

GRUPPO

CREDEM

connessioni

tra Ambiente, Economia e Società:
la **forza dei legami**
genera **valore condiviso**

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2022
Ai sensi del D. lgs 254/2016

Le connessioni creano scintille.
Muovono sfide e ispirano idee.
Sono una fusione di più voci, dalla scienza alle storie fino alle Persone e alle idee.
Le connessioni hanno il potere di svegliarci per dare il via a una rivoluzione,
per ispirare azioni e mettere in moto un reale cambiamento.
Connessi possiamo lasciare questo pianeta meglio di come lo abbiamo trovato.

National Geographic

La Sostenibilità per Credem: la forza delle connessioni genera valore condiviso

Sostenibilità significa creare valore condiviso.
I portatori di interesse - e più in generale le Persone - ispirano
l'agito sostenibile del Gruppo, estendendo l'attenzione dall'io al noi.
Credem promuove connessioni positive.

I fili della string art diventano metafora delle azioni e punti di
ancoraggio per gli Stakeholder.

E così, come i numerosi fili colorati consentono di collegare i punti
creando forme ricche di significato, l'operato sostenibile di Credem
vuole generare relazioni positive per e con il proprio universo di
Stakeholder mettendo in campo azioni, attività e progetti che,
guidati sinergicamente da un purpose forte e da una strategia
di lungo periodo, permettano di dare una forma concreta e
riconoscibile alla Sostenibilità.

/strɪŋ/ /ɑ:t/

string art

altresì definita “arte del filo”, è
una tecnica artistica figurativa
caratterizzata da una complessa
disposizione di fili colorati e punti
di fissaggio volta a creare motivi
geometrici o disegni.
Nata nel XIX secolo per avvicinare
i bambini alla matematica e alla
geometria, diviene intorno al 1960
una vera e propria tecnica per
realizzare quadri

Principles of Governance

Per realizzare un'opera di string art servono visione, idee robuste e concretezza.
Servono mani sapienti per tessere una rete complessa di fili che poi daranno forma al progetto.
Allo stesso modo Credem ha voluto definire una strategia lungimirante, strutturata mediante una governance
forte, coerente e credibile

Planet

I fili della string art sono alla base della forma.
La geometria che si genera produce armonia ed equilibrio, elementi che devono caratterizzare anche il rapporto
dell'organizzazione con l'ambiente che la circonda.
La capacità di Credem di continuare a generare valore dipende anche dalla capacità di preservare e tutelare il
capitale naturale mediante azioni di adattamento e mitigazione al cambiamento climatico

People

I punti di ancoraggio rappresentano il fulcro della string art: la loro disposizione permette di modellare
le diverse forme.
Il cuore delle organizzazioni è rappresentato dalle Persone, che diventano anche i destinatari dell'agito sostenibile.
Credem investe con fiducia nei propri Dipendenti e Collaboratori, mettendo al centro della propria filosofia le loro
competenze, la loro crescita e la condivisione della cultura aziendale

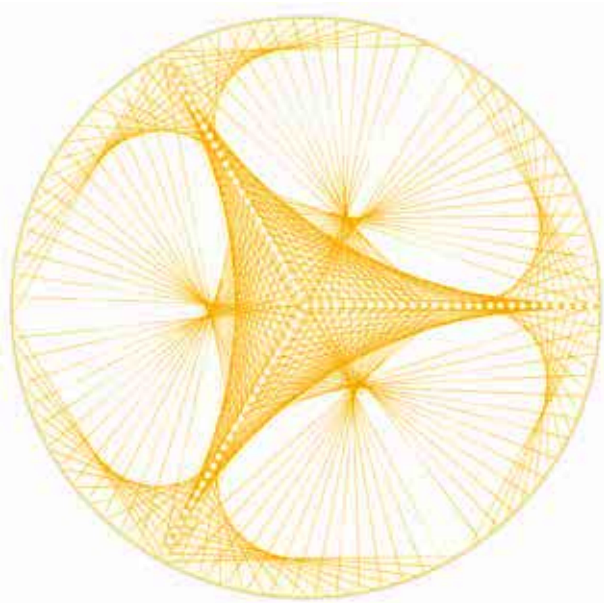
Prosperity

Un insieme apparentemente confuso di fili, grazie alla string art si razionalizza e prende forma.
I fili, che diventano rappresentazione delle azioni, concretizzano la filosofia sostenibile di Credem, una filosofia che si
trasforma in prosperità e valore condiviso con gli Stakeholder, generando ricadute positive sulla Società e il Territorio

Indice dei contenuti

Lettera agli Stakeholder006

Nota metodologica008



Principles of Governance 011

La storia012

Un Gruppo imprenditoriale moderno.....014

Mission e valori016

La struttura del Gruppo: un assetto multispecializzato.....017

1.1 Il modello di governance.....019

1.2 La governance di sostenibilità022

1.3 Stakeholder engagement027

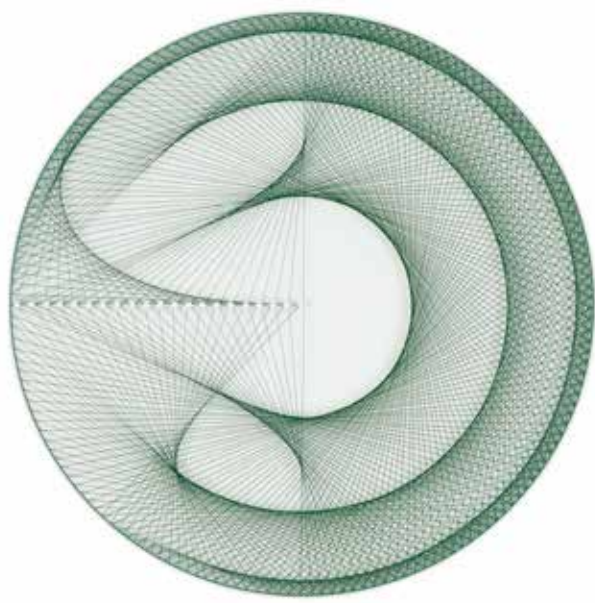
1.4 Analisi di materialità.....028

1.5 Agenda ONU 2030.....032

1.6 Una gestione etica, responsabile e trasparente del business037

1.7 I controlli interni.....040

1.8 La tutela dei diritti umani045



Planet 056

2.1 Il nostro obiettivo: la carbon neutrality sulle emissioni Scope 1 e 2.....058

2.2 Rischio climatico e ambientale060

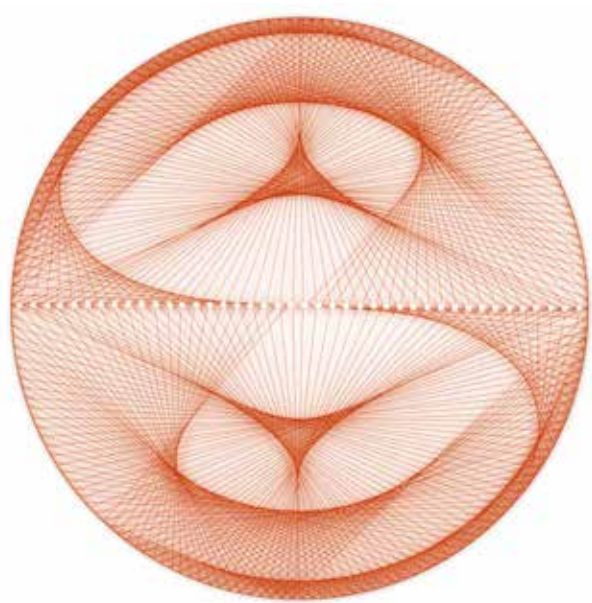
2.3 Consumi energetici ed emissioni di gas a effetto serra073

2.4 Emissioni da fughe di gas come HFC da apparati di climatizzazione degli edifici076

2.5 Emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono076

2.6 Materiali utilizzati e gestione dei rifiuti.....077

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



People 082

3.1 Ascolto delle Persone.....084

3.2 Relazioni industriali.....086

3.3 Il processo di reclutamento.....087

3.4 Politica di remunerazione e incentivazione089

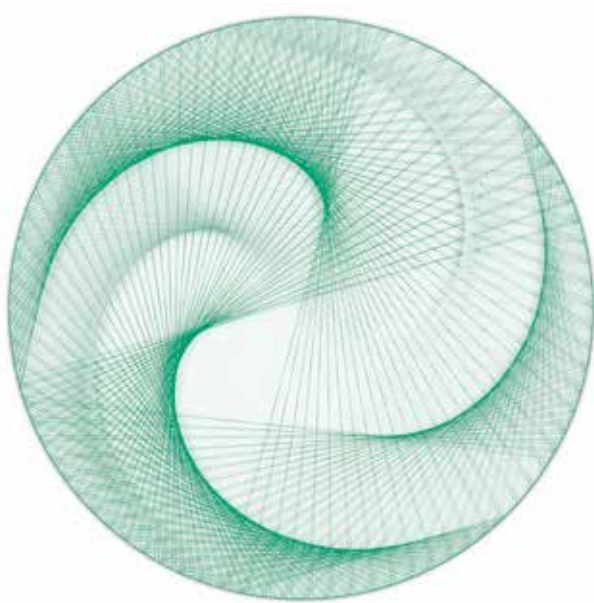
3.5 La gestione delle Persone.....093

3.6 Competenze e conoscenze094

3.7 Diversità, equità e inclusione.....098

3.8 Welfare103

3.9 Salute e Sicurezza.....109



Prosperity 112

4.1 Generazione di valore114

4.2 I nostri Clienti122

4.3 La catena di fornitura127

4.4 La nostra proposta di valore.....130

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

4.6 Sicurezza e protezione dei dati159

4.7 Supporto alle Comunità.....161

appendice168

indice dei contenuti GRI198

relazione della Società di Revisione.. 205

glossario209

Cari Stakeholder,

la Dichiarazione Non Finanziaria mi consente di riservare un importante momento di riflessione alla sostenibilità d'impresa e a quello che ritengo essere il nostro fine prevalente: **la creazione di valore condiviso nel lungo termine**, attraverso il perseguimento e il soddisfacimento equilibrato dei nostri reciproci interessi.

