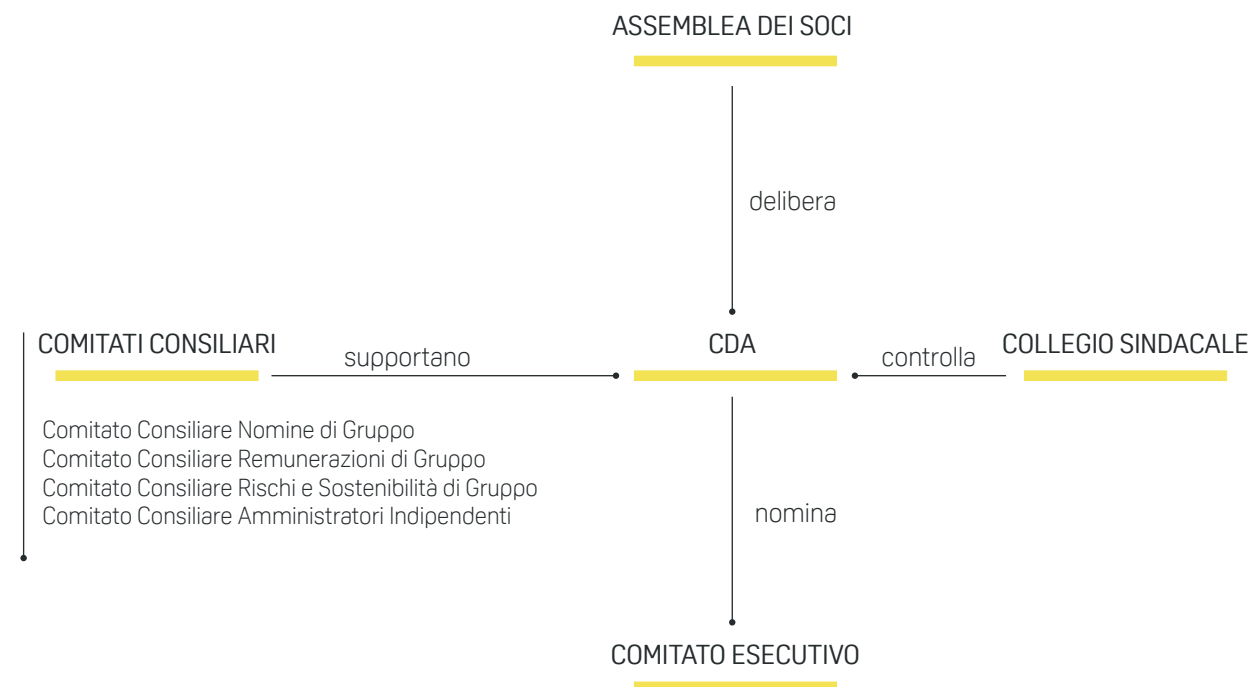
### COMITATO ESECUTIVO

nominato dal Consiglio di Amministrazione, esercita le proprie attività nell'ambito dei poteri attribuitigli dal Consiglio e ad esso riconducono le funzioni di controllo di secondo livello: Conformità alle Norme (Compliance), Controllo dei Rischi (Risk Management), Antiriciclaggio e Convalida.

### COLLEGIO SINDACALE

vigila sul rispetto delle disposizioni di legge e sull'adeguatezza del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo. Il Collegio Sindacale di Credito Emiliano svolge altresì le funzioni di Organismo di Vigilanza di cui al D.lgs. n. 231/2001 (c.d. OdV 231).

Credito Emiliano S.p.A., in qualità di Capogruppo del Gruppo Bancario Credito Emiliano, ha adottato un modello di amministrazione e controllo tradizionale, caratterizzato dalla presenza dei seguenti organi sociali:



### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE<sup>13</sup>

delibera sugli indirizzi strategici finalizzati al successo sostenibile, cioè alla creazione di valore nel lungo termine per gli Azionisti e gli altri Stakeholder rilevanti, presidiandone l'attuazione.

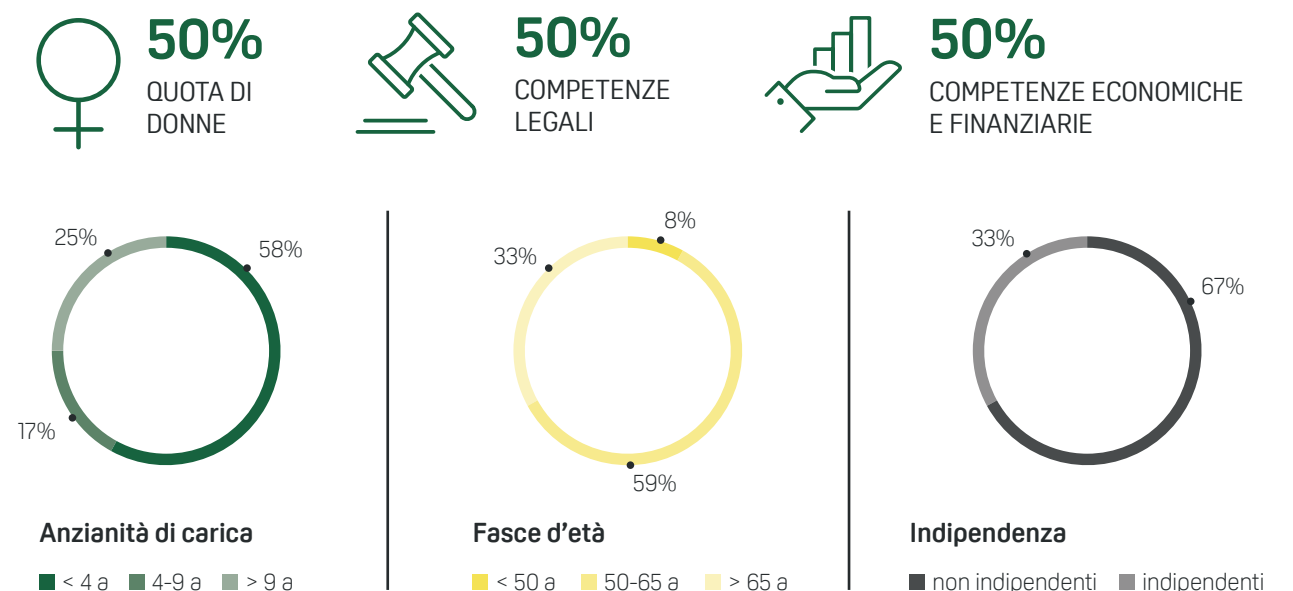
A seguito del rinnovo avvenuto nel 2021, il Board ha raggiunto la completa parità di genere con un decremento dell'età media da 61 a 56 anni. Ciascun membro resta in carica per tre esercizi e può essere rieletto sino al compimento del settantacinquesimo anno di età<sup>14</sup>.

La composizione assicura il possesso dei requisiti, l'equilibrio tra i generi e la presenza di amministratori indipendenti, almeno nella misura minima prevista dalla normativa, anche regolamentare, vigente.

L'organo collegiale assicura altresì che la Banca:

- ✓ predisponga e attui programmi di inserimento e di formazione dei componenti degli Organi e piani di successione delle posizioni di vertice dell'esecutivo: la nomina dei componenti e la sostituzione degli Amministratori sono disciplinati dallo Statuto sociale e dal Piano di Successione
- ✓ agisca una politica per la gestione del dialogo con gli Azionisti e gli altri Stakeholder rilevanti informandosi nel continuo, mediante il Presidente, sullo sviluppo e sui contenuti significativi del dialogo intervenuto: i principi e le linee guida sono disciplinati da apposita regolamentazione interna e pubblicati nelle sezioni Sostenibilità e Investor Relations del sito internet della Capogruppo<sup>15</sup>.

### COMPOSIZIONE CDA DEL GRUPPO CREDEM



<sup>13</sup> Il CdA è composto per il 50% da donne e per il 50% da uomini, nel pieno rispetto dei requisiti normativi attualmente applicabili alla Banca con riferimento al criterio di riparto tra i generi. L'8% dei componenti ha meno di 50 anni, il 59% ha un'età compresa tra i 50 e i 65 anni, mentre il 33% ha un'età superiore ai 65 anni.

<sup>14</sup> Non può essere eletto Consigliere chi abbia compiuto il settantacinquesimo anno di età.

<sup>15</sup> <https://www.credem.it/content/credem/it/gruppo-credem/sostenibilita.html>  
<https://www.credem.it/content/credem/it/gruppo-credem/investor-relations.html>



I seguenti **Comitati Consiliari** supporto il Consiglio di Amministrazione:

- **Comitato Consiliare Nomine di Gruppo e Comitato Consiliare Remunerazioni di Gruppo:** supportano il Consiglio di Amministrazione e gli altri organi deliberanti della Capogruppo in materia di “Nomine” e “Remunerazioni”
- **Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo:** coadiuva il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e decisioni relative alla gestione dei rischi e al sistema dei controlli interni per contribuire al successo sostenibile del Gruppo. Dal 2021 al Comitato è stata attribuita una delega specifica sulla **sostenibilità** per presidiare il **processo di rendicontazione non finanziaria** e i **rischi ambientali, climatici e sociali**
- **Comitato Consiliare Amministratori Indipendenti:** esprime un parere preventivo sulle delibere di approvazione e sulle eventuali successive modifiche delle procedure per l’individuazione e la gestione delle operazioni con parti correlate e soggetti collegati. Esamina le operazioni con parti correlate e soggetti collegati prima dell’approvazione delle stesse da parte del competente organo deliberativo e rilascia un preventivo parere motivato sull’interesse della Banca al compimento dell’operazione nonché sulla convenienza e sulla correttezza sostanziale delle relative condizioni.

1.4 La governance di sostenibilità<sup>16</sup>

<b>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>  ha compiti e responsabilità specifici riconducibili alla sostenibilità e alla DNF	<b>COMITATO SOSTENIBILITÀ</b>  ha la funzione di garantire la proposizione manageriale e di leadership correlata alla definizione di KPIs ESG e stimolare l’applicazione e il presidio della strategia di sostenibilità del Gruppo	<b>COMITATO CONSILIARE RISCHI E SOSTENIBILITÀ DI GRUPPO</b>  analizza e supervisiona il processo di rendicontazione non finanziaria (DNF), supportando il CdA nel <u>presidio dei rischi ambientali, climatici e sociali</u>
<b>RELAZIONI ISTITUZIONALI E SOSTENIBILITÀ</b>  presidia l’implementazione e il raggiungimento degli obiettivi di Sostenibilità e monitora le attività progettuali funzionali alla redazione del report di Sostenibilità	<b>INTERNAL AUDIT</b>  accerta l’adeguatezza del processo di rendicontazione, verifica il rispetto della normativa vigente e garantisce la coerenza della struttura e della tipologia dei dati contenuti nella DNF	<b>COLLEGIO SINDACALE</b>  vigila sul rispetto delle disposizioni di legge e sull’adeguatezza del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo, ivi incluso il processo di rendicontazione non finanziaria

 comitati istituiti nel 2021       attribuzioni 2021

<sup>16</sup> Per ulteriori informazioni sulla governance del Gruppo si rimanda alla “Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari” disponibile nella sezione “Corporate Governance” del sito web istituzionale.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

sono affidati compiti e responsabilità specifici riconducibili alla **sostenibilità** e alla **Dichiarazione Non Finanziaria**, in particolare:

- contribuisce alla definizione e validazione della **matrice di materialità**
- definisce le **linee di indirizzo strategiche** e gli obiettivi di sostenibilità coerenti con la matrice di materialità
- **approva la Dichiarazione Non Finanziaria** e ne autorizza la pubblicazione in conformità al D.lgs. 254/2016
- attribuisce il mandato alla Società di Revisione preposta a verificare la DNF e a rilasciare un’attestazione di *limited assurance engagement* (esame limitato).

COMITATO SOSTENIBILITÀ DI GRUPPO

istituito nel 2021 e presieduto dal Direttore Generale, di cui fanno parte anche tutti i Top Manager della Direzione Centrale e n. 2 membri del Consiglio di Amministrazione, garantisce la **proposizione manageriale e di leadership** correlata alla definizione di KPIs ESG e stimola l’applicazione ed il **presidio della strategia di sostenibilità** del Gruppo. L’organo collegiale ha una natura multidisciplinare ed è dotato di risorse finanziarie per dar corso alla progettualità, stimolare la formazione interna e cooptare esperti per diffondere una cultura di sostenibilità trasversale.

In particolare:

- supporta il Consiglio di Amministrazione e Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo nella **proposizione strategica in ambito di sostenibilità ambientale, sociale e di governance** e nella definizione del relativo milestone plan
- propone **piani di formazione** per garantire l’adeguato livello di conoscenze e competenze
- valuta e propone la miglior **destinazione delle risorse finanziarie e umane**
- monitora in via continuativa il benchmark di sostenibilità, settoriale e sistemico
- propone al Consiglio di Amministrazione, per il tramite del Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo, l’**analisi di materialità** e la relativa matrice
- propone al Comitato Consiliare Remunerazioni di Gruppo un panel di indicatori **KPIs ESG** funzionali alla composizione delle correlate schede del Personale Più Rilevante
- definisce le **linee guida di comunicazione ESG**, previa condivisione e definizione con il Comitato Brand, Comunicazione e Pubblicità
- in tema di emissioni ESG, propone al Consiglio di Amministrazione l’aggiornamento del **Framework ESG** e monitora la conformità del correlato Eligible Portfolio e dell’allocazione dalla raccolta ai criteri di idoneità specificati nel Framework ESG.





## COMITATO CONSILIARE RISCHI E SOSTENIBILITÀ DI GRUPPO

su proposta del Consiglio di Amministrazione:

- valuta la proposizione strategica in tema di sostenibilità non finanziaria, ivi inclusa quella ambientale e climatica, e il relativo milestone plan funzionale proposto dal Comitato Sostenibilità di Gruppo
- contribuisce all'identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi ambientali, climatici e sociali, al fine di contribuire al successo sostenibile del Gruppo
- verifica l'efficacia del presidio dei rischi ambientali, climatici e sociali del Gruppo, sulla base della progettualità e delle rendicontazioni trasmesse dal Comitato Sostenibilità di Gruppo e dalle altre Funzioni preposte
- presidia il processo di rendicontazione non finanziaria (DNF).

## FUNZIONE RELAZIONI ISTITUZIONALI E SOSTENIBILITÀ

presidia l'implementazione e il raggiungimento degli obiettivi di Sostenibilità e **monitora le attività progettuali** attraverso il coordinamento con gruppi di lavoro trasversali alla Banca e al Gruppo funzionali alla redazione del report di Sostenibilità.

Le funzioni rilevanti per il processo di rendicontazione provvedono:

- all'aggiornamento quali-quantitativo per le sezioni di riferimento
- al controllo di primo livello, anche attraverso appositi presidi, punti di controllo intermedi e consuntivi riconducibili ai Servizi e alla Business Unit Commerciale
- al monitoraggio degli obiettivi assegnati, in funzione dell'evoluzione normativa, di benchmarking e best practices di settore

Il contributo delle funzioni rilevanti al processo di rendicontazione non finanziaria è stato correlato a indicatori fondamentali di prestazione attraverso il questionario Internal Customer Satisfaction<sup>17</sup>.



Credem è stata la prima banca italiana a conseguire la certificazione al registro dei Sustainability Manager mediante un proprio esponente, che coordina il processo di rendicontazione non finanziaria del Gruppo. L'iscrizione garantisce conoscenze, competenze, aggiornamento professionale ed esperienza nella gestione della sostenibilità d'impresa.

## INTERNAL AUDIT

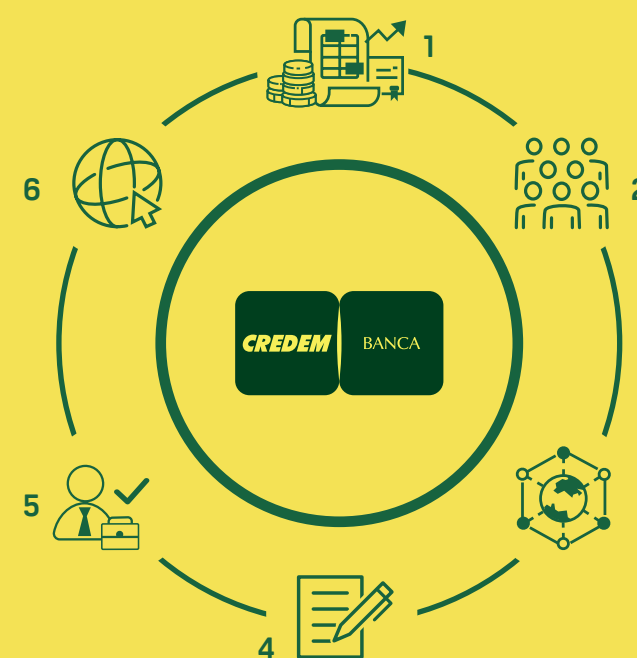
è la funzione che accerta l'adeguatezza del processo di rendicontazione, verifica il rispetto della normativa vigente e garantisce la coerenza della struttura e della tipologia dei dati contenuti nella DNF attraverso la selezione di un campione di dati e verifiche di conformità correlate ai requisiti di rendicontazione del Global Reporting Initiative. La funzione sta altresì definendo un ESG Control Framework che sarà ultimato e vedrà le prime applicazioni nel corso del 2022.

## COLLEGIO SINDACALE

vigila sul rispetto delle disposizioni di legge e sull'adeguatezza del sistema organizzativo, amministrativo, di rendicontazione e controllo, ivi incluso il processo di rendicontazione non finanziaria. Nel corso del 2021 sono state effettuate n. 2 sessioni dedicate alla sostenibilità e al processo di rendicontazione non finanziaria.

<sup>17</sup> Questionario di feedback interno che contribuisce a definire il livello di soddisfazione complessivo del servizio erogato dalla BU COMME, dai Servizi Corporate e dalle Società del Gruppo.

## MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER



### 1 Azionisti

### 2 Clienti

- ✓ Privati e famiglie
- ✓ Imprese e professionisti
- ✓ Private banking

### 3 Fornitori

### 4 Enti regolatori

Principali riferimenti normativi:

- ✓ Sustainable Finance Disclosure Regulation - SFDR (Regolamento 2019/2088)
- ✓ Guida sui rischi climatici e ambientali, BCE (2020)
- ✓ Tassonomia UE (Regolamento 2020/852) e criteri di vaglio tecnico (2021)
- ✓ Modifiche agli atti delegati MiFID II, UCITS, AIFMD, IDD, POG (2021)
- ✓ Bozza Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD (2021)

### 5 Persone del Gruppo

Dipendenti e Collaboratori

### 6 Infosfera







Globalità dello spazio delle informazioni. Include internet, telecomunicazioni digitali, mass media

## PROCESSO E ATTIVITÀ DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT





REGISTRO DEGLI STAKEHOLDER E STRUMENTI DI DIALOGO

STAKEHOLDER	AMBITO TEMATICO	PRINCIPALI STRUMENTI DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
 <b>AZIONISTI</b>	Valore condiviso Strategie di business Corporate governance Impatti ambientali e sociali	Assemblea degli Azionisti - Conference Call - Investor Conference - Roadshow - Relazione diretta - Sito web istituzionale - Indagine di Sostenibilità
 <b>CLIENTI</b>	Soddisfazione Privacy e sicurezza Presidio del rischio Digitalizzazione Finanza sostenibile Impatti ambientali e sociali	Valutazione della soddisfazione - Indagine di Sostenibilità - CoDesign di servizi - Consulenza - Virtual Contact Center - Virtual Meeting Sito web istituzionale - Social media
 <b>FORNITORI</b>	Rapporto di collaborazione Qualificazione e valutazione della prestazione Condizioni negoziali Sviluppo di partnership Impatti ambientali e sociali	Partecipazione dei Fornitori ad aste online - Incontri e call - Sito web istituzionale - Indagine di Sostenibilità
 <b>ENTI REGOLATORI</b>	Legalità e compliance normativa Raccomandazioni e best practice di settore Impatti ambientali e sociali	Flussi informativi - Meeting - Sito web istituzionale
 <b>PERSONE DEL GRUPPO</b>	Identità e valori Competenze e conoscenze Inclusione ed eque opportunità Benessere Impatti ambientali e sociali	Indagine di clima - Intranet aziendale - Comunicazioni del Top Management - Conference call - Contrattazione collettiva e di secondo livello - Portale dedicato alla Diversity - Portale e newsletter welfare aziendale - Indagine di Sostenibilità - Newsletter Sostenibilità - Social media - Sito web istituzionale
 <b>INFOSFERA</b>	Valore condiviso Strategia di business Corporate governance Impatti ambientali e sociali	Relazioni con i Media - Meeting ed eventi sul Territorio - Incontri annuali e call di aggiornamento con le agenzie di rating e gli analisti finanziari - Investor Conference - Roadshow - Rappresentanza nei Board, partecipazione a gruppi, tavoli di lavoro e comitati tecnici delle associazioni di categoria - Webinar sul cambiamento climatico con interlocutori di settore e adesione a questionari sugli impatti ambientali - Sito web istituzionale - Social media - Indagine di Sostenibilità - Relazione diretta

1.5 Stakeholder engagement

**Il processo di Stakeholder engagement si concretizza in un’attività di dialogo con tutti i portatori di interesse del Gruppo, interni ed esterni. L’ascolto dei bisogni e delle aspettative degli Stakeholder ha consentito di individuare i trend emergenti, comprendere gli aspetti ambientali e sociali rilevanti e valutare l’adeguata correlazione dei rischi e delle opportunità correlati al piano strategico industriale.**

Gli Stakeholder rilevanti sono stati identificati seguendo le linee guida dello Stakeholder Engagement (AA1000 SES) emanate da Accountability (2015), fondate su n. 3 principi chiave:



**INCLUSIVITÀ**

capacità di comprendere aspettative, punti di vista, bisogni e percezioni associati a tematiche concrete, in modo da garantirne il pieno coinvolgimento nell’intero processo e definire una risposta strategica e condivisa



**RILEVANZA**

definizione della pertinenza e della significatività dei temi ambientali e sociali, anche per il Gruppo



**RISPONDENZA COERENTE ALLE ASPETTATIVE**

garanzia di una risposta coerente alle aspettative e preoccupazioni espresse, attraverso decisioni, azioni e comunicazioni mirate

Azionisti, Investitori, Analisti, Clienti e Persone del Gruppo sono stati coinvolti direttamente, attraverso survey online e/o conference call/focus group dedicati, che hanno favorito la partecipazione alla definizione dei temi materiali e il successivo processo di confronto e analisi da parte del Gruppo.

Nel 2021 sono stati coinvolti nell’attività di engagement n. 62.548 Stakeholder<sup>18</sup>: l’88% ha riscontrato le survey ricevute.

**n. 62.548**  
STAKEHOLDER  
TOTALI COINVOLTI

**88%**  
STAKEHOLDER CHE HANNO  
RISCONTRATO LE SURVEY



<sup>18</sup> Per le survey di sostenibilità sono stati coinvolti n. 9.117 Stakeholder: n. 1.709 Azionisti, n. 400 analisti e Investitori, n. 6258 Persone del Gruppo e n. 150 Fornitori, n. 600 Clienti attraverso CredemLab. Sono stati inoltre coinvolti n. 53.431 Clienti: n. 831 attraverso questionario sui rischi reputazionali, n. 22.500 attraverso Customer Satisfaction Index, n. 600 attraverso IB Satisfaction, n. 900 attraverso Call Center Satisfaction, n. 25.000 attraverso Net Promoter Score, n. 2.300 attraverso Soddisfazione prodotti, n. 1.300 attraverso Banking Online Satisfaction.



1.6 Analisi di materialità

Le risultanze del processo di Stakeholder Engagement sono confluite nella matrice di materialità che, in linea con i principi di rendicontazione del GRI Sustainability Reporting Standards, definisce gli aspetti finanziari e gli impatti ambientali e sociali rilevanti per il Gruppo e per i propri Stakeholder<sup>19</sup>.

L'analisi di materialità è stata strutturata seguendo i seguenti step:

- 1

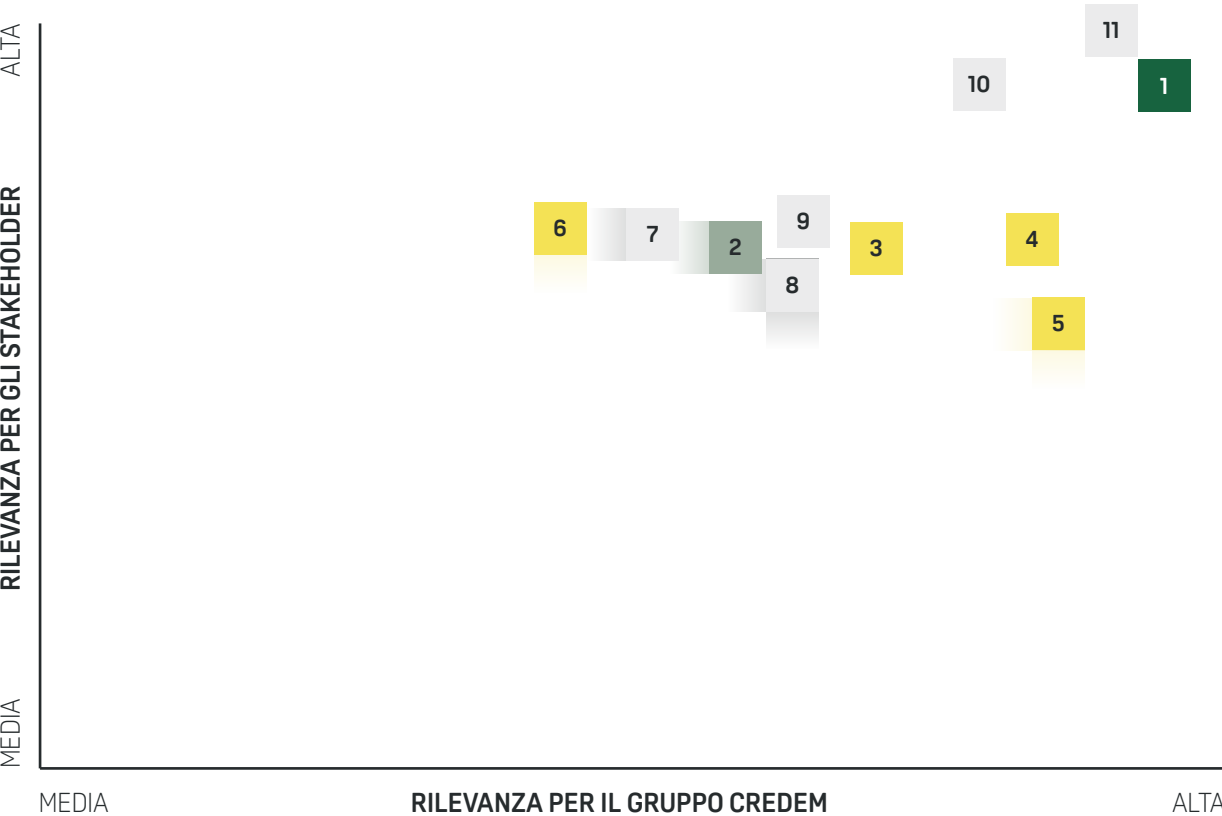
**DEFINIZIONE DELLE TEMATICHE RILEVANTI**  
Tematiche per le quali l'organizzazione ha un impatto (positivo o negativo) sugli Stakeholder o sulle quali gli Stakeholder hanno un'influenza che condiziona l'organizzazione e sulla sua capacità di operare
- 2

**RILEVANZA INTERNA ED ESTERNA**  
Rilevanza per l'organizzazione e per gli Stakeholder
- 3

**DEFINIZIONE E CREAZIONE DELLA MATRICE**  
Valutazione e puntuale collocamento dei temi rilevanti

GUIDA ALLA LETTURA DELLA MATRICE

Le istanze più rilevanti sono posizionate nell'area in alto, a destra della matrice.  
Per alcuni temi è evidenziato il grado di evoluzione rispetto all'anno precedente, rappresentato graficamente da una sfumatura, che consente di visualizzare la variazione di posizionamento.



<b>Governance</b>	1	etica e identità	<b>Prosperity</b>	7	digitalizzazione
<b>Planet</b>	2	cambiamento climatico		8	finanza sostenibile
<b>People</b>	3	competenze e conoscenze		9	soddisfazione dei Clienti
	4	benessere		10	sicurezza dei dati
	5	diversità, equità e inclusione		11	valore condiviso
	6	salute e sicurezza			

La matrice costituisce la pietra angolare della Dichiarazione Non Finanziaria (DNF): sintetizza e rappresenta i temi rilevanti dell'attività d'impresa, incrociando il punto di vista degli Stakeholder con la strategia del Gruppo.

L'analisi condotta nel corso del 2021 rispetta i seguenti criteri:

- DOPPIA MATERIALITÀ:**  
rischi e opportunità rilevanti dal punto di vista finanziario e di impatto, cioè l'influenza dei fattori ESG sull'organizzazione, ma anche l'impatto dell'organizzazione su ambiente e società
- DINAMICITÀ:**  
presuppone la capacità dell'organizzazione di leggere in tempo reale i cambiamenti, anticipare le aspettative e i bisogni degli Stakeholder.

<sup>19</sup> Per la lista degli Stakeholder coinvolti nell'aggiornamento dell'analisi di materialità si rimanda al paragrafo "I nostri Stakeholder".





Nel 2021 il Gruppo ha aggiornato la matrice di materialità ri-posizionando e ri-denominando i seguenti temi materiali:

**Valore condiviso:** (in luogo di Sostenibilità economica) per valorizzare la distribuzione del valore economico generato dal Gruppo agli Stakeholder principali

**Cambiamento climatico:** (in luogo di Impatti ambientali) per rispondere in modo più puntuale al criterio della doppia materialità e alle aspettative delle Autorità di Vigilanza e del mercato. Aumenta la rilevanza del tema per il Gruppo

**Finanza Sostenibile:** aumenta la rilevanza del tema per gli Stakeholder e per il Gruppo, anche a seguito della Sustainable Finance Disclosure Regulation-SFDR, Tassonomia UE (Regolamento 2020/852) e criteri di vaglio tecnico (2021)

**Digitalizzazione:** (in luogo di Innovazione, tecnologia e cultura digitale) costituisce una delle principali sfide e obiettivi del sistema bancario ed è stata inserita tra le priorità di vigilanza BCE per il 2022-2024. Aumenta la rilevanza del tema per il Gruppo


**Salute e sicurezza:** aumenta la rilevanza del tema per gli Stakeholder, anche a seguito della pandemia da COVID-19

**Benessere:** (in luogo di Benessere e digital working place), per focalizzare le politiche di welfare aziendale

**Diversità, equità e inclusione:** (in luogo di Inclusione ed eque opportunità) anticipa gli sviluppi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e del disegno di legge sulla parità salariale, che sarà ufficializzata a breve come legge dello Stato. Aumenta la rilevanza del tema per gli Stakeholder e per il Gruppo

La matrice di materialità è stata oggetto di gap analysis per verificare che anche gli **obiettivi di performance del Top Management**, cui è legata l'erogazione delle componenti variabile di remunerazione, siano **coerenti con la promozione del successo sostenibile**, comprendendo anche parametri di natura non finanziaria.

I temi materiali trovano una puntuale correlazione con i *Management Business Objectives*<sup>20</sup>.




**tra il 10%  
e il 40%**  
PESO ATTRIBUITO  
AI KPIs  
INDIVIDUALI

**IL GRUPPO HA INTRAPRESO UNA CORRELAZIONE TRA  
OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ E KPIs ESG**

Nel 2021 ogni tema materiale incluso nella matrice di materialità è stato correlato a KPIs individuali attribuiti al Top Management della Direzione Centrale e previsti dalla politica di remunerazione.  
Il peso attribuito ai KPIs individuali oscilla tra il 10 e il 40%.

Nel 2022 verrà istituito un **superindice ESG** attribuito al Top Management della Direzione Centrale e agli Amministratori esecutivi che include i seguenti items: *uguaglianza di genere, finanza sostenibile, formazione, rischio ambientale e climatico, riduzione delle emissioni*.  
Il peso attribuito al suddetto superindice è del 10%.



**10%**  
PESO ATTRIBUITO  
AL SUPERINDICE  
ESG

<sup>20</sup> Management by Objectives, da cui l'acronimo MBO, è un metodo di gestione del Personale che si basa sui risultati raggiunti a fronte di obiettivi prefissati.



La matrice di materialità è stata condivisa con il Comitato Sostenibilità, il Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo - anche per valutare il presidio dei rischi correlati alla matrice di materialità in sinergia con la funzione ENTERPRISE RISK MANAGEMENT -, approvata dal Consiglio di Amministrazione e trova riscontro nel piano strategico industriale integrato.

## Focus


### VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

I risultati conseguiti nel 2021 testimoniano la capacità del Gruppo di remunerare i propri Stakeholder e di generare Valore per l'organizzazione e per la Società.

Il grafico a lato rappresenta il totale del Valore Economico Generato dalla gestione ordinaria ripartito in termini di Valore Economico distribuito e trattenuto.

La quota parte di Valore Economico Distribuito è ripartita tra i principali portatori di interesse: Fornitori, Dipendenti e Collaboratori, Azionisti, Pubblica Amministrazione e Collettività.






Il Valore Economico Trattenuto riguarda le rettifiche di valore, le imposte anticipate e differite, gli accantonamenti ai fondi e l'utile d'esercizio.



**20%**  
trattenuto

**80%**  
distribuito

**VALORE ECONOMICO GENERATO**

	<b>0,07%</b> COLLETTIVITÀ e AMBIENTE
	<b>8%</b> AZIONISTI
	<b>12,80%</b> FORNITORI
	<b>28,38%</b> PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
	<b>50,91%</b> PERSONE DEL GRUPPO

**1.629.620 €**  
VALORE ECONOMICO GENERATO

**1.304.977 €**  
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

**324.643 €**  
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO





# 1.7 Una gestione responsabile del business

Policy e regolamenti contribuiscono ad assicurare etica e integrità nella gestione del business.

**1 CODICE DI COMPORTAMENTO INTERNO<sup>21</sup>**  
definisce principi etici, valori aziendali e norme di comportamento inerenti a Dipendenti e Collaboratori esterni, operazioni personali, organizzazione interna e relazione con gli Stakeholder.

**1.1 CODICE ETICO E DI CONDOTTA PER I CONSULENTI FINANZIARI ABILITATI ALL'OFFERTA FUORI SEDE E GLI AGENTI**  
include principi volti a garantire correttezza, moralità e onestà.

**1.2 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO (MOG)<sup>22</sup>**  
Credem, unitamente alle altre Società del Gruppo sensibili all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali<sup>23</sup>, ha recepito le indicazioni del D.lgs. 231/2001 recante la Disciplina della responsabilità amministrativa delle Persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni anche prive di responsabilità giuridica dotandosi di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) atto a prevenire e contrastare il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto.

Nel 2021, nell'ambito della *Parte Speciale* del MOG, sono state individuate le aree potenzialmente esposte al rischio di realizzazione delle fattispecie di reato, le attività a rischio, i processi aziendali impattati, i rischi potenziali di commissione di reati (secondo un approccio "risk based"). Alle fattispecie di reato è attribuito un indice di rischio potenziale (IR) correlato a:

- impatto potenziale delle violazioni suscettibili di sanzioni pecuniarie e/o interdittive
- probabilità di accadimento
- professional judgement, ossia una rivalutazione case-by-case che identifica la Business Relevance del reato in analisi. La rivalutazione è finalizzata ad abbattere del 60% l'IR in caso di fattispecie di reato "non Business Relevant".

La *Parte Speciale*, inoltre, indica i presidi (protocolli di controllo) atti a evitare il verificarsi di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/2001 e le relative sanzioni applicabili.

Il Codice Etico esplicita i principi e le norme di comportamento del Gruppo applicati nelle relazioni con tutti gli Stakeholder, interni ed esterni. La Parte Generale del MOG e il Codice Etico sono pubblicati in un'apposita sezione del sito internet dedicata al D.lgs. 231/2001.



## INCIDENTI CONFERMATI DI CORRUZIONE E AZIONI PRESE

Nel 2021 non è stato riscontrato alcun caso di non conformità che abbia determinato il verificarsi di reati corruttivi.

<sup>21</sup> Il mancato rispetto del codice di comportamento prevede sanzioni disciplinari previste dalla dall'art. 44 del contratto collettivo nazionale del credito: i provvedimenti disciplinari applicabili, in relazione alla gravità o recidività della mancanza o al grado della colpa, sono: a) il rimprovero verbale; b) il rimprovero scritto; c) la sospensione dal servizio e dal trattamento economico per un periodo non superiore a 10 giorni; d) il licenziamento per notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del prestatore di lavoro (giustificato motivo); e) il licenziamento per una mancanza così grave da non consentire la prosecuzione anche provvisoria del rapporto (giusta causa).  
<sup>22</sup> <https://www.credem.it/content/dam/credem/documenti/governance/d-lgs-231-2001/Modello%20di%20organizzazione,%20Gestione%20e%20Controllo%20-%20Parte%20Generale.pdf>  
<sup>23</sup> Sono escluse dal perimetro Credemholding e Credem CB.



Al Collegio Sindacale di ciascuna Società del Gruppo dotata di MOG, cui sono state attribuite le funzioni di Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/2001, è affidato, tra gli altri, il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello e di curarne il relativo aggiornamento, nonché di coordinare l'informazione e la formazione sul Decreto e sul Modello. Nel 2021 il Consiglio di Amministrazione di Credem, su proposta dell'Organismo di Vigilanza, ha approvato gli aggiornamenti del MOG. Il Modello aggiornato è stato reso disponibile alla popolazione aziendale in presa visione obbligatoria.



Nel 2021 l'Organismo di Vigilanza di Credem ha promosso n. 2 webinar formativi<sup>24</sup> rivolti ai membri dei Consigli di Amministrazione, degli Organismi di Vigilanza e a numerosi Dipendenti di Credem e delle Società del Gruppo Credem.

**2 WHISTLEBLOWING O SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI**  
riconde a un sistema normativo interno che definisce misure di protezione volte a garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto segnalante e segnalato.

Ciascun Dipendente, Stagista, Consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede o Agente in attività finanziaria in forza presso il Gruppo Credem, può segnalare eventuali condotte illecite delle quali è venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro. Le segnalazioni possono essere effettuate utilizzando un canale digitale dedicato (**piattaforma Whistleblowing**), attraverso modalità cartacea o elettronica, tramite email indirizzata a una casella dedicata. Le indicazioni ricevute vengono esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti, che differiscono dalle ordinarie linee di reporting, per assicurare che il soggetto preposto alla ricezione, esame e valutazione della segnalazione non sia gerarchicamente o funzionalmente subordinato all'eventuale soggetto segnalato.

È stato inoltre identificato un complesso di regole volto a garantire la riservatezza dei dati personali del segnalante, oltre che del presunto responsabile della violazione, e a tutelare adeguatamente il soggetto segnalante contro eventuali condotte ritorsive o discriminatorie. Il segnalante può verificare personalmente, attraverso l'uso di codici personali (username e password dedicate erogate dalla piattaforma stessa), la presa in carico e l'evoluzione della propria segnalazione.



In collaborazione con l'Academy Credem è stata realizzata una video-pirola formativa obbligatoria: a dicembre 2021 è stata fruita dal 94% dei Dipendenti/Collaboratori.

<sup>24</sup> "Il secondo Pilastro dell'architettura «231»: l'Organismo di Vigilanza. Il sistema dei flussi informativi e le verifiche di competenza" e "Il Modello 231: reati di corruzione, whistleblowing e nuove linee guida Confindustria" e n. 1 corso formativo online rivolto a taluni Dipendenti del Gruppo "Le imprese e le nuove «Linee Guida»: la «tenuta» dei MOG".





## Focus



### GESTIONE EMERGENZA CORONAVIRUS PROTOCOLLO AZIENDALE

Ricorso al **lavoro agile** per le mansioni che lo consentono

Indicazioni e disposizioni scritte per mantenere il **distanziamento di sicurezza** e **igiene delle mani**

Installati **schermi in plexiglass** sulle postazioni di lavoro a contatto con il pubblico

Disposto l'**obbligo di utilizzo della mascherina chirurgica** per tutti i Lavoratori che si trovano in spazi aziendali condivisi e vietato l'ingresso a chiunque non indossi dispositivi di protezione

Emanate disposizioni per **evitare viaggi e trasferte** non strettamente necessarie, promuovendo l'utilizzo di sistemi di videochiamata e modalità di **comunicazione a distanza** nella relazione con Clienti, Consulenti, Fornitori esterni

Pianificati **incontri**, nella fase più critica con cadenza settimanale, tra Credem, rappresentanti delle OOSS e alcuni RLS

Tutti i Dipendenti sono informati circa le disposizioni assunte dalle Autorità mediante apposite **comunicazioni pubblicate sulla intranet aziendale o inviate via mail**

I Clienti sono stati informati circa le disposizioni assunte dalle autorità di vigilanza mediante apposite comunicazioni (**opuscoli informativi, indicazioni per accesso alle filiali operative e agli ATM**)

A partire dal 15 ottobre 2021 è vietato l'ingresso a Personale esterno privo di certificazione verde COVID-19 (le disposizioni non si applicano a soggetti esenti dalla campagna vaccinale). È prevista un'apposita procedura per garantire il **controllo delle certificazioni** con cadenza giornaliera da parte di Personale (interno o esterno) appositamente incaricato

Sono previsti **interventi di sanificazione** nei seguenti casi: 1. nei locali di lavoro ha soggiornato un soggetto positivo al COVID-19 nelle 72 ore precedenti  
2. all'interno dei locali vi siano n. 2 o più casi di soggetti positivi riscontrati nei 4 giorni precedenti

Sono stati collocati **distributori di gel igienizzante** in luoghi aziendali visibili e facilmente raggiungibili

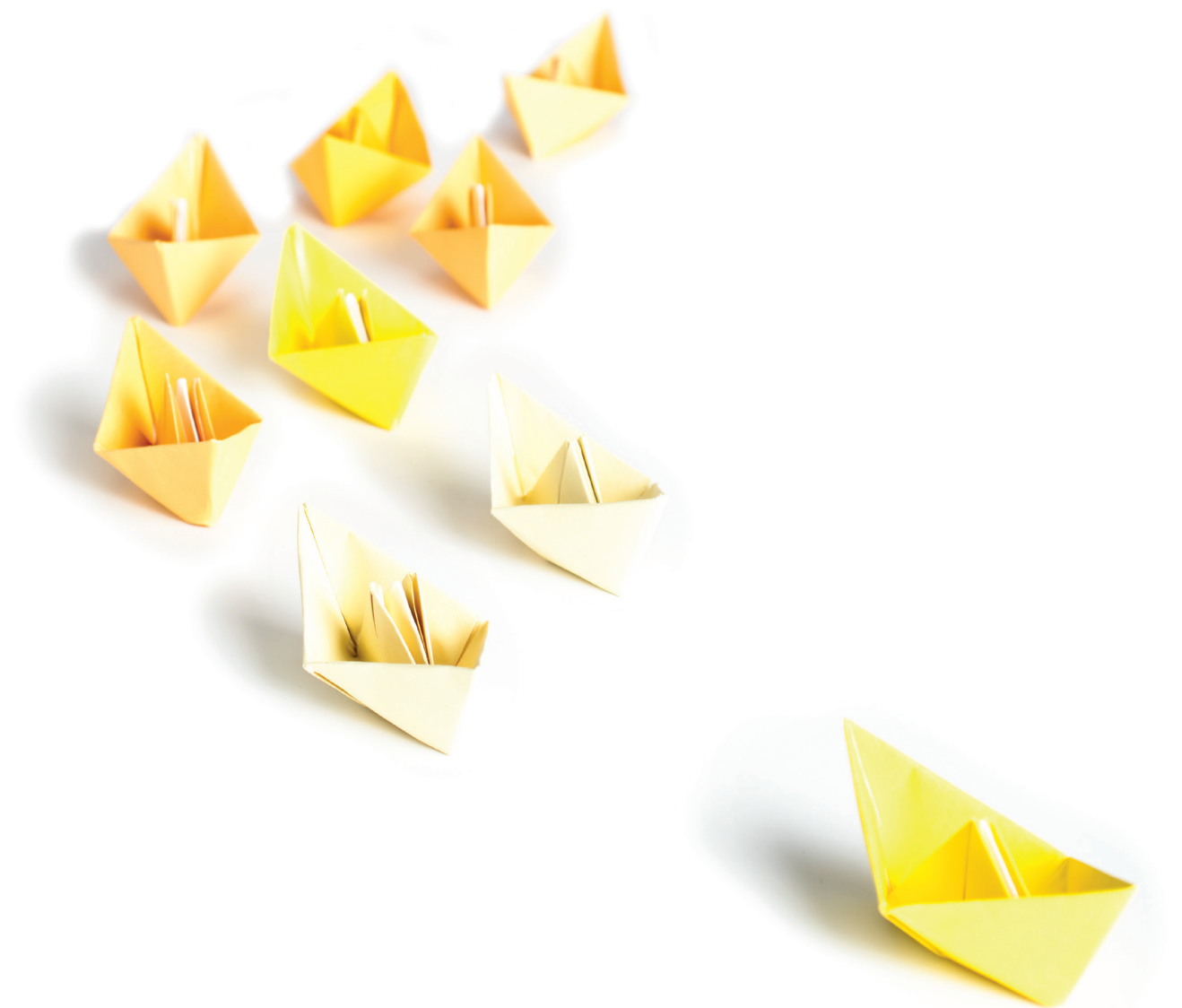
Nelle fasi più critiche della pandemia l'ingresso alle filiali è stato contingentato tramite **limitazione delle presenze** o consentendo l'**accesso solo su appuntamento** per evitare assembramenti

Nella fase più critica della pandemia sono state sospese tutte le **attività formative in aule e gli eventi interni di qualsiasi natura**. Da ottobre 2021 è stata riattivata la formazione in presenza per corsi in materia di salute e sicurezza che richiedono l'esecuzione di esercitazioni pratiche

### PIANO DI CONTINUITÀ OPERATIVA

Anche nel 2021 il Consiglio di Amministrazione ha presidiato e monitorato il piano di continuità operativa mediante:

- ✓ l'esame degli esiti delle verifiche, di ripristino della operatività dei processi critici in condizioni di crisi
- ✓ il raccordo del Piano con la politica di governo dei rischi del Gruppo
- ✓ l'identificazione e l'approvazione dei *Rischi Residui*
- ✓ l'approvazione del piano dei Test per l'annualità 2022.





## 1.8 I controlli interni

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

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, almeno su base annuale, valuta completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del sistema dei controlli interni e, più in generale, l'aderenza ai requisiti regolamentari e alla regolamentazione interna, monitorando periodicamente gli esiti delle attività delle funzioni aziendali di controllo. Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi contribuisce al successo sostenibile del Gruppo:



### COMPLIANCE

funzione di controllo di secondo livello che concorre ad assicurare una sana e corretta gestione dell'impresa, presidiando la gestione del rischio di non conformità e promuovendo la diffusione della **cultura della conformità e la correttezza dei comportamenti**.

Nel 2021, oltre il consueto presidio dell'evoluzione normativa, particolare effort è stato dedicato alle seguenti attività:

- supporto al change management normativo nell'ambito della distribuzione assicurativa
- consulenza in ambito progettuale per la creazione del polo "Private Banking", per il nuovo modello di consulenza alla clientela, la digitalizzazione dei processi di prestazione dei servizi di investimento, l'impegno all'esercizio dei diritti inerenti alle partecipazioni azionarie detenute, onboarding e firma digitali, trasparenza, nuovi prodotti a supporto della ripresa economica post-covid
- framework europeo ESG<sup>25</sup>.



### ANTIRICICLAGGIO

funzione di controllo di secondo livello, deputata a **prevenire e contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo** e a verificare in modo continuativo il grado di adeguatezza dell'assetto organizzativo, nonché la sua conformità rispetto alla normativa di settore.

Nel 2021, nell'ambito delle consuete attività di presidio sull'operatività della clientela, si segnala in particolare la prosecuzione dell'azione di monitoraggio sul corretto utilizzo dei finanziamenti garantiti dallo Stato per fronteggiare l'emergenza COVID-19.



A tutti i Dipendenti del Gruppo è rivolto un corso online obbligatorio di aggiornamento sulle evoluzioni della normativa, che si affianca al percorso formativo dedicato ai ruoli maggiormente impattati (responsabili dei punti operativi e neoassunti).

<sup>25</sup> Fattori ESG (Environmental, Social, Governance).



### INTERNAL AUDIT

funzione di controllo di terzo livello finalizzata a verificare la **corretta applicazione della normativa interna**, l'impianto complessivo del sistema di controlli interni e ad analizzare eventuali fenomeni di frodi interne/esterne per individuare le azioni necessarie a evitarne la ricorrenza.

Nel 2021 le verifiche si sono focalizzate su:

- **rischi emergenti derivanti dalla situazione emergenziale correlata alla pandemia**, con attività finalizzate a valutare l'adeguatezza dei nuovi processi di vendita e di relazione a distanza con la clientela, oltre agli impatti sul rischio di credito. Particolare attenzione è stata posta sul rischio cyber, effettuando attività di analisi sulla sicurezza dei dispositivi utilizzati in mobilità dal Personale
- **antiriciclaggio**, mediante attività di ispezione sui singoli punti vendita, individuati con un criterio risk based in base agli indicatori del rischio riciclaggio, nonché analisi trasversali aventi ad oggetto cluster comportamentali specifici (ad esempio movimentazione di contante, utilizzo di servizi di pagamento digitale o in criptovalute) e analisi della qualità della movimentazione confluita sui rapporti di conto corrente del singolo Cliente
- **raccolta amministrata**, attraverso un'importante campagna di monitoraggio volta a presidiare i rischi connessi alla concentrazione degli asset e per comprendere meglio le risultanze delle numeriche sull'operatività effettuata in autonomia dalla clientela dei canali evoluti.



### ENTERPRISE RISK MANAGEMENT

funzione preposta al processo di **gestione dei rischi** e a garantire la separazione tra la definizione della loro strategia di gestione, misurazione, controllo e verifica dell'adeguatezza del loro sistema di misurazione e gestione. Nel 2021 la funzione ha partecipato a Gruppi di Lavoro interfunzionali sul **presidio dei rischi ESG**<sup>26</sup> ed alle attività richieste dalla Banca Centrale Europea (questionario di assessment e definizione del relativo piano di azione) anche in ottica propedeutica all'esecuzione dell'esercizio di Climate Stress Test 2022. Dal 2021, in coerenza con l'action plan comunicato alla Banca Centrale Europea, sono stati introdotti nell'analisi di rilevanza dei rischi utilizzata dalla funzione ENTERPRISE RISK MANAGEMENT e alla base dei principali processi di gestione dei rischi (RAF, ICAAP, ILAAP, RRP, ecc) i **rischi ambientali e climatici** (in particolare rischio di transizione e rischio fisico) con specifica analisi condotta sui portafogli crediti e investimenti delle Società del Gruppo al fine di valutare l'esposizione a tali rischi. Inoltre nel Risk Assessment Framework 2021 è stato introdotto uno "statement" qualitativo relativo ai rischi climatici e ambientali<sup>27</sup>.



### TRASPARENZA

Per garantire il presidio sulla trasparenza dei servizi bancari e finanziari, il Gruppo si è dotato di una policy che recepisce gli indirizzi di **integrità ed etica gestionale nei confronti dei Clienti** finalizzati a garantire:

- chiarezza delle informazioni e facilità di accesso
- trasparenza dei diritti e dei costi legati ai servizi
- comparabilità tra le diverse offerte di mercato disponibili.