Il profitto è e continuerà ad essere l'obiettivo di ogni impresa: senza un margine positivo tra ricavi e costi non si creano né ricchezza, né occupazione. Dobbiamo tuttavia tutelare la qualità del profitto e la sua utilità per ciascuno di noi: Azionisti, Dipendenti, Clienti, Fornitori e, indirettamente, ambiente e società. La complessità di gestione, nel pieno di una rivoluzione tecnologico-digitale, di una crisi climatica, di una transizione energetica, di eventi pandemici ancora incombenti e di ricorrenti crisi economiche-finanziarie, è sotto i nostri occhi. Tutto questo conferma come indispensabile una **visione d'impresa chiara e coerente, gestita da un gruppo dirigente competente e coeso, che privilegi obiettivi di lungo termine, diffusi e compresi a tutti i livelli dell'organizzazione**, e garantisca una **partecipazione corale al loro raggiungimento**.

Il cambiamento climatico riveste un ruolo centrale nel contesto nazionale e comunitario.

Nel 2022 è stato integrato nella Costituzione italiana un espresso rilievo alla tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi, anche nell'interesse delle future generazioni, sancendo che l'iniziativa economica privata non può svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da arrecare danno - oltre che alla sicurezza, alla libertà e alla dignità umana - alla salute e all'ambiente.

La modifica apre la strada a una nuova relazione tra politiche pubbliche e mercato, in linea con le recenti scelte europee: si pensi al Green Deal, il piano ideato dalla Commissione europea nel 2019 per promuovere

massicci investimenti pubblici nei settori dell'energia, della politica industriale e della mobilità, in un'ottica di transizione energetica per rendere l'Unione Europea il primo blocco climaticamente neutro entro il 2050.

Si pensi inoltre al Next Generation Eu, il piano da oltre 700 miliardi di euro per ricostruire l'Europa post Covid-19 promuovendo una **economia più verde, più digitale e più resiliente**, nel cui ambito si inseriscono i Recovery Plan approvati a livello nazionale, tra i quali il nostro Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Nel nostro Gruppo, l'evoluzione della **vision sul cambiamento climatico** - non più solamente questione etica e ambientale, ma piuttosto variabile portatrice di opportunità e rischi finanziari e sistemici prevedibili su orizzonti di investimento a breve, medio e lungo termine - ha modificato in modo significativo la sua **rilevanza**.

Il Consiglio di Amministrazione ne ha discusso in modo esteso ed approfondito, indirizzato dal Comitato endoconsiliare Rischi e Sostenibilità e dal Comitato Sostenibilità di Gruppo, anche attraverso **board induction dedicate** che hanno assunto carattere strutturato e permanente e arricchito i consessi con professionalità dotate di qualificate competenze ESG.

Siamo consapevoli che i rischi ambientali e climatici, pur comportando orizzonti temporali incerti ed estesi, sono prevedibili. Sappiamo inoltre che l'entità dei rischi finanziari futuri dipende in gran parte dalle decisioni che prenderemo oggi.

L'attenzione al cambiamento climatico è dunque componente essenziale della creazione di valore, costituisce **parte integrante dei nostri doveri di Amministratori** anche attraverso gli obblighi di **informativa, in primis la Dichiarazione Non Finanziaria**, che confido troviate esaustiva e completa anche sotto questo profilo.

Stiamo portando avanti un'analisi approfondita sui nostri portafogli, per verificare il loro livello di allineamento rispetto agli obiettivi definiti dall'Accordo di Parigi sul clima e per qualificare la nostra politica rispetto agli asset ad alte emissioni, anche attraverso la strutturazione di prodotti e servizi di finanziamento e investimento dedicati.

Abbiamo implementato un'adeguata azione delle funzioni di controllo e intrapreso un percorso di **integrazione dei rischi di sostenibilità nel sistema di Risk management aziendale** definendo specifici indicatori di rischio, anche attraverso l'integrazione del Risk Appetite Framework.

Stiamo, infine, monitorando e rispettando il **piano strategico industriale integrato**, che prevede azioni di razionalizzazione e contenimento delle nostre emissioni dirette e indirette generate dall'energia acquistata e consumata (Scope 1 e 2).

Vogliamo rispettare gli obiettivi e, **a decorrere dal 2025, compensare le emissioni Scope 1 e 2 di CO₂ residue con un numero equivalente di carbon credits certificati Verified Carbon Standard**, emessi dal principale standard internazionale

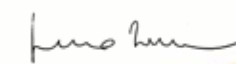
VERRA, soggetti ad audit da parte di un ente terzo indipendente e riconosciuti dalla Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici.

La corretta definizione della strategia ci consentirà il puntuale monitoraggio circa l'effettivo grado di conseguimento degli obiettivi, anche attraverso **specifici indicatori di performance ambientale e climatica che abbiamo già definito e introdotto per gli Amministratori esecutivi e la Direzione Centrale**.

Il percorso è tracciato.

Abbiamo gli strumenti e la volontà per percorrerlo fino in fondo.

Il Presidente
Lucio Iginio 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 generato attraverso la rendicontazione dei temi rilevanti previsti dagli artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/2016 con riferimento all’esercizio 2022 (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 contrassegnato 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 del settore bancario rilevata¹. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo Analisi di Materialità, parte integrante del presente documento².

Nel perimetro di rendicontazione sono state incluse la Società madre e le sue Società figlie consolidate integralmente nel Bilancio consolidato del Gruppo³: 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 2022 è stata redatta in conformità ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Universal Standard 2021), secondo l’opzione *In accordance with*, offrendo un quadro chiaro ed esaustivo sui principali impatti a livello economico, ambientale e sociale, compresi i diritti umani.

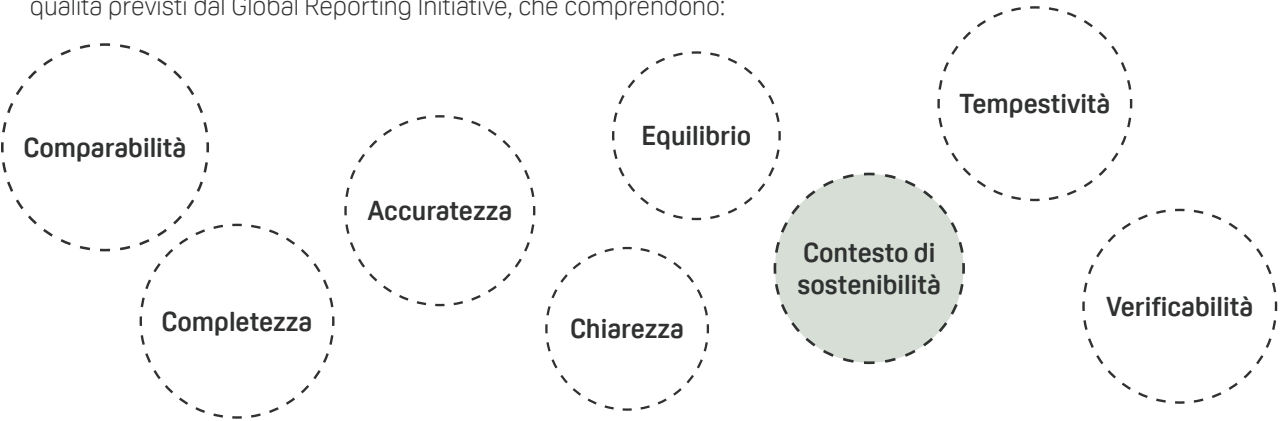
È stato altresì considerato il Measuring Stakeholder Capitalism, rapporto pubblicato dal World Economic Forum per favorire la misurazione e rendicontazione del valore sostenibile delle organizzazioni, strutturato secondo i seguenti ambiti:

- Principles of Governace
- 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 nella versione dicembre 2022.

¹ Cfr. Rilevazione disclosure ambientali secondo i GRI Standards - 2019 pubblicata sul sito ABI Lab (accessibile previa registrazione ai Consorziati).
² Cfr. Analisi di Materialità.
³ 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:



Per consentire la comparabilità nel tempo, è stato introdotto il confronto dei dati con le annualità 2020 e 2021. 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 9 marzo 2023. La rendicontazione è stata altresì sottoposta a una verifica di conformità su specifici indicatori, verificando processi e correttezza dei dati esposti 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 2022, redatta su base annuale, è pubblicata sul sito web 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. 254/2016⁴:

| TEMI MATERIALI | AMBITI DEL D.LGS. 254/2016 |
|---------------------------------|----------------------------|
| cambiamento climatico | ambientali |
| innovazione e digitalizzazione | sociali |
| finanza sostenibile | sociali |
| salute e sicurezza | sociali |
| sicurezza e protezione dei dati | sociali |
| soddisfazione dei Clienti | sociali |
| diversità, equità e inclusione | diritti umani |
| competenze e conoscenze | gestione del personale |
| welfare | gestione del personale |
| etica, identità e trasparenza | lotta contro la corruzione |

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

01

Principles of Governance

Per realizzare un'opera di string art servono visione, idee robuste e concretezza.

Servono mani sapienti per tessere una rete complessa di fili che poi daranno forma al progetto.

Allo stesso modo Credem ha voluto definire una strategia lungimirante, strutturata mediante una governance forte, coerente e credibile.

85%

partecipanti alle attività di Stakeholder engagement¹

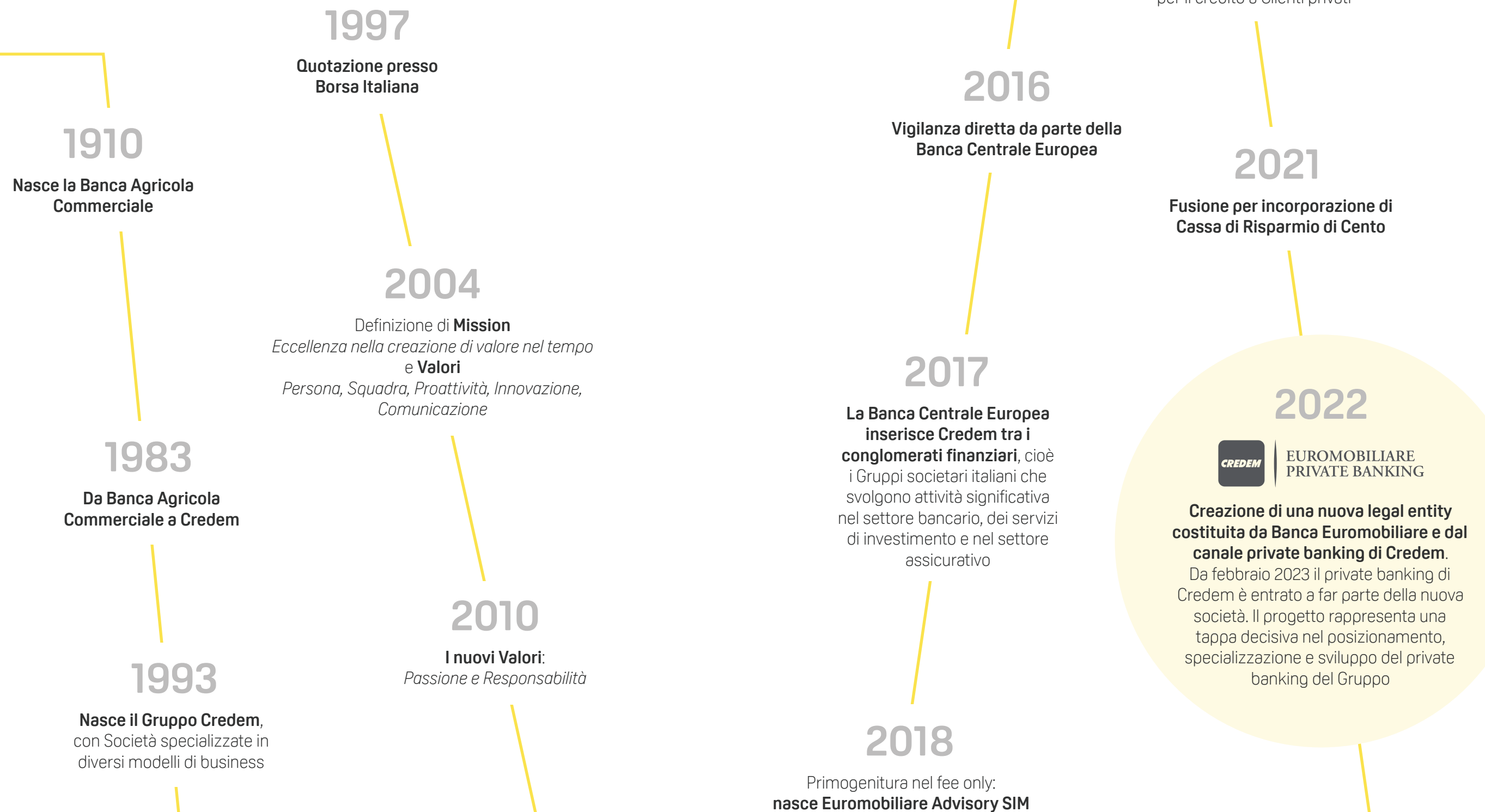
75%

sessioni di Board induction ESG¹

11 SDGs

contributo del Gruppo all'Agenda ONU 2030

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



Un Gruppo imprenditoriale moderno

La costituzione della Capogruppo risale al 1910 con l'originaria denominazione di Banca Agricola Commerciale di Reggio Emilia, una banca privata locale situata in Emilia Romagna.

L'attuale denominazione di Credito Emiliano S.p.A. è stata assunta nel 1983 in concomitanza con l'acquisizione del controllo di Banca Belinzaghi - Milano, il primo grande passo del Gruppo verso un'espansione extraregionale.

Credem e le sue società controllate formano un gruppo di dimensione medio-grande, presente su quasi tutto il territorio nazionale, ma che mantiene in Emilia Romagna il suo radicamento tradizionalmente prevalente.

94

PROVINCE

19

REGIONI

Reggio Emilia

DIREZIONE CENTRALE

445

FILIALI

Legenda:

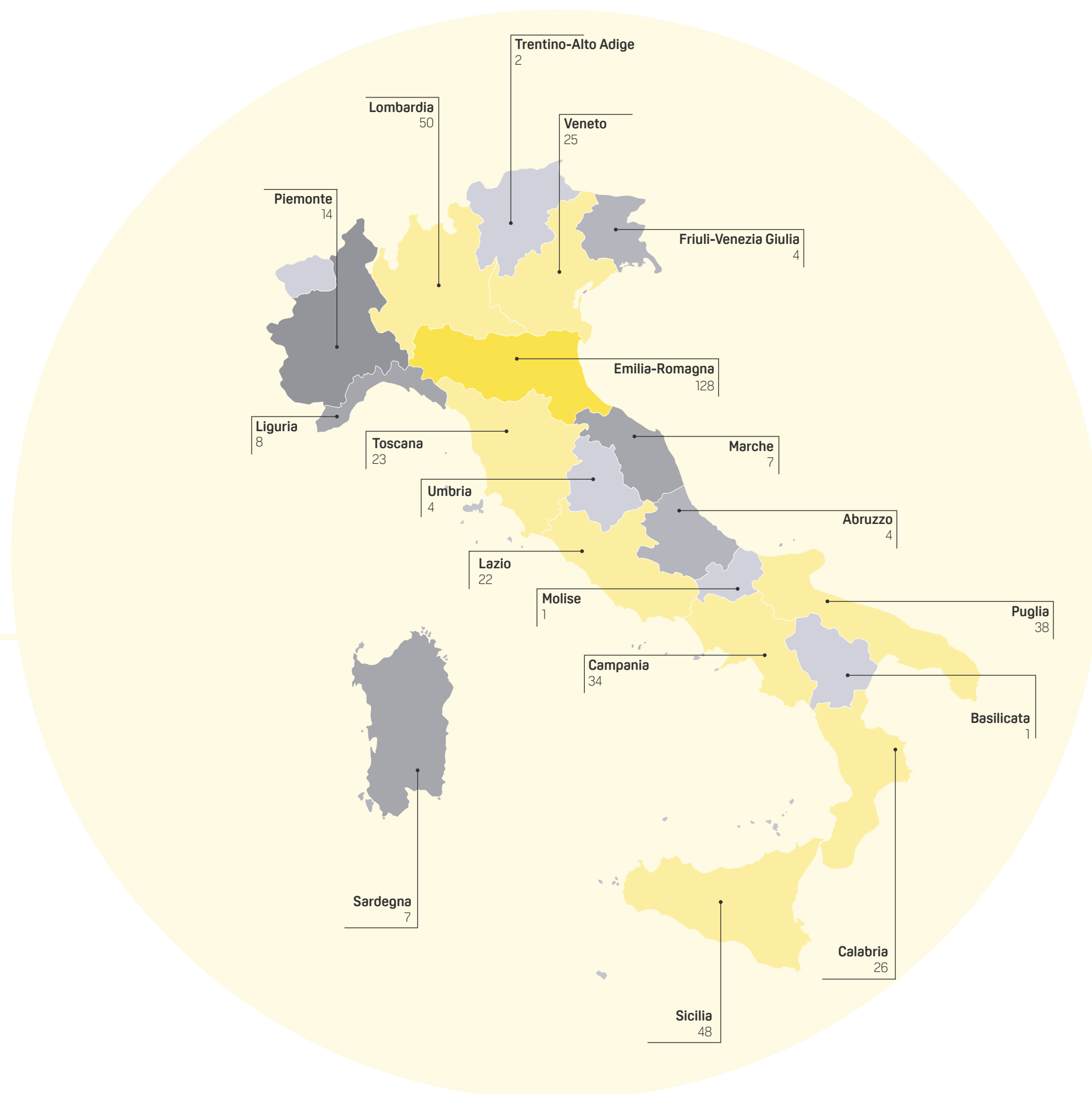
REGIONI CON MAGGIOR PRESENZA DI FILIALI



n. 7.957
DIPENDENTI E
COLLABORATORI



n. 1.335.161
CLIENTI



Mission e valori

MISSION

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

garantire agli Azionisti una redditività sostenibile

offrire ai Clienti soluzioni efficaci ed efficienti

garantire opportunità di crescita professionale alle Persone, in un contesto meritocratico caratterizzato da capacità e competenze