Sulla intranet aziendale e sul sito internet della Capogruppo è presente un'apposita sezione dedicata alle segnalazioni (numero verde e email dedicati, pagina Facebook aziendale, disponibilità del consulente in filiale, indicazioni utili per inoltrare un reclamo e la rendicontazione annuale dei medesimi), aperta ad accogliere consigli e suggerimenti e altre informazioni utili per il consumatore.

<sup>26</sup> Fattori ESG (Environmental, Social, Governance).

<sup>27</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo Rischi climatici, capitolo Planet.



## Focus

### AZIONI LEGALI RIFERITE A CONCORRENZA SLEALE, ANTITRUST, PRATICHE DI MONOPOLIO E RISPETTIVI ESITI

Nel 2021, in continuità con gli anni precedenti, non è stata intrapresa nessuna azione legale nei confronti della Capogruppo in materia di concorrenza sleale.

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

Nel corso del 2021, in continuità con gli anni precedenti, non è stata comminata alcuna sanzione associata a eventi di non-conformità con leggi e regolamentazioni ambientali.



## 1.9 Identificazione, analisi, ponderazione e gestione del rischio



### 1 IDENTIFICAZIONE DEL RISCHIO

finalizzata a individuare le fonti di rischio, gli eventi e loro cause



### 2 ANALISI DEL RISCHIO

finalizzata a valutare i rischi, determinando la loro probabilità di accadimento e l'impatto, considerando eventuali effetti a cascata (effetto domino) e/o cumulativi



### 3 PONDERAZIONE

finalizzata a supportare i processi decisionali attraverso l'individuazione dei rischi che necessitano di un trattamento e delle relative priorità d'intervento o attuazione



### 4 GESTIONE

finalizzata a selezionare una o più opzioni per modificare l'esposizione ai rischi, sia in termini di impatto sia di probabilità di accadimento, e all'implementazione di tali opzioni attraverso piani di azione specifici







GOVERNANCE

TEMI MATERIALI	RISCHI
Etica e identità	✓ Rischio reputazionale di non conformità alle norme
	✓ Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti
	✓ Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (Corporate Governance, rapporti tra Banca e Clienti, cause interne alla Banca)
	✓ Rischio di governance
	✓ Rischio operativo: Conduct Risk

MODALITÀ DI PRESIDIO

Il rischio è presidiato a un primo livello dalle seguenti funzioni:

- **SEGRETERIA GENERALE**  
per governance societaria, conflitti di interesse, gestione delle informazioni privilegiate
- **ORGANIZZAZIONE**  
per modello organizzativo e meccanismi di governance operativa
- **COMPLIANCE**  
per conflitti di interesse MiFID, detection market abuse e operazioni personali dei soggetti rilevanti
- **ANTIRICICLAGGIO**  
per i controlli antiriciclaggio, antiterrorismo e rispetto delle sanzioni economiche internazionali
- **PEOPLE**  
per il codice di comportamento interno.

Sulle suddette tematiche è altresì assicurato un presidio di secondo livello diretto da parte di COMPLIANCE, ANTIRICICLAGGIO e OdV 231 sui rischi di non conformità alle norme.

Il Conduct Risk è presidiato dalle funzioni di primo livello della rete commerciale (funzione Controlli Preventivi e Monitoraggio Reti, Controllo Rischi Operativi e Controlli Presidi Credito) e da ENTERPRISE RISK MANAGEMENT, come funzione di secondo livello.

La funzione Analytics & Fraud Audit assicura la funzionalità (efficacia ed efficienza) del sistema dei controlli interni a presidio del rischio di frode interna nelle diverse fasi di prevention, detection e investigation, anche attraverso la collaborazione ed il supporto degli altri uffici di AUDIT e delle strutture del Gruppo coinvolte; effettua altresì controlli su potenziali comportamenti anomali da parte dei Dipendenti per verificare il rispetto del Codice di Comportamento Interno e della normativa generale e specifica di riferimento (analoghe attività sono previste sugli Agenti a mandato). Il Responsabile di AUDIT svolge anche il ruolo di Responsabile del sistema interno di segnalazione in materia di Whistleblowing.

Per Credem Banca il Rischio Reputazionale è presidiato e valutato tramite un metodo di attenuazione e controllo che permette il monitoraggio a livello organizzativo e produce una stima della “Reputational Loss” espressa in termini di minor ricavi attesi. Tali attività sono di competenza di ENTERPRISE RISK MANAGEMENT.



PLANET

TEMI MATERIALI	RISCHI
Cambiamento climatico	✓ Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela ambientale
	✓ Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause esterne alla Banca)
	✓ Rischio climatico di transizione
	✓ Rischio climatico fisico

MODALITÀ DI PRESIDIO

Il rischio è presidiato da:

- **GOVERNO E CONTROLLO IMMOBILI**  
per la gestione del patrimonio immobiliare e per garantire la continuità operativa in caso di emergenza
- **COORDINAMENTO STRUTTURE LOGISTICHE**  
per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti.

Le suddette funzioni monitorano costantemente i principali impatti ambientali e costituiscono Presidi Specialistici Integrati nell’ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.

Per Credem Banca il Rischio Reputazionale è presidiato e valutato tramite un metodo di attenuazione e controllo che permette il monitoraggio a livello organizzativo e produce una stima della “Reputational Loss” espressa in termini di minor ricavi attesi. Tali attività sono di competenza della funzione ENTERPRISE RISK MANAGEMENT.

Dal 2021, in coerenza con l’action plan comunicato alla Banca Centrale Europea, i rischi climatici e ambientali (in particolare rischio di transizione e rischio fisico) sono stati introdotti nell’analisi di rilevanza dei rischi utilizzata dalla funzione ENTERPRISE RISK MANAGEMENT e alla base dei principali processi di gestione dei rischi (RAF, ICAAP, ILAAP, RRP, ecc.) con specifica analisi condotta sui portafogli crediti e investimenti delle Società del Gruppo al fine di valutare l’esposizione alla gestione di tali rischi. Nel Risk Assessment Framework 2021 è stato inoltre introdotto uno “statement” qualitativo relativo ai rischi ambientali e climatici<sup>28</sup>.

<sup>28</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo *Rischi climatici*, capitolo Planet.







PEOPLE

TEMI MATERIALI

RISCHI

Diversità, equità e inclusione	✓ Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla Banca)
Benessere	
Competenze e conoscenze	✓ Rischio di non conformità alla normativa sulla salute e sicurezza dei Dipendenti e sulla disciplina giuslavoristica
Salute e Sicurezza	

MODALITÀ DI PRESIDIO

Il presidio dei rischi è affidato alla funzione:

- **DIREZIONE PREVENZIONE E SICUREZZA**  
garantisce il rispetto delle normative vigenti in materia e svolge anche il ruolo di Presidio Specialistico nell’ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.

La responsabilità e la gestione delle Persone è attribuita alla funzione:

- **PEOPLE**  
che costituisce altresì Presidio Specialistico Integrato nell’ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme, con lo scopo di garantirne il benessere e perseguirne lo sviluppo.

I controlli di primo livello sulla disciplina giuslavoristica, incluse le misure di welfare aziendale, sono svolti dalla funzione:

- **PERSONALE DELLA CAPOGRUPPO**  
che riveste il ruolo di Presidio Specialistico Integrato nell’ambito dei controlli di secondo livello di conformità alle norme.

Per Credem Banca il Rischio Reputazionale è presidiato e valutato tramite un metodo di attenuazione e controllo che permette il monitoraggio a livello organizzativo e produce una stima della “Reputational Loss” espressa in termini di minor ricavi attesi. Tali attività sono di competenza della funzione ENTERPRISE RISK MANAGEMENT.



PROSPERITY

TEMI MATERIALI

RISCHI

Sicurezza dei dati	✓ Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela dei dati personali e trasparenza nella distribuzione di servizi bancari e finanziari
Soddisfazione dei Clienti	✓ Rischio di coinvolgimento in operazioni che originano da attività criminali (Antiriciclaggio/Antiterrorismo)
Digitalizzazione	✓ Rischio operativo: Conduct Risk, IT Risk
Finanza sostenibile	✓ Rischio strategico
	✓ Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti
	✓ Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla Banca, rapporti tra banca e Clienti)

MODALITÀ DI PRESIDIO

Il rischio di non conformità alle norme in materia di riservatezza dei dati personali è gestito tramite presidio specialistico effettuato dal:

- **DATA PROTECTION OFFICER.**

Il Conduct Risk è presidiato dalle funzioni di primo livello della rete commerciale (funzione Controlli Preventivi e Monitoraggio Reti, Controllo Rischi Operativi e Controlli Presidi Credito) e da ENTERPRISE RISK MANAGEMENT, come funzione di secondo livello.

La funzione Antiriciclaggio è deputata a prevenire e contrastare il coinvolgimento della Banca in operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, nonché assicurare il rispetto delle sanzioni economiche internazionali.

La funzione Analytics & Fraud Audit assicura la funzionalità (efficacia ed efficienza) del sistema dei controlli interni a presidio del rischio di frode interna nelle diverse fasi di prevention, detection e investigation, anche attraverso la collaborazione ed il supporto di AUDIT e delle strutture del Gruppo coinvolte; effettua altresì controlli su potenziali comportamenti anomali da parte dei Dipendenti per verificare il rispetto del Codice di Comportamento Interno e della normativa generale e specifica di riferimento (analoghe attività sono previste sugli Agenti a mandato).

Il Responsabile di AUDIT svolge anche il ruolo di Responsabile del sistema interno di segnalazione in materia di Whistleblowing.

Il rischio di non conformità alle norme in materia di product governance, trasparenza dei servizi bancari e finanziari è gestito tramite presidio di secondo livello diretto da COMPLIANCE.

L’Information Technology Risk è presidiato dalla funzione Information Security Governance con il supporto della funzione di Architettura Operativa e Sicurezza Logica e le evidenze sono integrate nella rendicontazione dei Rischi Operativi e del Risk Appetite Framework.

- Il processo di istituzione prodotti prevede articolati iter deliberativi e il coinvolgimento delle seguenti funzioni:
- **Product Management della Capogruppo e delle Società del Gruppo**, a cui compete proporre l’istituzione di nuovi prodotti (o la modifica di prodotti esistenti) e dare corso all’iter istruttorio finalizzato alla predisposizione della delibera prodotto; l’iter istruttorio prevede il coinvolgimento e la richiesta di parere da parte dei process owner e di altre funzioni rilevanti (ad es. unità legale competente, Amministrazione per gli aspetti fiscali, di bilancio e segnalazioni di vigilanza, Business Unit Finanza per la valutazione dei rischi di liquidità e finanziari, strutture di programmazione e controllo, ecc)
  - **ENTERPRISE RISK MANAGEMENT, ANTIRICICLAGGIO, COMPLIANCE e Data Protection Officer** (quali presidi di II livello), che esprimono un parere sulla proposta di delibera; l’adozione di pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management, che escludono investimenti in imprese e istituzioni i cui valori non sono compatibili con quelli del Gruppo Credem; lo sviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali o sociali.

Per Credem Banca il Rischio Reputazionale è presidiato e valutato tramite un metodo di attenuazione e controllo che permette il monitoraggio a livello organizzativo e produce una stima della “Reputational Loss” espressa in termini di minor ricavi attesi. Tali attività sono di competenza di ENTERPRISE RISK MANAGEMENT.



1.10 La tutela dei diritti umani

Il Gruppo ha sottoscritto la Guida sui Diritti Umani realizzata dal World Business Council for Sustainable Development<sup>29</sup>, un’organizzazione globale di aziende che condividono obiettivi di sostenibilità.

La sottoscrizione è finalizzata a:

- aumentare la conoscenza e consapevolezza dei diritti umani nella realtà aziendale
- diffondere la leadership
- coinvolgere e interagire in modo consapevole con gli Stakeholder di riferimento.

La Guida rappresenta un ulteriore tassello per garantire il rispetto delle diversità culturali, sociali, ideologiche, di genere e di età, contrastando intimidazioni e molestie sul luogo di lavoro e trova puntuale riscontro nella regolamentazione interna indirizzata ai seguenti Stakeholder del Gruppo:



PERSONE DEL GRUPPO

per promuovere una cultura d’impresa inclusiva



CLIENTI

attraverso principi di sana e corretta gestione del rischio, tutela della privacy e della sicurezza dei dati, lotta al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, servizi con finalità sociali e ambientali e investimenti socialmente responsabili



FORNITORI

mediante l’adozione di standard di condotta coerenti e compatibili con i propri principi etici. Tali obblighi costituiscono condizione imprescindibile per l’instaurazione e/o prosecuzione dei rapporti contrattuali.

Il Modello di Organizzazione e Gestione predisposto ai sensi del D.lgs. 231/2001 è stato integrato con l’inserimento della fattispecie di reato di *intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro (c.d. “Caporalato”)*, che mira a salvaguardare la dignità umana, offesa dalla privazione della libertà e dalla mercificazione dell’individuo e si estende a chi consapevolmente agevola, anche solo finanziariamente, la medesima condotta (ad esempio, nell’ambito di erogazioni concesse a enti o aziende che operano in settori sensibili).

<sup>29</sup>[https://www.credem.it/content/dam/credem/documenti/gruppo-credem/sostenibilita/2021/WBCSD\\_CEO\\_Guide\\_to\\_Human\\_Rights.pdf](https://www.credem.it/content/dam/credem/documenti/gruppo-credem/sostenibilita/2021/WBCSD_CEO_Guide_to_Human_Rights.pdf)

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

Il tema dei diritti umani è trasversale a diversi ambiti di operatività e produce, direttamente o indirettamente, impatti sugli Stakeholder:

REGISTRO DEGLI STAKEHOLDER E AREE DI IMPATTO

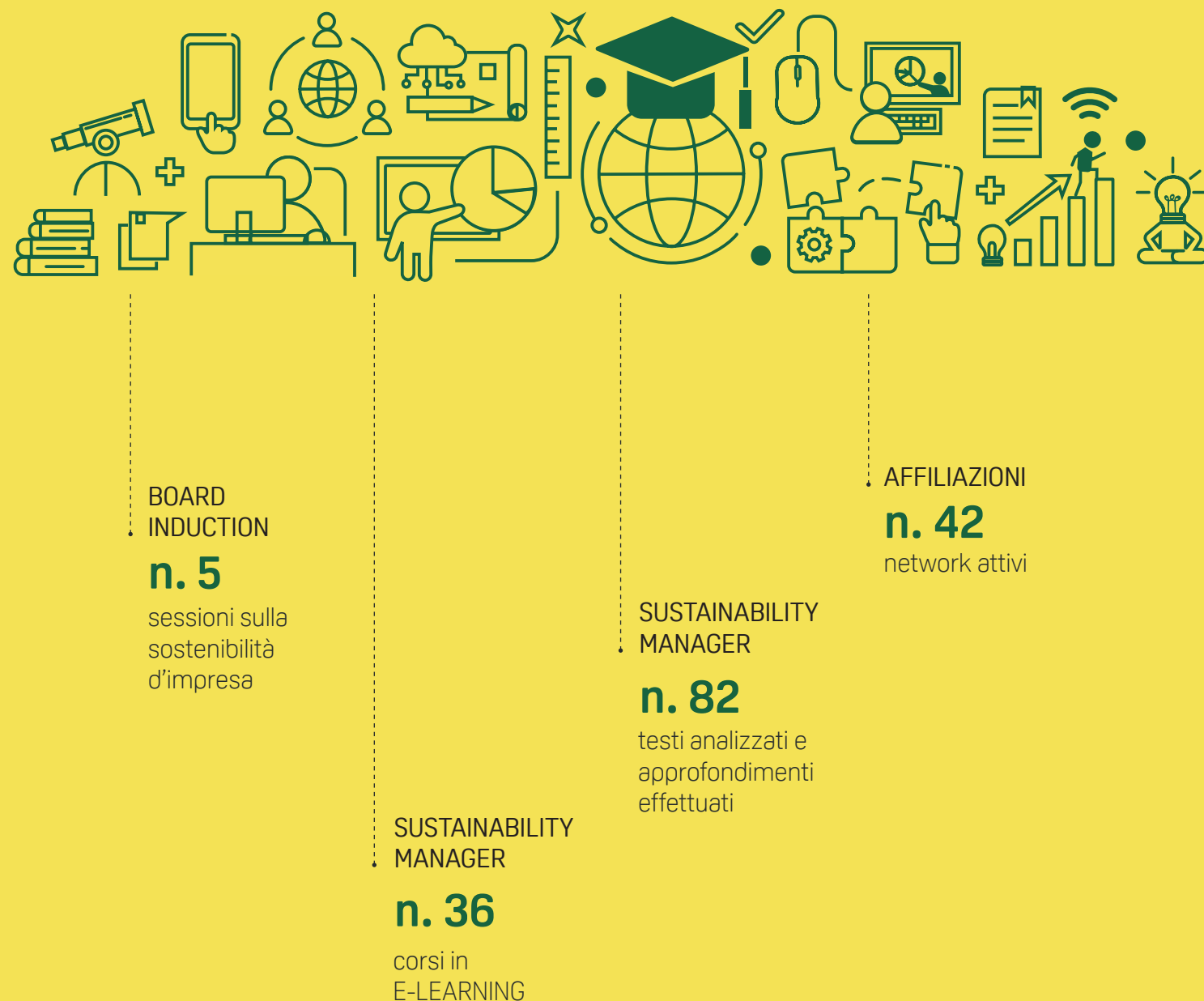
STAKEHOLDER	AREE DI IMPATTO	RIFERIMENTI
CLIENTI		
	• Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	pag. 190
CLIENTI / PERSONE DEL GRUPPO		
	• Privacy dei dati personali e sensibili	pag. 159
INFOSFERA		
	• Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	pag. 161
PERSONE DEL GRUPPO		
	• Contrasto alle molestie del personale	pag. 190
	• Libertà di associazione sindacale	pag. 88
	• Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	pag. 111
	• Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	pag. 101
FORNITORI		
	• Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	pag. 134





## 1.11 Il valore del capitale intellettuale

L'apprendimento permanente (Lifelong Learning), include tutte le attività intraprese nel corso della vita aziendale per migliorare abilità e competenze delle Persone con una prospettiva personale, professionale, civica e sociale.



***Nel corso del 2021 il Gruppo ha attivato molteplici iniziative di formazione per favorire e consolidare una cultura aziendale sostenibile.***



Sono state effettuate n. 5 sessioni di **Board induction** correlate alla sostenibilità d'impresa:

- Il codice di corporate governance 2020 e il successo sostenibile
- La transizione ecologica
- Investimenti sostenibili e Blockchain
- Aggiornamento tematiche di vigilanza prudenziale: SRB Working Priorities for 2022 Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)
- Sostenibilità: rischi climatici e stabilità finanziaria.

### 1. E-LEARNING:

- Sustainability Speed Up: come prosegue il cammino verso l'integrazione della sostenibilità nel business - Sustainability Makers
- Non financial Reporting Standards - Italian focus
- Creazione di valore e sustainable business model. Approccio strategico alla sostenibilità - Sustainability Makers
- La valutazione d'impatto sociale come elemento costitutivo dei piani di welfare aziendale - ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società Università Cattolica di Milano
- Analisi di materialità: semplice consultazione o fondamento della strategia aziendale? - Datamaran
- Tutto quello che dobbiamo sapere per costruire una climate strategy - Sustainability Makers
- Climate change risk: le implicazioni per il settore finanziario italiano - Prometeia Associazione
- Carbon Neutrality di prodotto: dalla teoria alla pratica - Carbonsink
- Impatti delle recenti normative ESG (focus su: Regolamento 2019/2088, 2020/852 e Atti Delegati) per imprese e mercato - Sustainability Makers
- Workshop "Clima e ambiente: come migliorare la rendicontazione?" - CDSB e Carbonsink
- CDP Europe Awards 2021 #BuildForwardBetter - CDP
- Perseguire il successo sostenibile per creare valore condiviso: le prospettive emergenti dal nuovo codice di corporate governance - Sustainability Makers
- Conversazioni sugli SDGs: Focus Gender Equality - Sustainability Makers
- Science Based Targets dalla A alla Z - Carbonsink
- Cambiare insieme agli Stakeholder: lo Stakeholder management per integrare bisogni e aspettative degli Stakeholder nelle strategie e nei processi - Sustainability Makers
- Il rapporto Scuola-Impresa per preparare i giovani al lavoro e al futuro - La Fabbrica e Fondazione Sodalitas
- Comunicare la sostenibilità: la policy sui diritti umani - Ferpi
- Climate Disclosure and the European Directive on Non-Financial Reporting: what board needs to know? - Nedcommunity
- Le aziende italiane e la climate disclosure con CDP: una relazione in continua crescita - Carbonsink
- Gender Equality 2021: nuove sfide in tempo di pandemia - SDA Bocconi
- Corporate reporting, BES e SDGs: una convergenza possibile? Imprese e istituzioni a confronto - Sustainability Makers, CNEL
- ESG e Executive Compensation: lo stato dell'arte e gli scenari possibili - Nedcommunity
- La valutazione d'impatto - Sustainability Makers
- Prospettive internazionali sul Global Gender Gap - MarshMcLennan
- Lavoro e tecnologie digitali: la voce della CSR - Sustainability Makers
- Uno strumento emergente a supporto del governo societario: il culture dashboard - Sustainability Makers
- Quali acceleratori per favorire l'Agire Sostenibile? - Sustainability Makers
- La proposta di nuova direttiva europea sul reporting aziendale di sostenibilità: prime riflessioni su innovazioni e criticità - Sustainability Makers, OIBR Organismo Italiano Business Reporting, Fondazione Global Compact Network Italia, Impronta Etica
- La prassi UNI sui professionisti della sostenibilità - Sustainability Makers
- Presentazione del Rapporto 2021 sulla Governance di Sostenibilità. L'integrazione della sostenibilità nella governance: quando la forma diventa sostanza? - Sustainability Makers
- L'ESG in pratica: come misurarla, gestirla e migliorarla per raggiungere il valore aziendale della sostenibilità - Sustainability Makers in collaborazione con Sphera





- L'uguaglianza di genere: come sviluppare cultura e consapevolezza - Sustainability Makers, RINA
- La catena di fornitura sostenibile come leva strategica per la ripartenza - Sustainability Makers
- Creare valore con la qualità: la Supply Chain prossima ventura - Bureau Veritas
- Social-LCA: quando anche la sostenibilità sociale si può quantificare - Sustainability Makers
- La complessità informativa della sostenibilità: dalla disclosure ai rating ESG e creditizi - Organismo Italiano Business Reporting
- Linee Guida Diversity & Inclusion in azienda - UN GLOBAL COMPACT

## 2. BIBLIOGRAFIA/ APPROFONDIMENTI:

- Benatti M., Well-being. Una strategia di sostenibilità per il benessere personale e aziendale, Milano, Egea, 2021
- Brand S., Una cura per la terra. Manifesto di un ecopragmatista, Torino, Codice Edizioni, 2010
- Bruni L., Le donne nascoste nella Bibbia, Lecce, Anima Mundi Edizioni, 2020
- Bruni L., L'arte della gratuità. Come il capitalismo è nato dal cristianesimo e come lo ha tradito, Milano, Vita e Pensiero, 2021
- Cravera A., Allenarsi alla complessità. Schemi cognitivi per decidere e agire in un mondo non ordinato, Milano, Egea, 2021
- Dallochio M., Bellavite Pellegrini C., Parazzini E., Valutazione d'azienda nel mondo ESG, Milano, Egea, 2020
- Dipartimento per le Politiche Europee, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, 2021
- Fiondella C., Management Accounting orientato alla sostenibilità, Torino, Giappichelli Editore, 2020
- Giraud G., Transizione ecologica. La finanza a servizio della nuova frontiera dell'economia, Verona, EMI, 2015
- Alberto Mattiello, Carlo Robiglio, Doppia accelerazione, Strategie scelte dal MIT per un nuovo scenario competitivo, San Giuliano Milanese (MI), Guerini NEXT 2020
- Mio C., L'azienda sostenibile, Roma-Bari, Editori Laterza, 2021
- Profeta P., Parità di genere e politiche pubbliche. Misurare il progresso in Europa, Milano, Egea, 2021
- Rubino M., La disclosure sui rischi nell'informativa non finanziaria. Evidenze empiriche nel contesto europeo, Milano, Egea, 2020
- Sica R., Dall'employee experience all'employee caring. Le organizzazioni nell'era post COVID-19, Milano, FrancoAngeli, 2021
- Luca Pesenti, Giovanni Scansani, Welfare aziendale: e adesso? Un nuovo patto tra impresa e lavoro dopo la pandemia, Milano, Vita e Pensiero, 2020
- Piero Dominici, Maurizio Milan, Verso un umanesimo della vita organizzativa. Generare sviluppo nella complessità con la leadership orizzontale, Milano, FrancoAngeli, 2020
- Beatrice Manzoni, Federico Magni, Pier Vittorio Mannucci, Creatività in azienda, Strategie e tecniche per produrre idee originali e utili, Milano, EGEA, 2021
- Alessandro Detto, Gabriele Ghini, Stefania M. Vitulli, CEO BRANDING nella REPUTATION ECONOMY, Milano, EGEA, 2021
- Network Italiano per il Business Reporting (NIBR), Linee guida e best practices per l'informativa sul Business Model e nell'Integrated Reporting, 2018
- CSR Manager Network, Università Cattolica del Sacro Cuore –ALTIS Osservatorio Governance della Sostenibilità, IV edizione, EGEA, 2021
- REGOLAMENTO (UE) 2020/852 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 18 giugno 2020, Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea
- Alessia Canfarini, Alessandro Giaume, Human Capital 4.0. I cinque paradigmi per l'organizzazione che si trasforma, Milano, Franco Angeli 2021
- Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari, Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, 9.12.2019
- Alessandro Giaume, Alberto Maestri, Joseph Sassoon, AI BRANDS, Ripensare le marche nell'economia algoritmica, Milano, Franco Angeli, 2021
- Franco Ferrario, Mario Perego, Le organizzazioni armoniche. Sette note per raggiungere l'eccellenza, Milano, Franco Angeli, 2021
- Joey Reiman, Purpose. Il metodo per rafforzare il brand, rilanciare un'azienda e creare un successo duraturo, Trebaseleghe, Vallardi, 2019
- Bianca Strainero Sergio, Guido Stratta, RI-eVOLUZIONE. Il potere della leadership gentile, Milano, Franco Angeli, 2021

- Paper ALTIS - Università Cattolica del Sacro Cuore ed Equita Sostenibilità: una valutazione su misura per le PMI, Milano 2019
- Position paper dell'Associazione Italiana Financial Industry Risk Managers n. 29 L'integrazione dei fattori ESG nel rischio di credito, giugno 2021
- DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che modifica la direttiva 2013/34/UE, la direttiva 2004/109/CE, la direttiva 2006/43/CE e il regolamento (UE) n. 537/2014 per quanto riguarda la comunicazione societaria sulla sostenibilità, Bruxelles, 21.04.2021
- World Business Council for Sustainability Development, Boards and their Stakeholder: The state of play, Gordon and Betty Moore Foundation, 2021
- Laura Cavalli Mia Alibegovic, Edward Cruickshank, Luca Farnia, Ilenia Romani, Sandro Sanna, Il contributo degli investimenti del PNRR all'Agenda 2030 alla luce della valutazione della Commissione europea, Fondazione ENI Enrico Mattei, 3 luglio 2021
- Circolare Assonime n. 23 del 19 luglio 2021, Mercato di capitali e società quotate, Principi per il dialogo delle società quotate con gli investitori
- Alessandro Donadio, #LEARNING ORGANIZATION. L'apprendimento diffuso come leva di antifragilità, Milano, FrancoAngeli, 2021
- Norma Europea UNI EN ISO 26000 Guida alla responsabilità sociale, versione italiana del dicembre 2020
- Norma Europea UNI EN ISO 56000 Gestione dell'innovazione - Fondamenti e vocabolario, versione italiana del febbraio 2021
- Norma Italiana UNI ISO 20400 Acquisti sostenibili - Guida, Settembre 2017 - Versione italiana del gennaio 2018
- Luca Solari, Francesco Rotondi, AGILE, SMART, DA CASA. I nuovi mondi del lavoro. Milano, FrancoAngeli AIDP, 2021
- N. Linciano, E. Cafiero, A. Ciavarella, G. Di Stefano, E. Levantini, G. Mollo, S. Nocella, R. Santamaria, M. Taverna La finanza per lo sviluppo sostenibile. Tendenze, questioni in corso e prospettive alla luce dell'evoluzione del quadro regolamentare dell'Unione europea. CONSOB, giugno 2021
- Norma Italiana UNI ISO 45001 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso, versione italiana del marzo 2018
- COSO, WBCSD, Gestione dei rischi aziendali. Applicazione della gestione del rischio aziendale ai rischi ambientali, sociali e di governance, ottobre 2018
- Elena Beccalli, Credito e responsabilità sociale, Milano, Vita e Pensiero, 2021
- Alfonso Del Giudice, La finanza sostenibile, Strategie, mercato e investitori istituzionali, Lavis (TN), G. Giappichelli Editore, 2019
- Specifica Tecnica UNI ISO/TS 17033 Asserzioni etiche ed informazioni di supporto - Principi e requisiti, Febbraio 2020 - Versione italiana dell'aprile 2020
- Norma Italiana UNI ISO 31000 Gestione del rischio - Linee guida Maggio 2018, Versione italiana del novembre 2018
- Norma Italiana UNI ISO 37000 Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo, Dicembre 2016 - Versione italiana del dicembre 2016
- Fernando G. Alberti, Federica Belfanti, Rilanciare la competitività. Dalla creazione di valore condiviso al ridisegno dei modelli di business, San Giuliano Milanese (MI), Università Cattaneo Libri, GueriniNEXT, giugno 2021
- Anna Zinola, Diverso da chi. L'inclusione come strumento di marketing, San Giuliano Milanese (MI) EGEA, giugno 2021
- Franco Amicucci, Apprendere nell'infosfera. Esperienze e nuove frontiere della conoscenza, Franco Angeli, AIDP, San Giuliano Milanese (MI), 2021,
- Gianbattista Rosa, Active aging in azienda. Trasformare i lavoratori senior da problema a opportunità, Franco Angeli, AIDP, San Giuliano Milanese (MI), 2021,
- Graziano Giacani, Inversione di marca. I valori che trasformano i brand. HOEPLI, Lavis (TN), 2021
- AIFIRM, Economia sostenibile: rischi e opportunità per il sistema bancario italiano, Position paper n. 31, Agosto 2021
- Umberto Frigelli, HR: le nuove frontiere, Franco Angeli, AIDP, San Giuliano Milanese (MI), 2020
- Renato Mazzoncini, Inversione a E. Comportamenti individuali e sviluppo tecnologico per la nuova mobilità sostenibile, San Giuliano Milanese (MI), EGEA, 2021
- Ministero dello Sviluppo Economico, Piano di azione nazionale impresa e diritti umani 2016/2021
- Banca Centrale Europea, Vigilanza bancaria della BCE: valutazione dei rischi e delle vulnerabilità per il 2021,





gennaio 2021

- Federico Frasson, Smarcati. Viaggio ai confine della marca, San Giuliano Milanese (MI), EGEA, 2021
- Ivan Fogliata, Michele Giorni, L'altro modo di redigere il business plan. Dall'approccio "revenues driven" a quello "cost driven", Soveria Mannelli (CZ), Mind Edizioni, 2021
- Antonio Avalle, SOSTENIBILITA' adesso INVESTIAMOCI, Edizioni Simone, 2021
- Deborah Zani, Maria Chiara Voci, Sostenibilità e profitto. Il binomio del successo nel prossimo futuro, Elograf SpA (Verona), Mondadori, settembre 2021
- Stefano Caserini, Il clima è (già) cambiato: 9 buone notizie su cambiamento climatico, Edizioni Ambiente, 2019
- Antonello Di Mascio, Maurizio Primanni, La banca del terzo millennio. Il futuro del sistema bancario tra fintech e post pandemia, Guerini Next srl, 2021
- Investimenti ESG e transizione climatica. Pratiche di mercato, problemi e considerazioni sulle politiche, OCSE, 2021
- Scenari in azione: Un rapporto sullo stato di avanzamento della vigilanza globale e degli esercizi sullo scenario climatico delle banche centrali, NGFS (Network for Greening the Financial System), ottobre 2021
- Patrizia Musso, Slow brand: vincere imparando a correre più lentamente, Franco Angeli, 2017
- Investitori Istituzionali e Carbon Corporate Impronta: prove globali, EDHEC-RISK Institute, Novembre 2021
- The Conference Board, Tre grandi campanelli d'allarme per i consigli di amministrazione, Datamaran, 2021
- A.Bhattacharya - N. Lang - J. Hemerling, Oltre l'eccellenza: nove strategie per prosperare in un'epoca di tensioni sociali, nazionalismo economico e rivoluzione tecnologica, Egea, Luglio 2021
- European Central Bank, Lo stato del rischio climatico e ambientale e gestione nel settore bancario. Relazione sulla revisione prudenziale degli approcci delle banche alla gestione dei rischi climatici e ambientali, Novembre 2021
- Massimo Belcredi, Stefano Bozzi, Rapporto FIN-GOV sulla corporate governance in Italia, Università Cattolica del Sacro Cuore, Novembre 2021
- Sergio Vazzoler con, Micol Burighel, Il decalogo della comunicazione ambientale. Buone pratiche e consigli di sopravvivenza in un mondo in cui la sostenibilità è diventata "il nostro pane quotidiano, 2021
- International Organization of securing Commission, Environmental, Social and Governance (ESG) Ratings and Data Products Providers", novembre 2021
- Stefano Besana, Future of work: le persone al centro. Costruire il lavoro e la società del futuro, HOEPLI, Milano 2021
- Wolfgang Pinner, Gli investimenti ESG, Raiffeisen Capital Management, settembre 2021
- Gennaro Durante, La transizione ecologica. Il percorso dell'impresa consapevole, Tecniche nuove Spa, Milano, 2021
- Datamaran, From materiality to strategy: best practices, Gennaio 2020
- Datamaran, Getting started with double materiality: a 5-step plan, Luglio 2021
- Rinascere sostenibili, EGEA, settembre 2021
- Fabio Iraldo, Michela Melis, Oltre il green-washing. Linee guida sulla comunicazione ambientale per aziende sostenibili, credibili e competitive, Edizioni Ambiente, San Giuliano Milanese (MI), ottobre 2020
- Raccomandazione della Commissione Europea del 16/12/2021 sull'uso dei metodi dell'impronta ambientale per misurare e comunicare la vita ciclo delle prestazioni ambientali di prodotti e organizzazioni
- V. Vacca, Guida al piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), Pacini Giuridica
- R. Zoboli, Consumi e consumatori sostenibili. Valori, responsabilità, incertezze. Vita e Pensiero, 2022

L'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS), in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR), ha predisposto un corso on-line sull'Agenda ONU 2030, fruito e completato, nel 2021, da tutti i Dipendenti del Gruppo.

La definizione di partnership con il settore pubblico, la società civile, università e imprese, l'allineamento della nuova agenda globale con gli obiettivi aziendali, le competenze e la capacità di innovare e di progredire tecnologicamente, sono elementi fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi definiti dall'Agenda ONU 2030.

### Principles of Governance

ACAMS - Association of Certified Anti-Money Laundering Specialis

AISCA, Associazione Italiana Segretari Consigli di Amministrazione

AIFIRM, Associazione Italiana Financial Industry Risk Managers

ANDAF, Associazione Nazionale Direttori Amministrativi e Finanziari

APB, Associazione Italiana per la Pianificazione ed il Controllo di Gestione in Banche, Società Finanziarie e Assicurazioni

ASviS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile

Sustainability Makers

EticaNews

### Planet

ABI Lab Green Banking

FAI - Fondo Ambiente Italiano

### Prosperity

ABC - Procurement & Cost Management

ABI - Associazione Bancaria Italiana

ADSI - Associazione Dimore Storiche Italiane AI HUB - Artificial Intelligence Hub

AIPB, Associazione Italiana Private Banking

ANORC - Associazione Nazionale Operatori e Responsabili della Custodia di contenuti digitali

AODV - Associazione dei Componenti degli Organismi di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001

ASSBB - Associazione per lo sviluppo degli studi di Banca e Borsa

ASSIOM FOREX - Associazione operatori dei mercati finanziari

ASSOFIN - Assofin - Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare

ASSORETI - Associazione delle Società per la consulenza agli investimenti

ASSOSIM - Associazione Intermediari Mercati Finanziari

CBF - Conciliatore Bancario Finanziario

CETIF - Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari

CREDIMPEX - Ente che favorisce le tecniche di regolazione degli scambi internazionali

DAMA - Associazione Italiana di Data Management

EFMA, European Financial Management Association

FEDUF - Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio

FEI - Fondo Europeo per gli Investimenti

FIG - Fondo Interbancario di Garanzia

FITD - Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

FNG SIM - Fondo Nazionale di Garanzia

Fondazione Giustizia

Forum per la Finanza Sostenibile

ISDA - International Swaps and Derivatives Association

ISMEA - Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare

ITFA - International Trade and Forfaiting Association

MCC - Medio Credito Centrale

PRI.BANKS - Associazione Banche Private Italiane

SGFA - Società di Gestione Fondi per l'Agroalimentare

UPA - Utenti Pubblicità Associati





# 02

## alberi | Planet<sup>1</sup>

L'albero è un elemento naturale.

L'impresa non è avulsa dall'ambiente naturale che la circonda: ne è parte integrante e simbiotica e il suo agire include un'attenzione particolare anche a questo ambito.

Per Credem l'ambiente - in tutte le sue declinazioni - è fondamentale per garantire il benessere, attuale e futuro, della collettività e rendere il mondo un posto migliore in cui vivere e prosperare.



**n. 2.618**

energia elettrica da fonti rinnovabili<sup>2</sup>

**-8,8%**

alberi che popolano la Foresta Credem

**-54,7%**

consumi energetici interni all'organizzazione (GJ)<sup>3</sup>

**-17,6%**

consumi energetici esterni all'organizzazione (GJ)<sup>3</sup>

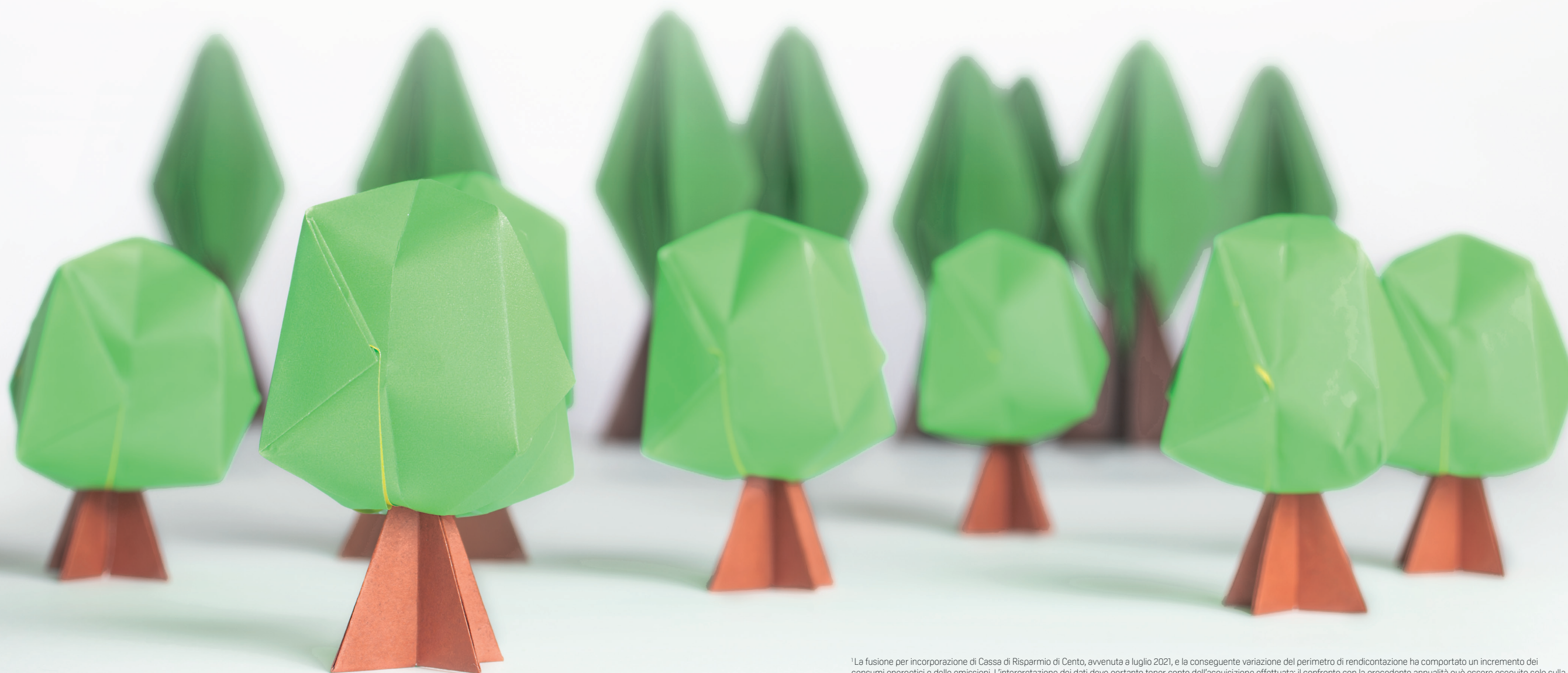
**-19,5%**

emissione dirette SCOPE 1 (tCO<sub>2</sub>eq)<sup>3</sup>

**-47,1%**

emissioni indirette SCOPE 2 location based (tCO<sub>2</sub>eq)<sup>3</sup>

emissioni indirette SCOPE 3<sup>4</sup> (tCO<sub>2</sub>eq)<sup>3</sup>



<sup>1</sup> La fusione per incorporazione di Cassa di Risparmio di Cento, avvenuta a luglio 2021, e la conseguente variazione del perimetro di rendicontazione ha comportato un incremento dei consumi energetici e delle emissioni. L'interpretazione dei dati deve pertanto tener conto dell'acquisizione effettuata: il confronto con la precedente annualità può essere eseguito solo sulla base dei fattori di intensità per unità di superficie. Sulla base di questa premessa si registra:

- riduzione dell'1% dei consumi energetici normalizzati per gli edifici (GJ/mq)
- riduzione del 4% delle emissioni normalizzate SCOPE 1 + SCOPE 2 (metodologia location based) (kgCO<sub>2</sub>/mq)
- riduzione del 3% delle emissioni normalizzate SCOPE 1 + SCOPE 2 (metodologia location based) + SCOPE 3 (kgCO<sub>2</sub>/mq).

<sup>2</sup> Dal 2003 il Gruppo ha scelto di acquistare energia elettrica proveniente esclusivamente da Fonti Rinnovabili e dotata di Garanzia d'Origine

<sup>3</sup> si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.

<sup>4</sup> Per il dato relativo allo SCOPE 3 si considera il perimetro limitato alle emissioni dei viaggi di lavoro e al consumo di carta, coerente con la rendicontazione pubblicazione nel 2020.



# capitale naturale

Il capitale naturale include tutti i processi e le risorse ambientali - rinnovabili e non rinnovabili - che forniscono beni o servizi per il successo presente e futuro dell'impresa.

Le attività di un'organizzazione influenzano, positivamente o negativamente, il capitale naturale.

In questo capitolo analizzeremo gli impatti di Credem sui fattori naturali quali:

- ✔ aria, acqua, terra, foreste e minerali
- ✔ biodiversità e salute dell'ecosistema.

/ca·pi·tà·le/ /na·tu·rà·le/

## 2.1 Climate change

***Il cambiamento climatico rappresenta una sfida globale contingente e prospettica per il suo impatto trasversale su ambiente, economia e società.***

Lo sviluppo sostenibile costituisce pertanto un imperativo inderogabile per il Gruppo e il denominatore comune di scelte e obiettivi con respiro globale, europeo e nazionale:

- ✔ **Agenda ONU 2030**, istituita nel 2015 dall'ONU, ha definito n. 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile da attuare entro il 2030 per garantire un percorso di sviluppo sostenibile al Pianeta e alle Persone
- ✔ **Accordo di Parigi sul clima**<sup>5</sup> del 2015, che ha definito l'obiettivo di contenere il riscaldamento globale al di sotto dei 2°C rispetto ai livelli pre-industriali, puntando ad un aumento massimo della temperature pari a 1,5°C
- ✔ **European Green Deal**, mediante il quale l'Unione Europea e i suoi Stati membri si sono impegnati a ridurre almeno del 55% le emissioni di gas a effetto serra entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990 e a raggiungere la neutralità carbonica entro il 2050
- ✔ **Legge europea sul clima**, approvata a giugno 2021 dal Parlamento europeo, che stabilisce l'obiettivo vincolante della neutralità climatica nell'Unione entro il 2050 e istituisce un quadro per progredire nel perseguimento dell'obiettivo globale di mitigazione e adattamento
- ✔ **Next Generation EU**, un fondo approvato nel luglio 2020 dal Consiglio europeo al fine di sostenere gli Stati membri colpiti dalla pandemia di COVID-19
- ✔ **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, documento che il governo italiano ha predisposto per illustrare alla Commissione europea le modalità con cui il Paese intende investire i fondi che arriveranno nell'ambito del programma Next Generation Eu. Il piano si articola su tre assi principali: digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica e inclusione sociale.

<sup>5</sup> L'Accordo di Parigi è un accordo tra gli Stati membri della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, riguardo alla riduzione di emissioni di gas serra, e alla finanza, andata in vigore l'anno 2020.





2.2 Il nostro obiettivo: carbon neutrality

Le principali emissioni del Gruppo Credem sono costituite da:

- emissioni dirette di gas a effetto serra (SCOPE 1), riconducibili ad attività interne all’organizzazione (emissioni risultanti dal consumo di gas per il riscaldamento degli ambienti e di carburante per la flotta auto aziendale)
- emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 2), riconducibili ai consumi energetici interni per utilizzo degli edifici (emissioni risultanti dalla generazione di elettricità ed energia termica acquistate)
- altre emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 3), riconducibili ad attività aziendali, ma che provengono da fonti che non sono di proprietà o che non sono controllate da Credem. In tale contesto il Gruppo calcola e fornisce disclosure delle emissioni generate dalle trasferte con mezzi di trasporto pubblici, auto private dei Dipendenti, consumi di carta ed emissioni indirette collegate a finanziamenti e investimenti.



CREDEM HA PIANIFICATO UN PERCORSO PER RAGGIUNGERE LA CARBON NEUTRALITY ENTRO IL 2025, CARATTERIZZATO DAI SEGUENTI STEP:

2021

quantificazione della carbon footprint, che esprime in CO<sub>2</sub> equivalente il totale delle emissioni di gas a effetto serra associate direttamente o indirettamente all’organizzazione (SCOPE 1, 2 e 3<sup>6</sup>), attraverso un processo di carbon assessment finalizzato ad affinare l’inventario delle emissioni generate e la contestuale redazione di una carbon reduction roadmap

2020-23

definizione di specifici target di riduzione degli impatti ambientali<sup>7</sup>:

- 10% consumi energetici interni all’organizzazione (GJ)
- 12% consumi energetici esterni all’organizzazione (GJ)
- 12% emissioni dirette SCOPE 1 (tCO<sub>2</sub> eq)
- 19% emissioni indirette SCOPE 2 location based (tCO<sub>2</sub> eq)
- 10% emissioni indirette SCOPE 3 (tCO<sub>2</sub> eq)

<sup>6</sup> Cft. nota n. 2 pag. 59. Nel 2021 le emissioni SCOPE 3 sono state quantificate con riferimento alle trasferte con mezzi di trasporto pubblici, auto private dei Dipendenti e consumi di carta. Non sono state incluse le emissioni collegate a finanziamenti e investimenti del Gruppo, ancora in fase di completa quantificazione. Ad analisi ultimata e in vista della carbon neutrality pianificata entro il 2025, sarà fornita adeguata disclosure della tipologia di emissioni incluse nello SCOPE 3 e della correlata compensazione.  
<sup>7</sup> Si considerino i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target al 2023.



Il raggiungimento della Carbon Neutrality favorirà il raggiungimento di obiettivi:



**AMBIENTALI**  
attraverso la riduzione di gas serra, la produzione di ossigeno e la protezione della biodiversità



**SOCIALI**  
attraverso la creazione di nuove possibilità di istruzione, educazione e occupazione collegate ai progetti di afforestamento e di sviluppo sociale nei Paesi in via di sviluppo in cui viene realizzato il progetto



**ECONOMICI**  
attraverso un chiaro e deciso impegno green che favorisce la fidelizzazione di nuovi segmenti di business ed è oggetto di attenzione crescente da parte degli Stakeholder del Gruppo

2025

compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> residue con un numero equivalente di carbon credits, mediante un progetto di afforestazione. L’United Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) ha istituito la certificazione e vendita di crediti di carbonio: n. 1 carbon credit equivale a una tonnellata di CO<sub>2</sub> rimossa dall’atmosfera. È previsto l’acquisto di un lotto di crediti di carbonio certificati Verified Carbon Standard (VCS), emessi dal principale standard internazionale VERRA, soggetti ad audit da parte di un ente terzo indipendente e riconosciuti dall’ UNFCCC.



= -1 TONNELLATA DI CO<sub>2</sub> IN ATMOSFERA



Farmers - Kenya





## Focus

### CARBON DISCLOSURE PROJECT

Anche nel 2021 il Gruppo ha partecipato al questionario CDP (ex Carbon Disclosure Project), sistema di divulgazione a livello globale per la gestione degli impatti ambientali del settore privato, in grado di fornire informazioni e dati ambientali a Investitori e Mercato.

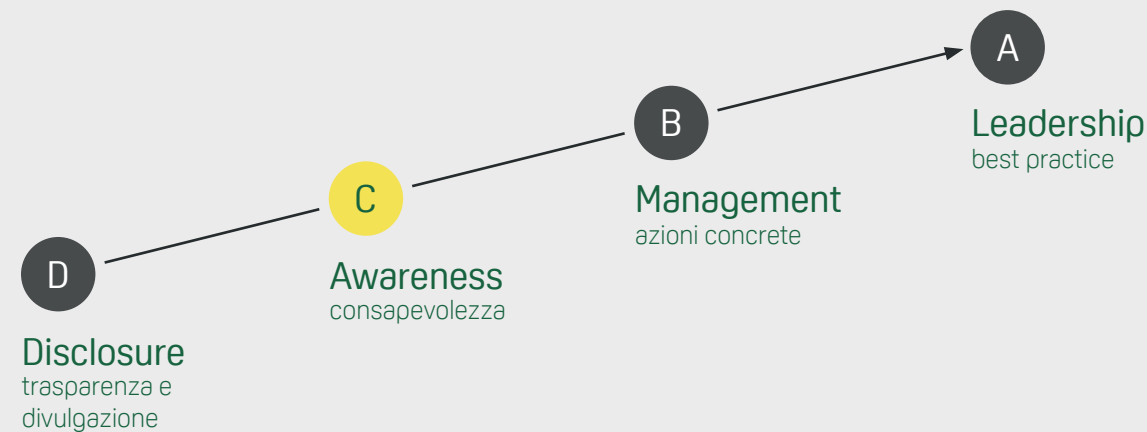
Gli impatti vengono mappati attraverso questionari ad hoc.

Credem ha completato il questionario in ambito Climate Change, che incentiva a comunicare efficacemente le strategie aziendali di misurazione delle emissioni e di gestione dei rischi e delle opportunità associate agli effetti del cambiamento climatico e permette di confrontare le aziende del medesimo settore di business, anche a livello internazionale.