VALORI

I valori aziendali rappresentano la sintesi dell'identità organizzativa:

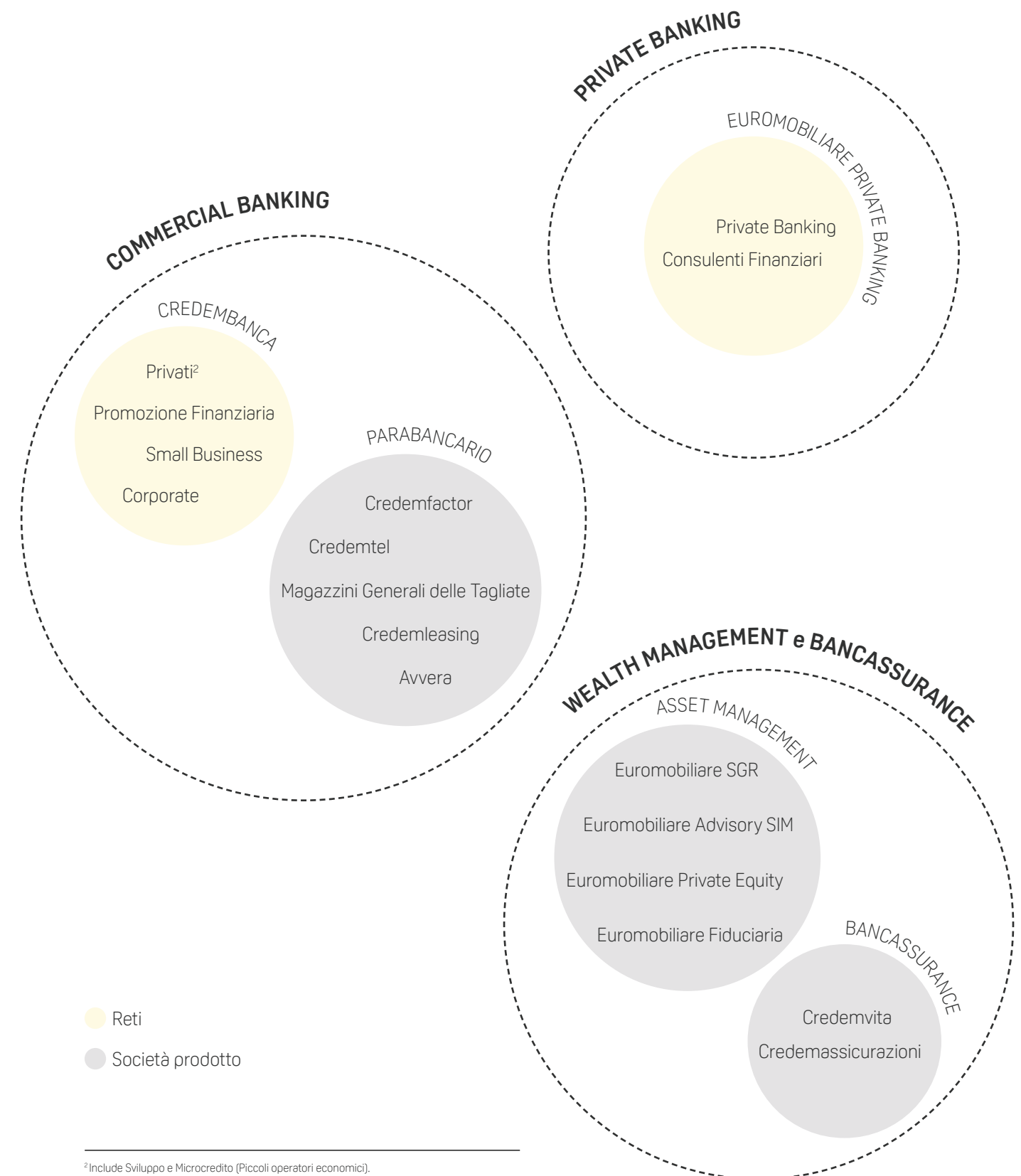
Passione
motivazione e coinvolgimento personale

Responsabilità
proattività e competenza

L'attività del Gruppo è pertanto finalizzata al raggiungimento di uno scopo socialmente generativo per tutti gli Stakeholder:

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

La struttura del Gruppo: un assetto multispecializzato



n. 16
SOCIETÀ SPECIALIZZATE
CHE INTEGRANO L'ATTIVITÀ
DELLA CAPOGRUPPO

L'attività della Capogruppo bancaria è integrata da n. 16 Società specializzate nel commercial banking, wealth management, bancassurance e consumer finance che valorizzano e diversificano il modello di business del Gruppo.

I due prevalenti settori di attività del Gruppo sono il **commercial banking** ed il **wealth management**.

Le attività di commercial banking sono relative alla distribuzione di prodotti e servizi finanziari diretti alla clientela retail e corporate del Gruppo.

Le attività di wealth management riguardano la gestione di fondi comuni di investimento, SICAV, gestioni patrimoniali, fondi di private equity ed hedge funds.

L'area è altresì caratterizzata da due compagnie di assicurazioni operanti, rispettivamente, nei rami vita e danni:

- Credemvita S.p.A., integralmente consolidata e partecipata al 100% da Credem
- Credemassicurazioni S.p.A., partecipata al 50% in joint venture con Reale Mutua Assicurazioni.

La **strategia del Gruppo** è orientata alla definizione di un assetto di business multispecializzato, finalizzato a:

realizzare un polo unico e specializzato sul private banking, mediante l'unione di Banca Euromobiliare e della struttura di private banking di Credem.

Il progetto, la cui finalizzazione è stata conclusa a febbraio 2023, rappresenta una tappa decisiva nello sviluppo del private banking del Gruppo, già avviato ad ottobre 2020 con la creazione di una governance unica

evolvere e specializzare il modello di offerta dell'asset management e del bancassurance

consolidare la controllata **Avvera**, mediante la specializzazione nell'intermediazione di mutui, nel collocamento di prodotti di cessione del quinto e nell'erogazione di prestiti personali

garantire al commercial banking un percorso di crescita sostenibile mediante un'offerta di servizi finanziari digitale, innovativa e il contributo delle seguenti società controllate:

- **Credemleasing**: società attiva nella locazione finanziaria (leasing auto e veicoli, leasing strumentale, leasing immobiliare e leasing nautico) e nel noleggio a lungo termine
- **Credemfactor**: società specializzata nella gestione, amministrazione, incasso e anticipazione dei crediti dell'impresa cedente
- **Credemtel**: società specializzata nell'offerta di servizi digitali e progetti di gestione elettronica documentale. Per qualificare ulteriormente la propria offerta, la società ha acquisito una partecipazione del 75% in Blue Eye Solutions S.r.l. e SATA S.r.l. (per quest'ultima salita al 100% durante l'ultimo anno), due società operanti nel settore tecnologico relativo alla produzione e alla commercializzazione di prodotti software

1.1 Il modello di governance

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: **Assemblea dei Soci**, Consiglio d'Amministrazione, Comitato Esecutivo, Collegio Sindacale.

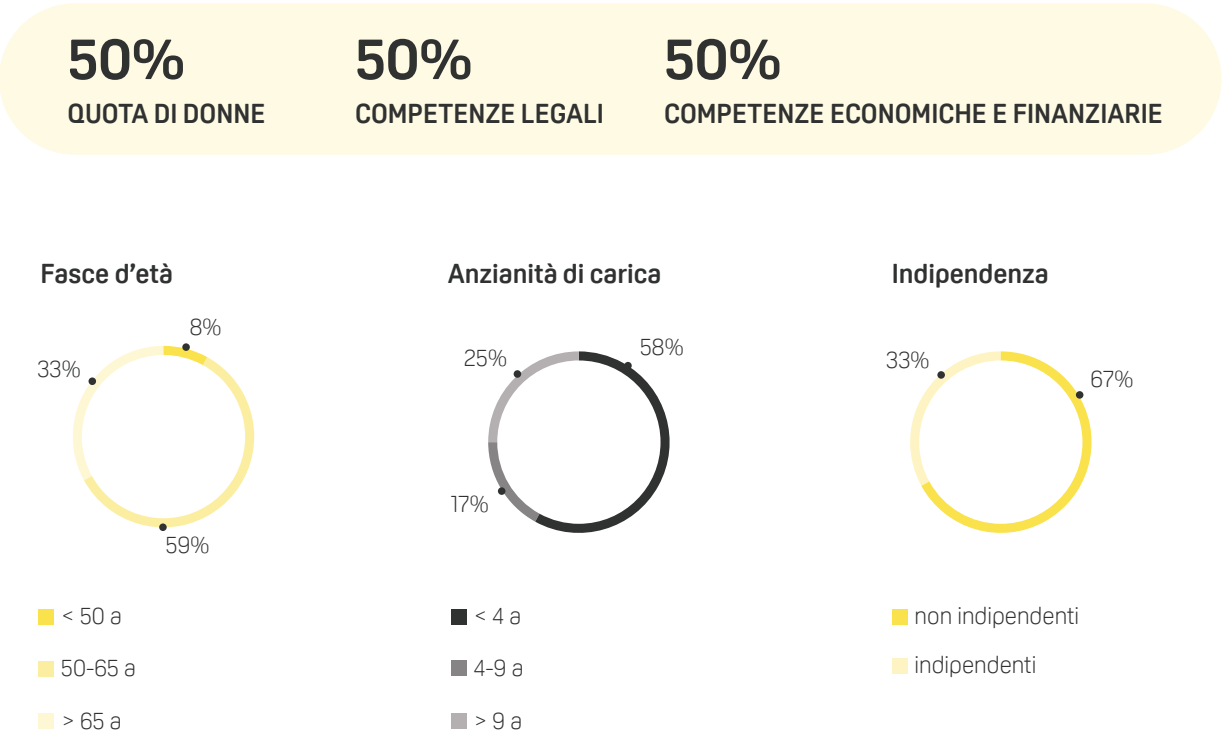
Assemblea dei Soci

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

Consiglio di Amministrazione³

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.

Composizione



³Il 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.

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 età⁴.






La composizione assicura il possesso dei requisiti, l'equilibrio tra i generi e la presenza di Amministratori indipendenti (33%), per garantire la qualità delle strategie aziendali e la massimizzazione del valore sociale per gli Stakeholder.

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
 - attivi 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 Capogruppo⁵.
- Nel corso del 2022 il Consiglio di Amministrazione è stato informato con cadenza trimestrale sull'evoluzione della politica di dialogo. Sono altresì state svolte n. 2 conference call con gli Azionisti, includendo e valorizzando le strategie di sostenibilità del Gruppo.

La Capogruppo effettua la valutazione iniziale e su base continuativa dell'idoneità dei membri dell'organo di amministrazione e dei responsabili delle principali funzioni aziendali e comunica in maniera trasparente e onesta con la Banca Centrale Europea e le autorità nazionali competenti.

Ciascun membro del Consiglio di Amministrazione viene valutato sulla base dei seguenti criteri, stabiliti dalla direttiva sui requisiti patrimoniali (Capital Requirements Directive):

-  **ESPERIENZA PROFESSIONALE E COMPETENZE TECNICHE**
-  **ONORABILITÀ**
-  **CONFLITTI DI INTERESSE (PERSONALE, IMPRENDITORIALE, PROFESSIONALE, COMMERCIALE, FINANZIARIO E POLITICO) E INDIPENDENZA DI GIUDIZIO**
-  **DISPONIBILITÀ DI TEMPO**
-  **IDONEITÀ COMPLESSIVA DELL'ORGANO DI AMMINISTRAZIONE**

A seguito delle valutazioni effettuate, la Banca Centrale Europea ha espresso una decisione positiva in termini di idoneità del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

⁴ Non può essere eletto Consigliere chi abbia compiuto il settantacinquesimo anno di età.

⁵ <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 svolgono funzioni istruttorie, consultive e propositive a supporto del Consiglio di Amministrazione e sono **presieduti da Amministratori indipendenti**:

- **Comitato Consiliare Nomine di Gruppo e Comitato Consiliare Remunerazioni di Gruppo**: supportano il Consiglio di Amministrazione e gli altri organi deliberanti della Capogruppo negli ambiti di specifica competenza
- **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

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 assolve altresì le funzioni di Organismo di Vigilanza di cui al D.lgs. n. 231/2001 (c.d. OdV 231)

1.2 La governance di sostenibilità

Consiglio di Amministrazione

n. 19

SESSIONI CON FOCUS
ESG NEL 2022

Presidia, indirizza ed approva la strategia di sostenibilità e la Dichiarazione non Finanziaria, in particolare:

- contribuisce alla identificazione e prioritizzazione dei temi materiali
- definisce le linee di indirizzo strategiche e gli obiettivi di Sostenibilità coerenti con la lista prioritizzata dei temi materiali
- 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

n. 3

SESSIONI CON CADENZA
QUADRIMESTRALE
NEL 2022

Presieduto dal Direttore Generale, ne 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 il Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo nella proposizione strategica in ambito di sostenibilità
- valuta e 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 lista prioritizzata di temi materiali
- 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 e reporting ESG
- in ambito di emissioni ESG, propone al Consiglio di Amministrazione l’aggiornamento del Framework e monitora la conformità del correlato Eligible Portfolio
- relativamente al presidio dei rischi ambientali e climatici, propone al Comitato Esecutivo la definizione di indicatori di II livello funzionali all’integrazione del Risk Assessment Framework (RAF)

Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo

n. 5

SESSIONI CON FOCUS
ESG NEL 2022

Su proposta del Consiglio di Amministrazione:

- contribuisce all’identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi ambientali, climatici e sociali, per contribuire al successo sostenibile del Gruppo
- verifica l’efficacia del presidio dei rischi ambientali, climatici e sociali del Gruppo, anche mediante il contributo di altri Comitati e 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 di 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, controlli intermedi e consuntivi riconducibili ai Servizi, alla Business Unit Commerciale e alle Società del Gruppo
- 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 Satisfaction⁶.

⁶ 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.

Nel corso del 2022 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, su proposta del Comitato Sostenibilità di Gruppo, ha deliberato la costituzione - a decorrere dal secondo trimestre 2023 - di una **funzione dedicata esclusivamente al governo della Sostenibilità d'impresa** per garantire presidio e coordinamento rispetto ai seguenti ambiti progettuali: governance, strategia, gestione del rischio, metriche e obiettivi.

MISSION della funzione: contribuire al successo sostenibile del Gruppo mediante una piena integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance finalizzata alla creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli Azionisti e degli altri Stakeholder rilevanti, garantendo uno strutturato processo di comunicazione e reporting.

Certificazioni

SUSTAINABILITY MANAGER

Credem è stata la prima banca italiana ad aver conseguito l'iscrizione al registro dei Sustainability Manager mediante un proprio esponente, che coordina il processo di rendicontazione non finanziaria del Gruppo.

Il Sustainability Manager sviluppa, implementa, monitora e contribuisce alla definizione di un business model sostenibile, finalizzato a creare valore nel lungo termine per gli Azionisti e gli altri Stakeholder rilevanti.

La certificazione delle conoscenze, abilità e competenze è stata erogata e viene annualmente rinnovata da CEPAS, istituto leader nella certificazione delle competenze e accreditato dall'Ente Nazionale di Accreditamento ACCREDIA

ESG ADVISOR

Nel 2022 Credem ha conseguito la certificazione mediante un proprio esponente, che coordina il processo di rendicontazione non finanziaria del Gruppo. Rilasciata dall'European Financial Planning Association (EFPA) che costituisce, a livello europeo, il più autorevole organismo professionale preposto alla definizione di standard e alla certificazione professionale per Financial Advisors e Financial Planners per la consulenza e la pianificazione finanziaria nel settore del risparmio (valutazione di imprese e titoli, scelte di portafoglio e reportistica indirizzata ai Clienti)

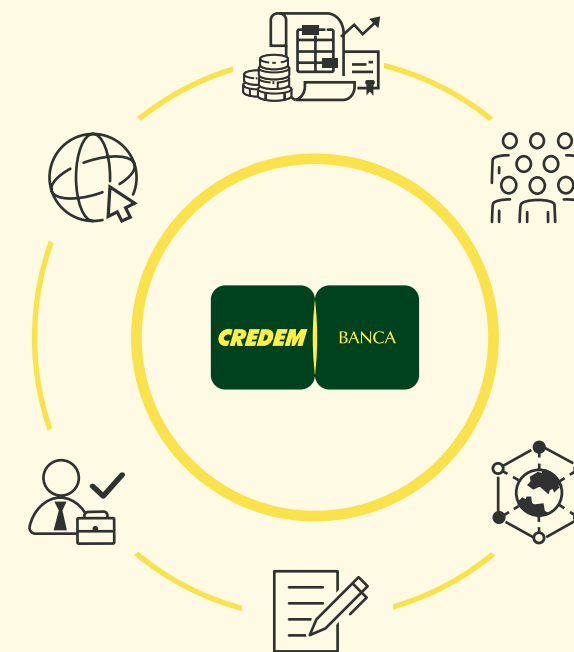
Internal Audit

Accerta l'adeguatezza del processo di rendicontazione, verifica il rispetto della normativa vigente e, relativamente alla DNF, garantisce qualità e coerenza della struttura attraverso la selezione di un campione di dati e verifiche di conformità correlate ai requisiti di rendicontazione del Global Reporting Initiative. La funzione ha altresì definito un ESG Control Framework che sarà applicato a decorrere dal 2023

Collegio sindacale

Vigila sul rispetto delle disposizioni di legge e sull'adeguatezza del sistema organizzativo, di rendicontazione e controllo, ivi incluso il processo di rendicontazione non finanziaria

Mappatura degli Stakeholder



AZIONISTI

CLIENTI

- Privati
- Piccole, medie e grandi imprese

FORNITORI

ENTI REGOLATORI

- Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato
- Banca d'Italia
- Banca Centrale Europea
- Commissione Nazionale per le Società e la Borsa
- Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione
- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

PERSONE DEL GRUPPO

Dipendenti e Collaboratori

INFOSFERA

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

Processo e attività di Stakeholder engagement



MAPPATURA

individuazione delle Persone o dei gruppi di Persone influenzate dall'organizzazione o che influenzano l'organizzazione



INDIVIDUAZIONE DELLE ISSUE

individuazione delle tematiche per le quali l'organizzazione ha un impatto negativo o positivo sugli Stakeholder



AZIONE

definizione delle strategie e attività - partecipate e/o condivise - orientate allo sviluppo sostenibile



MISURAZIONE E COMUNICAZIONE

misurazione dei risultati raggiunti e condivisione con gli Stakeholder di riferimento

Registro degli Stakeholder e strumenti di dialogo

| STAKEHOLDER | AMBITO TEMATICO | PRINCIPALI STRUMENTI DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO |
|--------------------|---|---|
| AZIONISTI | 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 |
| CLIENTI | Soddisfazione Privacy e sicurezza dei dati Presidio del rischio Innovazione e 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 |
| FORNITORI | 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 |
| ENTI REGOLATORI | Legalità e compliance normativa Raccomandazioni e best practices di settore Impatti ambientali e sociali | Flussi informativi - Meeting - Sito web istituzionale |
| PERSONE DEL GRUPPO | Identità e valori Competenze e conoscenze Diversità, equità e inclusione Welfare 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 |
| INFOSFERA | 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 |

1.3 Stakeholder engagement

Il processo di Stakeholder engagement si concretizza in un’attività di dialogo con tutti gli individui o gruppi che hanno un interesse e sono o potrebbero essere influenzati, positivamente o negativamente, dalle attività del Gruppo. L’ascolto dei bisogni e delle aspettative degli Stakeholder consente di individuare i trend emergenti, comprendere gli aspetti ambientali e sociali rilevanti, valutare l’adeguata correlazione dei rischi e delle opportunità e favorire una sinergica integrazione nel processo di pianificazione strategica.