CDP conferisce alle Società partecipanti uno scoring dalla A alla D, per misurare la completezza della divulgazione, la consapevolezza e gestione dei rischi ambientali e la crescente implementazione di politiche, obiettivi e KPIs correlati.



**Nel 2021 il Gruppo ha ottenuto lo score C - Awareness, che attesta consapevolezza e conoscenza dei temi e sugli impatti inerenti il climate change**



**C** Rating Credem 2021

## 2.3 Rischio climatico

**Il cambiamento climatico sta guidando alcune delle più profonde trasformazioni globali.**

**Gli impatti, diretti e indiretti legati al cambiamento climatico sono già visibili: eventi naturali più frequenti e gravi legati al clima, impatti sulla biodiversità e sugli ecosistemi, sulla salute delle Persone e sulla coesione sociale, oltre che su prodotti e servizi erogati dalle aziende, sui processi produttivi e sulle catene di fornitura, nonché in termini di cambiamenti a livello di policy e legislazione.**

Investitori, Enti Regolatori e altri Stakeholder richiedono sempre più spesso informazioni trasparenti relativamente agli impatti determinati dal cambiamento climatico sulle imprese e viceversa.

Il rischio climatico include:



#### RISCHI FISICI

legati al verificarsi di eventi catastrofici acuti (tempeste, inondazioni, incendi) o cronici (cambiamenti di temperatura)



#### RISCHI DI TRANSIZIONE

originati dalla transizione verso un'economia low-carbon e climate-resilient (rischi di policy, legali, tecnologici, di mercato e reputazionali)

In tale contesto anche il Gruppo Credem potrebbe riscontrare un impatto di carattere finanziario: i rischi posti dal cambiamento climatico potrebbero materializzarsi attraverso effetti negativi sulle categorie di rischio tradizionali (già oggetto di presidio specialistico da parte del Gruppo) quali il rischio di credito, di mercato, operativo e reputazionale.

Nel corso del 2021 è stato avviato un percorso di evoluzione per accrescere il livello di presidio e l'efficacia di gestione dei rischi connessi alle tematiche ESG, inclusivi anche degli aspetti legati al cambiamento climatico. In particolare, in relazione ai rischi climatici, sono state intraprese attività di sviluppo volte ad intercettare in maniera proattiva le aspettative espresse dal Regolatore<sup>8</sup> e ad integrare le considerazioni emerse nel corso delle interlocuzioni intervenute con lo stesso nel corso del 2021.

Il percorso di sviluppo prevede le seguenti fasi:

- 1** **assessment** preliminare sullo stato di maturità del Gruppo in relazione alla strategia, alla governance e al framework di gestione dei rischi climatici rispetto alle suddette aspettative, nonché sulla rilevanza dei rischi fisici e di transizione sui portafogli crediti, investimenti e immobili
- 2** **definizione di una roadmap** di intervento con l'obiettivo di consentire al Gruppo di allinearsi alle suddette aspettative, integrando gli aspetti climatici nella strategia e governance aziendale, nonché nel framework e nei processi di gestione dei rischi
- 3** **implementazione** della roadmap e declinazione operativa degli interventi

<sup>8</sup> Banca Centrale Europea, Guida sui rischi climatici e Ambientali - Aspettative di vigilanza in materia di gestione dei rischi e informativa, 2020.





2020

è stata condotta un'analisi, sulla base dell'esposizione del Gruppo a livello di settore economico, per esprimere una prima valutazione sul **potenziale rischio climate change**, in termini di rischi fisici e di transizione, sui portafogli inerenti i finanziamenti e gli investimenti (di proprietà e gestioni patrimoniali).



ANALISI DEL RISCHIO FISICO

Per quanto riguarda l'analisi di rilevanza dei rischi fisici, è stata sviluppata ed adottata una metodologia interna che, partendo dalle principali fonti di letteratura nazionali e internazionali, ha permesso di completare un primo approfondimento sull'esposizione al rischio fisico degli immobili sulla base della localizzazione geografica (a livello di provincia), prendendo in considerazione **n. 7 fattori di rischio collegati a eventi climatici** significativi per il territorio italiano e per gli studi di settore elencati a lato.

Il perimetro di applicazione ha incluso tutti gli immobili a garanzia di finanziamenti erogati e oggetto di leasing, relativi a Persone fisiche e giuridiche e correlati a Credito Emiliano e Credemleasing.

Sulla base della localizzazione geografica degli immobili, della tipologia del bene, della data stipula e scadenza del contratto e del debito residuo, è stato calcolato un **indicatore sintetico di rischio** (alto, medio, basso) come risultante del livello di esposizione degli immobili ai singoli rischi climatici (collegati a n. 7 eventi climatici significativi del territorio italiano<sup>9</sup> sopra riportati) per ciascuna area geografica.

L'analisi è stata condotta sulla base di due scenari futuri:

- **scenario ottimistico** di contrasto efficace al cambiamento climatico e riduzione significativa delle emissioni di gas ad effetto serra nell'atmosfera
- **scenario pessimistico** comunemente associato all'espressione *Business-as-usual*, o *Nessuna mitigazione*, in cui la crescita delle emissioni continua ai ritmi attuali.

La soglia definita in termini di rapporto di *parte al tutto* tra quanto emerso nelle diverse fasce di rischio dell'indicatore sintetico è differenziata tra i diversi scenari.

Le Società Credito Emiliano e Credemleasing sono risultate rilevanti in termini di esposizione al rischio fisico.



DISSESTO IDROGEOLOGICO



PIOGGE ESTREME E ALLUVIONI



CALDO ESTREMO



VARIABILITÀ NELLE PRECIPITAZIONI E SICCITÀ



VARIABILITÀ NELLE TEMPERATURE



STRESS IDRICO



INNALZAMENTO DEL LIVELLO DEL MARE

<sup>9</sup> Frane e dissesto idrogeologico, piogge estreme ed alluvioni, caldo estremo, variabilità nelle precipitazioni, variabilità nelle temperature, stress idrico ed innalzamento del livello del mare.

2021

i rischi ambientali e climatici sono stati introdotti all'interno del framework di analisi della rilevanza dei rischi, nelle competenze della funzione Risk Management e alla base dei **principali processi di gestione dei rischi** (RAF, ICAAP, ILAAP, RRP, ecc.) ed è stata quindi predisposta un'analisi dedicata, con cadenza annuale, sui portafogli inerenti i finanziamenti e gli investimenti e sugli immobili delle Società del Gruppo al fine di valutare la rilevanza delle esposizioni ai suddetti rischi.



ANALISI DEL RISCHIO DI TRANSIZIONE

Per quanto concerne i rischi di transizione, è stata adottata una metodologia di analisi che, partendo dal settore economico di appartenenza delle controparti affidate e investite, clusterizza le esposizioni nel portafoglio in **n. 6 categorie industriali** e identifica quindi il livello di esposizione verso le categorie ritenute maggiormente impattate su un orizzonte di medio e lungo termine dalla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, riportate a lato.

La categorizzazione si basa sulla metodologia **Climate Policy Relevant Sectors** (CPRS), richiamata da EBA nell'ambito dell'esercizio pilota di analisi dell'esposizione al rischio di transizione svolto su un campione di n. 29 banche europee<sup>10</sup>.

Il perimetro di applicazione, stabilito in coerenza con quanto definito per i rischi di credito e di mercato, è rappresentato da:

- **portafoglio creditizio** (segmenti inclusi: Banche, Retail Imprese, Corporate Small Business, Corporate Large) delle Società Credito Emiliano, Banca Euromobiliare, Credemleasing, Credemfactor
- **portafoglio investimenti** (investimenti in emittenti Corporate e Financial) delle Società Credito Emiliano e Credemvita.

La soglia di materialità, in coerenza con le soglie definite per il rischio di credito, valuta il valore delle esposizioni delle categorie affette da rischio climatico sul totale esposizioni del portafoglio creditizio e portafoglio investimenti.

Le Società Credito Emiliano e Credemleasing sono risultate rilevanti in termini di esposizione al rischio di transizione.



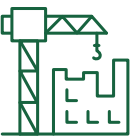
FOSSIL FUEL



UTILITY



ENERGY-INTENSIVE



BUILDINGS



TRANSPORTATION



AGRICULTURE

<sup>10</sup> EBA/Rep/2021/11, Mapping climate risk: main findings from the EU-wide pilot exercise, maggio 2021.





Alla stregua delle logiche e delle valutazioni settoriali utilizzate nell’ambito delle analisi di rilevanza dei rischi climatici, sono state effettuate prime considerazioni in merito all’applicazione di criteri legati al cambiamento climatico relativamente all’ambito dei finanziamenti erogati e ai processi di erogazione: nel 2022 il Gruppo approfondirà i suddetti aspetti in ottica di una crescente integrazione del rischio di cambiamento climatico nei processi aziendali e nelle strategie di business.

L’esposizione del Gruppo ai rischi climatici sarà valutata annualmente sulla base dei risultati emersi nell’ambito delle analisi di rilevanza sui rischi fisici e di transizione, che si rifletteranno quindi nell’aggiornamento annuale della mappa dei rischi di Gruppo. Partendo da tale base, il Gruppo ha introdotto nell’ambito del proprio framework di propensione al rischio un indicatore qualitativo, che prevede tre fasce di rischio alternative, al fine di garantire il monitoraggio del profilo di rischio, per il tramite di una valutazione esperta sull’evoluzione del posizionamento.

Il **livello di esposizione** rappresenta la prima dimensione presa in considerazione per la determinazione di tale profilo di rischio. La seconda dimensione considerata è il **livello di presidio**, ovvero lo stato di avanzamento del Gruppo nel percorso di evoluzione pianificato per l’integrazione e la gestione dei suddetti rischi. Le due dimensioni considerate confluiscono in una **matrice per determinare il profilo di rischio**, che sarà oggetto di monitoraggio per garantire il livello di risk appetite prefissato. In particolare, la propensione al rischio riflette l’impegno del Gruppo nel proseguire il percorso di evoluzione nel rispetto del piano aggiornato, ritenuto fondamentale a prescindere dal livello di esposizione.

Inoltre, il **Risk Appetite Framework** è stato integrato con uno **statement qualitativo** attraverso il quale il Gruppo ha dimostrato, in continuità con le analisi di rilevanza effettuate in merito ai rischi climatici, il proprio impegno nel proseguire il percorso di integrazione dei fattori ESG nei propri processi decisionali, anche in considerazione delle aspettative della BCE in merito ai rischi ambientali e climatici. Tali elementi sono presi in considerazione anche nell’ambito del **superindice di sostenibilità**, utilizzato per garantire la **remunerazione incentivante ai membri della Direzione Centrale e degli Amministratori Esecutivi**<sup>11</sup>.

Nel corso dei prossimi mesi sarà valutata l’opportunità di estendere le analisi anche ad altre tipologie di rischi ambientali.



Per il 2022 è prevista una progettualità dedicata ad un primo **climate risk stress test** regolamentare richiesto dalla Banca Centrale Europea.

<sup>11</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo Analisi di materialità, capitolo Principles of Governance.



## 2.4 Consumi energetici ed emissioni di gas a effetto serra

La funzione Real Estate Governance è responsabile della gestione, monitoraggio e rendicontazione dei consumi energetici, supporta l’Energy Manager - responsabile dell’individuazione di azioni finalizzate a promuovere l’uso razionale dell’energia - e garantisce il mantenimento di un adeguato livello di sicurezza fisica degli edifici, parte integrante del patrimonio aziendale.



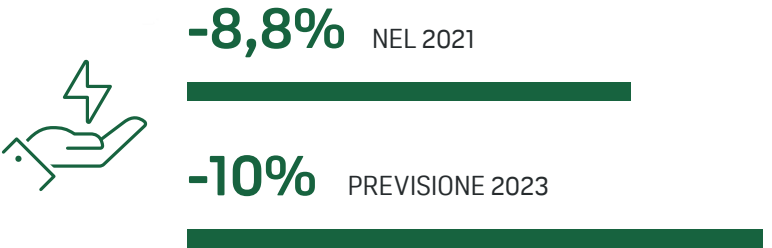
Dal 2003 il Gruppo ha scelto di acquistare energia elettrica proveniente esclusivamente da Fonti Rinnovabili e dotata di Garanzia d’Origine. Circa il 38% dei consumi energetici inerenti il funzionamento degli edifici è rappresentato da consumi di energia elettrica: la politica d’acquisto adottata rappresenta quindi una scelta responsabile di sostenibilità ambientale.

Parallelamente sono state definite politiche per agire sulla leva dei consumi: a integrazione del piano annuale di efficientamento energetico, è stato definito un piano straordinario pluriennale.

Con riferimento alla definizione delle politiche attive sulla leva dei consumi, nella rendicontazione 2019 era stato stabilito un target di riduzione dei consumi energetici interni dell’8% da raggiungere nel 2024 (rispetto alla baseline del 2019); questo obiettivo è stato rivisto e potenziato con una **riduzione del 10% da raggiungere nel 2023**, grazie agli interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico, al potenziamento dell’agile working, alla razionalizzazione della rete fisica di vendita e al contenimento delle percorrenze della flotta auto aziendale.

Nel 2021 la riduzione rispetto alla baseline indicata ha raggiunto il valore dell’8,8%, nonostante l’incremento determinato dalla fusione per incorporazione di Cassa di Risparmio di Cento (escludendo tale incremento la riduzione sarebbe stata del 12%).

### RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI INTERNI<sup>12</sup>



<sup>12</sup> Cft. nota n. 2 pag. 59.





Con riferimento agli interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico inseriti nel piano straordinario sono stati raggiunti i seguenti obiettivi:

 **n. 61**  
INSTALLAZIONI TOTALI  
**+ n. 20**  
UNITÀ DEL PIANO DI  
IMPLEMENTAZIONE BEMS

- estensione ad ulteriori n. 20 filiali del **Building Energy Management System (BEMS)**, che ha introdotto un'automazione di alto livello all'interno degli edifici anche con logiche di machine learning, in grado di **veicolare, controllare e ottimizzare il funzionamento degli impianti più energivori e monitorare in tempo reale i consumi energetici**. Il progetto, che inizialmente ha riguardato un pilota di n. 40 filiali e n. 1 immobile direzionale, ha raggiunto n. 61 installazioni nel 2021 ed ha l'obiettivo di raggiungere un totale di n. 140 filiali entro il 2025

- nel biennio 2020-2021 il progetto di **revamping** ha permesso di realizzare **oltre n. 50 interventi di sostituzione di impianti di illuminazione fluorescenti esistenti con altri a LED**.

Sul perimetro complessivo è possibile stimare un risparmio, rispetto alla baseline del 2019, di 2.286 GJ con una conseguente riduzione di emissioni di 177 Tonn. CO<sub>2</sub> eq (metodo location based); il 45% di tali riduzioni si è già consolidato nel 2021 ed è stato inserito nella presente rendicontazione.  
Il piano di revamping proseguirà nei prossimi n. 4 anni ad un ritmo di n. 20-30 interventi/anno, per raggiungere n. 150 interventi nel 2025.

**n. 50**  
INTERVENTI DI REVAMPING



**2.286 GJ**  
RISPARMIATI  
NEL BIENNIO 2020-2021  
**-177 Tonn. CO<sub>2</sub> EQ**  
EMESSA IN ATMOSFERA



INTERVENTI DI  
EFFICIENTAMENTO  
ENERGETICO DEGLI EDIFICI

**n. 94**  
NEL 2021

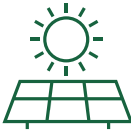
**n. 155**  
NEL TRIENNIO 2019-2021

Nell'ultimo triennio il **piano ordinario annuale di efficientamento** ha consentito di realizzare n. 155 interventi (n. 94 nel 2021) inerenti:

- ristrutturazione generale degli edifici
- sostituzione di serramenti finalizzata a minimizzare le perdite di calore
- miglioramento dell'efficacia dell'involucro degli immobili
- sostituzione di pompe di calore, caldaie e gruppi frigo con apparecchi a maggiore efficienza energetica
- restyling delle insegne attraverso la sostituzione delle sorgenti luminose tradizionali con sorgenti a LED
- revamping di impianti di illuminazione
- installazione di sistemi BEMS con telegestione degli impianti più energivori.

Per la produzione di energia elettrica il Gruppo si avvale di un **impianto fotovoltaico ubicato presso i Magazzini Generali delle Tagliate a Castelfranco Emilia (MO)**, che ricopre una superficie di tetto di 4.500 m<sup>2</sup>. L'impianto è stato progettato per erogare una potenza di picco nominale di 400kW. Da luglio del 2021, a seguito della fusione per incorporazione di Cassa di Risparmio di Cento, è stato integrato un impianto di piccole dimensioni, caratterizzato da una potenza di picco nominale di 18 kW.

Nel 2021 l'autoproduzione di energia elettrica complessiva ammonta a 382.206 kWh<sup>13</sup>, utilizzata in autoconsumo per l'83%.



**382.206 kWh**  
ENERGIA ELETTRICA  
AUTOPRODOTTA NEL 2021



**CONSUMI ENERGETICI INTERNI ED ESTERNI**

Le iniziative e gli obiettivi descritti in ambito immobiliare, unitamente ad altre iniziative inerenti i processi organizzativi (agile working, razionalizzazione della rete fisica di vendita e trasferte per missioni di lavoro), hanno contribuito alle seguenti riduzioni di consumi energetici rispetto alla baseline 2019:

**- 8,8%**

dei **CONSUMI ENERGETICI INTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE** (rispetto a un target al 2021 dell'11% sul 2019) riconducibili al potenziamento dell'agile working, alla razionalizzazione delle rete fisica di vendita (con impatti sui consumi degli edifici) e al contenimento delle percorrenze chilometriche della flotta auto e ad interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico; escludendo il contributo di Cassa di Risparmio di Cento (non ipotizzabile nel 2019), la riduzione è del 12%, in linea con il piano strategico

**- 54,7%**

dei **CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE** (rispetto a un target 2021 del -12% sul 2019) riconducibili principalmente al contenimento delle percorrenze chilometriche delle auto private dei Dipendenti per trasferte/missioni, ma anche alla riduzione delle trasferte in aereo e treno.



**EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>**

Conseguentemente, rispetto al 2019, si sono registrate le seguenti riduzioni di emissioni di CO<sub>2</sub>eq:

**- 17,6%**

**EMISSIONI SCOPE 1** (rispetto a un target 2021 del 10% sul 2019) riconducibili al potenziamento dell'agile working e alla razionalizzazione delle rete fisica di vendita (con impatti sui consumi degli edifici), al contenimento delle percorrenze chilometriche della flotta auto, a interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e alla riduzione della perdita di gas fluorurati (FGAS) inerenti gli impianti di climatizzazione

**- 19,5%**

**EMISSIONI SCOPE 2** - metodologia location based (rispetto a un target 2021 del 16% sul 2019) riconducibili principalmente al potenziamento dell'agile working e alla razionalizzazione delle rete fisica di vendita (con impatti sui consumi degli edifici), ma anche a interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico

**- 47,1%**

**EMISSIONI DI SCOPE 3<sup>14</sup>** (rispetto a un target 2021 del 10% sul 2019) riconducibili principalmente al contenimento delle percorrenze chilometriche delle auto private dei Dipendenti per trasferte/missioni, ma anche alla riduzione delle trasferte in aereo, treno e alla riduzione dei consumi di carta.

<sup>13</sup> 376.844 kWh autoprodotta dai Magazzini Generali delle Tagliate e 5.362 KWh autoprodotti da ex Cassa di Risparmio di Cento.

<sup>14</sup> Per il dato relativo allo SCOPE 3 si considera il perimetro limitato alle emissioni dei viaggi di lavoro e al consumo di carta, coerente con la rendicontazione pubblicazione nel 2020.





## 2.5 Analisi delle emissioni GHG indirette (SCOPE 3) collegate a finanziamenti e investimenti del Gruppo

Le emissioni di SCOPE 3 sono rappresentate dalle emissioni indirette di gas a effetto serra derivanti da fonti che non sono di proprietà o non sono direttamente controllate dall'organizzazione; sono spesso riconducibili alla catena del valore e costituite dalle emissioni dirette e indirette di altre organizzazioni, che vengono in parte allocate alla Società che effettua il calcolo, sulla base di specifici fattori di attribuzione.

Il GHG Protocol Corporate Value Chain (SCOPE 3) Accounting and Reporting Standard stabilisce che le emissioni di gas serra derivanti da asset class devono essere allocate alle istituzioni finanziarie in base alla quota proporzionale di prestito o investimento nella controparte, rispetto al suo valore complessivo.

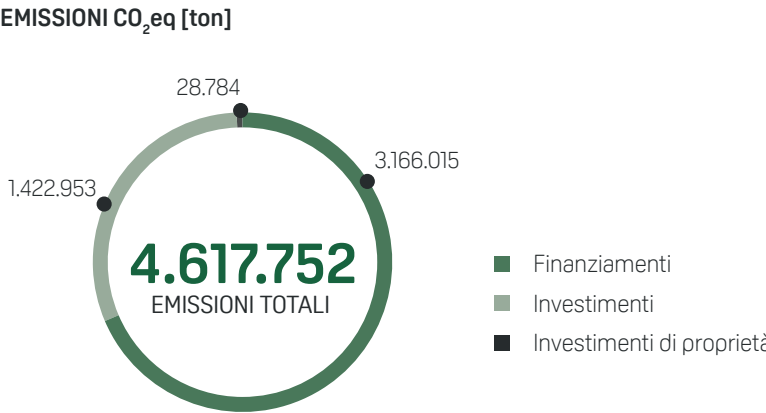


Nel 2021, il Gruppo Credem ha quantificato per la prima volta una stima delle emissioni di CO<sub>2</sub> indirette (SCOPE 3) collegate a finanziamenti e investimenti.

L'analisi è stata effettuata prendendo in considerazione le asset class più rilevanti in portafoglio e utilizzando per ciascuna di queste le specifiche metodologie di calcolo stabilite nel "Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry" del PCAF<sup>15</sup>.

In merito ai dati utilizzati, sono stati preferiti, ove disponibili, valori relativi alle emissioni GHG delle singole controparti in portafoglio estratti da database fornito dal data provider MSCI; ove non disponibili, come previsto dallo standard PCAF, le emissioni sono state stimate sulla base di dati statistici ufficiali al fine di determinare il fattore di emissione settoriale di riferimento per ciascuna controparte. Per dettagli sul metodo di calcolo verificare box *Metodologia di calcolo*.

Nel complesso, sono state calcolate le emissioni GHG collegate ad oltre 36 miliardi di euro di investimenti e finanziamenti<sup>16</sup>, che risultano pari a circa 4,6 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente. In termini di intensità emissiva, il portafoglio analizzato è caratterizzato da un valore pari a circa 127 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente per milione di euro.



<sup>15</sup> Partnership for Carbon Accounting Financials.  
<sup>16</sup> Per il calcolo sono stati considerati i portafogli finanziamenti e investimenti al 31 dicembre 2021. La copertura del calcolo effettuato rispetto al portafoglio complessivo analizzato è pari al 90% in valore. La parte non coperta è riconducibile a controparti e/o titoli per i quali non sono disponibili i dati relativi alle emissioni da parte del data provider o da stime statistiche settoriali oppure i dati relativi al valore complessivo della Società.



### METODOLOGIA DI CALCOLO:

- Finanziamenti:** sono stati inclusi i crediti erogati alle controparti: banche e corporate. La quantificazione delle emissioni finanziate è basata su dati MSCI, ove disponibili, e su stime settoriali per la restante quota, basati sul codice NACE di riferimento. In particolare, per i dati non coperti dal data provider, il fattore di attribuzione è stato calcolato come rapporto tra valore utilizzato di cassa da parte del cliente e il valore stimato della controparte in termini di total asset. Questo valore è stato moltiplicato per il fatturato dell'organizzazione e per il fattore emissivo settoriale calcolato utilizzando dati ISTAT e UK Office for National Statistics
- Investimenti di proprietà:** è stato considerato il portafoglio Investimenti, inclusi gli investimenti in emittenti Corporate e Financial. Sono stati esclusi il portafoglio negoziazione, gli investimenti in Asset Backed Securities, Government, Mortgage Securities. Il dato delle emissioni finanziate è stato ricavato da MSCI, utilizzando il controvalore di mercato dell'investimento e l'intensità delle emissioni di SCOPE 1 e 2 in tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente rispetto all'EVIC (Enterprise Value Including Cash) della controparte
- Investimenti:** sono stati inclusi nel calcolo gli investimenti in azioni e obbligazioni e gli investimenti in fondi, considerando sia i portafogli gestiti direttamente che i portafogli delegati a terzi. Il dato delle emissioni finanziate è stato ricavato da MSCI, utilizzando per i titoli il controvalore di mercato dell'investimento e l'intensità delle emissioni di SCOPE 1 e 2 in tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente rispetto all'EVIC (Enterprise Value Including Cash) della controparte; per i fondi il controvalore di mercato è stato moltiplicato per l'intensità emissiva in tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente sul valore investito

## 2.6 Emissioni da fughe di gas come HFC da apparati di climatizzazione degli edifici

Il progressivo miglioramento del processo di mappatura delle emissioni generate ha consentito di rendicontare le emissioni conseguenti fughe di gas refrigeranti HFC (idro-fluorocarburi) da impianti di climatizzazione. Attraverso le Società addette ai servizi di manutenzione è stato condotto uno specifico censimento delle perdite di gas frigoriferi avvenute nel 2021, equivalenti a 355 Tonn. CO<sub>2</sub>eq, (con una variazione del +28% rispetto al 2020).

## 2.7 Emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono

Al termine del 2021 residuano n. 6 impianti contenenti gas HCFC e CFC (nello specifico R22). Non sono tuttavia state rilevate perdite o fughe di gas. L'obiettivo è azzerare la presenza dei suddetti impianti entro il 2023. Per gli impianti di spegnimento automatico non sono presenti dispositivi contenenti Halon, altri gas rientranti nelle categorie CFC e HCFC o inseriti nel protocollo di Montreal.





## 2.8 Materiali utilizzati e gestione dei rifiuti<sup>17</sup>

La gestione degli acquisti e smaltimento di materiale di consumo al termine dell'utilizzo è affidata alla funzione **Coordinamento Strutture Logistiche**, che unitamente alla funzione **Information Technology** presidia progetti e iniziative finalizzati alla riduzione dell'utilizzo di carta e toner/cartucce per stampanti, attraverso:

- **dematerializzazione dei documenti** e conseguente utilizzo in formato elettronico, incentivando la consegna e archiviazione tramite canali digitali ed eliminando stampa e spedizioni postali
- raccomandazione a **circondare la stampa ai documenti indispensabili** e, laddove necessario, a optare per stampe fronte/retro
- **adozione di buone pratiche** finalizzate a coprire il fabbisogno di breve periodo, per ridurre le scorte di materiale economale, riducendo sprechi e rischi correlati al macero di articoli in giacenza non più utilizzabili per cambi normativi o di prodotto.



### 100% UTILIZZO DI CARTA RICICLATA

Nel 2021 l'utilizzo di carta riciclata è passato dal 94,8% del 2020 al 100%, risultato conseguito mediante un progressivo cambio di strategia che ne ha esteso l'utilizzo a tutti gli utenti aziendali del Gruppo.

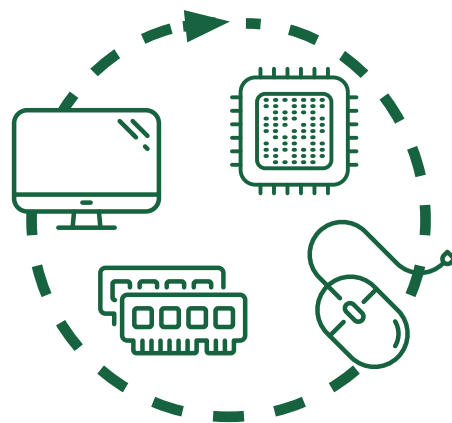


### 100% TONER E CARTUCCE SMALTITI TRAMITE RICICLO

I rifiuti speciali maggiormente utilizzati (toner e cartucce per stampanti) vengono conferiti al committente incaricato che li destina al mercato del riciclo. Nel 2021 il 100% dei rifiuti prodotti provenienti da toner e carta sono stati smaltiti tramite riciclo.

Il materiale hardware continua ad essere inserito in un ciclo di economia circolare, promuovendo una campagna di riuso attraverso la cessione del materiale a Enti/Stakeholder e/o il disassemblaggio per recuperare parti di ricambio e/o materie prime:

- nel 2021 n. 160 desktop sono stati donati al territorio, in concomitanza dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.



**n. 160**  
DESKTOP DONATI  
AL TERRITORIO

<sup>17</sup> La Società Gestimlux è esclusa dal perimetro di rendicontazione. L'approvvigionamento avviene tramite canali autonomi e non è presidiato dalla funzione Coordinamento Strutture Logistiche. La controllata è ubicata in Lussemburgo e i costi di spedizione sarebbero anti-economici.

## Il nostro decalogo sostenibile

La sostenibilità sta caratterizzando in maniera crescente il modello di business del Gruppo. Oltre alla definizione di obiettivi, strategie e rendicontazione dei risultati, ciascuna Persona del Gruppo può contribuire, con piccoli gesti quotidiani, a ridurre gli sprechi e l'impronta di carbonio.

Il **decalogo sostenibile** è stato pertanto redatto e condiviso con tutte le Persone del Gruppo per mettere a fattor comune buone pratiche e consigli utili:



### 1 RIDURRE GLI SPRECHI DI CARTA



- ✓ usare il 100% di **carta derivante da fibre riciclate**: dal 2021 il gruppo acquista il 100% di carta proveniente da fibre riciclate
- ✓ impostare il pin sulla stampante multifunzione per **evitare gli sprechi di carta determinati da stampe indesiderate**
- ✓ stampare **fronte/retro**
- ✓ stampare in bianco e nero, a meno che i colori non siano essenziali per la comprensione del documento o per indirizzare il documento al Cliente
- ✓ **preferire documenti digitali**
- ✓ usare fogli già stampati per annotazioni oppure ricorrere alla funzione *note* del proprio pc/mobile
- ✓ sostituire, ove possibile, le riviste cartacee con le corrispondenti versioni online.



### 2 RIDURRE GLI SPRECHI DI PLASTICA

- ✓ preferire l'utilizzo delle **borracce termiche** all'acquisto di bottiglie di acqua in plastica
- ✓ prediligere prodotti con **packaging in plastica ridotti ai minimi termini o addirittura senza imballaggi**
- ✓ **evitare o diminuire** l'utilizzo di imballaggi o contenitori in **plastica monouso**, prediligere **riutilizzabili** in alternativa al PET come il PLA (materiale che deriva da risorse rinnovabili come l'amido di mais o canna da zucchero, smaltibile in maniera autonoma nell'umido domestico).





### 3 RIDURRE GLI SPRECHI DI ACQUA



- ✓ ricordare di chiudere il rubinetto: un solo minuto in più di apertura comporta uno spreco di acqua variabile che va dai 2 ai 6 litri
- ✓ ridurre il getto d'acqua all'apertura del rubinetto.



### 4 RIDURRE GLI SPRECHI ENERGETICI

- ✓ spegnere le luci quando l'ufficio non è occupato
- ✓ spegnere le luci all'uscita dagli spazi adibiti a servizi igienici aziendali
- ✓ sfruttare al meglio la luce naturale negli ambienti, ricorrendo alla luce artificiale solo se necessario
- ✓ preferire le scale all'ascensore
- ✓ non lasciare in stand-by i dispositivi elettronici: spegnerli a fine attività
- ✓ rimuovere gli alimentatori dalle prese di corrente una volta ricaricati i dispositivi.

### 5 RIDURRE LE EMISSION DI CO<sub>2</sub>



- ✓ preferire i mezzi pubblici all'auto, ove possibile, per raggiungere il luogo di lavoro
- ✓ utilizzare forme di mobilità sostenibili ove possibile: bicicletta, monopattino elettrico, auto elettrica
- ✓ servirsi, ove possibile, di forme di bike/car sharing per raggiungere il luogo di lavoro
- ✓ valutare la possibilità di svolgere meeting a distanza attraverso videoconferenze
- ✓ scaricare l'app di jojob carpooling o registrarsi al sito [www.jojob.it/credem](http://www.jojob.it/credem) per condividere il tragitto casa-lavoro con i colleghi che si trovano sullo stesso percorso oppure vicini a un punto di partenza comune
- ✓ considerare l'impatto in termini di CO<sub>2</sub> generato dagli alimenti durante la loro fase di acquisto: preferire, ove possibile, prodotti a km0 e di stagione.



### 6 UTILIZZO RESPONSABILE DELLA RETE INTERNET

- ✓ evitare il traffico di email non necessario e utilizzare la chat nella comunicazione tra colleghi
- ✓ eliminare dalla posta elettronica le mail non necessarie e i messaggi spam che generano CO<sub>2</sub>
- ✓ verificare la necessità di un meeting online prima di convocarlo. Per comunicazioni preferire le email (19 grammi vs 150 di CO<sub>2</sub>)
- ✓ utilizzare motori di ricerca sostenibili: [www.ecosia.org](http://www.ecosia.org), per esempio, devolve parte dei propri introiti per la salvaguardia delle foresta pluviale tropicale
- ✓ consultare il disciplinare di utilizzo dei dispositivi informatici e dei sistemi di comunicazione elettronica pubblicato su Agorà.

### 7 PREFERIRE FORME DI INVESTIMENTO SOSTENIBILI



- ✓ nelle proprie scelte di investimento, non valutare solo la componente finanziaria, ma considerare anche la sostenibilità ambientale, sociale e di buon governo dell'investimento
- ✓ considerare i principali effetti o impatti negativi che potrebbero derivare da decisioni di investimento non sostenibili e/o responsabili
- ✓ definire i parametri di sostenibilità di un investimento (aspetti ambientali, sociali e relativi al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva)
- ✓ per maggiori informazioni relative alla gamma di investimenti sostenibili proposti dall'area wealth management del Gruppo consultare i consulenti Credem e Banca Euromobiliare presso le rispettive filiali operative.



### 8 ATTENZIONE AI MATERIALI E FORNITURE DI MARKETING

- ✓ preferire la diffusione di informative promozionali in via digitale rispetto a quelle cartacee
- ✓ selezionare gadget e materiali di marketing sostenibili evitando soluzioni usa e getta
- ✓ valutare la possibilità di svolgere eventi digitali a parità di obiettivi da perseguire
- ✓ selezionare location, catering e allestimenti per gli eventi fisici considerando l'impatto ambientale anche in termini di trasferimenti dei partecipanti, sprechi di cibo etc.; preferire l'organizzazione di eventi con possibilità di certificazione ISO 20121 sustainable events.

### 9 RACCOLTA DIFFERENZIATA



- ✓ utilizzare regolarmente gli appositi contenitori per la raccolta differenziata di carta, metalli, plastica, vetro
- ✓ i contenitori posizionati nelle vicinanze delle scrivanie vanno utilizzati solo ed esclusivamente per la raccolta indifferenziata (cd/dvd, oggetti in gomma, piatti e posate in plastica, mozziconi di sigarette e cenere, rifiuti composti da più materiali diversi, imballaggi e rifiuti sporchi di residui alimentari, biro, pennarelli, in genere tutto quello che non può andare nei contenitori della raccolta differenziata)
- ✓ seguire le istruzioni sulla modalità di riciclo indicate sul prodotto
- ✓ svuotare bene gli imballaggi prima di differenziare la raccolta, eliminando residui di alimenti o detersivi
- ✓ compattare i rifiuti prima di immetterli negli appositi contenitori per contenere lo spazio.



### 10 COME DIVENTARE PROMOTORI DELLA SOSTENIBILITÀ

- ✓ sensibilizzare i colleghi verso pratiche sostenibili e/o di buona condotta
- ✓ far comprendere l'importanza di ridurre ogni tipologia di spreco
- ✓ diffondere e promuovere il decalogo sostenibile
- ✓ segnalare ai colleghi eventuali comportamenti errati (es. non spegnere le luci o fare una cattiva raccolta differenziata e suggerire azioni migliorative)
- ✓ aggiornarsi sui temi riguardanti lo sviluppo sostenibile, anche mediante la consultazione dei seguenti siti: - ASVIS (<https://asvis.it/>) - PRI (<https://www.unpri.org/>) - FORUM DELLA FINANZA SOSTENIBILE (<https://finanzasostenibile.it/>) - CSR MANAGER NETWORK (<https://www.csrmanagernetwork.it>) - ETICANEWS (<https://www.eticanews.it>).





## Focus

### PLASTIC FREE

Anche nel 2021 è proseguito il progetto Plastic Free finalizzato alla progressiva riduzione del consumo di plastica mediante:



**n. 19**

EROGATORI A RETE  
IDRICA INSTALLATI

n. 1 nuova installazione di erogatore a rete idrica legata alla ristrutturazione di un immobile ubicato in Corso Monforte a Milano. La pandemia da COVID-19 ha bloccato altre installazioni non correlate a ristrutturazioni già a piano

n. 3 nuove installazioni di erogatori a rete idrica (per un totale di n. 19) da parte di Credemtel, due delle quali caratterizzate dalla sanificazione delle borracce mediante raggi ultravioletti

n. 569 borracce distribuite ai colleghi neoassunti ed ex Cassa di Risparmio di Cento



**n. 569**

BORRACCE DISTRIBUITE  
AI COLLEGHI NEOASSUNTI

### LA FORESTA CREDEM

Anche nel 2021 Credem ha incrementato la foresta aziendale nata nel 2018 per sensibilizzare tutti gli Stakeholder sull'importanza della salvaguardia e tutela del patrimonio ambientale.

Progetti di afforestazione e/o di protezione delle foreste esistenti contribuiscono infatti alla riduzione della CO<sub>2</sub>: gli alberi, attraverso la fotosintesi clorofilliana, sequestrano l'anidride carbonica e rilasciano ossigeno nell'aria.

La foresta è stata creata in Italia e, successivamente, estesa all'Africa. Nel 2021 sono stati piantati alberi nelle zone di Haiti, Madagascar, Kenya, Tanzania, Camerun, Nepal e Honduras.

I progetti agroforestali sono rappresentativi di valori ambientali e sociali:

-  nella **valle dell'Alcantara**, in collaborazione con l'Associazione Carpe Diem - Insieme per l'autismo Onlus - per favorire l'occupazione e la socializzazione di giovani affetti da autismo
-  nella zona di **Motta Sant'Anastasia**, in collaborazione con la Cooperativa Beppe Montana, la prima cooperativa di Libera Terra sui terreni della provincia di Catania, per favorire il recupero sociale e produttivo dei beni liberati dalle Mafie
-  a **Scafati**, in Campania, in collaborazione con l'Associazione Libera e il Fondo Agricolo "Nicola Nappo", per promuovere legalità, giustizia e lotta alle Mafie
-  in **Kenya** e in **Camerun**, in collaborazione con Africa IPM Alliance, organizzazione di ricerca e formazione che promuove interventi di agricoltura sostenibile e con GIC-AFR, Onlus che favorisce l'imprenditorialità femminile nel settore dell'agricoltura.



**n. 2.618 alberi piantati:**  
**in n. 10 anni di vita assorbiranno**  
**n. 211.365 kg di CO<sub>2</sub>**

Nursery - Haiti

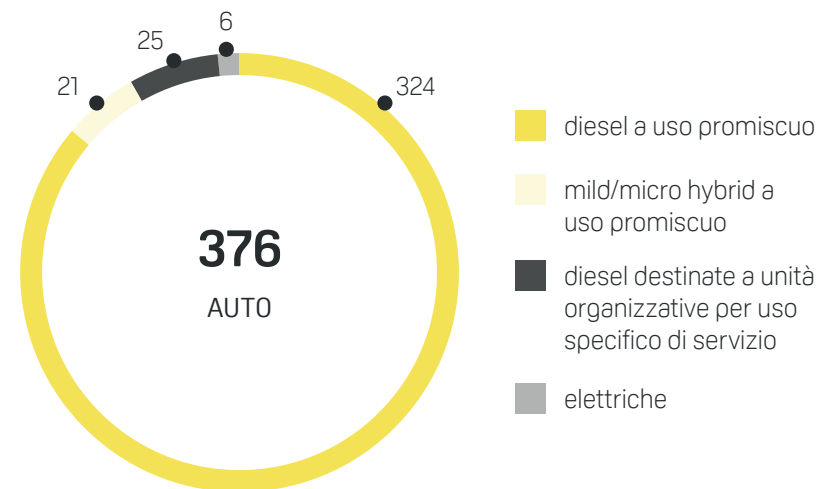




## 2.9 Gestione della flotta aziendale e mobilità sostenibile

Il servizio Mobilità opera per coniugare le esigenze di mobilità professionale dei Dipendenti con parametri di efficienza, economicità, misurazione e contenimento degli impatti ambientali.

Il parco auto aziendale è composto da n. 376 auto:



La flotta aziendale è caratterizzata da contratti di noleggio a lungo termine, soluzione che consente di disporre di **vetture di ultima generazione**, che rilasciano un minor quantitativo di emissioni, ottimizzando i costi di gestione.



Il Gruppo ha attivato un costante monitoraggio dell'evoluzione di mercato finalizzato alla **progressiva introduzione di auto ad alimentazione alternativa** rispetto ai sistemi endotermici e segue con attenzione l'evoluzione tecnica delle batterie in dotazione agli autoveicoli rispetto a costi, autonomie e tempi di ricarica e lo sviluppo della rete pubblica di alimentazione/approvvisionamento in riferimento a capillarità e potenze erogate.

Viene altresì presidiato il trend evolutivo dei canoni di noleggio a lungo termine e delle proposizioni commerciali di mercato che, in questa fase di forte discontinuità tecnologica, sono caratterizzate da posizionamenti molto differenziati da parte degli attori presenti nella catena di fornitura.



Nel corso del 2021 è stata effettuata una specifica valutazione inerente l'inserimento in carlist di veicoli con alimentazione full hybrid la cui batteria consente di essere ricaricata durante i cicli di utilizzo stradale: a partire dal 2022 sarà effettuato il progressivo inserimento di circa n. 25 veicoli assegnati alla filiali/uffici per utilizzo condiviso e di medio/breve percorrenza.



### CARPOOLING AZIENDALE: JOJOB

**158.808.63 km** **20.646,9 kg** **31.758,07 €**  
RISPARMIATI CO<sub>2</sub> NON EMESSI CARBURANTE RISPARMIATO

Sulla piattaforma di **carpooling aziendale Jojob** - che nel 2021 ha visto un'importante rivisitazione - sono attivi n. 121 utenti che hanno potuto valorizzare il risparmio di CO<sub>2</sub> determinato da viaggi condivisi e smart working.

I dati complessivi determinati dai fruitori della piattaforma evidenziano un risparmio di 158.808.63 km che riverbera i suoi effetti positivi dal punto di vista economico (31.758,07 € di carburante risparmiato) e ambientale (20.646,9 KG di CO<sub>2</sub> non emessi). Si è altresì proceduto a confermare le **limitazioni di cilindrata e potenze delle vetture in car-list**.



### HANGOUTS

Anche nel 2021 tutte Persone del Gruppo hanno utilizzato Hangouts, un servizio di Google Workspace, accessibile da pc e smartphone aziendali, che consente di organizzare video-riunioni anche con Stakeholder esterni riducendo gli spostamenti.

Il software è stato particolarmente apprezzato durante e a seguito della pandemia da COVID-19 perché facilita e supporta l'agile working dei Dipendenti del Gruppo e la relazione con gli Stakeholder.

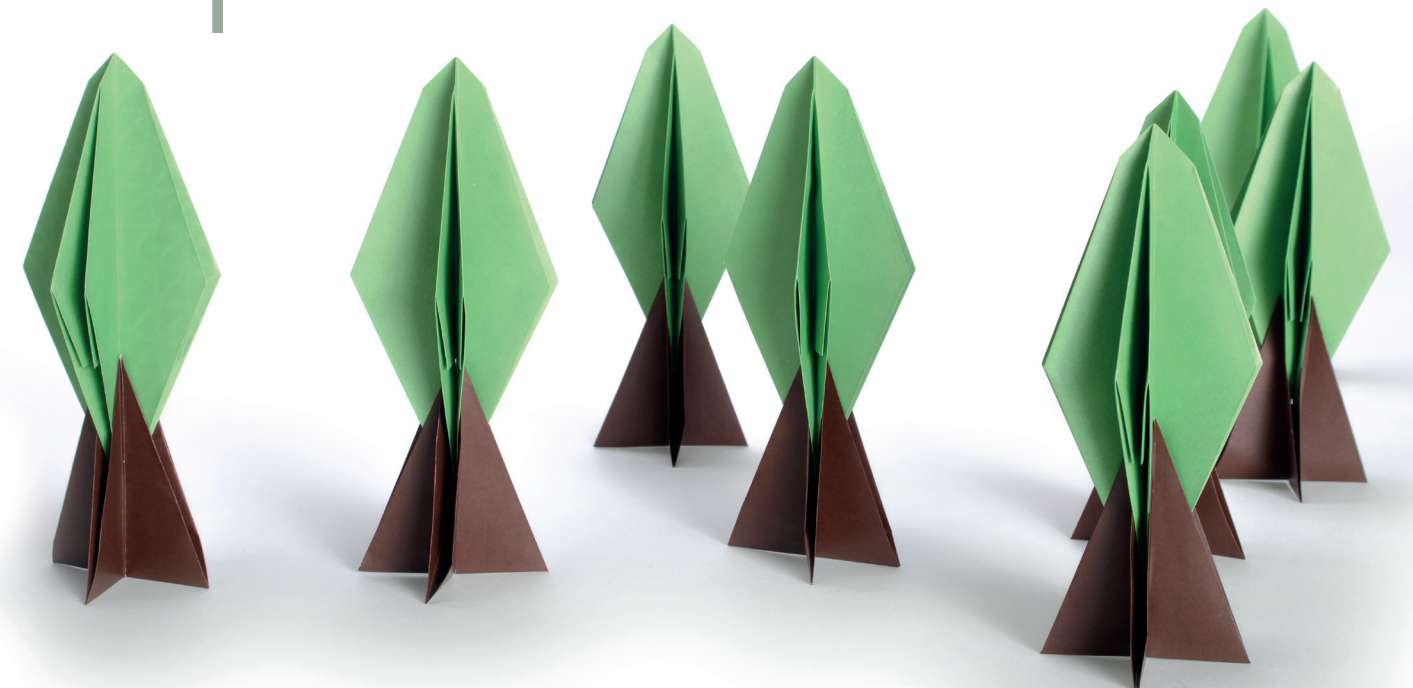
Nel corso dell'anno sono stati effettuati n. 918.444 accessi per le riunioni virtuali e il 99,7% della formazione è stata erogata online con conseguenti benefici sugli impatti ambientali legati agli spostamenti fisici ottimizzati.

**n. 918.444**

ACCESSI PER RIUNIONI VIRTUALI

**99,7%**

FORMAZIONE EROGATA ONLINE





# 03

## cuore | People

Le imprese sono fatte di Persone: gli Stakeholder sono Persone.  
E le Persone sono, in primis e soprattutto, emozioni, sentimenti, valori.  
Non solo testa, ma anche un cuore alimentato dalla passione.

Credem scommette sulle Persone e mette al centro della propria filosofia il loro sviluppo e il loro benessere.

Competenze, crescita personale, motivazione e miglioramento continuo rappresentano la ricerca di senso; responsabilità e passione pervadono l'agito.



certificazione Top Employers



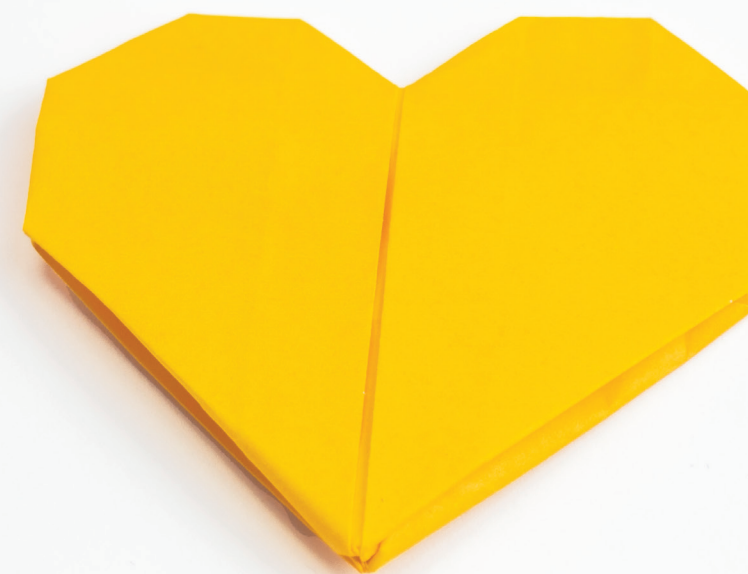
certificazione Equal Salary

**91,6%**

agile working

**99,7%**

e-learning





# capitale umano

Le imprese sono fatte di Persone: le loro competenze, esperienze e motivazioni contribuiscono al raggiungimento di obiettivi e risultati.

L'adesione ai valori fondamentali dell'impresa e al suo modello di governance, la capacità di comprendere e implementare strategie e attività con uno spirito inclusivo, motivato e rivolto al miglioramento continuo rappresentano aspetti imprescindibili e irrinunciabili.

In questo capitolo analizzeremo:

- ✔ le competenze, le capacità, le esperienze, l'orientamento all'innovazione dei Collaboratori e delle Persone afferenti al mondo Credem
- ✔ l'allineamento e il supporto al framework di governance dell'impresa, l'approccio alla gestione del rischio, nonché l'adesione ai valori etici
- ✔ la capacità di comprendere, sviluppare e implementare la strategia dell'organizzazione
- ✔ il senso di appartenenza e la motivazione nel miglioramento di processi, beni e servizi, compresa la capacità di condurre, gestire e collaborare.

/ca·pi·tà·le/ /u·mà·no/



## Sustainability Manager

Nel 2021 l'Ente di Normazione Italiana (UNI) ha istituito la certificazione per Sustainability Manager - inteso come **professionista in possesso di conoscenze, competenze ed esperienza nella gestione della sostenibilità d'impresa** - che comporta l'iscrizione al relativo registro di CEPAS<sup>1</sup>, Ente che garantisce la qualità dei professionisti attraverso valutazioni chiare, trasparenti ed eseguite secondo il principio della competenza.

Requisiti per poter accedere alla certificazione:

- ✔ attività formativa di n. 40 ore negli ultimi n. 3 anni
- ✔ in caso di possesso di titolo di laurea, almeno n. 3 anni di esperienza continuativa specifica
- ✔ superamento di una prova di esame (scritta e orale).

Nell'ambito dello sviluppo della governance di sostenibilità, il Gruppo ha valutato positivamente l'opportunità di accedere al percorso di certificazione individuando, a tal fine, all'interno della Funzione Relazioni Istituzionali e Sostenibilità, la **referente del processo di Non Financial Reporting**, che è stata ritenuta idonea a seguito della verifica dei requisiti richiesti ed ha superato con esito positivo le prove propedeutiche alla certificazione e iscrizione al registro dei Sustainability Managers.

Il mantenimento della certificazione dovrà essere comprovato annualmente mediante:

- ✔ continuità professionale
- ✔ partecipazione ad attività di aggiornamento pari ad almeno n. 20 ore, in qualità di discente o docente
- ✔ assenza di reclami sull'attività specifica o adeguata gestione degli stessi
- ✔ assenza di censure o provvedimenti sanzionatori da parte dell'associazione di appartenenza o del Ministero dello Sviluppo Economico.

Il rinnovo della certificazione è previsto ogni n. 3 anni, mediante verifica delle competenze.