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 2022 sono stati coinvolti nell’attività di engagement n. 61.417 Stakeholder⁷: l’85% ha riscontrato le survey ricevute.

n. 61.417
STAKEHOLDER
TOTALI COINVOLTI

85%
STAKEHOLDER CHE HANNO
RISCONTRATO LE SURVEY

⁷Per le survey di sostenibilità sono stati coinvolti n. 10.782 Stakeholder: n. 3.429 Azionisti, n. 400 analisti e Investitori, n. 6258 Persone del Gruppo e n. 173 Fornitori, n. 522 Clienti attraverso CredemLab. Sono stati inoltre coinvolti n. 50.635 Clienti: n. 935 attraverso questionario sui rischi reputazionali, n. 23.100 attraverso Customer Satisfaction Index, n. 550 attraverso IB Satisfaction, n. 750 attraverso Call Center Satisfaction, n. 23.100 attraverso Net Promoter Score, n. 1.700 attraverso Soddisfazione prodotti, n. 500 Clienti coinvolti su Mobile satisfaction.

1.4 Analisi di materialità

L'analisi di materialità è stata condotta coerentemente ai nuovi standard del Global Reporting Initiative (GRI), in particolare il GRI 3 Material Topic 2021 che include il concetto di due diligence e rafforza quello di impatto più significativo - positivo/negativo, reale/potenziale, ecc. - dell'organizzazione su economia, ambiente, Persone e diritti umani.

È subentrato quindi un nuovo concetto di materialità che sostituisce i precedenti criteri di valutazione indipendenti, rappresentati dagli Stakeholder e dall'Organizzazione (matrice di materialità). È stata infatti modificata la definizione stessa di Stakeholder, qualificati come individui o gruppi che hanno un interesse e che potrebbero essere influenzati positivamente o negativamente dall'attività dell'Organizzazione, ma ridimensionato il relativo ruolo rispetto alla capacità dell'Organizzazione di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi.

Il processo di analisi è stato pertanto strutturato secondo i seguenti step:



SONO STATI IDENTIFICATI TEMI DI SOSTENIBILITÀ RILEVANTI PER IL SETTORE FINANZIARIO



I TEMI SELEZIONATI SONO STATI SOTTOPOSTI AD UN GIUDIZIO DI RILEVANZA DA PARTE DEGLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO MEDIANTE SURVEY ONLINE⁸

⁸ Confronta Paragrafo 1.3 Stakeholder Engagement



PER CIASCUN TEMA SELEZIONATO SONO ALTRESÌ STATI IDENTIFICATI I PRINCIPALI IMPATTI POSITIVI E NEGATIVI DEL GRUPPO SU ECONOMIA, AMBIENTE, PERSONE E DIRITTI UMANI ATTRAVERSO L'ANALISI DI FONTI ESTERNE NAZIONALI, EUROPEE E INTERNAZIONALI E UNA CONTESTUALE ANALISI DI BENCHMARK E MERCATO

Sono state prese in considerazione le seguenti fonti esterne:

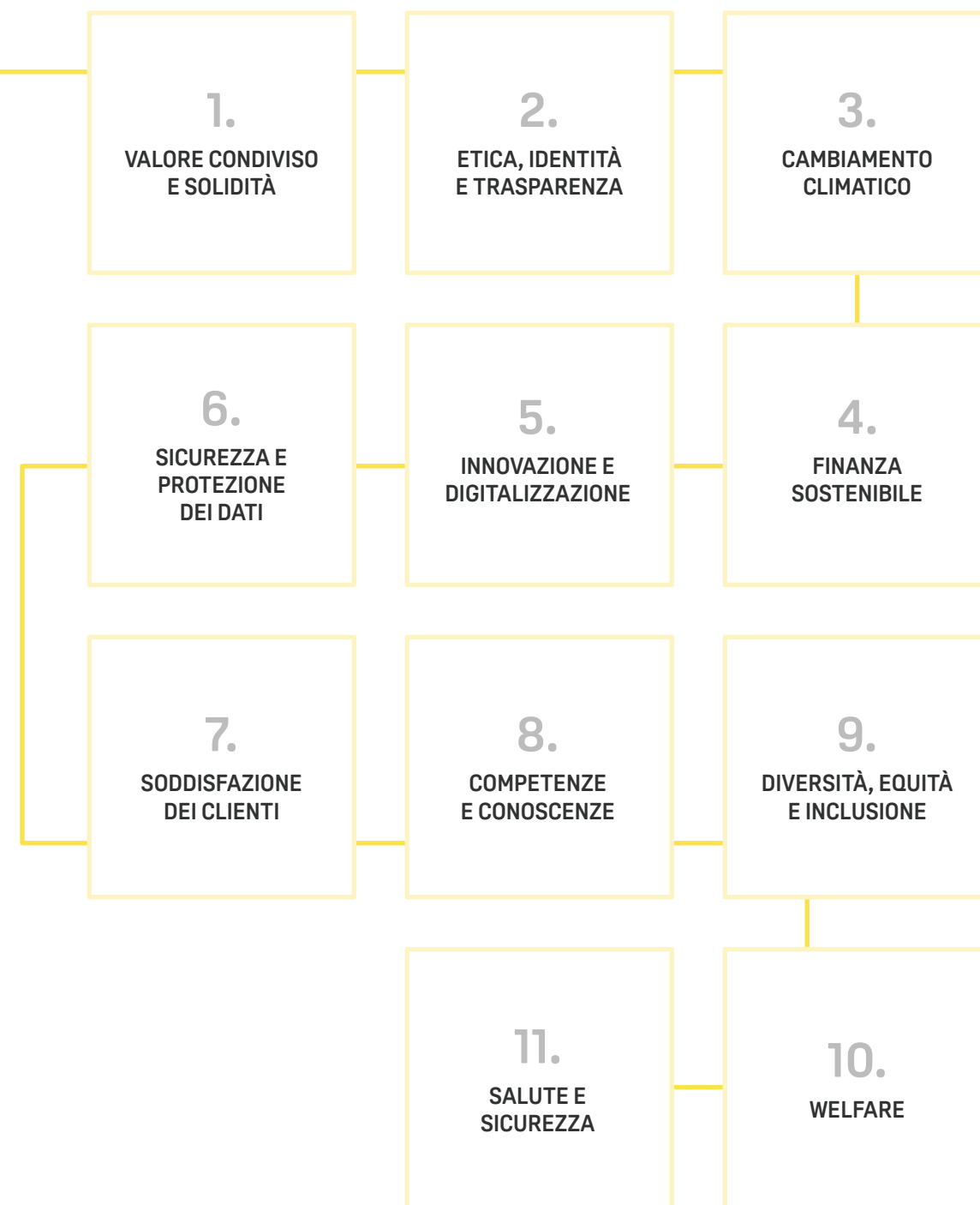
- Banca d'Italia - Aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali (2022)
- Banca Centrale Europea - Priorità di vigilanza 2022 2024
- COMITATO CORPORATE GOVERNANCE - Codice di Corporate Governance (2020)
- CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive - (Direttiva UE 2022/2464)
- ESMA - European Securities and Markets Authority - European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports
- Fondazione Sodalitas - Carta per le pari opportunità (2009)
- ILO - International Labour Organization - Dichiarazione tripartita di principi sulle imprese multinazionali Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy
- IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change - Sixth Assessment Report (2021-2022)
- NGFS - The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System - Sito internet 2022
- OCSE - Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico - Linee guida per le imprese multinazionali
- OCSE - Guida alla due diligence per una condotta aziendale responsabile
- ONU - Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani
- SFDR - Sustainable Finance Disclosure Regulation (Regolamento UE 2019/2088)
- SASB - Sustainability Accounting Standards Board - Sito internet 2022
- TCFD - Task Force on Climate-related Financial Disclosures - Guidance on Metrics, Targets and Transition Plans (2021)
- Green Deal Europeo - Strategia della Commissione Europea (2019/2020)
- Tassonomia UE (Regolamento UE 2020/852)
- WBCSD - World Business Council for Sustainable Development - Guida per i CEO ai diritti umani (2020)
- WEF - World Economic Forum - The Global Risk Report 2022
- WEF - World Economic Forum - Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation (2020)



LE SUDETTE EVIDENZE SONO STATE PONDERATE MEDIANTE UN'ANALISI QUALITATIVA DI RILEVANZA CONDOTTA ANCHE ATTRAVERSO IL CONTRIBUTO DELLE PRINCIPALI FONTI INTERNE DI RIFERIMENTO (PIANO STRATEGICO INDUSTRIALE E REGOLAMENTAZIONE INTERNA)