<sup>1</sup> Organismo di certificazione delle competenze e dei servizi, rilascia certificazioni in numerosi e differenti settori professionali.





### 3.1 Il processo di reclutamento

La gestione e lo sviluppo delle Persone rispondono all'esigenza di:

- avere un'identità di Gruppo diffusa e condivisa
- garantire lo sviluppo di capacità e competenze
- attrarre, trattenere e valorizzare Persone di valore
- stimolare la motivazione al raggiungimento dei risultati e, conseguentemente, premiare capacità e valore.

Il processo di reclutamento favorisce l'inserimento di Persone di qualità, attraverso la rilevazione del potenziale e l'analisi delle competenze e delle conoscenze funzionali ai bisogni e agli obiettivi del Gruppo.

Durante i colloqui tutti i Candidati sono valutati in relazione al **Modello di Competenze**, ovvero in base alle competenze comportamentali necessarie per entrare a far parte della forza lavoro del Gruppo.

Le dimensioni chiave della performance professionale sono:



**PENSIERO**  
si concretizza nella capacità di avere una visione d'insieme e autonomia nella presa di decisioni



**RELAZIONE**  
si traduce nell'orientamento al Cliente, nell'efficacia comunicativa e nella predisposizione alla collaborazione e alla gestione delle Persone



**AZIONE**  
identificativo dell'orientamento al risultato

Il reclutamento dei neoassunti (under 30 diplomati o neo-laureati) avviene tramite:

- specifiche metodologie di rilevazione del potenziale
- l'analisi delle competenze e delle conoscenze, i cui parametri sono definiti da una policy di riferimento.

Il reclutamento del personale esperto prevede invece la peculiare analisi delle competenze professionali e attitudinali (ad esempio esame dei curricula, esperienza e storia professionale).

### VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE

La **misurazione della performance individuale** e di team è lo strumento utilizzato per valorizzare il merito e la capacità di creare valore e avviene tramite un sistema di **Key Performance Indicators (KPIs)**, coerenti con l'area di responsabilità e il livello decisionale delle Persone e articolati su quattro aree:

<p><b>REDDITIVITÀ</b></p> <p>per misurare l'incremento dei ricavi e il presidio dei costi</p>	<p><b>CLIENTI</b></p> <p>per misurare il numero dei Clienti esterni, la capacità di fidelizzazione, il livello di soddisfazione dei Clienti interni</p>
<p><b>RISCHI E PROCESSI</b></p> <p>per misurare l'efficienza di processo, la prudente gestione del rischio e il rispetto delle normative interne ed esterne che governano lo svolgimento dei processi operativi</p>	<p><b>PERSONE</b></p> <p>per misurare il percorso di skill assessment, la formazione normativa obbligatoria e la valutazione dei comportamenti</p>

Ogni anno il 100% delle Persone effettua un incontro con il Responsabile di riferimento per consuntivare gli obiettivi conseguiti e condividere quelli di nuova assegnazione. Almeno una volta ogni n. 2 anni la funzione PEOPLE incontra tutte le Persone del Gruppo per esplorare l'andamento del percorso professionale e personale in azienda e l'emergere di nuovi bisogni/opportunità.



### PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO REGOLARI VALUTAZIONI DELLE PERFORMANCE E DI SVILUPPO DI CARRIERA

Il 100% del Personale del Gruppo, senza alcuna distinzione di genere o categoria professionale, è **valutato rispetto a una lista di Key Performance Indicators (KPIs) su base annuale** (Schede KPIs).

Sono soggette alla valutazione tutte le Persone che nel corso dell'anno hanno prestato servizio per una durata tale da consentire una corretta e compiuta rilevazione dell'attività svolta.



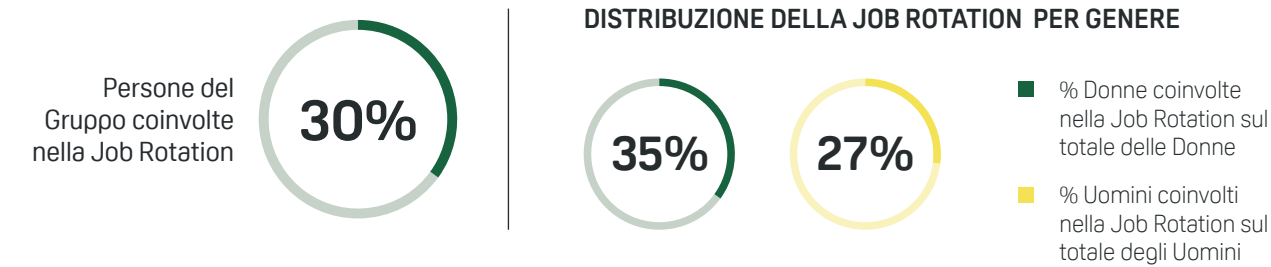


PEOPLE REVIEW

La crescita e lo sviluppo delle Persone avviene attraverso strumenti in grado di conciliare caratteristiche individuali e opportunità aziendali: una volta all'anno tutti i Responsabili del Gruppo incontrano il gestore PEOPLE dedicato per una overview complessiva delle Persone di riferimento.

JOB ROTATION

La Job Rotation viene regolarmente pianificata per favorire lo sviluppo professionale e una migliore conoscenza e visione complessiva dell'impresa. Nel 2021 ha coinvolto il 30% delle Persone del Gruppo: sono stati affidati nuovi incarichi al 35% delle Donne e al 27% degli Uomini.



RELAZIONI INDUSTRIALI

Il Gruppo mantiene relazioni industriali caratterizzate da continuità e trasparenza, confrontandosi sulle principali tematiche organizzative e di politica commerciale. La creazione della Delegazione Sindacale ha consentito di estendere le relazioni industriali al 100% della popolazione aziendale del settore bancario, ancorché appartenente a Società nelle quali non sono costituite Rappresentanze Sindacali Aziendali.

Anche nel 2021 uno dei principali argomenti di confronto ha riguardato la pandemia da COVID-19, per la gestione della quale sono stati istituiti, oltre a Gruppi di lavoro interni, anche frequenti incontri informativi e di aggiornamento. Nel 2021 il Gruppo ha continuato ad utilizzare lo strumento dell'agile working quale fattore principale di prevenzione, unitamente all'adozione di adeguati presidi per garantire la sicurezza sul posto di lavoro e all'introduzione di interventi crescenti sui sistemi e sui processi operativi per agevolare la consulenza a distanza, assicurando in via continuativa il servizio essenziale per il Paese.



**L'incontro annuale con le Organizzazioni Sindacali**, oltre ai consueti temi previsti dal contratto collettivo e di interesse condiviso (prospettive strategiche, profilo strutturale, sviluppo della qualità delle Persone e interventi specifici) ha incluso la **Dichiarazione Non Finanziaria di Gruppo**, per una valorizzazione delle politiche ambientali e sociali, con particolare approfondimento dei progetti inerenti la diversità e le politiche di welfare aziendale.



- Altri temi oggetto del confronto con le Organizzazioni Sindacali sono stati:
- ✓ **formazione**, con un apposito Organismo Paritetico per la formazione che si riunisce a cadenza quadrimestrale
  - ✓ **politiche commerciali**: è stata costituita una Commissione bilaterale che presidia anche le segnalazioni che riguardano ambiti normati previsti dall'accordo nazionale sulle politiche commerciali e altri argomenti legati alla contrattazione di secondo livello (Banca del Tempo, Lavoro agile, ecc.).



3.2 Ascolto delle Persone

Anche nel 2021 il Gruppo ha effettuato un'indagine di clima annuale volta alla rilevazione del benessere organizzativo e della soddisfazione delle Persone attraverso un'analisi dettagliata inerente la vita aziendale, il ruolo professionale, il rapporto con il management e con i colleghi, la crescita professionale, la cultura e valori aziendali.

L'indagine di clima effettuata a fine 2020 e consuntivata nel 2021 ha riscontrato la partecipazione dell'86,9% del Personale dipendente, in aumento del 5,8% rispetto all'anno precedente.

Gli items più significativi riguardano:

- condivisione dei valori aziendali  
**84,0%**
- coerenza comportamentale con i valori aziendali da parte delle figure manageriali  
**82,7%**
- rapporto di fiducia con i manager  
**81,8%**
- orgoglio nel rappresentare l'azienda nei confronti di Clienti, Colleghi e Fornitori  
**81,4%**
- capacità di delega  
**79,4%**
- possibilità di svolgere un lavoro appassionante e coinvolgente  
**75,7%**
- disponibilità reciproca e collaborazione  
**76,9%**
- soddisfazione complessiva  
**70,1%**

I principali ambiti di miglioramento sono riconducibili a:

- opportunità di crescita professionale
- percezione della meritorietà
- velocità dei processi decisionali
- reperibilità delle informazioni
- valorizzazione della diversità
- gestione dell'errore.







I risultati hanno evidenziato un sensibile miglioramento rispetto all'anno precedente (+4,8% medio, con picchi superiori al +10% su temi come diversity, presa di decisione, gestione dell'errore, work-life balance), confermando peraltro le medesime aree di forza e di miglioramento. Per questa ragione si è proseguito nello sviluppo di iniziative già efficacemente sperimentate:

- 1** Investimento sulla **diversità**, con l'intensa attività di una community dedicata (iniziative di carattere formativo e informativa caratterizzata dai Diversity Coach, che agiscono come ambasciatori della cultura inclusiva per l'area aziendale di riferimento)
- 2** Conferma, per il secondo anno consecutivo, della **certificazione Equal Salary** da parte della Equal Salary Foundation, dopo un accurato processo di analisi della parità di condizioni retributive per Donne e Uomini. L'indagine ha analizzato la parità di genere da molteplici angolazioni, rispetto alle quali l'aspetto retributivo ha rappresentato una risultante oggettiva e rilevante, ma non esclusiva<sup>2</sup>
- 3** Consolidamento, nel sistema premiante, di un questionario di valutazione relativo ai **comportamenti professionali**, che incrocia il punto di vista personale, del Responsabile e dei Peers<sup>3</sup>
- 4** Ampliamento delle sperimentazioni di modelli organizzativi **"Teal"** <sup>4</sup>
- 5** Valorizzazione della **trasparenza sui criteri di meritorietà** alla base della scelta delle Persone, degli incrementi retributivi e dell'assegnazione di incarichi: per ciascuna promozione, aumento di inquadramento, attribuzione di incarichi manageriali o responsabilità progettuali, sono state diffuse comunicazioni specifiche, a garanzia dell'integrità dei provvedimenti adottati e delle motivazioni sottostanti
- 6** Ampia diffusione del **lavoro agile**, che durante l'emergenza epidemiologica dovuta alla pandemia da COVID-19, ha consentito a tutte le Persone del Gruppo di lavorare da remoto fino a 5 giorni settimanali su 5
- 7** Conferma, incremento e valorizzazione delle iniziative di **welfare aziendale**<sup>5</sup>
- 8** Aumento della conoscenza e condivisione sulle **iniziative di sostenibilità**, con conseguenti benefici sul clima aziendale, attraverso la frequente pubblicazione di comunicazioni sulla intranet aziendale e in un portale dedicato

<sup>2</sup> Cfr. Inclusione ed eque opportunità.

<sup>3</sup> Cfr. Etica e identità.

<sup>4</sup> Cfr. Teal organization.

<sup>5</sup> Cfr. Benessere e digital working place.



Per stimolare il coinvolgimento su temi strategici:



la **intranet aziendale** è stata regolarmente aggiornata attraverso la pubblicazione di numerosi **video** della Direzione centrale e documenti di allineamento **sui principali eventi della vita aziendale** (risultati di bilancio, operazioni straordinarie, misure per contenere e contrastare la pandemia)



sono state predisposte **survey specifiche** sui seguenti temi di interesse generale:

- **comunicazione dei risultati aziendali**, per approfondire l'interesse delle Persone e le modalità attraverso le quali aumentarne il coinvolgimento. A seguito dell'analisi il **Direttore Generale** ha presentato per la prima volta i risultati semestrali in modalità live streaming, con partecipazione aperta a tutte le Persone del Gruppo
- **ritorno in ufficio**, per comprendere i desiderata delle Persone in relazione alle modalità di svolgimento del lavoro, una volta concluso il periodo di emergenza legato alla pandemia. Dal sondaggio è emersa una forte preferenza per forme blended che permettano di conciliare i benefici del lavoro agile (flessibilità, organizzazione, efficienza) con quelli del lavoro in presenza (relazione, collaborazione)



**78,7%**  
TASSO DI  
PARTECIPAZIONE

L'indagine di clima ha altresì consentito di misurare il livello di soddisfazione delle Persone nelle diverse funzioni di riferimento, che hanno sviluppato iniziative specifiche per intervenire direttamente sulle evidenze e peculiarità di ciascuna area aziendale.

A dicembre **2021** è stata diffusa la **nuova indagine di clima** che ha consuntivato:

- una partecipazione del 78,7%, in calo del 8,2% rispetto all'anno precedente (da imputare ragionevolmente a una nuova modalità di accesso al questionario)
- una crescita dell'indice di soddisfazione complessivo di 3,1 punti rispetto all'anno precedente, che ha consuntivato un risultato complessivo al massimo storico.

**+3,1%**  
INDICE DI  
SODDISFAZIONE

Nel corso del 2022 i risultati saranno oggetto di analisi approfondite per definire politiche e azioni correlate.





### 3.3 Competenze e conoscenze

L’Academy Credem progetta, realizza ed eroga soluzioni formative interne e individua corsi esterni per supportare le Persone:

- nell’acquisizione delle competenze richieste dal ruolo aziendale e nella crescita personale
- nello sviluppo e condivisione dei comportamenti adeguati e funzionali al raggiungimento degli obiettivi individuali e di squadra.

Il Gruppo ha adottato il modello formativo 4.0 che si basa sui seguenti n. 3 pilastri:

FORMAZIONE CONTINUA	AUTO-ATTIVAZIONE	RESPONSABILITÀ
---------------------	------------------	----------------

Lavora su n. 4 fronti:

- 1

COMPETENZE TECNICHE E TRASVERSALI
- 2

CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE
- 3

REWARDING: MECCANISMI PER CREARE ENGAGEMENT SULLA FORMAZIONE
- 4

SUDDIVISIONE TRA FORMAZIONE OBBLIGATORIA, VOLONTARIA E SUGGERITA, CON DIFFERENTI E INNOVATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE



La formazione erogata è diversificata e basata su un processo di definizione delle esigenze che origina dall’ascolto di tutte le Persone del Gruppo e si conclude con la verifica dell’apprendimento e del livello di soddisfazione.

Nel 2021 la formazione aziendale è stata fortemente caratterizzata da competenze e conoscenze inerenti la sostenibilità d’impresa, anche attraverso le seguenti certificazioni:

- **SUSTAINABILITY MANAGER**  
in capo alla Capogruppo per certificare conoscenze, competenze ed esperienza nella gestione della sostenibilità d’impresa
- **CSR SPECIALIST SOCIETARI**  
in capo all’area Wealth Management per contribuire alla declinazione, implementazione e sviluppo della sostenibilità
- **ESG INVESTMENT ANALYST SOCIETARI**  
in capo all’aera Wealth Management per contribuire alla declinazione e implementazione dei criteri di sostenibilità nei processi di investimento e nelle scelte di gestione.



Un ruolo importante è stato rivestito da:

- **percorsi di ruolo**, che prevedono un set formativo predefinito di conoscenze e competenze necessarie per ricoprire adeguatamente il ruolo specifico
- **Maestri di Mestiere**, un gruppo selezionato di senior di comprovata esperienza e capacità, dai risultati consolidati e rappresentativi del Gruppo e dei suoi valori, ai quali è affidato il compito di accompagnare le Persone che assumono nuovi ruoli attraverso un percorso strutturato di **tutorship**
- **iniziative di change management**, per soddisfare le esigenze di natura comportamentale riveniente da progetti e/o variazione del modello di servizio. A titolo esemplificativo, nel 2021 è stato attivato il programma formativo Wellbanking, erogato a circa n. 2.600 Persone con l’obiettivo di individuare e **allenare i comportamenti virtuosi per favorire e rendere concreta la promessa di brand**
- **(R)Evolution**, percorso di **leadership** su tutta la popolazione manageriale che pone al centro la sicurezza psicologica delle Persone, il controcanto, il feedback, la gestione dell’errore, la leadership diffusa
- **i comportamenti** delle Persone sono stati oggetto di autovalutazione e valutazione, che incrocia il punto di vista personale, del Responsabile e dei Peers<sup>6</sup>. La valutazione rientra tra gli **obiettivi di performance individuali**, cui è legata l’erogazione delle componenti variabili di remunerazione e che comprende anche parametri di natura non finanziaria
- **strumenti di sviluppo** personale e professionale, tra cui il **coaching individuale**, un’attività di sviluppo personale di elevata qualità e intensità, per supportare la crescita delle Persone e il miglioramento della performance su aree di lavoro pre-identificate.



Scuola Credem, Reggio Emilia.

Il catalogo formativo, a disposizione delle Persone, a cui è possibile accedere **in via volontaria o su suggerimento**, è sempre più ampio in modo da favorire la **formazione continua**, l’**auto-attivazione** e il concetto di **responsabilità** che sono alla base del nostro modello formativo 4.0.  
La **formazione linguistica**, ad esempio, è aperta a tutte le Persone del Gruppo previa iniziativa personale: tra il 2020 e il 2021 ha coinvolto quasi n. 1.100 Persone mediante una piattaforma interattiva online con corsi della durata di n. 8 mesi. Oltre n. 450 Persone hanno superato con successo il corso, ottenendo la certificazione secondo gli standard europei del **Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)**.

Sono altresì disponibili, su base volontaria e in modalità continuativa, pillole formative volte al miglioramento del benessere personale e un catalogo formativo trasversale, che mette a disposizione una serie di iniziative orientate allo sviluppo di **soft skill**.  
E’ inoltre possibile acquisire **competenze extra-professionali**, attraverso interventi formativi ad hoc, affinché le Persone possano condividere passioni e competenze personali, facendole diventare patrimonio condiviso e valorizzando la Persona a 360°.  
Dalla intranet aziendale è possibile accedere al servizio **Emilio People**, l’**assistente digitale** che risponde automaticamente a ogni domanda inerente la formazione: accesso alla piattaforma Formazione, catalogo corsi, calcolo KPIs, ecc. Oltre alle risposte predefinite, l’assistente costruisce riscontri rapidi, completi e strutturati attraverso il riferimento a documenti e comunicazioni presenti sulla intranet aziendale.

<sup>6</sup>Cfr. Etica e identità.





L'investimento annuo in formazione ha superato 1,5 M € e consentito di erogare quasi n. 44.000 giorni di formazione (oltre n. 6,5 giorni pro-capite<sup>7)</sup>, quasi totalmente in modalità online.

Il 54% della formazione erogata è riconducibile a tematiche normative obbligatorie e il restante 46% allo sviluppo di competenze specialistiche di ruolo, digitali e linguistiche, nonché formazione su soft skill, che mira allo sviluppo della Persona (Collaboratori e Manager).

Focus

CYBERSECURITY

L'evoluzione del digitale orienterà investimenti crescenti sulla cybersecurity, che per il Gruppo costituisce una priorità strategica: nel 2022 prenderà avvio un percorso formativo dedicato composto da n. 12 moduli, che consentirà di acquisire buone pratiche e consigli utili per saper riconoscere e tutelarsi da attacchi informatici e minacce del mondo cyber in ambito aziendale e nella vita privata.

**ONBOARDING DEL LEADER: UN NUOVO PERCORSO FORMATIVO DEDICATO AI MANAGER/LEADER**

Dal 2022 partirà un nuovo percorso formativo dedicato alle Persone del Gruppo che hanno iniziato a ricoprire ruoli manageriali negli ultimi due anni e che li ricopriranno in futuro, finalizzato a fornire:

- linee guida di comportamento
- strumenti di leadership
- competenze professionali e inerenti la relazione interpersonale.

Al termine del percorso ogni partecipante incontrerà il proprio responsabile e il proprio gestore per discuterne l'andamento e ricevere feedback personalizzati.

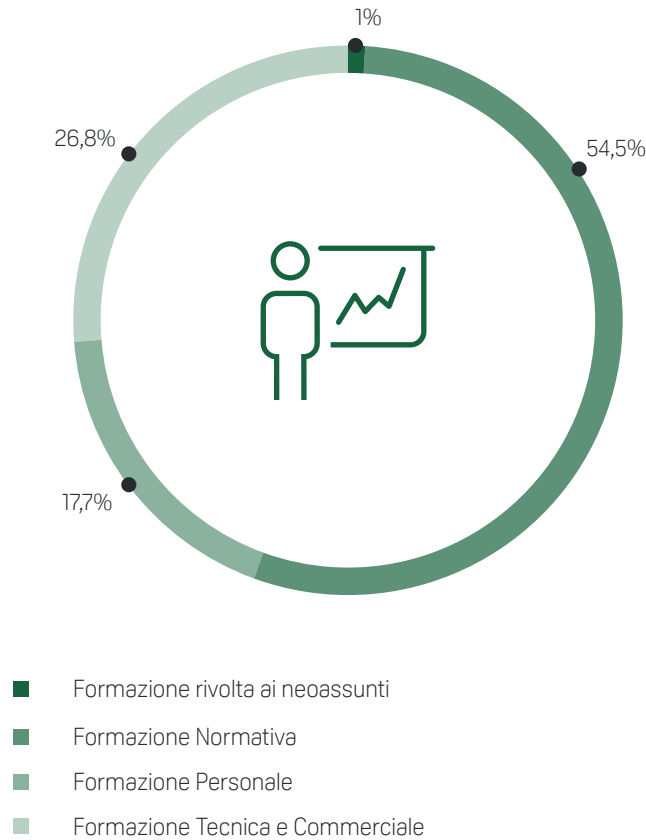
1,5 €M

INVESTIMENTO ANNUO IN FORMAZIONE

n. 44.000

GIORNI DI FORMAZIONE EROGATI

FORMAZIONE EROGATA PER TIPOLOGIA DI CONTENUTI



n. 6,5

GIORNI DI FORMAZIONE PRO-CAPITE

54%

TEMATICHE NORMATIVE OBBLIGATORIE

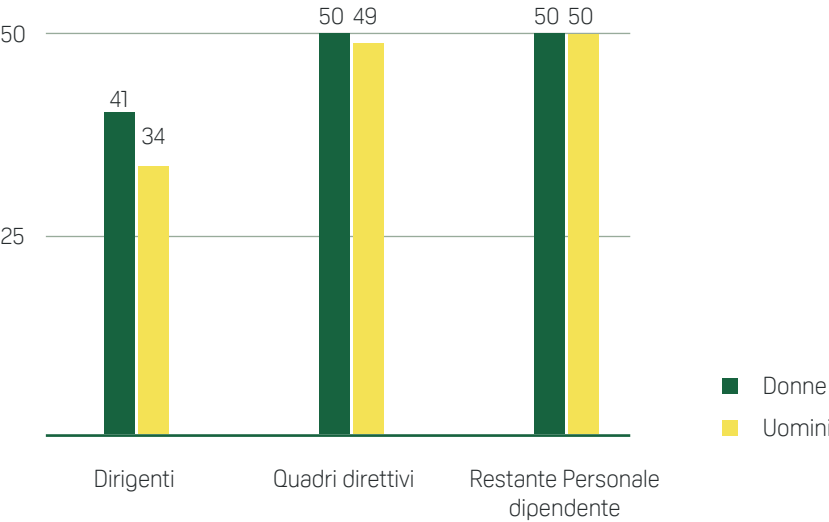
46%

SVILUPPO COMPETENZE SPECIFICHE

ORE DI FORMAZIONE EROGATE

Categoria	2021	2020	2019
Dirigenti	6.190	8.924	9.972
Quadri direttivi	154.378	130.847	185.021
Restante Personale dipendente	169.281	134.076	191.308
Totale	329.849	273.846	386.301

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER GENERE E CATEGORIA NEL 2021



n. 329.849 ore

FORMAZIONE TOTALI

n. 49 ore medie

FORMAZIONE PER DIPENDENTE

<sup>7</sup>I giorni totali e pro-capite di formazione sono stati calcolati considerando n. 7,5 ore lavorative al giorno.





## TEAL ORGANIZATION

Il **modello organizzativo Teal** prevede l'evoluzione da una struttura gerarchica a un sistema fluido, caratterizzato da leadership distribuita e orizzontale che valorizza le competenze e il merito, garantisce agilità operativa (anche nella gestione del cambiamento), favorisce la trasparenza e il rispetto delle regole interne e dei valori aziendali, aumenta l'imprenditorialità.



Le sperimentazioni sono state progressivamente estese a diverse funzioni della Capogruppo e Società controllate. L'obiettivo è estendere il **paradigma Teal a tutto il Gruppo nell'arco dei prossimi due anni**, incentivando:

- **self management e leadership diffusa**, per rendere i processi decisionali decentrati, favorendo i processi di consultazione. L'incentivazione delle pratiche di ascolto diffuse favorisce il senso di responsabilità del singolo, migliorando l'auto attivazione
- **lifelong learning**, formazione permanente che consente di migliorare conoscenze e competenze non soltanto nell'ambito lavorativo, ma in una prospettiva personale, civica e sociale
- **team fluidi**, che prevedono il superamento di alcune figure professionali (capo ufficio, coordinatore) con la nascita di nuovi ruoli paritetici, ugualmente riconosciuti e valorizzati:

**1** | **competence leader**, riconosciuto per competenze e modalità di approccio al lavoro e con i colleghi; favorisce autonomia decisionale ed evoluzione delle competenze, promuovendo l'innovazione nella propria area di competenza

**2** | **team leader**, coach garante del raggiungimento degli obiettivi e della gestione delle risorse; è responsabile dei risultati del Gruppo insieme alla squadra e si concentra sulla creazione di valore.  
Favorisce auto-attivazione, autocandidature e presa di decisione diffusa

- **proposito evolutivo**: i membri del team sono e saranno incentivati ad agire comportamenti coerenti con l'evoluzione del Gruppo e della cultura aziendale.



È proseguito il lavoro della **community aziendale** dedicata per:

- sviluppare percorsi personalizzati, promuovere il cambiamento culturale, stimolare fiducia reciproca, ascolto e collaborazione trasversale
- avvalersi di un supporto consulenziale in modalità coaching
- coinvolgere colleghi che, nell'ambito della propria funzione, hanno intrapreso o intraprenderanno il percorso Teal.

Nel corso del 2021 sono state definite linee guida interne e criteri di Gruppo sul **modello organizzativo** per:

- evitare micro-strutture e la proliferazione di incarichi manageriali
- favorire lo sharing di competenze verso un modello T-shape
- ragionare con logiche di processo e per catena del valore per ridurre il cost to serve e migliorare i livelli di servizio
- ridurre il processo di decision making e time to market.

Sono state effettuate attività **“teal-oriented”** di natura quantitativa e qualitativa, in particolare:

- incremento del peso percentuale dei repertori KPIs attribuiti ai nuovi ruoli, con questionari di valutazione su comportamenti specifici
- aggiornamento dei meccanismi di governance operativa con l'inserimento di meccanismi di sub-delega nei regolamenti interni in linea con il principio del self-management (da estendere in maniera progressiva, ove applicabile)
- attivazione di un percorso di change management formativo ed esperienziale con step predefiniti e azioni di coaching
- integrazione, nell'indagine di clima annuale, di indicatori specifici per tracciare l'evoluzione di modello e l'engagement delle Persone.

Nel 2022 continueranno le attività con l'estensione del modello ad altri servizi della Banca e Società del Gruppo. L'iniziativa sarà coordinata dai Servizi Organizzazione e People Management che si occuperanno anche di monitorare l'evoluzione della struttura del Gruppo sui gradienti *Persone* e *Organizzazione* (cd. maturity model).





## 3.4 Politica di remunerazione

**Il Comitato Remunerazioni supporta il Consiglio di Amministrazione mediante la formulazione di pareri in merito a:**

- remunerazione del Personale Più Rilevante
- sistemi incentivanti di breve e medio termine e periodo
- raggiungimento degli obiettivi che consentono l'attivazione dei sistemi incentivanti.

La politica di remunerazione si focalizza su principi di **valorizzazione del merito** e di **motivazione al risultato**, coerenti con la cultura aziendale.

La valorizzazione dei risultati attesi avviene attraverso i seguenti strumenti:



**INQUADRAMENTI E RETRIBUZIONE**



**PROVVEDIMENTI RETRIBUTIVI**



**SISTEMI INCENTIVANTI**



**BENEFIT**

### PROCESSO PER LA DETERMINAZIONE DELLA REMUNERAZIONE

La remunerazione del Personale dipendente è costituita da una **componente fissa** e da una **componente variabile**. Il consolidato approccio della **politica retributiva basata sul merito**, prevede l'evoluzione della componente fissa correlata ai livelli di responsabilità raggiunti, alla capacità di replicare con continuità i risultati nel tempo e allo sviluppo di competenze distintive.

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

Le Schede KPI del Personale Più Rilevante<sup>8</sup> sono caratterizzate dai seguenti indicatori:



✓ **Comportamenti Manageriali**  
per valutare la sensibilità rispetto alle priorità aziendali

✓ **Indagine di clima annuale**  
che misura e consuntiva la soddisfazione dell'intera popolazione aziendale.

I patti stipulati fra Azienda e Persone (Patti di Non Concorrenza, Patti di Prolungamento del Termine di Preavviso) sono identificati nella componente variabile della remunerazione come prescritto dalla normativa, benché non legati ad alcun sistema premiante/forma di incentivazione.

Per i ruoli commerciali è previsto anche un meccanismo individuale di incentivazione denominato **Management By Objective (MBO)**, collegato alla capacità di attrarre nuovi Clienti e coerente con il modello di servizio attuato dalle diverse figure di Rete, tenuto conto della redditività del punto vendita.

Sono previsti vincoli ex ante all'assegnazione del bonus e meccanismi di correzione ex post (malus e claw back) al verificarsi di specifici eventi negativi (inclusi livelli di risultato inferiori a determinate soglie di indicatori reddituali, patrimoniali e di liquidità).

<sup>8</sup> Come precisato nel 25° Aggiornamento della Circolare Banca d'Italia 285/2013 (10.2018), il Personale Più Rilevante è rappresentato dalle categorie di soggetti la cui attività professionale ha o può avere un impatto rilevante sul profilo di rischio della Banca o del Gruppo bancario.





# Focus

## KPIs ESG

Il Gruppo ha intrapreso una correlazione tra obiettivi di sostenibilità e KPIs ESG:

**2021** Ogni tema materiale incluso nella matrice di materialità è stato correlato a KPIs individuali attribuiti al Top Management della Direzione Centrale e previsti dalla politica di remunerazione.

Il peso attribuito ai KPIs individuali oscilla tra

il **10%** e il **40%**

**2022** Creazione di un superindice ESG attribuito al Top Management della Direzione Centrale e agli Amministratori esecutivi che include i seguenti items:

- ✓ uguaglianza di genere
- ✓ finanza sostenibile
- ✓ formazione
- ✓ rischio ambientale e climatico
- ✓ riduzione delle emissioni.

Il peso attribuito al superindice è

del **10%**

## RAPPORTO TRA I COMPENSI TOTALI ANNUI

Nel 2021, il rapporto tra il compenso totale annuo del Dipendente con il compenso più elevato e la mediana dei compensi totali annui di tutti i Dipendenti escluso il più pagato è pari a 20,79, mentre per il 2020 è stato pari a 17,53 e per il 2019 pari a 18,04.

Per determinare il valore del compenso totale annuo del Dipendente con il compenso più elevato sono stati inclusi:

- ✓ stipendio
- ✓ patti
- ✓ bonus
- ✓ piani di incentivazione equity e non equity
- ✓ eventuali altri compensi

## 3.5 Benessere

**Il welfare aziendale assicura l'integrazione e lo sviluppo di politiche finalizzate al benessere di tutta la popolazione aziendale.**



certifica le migliori condizioni di lavoro, benefit, piani di carriera, investimenti in formazione e sviluppo, politiche focalizzate sulla crescita professionale e personale e sul benessere dei Dipendenti.

Sulla intranet aziendale è presente un **Portale** dedicato che raccoglie le iniziative ed i servizi disponibili.

Ciascuna Persona del Gruppo può indicare le aree di maggior interesse e fruire di una conseguente risposta personalizzata ai propri bisogni mediante comunicazioni e aggiornamenti in via continuativa sui servizi welfare.

Il portale è strutturato nelle seguenti aree tematiche:

	BENESSERE E SALUTE
	SUPPORTO PERSONALE
	TEMPO LIBERO E RISPARMIO
	RESPONSABILITÀ SOCIALE
	PREMIO WELFARE

Le pagine seguenti dettagliano iniziative e servizi che hanno caratterizzato il piano welfare 2021:







BENESSERE E SALUTE

DETTAGLIO ATTIVITÀ		PARTECIPANTI
Smettere di fumare	Percorso di supporto per risolvere il problema del tabagismo	9
Benessere alimentare	Conferenze con esperti del settore	198
Benessere psicologico	Iniziative in collaborazione con un team di psicologi e psicoterapeuti:	243
	• newsletter mensile sul benessere psicologico • servizio di supporto psicologico telefonico	15.457
Prevenzione in azienda	In partnership con l'Associazione Nazionale Tumori (ANT) e Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT)	684
Benessere finanziario	Corso online, on demand, volto ad indagare la dimensione psicosociale, cercando di far leva sulla finanza comportamentale	219
Dipendenza da gioco	Supporto specialistico dedicato	servizio integrato al supporto psicologico
Benessere in movimento	In partnership con Technogym, leader sul mercato nel settore del wellness, sono disponibili webinar, pillole formative, servizi di coaching	798
Salute Osteoarticolare	Webinar tematici con specialisti: è fondamentale avere maggiore consapevolezza ed interiorizzare comportamenti motori da assumere quotidianamente, con conseguenti benefici sul patrimonio muscolo-scheletrico. I disturbi muscolo scheletrici, infatti, insorgono ed aumentano con l'avanzare dell'età e sono caratterizzati da una forte tendenza alla cronicizzazione	154



DETTAGLIO ATTIVITÀ		PARTECIPANTI
Disturbi del sonno	Collaborazione con Shape Me, Società specializzata nel supporto, gestione e prevenzione dei disturbi del sonno	94
Identità di genere	Con Stimulus, Società specializzata nella promozione del benessere in azienda e della qualità di vita al lavoro, è stato attivato un webinar per fare chiarezza sulla terminologia associata all'identità di genere; in collaborazione con Marsh è stata predisposta una copertura assicurativa dedicata alla disforia di genere	150
Portale della Fiducia	Portale dedicato e percorso di supporto e sviluppo. La fiducia permette di affrontare meglio le situazioni ed è un elemento fondamentale per il benessere	352
Mindfulness	Itinerario sul Mindfulness, attitudine che insegna a coltivare la consapevolezza, vivere nel momento presente, ascoltare la propria mente e amare il proprio corpo	50 Persone coinvolte mediante Proteo
Polizza infortuni	La polizza infortuni copre gli eventi che si verificano durante lo svolgimento dell'attività lavorativa (compreso il percorso casa-lavoro e il rischio durante le trasferte/missioni), ed extra lavorativa, nell'arco delle 24 ore, 7 giorni su 7	73
Polizza assicurativa Sanitaria	Prevede la possibilità di contributi e rimborsi per spese dentistiche, visite specialistiche, assistenza infermieristica privata e ospedalizzazione domiciliare	6.662







SUPPORTO PERSONALE

DETTAGLIO ATTIVITÀ		PARTECIPANTI
Ordini online e spesa a domicilio	Sono attive le seguenti iniziative: <ul style="list-style-type: none"><li>• collaborazione con Mail Boxes Etc</li><li>• installazione di n. 2 Amazon Locker presso n. 2 filiali Credem ubicate a Reggio Emilia</li><li>• convenzione siglata tra Credem e Pharmap per ricevere farmaci a domicilio</li><li>• servizio spesa a domicilio mediante convenzione siglata con Easy Coop, Cicalia, Esselunga</li></ul>	11.656 consegne 35.151 accessi 3.935 consegne 4.420 ordini
Sostegno ai genitori	Iniziative di supporto attraverso bonus nascita ed adozione, pillole formative, webinar e focus group affinché i genitori realizzino un'esperienza di maternità e paternità serena e consapevole, anche affrontando il delicato tema della separazione	263
Consulenza Legale	Servizio di consulenza che permette di porre quesiti specifici a professionisti dedicati	99
Consulenza fiscale	Accordo con il Centro di Assistenza Fiscale (CAF) Italia 2000 per supportare compiutamente la compilazione del modello 730 e altri adempimenti fiscali	166
Consulenza previdenziale	Servizio di consulenza su contributi, pensione, invalidità e assistenza patronato: è fruibile da remoto in video conferenza e su appuntamento in partnership con Erga srl	126
Esperto risponde	Diffusione della conoscenza del piano welfare aziendale	82



DETTAGLIO ATTIVITÀ		PARTECIPANTI
Orientamento studio e lavoro	Servizio dedicato a coloro che stanno supportando o che dovranno supportare i propri figli nella scelta del percorso di studi e nell'ingresso nel mondo del lavoro	154
Supporto non autosufficienti	Iniziative volte a supportare le Persone che, all'interno del nucleo familiare, si prendono cura di familiari anziani o non autosufficienti: <ul style="list-style-type: none"><li>• ATuoFianco: disponibilità di un tutor personalizzato</li><li>• PrivataAssistenza: i Dipendenti potranno ottenere condizioni agevolate sul costo delle prestazioni e dei servizi erogati dalla prima Rete Nazionale di assistenza domiciliare</li><li>• webinar con specialisti ed esperti</li><li>• manuale del caregiver</li></ul>	70
Supporto didattica online	Piattaforma Redooc: corsi, lezioni ed esercizi per bambini	48
Supporto on-boarding neoassunti	Servizio di supporto per il cambio residenza collegata alla proposta di lavoro che si declina in: <ul style="list-style-type: none"><li>• analisi dei bisogni</li><li>• analisi del mercato e pre-selezione alloggi</li><li>• programmazione appuntamenti</li><li>• follow up: assistenza per scambio di informazioni/ comunicazioni volte a facilitare il processo decisionale</li><li>• assistenza telefonica per Contratto Locazione e Allaccio utenze</li></ul>	10











RESPONSABILITA’ SOCIALE

DETTAGLIO ATTIVITÀ		PARTECIPANTI
Volontariato d’Impresa	<i>Un giorno per gli altri</i> è il progetto che riconosce un giorno di permesso retribuito per chi vuole collaborare con associazioni di volontariato. Il Gruppo ha coinvolto n. 44 associazioni presenti su tutto il territorio nazionale e nel 2021 ha permesso a tutte le Persone del Gruppo di svolgere una giornata di solidarietà e impegno civile tramite iniziative a distanza	323
Volontari per l’educazione	Tutorship digitale in collaborazione con Save The Children per accompagnare i ragazzi nel percorso di studio	10
Car pooling	Jojob è la piattaforma dedicata alle Persone del Gruppo che vogliono condividere il tragitto casa-lavoro e suddividere le spese riducendo le emissioni inquinanti	125
Plastic free	Iniziativa finalizzata al rispetto per l’ambiente riducendo la plastica in azienda attraverso borracce aziendali e distributori d’acqua, revisione del packaging dei prodotti nei distributori collocati presso le zone ristoro	tutti i Dipendenti del Gruppo
Donazione Videoteca	Donazione di n. 1.500 DVD ad organizzazioni no profit che gestiscono comunità di accoglienza, case famiglia o centri diurni per Persone svantaggiate	-



PREMIO WELFARE DI RISULTATO

DETTAGLIO ATTIVITÀ		PARTECIPANTI
Premio welfare	Il contratto integrativo aziendale prevede, al raggiungimento di determinati obiettivi, l’erogazione di un premio che permette di usufruire di diverse tipologie di servizi con conseguenti benefici fiscali	5.578





## BENEFIT PREVISTI PER I LAVORATORI A TEMPO PIENO, PART-TIME E A TERMINE

I lavoratori part-time fruiscono dei medesimi benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno.  
Al Personale a tempo indeterminato sono riservate alcune forme agevolate di finanziamento.

## Focus



### DA REMOTE AD AGILE WORKING

L'emergenza epidemiologica ha determinato un'accelerazione e rivisitazione del modo di lavorare, con una fruizione incrementale del digitale e la **progressiva evoluzione da remote ad agile working**. Anche nel 2021 le politiche aziendali si sono focalizzate sui seguenti items:



riorganizzare gli spazi fisici di lavoro: l'attività lavorativa si svincola dalla postazione fissa ed è caratterizzata dalla **pianificazione alternata di giorni in agile working e in presenza** sul luogo di lavoro, con la possibilità di prenotare postazioni e salotti attraverso un software dedicato



individuare zone in cui attivare **aree di co-working**, con l'obiettivo di identificare spazi da allestire e ampliare rispetto ad altri scarsamente utilizzati che potranno essere razionalizzati



potenziare la formazione attraverso:

- interventi specifici per conoscere e approfondire le funzionalità di **Google Suite**
- il **portale dello Smartworker**, che raccoglie spunti, suggerimenti e la regolamentazione correlata alla nuova modalità di lavoro
- **corsi dedicati al lavoro agile**



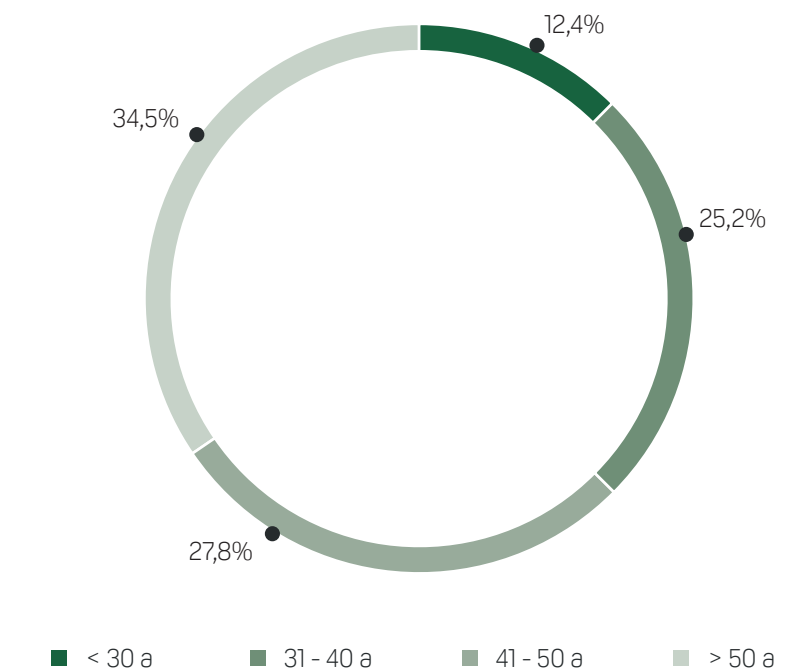
monitorare l'utilizzo dell'agile working anche nel periodo post emergenziale e comprendere quali attività hanno tratto beneficio dal suo utilizzo rispetto alla presenza fisica sul luogo di lavoro, attraverso **statistiche periodiche, indagini quantitative, autovalutazioni**.

## 3.6 Diversità, inclusione ed eque opportunità

**Garantire pari opportunità e valorizzare la diversità contribuisce alla creazione di valore: attraverso la contaminazione di genere, conoscenze, competenze ed esperienze, vengono favorite creatività e innovazione.**

### DISTRIBUZIONE ETÀ NEL GRUPPO

Distribuzione del Gruppo per età a fine 2021:



**43,8 anni** → **44,6 anni**  
ETÀ MEDIA NEL 2014 ETÀ MEDIA NEL 2021



**+ 1**  
PUNTO PERCENTUALE  
CRESCITA DEL NUMERO  
DELLE DIPENDENTI DONNE  
NEL 2021, PARI AL

**38%**

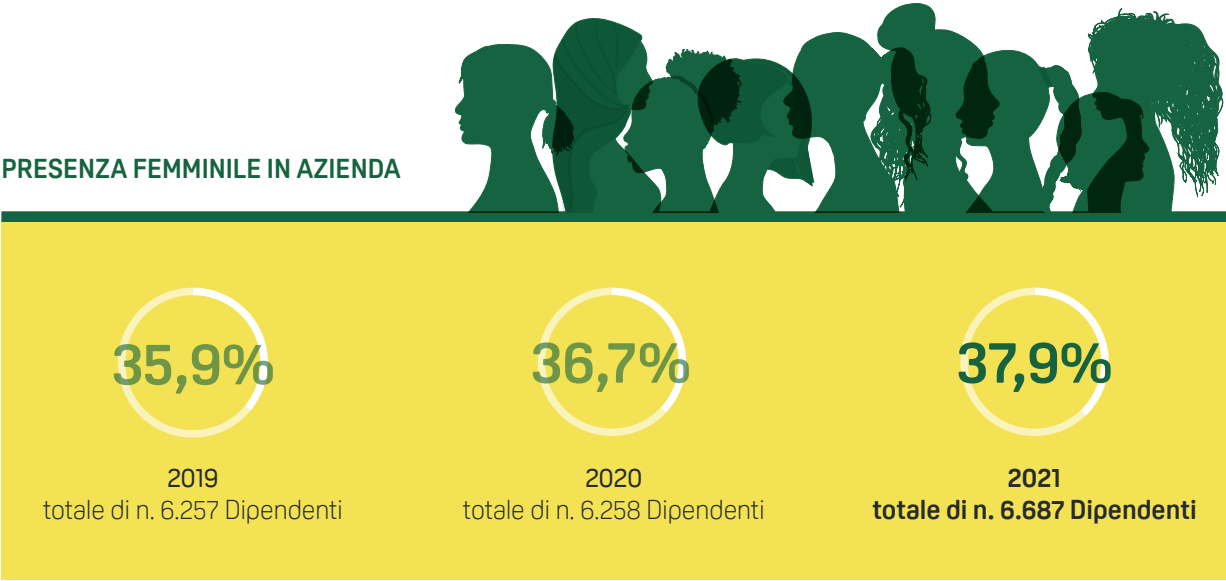
All'interno della funzione People Management è stato costituito un Gruppo di lavoro liquido costituito dal Team Leader e da Persone appartenenti alle aree della *Gestione, Selezione, Formazione, Amministrazione e Comunicazione interna*: attraverso il confronto continuo viene stimolata la progettualità su diversità e inclusione e pianificate iniziative nate dall'ascolto di bisogni ed esigenze di cui si fanno portavoce n. 120 Diversity Coach con iniziative e proposte specifiche.

Il principio della **meritorietà**, caposaldo strategico, esclude l'adozione di quote rosa nella politica di gestione del Personale, focalizzando attenzione e monitoraggio sul principio di trasparenza e pari opportunità di crescita durante l'intero ciclo di vita professionale.

L'attenzione all'equilibrio di genere è sintetizzata dalla progressiva crescita del numero delle Dipendenti Donne: nel 2021 aumenta di 1 punto percentuale rispetto al 2020, attestandosi al 38% del totale della forza lavoro.







Il trend positivo è confermato anche dai seguenti insight:

**Selezione:** nel 2021 le Donne rappresentano circa la metà dei neoassunti (47,1%)

**Passaggio di competenze chiave:** il numero di Donne che svolgono anche il ruolo di tutor a neoassunti è costante rispetto al 2020 e rappresenta il 26,5% dei Maestri di mestiere complessivamente presenti in azienda

**Percentuale Donne nei diversi inquadramenti:** 8,4% dirigenti, 26% quadri, 50,5% impiegati

**Formazione soft skill:** il 96% delle Donne ha fruito di questo tipo di formazione (dato analogo per gli Uomini)

**Colloqui gestionali:** il 64% delle Donne è stata colloquiata nel corso del 2021 (60% uomini)

**Job rotation:** il 35% delle Donne hanno effettuato una JRT (di ruolo e/o unità organizzativa) rispetto al 27,4% degli Uomini

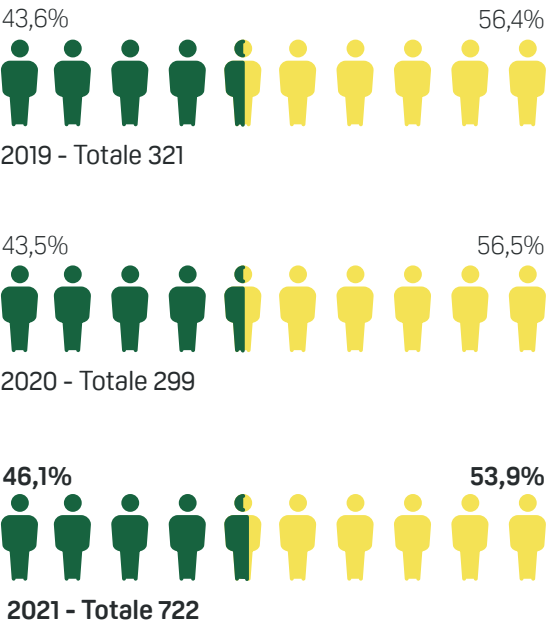
**Lavoro agile:** considerando tutte le forme di flessibilità lavorativa, nel 2021 ne hanno beneficiato il 93,5% delle Donne e il 91,2% degli Uomini

**Sviluppo del potenziale:** la percentuale di Talenti, Donne high-performer alle quali vengono riservati assessment, iniziative formative e percorsi di crescita dedicati, ammonta al 4,7%<sup>10</sup>, sostanzialmente in linea rispetto al 2020

<sup>10</sup> Il corrispondente sviluppo del potenziale relativo agli Uomini ammonta al 3,5% nel 2021.

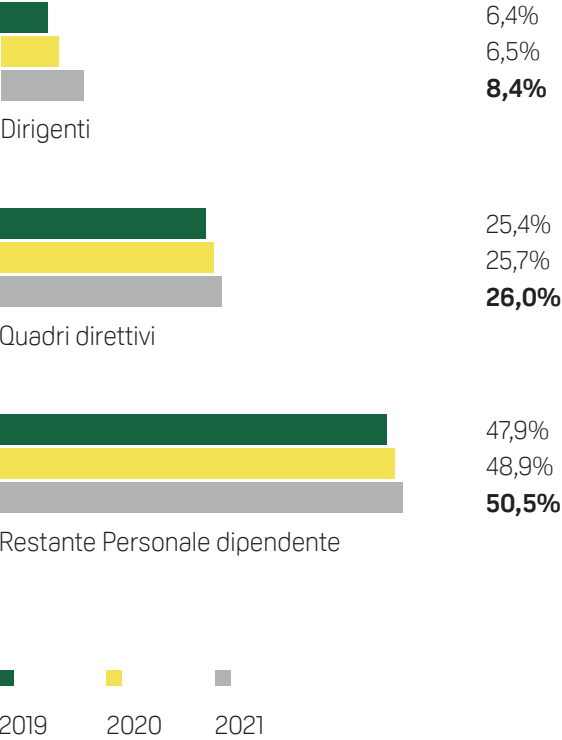


**NUOVE ASSUNZIONI**



donne uomini

**DISTRIBUZIONE DELLE DONNE PER INQUADRAMENTO**



Credem aderisce alla **Carta Donne in Banca**, promossa dall'Associazione Bancaria Italiana per stimolare l'approfondimento, la progettualità e la comunicazione sulla diversità di genere e favorire il benchmarking di sistema.

Nel 2021 la carta conta n. 40 aderenti ed ha approfondito lo scenario di riferimento normativo europeo e nazionale sulla diversità di genere, favorito il confronto e stimolato iniziative associative (tavoli con il Governo, rapporto con le Istituzioni, attività indirizzate a Banche, Cittadini, Dipendenti).



È stata confermata la **Certificazione Equal Salary** conseguita nel 2020, che ha rilevato l'assenza di un gender pay gap ed esteso l'analisi a tutti gli aspetti della parità di genere.

La certificazione è stata conferita dalla fondazione **Equal Salary Foundation** a seguito di uno studio rigoroso condotto da Price Waterhouse Coopers, caratterizzato da una metodologia riconosciuta dalla Commissione Europea e articolata in due fasi principali:

- verifica di dati oggettivi (retribuzioni, posizione organizzativa delle Persone, altro)
- verifica qualitativa di documenti e policy aziendali, analizzati anche tramite on site auditing, e una mirata attività di ascolto su un campione di popolazione aziendale tramite survey online, focus group e interviste individuali.





## Focus

### FORMAZIONE

Per tutte le Persone del Gruppo sono disponibili i seguenti corsi che approfondiscono i temi della diversity:

- ✓ *Scopri i tuoi Talenti e Supera le tue Convinzioni Limitanti*, corso d'aula disponibile su iscrizione attraverso il catalogo trasversale
- ✓ *Diversity management*, corso online.

### CULTURA AZIENDALE

Nel corso dell'anno sono state avviate iniziative volte alla diffusione di una cultura aziendale basata sui valori dell'inclusività:

- ✓ conciliazione dei tempi di lavoro e vita privata attraverso l'incentivo al lavoro agile (part time e remote working)
- ✓ iniziative a sostegno della genitorialità e della professione femminile (colloqui dedicati durante la maternità e incontri dedicati alle neomamme)
- ✓ estensione del supporto alla genitorialità ai Padri attraverso l'organizzazione di seminari su tutto il territorio nazionale e focus group dedicati
- ✓ seminari dedicati al caregiver, assistenza alle famiglie, adolescenza a supporto alle Persone.

Su questi presupposti sono state avviate le seguenti macro-iniziative:

- ✓ community interna sui social aziendali
- ✓ prosecuzione del progetto di sviluppo professionale dedicato all'ascolto delle Persone per colleghi nella fascia di età 30-40 anni e over 50 con iniziative specifiche
- ✓ organizzazione di eventi/webinar finalizzati alla condivisione e confronto con realtà diverse dal sistema bancario
- ✓ creazione di un portale dedicato alla Diversity, che contiene aggiornamenti e sintesi delle iniziative attivate per favorire la diffusione di una cultura aziendale che valorizza e include le diversità.



### OVER THE RAINBOW

La community aziendale **Over The Rainbow** è dedicata alle tematiche LGBTQ+, Persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender, queer e, più in generale, a tutte quelle Persone che non si sentono pienamente rappresentate sotto l'etichetta di Donna o Uomo eterosessuale.

Conta **n. 60 iscritti** che si riuniscono con cadenza settimanale per approfondire l'ambito di osservazione e sviluppare attività correlate all'**orientamento sessuale e affettivo**:

- ✓ l'hashtag **#OverTheRainbow** consente di seguire le molteplici iniziative sui gruppi aziendali currents
- ✓ sono stati effettuati **n. 6 Rainbow Talk**, interviste sulle tematiche LGBTQ+ al **Top Management** del Gruppo, ivi incluso il Direttore Generale
- ✓ gli incontri **Over The Tea**, aperti dal **Team Leader** della funzione **People Management**, hanno favorito le testimonianze e confronti tra **esperti, Dipendenti e Genitori** sul tema del **coming out**.

## 3.7 Salute e sicurezza



**Nel 2021, la centralità dei temi inerenti la salute e sicurezza dei lavoratori, acuita dalla pandemia da COVID-19, ha favorito il recepimento di un nuovo modello di organigramma finalizzato a trasferire il commitment al più alto livello aziendale: il CdA ha individuato il Direttore Generale in qualità di Datore di Lavoro ai fini della Sicurezza sul Lavoro, il quale, per favorire l'operatività, ha trasferito con delega al responsabile della funzione Logistica le responsabilità dell'applicazione degli obblighi normativi delegabili.**

Con subdelega del responsabile della funzione **Logistica** sono state poi trasferite al responsabile della funzione **Tutela Aziendale** le mansioni di organizzazione della prevenzione aziendale e al responsabile del **Real Estate Operation** le responsabilità per la conformità dei luoghi di lavoro.

La funzione **Tutela Aziendale** ha acquisito la responsabilità di garantire la **protezione delle Persone** che lavorano nel Gruppo nonché dei dati e delle tutele assicurative delle Società che lo compongono.

La funzione **Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro** ricopre i compiti specifici del Servizio di Prevenzione e Protezione, definendo i processi di valutazione dei rischi e di individuazione delle misure di prevenzione, attuando tra le altre, le seguenti attività cardine:

- **valutazione dei rischi:** con l'ausilio di check-list, modelli gestionali informatici o consulenze specifiche vengono individuati e valutati molteplici scenari di rischio, definendo misure correttive e di miglioramento. Il coinvolgimento dei lavoratori avviene tramite la consultazione dei Rappresentanti per la Sicurezza e attraverso canali di comunicazione dedicati (ad es. Portale)
- **verifica degli standard normativi in materia di conformità dei luoghi di lavoro, attrezzature, impianti:** il monitoraggio viene effettuato mediante sopralluoghi e check-list di valutazione finalizzati a individuare eventuali criticità/anomalie
- **coordinamento della sorveglianza sanitaria obbligatoria:** insieme delle attività di medicina del lavoro previste per i lavoratori videoterminalisti (circa il 30% della popolazione aziendale). I servizi sono affidati a medici consulenti che, previo coordinamento da parte della funzione preposta, applicano i protocolli sanitari, partecipano al processo di valutazione dei rischi ed erogano la consulenza di settore
- **coordinamento della gestione dei rischi da interferenze nelle attività in appalto:** supporto e consulenza alle altre funzioni aziendali nel presidio di tutti gli adempimenti correlati agli appalti di lavoro
- **pianificazione e coordinamento della gestione delle emergenze:** presidiare le figure incaricate della gestione delle emergenze, definire i piani di controllo e la pianificazione delle esercitazioni nei luoghi di lavoro. In caso di infortuni, accadimenti pericolosi o incidenti si procede all'analisi dell'evento e, laddove necessario, all'individuazione delle relative azioni correttive.







Nel corso del 2021, il perdurare dell'**emergenza pandemica da COVID-19**, ha condizionato la gestione delle tematiche di salute e della sicurezza, mettendo al centro delle attività le misure anti-contagio. Sono continuate, in modalità online e in base alle necessità emergenti, incontri specifici con l'obiettivo di assicurare la business continuity, tutelando la salute di tutti gli Stakeholder e garantendo efficienza operativa, nel pieno rispetto delle misure di sicurezza governative e regionali, nonché dei protocolli di settore, assicurando:

- il presidio della situazione e la gestione dell'emergenza
- l'erogazione dei servizi critici nel periodo di crisi
- il ripristino delle strutture aziendali e delle funzionalità organizzative e logistiche per il ritorno alla normalità, la diffusione delle informazioni e comunicazioni operative attraverso il **Portale Sicurezza**, integrato nella sulla intranet aziendale, in base all'evolversi della situazione.

Gli interventi adottati durante l'emergenza epidemiologica, coordinati in particolare dalla funzione **Prevenzione e Protezione e Logistica**, sono stati indirizzati in via prioritaria alla **tutela della salute delle Persone**, attraverso:



**presidi anti-contagio obbligatori** richiesti dai protocolli di sicurezza in tutte le sedi di lavoro (mascherine, gel igienizzanti, guanti, schermi protettivi, ecc.)



**gestione del portale Gestione Emergenza - Coronavirus**, che include comunicazioni e istruzioni operative per contenere i rischi di contagio



**agile working**, proseguito anche nel 2021 e che rappresenta la principale azione di prevenzione per ridurre la probabilità di contagio nella popolazione aziendale: è stato esteso a tutte le Persone del Gruppo e privilegiato in tutti i contesti, compatibilmente con le esigenze operative. Per garantire ai Clienti lo standard di servizio erogato sono stati potenziati i canali digitali, che hanno garantito la continuità del dialogo e della relazione e consentito di ridurre le trasferte operative. Tutti i Dipendenti sono stati dotati di PC portatile e di telefono cellulare aziendali. I sistemi informatici sono stati potenziati per consentire lo svolgimento dell'attività professionale, formazione e relazione a distanza



istituzione di un **numero verde** per attivare un servizio di consulenza medica, caratterizzato da informazioni e approfondimenti sui comportamenti da adottare per prevenire il contagio e da consulti inerenti la salute personale



istituzione di un **servizio di supporto psicologico telefonico**, fruibile da tutte le Persone del Gruppo ed esteso ai loro famigliari, per tutelare e promuovere il benessere mentale durante il periodo di emergenza



istituzione di una **polizza sanitaria** a copertura dei rischi da COVID-19



**webinars** sulla intranet aziendale, con cadenza regolare, dedicati alle modalità per affrontare le diverse fasi della pandemia



**rimborso** del costo del vaccino antinfluenzale per la stagione 2020-2021 (vaccino e somministrazione) fruibile da tutte le Persone del Gruppo ed esteso ai loro famigliari per tutelare e promuovere la salute durante il periodo di emergenza



**supporto ai genitori attraverso video pillole**, per una più efficace gestione dei figli durante la situazione emergenziale



**consulenza**, attraverso l'attivazione del servizio *Il Medico Competente*, per questioni relative al COVID-19 e/o per fruire di consulenze specialistiche erogate da virologi/infettivologi



**organizzazione del presidio per il controllo della certificazione obbligatoria** (c.d. green pass) per l'accesso ai luoghi di lavoro e dei permessi medici per il rientro in presenza dopo i casi di contagio o quarantena.

La funzione **Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro** garantisce inoltre il supporto nella **definizione** dei piani formativi in materia di Sicurezza sul lavoro, suddivisi in:

- **formazione interna**, erogata dall'Academy Credem
- **formazione esterna e/o caratterizzata da competenze specialistiche**, affidata a enti di formazione accreditati.

I corsi vengono erogati a tutta la popolazione aziendale, in presenza e in modalità e-learning (in particolare durante l'emergenza epidemiologica), attraverso un catalogo formativo dedicato e conforme ai requisiti normativi. I fabbisogni sono diversificati in base al ruolo, mansione o luogo di lavoro.

Nel secondo semestre 2021, in seguito a disposizione ministeriale, è ripresa l'organizzazione di corsi di formazione che, prevedendo attività di addestramento pratico, si sono svolti in presenza.

Tutti i corsi prevedono la verifica dell'apprendimento con test di valutazione.





# 04

## aquilone | Prosperity

L'aquilone vola e vede le cose dall'alto.

La prosperità è uno dei fini più alti che deve caratterizzare l'impresa per coordinare profittabilità, continuità del business e creazione di valore condiviso con tutti gli Stakeholder.

Per Credem la prosperità è una declinazione della sostenibilità e rappresenta un fondamentale che include fattori finanziari e di performance e il capitale relazionale alimentato dalla fiducia di tutti gli Stakeholder.

n. 1.330.969

Clienti: **+5%** (vs. 2020)

84.2

customer satisfaction<sup>1</sup>

**+300%**

incremento portafoglio investimenti ESG<sup>2</sup>

**+458%**

partecipanti ad attività di educazione finanziaria<sup>2</sup>

n. 722

assunzioni

<sup>1</sup>Sintetizza in un unico valore la soddisfazione della clientela verso Credem nel suo complesso (relativa alle filiali e ai canali remoti utilizzati); il 2021 ha confermato il gradimento dei Clienti, con un dato di 84,2 punti su 100.

<sup>2</sup>Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.



# capitale finanziario

Il capitale finanziario comprende l'insieme di fondi e di risorse economico-finanziarie che l'impresa impiega.  
Tali risorse possono essere alimentate tramite forme di finanziamento oppure generate dall'attività operativa o dai risultati degli investimenti.

/ca·pi·tà·le/ /fi·nan·zià·rio/

# capitale relazionale

Il capitale relazionale rappresenta la capacità dell'impresa di creare relazioni di valore con gli Stakeholder, in primis la Comunità di riferimento, per migliorare il benessere individuale e collettivo.  
Si basa sulla condivisione di valori e comportamenti ed è strutturato su basi fiduciarie forti e credibili.

In questo capitolo parleremo di:

- ✓ norme condivise, valori e comportamenti
- ✓ relazioni chiave, fiducia e volontà di impegnarsi nel costruire relazioni forti con Clienti, Fornitori, Partner Commerciali, Comunità Locali, Legislatori, Organismi di regolamentazione, Policy makers e gli altri Stakeholder esterni
- ✓ capacità dell'impresa di operare nel sociale.

## 4.1 Capitale finanziario





## AZIONISTI

I nostri Azionisti: una visione di lungo termine

Il maggior azionista della Capogruppo è **Credemholding SpA** con una quota di partecipazione del 78,6%; il flottante rappresenta il 21,4%. La Società, costituita da oltre n. 3.000 Soci, ha per oggetto lo svolgimento di attività di natura finanziaria, in particolare l'assunzione di partecipazioni in Società e/o enti costituiti o costituendi, nonché la sottoscrizione di obbligazioni e altri strumenti finanziari emessi dalle partecipate.

Il 76,3% delle azioni di Credemholding SpA sono vincolate da un **sindacato di blocco** che impegna i Soci aderenti a garantire un diritto di prelazione verso gli altri partecipanti al sindacato in caso di cessione della propria partecipazione, a **garanzia della stabilità degli assetti proprietari e di politiche, obiettivi e risultati correlati orientati al medio-lungo periodo**



## QUALITÀ DEL CAPITALE UMANO

I valori aziendali, **Passione e Responsabilità**, rappresentano la sintesi dell'identità organizzativa. Il capitale umano si distingue per **visione d'insieme, autonomia** nella presa di decisioni, predisposizione alla **collaborazione, orientamento al risultato, metodo e flessibilità**.

La ricerca di continue contaminazioni culturali e professionali, anche nel **2021** ha garantito l'**assunzione di n. 722 Persone<sup>3</sup>**, di cui n. 243 di età inferiore ai 30 anni (n. 110 Donne e n. 133 Uomini)



**n. 722**  
ASSUNZIONI



## MARGINE DI CONTRIBUZIONE

Rappresenta la differenza tra i ricavi di vendita e i costi: misura la capacità del Gruppo di generare valore con la propria attività

## MODELLO DI BUSINESS POLIFUNZIONALE



Fonti di ricavo garantite da un modello di business polifunzionale

La diversificazione del modello di business ha consentito di rispondere con efficacia al contesto economico-sociale<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Cfr. Target ESG 2023, pag. 25.

<sup>4</sup> Si rimanda alla proposta di valore a pag. 136.

## RETURN ON EQUITY

ROE calcolato come Utile Netto sul patrimonio Netto medio del 2020

Indica la redditività del capitale del Gruppo e offre una visione sintetica dei risultati economici conseguiti rispetto al capitale **impegnato** da parte degli Azionisti. Credem è caratterizzata da una redditività e solidità patrimoniale ai vertici del sistema e da un'abbondante posizione di liquidità.

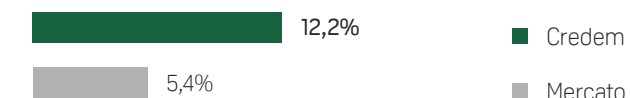
**10,9%**  
ROE

Anche per il 2021 la **Banca Centrale Europea** ha confermato il requisito di Pillar 2 (P2R) di Credito Emiliano all'1%, il più basso in Italia e tra le banche commerciali in Europa, a riprova della **capacità di gestione dei rischi e della solidità del Gruppo, ai vertici del sistema**

## CRESCITA RACCOLTA DIRETTA E INDIRETTA SUPERIORE AL MERCATO



## INCREMENTO DELLA RACCOLTA DIRETTA DA CLIENTELA



La **raccolta diretta** è l'aggregazione dei depositi della clientela sotto forma di libretti di risparmio, conti correnti, certificati di deposito a cui si aggiunge l'emissione di titoli obbligazionari propri riservati ai Clienti retail.

La **raccolta indiretta** riguarda titoli di credito e altri valori, non emessi dalla Banca ma ricevuti dalla stessa in deposito a custodia, amministrazione o in relazione all'attività di gestione di patrimoni mobiliari

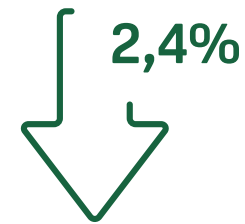
## COSTO DEL CREDITO ECCELLENTE

Il presidio della qualità del credito si riflette in un costo significativamente inferiore rispetto alla media di sistema

**10 bps**

**= 0,10%**  
degli impieghi medi del 2021

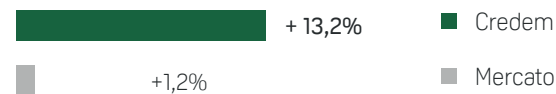




### GROSS NPL RATIO (incidenza del totale crediti deteriorati lordi sugli impieghi lordi)

Bassa incidenza di Non Performing Loan, ovvero di crediti deteriorati, grazie alla presenza e all'evoluzione continua di specifici presidi

### CRESCITA DEGLI IMPIEGHI SUPERIORE AL MERCATO



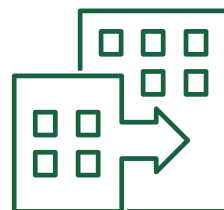
Continuo supporto allo sviluppo di Clienti e Comunità testimoniato da una crescita degli impieghi stabilmente superiore alla media di sistema

### STORICA E DIFFUSA CULTURA DEL RISCHIO

Il Gruppo è caratterizzato da valori, comportamenti e attitudini che determinano l'approccio dell'organizzazione all'identificazione, valutazione, presidio e gestione strategica del rischio



### INTEGRAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI CENTO



Nel terzo trimestre 2021 è stata finalizzata la fusione per incorporazione di Cassa di Risparmio di Cento, per consolidare la presenza del Gruppo nelle province di **Bologna** e **Modena** e sviluppare una significativa presenza nella provincia di **Ferrara**

## Focus

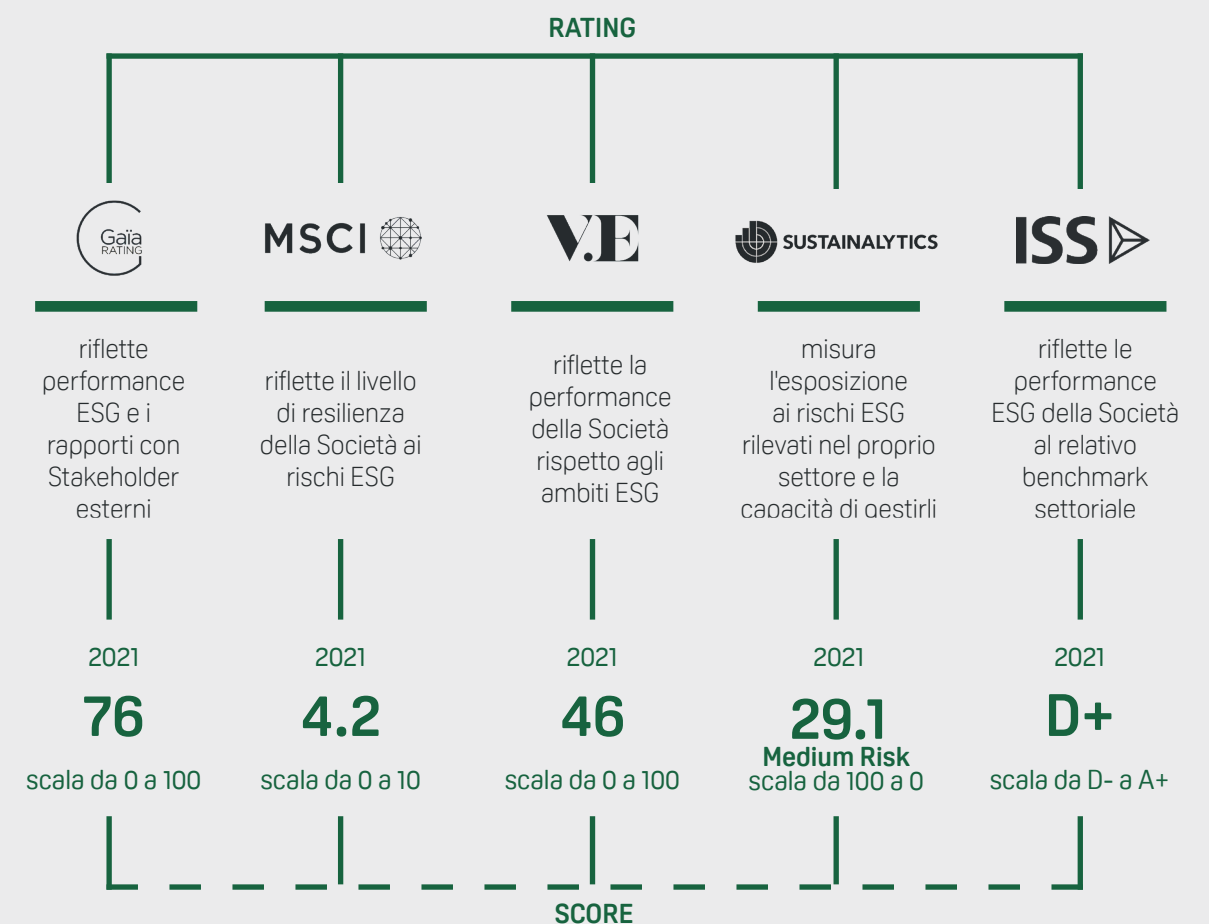


### RATING ESG E RICONOSCIMENTI DELLA SOSTENIBILITA' DEL GRUPPO

I rating di ESG sono rappresentati da un giudizio sintetico emesso da agenzie di rating specializzate nella raccolta ed elaborazione di informazioni, che certifica la solidità di un emittente, di un titolo o di un fondo dal punto di vista degli aspetti ambientali, sociali e di governance.

Tale giudizio supporta l'assunzione di informazioni da parte degli Investitori per assumere decisioni consapevoli e informate.

Nel 2021 il Gruppo ha ricevuto importanti riconoscimenti da parte di alcune primarie agenzie di rating ESG:

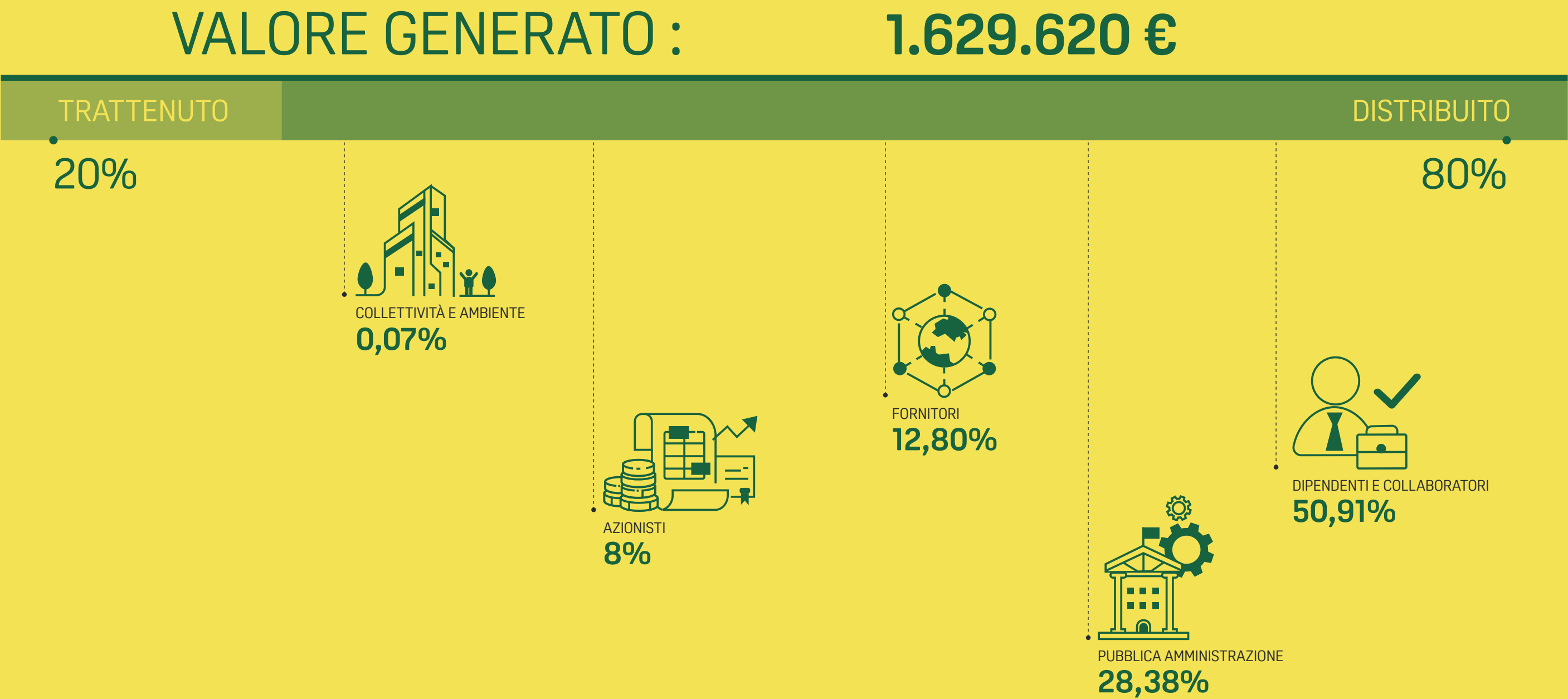




VALORE CONDIVISO

I risultati conseguiti nel 2021 testimoniano la capacità del Gruppo di remunerare i propri Stakeholder e di generare valore per l'organizzazione e per la Società.  
La **Dichiarazione Non Finanziaria** evidenzia la formazione della ricchezza prodotta e la sua distribuzione ai vari Stakeholder attraverso il **prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto**.

Il grafico sottostante rappresenta il totale del **Valore Economico Generato** dalla gestione ordinaria ripartito in termini di **Valore Economico distribuito e trattenuto**.



La quota parte di Valore Economico Distribuito è ripartita tra i principali portatori di interesse: Fornitori, Dipendenti e Collaboratori, Azionisti, Pubblica Amministrazione e Collettività.

Il Valore Economico Trattenuto riguarda le rettifiche di valore, le imposte anticipate e differite, gli accantonamenti ai fondi e l'utile d'esercizio.



## 4.2 Capitale relazionale

Passione e Responsabilità contraddistinguono anche la relazione con i Clienti. Il modello di servizio è caratterizzato da una spiccata specializzazione, in base ai bisogni relazionali e finanziari espressi dalla clientela:

- ✓ le dipendenze erogano servizi alle famiglie e ai piccoli operatori economici
- ✓ i centri small business alle aziende fino a 5 EM di fatturato annuo
- ✓ i centri corporate alle imprese con fatturato superiore 5 EM
- ✓ i centri private alla clientela privata con grandi patrimoni
- ✓ canali digitali: Internet e Mobile Banking, Contact Center e il sito internet.



### 1.333.603 Clienti

+5% RISPETTO AL 2020

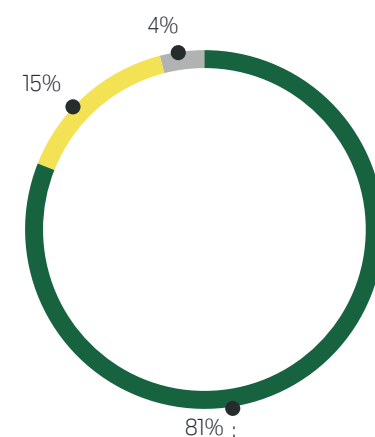
#### NUMERO CLIENTI

In linea con la strategia di crescita commerciale, nel 2021 il numero di Clienti delle Società Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A. ha registrato un **incremento del 5%** rispetto al 2020.

#### COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

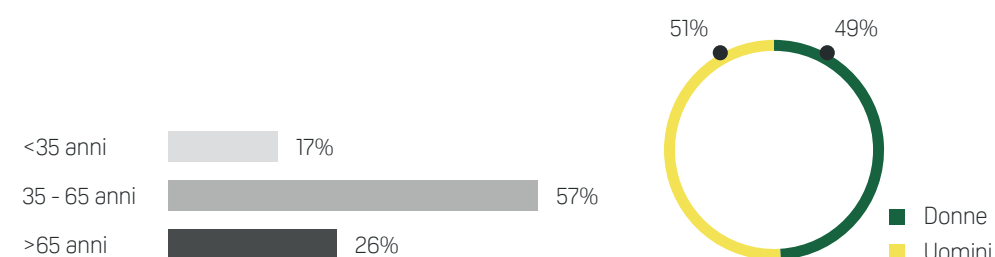
Al 31 dicembre 2021 l'analisi della **composizione della clientela** delle due maggiori banche del Gruppo, Credito Emiliano e Banca Euromobiliare, rileva una distribuzione del numero di Clienti fortemente concentrata nella categoria **Privati e Famiglie**, seguita da **imprese e professionisti** e del settore **private banking**.

- Privati e Famiglie
- Imprese e Professionisti
- Settore private banking



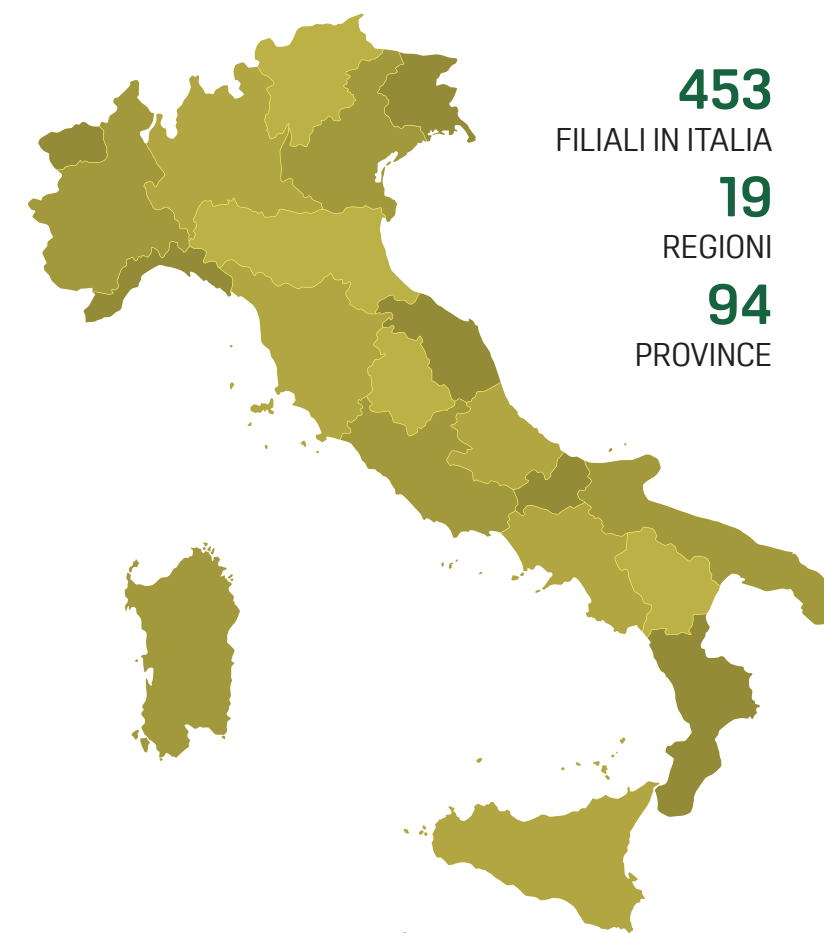
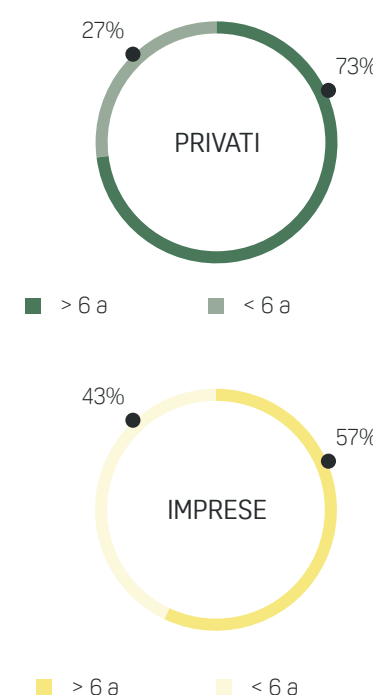
#### COMPOSIZIONE DEI CLIENTI PRIVATI

La composizione dei Clienti privati evidenzia un mix coerente con i dati degli anni precedenti.



#### DURATA DEI RAPPORTI

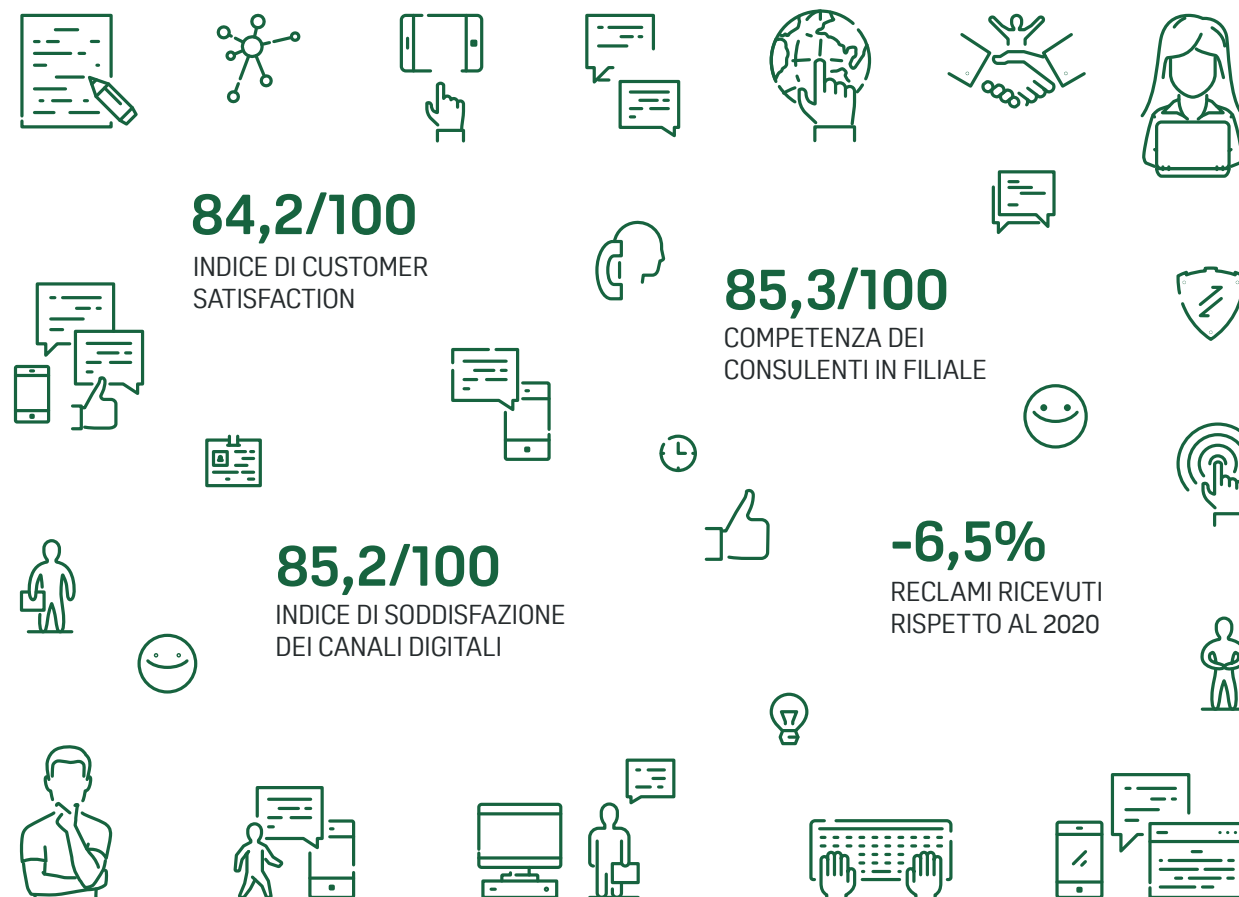
L'approccio volto all'accoglienza e alla cura del Cliente ha consentito di instaurare rapporti di lungo termine e di riscontrare una predominanza di Clienti, sia **privati** che **imprese**, con una **permanenza superiore a n. 6 anni**.





SODDISFAZIONE DEI CLIENTI<sup>5</sup>

**n. 23.400** CLIENTI COINVOLTI NELL'INDAGINE | n. 17.900 privati - n. 5.500 small business



Per rispondere alla complessità derivante dalle restrizioni legate alla pandemia da COVID-19 e dal contestuale sviluppo e fruizione di canali a distanza, Credem ha rafforzato il processo di monitoraggio e misurazione della customer experience, attraverso:

- la rilevazione della soddisfazione dei Clienti su diversi canali (filiale, call center, internet banking e mobile, videochiamate)
- analisi di benchmark
- l'introduzione di un nuovo indicatore denominato EPIC<sup>6</sup> per individuare i momenti di maggiore gratificazione vissuti dalla clientela
- un'analisi più strutturata sui principali processi commerciali, mediante questionari di valutazione dedicati.

<sup>5</sup> I dati e le informazioni relative alla Soddisfazione dei Clienti si riferiscono alla Società Credito Emiliano S.p.A.  
<sup>6</sup> EPIC (Elevation - Pride - Insight - Connection) modello di valutazione dei picchi di memorabilità sviluppato da Doxa.

In termini di innovazione e qualità delle informazioni, stanno assumendo rilevanza crescente:

- l'analisi delle interazioni con il Cliente generate attraverso email, chat, strumenti di text analysis e text mining: l'attività, unitamente a quelle inerenti la soddisfazione i reclami e disservizi, ha consentito di mantenere elevati livelli di servizio sulle aree identificate e riconosciute come eccellenti e di impostare azioni correttive su aree di disservizio e/o individuate come migliorabili, con riverberi positivi sul numero di reclami ricevuti, diminuiti del 6,5% rispetto 2020<sup>7</sup>
- la **community CredemLab** è diventata un elemento strutturale nelle azioni di ascolto e di co-creazione di nuovi servizi e prodotti con i Clienti.

Le attività di ascolto vengono periodicamente discusse e analizzate nel Comitato commerciale Customer Experience e nel Comitato Commerciale Reclami e nel corso del tempo hanno consentito di porre in essere variazioni organizzative e di processo, tra le quali:

- creazione di una **struttura dedicata al contatto diretto e alla gestione dei Clienti** segnalati dalle filiali per azioni di recupero sui disservizi segnalati (presso il Contact Center)
- attivazione di una **collaborazione interfunzionale** con creazione di tavoli di lavoro composti dalle funzioni di Marketing, Commerciale, Organizzazione e Centro Servizi; lo scopo è di analizzare con una visione trasversale i dati di processo rinvenienti da interviste, reclami e segnalazioni raccolte dal contact center per individuare possibili azioni di remediation, sviluppare soluzioni ed implementarle in ottica agile
- per i prodotti principali, **sviluppo di indicatori di qualità** che tengano conto in maniera ponderata di tutti gli aspetti relativi alla soddisfazione dei Clienti, gestori e numero di reclami ricevuti.

Per fornire una lettura integrata delle differenti aree di indagine sviluppate, vengono utilizzati i seguenti KPIs di sintesi, indicatori che hanno lo scopo di individuare lo stato di salute generale della relazione con la clientela, in logica attuale e prospettiva (advocacy):

- Net Promoter Score (NPS)<sup>8</sup>**, indica quanto i Clienti consigliano Credem come Banca; nel 2021 l'indice, calcolato come differenza tra la percentuale dei Clienti promotori (coloro che consigliano Credem con giudizio 9-10) e la percentuale dei Clienti detrattori (giudizio 1-6), si è attestato a **45 punti**, rispetto ai 50 del 2020, confermandosi sui livelli di eccellenza e **ai vertici del sistema bancario**; la riduzione è da imputarsi ad uno spostamento di parte delle valutazioni tra i promotori (giudizio 9-10) verso la clientela "neutrale" (giudizio 7-8), mentre è rimasta sostanzialmente stabile la percentuale di detrattori (voto 1-6)
- Customer Satisfaction**, sintetizza in un unico valore la soddisfazione della clientela verso Credem nel suo complesso (quindi relativa alle filiali e ai canali remoti utilizzati); il 2021 ha confermato il gradimento dei Clienti, con un dato di **84,2 punti su 100**.

<sup>7</sup> Al fine di effettuare un confronto omogeneo con lo scorso anno, se non si tiene conto dei reclami ricevuti in occasione dell'evento straordinario dell'incorporazione da parte di Credem di Cassa di Risparmio di Cento, la percentuale di riduzione dei reclami rispetto al 2020 passa dal 6,5 al 9%.

<sup>8</sup> NPS: Metodologia sviluppata e registrata da Bain & Company e Satmetrix. Si basa sulla singola domanda "Con quale probabilità consiglieresti Credem a un amico-conoscente-familiare?" su una scala da 0 a 10. In Credem per coerenza con le altre attività di indagine sulla clientela la scala di rilevazione è stata impostata tra 1 e 10, e le risposte sono state classificate quindi in: Detrattori (Clienti che forniscono giudizio da 1 a 6), Neutrali (Clienti che forniscono giudizio 7 e 8), Promotori (Clienti che forniscono giudizio 9 e 10). Il Net Promoter Score è dato dalla differenza tra Promotori e Detrattori.



### Dall'analisi dei dati sono emersi alcuni indicatori significativi:

- nonostante la crescita di strumenti e modalità di relazione a distanza, **il ruolo della filiale e soprattutto dei consulenti rimane un asset chiave nella generazione di un'esperienza positiva**: i valori rilevati per la competenza salgono a **85,3 punti** (+1,6), quelli relativi al problem solving a **84,8** e la disponibilità si attesta a **87,4 punti** (+0,5), a conferma del valore riconosciuto alle Persone di front end
- a supporto di questo modello, è continuato il processo di **potenziamento dei canali a distanza**, con la digitalizzazione di un numero crescente di processi ed operazioni. Nel 2021 l'evoluzione dell'Internet banking ha determinato una crescita della soddisfazione, con un valore che si attesta a **85,2 punti**, sostenuta da un aumento di quasi 1,5 punti nelle valutazioni sulla completezza delle funzioni disponibili (**84,3**) e dalla conferma della sicurezza percepita a **87,9 punti**
- i **canali telefonici** hanno continuato a ricevere un numero consistente di contatti giornalieri, a conferma dell'efficacia della relazione; la soddisfazione per il servizio Clienti Inbound<sup>9</sup> si è confermata sui livelli del 2020 (85,8 vs 86,1 del 2020), mentre il servizio Outbound<sup>10</sup>, focalizzato in parte sulle azioni di caring ed in parte su attività commerciali, pur registrando la valutazione eccellente di **86,4**, ha evidenziato una leggera flessione rispetto al 2020 (87 punti).

## Focus

### Nel 2022 si prevede:

rafforzamento di tavoli di lavoro interfunzionali per il miglioramento dei processi

ampliamento di punti di rilevazione e KPIs per supportare l'evoluzione omnicanale del modello di servizio; pur mantenendo la filiale come pivot, il nuovo ruolo del contact center nella gestione Clienti, la crescente diffusione di strumenti self (casche automatiche), il processo di innovazione costante con nuovi servizi/ prodotti (aggregazione conti altre banche, voicebot automatizzato, vendite a distanza) saranno monitorati tramite survey dedicate

la community CredemLab assumerà sempre maggior importanza nella logica di user experience analysis, attraverso la collaborazione e l'ascolto con il panel dei Clienti private

sviluppo di survey sui modelli di servizio delle reti specialistiche (corporate, sviluppo, promotore finanziario).

<sup>9</sup> Assistenza telefonica attivata su richiesta del Cliente.

<sup>10</sup> Gestione di attività telefoniche in uscita verso utenti prospect o customer base.

### MODALITA' DI RILEVAZIONE



I dati per la soddisfazione generale e di filiale sono il risultato di un'indagine telefonica e via e-mail effettuata nel periodo marzo-dicembre 2021 su un campione totale di n. 17.900 privati e n. 5.500 Small Business. A questi risultati sono state aggiunte le risultanze di un questionario online proposto a n. 1.875 Clienti privati e small business sui servizi di internet banking, e ulteriori n. 790 telefonate su base annua per rilevare i livelli di soddisfazione sul canale telefonico.

### I PUNTI DI CONTATTO

Le informazioni su prodotti, servizi e iniziative sono disponibili anche sui nostri canali:



sito web (credem.it)



mail



app (Credem mobile Banking)



contact center (Numero Verde Credem 800 273336)



filiale





## 4.3 Relazione con i Fornitori



Il presidio strategico e operativo della catena di fornitura è finalizzato:

- al costante monitoraggio dei mercati e dei prodotti/ servizi erogati
- alla gestione delle fasi di acquisto e negoziazione per garantire il miglior rapporto costo-qualità
- alla periodica valutazione dei Fornitori con l'attribuzione del vendor rating<sup>11</sup>.

I rapporti sono disciplinati dal Codice etico, parte integrante del MOG 231, e dagli standard etici correlati, richiamati con specifica clausola ex D.lgs. 231/2001<sup>12</sup> nei contratti di fornitura: Credem offre opportunità di collaborazione basate su competenza, attitudini e capacità, senza alcuna discriminazione, adottando criteri oggettivi di valutazione. A parità di condizioni, vengono privilegiate le imprese situate sul Territorio nazionale.

Gli obblighi sopra elencati costituiscono condizione indefettibile per l'instaurazione e/o la prosecuzione del rapporto contrattuale. La catena di fornitura della Capogruppo è costituita da n. 2.699 Fornitori: il 96% opera nel medesimo Territorio del Gruppo (Italia), perseguendo una strategia di sviluppo che pone al centro il costante impegno per creare relazioni stabili con le Comunità di riferimento.

### VENDOR RATING

Il vendor rating è il processo con cui viene misurata l'effettiva performance che il Fornitore è stato in grado di erogare e si concretizza con l'assegnazione di un giudizio numerico sintetico (vendor rating), calcolato con frequenza annuale per forniture:

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

La valutazione è effettuata nel rispetto di criteri di professionalità, affidabilità, solidità patrimoniale ed economicità. Nei casi in cui il Fornitore non raggiunga il punteggio minimo richiesto, viene attribuita la qualifica *sotto osservazione*, che comporta un documentato giudizio in merito all'opportunità di continuare il rapporto oppure di dar corso alla sua risoluzione. Nei casi in cui si propenda per la continuazione, viene esercitato un presidio supplementare sui rischi correlati. Nel 2021, per le attività di valutazione dei Fornitori finalizzate all'assegnazione del vendor rating sono stati valutati n. 89 Fornitori; i Fornitori posti sotto osservazione sono stati n. 5.

**96%**

FORNITORI OPERANTI SUL TERRITORIO ITALIANO



**n. 3.045**

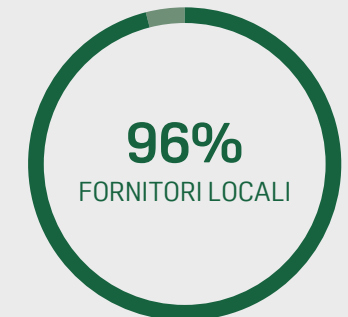
TOTALE DEI FORNITORI DEL GRUPPO

## Focus

### PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI

Per la fornitura di prodotti e servizi la Capogruppo predilige realtà con sede nello stesso mercato di operatività, che comprende le Comunità in prossimità delle quali hanno luogo le attività aziendali sul perimetro nazionale.

Nel 2021 il 96% della supply chain è riconducibile a Fornitori locali<sup>13</sup>, che rappresentano il 95% della spesa complessiva per forniture e approvvigionamenti in coerenza con gli anni precedenti.



### LA STRATEGIA PER LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

Per sensibilizzare i Fornitori e accompagnarli in un percorso di crescita sostenibile, nel corso del 2021 il Gruppo ha intrapreso un percorso di miglioramento dei processi interni che permetterà un presidio coordinato, caratterizzato dall'aggiornamento e adeguamento delle procedure interne di gestione del processo di acquisto. Tra gli obiettivi principali vi è quello di assicurare una selezione in grado di garantire il rispetto delle strategie che Credem intende perseguire in ambito di sostenibilità ambientale e sociale, per assicurare:



<sup>11</sup> V. Vendor rating, pag. 134.

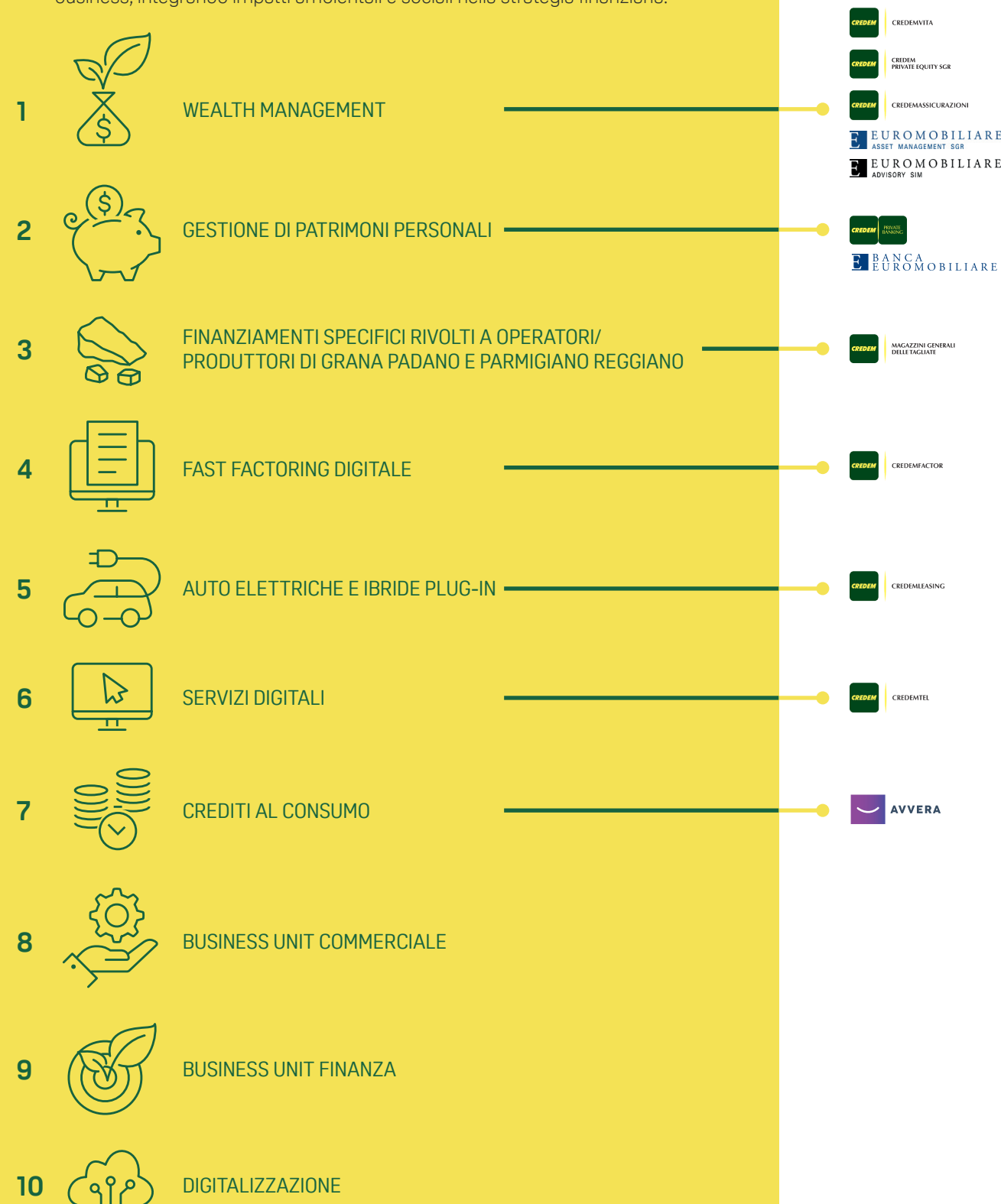
<sup>12</sup> Per il Codice Etico si rimanda al sito web istituzionale: <https://www.credem.it/content/dam/credem/documents/governance/d-lgs-231-2001/Codice%20Etico.pdf>.