LE RISULTANZE COMPLESSIVE DELL'ANALISI SONO CONFLUITE NELLA SEGUENTE LISTA PRIORITIZZATA DI TEMI MATERIALI:



LA PRIORITIZZAZIONE EFFETTUATA RISPONDE AI SEGUENTI OBIETTIVI:

garantire la centralità attribuita dal Gruppo alla creazione di valore condiviso, in linea con la definizione di successo sostenibile⁹ esplicitata dal Codice di Corporate Governance 2020

garantire la centralità attribuita dal Gruppo alla condotta aziendale (etica e identità) e alla trasparenza, in linea con i principali indici di rendicontazione inerenti la sostenibilità d'impresa e con la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)

includere e attribuire una rilevanza crescente ai temi inerenti il cambiamento climatico, la finanza sostenibile, innovazione e digitalizzazione considerata la priorità loro attribuita dalla Banca Centrale e dalla Commissione Europea per garantire la transizione verso un'economia sostenibile e a basse emissioni di carbonio

includere temi di core business qualificanti per la sostenibilità d'impresa (sicurezza e protezione dei dati, soddisfazione dei Clienti) o considerati fattori abilitanti per la sua progressiva integrazione nel business model Gruppo (competenze e conoscenze, diversità, equità e inclusione, welfare aziendale, salute e sicurezza dei lavoratori)

La lista prioritizzata è stata condivisa con il Comitato Sostenibilità, il Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo - anche per valutare il presidio dei rischi in sinergia con la funzione Enterprise Risk Management -, approvata dal Consiglio di Amministrazione e trova riscontro nel piano strategico industriale integrato.

I temi materiali trovano una puntuale correlazione con i *Management Business Objectives*¹⁰.



IL GRUPPO HA STABILITO UNA CORRELAZIONE TRA OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ E POLITICHE DI REMUNERAZIONE.

L'82% dei temi prioritizzati sono correlati a KPIs individuali attribuiti al Top Management e inclusi nella politica di remunerazione. Il peso attribuito a ciascun KPI oscilla dal 10% al 40%.

Nel 2022 è stato istituito un Indicatore sintetico di sviluppo sostenibile attribuito al Top Management della Direzione Centrale e agli Amministratori esecutivi costituito dai seguenti items:



*Il peso attribuito al suddetto indicatore è del 10%.

L'indicatore, consuntivato nel 2023, ha conseguito i seguenti risultati:

- **115%:** Riduzione Emissioni CO₂ - Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1)
- **150%:** Finanza Sostenibile - Produzione Netta di Gruppo inerente prodotti Wealth ESG
- **95%:** Formazione ESG (% ore di formazione ESG su totale ore di formazione)
- **110,5%:** Uguaglianza di genere
- **109%:** Rispetto del piano pluriennale su rischi ambientali e climatici - Percentuale di completamento rispetto alla pianificazione progetto (Valutazione in carico al Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo)

⁹ Obiettivo che guida l'azione dell'organo di amministrazione e che si sostanzia nella creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti, tenendo conto degli interessi degli altri Stakeholder rilevanti per la società, Codice Corporate Governance.

¹⁰ 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.

1.5 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, 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 nel lungo termine per gli Stakeholder rilevanti






Piano strategico industriale 2020-2023:

PRINCIPLES OF GOVERNANCE

| SDGs | OBIETTIVI ¹¹ | Target 2023 ¹² | CONSUNTIVO 2022 ¹³ |
|--|---|-----------------------------|-------------------------------|
| STAKEHOLDER ENGAGEMENT | | | |
| | Incremento del numero di Persone coinvolte nelle attività di Stakeholder engagement | +20% | +127% |
| MANAGEMENT BY 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 | 82% |
| BOARD INDUCTION | | | |
| | Quota di sessioni formative ESG | 20% | 75% |
| <div><div></div>Target raggiunto nel 2020 e/o 2021</div> <div><div></div>Target raggiunto nel 2022</div> | | | |

¹¹ Gli obiettivi sono stati correlati alle politiche definite con gli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda ONU 2030.
¹² Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.
¹³ Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2022.

PLANET






| SDGs | OBIETTIVI ¹⁴ | Target 2023 ¹⁵ | CONSUNTIVO 2022 ¹⁶ |
|---|--|---------------------------|-------------------------------|
| ECONOMIA CIRCOLARE | | | |
|  | Rifiuti smaltiti tramite riciclo | <u>98%</u> | 100% |
|  | Utilizzo carta riciclata | <u>98%</u> | 100% |
| | Riuso materiale hardware | <u>100%</u> | 100% |
| RISPARMIO ENERGETICO | | | |
|  | Riduzione dei consumi energetici interni | 10% | <u>10%</u> |
| CARBON NEUTRALITY | | | |
| | Emissioni Scope 1: riduzione emissioni dirette di GHG provenienti da attività interne all'azienda (riscaldamento e auto aziendali) | <u>-12%</u> | -18% |
|  | Emissioni Scope 2: riduzione emissioni indirette di GHG risultanti dalla generazione di elettricità acquistata | <u>-19%</u> | -24% |
|  | Emissioni Scope 3 ¹⁷ : riduzione emissioni indirette riconducibili all'attività dell'azienda (viaggi di lavoro, consumo di carta) | <u>-10%</u> | -42% |
| | Compensazione delle emissioni di CO ₂ tramite progetti di afforestazione | 100% al 2025 | |

Target raggiunto nel 2020 e/o 2021

Target raggiunto nel 2022

¹⁴ Gli obiettivi sono stati correlati alle politiche definite con gli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda ONU 2030.
¹⁵ Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.
¹⁶ Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2022.
¹⁷ 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

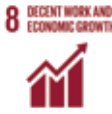


| SDGs | OBIETTIVI ¹⁸ | Target 2023 ¹⁹ | CONSUNTIVO 2022 ²⁰ |
|---|---|-----------------------------|-------------------------------|
| WELFARE | | | |
|  | Incremento di fruizioni/adesioni ai servizi erogati dal piano welfare attraverso il potenziamento dell'engagement | +20% | +7% |
| PARITÀ DI GENERE | | | |
|  | Certificazione Equal Salary | Mantenimento certificazione | Mantenimento certificazione |
| FORMAZIONE | | | |
|  | Quota di formazione e-learning sul totale della formazione erogata | <u>70%</u> | 81% |
|  | Quota di formazione facoltativa sul totale della formazione erogata | 15% | 14,2% |
| LAVORO AGILE | | | |
|  | Incentivazione del lavoro agile | <u>22%</u> | 86% |

Target raggiunto nel 2020 e/o 2021

Target raggiunto nel 2022

¹⁸ Gli obiettivi sono stati correlati alle politiche definite con gli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda ONU 2030.
¹⁹ Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2023.
²⁰ Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per i target 2022.

PROSPERITY

| SDGs | OBIETTIVI ²¹ | Target 2023 ²² | CONSUNTIVO 2022 ²³ |
|---|--|---------------------------|-------------------------------|
| ASSUNZIONI | | | |
|  | Incremento di assunzioni, favorendo le giovani generazioni | 800 Persone | 1.344 |
| PRESIDIO DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA | | | |
| | Monitoraggio della soddisfazione per il livello di servizio erogato | 82/100 | 82/100 |
| FINANZA PER GLI SDGs | | | |
|  | Incremento della gamma di prodotti ESG | +30% | +750% |
| EDUCAZIONE FINANZIARIA | | | |
|  | Incremento di Clienti, Studenti e Comunità coinvolti in iniziative di alfabetizzazione finanziaria | +30% | +91% |

Target raggiunto nel 2020 e/o 2021

Target raggiunto nel 2022

²¹ Gli obiettivi sono stati correlati alle politiche definite con gli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda ONU 2030.
²² Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per I target 2023.
²³ Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per I target 2022.

1.6 Una gestione etica, responsabile e trasparente del business

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



CODICE DI COMPORTAMENTO INTERNO²⁴

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 CODICE ETICO

- finalizzato a:
- definire standard di buona condotta relativamente alle politiche e alle procedure aziendali
 - sensibilizzare tutti coloro i quali, relativamente alla fornitura di beni e servizi, potrebbero, con la collaborazione diretta o indiretta, attiva o omissiva, di Dipendenti e/o Collaboratori esterni di Credito Emiliano S.p.A., commettere reati nell'interesse o a vantaggio anche o solamente della banca stessa
 - sensibilizzare i Dipendenti sui comportamenti virtuosi attesi
 - garantire compatibilità tra obiettivi del Gruppo e interessi della società civile

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)²⁵
Credem, unitamente alle altre Società del Gruppo sensibili all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali²⁶, 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.

²⁴ Il mancato rispetto del codice di comportamento prevede sanzioni disciplinari previste dalla dell'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).
²⁵ <https://www.credem.it/content/dam/credem/documenti/governance/d-lgs-231-2001/Modello%20di%20organizzazione,%20Gestione%20e%20Controllo%20-%20Parte%20Generale.pdf>
²⁶ Sono escluse dal perimetro Credemholding e Credem CB.

Nell'ambito della Parte Speciale del MOG, sono 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.

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 INTRASPRESE

Con riferimento all'esercizio 2022, non sono stati registrati casi riconducibili a fatti di corruzione e/o per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche.

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 connessi alle intervenute variazioni normative e organizzative e alla previsione di nuovi flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza.