<sup>13</sup> La percentuale include anche Fornitori appartenenti a Società multinazionali, ma con sedi italiane.



## 4.4 La nostra proposta di valore

La proposta di valore del Gruppo integra in modo armonico e crescente prodotti e servizi ESG per continuare a garantire la sostenibilità economica del modello di business, integrando impatti ambientali e sociali nella strategia finanziaria.



## 1 WEALTH MANAGEMENT

Gli investimenti sostenibili indirizzano i capitali verso attività capaci di generare un plusvalore economico, coniugando parametri tradizionali (rischio e rendimento) a fattori ambientali, sociali e di buon governo.

Nel 2021 l'area **Wealth Management**<sup>14</sup> ha continuato a sviluppare l'integrazione di criteri di sostenibilità nei processi di investimento, nelle attività di governance e negli ambiti relativi alla formazione dei Dipendenti e a supporto dei servizi di consulenza, attraverso:

- **partnership con Fornitori di analisi e dati di sostenibilità**, relativi agli emittenti, alle Società e in generale a tutti gli strumenti finanziari utili per strutturare portafogli di servizi e prodotti
- introduzione e applicazione delle **esclusioni valoriali che hanno impatto** e si applicano a portafogli sostenibili. Tali esclusioni comprendono **gravi violazioni dei diritti umani e gravi violazioni nell'ambito del lavoro minorile**
- introduzione di **esclusioni generali, trasversali alla catena di valore del Gruppo**. Tali esclusioni, recepite nell'intero perimetro bancario, comprendono **armi non convenzionali e derivati su materie prime alimentari**
- **strutturazione di uno score ESG**, propedeutico alla costruzione di portafogli sostenibili che consentirà un miglior controllo del rischio di sostenibilità
- introduzione di un **questionario di Due Diligence** per gli asset manager terzi i cui prodotti sono utilizzati all'interno del servizio di gestione e di consulenza: l'indagine verrà utilizzata per la gestione del rischio di sostenibilità e per attività di engagement nei loro confronti
- **adesione ai principi di investimento responsabile** promossi dalle Nazioni Unite (UNPRI).



### PRINCIPI PER L'INVESTIMENTO RESPONSABILE:

- ✓ integrare le tematiche ESG nell'analisi e nei processi decisionali riguardanti gli investimenti
- ✓ essere Azionisti attivi e incorporare le tematiche ESG nelle nostre politiche e nelle nostre pratiche di azionariato attivo
- ✓ chiedere un'adeguata comunicazione relativamente alle tematiche ESG da parte degli enti nei quali investiamo
- ✓ promuovere l'accettazione e l'applicazione dei Principi nel settore finanziario
- ✓ collaborare per migliorare la nostra efficacia nell'applicazione dei principi
- ✓ comunicare le nostre attività e i progressi compiuti nell'applicazione dei principi

- valutazione delle competenze dell'area Wealth e definizione di **percorsi formativi specialistici** che hanno portato al conseguimento delle prime certificazioni internazionali CESGA (EFFAS Certified ESG Analyst)
- definizione e divulgazione, tramite newsletter dedicate e pubblicazione sul portale GWA NEXT dedicato, di **contenuti formativi e approfondimenti su temi ESG**.

<sup>14</sup> L'area Wealth Management è costituita dalle seguenti Società: Euromobiliare Advisory SIM, Euromobiliare SGR e Credemvita.





Le Società riconducibili al Wealth Management si sono inoltre dotate di una struttura di governance orientata ad un approccio di lungo periodo ed integrato, attraverso:

**Comitato di Sostenibilità:** organo tecnico consultivo in merito a tematiche di Corporate Social Responsibility (CSR) e Sustainable Responsible Investments (SRI), che svolge un ruolo propositivo e consultivo nei confronti dei Comitati societari di riferimento e, se necessario, dei CdA societari

**Figure specialistiche in ambito CSR e SRI:** in particolare CSR Leader di Area, CSR Specialist Societari e ESG Investment Analyst Societari

**Gruppo di Lavoro Tecnico Trasversale «ESG Data & Investments»:** identifica, gestisce e monitora le iniziative comuni per la costruzione di portafogli sostenibili e i database e lo score ESG che impattano sui processi di investimento.



Nel 2021 la composizione del portafoglio ESG del Gruppo ammonta a 4.191,1 EM.

È pari al 13,48% del totale gestito e in crescita del 300% rispetto al 2019.

**4.191,1 EM**  
PORTAFOGLIO ESG  
**+300%**  
RISPETTO AL 2019

### 1.1 SERVIZI DI PROTEZIONE

I servizi di protezione rispondono a dinamiche legate al cambiamento dei nuclei familiari, alla perdita del potere di acquisto delle fasce più deboli della popolazione, alla disoccupazione e precarietà lavorativa, agli impatti crescenti del cambiamento climatico.

#### SERVIZI DI PROTEZIONE A VALENZA SOCIALE E AMBIENTALE:

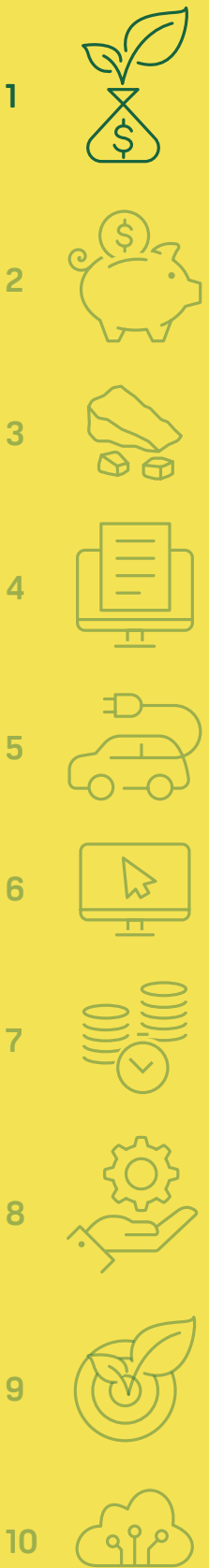
- Protezione delle Persone<sup>15</sup>
- Polizze per tutelare l'attività delle Piccole Medie Imprese<sup>16</sup>
- Polizze Terremoto.



Nel 2021 i premi emessi dal collocamento di servizi a carattere sociale e ambientale sono stati pari a 24,3 EM, pari al 49% della raccolta complessiva di Credemvita SpA; gli indennizzi correlati ammontano a 2,9 EM.

**24,3 EM**  
PREMI EMESSI  
**2,9 EM**  
INDENNIZZI CORRELATI

<sup>15</sup> Protezione Persona, protezione salute, protezione reddito, protezione infortuni, protezione infortuni & malattia, Cyber Privati.  
<sup>16</sup> Protezione commerciale, protezione artigiano e protezione professionista, Cyber Business.



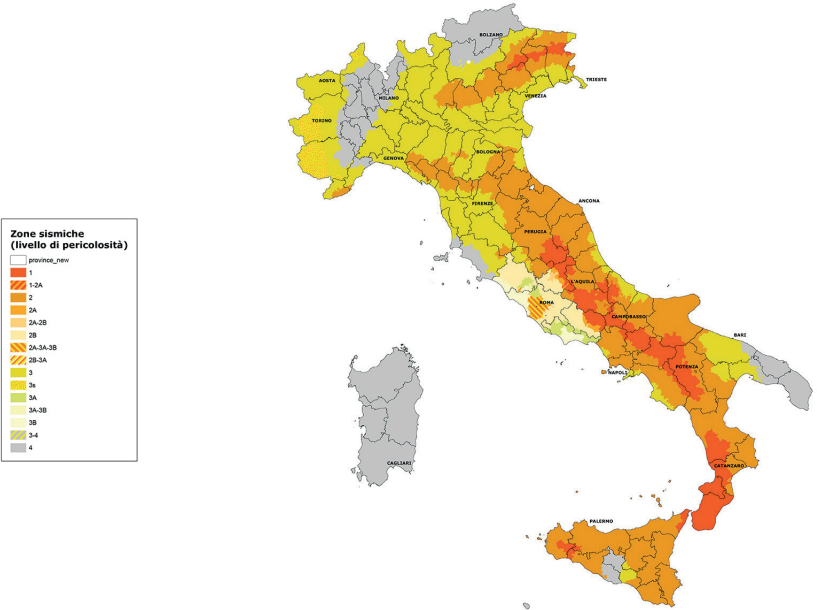
Valle d'Aosta	3
Basilicata	3
Molise	7
Abruzzo	12
Trentino -Alto Adige	17
Friuli-Venezia Giulia	34
Umbria	34
Marche	62
Sardegna	67
Liguria	88
Puglia	92
Calabria	103
Piemonte	122
Campania	231
Lazio	249
Veneto	277
Sicilia	379
Toscana	392
Lombardia	631
Emilia-Romagna	963

#### POLIZZE A VALENZA AMBIENTALE

I cambiamenti climatici sono causa di **fenomeni meteorologici avversi e calamità naturali** che si stanno intensificando anche in Italia, con eventi estremi a cascata multirischio: frane, alluvioni, incendi boschivi, nubifragi, fenomeni meteorologici estremi, ondate di calore, siccità e desertificazione. L'Italia è inoltre esposta a **fenomeni di origine vulcanica e terremoti**. I danni conseguenti a suddetti fenomeni sono maggiori nelle zone più esposte, fragili e vulnerabili, ad alto rischio idrogeologico e sismico. **Attraverso i propri prodotti e servizi, il Gruppo contribuisce alla tutela delle Persone e dei loro beni, che abbiano subito danni conseguentemente a eventi di suddetta natura.**

A lato è rappresentato il collocamento da parte del Gruppo delle polizze Terremoto in Italia, suddiviso per regione.

#### Mapa classificazione sismica Italia 2021<sup>17</sup>



<sup>17</sup> Protezione civile, mostra del livello di pericolosità sismica dei comuni italiani, aggiornata al 2021.



## 2 GESTIONE DI PATRIMONI PERSONALI

Nel 2021, il suo primo anno di vita, il polo Private di Gruppo, che unisce **Credem Private Banking** e **Banca Euromobiliare**, si è focalizzato su tre direttrici principali:

- **consulenza finanziaria** allineata con le necessità dell'Investitore ed aggiornata sul momentum di mercato e le nuove opportunità che esso offre: sono stati inseriti a catalogo nuovi strumenti in grado di valorizzare il potenziale di alcune aree geografiche (Cina e nuove categorie di asset, l'investimento nell'economia reale italiana a supporto delle PMI)
- **rafforzare gli strumenti di interazione a distanza con la clientela**, in ottica full digital. In un contesto ancora fortemente caratterizzato da incertezze conseguenti la pandemia da COVID-19, è infatti essenziale disporre di piattaforme e processi che rendono possibile la collaborazione tra banker e Cliente, in presenza e a distanza
- **avviare un importante piano formativo su private banker e consulenti** inerente la formazione tecnica, tematiche finanziarie e inerenti la gestione della relazione e dell'emotività del Cliente.

## 3 FINANZIAMENTI SPECIFICI RIVOLTI A OPERATORI/PRODUTTORI DI GRANA PADANO E PARMIGIANO REGGIANO

I **Magazzini Generali delle Tagliate** (MGT) supportano la Banca nell'individuazione di soluzioni personalizzate in caso di "anticipo merci" per la definizione di finanziamenti specifici rivolti ai professionisti che operano nel **settore della produzione di Grana Padano e Parmigiano Reggiano**, prodotti tipici del Territorio emiliano.

MGT custodisce oltre n. 500.000 forme di Parmigiano Reggiano presso gli stabilimenti di Montecavolo (RE) e di Castelfranco Emilia (MO), che sono strutturati per garantire una fase di stagionatura ideale, grazie a strutture idonee e modernamente attrezzate, dotate di tecnologie avanzate e controllate da Personale qualificato.

I parametri di **umidità, temperatura e pulizia** sono costantemente monitorati al fine di garantire una **stagionatura di qualità** in grado di valorizzare al meglio il prodotto del Territorio.

I Magazzini Generali delle Tagliate sono stati i primi in Italia a scegliere il sistema **"Qualità Totale"**: la certificazione di qualità **ISO 9002** concorre a garantire l'**elevato standard** e la **sicurezza alimentare** del Parmigiano-Reggiano e Grana Padano.



**n. 500.000**

FORME DI PARMIGIANO  
REGGIANO CUSTODITE

**186 EM**

PRESTITI EROGATI  
NEL 2021

**n. 154**

AZIENDE SUPPORTATE



Magazzini Generali delle Tagliate, Montecavolo di Quattro Castella (Reggio Emilia), impianti di stagionatura del formaggio, Società del Gruppo Credem.

## 4 FAST FACTORING DIGITALE

**Credemfactor** è la Società di factoring che **offre soluzioni relative alla cessione di credito** per soddisfare le esigenze di aziende di piccole/grandi dimensioni. La nuova piattaforma digitale **Fast Factoring Digitale** garantisce la possibilità di gestire anche a distanza la posizione finanziaria mediante l'invio delle disposizioni con la tecnologia della firma digitale, in modo comodo, veloce, sicuro e senza utilizzo di carta (con conseguenti benefici sull'ambiente).

## 5 AUTO ELETTRICHE E IBRIDE PLUG-IN

**Credem Leasing**, specializzata nel **prodotto leasing finanziario**, ha sviluppato molteplici servizi nell'ambito della consulenza di prodotto e, grazie alle competenze dei propri specialisti, è in grado di offrire al Cliente un servizio personalizzato ed esclusivo, attraverso:

- leasing immobiliare: anche per l'acquisto di immobili commerciali funzionali allo svolgimento dell'attività industriali/professionali
- leasing strumentale: macchinari, impianti, macchine movimento e mezzi d'opera, impianti fotovoltaici e altre fonti di energie rinnovabili
- leasing autoveicoli: anche auto ibride e plug-in
- leasing nautico: incluse barche a vela
- leasing agevolato
- noleggio a lungo termine.



Auto elettrica, parco auto aziendale Credem



## 6 SERVIZI DIGITALI

Credemtel è la Società del Gruppo specializzata nell'offerta di servizi digitali e progetti di gestione elettronica documentale, Supply Chain Finance e Corporate Banking Interbancario (CBI).

Le principali aree operative sono riconducibili a:

- **fattura elettronica**
- **gestione documentale**, per garantire che lo stesso documento sia condiviso e disponibile, all'interno e all'esterno dell'azienda. È previsto anche il servizio di **conservazione digitale**, la **dematerializzazione dei processi** e la gestione automatica delle **Note Spese**, la loro sottoscrizione con firma elettronica e successiva conservazione digitale
- **Business Process Outsourcing**, per esternalizzare i processi gestionali dell'azienda, ottimizzando tempi e risorse
- **firma elettronica**: semplice, avanzata e digitale, basata su credenziali statiche e/o dinamiche, grafometria e biometria.

Nel corso del 2021 Credemtel ha notevolmente potenziato la propria partecipazione in società specializzate per migliorare nel continuo la qualità del servizio garantendo le migliori soluzioni del mercato.



### Focus

#### CERTIFICAZIONI



##### EN ISO 9001

per progettazione, sviluppo, erogazione e assistenza in materia di processi e servizi informatici, corporate banking interbancario e gestione documentale

##### UNI CEI EN ISO/IEC 27001

per progettazione, sviluppo, manutenzione e gestione di servizi di conservazione digitale a norma

##### CONSERVATORE ACCREDITATO PRESSO L'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE

a garanzia dei massimi standard di qualità e affidabilità.

## 7 CREDITI AL CONSUMO

Avvera è la società di credito al consumo nata dall'esperienza di Credem e specializzata nell'intermediazione di mutui, collocamento di prodotti di cessione del quinto ed erogazione, prestiti personali e finalizzati. Sono previsti servizi specifici rivolti ai seguenti ambiti:



### ENERGIE RINNOVABILI/ FOTOVOLTAICO

vengono attivate convenzioni dirette con categorie merceologiche esclusive: solare, termico, fotovoltaico e termoidraulica



### FORMAZIONE

finanziamenti dedicati a corsi di formazione e percorsi di studio



### AVVERA ADESSO

processo a distanza di onboarding e vendita caratterizzato dal riconoscimento del Cliente attraverso SPID, Carta Identità Elettronica, Videocall e utilizzo della Firma Elettronica



### VENDIR - CANALE REMOTO

processo già attivo per la vendita a distanza che include una parziale istruttoria della pratica attraverso operatori in remoto e l'attivazione di un contatto telefonico e/o tramite email con il Cliente per lo scambio di informazioni e documentazione



## 8 BUSINESS UNIT COMMERCIALE

### 8.1 PNRR

L'Unione Europea ha risposto all'emergenza sanitaria ed economica creata dal COVID-19 con il **Next Generation EU** (NGEU), un programma di investimenti e riforme per il rilancio dell'economia e l'accelerazione della transizione ecologica e digitale. Il Gruppo Credem vuole svolgere, nei confronti della clientela, il ruolo di partner qualificato a supporto della ripartenza e della trasformazione del Paese. Per raggiungere questo obiettivo è stata intrapresa l'analisi dei contenuti delle n. 6 missioni previste dal PNRR<sup>18</sup>, finalizzata ad offrire assistenza qualificata alle aziende clienti con un focus particolare nei settori del **Manifatturiero, Commercio all'ingrosso e Agricoltura**.

L'iniziativa è stata denominata **Credem per l'Italia del futuro** e consiste in un'offerta completa di prodotti, servizi e consulenza per:

#### 1 SOSTENERE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE E TECNOLOGICA:

- Prodotti finanziari in grado di soddisfare le esigenze di investimento delle aziende: *Mutuo Chirografario Imprese e Finanziamento con fondo di garanzia*
- *Leasing strumentale*, per sostenere l'innovazione tecnologica e la competitività di imprese e professionisti
- Servizi non finanziari per semplificare la gestione quotidiana delle attività: *Fatturazione Elettronica integrata nell'internet banking, Gestione Elettronica Documentale* per valorizzare le opportunità generate dalla digitalizzazione dei documenti, *App Nota Spese* per gestire la rendicontazione delle spese in modo completamente digitale, servizi per la gestione dell'invio digitale dei documenti tramite mail, PEC, TNotice
- *Digital Hub*, gruppo di piattaforme che comprende servizi digitali di leasing, factor e supply chain management, a distanza ma con possibilità di un consulente dedicato.

#### 2 SOSTENERE LA TRANSIZIONE ECOLOGICA TRAMITE LA DIFFUSIONE DELL'ENERGIA RINNOVABILE E COMPORTAMENTI ECO-SOSTENIBILI:

- *Leasing di impianti fotovoltaici e Leasing strumentale*.

#### 3 FAVORIRE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE E INCENTIVARE L'ESPORTAZIONE DEL "MADE IN ITALY":

- Prodotti finanziari: *Mutuo Chirografario Imprese Espandi*, finanziamento destinato alle PMI che vogliono accrescere la propria presenza sui mercati esteri e renderle in grado di competere sui mercati internazionali e *Mutuo Chirografario Imprese Esporta*, destinato a finanziare le esigenze connesse all'operatività export dell'impresa e le voci di spesa propedeutiche o strumentali a processi di internazionalizzazione o derivanti dall'approvvigionamento dai Fornitori.

<sup>18</sup> Digitalizzazione, Innovazione, Competitività e Cultura; Rivoluzione Verde e Transizione Ecologica; Infrastrutture per una mobilità sostenibile; Istruzione e ricerca; Coesione e inclusione; Salute.

## 4 SUPPORTARE LA COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE ATTRAVERSO L'AMMODERNAMENTO DI MACCHINARI PER UNA PRODUZIONE PIÙ EFFICIENTE:

- *Finanziamenti agevolati "Nuova Sabatini"*, per le PMI che vogliono acquistare beni strumentali
- *Leasing strumentale*, per sostenere l'innovazione tecnologica e la competitività di imprese e professionisti.

## 5 RAFFORZARE LA PRODUTTIVITÀ E SOSTENERE LA CONTINUITÀ AZIENDALE A SEGUITO DELLA PANDEMIA:

- Prodotti finanziari a sostegno delle imprese: *Finanziamenti Agevolati Agrifei, prestiti per il settore agricolo e agroalimentare a tassi agevolati* assistiti dalla Garanzia rilasciata dal Fondo Europeo degli Investimenti (FEI); *Mutuo Chirografario Imprese* e *Finanziamento con fondo di garanzia destinati alle esigenze di investimento dell'azienda, Finanziamento SACE Italia*, un sostegno concreto alle imprese per l'emergenza COVID-19 assistito dalla "Garanzia Italia" rilasciata da SACE S.p.A, *Finanziamenti con garanzia ISMEA*, finalizzati a sostenere la crescita delle aziende agricole.

### 8.2 WELFARE PER IMPRESE CLIENTI

L'esperienza e i risultati maturati a seguito dello sviluppo di politiche di welfare aziendale hanno favorito l'estensione del servizio alle piccole e medie imprese clienti attraverso una piattaforma dedicata che prevede supporto e servizio di consulenza in tutte le fasi di attivazione del piano e una rete di specialisti dedicati. Attraverso un portale dedicato, la Banca mette a disposizione un'ampia gamma di servizi per favorire la salute e il benessere dei lavoratori, sostenere il reddito e accrescere il loro potere di spesa, con conseguenti benefici sul clima e sulla produttività aziendale.



Dal 2017, anno di prima attivazione, le imprese clienti che hanno usufruito dei servizi di welfare sono oltre n. 55, coinvolgendo oltre n. 15.000 Dipendenti.

OLTRE **n. 55**  
IMPRESE CLIENTI

OLTRE **n. 15.000**  
DIPENDENTI

## Focus



### CARTA EGO

Nel 2021 il Gruppo ha lanciato le nuove carte ecosostenibili: **Carta EGO** e **Credemcard** sono state realizzate in plastica PVC riciclata e ulteriormente riciclabile che consente di:

- ✓ limitare la dispersione di rifiuti plastici
- ✓ abbattere l'emissione di CO<sub>2</sub>, salvaguardando il futuro del pianeta, in linea con i principi di economia circolare.



### 8.3 PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALI E AMBIENTALI

Per supportare Famiglie in difficoltà o per favorire l'accesso al credito, la Capogruppo aderisce al:

- **Fondo di Solidarietà**, promosso dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, che permette a determinate tipologie di Clienti<sup>19</sup> di richiedere la sospensione, per un periodo massimo di n. 18 mesi, del pagamento delle rate del mutuo senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo né interessi di mora
- **Fondo di Garanzia Mutui prima casa**, promosso dal Ministero dell'Economia e delle Finanze finalizzato a sostenere, tramite una garanzia pubblica, i consumatori nell'acquisto della prima casa.

Anche nel 2021 è proseguito il **sostegno per calamità naturali** (verificatesi in diverse regioni italiane come ad esempio Lombardia, Emilia Romagna, Liguria, Piemonte e Friuli-Venezia Giulia) attraverso la sospensione dei mutui ipotecari sugli immobili ubicati nelle zone colpite e dei mutui chirografari relativi a edifici sgomberati o alla gestione commerciale/economica/agricola per i soggetti con residenza o sede legale e/o operativa nei comuni colpiti.



#### RISPOSTA ALL'EMERGENZA PANDEMICA

Sono state rese prontamente operative tutte le iniziative normative e di sistema legate all'emergenza COVID-19 e le relative proroghe ove previste:

- **Decreto Cura Italia**: possibilità di prorogare le scadenze delle esposizioni debitorie delle Piccole Medie Imprese Clienti fino al 31 dicembre 2021
- **Decreto Liquidità**: possibilità di concedere finanziamenti assistiti dalla garanzia dello Stato Italiano
- **Ampliamento dei termini di ammissibilità** relativi all' Accordo per il Credito 2019 (richieste presentabili fino al 31 marzo 2021) e al Fondo di Solidarietà
- **Convenzione ABI nazionale per l'Anticipo Cassa Integrazioni Guadagni (CIG)**, che ha permesso l'anticipazione delle misure di sostegno al reddito nazionale introdotte dal Decreto Cura Italia a causa dell'emergenza COVID-19
- **Accordo ABI - Associazione dei Consumatori**, per concedere la moratoria su mutui ipotecari/chirografari a privati consumatori non rientranti nel perimetro dell'iniziativa del Fondo di Solidarietà (richieste presentabili fino al 31 marzo 2021).

### 8.4 ECOBONUS

L'Ecobonus è un'agevolazione prevista dal Decreto Rilancio per specifici **interventi di efficienza energetica, interventi antisismici, di installazione di impianti fotovoltaici o delle infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici**.

Tra le novità introdotte è prevista la possibilità, in alternativa alla fruizione diretta della detrazione, di optare per un contributo anticipato sotto forma di sconto

<sup>19</sup> Il fondo è utilizzabile dai Clienti che hanno subito la perdita del posto di lavoro dipendente a tempo indeterminato o termine del contratto di lavoro parasubordinato o assimilato, con assenza di un nuovo rapporto di lavoro da almeno tre mesi.

dai Fornitori dei beni o servizi o per la cessione del credito corrispondente alla detrazione spettante.

Credem ha definito un'offerta dedicata per accompagnare privati, imprese e condomini che comprende:

- **consulenza specializzata**, per supportare i Clienti nelle principali scelte e nella verifica di rispondenza della documentazione ai requisiti di legge
- **finanziamento dedicato** per sostenere le spese relative ai lavori da eseguire e soggette a futuro credito di imposta
- **acquisto del credito di imposta**, che permette la liquidazione del corrispettivo di cessione a seguito del trasferimento del credito nel cassetto fiscale della banca.

### 8.5 CREDEM4GREEN

Credem ha strutturato finanziamenti dedicati per supportare **investimenti in energie rinnovabili, interventi di ristrutturazione, efficientamento energetico dell'abitazione e acquisto di mezzi di trasporto a ridotto impatto ambientale**. I suddetti prestiti possono altresì finanziare specifici interventi che rientrano nelle tipologie ammesse alle agevolazioni fiscali previste dal Decreto Rilancio, si possono richiedere per importi da 3.000 € a 75.000 € e sono caratterizzati da spese di istruttoria ridotte rispetto allo standard.

In ambito **energie rinnovabili** sono disponibili i prodotti **Mutuo Chiro Energia** e **Mutuo Energia**, dedicati rispettivamente a privati e imprese, che consentono di richiedere un importo pari al 100% della spesa di acquisto e di installazione dei pannelli fotovoltaici per la casa o l'azienda.

### 8.6 SOSTEGNO AL TESSUTO IMPRENDITORIALE

Nel corso degli anni il Gruppo ha sviluppato e consolidato accordi per individuare strumenti adeguati ad accompagnare le imprese nello sviluppo del loro business e a finanziare progetti di crescita, attraverso:

- **Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI)**, per sostenere gli investimenti in innovazione e ricerca, consentire alle piccole e medie imprese l'accesso al credito con maggiore facilità, favorire gli investimenti da parte delle aziende del settore agricolo e agroindustriale operanti nelle regioni aderenti ad AGRI Italy (Calabria, Campania, Emilia Romagna, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria e Veneto) e sostenere le aziende attive nei settori culturali e creativi
- **Fondo Di Garanzia** (Medio Credito Centrale), per favorire l'accesso al credito di imprese e professionisti che hanno esigenze di liquidità o che intendono effettuare investimenti
- **Società per Assicurazione Credito Estero (SACE)**, per sostenere finanziamenti a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese italiane
- **Ministero Sviluppo Economico (MISE)**, per consentire l'accesso alle agevolazioni previste dalla legge Sabatini Ter per tutte le Piccole Medie Imprese che vogliono acquistare, attraverso finanziamenti e leasing, nuovi impianti, macchinari e attrezzature, ed effettuare investimenti in tecnologia digitale
- con l'**Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare (ISMEA)**, per sostenere l'accesso al credito e gli investimenti delle imprese operanti nel settore agricolo.



## 9 BUSINESS UNIT FINANZA

Il Framework ESG abilita l'emissione di strumenti ESG, tra i quali Senior Bonds Unsecured e Covered Bonds.

Nel 2021 il Gruppo ha redatto un framework secondo i principi e le linee Guida definite International Capital Market Association (ICMA), che garantisce trasparenza e integrità nella trasmissione delle informazioni relative alla Strategia ESG. Ogni sezione del Framework ha ricevuto una valutazione da parte di un soggetto esterno, che ha pubblicato un documento di "Second Party Opinion" a garanzia della qualità e attendibilità delle informazioni ivi contenute.

### Focus



#### STRUTTURAZIONE DEL DOCUMENTO:

storia e caratteristiche del Gruppo

governance e strategia di sostenibilità, in coerenza con la Dichiarazione Non Finanziaria (DNF)

principi generali inerenti i settori di attività economiche incluse ed escluse

processo con cui verranno selezionati gli attivi da includere nel portafoglio di impieghi potenzialmente eligibili, le principali categorie di Clienti eligibili e le relative motivazioni, modalità di gestione della liquidità raccolta e Reporting correlato

allineamento e contribuzione agli obiettivi dell'Agenda ONU 2030.



La definizione del framework è strettamente correlata all'emissione del primo green bond del Gruppo Credem prevista per gennaio 2022.

## 10 DIGITALIZZAZIONE

Il settore dei servizi finanziari sta subendo una **trasformazione digitale** su larga scala. Le nuove tecnologie consentono al Gruppo di far evolvere la propria proposta di valore e di individuare canali alternativi per soddisfare i bisogni e le aspettative degli Stakeholder.

Il **Comitato Innovazione** ha il compito di:

- indirizzare le priorità industriali
- proporre un'allocazione di budget per il **Corporate Venture Capital** e per le attività ordinarie a sostegno della sperimentazione innovativa
- definire il modello di innovazione, il processo e le linee guida operative
- esplorare, nel continuo, macro trend e bisogni emergenti della clientela (in logica di ecosistema) per favorire l'accelerazione e la sperimentazione.

### Focus



Nel 2021 si è concluso il processo che, attraverso il coinvolgimento del CdA e del Top Management, ha definito una **strategia di Corporate Venture Capital**. È stata costituita una funzione aziendale dedicata, costituita da un **Investment team** e da un **Organismo Decisionale Investimenti**, per accelerare l'innovazione aperta attraverso la relazione con start-up, in termini di partnership e di investimento nel capitale sociale. L'attività è finalizzata ad incrementare le capacità del Gruppo di erogare servizi mediante le proprie Società.



I principali investimenti effettuati nel corso dell'anno si sono focalizzati su Società specializzate sulla finanza digitale, big data, intelligenza artificiale ed elaborazione del linguaggio naturale (NLP) per anticipare e agire le tendenze che guidano i mercati e le modalità in cui influiscono sugli investimenti.

Per favorire ulteriormente la rapida selezione ed adozione di soluzioni innovative, è stato messo a punto **Fast Track Rete**, un nuovo strumento per sperimentare velocemente e direttamente con i Clienti aziende, nuovi servizi.



La cultura dell'innovazione è stata ulteriormente rafforzata mediante iniziative indirizzate a diversi profili aziendali:

- **Consiglio d'Amministrazione:** oltre al percorso volto alla definizione del processo di Corporate Venture Capital, nel 2021 è stato organizzata una Board induction dedicata ai temi della *Blockchain*
- **Top Management:** percorso formativo dedicato *Top of The Future*, che ha già approfondito *Blockchain* e *Metodologie Agili*
- **Persone del Gruppo e Stakeholder esterni:** sono state realizzate oltre n. 20 *Innovation Breakfast*, webinars con esponenti qualificati del mondo dell'Innovazione
- **Rete commerciale:** sono stati realizzati n. 6 incontri dedicati - *INNOVATION TOUR*- per condividere stimoli, azioni e il percorso di innovazione in Credem
- **Newsletter Innovazione:** indirizzata ad oltre n. 4.500 Persone del Gruppo con cadenza settimanale.





Nel 2021 è iniziato il processo di identificazione di nuovi ruoli all'interno delle unità di business, che costituiranno il punto di riferimento dell'innovazione per la propria area di appartenenza e agiranno da facilitatori.

## Focus



Da due anni è in corso il progetto **Organizzazione agile del lavoro**, per favorire la capacità di **adattamento del Gruppo ai mutamenti normativi, culturali e sociali del mercato** in cui opera, sfruttarli come vantaggio competitivo e migliorare in modo continuo e progressivo i servizi offerti alla clientela. Il progetto, entro la fine del 2022, vedrà il coinvolgimento di oltre n. 1.000 Persone, l'erogazione di quasi n. 1.000 ore di formazione, la creazione di nuovi ruoli di product owner e scrum master che si occuperanno rispettivamente di definire un percorso di crescita/implementazione di prodotti e progetti e di facilitare l'adozione della metodologia agile all'interno dei team.



OLTRE  
**n. 1.000**  
PERSONE  
COINVOLTE

## 10.1 DIGITALIZZAZIONE DELLE TRANSAZIONI

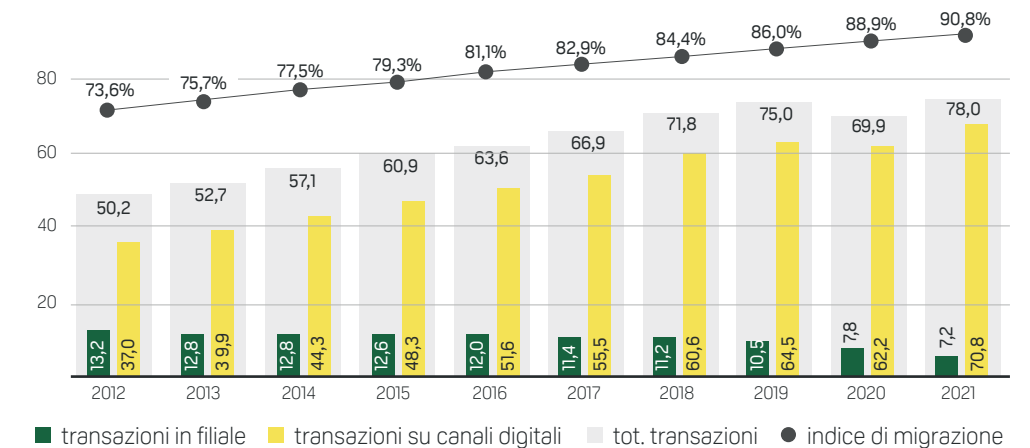
Il numero di transazioni virtualizzate è passato da 39,9 EM nel 2013 a 70,8 EM nel 2021 (rispetto ai 62,2 EM nel 2020). A fine 2021 l'indice di migrazione complessivo, calcolato come rapporto tra il numero di operazioni effettuate sui canali virtuali e il totale delle operazioni effettuate nel periodo di riferimento da parte dei Clienti (privati, aziende retail e corporate), è pari al 90,8%, in incremento rispetto al dato del 2020 (pari all'88,9%).

Per i titolari di internet banking la documentazione non viene stampata, ma inviata in formato digitale tramite **MyBox** (archivio dedicato nell'area protetta della piattaforma di internet banking) con un consistente risparmio di carta e benefici per l'ambiente. Nel 2021 il 72,2% (+0,9% sul 2020) della documentazione inviata alla clientela è stata inoltrata tramite l'archivio digitale MyBox.

Al percorso di digitalizzazione hanno inoltre contribuito:

- l'attivazione del sistema di video-conference Google Hangouts, uno strumento di facile utilizzo e disponibile su tutte le piattaforme web o mobile dei Consulenti Credem e dei Clienti per rispondere alla crescente esigenza di un contatto everywhere e a minor impatto ambientale rispetto all'utilizzo di auto o altri mezzi di trasporto. Anche durante il 2021 questa modalità ha consentito di garantire il medesimo livello di assistenza e qualità della consulenza erogata ed evolvere il modello di servizio proposto ai Clienti
- l'ulteriore diffusione del possesso della Firma Digitale, ad oggi attiva sul 66% della clientela (con una crescita del +40% negli ultimi n. 4 anni)
- una sempre maggiore diffusione di processi di vendita e post-vendita sottoscrivibili dai Clienti con Firma Digitale.

## EVOLUZIONE TRANSAZIONALE (Mln)



## 10.2 SERVIZI E ACCESSIBILITÀ

Per quanto riguarda i servizi digitali, un numero crescente di Clienti utilizzano i canali virtuali per accedere alla Banca - PC e/o Mobile - tramite il proprio contratto di Internet Banking: **il 2021 ha infatti confermato una crescita complessiva dei contratti Credem.it per clientela Privata e Aziende del +6,4%, superando quota n. 840.000.**

In particolare nell'ambito del Mobile Banking il 2021 è stato un anno di particolare evoluzione: è stata distribuita alla clientela la **nuova App di Mobile Banking**, completamente strutturata insieme ai Clienti e rivolta all'evoluzione e crescita continua dei servizi offerti.

I Clienti Privati possessori di un contratto Credem.it che hanno effettuato il download dell'App Credem Banca dagli stores e fatto almeno una login hanno superato quota n. 450.000, in crescita del 31% rispetto al 2020.



**n. 450.000**  
CLIENTI ATTIVI SULLA  
APP PRIVATI  
**+31%**  
RISPETTO AL 2020

Nell'ambito della digitalizzazione dei servizi di filiale, nel corso del 2021 è stato concluso il percorso di rinnovamento della rete ATM con l'installazione di ulteriori n. 63 ATM (Automated Teller Machine). È stata avviata l'installazione di n. 93 ATM cosiddetti "evoluti" (Self Service Web ATM) che consentono di effettuare numerose operazioni di cassa in autonomia (visualizzare, versare contanti e assegni e prelevare contante), per aumentare il livello di servizio sulla clientela, in particolare riducendo i tempi di attesa allo sportello ed estendendo l'orario di servizio (grazie alle "aree self" accessibili 24h nelle filiali predisposte). Il parco ATM a fine 2021 è composto complessivamente da n. 403 ATM base (Automated Teller Machine) e n. 131 ATM Evoluti (Self Service Web ATM).

Gli hardware garantiscono accessibilità e inclusione: sono dotati di periferiche a supporto delle Persone non vedenti, funzionalità specifiche per le esigenze di utenti ipovedenti e adeguata altezza delle tastiere (fissata a una quota da terra di mt. 1,10, con tolleranza del 3%).






## Focus

Nel secondo semestre del 2021 sono state installate le prime n. 52 casse self automatiche (CSA) che permettono ai Clienti di effettuare **operazioni di prelievo, versamento e pagamenti** (bonifici, F24, MAV e RAV) in completa autonomia all'interno delle filiali.

Questo percorso di evoluzione continuerà nel corso del 2022 con l'obiettivo di installare ulteriori n. 196 casse self.

**CASSE SELF AUTOMATICHE**  
 **n. 52** NEL 2021 → **n. 196** NEL 2022

### 10.3 DATA ANALYTICS

La crescita esponenziale di dati strutturati e destrutturati (Data) e la necessità di sviluppare analisi correlate (Analytics) per ricavare informazioni, conoscenza e insights ha assunto un ruolo importante nello sviluppo di servizi di valore. Il Gruppo ha pertanto avviato un percorso per rafforzare la valorizzazione del proprio patrimonio informativo, caratterizzato dai seguenti pilastri:

#### GOVERNANCE

per irrobustire le regole per l'attivazione e gestione di analisi

#### CULTURE

per diffondere una cultura delle tecnologie e tecniche nell'uso dei dati

#### ANALYTICS

per sviluppare nuovi modelli di Standard & Advanced Analytics

Il percorso è caratterizzato da:

- una **funzione centrale** che supporta i diversi centri di eccellenza specializzati nell'analisi di singole aree aziendali per mettere a fattor comune e valorizzare le diverse competenze maturate
- un **modello organizzativo ibrido**, che dalla funzione centrale si sviluppa su tutte le aree aziendali, al fine di mantenere la competenza del tema vicina al business e alle funzioni di controllo
- un **approccio di attivazione delle competenze** fondato sui principi della teal organization, che sta caratterizzando in modo crescente la cultura organizzativa del Gruppo.



Nel corso del 2021 l'attività svolta è stata riconosciuta dall'Associazione Bancaria Italiana attraverso il **premio Innovazione** nella categoria *Data Driven Bank*, che ha valutato progetti caratterizzati dalla capacità di promuovere lo sviluppo di nuovi modelli di servizio e/o migliorare l'operatività interna trasformando i dati in conoscenza e in valore per il business, anche attraverso l'**intelligenza artificiale**.

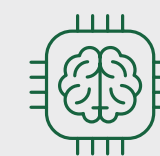
All'interno del mondo degli Analytics, i **modelli di intelligenza artificiale (AI)** costituiscono un'opportunità per abilitare nuovi servizi, se sviluppati a supporto e non in sostituzione delle professionalità aziendali. Tale tecnologia è caratterizzata dall'abilità delle macchine di mostrare capacità umane quali il ragionamento, l'apprendimento, la pianificazione e la creatività; permette ai sistemi di interpretare il proprio ambiente, mettersi in relazione con ciò che percepisce e risolvere problemi, agire verso un obiettivo specifico.

Opportunità e rischi devono tuttavia essere adeguatamente valutati e presidiati: nel corso del 2021, è stato avviato uno studio per rafforzare policy e regole inerenti l'utilizzo delle suddette tecnologie al fine di mitigare i potenziali rischi.

E' stato altresì attivato un **topic innovation** per favorire/accelerare l'utilizzo dell'AI all'interno del Gruppo.

## Focus

### ATTIVITÀ SVOLTE MEDIANTE L'UTILIZZO DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE:



- ✓ modelli di **machine learning** e **credit scoring**
- ✓ algoritmi per individuare potenziali rischi emergenti correlati all'area del **Wealth Management**
- ✓ analisi di processi aziendali inerenti la **gestione delle Persone del Gruppo** e la valorizzazione delle loro competenze
- ✓ introduzione di **chatbot** a supporto della clientela e ad utilizzo interno (analisi documenti e pubblicazioni)
- ✓ modelli di **Computer Vision**, per la lettura e analisi delle immagini.




## 4.5 La Tassonomia europea delle attività eco-sostenibili<sup>20</sup>

**Nel giugno 2020 l'Unione Europea ha emanato il Regolamento UE 2020/852 (c.d. *Regolamento sulla Tassonomia UE*) per definire un sistema unificato di classificazione delle attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale (o *eco-sostenibili*), rispetto agli obiettivi ambientali definiti.**

Il sistema è volto a riorientare i flussi di capitale verso un'economia più sostenibile dal punto di vista ambientale, in linea con gli obiettivi climatici ed energetici al 2030 dell'UE. L'articolo 8 del Regolamento sulla Tassonomia UE definisce specifici requisiti in termini di informativa non finanziaria per le imprese che rientrano nell'ambito di applicazione della Direttiva europea sulla Dichiarazione Non Finanziaria (NFRD), tra cui il Gruppo Credem. Tali informazioni sono volte a fornire una dichiarazione in merito al grado ed alle modalità con le quali le attività dell'impresa sono associate ad attività economiche eco-sostenibili ai sensi della Tassonomia UE.

Nello specifico, il Regolamento sulla Tassonomia UE ed i relativi Atti Delegati prevedono obblighi di reporting in termini di indicatori di performance quantitativi ed informazioni qualitative a corredo, differenziati a seconda che si tratti di un'impresa finanziaria o non-finanziaria.

Inoltre, per le dichiarazioni pubblicate nel 2022, è prevista l'applicazione in forma semplificata degli indicatori da rendicontare per le imprese finanziarie. Tale rendicontazione fa riferimento unicamente al grado di ammissibilità<sup>21</sup> delle esposizioni rispetto ai primi n. 2<sup>22</sup> dei n. 6 obiettivi ambientali declinati dal Regolamento UE n. 2020/852 del 18 giugno 2020, ossia la **mitigazione del cambiamento climatico e l'adattamento al cambiamento climatico**.

 Nel 2021 il Gruppo ha pertanto svolto una prima analisi della quota del proprio attivo dello stato patrimoniale consolidato ammissibile alla Tassonomia, ovvero correlato alle attività economiche incluse nel Regolamento Delegato UE 2021/2139 (c.d. *Climate Delegated Act*<sup>23</sup>), considerando gli indicatori previsti per gli enti creditizi.

Trattandosi del primo anno di applicazione della normativa, si specifica che i criteri e le assunzioni utilizzati per il calcolo degli indicatori di seguito riportati, si basano su informazioni e requisiti disponibili al momento della redazione del presente documento.

<sup>20</sup> Regolamento 2020/852.

<sup>21</sup> Il grado di ammissibilità di un'attività economica definisce la potenziale contribuzione della stessa agli obiettivi ambientali definiti dalla Commissione Europea, indipendentemente dal fatto che l'attività in oggetto rispetti i criteri di vaglio tecnico definiti all'interno degli Atti Delegati della Tassonomia europea. Le attività sono selezionate in base alla possibilità di contribuire a n. 6 obiettivi identificati dalla Commissione Europea: 1. Mitigazione del cambiamento climatico 2. Adattamento al cambiamento climatico 3. uso sostenibile delle risorse idriche e marine 4. transizione verso l'economia circolare circolare, con riferimento anche a riduzione e riciclo dei rifiuti 5. Prevenzione e controllo dell'inquinamento 6. Protezione della biodiversità e salute degli eco-sistemi.

<sup>22</sup> Cfr. nota n. 21.

<sup>23</sup> Regolamento delegato (UE) 2021/2139 della Commissione del 4 giugno 2021, che integra il Regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio fissando i criteri di vaglio tecnico che consentono di determinare a quali condizioni si possa considerare che un'attività economica contribuisca in modo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici o all'adattamento ai cambiamenti climatici e non arrechi un danno significativo a nessun altro obiettivo ambientale.

### PRINCIPALI KPIs DEL GRUPPO CREDEM

Ai sensi dell'art. 10 dell'Atto Delegato a supplemento dell'Articolo 8, il Gruppo Credem, in qualità di gruppo bancario, è chiamato a fornire informativa rispetto ai seguenti KPIs:



<sup>24</sup> Totale degli asset nel perimetro del bilancio consolidato del Gruppo, al netto delle esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali.



Con riferimento al primo KPI, trattandosi del primo anno di applicazione del Regolamento sulla Tassonomia UE, non risultano ad oggi disponibili informazioni puntuali in merito al grado di ammissibilità delle imprese oggetto di esposizione da parte delle imprese finanziarie appartenenti al Gruppo Credem.

Pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dalle linee guida emanate dalla Commissione Europea, gli indicatori obbligatori riportati nella tabella sottostante considerano esclusivamente le categorie di esposizioni con utilizzo specifico dei proventi. A tal proposito, rispetto all’esercizio 2021, sono state considerate come ammissibili le seguenti categorie di esposizioni:

- mutui a famiglie per l’acquisto di immobili residenziali, garantiti da ipoteca immobiliare
- finanziamenti a famiglie per la ristrutturazione di immobili.

•

Le esposizioni con utilizzo generico dei proventi, per le quali ad oggi non risulta disponibile un dato puntuale in merito al grado di ammissibilità ai sensi dei primi due obiettivi della Tassonomia europea (mitigazione e adattamento al cambiamento climatico), sono state attualmente considerate *non ammissibili* nell’ambito delle dichiarazioni obbligatorie.

Per una stima del grado di ammissibilità alla Tassonomia UE delle esposizioni del Gruppo, comprensiva delle esposizioni caratterizzate da utilizzo generico dei proventi, si rimanda alla sezione *KPI riportati su base volontaria*.

ESPOSIZIONI AL 31.12.2021	INDICATORE DI PERFORMANCE QUANTITATIVA
Quota di esposizioni in attività <i>ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli <i>asset coperti</i> <sup>25</sup> a livello di Gruppo consolidato	18,3%
Quota di esposizioni in attività <i>non ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli <i>asset coperti</i> <sup>25</sup> a livello di Gruppo consolidato	13,3%
Quota del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari a vista rispetto al totale degli asset a livello di Gruppo consolidato	1,9%
Quota di esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali rispetto al totale degli asset a livello di Gruppo consolidato	22,3%
Quota di esposizioni in derivati rispetto al totale degli asset a livello di Gruppo consolidato	0,4%
Quota di esposizioni in imprese non soggette ad obbligo di pubblicare una dichiarazione non finanziaria rispetto al totale degli asset a livello di Gruppo consolidato	51,0%

<sup>25</sup> Totale degli asset del bilancio consolidato del Gruppo, al netto delle esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali.



ULTERIORI KPI

Per fornire un’informativa esaustiva per i propri Stakeholder, il Gruppo ha ritenuto utile fornire, su base volontaria, una stima della proporzione delle proprie esposizioni ammissibili e non ammissibili rispetto agli obiettivi di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico, rispetto al totale degli *asset coperti*<sup>24</sup> a livello di Gruppo consolidato.

ESPOSIZIONI AL 31.12.2021	INDICATORE DI PERFORMANCE QUANTITATIVA
Quota di esposizioni in attività <i>ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli <i>asset coperti</i> <sup>25</sup> a livello di Gruppo consolidato	19,3%
Quota di esposizioni in attività <i>non ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli <i>asset coperti</i> <sup>25</sup> a livello di Gruppo consolidato	12,3%

Le numeriche precedentemente esposte rappresentano le migliori stime attualmente disponibili con riferimento alle esposizioni del Gruppo, elaborate sulla base delle informazioni ad oggi disponibili, dei requisiti regolamentari e delle indicazioni fornite dalle autorità competenti ed associazioni di categoria.

<p>In particolare, ai fini della stima dei KPIs riportati nella tabella di cui sopra, il perimetro di esposizioni comprese nelle analisi ha riguardato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• per la Capogruppo e gli ulteriori enti creditizi nel perimetro consolidato di Gruppo<sup>26</sup>: le esposizioni contenute nel portafogli titoli di banking book ed il portafoglio finanziamenti</li><li>• per le imprese operanti nei settori assicurativi e di gestione del risparmio nel perimetro consolidato di Gruppo<sup>27</sup>: le esposizioni contenute nel portafoglio titoli di proprietà delle imprese.</li></ul>
<p>Rispetto a tale perimetro, ai fini della stima della quota di esposizioni ammissibili ai sensi della Tassonomia europea:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• relativamente alle esposizioni contenute nei portafogli titoli delle Società in perimetro: sono stati utilizzati dati da info-provider specializzati, laddove disponibili</li><li>• relativamente alle esposizioni in fondi di investimento: non risultando disponibili, in fase di redazione della presente dichiarazione; , informazioni relative al grado di ammissibilità degli stessi, laddove disponibile è stato preso in considerazione il grado di allineamento alla Tassonomia europea fornito da info-provider specializzati</li><li>• relativamente alle esposizioni contenute nei portafogli finanziamenti degli enti creditizi del Gruppo:<ul style="list-style-type: none"><li>• in caso di utilizzo dei proventi noto, sono state considerate le esposizioni riportate nel paragrafo <i>Principali KPI del Gruppo Credem</i></li><li>• in caso di finanziamenti con utilizzo generico dei proventi, è stata analizzata l’attività economica prevalente (mediante codice NACE) delle controparti.</li></ul></li></ul>
<p>In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento sulla Tassonomia Europea, per tale stima:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• sono state escluse dal numeratore le esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali, nonché le esposizioni in derivati e in Società non soggette ad obbligo di pubblicare una Dichiarazione di carattere Non Finanziario (DNF) ai sensi della direttiva 2013/34/UE</li><li>• sono state escluse dal <b>denominatore</b> le esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali.</li></ul>

<sup>26</sup> Credem Banca, Banca Euromobiliare, Credem Factor, Credem Leasing, Avvera.

<sup>27</sup> Credem Vita, Euromobiliare Asset Management SGR, Euromobiliare International Fund Sicav, Credem Private Equity, Euromobiliare Advisory SIM.





Infine, alla luce della rilevanza costituita dalle esposizioni *fuori bilancio* delle Società di gestione del risparmio nell’ambito delle attività complessive del Gruppo, si rendiconta su base volontaria uno specifico indicatore. Tale indicazione supplementare ha la finalità di fornire un’informativa esaustiva ad investitori ed altri Stakeholders.

In particolare, rispetto al perimetro di **Asset Under Management** gestiti e non rientranti nel perimetro di rendicontazione consolidata a livello di Gruppo (di seguito sinteticamente *AUM*), sono state valutate le quote di esposizioni ammissibili e non ammissibili rispetto agli obiettivi climatici declinati dal Regolamento sulla Tassonomia europea<sup>28</sup>. Si riportano di seguito gli indicatori risultanti da tale analisi:

ESPOSIZIONI AL 31.12.2021	INDICATORE DI PERFORMANCE QUANTITATIVA
Quota di esposizioni in attività ammissibili ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli <i>asset coperti</i> a livello di AUM fuori bilancio consolidato <sup>29</sup>	16,7%
Quota di esposizioni in attività non ammissibili ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli <i>asset coperti</i> a livello di AUM fuori bilancio consolidato <sup>29</sup>	83,3%

ULTERIORI INFORMAZIONI

Il Gruppo attribuisce rilevanza agli obiettivi di sostenibilità, in particolare agli obiettivi ambientali definiti dall’Unione Europea.

Con riferimento all’obiettivo di **mitigazione del cambiamento climatico**, si rendicontano le emissioni SCOPE 3<sup>30</sup> collegate a finanziamenti e investimenti del Gruppo e l’obiettivo strategico di raggiungere la carbon neutrality<sup>31</sup> entro il 2025. Inoltre, nel corso dell’esercizio 2021 è stata ulteriormente rafforzata l’offerta di prodotti e servizi con finalità ambientali (*Credem4Green*, *Ecobonus* e *Credem per l’Italia del futuro*).

In attesa del consolidamento dei criteri previsti dalla Tassonomia Europea per i rimanenti n. 4 obiettivi ambientali<sup>32</sup> e della pubblicazione dei dati relativi all’allineamento alla Tassonomia europea delle imprese soggette ad obbligo di pubblicazione di informative di carattere non finanziario, il Gruppo prevede di avviare specifiche analisi volte a sviluppare ulteriormente i sistemi di monitoraggio delle proprie esposizioni in ottica di ammissibilità ed allineamento alla Tassonomia europea, tenendo anche in considerazione gli specifici utilizzi dei proventi.

<sup>28</sup> Il perimetro di analisi di tale stima include tutti gli investimenti, indipendentemente dal fatto che l’emittente sia soggetto o meno all’obbligo di pubblicazione di un’informativa di carattere non finanziaria, ai sensi della direttiva 2013/34/UE, al netto delle esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali.  
<sup>29</sup> Totale degli Asset Under Management delle società dell’area Wealth non ricompresi nel bilancio consolidato del Gruppo, al netto delle esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali.  
<sup>30</sup> Capitolo Planet, paragrafo *Analisi delle emissioni GHG indirette* (SCOPE 3).  
<sup>31</sup> Capitolo Planet, paragrafo *Il nostro obiettivo: carbon neutrality*.  
<sup>32</sup> Cfr. nota n. 21.



4.6 Sicurezza dei dati

Il Gruppo adotta un modello di gestione della sicurezza informatica che definisce gli obiettivi, il modello organizzativo e i processi di governo, la gestione e il reporting sulla sicurezza informatica e sulla cyber security.

Le attività di revisione periodica del modello hanno confermato la direttrice evolutiva relativa ad aspetti organizzativi e di processo precedentemente identificati, per i quali sono proseguiti gli interventi con orizzonte pluriennale:

- **evoluzione di ruoli, responsabilità, accountability** afferenti il governo strategico della sicurezza delle informazioni
- **potenziamento dell’organico** delle funzioni preposte alla sicurezza delle informazioni
- **mantenimento di KPIs specifici** per i ruoli di Top e Middle Management coinvolti.

Nell’ambito del modello di gestione della sicurezza informatica è definito un articolato sistema di misure tecniche, organizzative e di formazione volte a prevenire la perdita di dati, gli usi illeciti o non corretti dei medesimi e gli accessi non autorizzati.



Il Gruppo continua a investire nell’evoluzione di processi e misure tecnologiche di cyber security per mantenere efficaci la capacità di difesa e reazione in caso di eventuali incidenti di sicurezza informatica.

In riferimento alle crescenti esigenze di presidio conseguenti all’evoluzione dei rischi connessi alla digitalizzazione dei processi, nel 2021 sono stati condotti i seguenti interventi:

- **esercitazioni realistiche di cyber attack**, per potenziare efficacia e tempestività dei processi di prevenzione e risposta agli incidenti di sicurezza
- **potenziamento delle tecnologie di difesa** (preventiva e reattiva)
- **intensificazione delle iniziative di formazione in merito alla cyber security awareness** per il Personale del Gruppo: sono state erogate circa n. 19.000 ore nel 2021, previste circa n. 43.000 ore nel 2022.



**n. 19.000 ore** EROGATE NEL 2021 ➔ **n. 43.000 ore** PREVISTE NEL 2022





## Focus

Nel 2021 il Gruppo ha altresì partecipato alla realizzazione della campagna nazionale di comunicazione */ Navigati*, promossa da CERTFin, Banca d'Italia, ABI e IVASS e rivolta al grande pubblico: mediante interventi sui diversi media (TV, Stampa, Web) sono stati forniti consigli utili per sensibilizzare i Clienti su temi della Cyber Security e, nello specifico, sui comportamenti per utilizzare in sicurezza i canali e i servizi di pagamento online.



**Insieme a voi per la sicurezza dei servizi finanziari**



Locandina I Navigati

Con riferimento alla **protezione dei dati personali**, il Gruppo ha adottato un modello di governance dedicata e un framework regolamentare interno che definisce le linee guida e attribuisce compiti e responsabilità nella gestione degli adempimenti connessi alla materia e nella valutazione dei relativi rischi.

Nell'ambito di tale modello di governance, il **Data Protection Officer**:

- definisce gli orientamenti, valuta le rischiosità, identifica i criteri di comportamento uniformi in materia privacy
- gestisce le attività di compliance in materia di protezione dati personali
- verifica il rispetto della normativa e presidia l'esecuzione degli adempimenti.

Il trattamento dei dati personali dei Clienti avviene tramite strumenti manuali, informatici e telematici, con modalità idonee a garantirne costantemente sicurezza e riservatezza, anche in caso di utilizzo di strumenti innovativi e/o canali di remote banking.

## 4.7 Relazione con la Comunità



## EDUCAZIONE E FORMAZIONE

- 1 **Digital live talk** rivolti agli studenti delle scuole secondarie in collaborazione con la **Fondazione per l'Educazione finanziaria e al Risparmio (FEduF)**. Gli argomenti proposti hanno riguardato la gestione del denaro, del risparmio e del credito
- 2 Creazione di un **portale dedicato all'alfabetizzazione finanziaria** e rivolto alle giovani generazioni mediante contenuti:
  - **E-learning**: moduli online con case studies su macro argomenti finanziari correlati a prove di verifica per testare le competenze acquisite
  - **Podcast** inerenti i seguenti argomenti: uso del denaro, risparmio, rischio, assicurazione, previdenza
  - **Webinars**: video interattivi ed educativi ideati anche per una condivisione di contenuti tra genitori e figli.



**CONTRIBUTO**

65.000 euro di contributo  
monetario



## RISULTATI

n. 1.294 Stakeholder coinvolti



## IMPATTO

crescita del livello di inclusione  
finanziaria e sociale attraverso  
la diffusione della cultura  
finanziaria

- 3** **Opinion Leader 4 Future:** programma triennale avviato nel 2020 in collaborazione con l'Alta Scuola in Media, Comunicazione e spettacolo (Almed) dell'**Università Cattolica del Sacro Cuore** finanzia la **ricerca** con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza della società civile nel suo complesso relativamente ai temi che riguardano la formazione e la circolazione delle opinioni e delle informazioni. Nel 2021 il progetto si è concentrato su: i **punti di riferimento in ambito finanziario** (età dai 20 ai 59 anni), **evoluzione del processo informativo durante e a seguito della pandemia; come le donne hanno reagito all'emergenza sanitaria;** le fonti informative della **generazione Alpha** (bambini fino agli 11 anni), la creazione di un **"Glossario" su concetti fondamentali relativi al mondo degli opinion leader e dell'informazione,** (10 video-pillole); la costituzione del **comitato consultivo "Advisory Board"** composto da esponenti di alto profilo istituzionale per garantire supervisione scientifica, diffusione e divulgazione dei risultati e orientamento al progetto; i **rischi legati al fenomeno delle fake news per la generazione Z** (ragazzi tra i 10 e i 25 anni); un ciclo di workshop sul tema sui molteplici ruoli che un leader d'opinione può ricoprire.



Save The Children in partnership con Credem



**CONTRIBUTO**

24.000 euro di contributo  
monetario su base annua  
(72.000 euro su base  
triennale)



## RISULTATI

comprensione dei  
meccanismi di  
comunicazione e  
formazione delle opinioni  
delle giovani generazioni



## IMPATTO

incremento di consapevolezza  
relativamente ai temi che  
riguardano la formazione e la  
circolazione delle opinioni e  
delle informazioni



**4** Corso di Laurea Triennale in Digital Marketing: un percorso di laurea triennale nato dalla collaborazione tra l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia e altre imprese del territorio reggiano. Il corso si propone di formare giovani laureati in digital marketing, in grado di sviluppare la capacità di lavorare in team interfunzionali e di contribuire alla definizione di **scelte strategiche comunicative e di marketing**, supportando la crescita della digitalizzazione e dell'innovazione. Credem, in qualità di impresa partner, partecipa attivamente a ogni fase di indirizzo del progetto, contribuendo annualmente alla selezione dei candidati e alla definizione degli obiettivi formativi partecipando attivamente alla formazione e alla definizione delle attività di **Teamwork**, con conseguente monitoraggio delle performance individuali e di team. La Capogruppo ha assicurato occasioni di stage, proponendo brief e gestendo il tutoring diretto degli studenti in azienda.

**CONTRIBUTO**

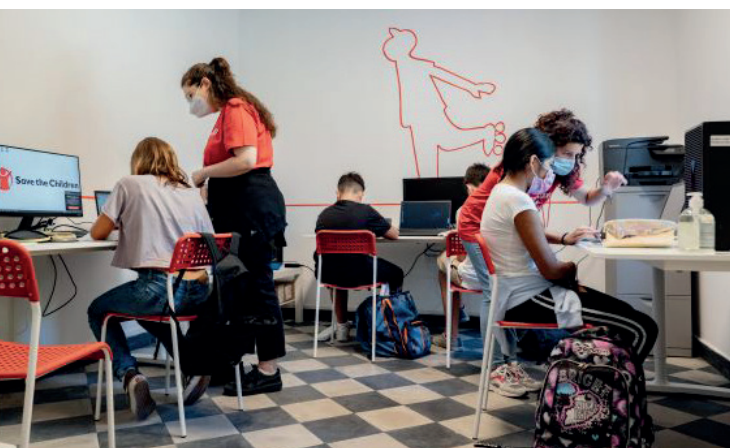
50.000 euro di contributo monetario (150.000 euro su base triennale)

**RISULTATI**

n. 29 ore di lezioni ed esercitazioni Practitioners gestite da professionisti Credem, n. 59 ore da Aziende partner di Credem coinvolte nel progetto; n. 5 ragazze e ragazzi in stage presso Credem e n. 1 presso Credemtel

**IMPATTO**

formazione correlata alle esigenze dell'impresa con impatti sulla crescita di competenze e occupazionale del Territorio



Save The Children in partnership con Credem

**5** Save The Children: supporto a n. 26 Punti Luce, spazi ad alta densità educativa, che sorgono nei quartieri e nelle periferie maggiormente svantaggiate delle città italiane con l'obiettivo di offrire opportunità formative ed educative gratuite a bambini e ragazzi di età compresa tra i 6 e i 17 anni. Nel 2021 è stato possibile reintrodurre l'erogazione di lezioni in presenza, alternandole alla didattica a distanza. A fronte di ciò, i Punti Luce hanno creato gruppi con diverse giornate di frequenza, anche nel periodo estivo, per permettere al maggior numero di minori di parteciparvi. È stata potenziata l'erogazione delle **Doti Educative**, piano individuale personalizzato di aiuto che consente di fornire beni e servizi educativi a bambine/i e ragazze/i tra i 6 e i 17 anni che vivono in condizioni di povertà.

**CONTRIBUTO**

175.000 euro di contributo monetario

**RISULTATI**

n. 8.743 beneficiari raggiunti mediante n. 26 Punti Luce; n. 158 doti educative erogate

**IMPATTO**

opportunità formative ed educative rivolte ai bambini in situazioni di difficoltà; contrasto alla povertà e promozione dell'inclusione sociale

**6** Fondazione Nazionale della Danza: sostegno ad un **percorso di alta formazione** che consentirà di creare n. 15 figure professionali in grado di integrare il linguaggio della danza con la disabilità per creare un common language accessibile e inclusivo, sperimentando linguaggi universali e innovativi in grado di far dialogare in modo sinergico competenze artistiche, psicologiche e relazionali.



Over Limited, Fondazione Nazionale della Danza.

**CONTRIBUTO**

10.000 euro di contributo monetario su base annua indirizzato a progetti sociali connessi alla diversità/inclusione

**RISULTATI**

formazione di n. 15 figure professionali

**IMPATTO**

sensibilizzazione alla cultura delle diversità e dell'inclusione, creazione di occupazione e valore condiviso sul territorio di riferimento in settori artistici/culturali maggiormente colpiti dalla crisi pandemica da COVID-19

**SALUTE E PREVENZIONE**

**1** Supporto alla Campagna Vaccinale Ausl Reggio Emilia, per contrastare la diffusione da COVID-19 e contribuire alla ripresa economica del territorio.

**CONTRIBUTO**

315.000 euro di contributo monetario

**RISULTATI**

n. 1 centro di vaccinazione anti COVID-19 di Reggio Emilia, n. 361.000 dosi di vaccino somministrate

**IMPATTO**

aiuto e supporto concreti alla collettività e alle organizzazioni sanitarie impegnate nella gestione della pandemia da COVID-19.

**SUPPORTO ALLA COLLETTIVITÀ**

**1** Banco Alimentare: la Fondazione contribuisce al **recupero delle eccedenze alimentari** della produzione agricola, industria alimentare, grande distribuzione e ristorazione redistribuendole a circa n. 7.557 strutture caritative italiane, che supportano più di n. 1.500.000 Persone in condizioni di difficoltà.

**CONTRIBUTO**

340.000 euro di contributo monetario

**RISULTATI**

n. 934.203 beneficiari raggiunti

**IMPATTO**

stimolo ad una produzione e consumo responsabili, mitigando gli sprechi



**2** Fondazione Italiana Linfomi: sostegno al progetto quinquennale di ricerca scientifica per la cura dei linfomi, patologie oncologiche che ogni anno in Italia colpiscono circa n. 15.000 nuovi pazienti.

Il progetto è finalizzato ad approfondire lo studio clinico del linfoma follicolare e consentirà di individuare nuovi marcatori diagnostici e prognostici di rischio, per permettere la diversificazione e personalizzazione delle terapie dei pazienti.



#### CONTRIBUTO

30.000 euro di contributo monetario (150.000 euro nel quinquennio 2020-2025)



#### RISULTATI

avvio del protocollo FIL FOLL 19, attivo su tutto il territorio nazionale



#### IMPATTO

miglioramento della qualità della vita dei pazienti tramite il finanziamento alla ricerca scientifica



#### ARTE E CULTURA

Dalla fine degli anni '70 il Gruppo conserva e accresce un **patrimonio artistico che testimonia l'attenzione nei confronti della storia, della cultura e dell'arte.**



Palazzo Spalletti Trivelli, Reggio Emilia, sede della Direzione Centrale.

Palazzo Spalletti Trivelli, dimora storica e sede della Direzione Generale ubicato a Reggio Emilia, ospita:

- un sito archeologico di epoca romana, prezioso arricchimento alla storia della città e del Palazzo
- una collezione di pittura antica emiliana dal XVI al XVIII secolo e alcune opere d'arte del XIX e XX secolo
- una raccolta d'arte orientale annoverata tra le più importanti collezioni private in Italia e una collezione d'arte grafica del Novecento, che oltre al palazzo di Reggio Emilia, qualifica anche le numerose sedi e filiali della banca sul territorio nazionale.

Il presidio e la valorizzazione del patrimonio sono storicamente affidati a una **curatrice delle collezioni d'arte** - Dipendente del Gruppo - che, in sinergia con gli indirizzi aziendali, attiva ogni iniziativa utile per favorire la partecipazione degli Stakeholder e del Territorio.



Matrimonio mistico di Santa Caterina alla presenza di San Carlo Borromeo.

A seguito della fusione per incorporazione di Cassa di Risparmio di Cento, è entrato a far parte della collezione d'arte Credem un nucleo di opere di rilievo appartenenti a Giovanni Francesco Barbieri detto il Guercino (Cento 1591 - Bologna 1666) e alla sua scuola. Tra queste spicca, in particolare, il *Matrimonio mistico di Santa Caterina alla presenza di San Carlo Borromeo*, un prezioso dipinto eseguito da Guercino nella fase giovanile della sua carriera, intorno al 1614-1615.



Malinconia, Giorgio de Chirico

Nel corso dell'anno Credem ha proseguito la campagna di restauro per circa n. 40 opere della collezione d'arte grafica, tra le quali:

- Malinconia di Giorgio de Chirico (Volos 1888 - Roma 1978)
- Incontri ravvicinati di Enrico Baj (Milano 1924 - Vergiate 2003)
- Cavaliere rosso di Mimmo Rotella (Catanzaro 1918 - Milano 2006).





Incontri ravvicinati, Enrico Baj



Cavaliere rosso, Mimmo Rotella

L’adesione all’**Associazione Bancaria Italiana** e, in particolare, al Gruppo di Lavoro Relazioni Culturali, ha dato corso alle seguenti iniziative:

- adesione al **Museo Virtuale delle Banche** operanti in Italia (MUVIR), nato con l’obiettivo di realizzare una grande esposizione digitale permanente di dipinti, sculture, fregi, fotografie, ceramiche, monete e arredi, custoditi nei palazzi e nelle collezioni private delle banche italiane. Le oltre n. 300.000 opere che il settore bancario italiano contribuisce a tutelare, conservare e valorizzare sono messe a disposizione del pubblico e degli studiosi
- adesione alla **XX edizione di Invito a Palazzo**, iniziativa che consente al pubblico di visitare i palazzi e le collezioni d’arte di proprietà delle banche in tutta Italia. L’edizione 2021 si è tenuta dal 2 al 9 ottobre ed è stata ripensata da Credem in forma interamente virtuale. La banca ha aderito all’iniziativa ABI *I sentieri dell’arte* con *Invito a Palazzo*, formula che si è basata sulla realizzazione di una mappa virtuale delle sedi bancarie e di un podcast riguardante Palazzo Spalletti Trivelli, fruibile sulla piattaforma Spreaker. Contestualmente, sul canale Facebook di Credem si è tenuta la seconda edizione dell’iniziativa **10 Guide x 10 Opere**: sono state illustrate in video pillole n. 10 opere d’arte, rappresentative della storia del Palazzo e delle collezioni in esso custodite.

Nel 2021 a causa della pandemia da COVID-19, sono state sospese le attività del progetto Spazio Credem, finalizzato a valorizzare e tutelare i beni storici, artistici e architettonici della Banca attraverso percorsi di visite guidate e personalizzate proposti agli Stakeholder del Gruppo.  
Permane la volontà di ripristinare il progetto non appena le condizioni sanitarie lo consentiranno, con l’intenzione di presentare al pubblico le opere d’arte acquisite nel biennio 2020-2021.



**CONTRIBUTO**  
50.000 euro di contributo monetario



**RISULTATI**  
n. 68.129 visualizzazioni online di Invito a Palazzo



**IMPATTO**  
arricchire e valorizzare il patrimonio artistico del Gruppo ed estendere la fruizione alle giovani generazioni

appendice | Principali indicatori di prestazione





DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Voci (€/000)	2021	2020	2019
10. Interessi attivi e proventi assimilati	584.077	552.239	586.920
20. Interessi passivi e oneri assimilati	(94.447)	(66.177)	(106.745)
40. Commissioni attive	823.948	695.881	718.606
50. Commissioni passive (al netto spese per reti esterne)	(75.362)	(82.160)	(85.862)
50. Commissioni passive	(189.007)	(178.536)	(181.713)
6. offerta fuori sede di strumenti finanziari, prodotti e servizi (in 50. Commissioni passive)	(113.645)	(96.376)	(95.851)
70. Dividendi e proventi simili	166	473	258
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	14.390	25.495	20.256
90. Risultato netto dell'attività di copertura	(46)	2.641	(11.519)
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	37.392	22.707	23.770
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	3.135	16.656	11.633
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	34.257	6.048	12.044
c) passività finanziarie	-	3	93
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di: (ex Voce 100 IAS39)	-	-	-
a) crediti	-	-	-
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-	-	-
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	-	-
d) passività finanziarie	-	-	-
110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	1.735	(317)	(157)
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-	-	-
b) attività e passività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	1.735	(317)	(157)
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value (ex Voce 110 IAS39)	-	-	-
115. Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	151.868	128.431	142.726
130. Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	(28.220)	(102.819)	(61.959)
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(28.723)	(103.944)	(62.835)
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	503	1.125	876
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di: (ex Voce 130 IAS39)	-	-	-
a) crediti	-	-	-
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-	-	-
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	-	-
d) altre operazioni finanziarie	-	-	-
135. Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	-	(411)	(1.203)
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	(829)	(741)	(266)
160. Premi netti	479.851	474.760	392.479
170. Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	(500.495)	(489.075)	(408.857)
230. Altri proventi/oneri di gestione	225.578	124.179	123.479
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-	-	-
280. Utili (perdite) da cessione di investimenti	10.014	2.087	1.993
320. Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	-	-
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	1.629.620	1.287.193	1.333.919

Voci (€/000)	2021	2020	2019
190.b Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-)	167.096	182.576	198.667
190.b) Altre spese amministrative	399.216	331.747	337.882
190.b Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)	126.058	108.543	107.269
190.b Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	105.176	40.508	30.751
190.b Altre spese amministrative: Elargizioni/liberalità	886	120	1.195
190.b Altre spese amministrative: progetti ambientali			
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	167.096	182.576	198.667
190.a) Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne – ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	664.327	609.493	606.116
190.a) spese per il personale	550.682	513.117	510.265
6. offerta fuori sede di strumenti finanziari, prodotti e servizi (in 50. Commissioni passive)	113.645	96.376	95.851
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A DIPENDENTI E COLLABORATORI	664.327	609.493	606.116
340. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	0	-	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	-	-	-
Utile attribuito agli Azionisti	102.295,00	66.295	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	102.295	66.295	-
190.b Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)	126.058	108.543	107.269
190.b Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	105.176	40.508	30.751
300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	139.139	69.738	106.567
300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	113.588	50.797	95.077
4. Variazione delle imposte anticipate (+/-) (in 300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente)	(20.965)	9.019	(2.773)
5. Variazione delle imposte differite (+/-) (in 300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente)	(4.586)	(27.960)	(8.717)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	370.373	218.789	244.587
190.b Altre spese amministrative: Elargizioni/liberalità	886	120	1.195
190.b Altre spese amministrative: progetti ambientali			
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	-	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	886	120	1.195
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	1.304.977	1.077.273	1.050.565
200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	13.021	13.476	15.282
a) impegni e garanzie rilasciate	2.839	4.761	500
b) altri accantonamenti netti	10.182	8.715	14.782
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	43.909	41.157	42.532
220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	49.303	45.247	39.409
250. Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/ rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	(6.337)	(6.453)	(3.689)
250. Utili (perdite) delle partecipazioni	(6.337)	(6.453)	(3.689)
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-	-	-
260. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-	-
270. Rettifiche di valore dell'avviamento	-	-	-
300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	(25.551)	(18.941)	(11.490)
Risultato destinato a riserve	250.298	135.434	201.310
350. Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo	(352.593)	(201.729)	(201.310)
Utile attribuito agli Azionisti	102.295	66.295	-
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	-	-
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	324.643	209.920	283.354



DISCLOSURE 103-1

DESCRIZIONE DEI TEMI MATERIALI E DEI LORO CONFINI

Macro-tema	Tema materiale	Descrizione del tema	Dove avviene l'impatto	Coinvolgimento del Gruppo
Principles of Governance	Etica e identità	Capacità di operare nel rispetto di leggi, regolamenti e principi etici. Lotta alla corruzione attiva e passiva. Capacità di identificarsi e trasmettere agli Stakeholder la mission e i valori aziendali, fulcro e sintesi dell'identità del Gruppo, e di garantire massima trasparenza di servizi e attività.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Planet	Cambiamento climatico	Capacità di gestire, monitorare e razionalizzare gli impatti ambientali diretti e indiretti del Gruppo (consumi energetici, emissioni di gas ad effetto serra, consumi di carta, smaltimento dei rifiuti, mobilità delle Persone, emissioni correlate a investimenti finanziamenti.	Gruppo Credem Emissioni riconducibili ad attività aziendali e consumi energetici per utilizzo degli edifici	Generato dal Gruppo Emissioni indirette del Gruppo riconducibili ad attività aziendali e al portafoglio crediti ed investimenti
Prosperity	Valore condiviso	Capacità di perdurare nel tempo, adattando il modello di business alle mutevoli condizioni interne ed esterne e creando valore per il Gruppo e per i suoi Stakeholder.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Prosperity	Sicurezza dei dati	Capacità del Gruppo di tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei Clienti.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Prosperity	Soddisfazione dei Clienti	Allineamento della qualità del servizio alle aspettative dei Clienti e capacità di migliorare la customer experience.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Prosperity	Digitalizzazione	Capacità di sviluppare politiche digitali innovative e servizi tecnologicamente all'avanguardia, in grado di apportare benefici agli Stakeholder. Capacità di definire politiche volte a promuovere l'accesso a prodotti e servizi finanziari digitali.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
Prosperity	Finanza sostenibile	Adozione di pratiche di screening socio-ambientale nelle attività di asset management, che escludono investimenti in imprese e istituzioni i cui valori non sono compatibili con quelli del Gruppo. Sviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali e/o sociali.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
People	Benessere	Capacità di garantire un buon ambiente di lavoro e un equilibrio fra lavoro e vita privata, tramite l'erogazione di benefit (economici e non) e politiche di welfare aziendale.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
People	Competenze e conoscenze	Capacità di progettare e realizzare soluzioni formative che consentano alle Persone di acquisire e sviluppare competenze e conoscenze utili per il loro percorso di crescita e per la buona riuscita del lavoro in team. Capacità di valorizzare le Persone, tramite l'attenzione costante alle prestazioni umane e professionali, percorsi di crescita formativa e professionale, politiche di remunerazione e incentivazione correlate.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
People	Diversità, equità e inclusione	Capacità di assicurare pari opportunità di accesso, crescita, remunerazione, conciliazione di vita privata e professionale.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo
People	Salute e sicurezza	Capacità del Gruppo di tutelare la salute e sicurezza dei propri Clienti e Dipendenti tramite misure di prevenzione, educazione, formazione sanitaria e monitoraggio degli incidenti sul luogo di lavoro.	Gruppo Credem	Generato dal Gruppo

DISCLOSURE 102-6

MERCATI SERVITI

	2021	2020	2019
Clienti			
per tipologia [%]			
Privati e famiglie	80,8	82,2	82,7
Imprese e professionisti	15,4	14,8	14,3
Private banking	3,8	3,0	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0
Clienti Privati			
per durata del rapporto [%]			
Fino a 1 anno	5%	5,4%	6,2
Da 1 a 5 anni	22%	24,4%	26,0
Da 6 a 10 anni	22%	21,2%	19,1
Da 11 a 20 anni	26%	27,6%	28,9
Oltre 20 anni	24%	21,3%	19,8
Totale	100,00	100,00	100,0
per età [%]			
Fino a 25 anni	5%	4,5%	4,6
Da 26 a 30 anni	5%	5,5%	5,6
Da 31 a 35 anni	7%	6,9%	6,9
Da 36 a 45 anni	16%	17,1%	17,4
Da 46 a 55 anni	22%	21,9%	22,0
Da 56 a 65 anni	19%	18,5%	18,1
Oltre 65 anni	26%	25,7%	25,4
Totale	100,0	100,0	100,0
per genere [%]			
Uomini	51%	51,4	51,4
Donne	49%	48,6	48,6
Totale	100,0	100,0	100,0
Clienti imprese			
per durata del rapporto [%]			
Fino a 1 anno	14,3	9,0	10,4
Da 1 a 5 anni	28,8	31,8	32,7
Da 6 a 10 anni	23,9	24,8	23,0
Oltre 10 anni	32,9	34,4	33,9
Totale	100,0	100,0	100,0
imprenditoria femminile¹			
Imprese di imprenditori donne [N.]	37.513	33.334	31.379
Imprese di imprenditori donne sul totale imprese [%]	18,3	17,8	17,9
per fatturato² [%]			
€ 0 - 25 mln	98,2	98,1	98,1
€ 25 - 50 mln	0,8	0,9	0,9
€ 50 - 100 mln	0,5	0,5	0,5
€ 100 - 150 mln	0,2	0,2	0,2
€ oltre 150 mln	0,3	0,3	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0

¹ I dati riportati nelle tabelle sono relativi alle Società del Credito Emiliano S.p.A e Banca Euromobiliare S.p.A.  
² I dati si riferiscono alla Società Credito Emiliano S.p.A.



TRANSAZIONI

	2021			2020			2019		
Transazioni per tipologia e modalità di effettuazione	Fisico [N./1000]	Digitale [N./1000]	Digitale %	Fisico [N./1000]	Digitale [N./1000]	Digitale %	Fisico [N./1000]	Digitale [N./1000]	Digitale %
Versamento	3.472	407	10,5%	3.898	55	1,39%	5.295	74	1,38%
Pagamento effetti riba non prenotati	153	15	9,2%	163	14	7,84%	197	16	7,51%
Pagamento MAV e RAV	88	244	73,6%	121	293	70,81%	206	345	62,61%
Domiciliazione/revoca Utenze <sup>3</sup>	0	0	96,2%	-	-	81,48%	5	20	80,00%
Accensione bonifico ricorrente	17	27	61,4%	12	27	69,40%	15	24	61,54%
Pagamento F24	410	2.454	85,7%	394	2.180	84,68%	535	2.296	81,10%
Bonifico	1.082	13.635	92,6%	1.170	11.659	90,88%	1.468	10.630	87,87%
Prelievo	1.151	13.230	92,0%	1.250	12.480	90,90%	1.825	15.502	89,47%
Prenotazione effetti riba da cassa effetti	204	3.136	93,9%	199	2.657	93,03%	258	2.780	91,51%
Attivazione/riattivazione mandato SDD	106	1.050	90,9%	31	748	96,00%	45	753	94,36%
Ricarica CARTAEGO	38	1.181	96,9%	40	998	96,17%	46	746	94,19%
Presentazione MAV	3	90	97,3%	1	71	98,34%	3	85	96,59%
Revoca mandato SDD	23	581	96,1%	21	571	96,41%	25	573	95,82%
Pagamento stipendi	137	4.963	97,3%	134	4.452	97,08%	133	4.356	97,04%
Presentazione riba	94	6.532	98,6%	99	5.760	98,31%	136	6.112	97,82%
Pagamento fatture	1	317	99,8%	1	255	99,61%	0,4	257	99,84%
Pagamento bollettino postale	0	453	100,0%	-	534	100,00%	-	440	100,00%
Pagamento CBILL	1	488	99,8%	-	272	100,00%	-	91	100,00%
Ricarica cellulare	0	753	100,0%	-	825	100,00%	-	792	100,00%
Presentazione RID	0	5.935	100,0%	-	4.864	100,00%	-	6.122	100,00%
Movimentazione SDD	0	15.303	100,0%	-	13.455	100,00%	-	12.447	100,00%
Rilascio carnet assegni	207	0	0,0%	219	-	0,00%	290	-	0,00%
Riscossione bollette varie	0	0	-	-	-	-	8	-	0,00%
Totale	7.187	70.794	90,79%	7.753	62.170	88,91%	10.485	64.462	86,01%

<sup>3</sup> I dati relativi alle transazioni di domiciliazione/revoca utenze sono espressi in unità.

DISCLOSURE 418-1

RECLAMI DELLA CLIENTELA RIGUARDANTI LA NORMATIVA PROTEZIONE DATI PERSONALI

	2021	2020	2019
Reclami			
per violazione della privacy [N.]			
Reclami ricevuti per violazioni della privacy del Cliente	22	19	18
di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione	22	19	18
di cui ricevuti da parte degli enti regolatori	-	-	-
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei Clienti	-	-	-
Totale	22 <sup>4</sup>	19	18

RECLAMI REGISTRATI

	2021	2020	2019
Reclami			
per servizio [N.]			
Reclami servizi bancari <sup>5</sup>	2984	3220	2.119 <sup>4</sup>
Reclami Servizi di investimento	259	289	266
Reclami Servizi Assicurativi <sup>6</sup>	113	156	81
Reclami PSD2 <sup>7</sup>	352	270	215
Reclami altri servizi	72	84	89
Totale	3780 <sup>8</sup>	4.019	2.770
di cui riferiti a Credem Banca	3591	3840	2572

per motivo						
Merito di credito e simili	305	8,1%	409	10,2%	274	9,9%
Frodi e smarrimenti	197	5,2%	119	2,9%	72	2,6%
Esecuzione operazioni	2111	55,8%	2.326	57,9%	1.382	49,9%
Condizioni	83	2,2%	118	2,9%	69	2,5%
Comunicazioni ed informazioni al Cliente	336	8,9%	356	8,9%	327	11,8%
Applicazione delle condizioni	165	4,4%	167	4,2%	178	6,4%
Segnalazione a centrale rischi	94	2,5%	96	2,4%	85	3,1%
Anatocismo	6	0,2%	19	0,5%	23	0,8%
Aspetti organizzativi	137	3,6%	90	2,2%	60	2,2%
Disfunzioni apparecchiature	45	1,2%	34	0,8%	37	1,3%
Personale	109	2,9%	101	2,5%	85	3,1%
Altro	192	5,1%	184	4,6%	178	6,4%
Totale	3780	100%	4.019	100%	2.770	100%

<sup>4</sup> In n. 3 casi la funzione Reclami ha valutato l'opportunità di trasmettere la doglianza del Cliente alla funzione Data Protection Office per le eventuali valutazioni di pertinenza.

<sup>5</sup> Tra i reclami bancari sono ricompresi anche i reclami privacy di cui alla disclosure 418-1.

<sup>6</sup> Dal 17/01/2017, in osservanza alla normativa IVASS, i reclami assicurativi costituiscono oggetto di rilevazione autonoma.

<sup>7</sup> Dal 13/01/2018, in osservanza alla normativa PSD2, le contestazioni relative ai servizi di pagamento sono oggetto di rendicontazione autonoma.

<sup>8</sup> Al fine di effettuare un confronto omogeneo con il 2020, se non si tiene conto dei reclami ricevuti in occasione dell'evento straordinario dell'incorporazione da parte di Credem di Cassa di Risparmio di Cento, la percentuale di riduzione passa dal 6,5 al 9%.



PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALI - FS7<sup>9</sup>

Finanziamenti alle famiglie e alle imprese												
	2021				2020				2019			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	N.	Erogato (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Erogato (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Erogato (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)
Sisma Emilia 2012 Finanziamenti Tasse (dati relativi a privati ed imprese) <sup>10</sup>	-	-	116	7,5	-	-	29	2,6	-	-	270	6,2
Sisma Emilia 2012 Ricostruzione	159	17,9	4942 <sup>11</sup>	556,6 <sup>12</sup>	119	13,0	894	161,9	110	16,1	775	150,6
Totale	159	17,9	5058	564,1	119	13,0	923	164,5	110	16,1	1.045	156,8

Sospensione/allungamento finanziamenti alle famiglie

	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)
Fondo Solidarietà (Consap)	4148	348,0	253	27,0	3665	338,0	2163	207	5	0,6	-	-
Moratoria ABI Consumatori	834	17,0	1	0,0	893	22	609	18	-	-	-	-
Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege)	-	-	-	-	1	0,1	-	-	17	0,7	-	-
Totale	3314	365	254	27	4559	360,1	2772	225	22	1,3	-	-

Sospensione/allungamento finanziamenti alle piccole e medie imprese

	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Erogato (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)
Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege)	-	-	28	4,6	-	-	28	3,2	34	6,2	-	-
DI Cura Italia	28923	2088,0	5003	518,0	28.088	2.579	21.232	2.273	-	-	-	-
Accordo per il credito 2019 (moratoria ABI)	1454	245,0	51	14,0	1394	342,0	1.236	326	26	5,2	-	-
Totale	30377	2333	5082	536,6	29482	2921,0	28	3,2	60	11,4	-	-

<sup>9</sup> I dati si riferiscono a Credito Emiliano S.p.A.  
<sup>10</sup> Il dato si riferisce a privati e imprese.  
<sup>11</sup> Nel numero pratiche sono state incluse anche tutte le posizioni Caricento dal 2012 alla data fusione.  
<sup>12</sup> Nel debito residuo sono considerate anche le consistenze Caricento dal 2012 alla data fusione.

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALI - FS8<sup>13</sup>

Finanziamenti alle famiglie e alle imprese												
	2021				2020				2019			
	Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno		Operazioni dell'anno		Stock a fine anno	
	N.	Erogato (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Erogato (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)	N.	Erogato (mln di €)	N.	Debito residuo (mln di €)
Mutuo chiro Energia	-	-	56	0,3	-	-	158	0,7	-	-	217	1,3
Mutuo Energia	-	-	87	5,4	-	-	128	6,4	-	-	151	7,3
Totale	-	-	143	5,7	-	-	286	7,1	-	-	368	8,6

FINANZIAMENTI ALLE FAMIGLIE E ALLE IMPRESE

	2021	2020	2019
Ismea	27,7	30,3	1,0
Sace	69,5	80,0	83,1
FEI - InnovFin	19,0	15,9	38,3
FEI - Cosme	126,2	300,6	140,5
FEI - Agri	0,0	2,0	5,4
FEI - CCS	0,2	-	-
FEI - EGF	501,0	-	-
MCC - Fondo di Garanzia PMI	919,0	2235,9	266,9
MISE - Nuova Sabatini	174,0	34,0	15,4
Totale erogazioni [€ mln]	1836,6	2698,7	550,6

<sup>13</sup> Il report relativo ai sostegni alle iniziative imprenditoriali è stato impostato prendendo a riferimento l'archivio mutui dal quale sono stati estratti i soli finanziamenti agevolati che beneficiano di una garanzia, ovvero di un contributo pubblico. I valori esposti si riferiscono all'importo erogato.



PERCENTUALE DI SERVIZI OGGETTO DI VAGLIO AMBIENTALE O SOCIALE

EUROMOBILIARE ADVISORY SIM - FS11

	2021		2020		2019	
Prodotti ESG	AuM in mln Euro	% su Totale AuM	AuM in mln Euro	% su Totale AuM	AuM in mln Euro	% su Totale AuM
GP Global Equity	270,33	3,75%	166,6	2,58%	124,6	1,94%
GP Bilanciata ESG	95,80	1,33%	31,2	0,48%	0,0	0,00%
GP Obbligazionaria ESG	133,64	1,85%	114,9	1,77%	0,0	0,00%
Totale	499,76	6,92%	312,8	4,83%	124,6	1,94%

EUROMOBILIARE SGR

	2021		2020		2019	
Prodotti ESG	AuM in mln Euro	% su Totale AuM	AuM in mln Euro	% su Totale AuM	AuM in mln Euro	% su Totale AuM
Euromobiliare Cities 4 Future	145,76	0,98%	157,79	1,17%	162,99	1,27%
Euromobiliare Science 4 Life	386,44	2,61%	311,82	2,31%	231,64	1,80%
Eurofundlux Global Enhanced Dividend ESG (GEDI ESG)	104,05	0,70%	108,69	0,81%	-	-
Eurofundlux Euro Sustainable Corporate Bond ESG	71,01	0,48%	68,78	0,51%	-	-
Eurofundlux Azionario Globale ESG	272,16	1,84%	186,57	1,38%	162,34	1,26%
Euromobiliare Innovation 4 Future	190,34	1,28%	197,78	1,47%	-	-
Euromobiliare Green 4 Planet	140,25	0,95%	104,75	0,78%	-	-
Euromobiliare Global Trends ESG	70,74	0,48%	-	-	-	-
Eurofundlux Climate Change ESG	135,22	0,91%	-	-	-	-
Euromobiliare Salute & Benessere ESG	301,54	2,03%	-	-	-	-
Euromobiliare Next Generation ESG	268,25	1,81%	-	-	-	-
Totale	2085,86	14,07%	1136,19	8,43%	557,0	4,33%

CREDEMVITA

	2021		2020		2019	
Prodotti ESG	AuM in mln Euro	% su Totale AuM	AuM in mln Euro	% su Totale AuM	AuM in mln Euro	% su Totale AuM
Credemvita Simple Life Global Equity ESG	147,2	1,6%	117,6	1,4%	0	0%
Fondi esterni ESG	1458,4	16,1%	-	-	-	-
Totale	1605,6	17,8%	117,6	1,4%	0	0

DISCLOSURE 102-8

CARATTERISTICHE DELLA FORZA LAVORO

	Al 31 Dicembre 2021			Al 31 Dicembre 2020			Al 31 Dicembre 2019		
DIPENDENTI per area geografica e tipologia di contratto									
	Tempo indet.	Tempo det.	Totale	Tempo indet.	Tempo det.	Totale	Tempo indet.	Tempo det.	Totale
Nord Italia									
Numero	4.396	169	4.565	4.012	122	4.134	3.921	151	4.072
Percentuale	65,74%	2,53%	68,27%	64,11%	1,95%	66,06%	62,67%	2,41%	65,08%
Centro Italia									
Numero	650	24	674	647	19	666	653	27	680
Percentuale	9,72%	0,36%	10,08%	10,34%	0,30%	10,64%	10,44%	0,43%	10,87%
Sud Italia									
Numero	1.417	31	1.448	1.427	31	1.458	1.447	43	1.490
Percentuale	21,19%	0,46%	21,65%	22,80%	0,50%	23,30%	23,13%	0,69%	23,81%
Lussemburgo									
Numero	0	0	0	0	0	0	15	-	15
Percentuale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%	0,24%
Totale									
Numero	6.463	224	6.687	6.086	172	6.258	6.036	221	6.257
Percentuale	96,65%	3,35%	100,00%	97,25%	2,75%	100,00%	96,47%	3,53%	100,00%
DIPENDENTI per tipologia di contratto e genere									
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato									
Numero	4.023	2.440	6.463	3.871	2.215	6.086	3.895	2.141	6.036
Percentuale	60,16%	36,49%	96,65%	61,86%	35,39%	97,25%	62,25%	34,22%	96,47%
Tempo determinato									
Numero	128	96	224	91	81	172	116	105	221
Percentuale	1,91%	1,44%	3,35%	1,45%	1,29%	2,75%	1,85%	1,68%	3,53%
Totale									
Numero	4.151	2.536	6.687	3.962	2.296	6.258	4.011	2.246	6.257
Percentuale	62,08%	37,92%	100,00%	63,31%	36,69%	100,00%	64,10%	35,90%	100%
DIPENDENTI per tipologia di contratto e genere									
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time									
Numero	4.127	2.191	6.318	3.938	1.998	5.936	3.981	1.942	5.923
Percentuale	61,72%	32,77%	94,48%	62,93%	31,93%	94,85%	63,62%	31,04%	94,66%
Part-time									
Numero	24	345	369	24	298	322	30	304	334
Percentuale	0,36%	5,16%	5,52%	0,38%	4,76%	5,15%	0,48%	4,86%	5,34%
Totale									
Numero	4.151	2.536	6.687	3.962	2.296	6.258	4.011	2.246	6.257
Percentuale	62,08%	37,92%	100,00%	63,31%	36,69%	100,00%	64,1%	35,9%	100,0%



DISCLOSURE 102-8

CARATTERISTICHE DELLA FORZA LAVORO

	al 31 dicembre 2021	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Forza lavoro esterna [N.]			
Consulenti finanziari e Agenti	1.159	1.297	1.217
Somministrati e stagisti	41	52	39
Totale	1.200	1.349	1.256
Forza lavoro totale [%]			
Dipendenti	84,79%	82,27	83,28
Consulenti finanziari e Agenti	14,70%	17,05	16,20
Somministrati e stagisti	0,52%	0,68	0,52

DISCLOSURE 102-41

ACCORDI COLLETTIVI DI CONTRATTAZIONE

	al 31 dicembre 2021	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2019
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva			
Percentuale dei Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100,00%	100,00%	100,00%

DISCLOSURE 102-38

RAPPORTO TRA COMPENSI

	al 31 Dicembre 2021	al 31 Dicembre 2020	al 31 Dicembre 2019	al 31 Dicembre 2018	al 31 Dicembre 2017
Compenso totale annuo del dipendente con il compenso più elevato	981.249	843.854	859.723	948.795	893.104
Mediana dei compensi totali annui di tutti i dipendenti escluso il più pagato	47.193	48.140	47.667	45.785	44.829
Rapporto	20,79	17,53	18,04	20,72	19,92

Per la determinazione del rapporto è stato utilizzato il criterio per cassa, che indica l'importo effettivamente percepito nell'anno di riferimento.

Il compenso totale anno è da intendersi inclusivo di stipendio, patti, bonus, piani di incentivazione equity e non equity ed eventuali altri compensi.

Nel compenso totale annuo del dipendente con il compenso più elevato è stato incluso anche il compenso derivante da carica di Amministratore e i gettoni di presenza correlati a Consigli di Amministrazione.

Il rapporto relativo alle annualità 2020 e 2019 risulta pertanto riesposto sulla base dei suddetti criteri rispetto alle DNF pubblicate nelle annualità precedenti.

DISCLOSURE 401-1

NUOVI ASSUNTI E TURNOVER<sup>14</sup> DEL PERSONALE

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per area geografica												
	2021				2020				2019			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Nord Italia	643	14,09%	202	4,42%	234	5,66%	166	4,02%	242	5,94%	209	5,13%
Centro Italia	37	5,49%	28	4,15%	25	3,75%	35	5,26%	33	4,85%	35	5,15%
Sud Italia	42	2,90%	63	4,35%	40	2,74%	82	0,00%	46	3,09%	84	5,64%
Lussemburgo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	100,00%	-	0,00%	-	0,00%
Totale	722	10,80%	293	4,38%	299	4,78%	298	4,76%	321	5,13%	328	5,24%

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per genere												
	2021				2020				2019			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Uomini	389	9,37%	198	4,77%	169	4,27%	218	5,50%	181	4,51%	256	6,38%
Donne	333	13,13%	95	3,75%	130	5,66%	80	3,48%	140	6,23%	72	3,21%
Totale	722	10,80%	293	4,38%	299	4,78%	298	4,76%	321	5,13%	328	5,24%

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per età												
	2021				2020				2019			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Fino a 30 anni	243	29,31%	53	6,39%	165	26,48%	32	5,14%	200	31,70%	45	7,13%
31 - 50 anni	304	9,08%	54	1,61%	118	3,39%	57	1,64%	108	3,11%	43	1,24%
Oltre 50 anni	175	6,97%	186	7,41%	16	0,74%	209	9,68%	13	0,60%	240	11,16%
Totale	722	10,80%	293	4,38%	299	4,78%	298	4,76%	321	5,13%	328	5,24%

<sup>14</sup> Il Turnover in uscita include i Dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione volontariamente, per licenziamento, pensionamento o decesso in servizio.



DISCLOSURE 405-1

DIVERSITÀ DEGLI ORGANI DI GOVERNO<sup>15</sup> E DIPENDENTI

DIPENDENTI per categoria professionale e fascia d'età [%]									
	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2019		
	< 30 anni	31-50 anni	> 50 anni	< 30 anni	31-50 anni	> 50 anni	< 30 anni	31-50 anni	> 50 anni
Dirigenti	0,00%	17,32%	82,68%	0,00%	20,71%	79,29%	0,00%	26,01%	73,99%
Quadri direttivi	0,26%	46,57%	53,17%	0,17%	51,96%	47,87%	0,10%	53,53%	46,37%
Restante Personale dipendente	24,22%	55,04%	20,74%	19,91%	60,89%	19,20%	20,49%	59,22%	20,29%
Totale	12,38%	50,07%	37,55%	9,96%	55,54%	34,50%	10,08%	55,55%	34,36%

DIPENDENTI per categoria professionale e genere [%]						
	al 31 dicembre 2021		al 31 dicembre 2020		al 31 dicembre 2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	91,62%	8,38%	93,49%	6,51%	93,64%	6,36%
Quadri direttivi	73,99%	26,01%	74,27%	25,73%	74,59%	25,41%
Restante Personale dipendente	49,53%	50,47%	51,13%	48,87%	52,10%	47,90%
Totale	62,08%	37,92%	63,31%	36,69%	64,10%	35,90%

DIPENDENTI in categorie protette <sup>16</sup> , per categoria professionale e genere						
	al 31 dicembre 2021		al 31 dicembre 2020		al 31 dicembre 2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti						
Numero	2	1	3	1	2	0
Percentuale	66,67%	33,33%	75,00%	25,00%	100,00%	0,00%
Quadri direttivi						
Numero	85	30	90	28	87	26
Percentuale	73,91%	26,09%	76,27%	23,73%	76,99%	23,01%
Restante Personale dipendente						
Numero	150	121	149	104	148	99
Percentuale	55,35%	44,65%	58,89%	41,11%	59,92%	40,08%
Totale						
Numero	237	152	242	133	237	125
Percentuale	60,93%	39,07%	64,53%	35,47%	65,47%	34,53%

<sup>15</sup> Per le informazioni relative alla diversità degli Organi di governo si rimanda al capitolo Principles of Governance, paragrafo 1.3 Il modello di governance.  
<sup>16</sup> Rif. Legge 69/1999.

DISCLOSURE 403-9

INFORTUNI SUL LAVORO

Infortuni sul lavoro			
Numero di incidenti	2021	2020	2019
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	-	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili <sup>17</sup>	25	20	21
Principali tipologie di infortuni sul lavoro			
Tipologia di incidente	2021	2020	2019
Contusione	9	6	8
Lussazione, distorsione, distrazione	7	5	7
Ferita	4	3	4
Altro	5	6	2
Indici infortunistici			
Tasso <sup>18</sup>	2021	2020	2019
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	2,44	2,06	2,13

Non sono stati registrati infortuni relativi a "lavoratori esterni" intesi come lavoratori non dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'Organizzazione.

Congedo parentale per genere									
	Al 31 Dicembre 2021			Al 31 Dicembre 2020			Al 31 Dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di congedi parentali avviati durante l'anno	8	189	197	27	247	274	17	212	229
Rientri al lavoro a conclusione del congedo parentale	8	169	177	26	225	251	16	189	205
Permanenza del congedo parentale al 31 dicembre	-	17	17	-	21	21	-	22	22
Tasso di rientro dal lavoro <sup>19</sup>	100,0%	98,4%	98,5%	96,3%	99,6%	99,3%	94,1%	99,5%	99,0%
Permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro dal congedo	26	222	248	16	187	203	6	175	181
Tasso di mantenimento in azienda a 12 mesi dal rientro <sup>20</sup>	100,0%	98,7%	98,8%	100,0%	98,9%	99,0%	100%	96%	96%

<sup>17</sup> Nel numero totale degli infortuni registrabili non sono compresi gli infortuni "in itinere": non sono presenti casi in cui il trasporto nel tragitto casa-lavoro viene gestito dall'Organizzazione.  
<sup>18</sup> Tasso di infortuni: rapporto tra il numero totale di infortuni e il numero totale di ore lavorate, calcolato utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000.  
<sup>19</sup> Il tasso di rientro dal lavoro è calcolato in relazione al numero totale di Dipendenti che al 31 dicembre sono tornati al lavoro a conclusione del congedo parentale avviato durante l'anno/numero totale di Dipendenti che hanno avviato il congedo parentale durante l'anno al netto di coloro che, al 31 dicembre, non hanno ancora terminato il congedo parentale avviato durante l'anno.  
<sup>20</sup> Il tasso di mantenimento equivale al rapporto tra il numero totale di Dipendenti con permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro del congedo e il numero totale di Dipendenti rientrati al lavoro a conclusione del congedo parentale.



DISCLOSURE 404-1

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE<sup>21</sup>

Formazione per categoria professionale e genere									
	Al 31 Dicembre 2021			Al 31 Dicembre 2020			Al 31 Dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti									
Ore di formazione	5.576	614	6.190	8.267	658	8.924	9.199	773	9.972
Dipendenti al 31/12	164	15	179	158	11	169	162	11	173
Ore pro-capite	34	41	35	52	60	53	56,8	70,3	57,6
Quadri direttivi									
Ore di formazione	114.077	40.302	154.378	97.127	33.719	130.847	137.363	47.658	185.021
Dipendenti al 31/12	2.310	812	3.122	2.217	768	2.985	2.252	767	3.019
Ore pro-capite	49	50	49	44	44	44	61,0	62,1	61,3
Restante Personale dipendente									
Ore di formazione	83.459	85.822	169.281	68.087	65.989	134.076	102.017	89.292	191.308
Dipendenti al 31/12	1.677	1.709	3.386	1.587	1.517	3.104	1.597	1.468	3.065
Ore pro-capite	50	50	50	43	43	43	63,9	60,8	62,4
Totale									
Ore di formazione	203.112	126.738	329.849	173.481	100.366	273.846	248.578	137.723	386.301
Dipendenti al 31/12	4.151	2.536	6.687	3.962	2.296	6.258	4.011	2.246	6.257
Ore pro-capite	49	50	49	44	44	44	62,0	61,3	61,7

DISCLOSURE 301-1

MATERIALI UTILIZZATI PER PESO O VOLUME

Consumi di materiale da ufficio			
	2021	2020	2019
per tipologia di materiale			
Carta [t]*1	609,00	548,34	651,53
Toner e cartucce per stampanti [pezzi]	12180	10.745	12.044
per tipologia di materiale			
Numero di Dipendenti al 31/12	6.687	6258	6.257
Carta [kg/dipendente] <sup>22</sup>	91,07	87,62	104,13
Toner e cartucce per stampanti [pezzi/dipendente]	1,82	1,72	1,92

I materiali utilizzati comprendono anche Credemassicurazioni SpA .

\* I consumi di fogli di carta in peso sono stati stimati considerando il numero di fogli utilizzati e applicando il fattore “80 g/m² × 2–X m²/foglio”:  
– X indica il formato AX del foglio utilizzato (es. A4, dove X=4)  
– 80 g/m² indica la grammatura della carta principale carta utilizzata (Fonte: fornitore di materiali).  
\*A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati del 2020 relativi alle tonnellate di carta sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione di carattere Non Finanziario. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione di carattere Non Finanziario 2020.

<sup>21</sup> Il perimetro di riferimento esclude Gestimlux S.r.l.  
<sup>22</sup> Per il calcolo dell'indice di intensità di utilizzo dei materiali è stato considerato il numero di Dipendenti del Gruppo Credem attivi e non dell'anno in corso, escludendo i Dipendenti di Credemassicurazioni e la forza lavoro esterna (es. Consulenti e Agenti che non utilizzano materiale acquistato dal Gruppo).

DISCLOSURE 306-3 (2020): RIFIUTI GENERATI

DISCLOSURE 306-4 (2020): RIFIUTI NON INVIATI A SMALTIMENTO

Rifiuti prodotti (GRI 306-3) <sup>23</sup>												
Rifiuti per composizione, in tonnellate (t)	2021				2020 <sup>24</sup>				2019			
	Unità di misura	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Tot	Unità di misura	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Tot	Unità di misura	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Tot
Carta e cartone	t	-	608,41	608,41	t		517,06	517,06	t		580,93	580,93
Toner e cartucce	t	-	7,38	7,38	t	-	2,51	2,51	t		14,78	14,78
Totale	t	-	615,8	615,8	t	-	519,6	519,6	t	-	595,7	595,7

Rifiuti non destinati a smaltimento mediante operazioni di recupero (GRI 306-4)<sup>23</sup>

Rifiuti pericolosi-non pericolosi e modalità di recupero, in tonnellate (t)	Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020				Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019			
	Unità di misura	Presso un sito esterno/ Offsite	In loco/ Onsite	Tot	Unità di misura	Presso un sito esterno/ Offsite	In loco/ Onsite	Tot	Unità di misura	Presso un sito esterno/ Offsite	In loco/ Onsite	Tot
Riutilizzo	t			-	t			-	t			-
Riciclo	t			-	t			-	t			-
Altre operazioni di recupero	t			-	t			-	t			-
Totale rifiuti pericolosi non destinati a smaltimento	t	-	-	-	t	-	-	-	t	-	-	-

Rifiuti non pericolosi												
Riutilizzo	t			-	t			-	t			-
Riciclo	t	615,8		615,8	t	519,86		519,86	t	595,7		595,7
Altre operazioni di recupero	t			-	t			-	t			-
Totale rifiuti non pericolosi non destinati a smaltimento	t	615,8	-	615,8	t	519,86	-	519,86	t	595,71	-	595,7
Totale	t	615,8	-	615,8	t	519,6	-	519,6	t	595,7	-	595,7

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

**Consumo materiale da ufficio:** dati rilevati dagli acquisti effettuati e gestiti dall'ufficio CSL e raccolti mediante la procedura Economato.

**Rifiuti generati:**

**Carta e cartone:** il dato 2021 è nettamente in aumento rispetto il 2020 ma in linea con il 2019 : nel 2020 non sono state conteggiate 163,630 tonnellate di carta macerata da parte dell'archivio centrale (dato rettificato correttamente nel 2021)

**Toner e cartucce:** il dato è in aumento rispetto il 2020: è stata infatti dismessa un'attività di economia circolare che non produceva rifiuti ma li rigenerava al nostro interno, a nostro uso e consumo.

<sup>23</sup> I dati del 2020 e 2019 relativi ai rifiuti, sono stati riesposti a seguito dell'adattamento della nuova metodologia richiesta dai GRI Standards con il fine di essere resi comparabili ai dati del 2021. Per i dati del 2020 e del 2019 calcolati con la metodologia precedente si rimanda alla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo del 2020.  
<sup>24</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati del 2020 relativi alle tonnellate di carta sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione di carattere Non Finanziario. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione di carattere Non Finanziario 2020.



DISCLOSURE 302-1

CONSUMI ENERGETICI INTERNI ALL’ORGANIZZAZIONE

Consumi energetici interni all’organizzazione [GJ]			
	2021	2020	2019
Utilizzo di combustibile per riscaldamento	32.380	30.120	31.657
di cui da gas naturale	32.380	30.120	31.657
di cui da GPL	0	0	0
Calore da teleriscaldamento <sup>25</sup>	9.679	8.770	8.173
Freddo da teleraffrescamento <sup>25</sup>	162	207	270
Energia elettrica	90.533	90.748	101.275
di cui da fonte rinnovabile	90.533	90.748	101.275
Totale consumi interni per utilizzo edifici	132.753	129.844	141.375

Auto noleggio a lungo termine

Diesel ad uso servizio	770	651	1.186
Diesel ad uso promiscuo	11.821	10.182	17.173
Ibrida benzina ad uso promiscuo	406	8	7
Elettriche ad uso servizio	3	4	5
Totale consumi interni per flotta auto	13.000	10.844	18.371
Totale consumi interni all’organizzazione	145.753	140.688	159.746

- La valutazione dei consumi per l’utilizzo degli edifici comprende talvolta anche consumi di Società terze, considerati poco significativi relativamente ai consumi totali.
- Il consumo di gas naturale utilizzato per il riscaldamento condominiale è stato stimato rapportando i consumi specifici di gas [Smc/m²], calcolati sulla base dei consumi fatturati, alla superficie riscaldata di edifici con impianti centralizzati. Dal calcolo del parametro del consumo di gas da riscaldamento per unità di superficie [Smc/m²] è stato escluso il contributo della Società Magazzini Generali delle Tagliate, in quanto l’edificio è tipologicamente dissimile agli immobili presenti nei contesti condominiali. Sono stati altresì esclusi dall’analisi alcuni edifici che utilizzano il gas anche per altri usi (produzione acqua calda sanitaria, cottura cibi) o i cui impianti di riscaldamento con caldaia a metano sono combinati con altre tecnologie (ad esempio pompe di calore).
- I consumi energetici derivanti dall’utilizzo di carburante per auto aziendali diesel ad uso promiscuo sono stati stimati correlando i km totali percorsi nelle classi di cilindrata "medium" e " large" ai fattori di consumo indicati dalle Linee Guida ABI Lab, stimati come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6. Relativamente alle auto ibride si è fatto riferimento alla media dei fattori di conversione indicati dalle Linee Guida ABI Lab 2020 per la categoria di cilindrata “medium”.
- Per l’allocazione dei km percorsi dalle auto ad uso promiscuo per scopi lavorativi è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI Lab Lab 2021.
- I consumi energetici derivanti dall’utilizzo delle auto aziendali elettriche sono stati calcolati applicando il fattore di conversione dell’energia elettrica [GJ/kWh] ai consumi di corrente a ciclo combinato [kWh/km], riportati nelle specifiche tecniche delle auto utilizzate.
- Per i fattori di conversione si è fatto riferimento alle Linee Guida ABI Lab.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all’ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

<sup>25</sup> Per teleriscaldamento e teleraffrescamento si intende la distribuzione di energia tramite fluidi termovettori (vapore, acqua calda o liquidi refrigeranti), derivante da una o più fonti di produzione verso una pluralità di edifici o siti attraverso una rete collettiva, per il condizionamento termico di spazi interni e per la fornitura di acqua modulata in temperatura.

DISCLOSURE 302-2

CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL’ORGANIZZAZIONE

Consumi energetici esterni all’organizzazione [GJ]			
	2021	2020	2019
Auto private dei Dipendenti	16.362	15.261	29.534
Treno	530	897	3.878
Aereo	513	895	5.007
Totale	17.406	17.053	38.419

DISCLOSURE 302-3

INTENSITÀ ENERGETICA

Intensità energetica			
	2021	2020	2019
Consumi energetici interni per utilizzo degli edifici			
Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]	7.887	7.607	7.513
Superficie netta [m²]	301.236	291.165	298.242
Intensità energetica per Persona [GJ/persona] <sup>26</sup>	16,83	17,08	18,82
Intensità energetica per superficie netta [GJ/m²]	0,44	0,45	0,47

- Il fattore di conversione utilizzato per il calcolo dei consumi energetici derivanti dai viaggi lavorativi in aereo è stato stimato sulla base dei dati di emissioni di CO<sub>2</sub> resi disponibili dal fornitore del servizio di ticketing, con l’applicazione di fattori di conversione all’energia consumata indicati nelle Linee Guida ABI Lab.
- Il fattore di conversione utilizzato per il calcolo dei consumi energetici derivanti dai viaggi lavorativi in treno è stato stimato come media dei fattori di emissione per le tratte maggiormente percorse elaborati a loro volta con la metodologia e i fattori di conversione indicati dalle Linee Guida ABI Lab tramite l’applicativo Ecopassenger (<http://ecopassenger.hafas.de>) per il calcolo dei coefficienti chilometrici.
- Per il calcolo dei consumi energetici derivanti dall’utilizzo delle auto private dei Dipendenti per viaggi lavorativi, in mancanza dell’informazione sulla tipologia di carburante delle auto stesse, è stato utilizzato il fattore di conversione per le auto a benzina, ipotizzando tuttavia lo scenario più probabile di un utilizzo di autovetture con classe di cilindrata media; il fattore di conversione è stato stimato come media dei fattori di conversione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 (riferimento alle Linee Guida ABI Lab).

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all’ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

In considerazione dell’importante variazione della consistenza immobiliare avvenuta nel corso dell’anno 2021, la superficie utilizzata per il calcolo è stata ponderata in relazione al reale possesso (o utilizzo) dell’edificio, considerando anche acquisizioni, nuove locazioni, restituzioni immobiliari al termine di locazioni esistenti avvenute in corso d’anno.

<sup>26</sup> Per il calcolo dell’indice di intensità energetica sono stati inclusi anche i lavoratori esterni che, nonostante operino in autonomia, occupano stabilmente gli spazi loro assegnati.



DISCLOSURE 302-4

RIDUZIONE DEL CONSUMO DI ENERGIA

Interventi di efficienza energetica			
	2021	2020	2019
Numero interventi piano di efficientamento energetico	94	31	30
Ristrutturazione	6	5	5
Serramenti	0	1	1
Telegestione impianti con machine learning	40		
Pompa di calore	12	7	5
Caldaia	4	4	4
Gruppo frigo e Unità Trattamento Aria	11	3	4
Impianti d'illuminazione ed insegne	21	11	11
Totale risparmi energetici stimati [GJ] <sup>27</sup>	3868 <sup>28</sup>	800	1.130

DISCLOSURE 305-1

EMISSIONI DIRETTE DI GAS AD EFFETTO SERRA (SCOPO 1)

Emissioni di Scopo 1 [tCO <sub>2</sub> eq]			
	2021	2020	2019
Utilizzo di combustibile per riscaldamento	1.517,3	1.345,6	1.430,6
di cui da gas naturale	1.517,3	1.345,6	1.430,6
di cui da GPL	0	0	-
Fughe FGAS (da impianti di climatizzazione)	355,1	277,5	638,9
Utilizzo di combustibile per flotta aziendale	971,6	815,2	1.382,3
Auto diesel ad uso servizio	57,6	48,9	89,3
Auto diesel ad uso promiscuo	884,0	765,7	1.292,5
Auto ibrida benzina ad uso servizio	30,0	0,6	0,6
Totale	2.844,0	2.438,3	3.451,8

- Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e del N<sub>2</sub>O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.
- Le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo di carburante per le auto aziendali a diesel sono state stimate allocando i km totali percorsi alle fasce di cilindrata medium e large previste dalle Linee Guida ABI Lab sulla base della porzione del parco auto aziendale relativa alla fascia di cilindrata corrispondente. I fattori di emissione [kgCO<sub>2</sub>eq/km] per le due fasce di cilindrata sono stati stimati come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto diesel appartenenti alle due fasce di cilindrata, indicati nelle Linee Guida ABI Lab.
- Per la determinazione dei km percorsi a scopo lavorativo dalle auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei km totali, come da indicazioni delle Linee Guida ABI Lab.

Attraverso le Società terze preposte ai servizi di manutenzione è stato condotto uno specifico censimento delle perdite di gas fluorarti (HFC o FGAS) avvenute nel 2019, nel 2020 e 2021 e rendicontate le emissioni espresse in Tonn. CO<sub>2</sub>eq. Il calcolo è avvenuto moltiplicando il peso del gas utilizzato dalle Società di manutenzione per il rabboccamento di circuiti frigoriferi e rappresentativo delle dispersioni degli FGAS per il corrispondente fattore di conversione GWP pubblicato sulle Linee Guida ABI Lab. Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

<sup>27</sup> Il calcolo del risparmio energetico è stato calcolato confrontando il consumo energetico su base annua di ciascun sito oggetto di intervento, prima e dopo la sua esecuzione. Sulla base di algoritmi di calcolo sviluppati internamente si è cercato di depurare l'effetto delle condizioni climatiche. Per i sistemi di illuminazione il calcolo del risparmio energetico è stato eseguito un modello matematico definendo le seguenti variabili da utilizzare nel modello: Potenza impianto ante intervento, Potenza impianto post intervento, ore di funzionamento.  
<sup>28</sup> Di cui - 3.386 GJ per energia elettrica, - 1.572 GJ per gas metano, + 1.090 GJ di teleriscaldamento.

DISCLOSURE 305-2

EMISSIONI INDIRETTE DI GAS AD EFFETTO SERRA (SCOPO 2)

LE EMISSIONI DI SCOPO 2, SONO STATE CALCOLATE CON IL METODO “LOCATION-BASED” E CON IL METODO “MARKET-BASED”.<sup>29</sup>

Emissioni di Scopo 2 [tCO <sub>2</sub> eq] Location-Based			
	2021	2020	2019
Energia elettrica acquistata da rete nazionale	6.934,3	7.410,7	8.866,3
Calore da teleriscaldamento	569,4	508,7	487,2
Freddo da teleraffrescamento	9,5	12,0	16,1
Riscaldamento condominiale	359,6	397,1	404,4
Totale	7.872,9	8.328,5	9.774,1

Emissioni di Scopo 2 [tCO <sub>2</sub> eq] Market-Based			
	2021	2020	2019
Energia elettrica acquistata da rete nazionale	0,0	0	-
Calore da teleriscaldamento	569,4	508,7	487,2
Freddo da teleraffrescamento	9,5	12,0	16,1
Riscaldamento condominiale	359,6	397,1	404,4
Totale	938,6	917,8	907,8

- Le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente comprendono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e del N<sub>2</sub>O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265, secondo la metodologia rappresentata nelle Linee Guida ABI Lab.
- Le metodologie di calcolo adottate ed i fattori di conversione utilizzati sono quelli pubblicati dalle linee Guida ABI Lab.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

<sup>29</sup> I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni di SCOPO 2: 1) Il metodo “Location-based” riflette l'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione totale nazionale di energia elettrica; 2) Il metodo “Market-based” riflette le emissioni derivanti dall'elettricità che le aziende hanno scelto di utilizzare e pertanto sono calcolate tramite fattori di emissione che considerano anche strumenti contrattuali per la vendita e l'acquisto di energia elettrica certificata.



DISCLOSURE 305-3

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

Emissioni di Scopo 3 [tCO <sub>2</sub> eq]			
	2021	2020	2019
Finanziamenti	3.166.015,0	nd	nd
Investimenti	1.422.953,0	nd	nd
Investimenti di proprietà	28.784,0	nd	nd
Consumi energetici da viaggi di lavoro	1.275,4	1.241,1	2.749,3
di cui per l'utilizzo dell'aereo	37,4	65,3	361,7
di cui per l'utilizzo del treno	28,1	47,4	204,9
di cui da auto private Dipendenti uso servizio	1.209,9	1.128,4	2.182,7
Consumi di carta	476,9	438,1	565,5
Totale	4.619.504,3	2.052,0	3.314,8

DISCLOSURE 305-4

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA

Intensità di emissione Scopo 1 + Scopo 2 (Market-Based)			
	2021	2020	2019
Emissioni di Scopo 1* + Scopo 2 (Market-based) [tCO <sub>2</sub> eq]	3.427,5	3.078,6	3.720,6
Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero]	7.887	7.607	7.513
Superficie netta [m²]	301.236	291.165	298.242
Intensità di emissione per Persona [kgCO <sub>2</sub> eq/persona]	434,6	404,7	495,2
Intensità di emissione per superficie netta [kgCO <sub>2</sub> eq/m²]	11,4	10,6	12,5

\* escluso il contributo delle fughe di gas HFC.

- Per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente relative al trasporto aereo si è utilizzato il dato indicato nel report del Fornitore del servizio di ticketing con l'applicazione, quando necessario, dei fattori correttivi (t CO<sub>2</sub> eq/ t CO<sub>2</sub>), calcolati attraverso i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
- Per il calcolo delle emissioni relative al trasporto ferroviario si è fatto riferimento alla metodologia Ecopassenger proposta dalla linee Guida ABI Lab per il calcolo delle t CO<sub>2</sub> e alla successiva applicazione di fattori correttivi (t CO<sub>2</sub> eq/ t CO<sub>2</sub>) calcolati attraverso i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
- Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo delle auto private dei Dipendenti per viaggi lavorativi, le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e del N<sub>2</sub>O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1,28 e 265. In mancanza dell'informazione inerente la tipologia di carburante utilizzato dalle stesse auto, è stato utilizzato il fattore di emissione per auto a benzina, ipotizzando pertanto lo scenario di applicazione di un fattore peggiorativo, ma nella situazione più probabile di utilizzo di autovetture con classi di cilindrata media; il fattore di conversione è stato stimato come media dei fattori di conversione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 (v. Linee Guida ABI Lab).
- Per il calcolo delle emissioni inerenti la carta si è fatto riferimento ai fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) per l'uso (Material use) e smaltimento (Waste disposal), stimando - in questo caso - le emissioni in funzione del sistema di smaltimento effettivamente utilizzato.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.

DISCLOSURE 305-7

OSSIDI DI AZOTO (NOX), OSSIDI DI ZOLFO (SO<sub>2</sub>) E ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE NELL'ARIA

NOx [KG]			
	2021	2020	2019
da gas naturale per riscaldamento	933,0	913,8	960,2
da GPL per riscaldamento	0	0	0
da energia elettrica da fonte non rinnovabile	0	0	0
da flotta auto aziendale	4.497,5	3.986,3	7.567,5
Totale	5.430,6	4.900,1	8.527,7

SO <sub>2</sub> [KG]			
da gas naturale per riscaldamento	9,4	9,1	9,5
da GPL per riscaldamento	0	0	0
da energia elettrica da fonte non rinnovabile	0	0	0
da flotta auto aziendale (escluso auto Dipendenti)	7,2	6,4	13,1
Totale	16,6	15,4	22,6

PRELIEVO DI ACQUA PER FONTE

Prelievo di acqua per fonte di approvvigionamento [m³]			
	2021	2020	2019
Acquedotto	124.729	125.209	128.978
Pozzo	700	700	700
Totale	125.429	125.909	129.678

Le emissioni di NOx e SO<sub>2</sub> inerenti la flotta auto aziendale sono state calcolate con riferimento ai valori pubblicati sul sito (<http://www.sinanet.isprAmbiente.it/it/sia-ispra/fetransp/>) relativamente agli autoveicoli destinati al trasporto di Persone in ambito totale (ciclo urbano, extraurbano ed autostradale). Per il calcolo dei fattori di emissione sono state utilizzate le Linee Guida ABI Lab.

Per la stima del volume di acqua approvvigionata tramite acquedotto è stata adottata la metodologia descritta nelle Linee Guida ABI Lab (i valori tabellati delle tariffe fisse e variabili sono stati incrementati del 20% per adeguarli alle condizioni tariffarie riscontrate nel 2021). È stata calcolata la tariffa media ponderata su base nazionale inerente gli immobili dotati di fornitura esclusiva; è stato pertanto stimato il consumo della risorsa idrica e individuato un valore parametrico rappresentativo dei consumi medi di ciascun immobile. Tale valore è stato utilizzato per calcolare il contributo delle forniture condominiali, integrato a quello stimato per le forniture con contratti ad uso esclusivo. Il dato riguardante l'acqua da pozzo è stato stimato considerando il consumo medio dei sei siti dotati di questa fonte di approvvigionamento.

Le linee guida ABI Lab utilizzate si riferiscono all'ultima versione aggiornata e disponibile alla data di pubblicazione della rendicontazione e della corrispondente annualità indicata in tabella.



INDICATORI DI PERFORMANCE SUI DIRITTI UMANI

	2021	2020	2019
Infortuni sul luogo di lavoro e in itinere <sup>30</sup>	46	37	55
Dipendenti iscritti al sindacato (% sul totale)	59,05	57,9	64,4
Dipendenti in lavoro flessibile (part time e remote working) - (% sul totale)	67,76	93	37
Segnalazioni ricevute e/o concluse per casi di discriminazione	1 (Credito Emiliano, la Società ritiene infondata la tesi di controparte e la contrasterà in giudizio)	0	2
Cause in essere per mobbing	1 (Credito Emiliano, la Società ritiene infondata la tesi di controparte e la contrasterà in giudizio)	1 (Credemleasing, la Società ritiene infondata la tesi di controparte e la contrasterà in giudizio)	0
Reclami in materia di protezione di dati personali	22	19	18
Rapine - numero di eventi di ogni 100 sportelli	0,9	1,2	2,9
Fornitori iscritti al Supplier Gate (% sul totale)	6,6	6,6	6,5
Liberalità per categorie vulnerabili e svantaggiate sul totale liberalità (% sul totale)	14,90%	28,50%	62

<sup>30</sup> Infortuni "in itinere": Infortuni occorsi durante il normale percorso di andata e ritorno dal luogo di abitazione a quello di lavoro.

indice dei contenuti GRI



CORRELAZIONE TEMI MATERIALI – GRI STANDARD

Tem​i materiali	Standard GRI
Valore condiviso	201 Performance Economica
Etica e identità	205 Anticorruzione 206 Comportamento anticoncorrenziale 307 Conformità ambientale 417 Marketing ed Etichettatura
Sicurezza dei dati	418 Privacy dei Clienti
Soddisfazione dei Clienti	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.
Digitalizzazione	Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un aspetto previsto dai GRI Standard), il Gruppo riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.
Finanza sostenibile	"Portafoglio prodotti [Inserire nota a piè di pagina ""Le informazioni riportate fanno riferimento alle linee guida "GRI G4 Financial Services Sector Disclosure" (2013).""]
Competenze e conoscenze	404 Formazione e istruzione
Salute e sicurezza	403 Salute e sicurezza sul lavoro
Benessere	401 Occupazione
Diversità, inclusione ed eque opportunità	405 Diversità e pari opportunità
Cambiamento climatico	301 Materiali 302 Energia 305 Emissioni 306 Rifiuti

GRI Standard	Disclosure	Pagina / Link Report di Sostenibilità 2021	Regioni di omissione	Note
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE (2016)				
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)				
Profilo dell'organizzazione				
102-1	Nome dell'organizzazione	26	-	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	19	-	
102-3	Luogo della sede principale	Reggio Emilia	-	
102-4	Luogo delle attività	14 - 15	-	
102-5	Proprietà e forma giuridica	18; 122	-	
102-6	Mercati serviti	14 - 15; 18 - 19; 128 - 129; 171	-	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	14 - 15; 168 - 169; 172; 177	-	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	177 - 178	-	
102-9	Catena di fornitura	134 - 135	-	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Nel corso del 2021 non sono stati apportati cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura.	-	
102-11	Principio di precauzione	45 - 49		
102-12	Iniziative esterne	21 - 25; 161 - 166		
102-13	Adesione ad associazioni	57		
Strategia				
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	6 - 7	-	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	45 - 49	-	
Etica e integrità				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	16 - 17; 38 - 44	-	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	38 - 39; 42 - 43	-	
Governance				
102-18	Struttura della governance	26 - 30	-	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	8 - 9; 28 - 29	-	
102-36	Processo per determinare la retribuzione	98 - 100	-	
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	100	-	
Coinvolgimento degli stakeholder				
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	31	-	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	178	-	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	31; 33	-	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	31 - 33; 89 - 91	-	
102-44	Tem​i e criticità chiave sollevati	31 - 33; 89 - 91	-	



GRI Standard	Disclosure	Pagina / Link Report di Sostenibilità 2021	Ragioni di omissione	Note
Pratiche di rendicontazione				
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	8 - 9; 18	-	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	8 - 9; 34 - 35; 170	-	
102-47	Elenco dei temi materiali	35; 170	-	
102-48	Revisione delle informazioni	8 - 9	-	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	34 - 37; 170	-	
102-50	Periodo di rendicontazione	8	-	
102-51	Data del report più recente	Aprile 2020	-	
102-52	Periodicità della rendicontazione	9	-	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	sostenibilita@credem.it	-	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	8	-	
102-55	Indice dei contenuti GRI	191 - 200	-	
102-56	Attestazione esterna	9; 201 - 204	-	
TOPIC-SPECIFIC STANDARDS				
GRI 200: ECONOMIC SERIES (2016)				
Topic: Performance economica				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 37; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	121 - 124; 126 - 127	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	121 - 124; 126 - 127	-	
GRI-201: Performance economiche (2016)				
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	37; 126 - 127; 168 - 169	-	
Topic: Pratiche di approvvigionamento				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	134 - 135	-	
GRI-204: Pratiche di approvvigionamento (2016)				
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	135	-	

GRI Standard	Disclosure	Pagina / Link Report di Sostenibilità 2021	Ragioni di omissione	Note
Topic: Anticorruzione				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	38 - 39	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	38 - 39	-	
GRI-205: Anticorruzione (2016)				
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	38	-	
Topic: Comportamento anticoncorrenziale				
GRI-206: Comportamento anticoncorrenziale (2016)				
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	44	-	
GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES (2016)				
Topic: Materiali				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	74 - 75	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	74	-	
GRI-301: Materiali (2016)				
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	182	-	
Topic: Energia				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	62; 69 – 71; 80 - 81	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	62; 69 – 71; 80 - 81	-	
GRI-302: Energia (2016)				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	184	-	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	185	-	
302-3	Intensità energetica	185	-	
302-4	Riduzione del consumo di energia	186	-	



GRI Standard	Disclosure	Pagina / Link Report di Sostenibilità 2021	Ragioni di omissione	Note
Topic: Emissioni				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35 - 36; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	60 - 73; 79 - 81	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	60 - 73; 79 - 81	-	
GRI-305: Emissioni (2016)				
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	186	-	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	187	-	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	188	-	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	188	-	
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	71	-	
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")	73	-	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	189	-	
Topic: Rifiuti				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	74 - 78	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	74 - 78	-	
GRI-306: Rifiuti (2020)				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	74 - 78	-	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	74 - 78	-	
306-3	Rifiuti prodotti	183	-	
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	183	-	
Topic: Conformità ambientale				
GRI-307: Compliance ambientale (2016)				
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	44	-	
GRI 400: SOCIAL SERIES (2016)				

GRI Standard	Disclosure	Pagina / Link Report di Sostenibilità 2021	Ragioni di omissione	Note
Topic: Occupazione				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	86 – 88; 101 - 110	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	86 – 88; 101 - 110	-	
GRI-401: Occupazione (2016)				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	179	-	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	110	-	
401-3	Congedo parentale	181	-	
Topic: Relazioni tra lavoratori e management				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	88	-	
Topic: Salute e sicurezza sul lavoro				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35 - 36; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	101 – 103; 115 - 117	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	101 – 103; 115 - 117	-	
GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	115 - 117	-	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	115 - 117	-	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	115 - 117	-	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	115 - 117	-	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	115 - 117	-	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	101 - 103; 115 - 117	-	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	115 - 117	-	
403-9	Infortuni sul lavoro	181	-	



GRI Standard	Disclosure	Pagina / Link Report di Sostenibilità 2021	Ragioni di omissione	Note
Topic: Formazione e istruzione				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	92 - 95	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	92 - 95	-	
GRI-404: Formazione e istruzione (2016)				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	182	-	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	87	-	
Topic: Diversità e pari opportunità				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35 - 36; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	111 - 114	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	111 - 114	-	
GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	26; 180	-	
Topic: Non Discriminazione				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	111 - 114	-	
GRI-406: Non Discriminazione (2016)				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	190	-	
Topic: Libertà di associazione e contrattazione collettiva				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	50; 88	-	
Topic: Lavoro minorile				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	50	-	

GRI Standard	Disclosure	Pagina / Link Report di Sostenibilità 2021	Ragioni di omissione	Note
Topic: Lavoro forzato				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	50	-	
Topic: Valutazione del rispetto dei diritti umani				
GRI-103: Modalità di gesitone (2016)				
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	50; 190	-	
Topic: Marketing ed etichettatura				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	43	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	43	-	
GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016)				
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	43	-	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel corso del 2021 il Gruppo non ha registrato casi di non conformità con normative e/o codici di comunicazioni di marketing	-	
Topic: Privacy dei clienti				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	159 - 160	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	159 - 160	-	
GRI-418: Privacy dei clienti (2016)				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	173	-	



GRI Standard	Disclosure	Pagina / Link Report di Sostenibilità 2021	Ragioni di omissione	Note
Topic:Portafoglio Prodotti				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35 - 36; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	154 - 158	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	154 - 158	-	
Portafoglio prodotti				
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	174	-	
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	175	-	
FS11	Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo	176	-	
Soddisfazione dei clienti				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	130 - 133	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	130 - 133	-	
Soddisfazione dei clienti				
-	Net Promoter Score	131	-	
Innovazione, tecnologia e cultura digitale				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	35 - 36; 170	-	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	149 - 153	-	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	149 - 153	-	
Innovazione, tecnologia e cultura digitale				
-	Transazioni digitali	172	-	

relazione della Società di Revisione





EY S.p.A.  
Via Meravigli, 12  
20123 Milano

Tel: +39 02 722121  
Fax: +39 02 722122037  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del gennaio 2018

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di Credito Emiliano S.p.A. (di seguito la "Banca") e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca in data 10 marzo 2022 (di seguito "DNF"). L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "La Tassonomia europea delle attività eco-sostenibili" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Meravigli, 12 - 20123 Milano  
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. di Milano 008158 - P.IVA 00801231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997  
A member firm of Ernst & Young Global Limited



### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrare la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dalla Banca 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 della Banca, nonché limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

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

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Credem relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Credem non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "La Tassonomia europea delle attività eco-sostenibili" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 6 aprile 2022

EY S.p.A.

Massimiliano Bonfiglio  
(Revisore Legale)



a

b

c

/a·gèn·da/ /ONU/

agenda ONU

l’agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile è un programma d’azione per le Persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell’ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – in un grande programma d’azione per un totale di 169 ‘target’ o traguardi. L’avvio ufficiale degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile ha coinciso con l’inizio del 2016, guidando il mondo sulla strada da percorrere nell’arco dei prossimi n. 15 anni: i Paesi, infatti, si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030.

/buò·ne/ /prà·ti·che/

buone pratiche (best practices)

esperienze, procedure o azioni che, per metodologia di riferimento, innovatività di approccio e/o risultati conseguiti, hanno permesso di conseguire risultati distintivi che vengono pertanto considerati come esperienza di riferimento.

/'kərbən/ /'kredət/

carbon credit

il carbon credit è una *borsa* creata per fornire incentivi economici a chi vuole ridurre le proprie emissioni di gas a effetto serra ed utilizza come valuta la CO<sub>2</sub> espressa in tonnellate. Un’autorità nazionale o sovranazionale definisce un valore massimo, un volume definito (in inglese *gap*) di emissioni di CO<sub>2</sub> nell’atmosfera a livello globale. Questo valore viene suddiviso e ripartito sotto forma di *diritti di emissione* tra stati e aziende. L’impegno è quello di emettere CO<sub>2</sub> in quantità pari o inferiore alle quote assegnate. In caso contrario il soggetto deve acquistare i crediti mancanti da altri soggetti che si sono comportati in maniera più virtuosa di quanto richiesto e che quindi possono vendere le proprie eccedenze.

/'kərbən/ /füt·print/

carbon footprint

Carbon footprint è una misura che esprime in CO<sub>2</sub> equivalente il totale delle emissioni di gas a effetto serra associate direttamente o indirettamente a un prodotto, un’organizzazione o un servizio. In conformità al Protocollo di Kyoto, i gas a effetto serra da includere sono: anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), protossido d’azoto (N<sub>2</sub>O), idrofluorocarburi (HFCs), esafluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>) e perfluorocarburi (PFCs). La misurazione dell’impronta di carbonio di un prodotto o di un processo richiede, in particolare, l’individuazione e la quantificazione dei consumi di materie prime e di energia nelle fasi selezionate del ciclo di vita dello stesso. Le aziende, oltre a condurre l’analisi e la contabilizzazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, si impegnano a definire un sistema di carbon management finalizzato all’identificazione e realizzazione di quegli interventi di riduzione delle emissioni, economicamente efficienti, che utilizzano tecnologie a basso contenuto di carbonio. Le misure di riduzione possono essere integrate dalle misure per la neutralizzazione delle emissioni (carbon neutrality), realizzabili attraverso attività che mirano a compensare le emissioni con misure equivalenti volte a ridurle con azioni economicamente più efficienti (per esempio, la piantumazione di alberi, la produzione di energia rinnovabile, ecc.).

/ca·té·na/ /dél/ /va·ló·re/

catena del valore (value chain)

si riferisce all’intero ciclo di vita di un prodotto o di un servizio dell’impresa, inclusivo dell’approvvigionamento delle materie prime, produzione, distribuzione, consumo e processi di riciclo e riutilizzo del bene stesso. Un approccio è tanto più sostenibile quanto più è diffuso e presente lungo tutta la catena del valore, perché consente di ottimizzare le scelte e fronteggiare con efficacia attività ambientali, sociali ed economiche associate all’attività d’impresa.

/SI/ /DI/ /PI/

CDP (già Carbon Disclosure Project)

organizzazione non profit internazionale che fornisce a Imprese, Autorità locali, Governi e Investitori un sistema globale di misurazione e rendicontazione ambientale. Il CDP offre un sistema per misurare, rilevare, gestire e condividere a livello globale informazioni riguardanti il cambiamento climatico.



d

/di·chia·ra·zió·ne/ /nón/ / fi·nan·zià·ria/

dichiarazione non finanziaria (DNF)

la Direttiva 2014/95/UE detta anche *direttiva sulla rendicontazione non finanziaria (NFRD)*, attuata in Italia dal Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254, ha introdotto un fattore di ammortamento rilevante nella comunicazione d’impresa introducendo la diffusione di informazioni di carattere non finanziario da parte di alcune imprese e gruppi di grandi dimensioni. Sono chiamate alla pubblicazione delle informazioni non finanziarie tutte le Società italiane quotate sui mercati regolamentati d’Italia o dell’Unione Europea. Sono incluse anche le banche, le assicurazioni e le imprese di riassicurazione. È necessario che nell’esercizio finanziario di riferimento l’impresa abbia avuto in media un numero di Dipendenti superiore a 500 e al contempo, alla chiusura del bilancio, abbia realizzato in alternativa almeno una delle due seguenti condizioni:

1. abbia raggiunto un totale dello stato patrimoniale di 20 milioni di euro
2. abbia registrato un totale di ricavi netti delle vendite e delle prestazioni di 40 milioni di euro.

La Dichiarazione di carattere Non Finanziario rende conto dei temi ambientali, sociali e attinenti al Personale, al rispetto dei diritti umani e al contrasto della corruzione attiva e passiva. Sono inoltre richiesti specifici riferimenti all’impiego delle risorse energetiche con una distinzione obbligatoria tra quelle prodotte da fonti rinnovabili e/o da altre fonti e con l’esplicitazione dell’impiego di risorse idriche. La dichiarazione deve descrivere le emissioni di gas a effetto serra e le emissioni di inquinanti in atmosfera. Deve inoltre indicare l’impatto sull’ambiente, sulla salute e la sicurezza, o altri fattori di rischio sia ambientale che sanitario.

/dis'klōZHər/

disclosure

attività informativa che le imprese promuovono nei confronti del mercato, su base volontaria e/o legislativa, per aumentare trasparenza e legittimazione nei confronti degli Stakeholder.

/e·co·no·mì·al/ /cir·co·là·re/

economia circolare

l’economia circolare è un modello di produzione e consumo che implica condivisione, prestito, riutilizzo, riparazione, ricondizionamento e riciclo dei materiali e prodotti esistenti il più a lungo possibile. In questo modo si estende il ciclo di vita dei prodotti, contribuendo a ridurre i rifiuti al minimo. Una volta che il prodotto ha terminato la sua funzione, i materiali di cui è composto vengono infatti reintrodotti, laddove possibile, nel ciclo economico. In tal modo si possono continuamente riutilizzare all’interno del ciclo produttivo generando ulteriore valore.

g

// /ES/ /GI/

ESG

le tre lettere dell’acronimo ESG si riferiscono alle parole inglesi:

- *Environmental*, che riguarda l’impatto su ambiente e territorio
- *Social*, che comprende tutte le iniziative con un impatto sociale
- *Governance*, che riguarda aspetti più interni all’azienda e alla sua amministrazione.

Questi criteri si utilizzano per valutare investimenti responsabili non solo nei riguardi della gestione finanziaria dell’ impresa, ma anche ponendo attenzione ad aspetti di natura ambientale, sociale e di governance. Il criterio *Environmental* si riferisce a numerosi parametri, tra i quali l’attenzione al cambiamento climatico, alla sicurezza alimentare, il contenimento delle emissioni di anidride carbonica o ai tentativi di ridurre l’utilizzo delle risorse naturali. Comprende tutte le iniziative e le azioni che hanno l’obiettivo di ridurre/contenere l’impatto che le aziende hanno sull’ambiente e sul territorio. Il criterio *Social* comprende tutte le decisioni e le iniziative aziendali che hanno un impatto sociale, quali:

- rispetto dei diritti umani
- attenzione alle condizioni di lavoro
- parità di genere
- rifiuto di ogni forma di discriminazione.

A questi elementi si aggiunge la possibilità per le aziende di contribuire ad aumentare il benessere degli abitanti del territorio in cui opera, attraverso iniziative o eventi. Le responsabilità di *governance* delle aziende riguardano il rispetto della meritocrazia, politiche di diversità nella composizione del Consiglio di Amministrazione, il contrasto a ogni forma di corruzione, l’etica retributiva. Il rating di sostenibilità o rating ESG fornisce una valutazione sintetica che assicura la validità di un’azienda, di un’impresa o di un’associazione per quel che riguarda il suo impegno in ambito sociale, ambientale e di governance.

/glōbəl/ /kämpakt/ /dél·le/ /na·zió·nì/ /u·nì·te/

Global Compact delle Nazioni Unite

iniziativa volontaria di adesione a un insieme di principi che promuovono i valori della sostenibilità nel lungo periodo attraverso azioni politiche, pratiche aziendali, comportamenti sociali e civili responsabili e che tengano conto anche delle future generazioni; rappresenta un impegno, siglato con le Nazioni Unite dai Top Manager delle aziende partecipanti, per contribuire a una nuova fase della globalizzazione caratterizzata da sostenibilità, cooperazione internazionale e partnership in una prospettiva multi-Stakeholder.



/grēn/ /dēl/ /eu-ro-pè-o/

Green Deal europeo

il Green Deal europeo contiene misure di diversa natura che saranno realizzate nei prossimi trent’anni, con lo scopo di rendere sostenibile l’economia dell’UE. Il Green Deal prevede un piano d’azione volto a:

- promuovere l’uso efficiente delle risorse passando a un’economia pulita e circolare
- ripristinare la biodiversità e ridurre l’inquinamento.

Il piano illustra gli investimenti necessari e gli strumenti di finanziamento disponibili e spiega come garantire una transizione equa e inclusiva. L’UE intende raggiungere la neutralità climatica nel 2050.

/grēnwāSHiNG/

Greenwashing

il greenwashing è una strategia di comunicazione o di marketing perseguita da Aziende, Istituzioni, Enti che presentano come ecosostenibili le proprie attività, cercando di occultarne l’impatto ambientale negativo.

/GI/ /AR/ /AI/ /stàn-dard/

GRI Standards

la Direttiva 2014/95/UE detta anche *direttiva sulla rendicontazione non finanziaria (NFRD)*, attuata in Italia dal Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254, ha introdotto un fattore di ammortamento rilevante nella comunicazione d’impresa introducendo la diffusione di informazioni di carattere non finanziario da parte di alcune imprese e gruppi di grandi dimensioni. Sono chiamate alla pubblicazione delle informazioni non finanziarie tutte le Società italiane quotate sui mercati regolamentati d’Italia o dell’Unione Europea. Sono incluse anche le banche, le assicurazioni e le imprese di riassicurazione. È necessario che nell’esercizio finanziario di riferimento l’impresa abbia avuto in media un numero di Dipendenti superiore a 500 e al contempo, alla chiusura del bilancio, abbia realizzato in alternativa almeno una delle due seguenti condizioni:

1. abbia raggiunto un totale dello stato patrimoniale di 20 milioni di euro
2. abbia registrato un totale di ricavi netti delle vendite e delle prestazioni di 40 milioni di euro.

La Dichiarazione di carattere Non Finanziario rende conto dei temi ambientali, sociali e attinenti al Personale, al rispetto dei diritti umani e al contrasto della corruzione attiva e passiva. Sono inoltre richiesti specifici riferimenti all’impiego delle risorse energetiche con una distinzione obbligatoria tra quelle prodotte da fonti rinnovabili e/o da altre fonti e con l’esplicitazione dell’impiego di risorse idriche. La dichiarazione deve descrivere le emissioni di gas a effetto serra e le emissioni di inquinanti in atmosfera. Deve inoltre indicare l’impatto sull’ambiente, sulla salute e la sicurezza, o altri fattori di rischio sia ambientale che sanitario.

/im-pàt-to/ /zè-ro/

impatto zero

imprese, azioni e stili di vita che hanno impatto ambientale nullo o molto basso, che cioè, tra altri effetti, non alterano sostanzialmente il bilancio di CO<sub>2</sub>, metano o altri gas inquinanti del sistema ambientale di cui fanno parte. La riduzione di tali emissioni nocive può essere raggiunta in modi diversi che vanno dall’acquisto di crediti di carbonio all’utilizzo di macchine poco inquinanti e di elettrodomestici a basso consumo, dalla piantumazione di alberi fino all’adozione di uno stile di vita più rispettoso dell’ambiente. La locuzione “impatto zero” è stata brevettata per aiutare ed affiancare singole Persone e aziende in un percorso di calcolo, riduzione e compensazione delle proprie emissioni, contribuendo alla creazione e alla tutela delle foreste, ma anche a progetti che sviluppano le fonti rinnovabili di energia o, più in generale, l’efficienza energetica con l’obiettivo di applicare gli intenti del Protocollo di Kyoto.

/in-ve-sti-mén-to/ /so-ste-nì-bi-le/ /e/ /re-spon-sà-bi-le/

Investimento Sostenibile e Responsabile

spesso abbreviato con l’acronimo SRI – dall’inglese Sustainable and Responsible Investment – mira a creare valore per l’Investitore e per la Società nel suo complesso attraverso una strategia di investimento orientata al medio-lungo periodo che, nella valutazione di imprese e istituzioni, integra l’analisi finanziaria con quella ambientale, sociale e di buon governo.

/ma-trì-ce/ /di/ /ma-te-ria-li-tà/

matrice di materialità

strumento metodologico comunemente utilizzato nella best practice internazionale, con cui si dà rappresentazione grafica dei temi (topic) rilevanti per l’impresa e per gli Stakeholder. In termini di rendicontazione di sostenibilità, sono considerati *materiali*, ovvero rilevanti, gli aspetti di natura economica, sociale e ambientale su cui un’impresa esercita un effetto significativo (positivo o negativo) e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli Stakeholder. Coerentemente, l’analisi di materialità tiene in considerazione sia il punto di vista dell’organizzazione che quello degli Stakeholder

/’miSHən/

mission(e)

indica la ragion d’essere dell’impresa e individua gli obiettivi di fondo, gli scopi preminenti che essa, attraverso la sua attività, persegue.



P

r

S

/PI/ /AR/ /AI/

PRI (talvolta UN PRI)

i *Principles for Responsible Investment* sono stati redatti e diffusi dalle Nazioni Unite per promuovere e sviluppare l’investimento sostenibile e responsabile tra gli Investitori istituzionali. L’adesione ai PRI implica il rispetto e l’applicazione di alcuni principi chiave, in primis incorporare i parametri ESG (ambientali, sociali e di governance) nell’analisi finanziaria e nei processi decisionali in fase di investimento. Sono altresì previsti obblighi di trasparenza e rendicontazione sull’uso di tali criteri.

/ri·ci·clo/

riciclo

il riciclo può significare:

- la *remissione* in un processo ciclico di parte delle cose (materie, segnali, dati, ecc.) trattate nel ciclo medesimo, specialmente la parte non perfettamente elaborata nei passaggi precedenti
- per estensione del significato precedente, l’immissione in un processo ciclico di cose scartate in cicli precedenti.

/ri·ù·so/

riuso

l’idea del riuso si fonda sulla possibilità di conferire nuovi sensi e nuove composizioni a partire dai sensi residuali rinvenibili in “oggetti trovati”, che siano avanzi, ritagli o rifiuti veri e propri.

/ˈsteɪkheʊldər/

Stakeholder

portatori di interesse che più di altri sono legati alla vita dell’impresa. Il soddisfacimento duraturo delle attese e dei bisogni di tali interlocutori è una condizione necessaria per il successo e la creazione di valore nel lungo termine.

/ˈsteɪkheʊldər/ /inˈɡæjmənt/

Stakeholder engagement

processo sistematico di dialogo e coinvolgimento dei principali interlocutori sociali dell’organizzazione nella formulazione delle politiche o strategie d’impresa.

/səˈsteɪnəbl/ /faɪˈnæns/ /dɪsˈkləʊʒə/ /regjʊˈleɪʃn/

Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR)

il Regolamento (UE) 2019/2088 sulla dichiarazione in materia di sostenibilità nel settore dei servizi finanziari introduce obblighi informativi in materia di sostenibilità a livello di entità e con riferimento ai *prodotti finanziari* definiti dal medesimo SFDR (cfr. art. 2, par.1, n. 12); è in vigore in Italia dal 10 marzo 2021. Gli obblighi previsti dal SFDR sono differenziati con riguardo sia all’oggetto di riferimento dell’informativa (informazioni riferite al soggetto o all’attività – entity level – oppure al prodotto finanziario – product level), sia alla modalità di fornitura (informativa sul sito web, informativa precontrattuale o informativa periodica). SFDR costituisce un primo, importante passo per promuovere un mercato europeo dei prodotti sostenibili per rafforzare un sistema alle prese con le sfide poste dal cambiamento climatico, ambientale e sociale.

/səsteɪneˈbɪlɪti/ /ˈmænɪdʒə/

Sustainability Manager

il Sustainability Manager riveste oggi un ruolo chiave all’interno delle organizzazioni soprattutto in relazione agli adempimenti previsti dal recente D.Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 *Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni*. La suddetta normativa prevede infatti l’obbligo di presentare una dichiarazione individuale di carattere non finanziario per le imprese di interesse pubblico e la possibilità, anche per tutte le altre imprese non sottoposte all’obbligo, di presentare una dichiarazione in forma volontaria e semplificata.

/va·lò·re/ /ag·giùn·to/

valore aggiunto

rappresenta la ricchezza creata complessivamente dall’impresa e distribuita agli Stakeholder o reinvestita all’interno.

V



Redatto e pubblicato a cura della funzione  
**Relazioni Istituzionali e Sostenibilità**  
**Servizio Corporate Governance & Relazioni Esterne**  
[sostenibilita@credem.it](mailto:sostenibilita@credem.it)

Idea di Comunicazione, Progetto  
Grafico, Graphic Design, Editing,  
Impaginazione e Fotografia





[www.credem.it](http://www.credem.it)