Il Modello aggiornato è stato reso disponibile alla popolazione aziendale in presa visione obbligatoria.



Nel 2022 l'Organismo di Vigilanza di Credem ha promosso n. 2 webinar formativi²⁷ rivolti ai membri dei Consigli di Amministrazione, degli Organismi di Vigilanza e a numerosi Dipendenti di Credem e delle Società del Gruppo Credem.

È stato altresì realizzato un corso online in materia di responsabilità amministrativa degli enti rivolto a tutta la popolazione aziendale ed articolato sulle seguenti tematiche:

- natura giuridica della responsabilità degli enti
- condizioni per il configurarsi della responsabilità amministra dell'ente
- i reati presupposto della responsabilità 231
- onere della prova
- il sistema sanzionatorio
- l'adozione dei modelli di organizzazione e gestione
- il modello 231 nel Gruppo Credem
- l'Organismo di Vigilanza
- Whistleblowing

Nel corso del 2022 non si sono registrate multe o sanzioni significative per il mancato rispetto di leggi e regolamenti.

²⁷ "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".

2 WHISTLEBLOWING O SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI

riconduce a un sistema normativo interno, coerente con la normativa esterna in vigore, che **definisce misure di protezione volte a garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto segnalante la fattispecie anomala e del 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 dalla funzione di Internal Audit per garantire autonomia ed indipendenza. La funzione di Compliance svolge il ruolo di Responsabile Supplementare del Sistema interno di segnalazione nel caso la fattispecie riguardi la funzione stessa di Audit.

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 qualora inoltrata attraverso la piattaforma digitale dedicata.



In collaborazione con l'Academy Credem è stata realizzata una video-pilola formativa obbligatoria che richiama la possibilità di segnalare comportamenti anomali, nonché le tutele riservate a segnalanti e segnalato: a dicembre 2022 è stata fruita dal 96% dei Dipendenti/Collaboratori.

Nel corso del 2022, inoltre:

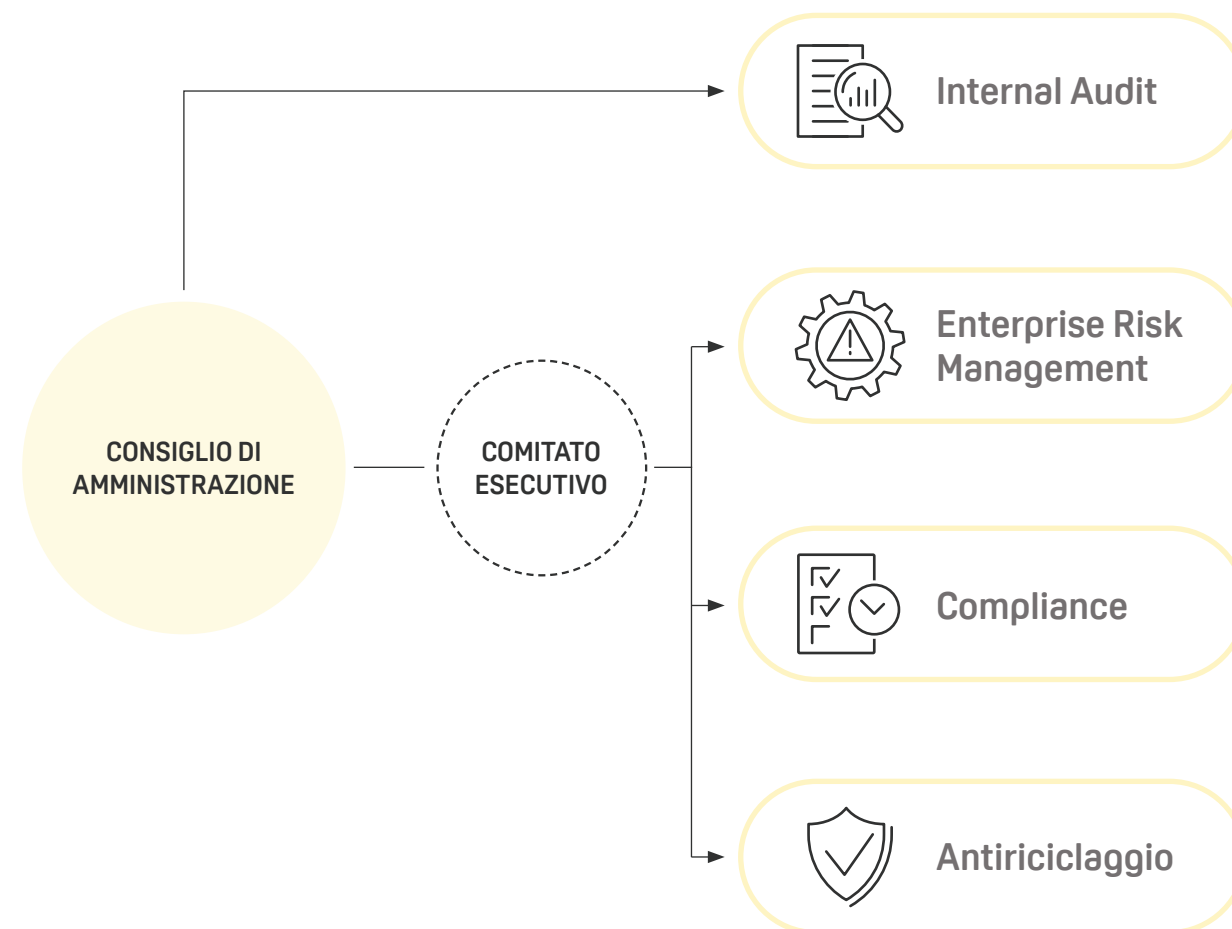
- è stata realizzata un'attività di sensibilizzazione, rivolta a tutti i Dipendenti del Gruppo, tramite l'invio di una email inerente il processo Whistleblowing, allo scopo di ricordare le modalità e gli strumenti per effettuare segnalazioni in completa tutela e riservatezza
- la funzione di Internal Audit - Responsabile delle Segnalazioni - ha avviato un percorso di adeguamento alle novità introdotte dalla Direttiva (UE) 2019/1937 (recepita il 09/12/2022) "riguardante la protezione delle Persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione" che introdurrà, nel 2023, diversi adeguamenti, tra cui l'ampliamento dei soggetti che potranno utilizzare la procedura di segnalazione.

Nel 2022 non sono pervenute segnalazioni Whistleblowing. Si evidenziano, tuttavia, n. 3 *altre segnalazioni* non rientranti nel perimetro Whistleblowing, ma comunque gestite con le stesse modalità e analoghi flussi informativi.

1.7 I controlli interni

Il Sistema dei Controlli Interni è costituito dall'insieme di regole, funzioni, strutture, risorse, processi e procedure che mirano ad assicurare, nel rispetto della sana e prudente gestione, il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle **strategie** e delle **politiche** aziendali
- **contenimento del rischio** entro il limite massimo accettato (tolleranza al rischio o appetito per il rischio)
- salvaguardia del **valore delle attività** e protezione dalle perdite
- efficacia ed efficienza dei **processi aziendali**
- affidabilità e sicurezza delle **informazioni aziendali** e delle **procedure informatiche**
- prevenzione del rischio che la banca sia coinvolta, anche involontariamente, in **attività illecite** (con particolare riferimento a quelle connesse con il riciclaggio, l'usura ed il finanziamento al terrorismo)
- **conformità** delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne



Internal Audit

La funzione Internal Audit effettua verifiche volte a valutare la rischiosità intrinseca di particolari aree di attività e finalizzate a riscontrare la puntuale osservanza di norme e procedure e la correttezza dei comportamenti aziendali.

Nel corso del 2022 le verifiche si sono focalizzate su:

- **rischi emergenti derivanti dalla guerra russa in Ucraina** per valutare l'impatto sui principali rischi (rischi operativi, di credito, di capitale, reputazionale, ecc.) riconducibili a variazione dei processi esistenti, nuove misure restrittive, esposizioni verso i Paesi coinvolti dal conflitto
- **IT outsourcing, cyber risk e fraud risk**, effettuando attività di analisi sul rischio di terze parti: condivisione metodologia di analisi del rischio IT e cyber security; monitoraggio del remediation plan sugli aspetti di cyber security in outsourcing sul Fornitore Cedacri²⁸; andamento della formazione verso Dipendenti e Clienti sulla Cyber Security; presidio dell'obsolescenza tecnologica; reporting of internal and external fraud risk
- **climate and environmental risk**, verifica del processo di strutturazione, pricing, analisi di mercato e gestione on-going del primo bond ESG emesso da Credito Emiliano
- **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 rischiosa**, attraverso campagne di monitoraggio volte a presidiare i rischi connessi alla concentrazione degli asset e meglio comprendere le risultanze delle numeriche sull'operatività effettuata in autonomia dalla clientela dei canali evoluti.

I risultati delle verifiche effettuate hanno evidenziato, per quanto riguarda i macro ambiti esaminati, un Sistema dei Controlli Interni sostanzialmente adeguato.

Le problematiche rilevate nel corso delle verifiche sono costantemente monitorate mediante processi di follow-up a cura della funzione Internal Audit e la risoluzione delle stesse è attribuita alle Funzioni di riferimento secondo modalità e termini concordati.

Nel 2021 il Servizio Audit ha inoltre avviato un'attività progettuale conclusasi nel corso del 2022 e finalizzata alla definizione di un framework interno ESG. Le principali attività svolte hanno riguardato:

- la creazione di una matrice di rilevanza che consente:
 - una visione dell'impatto dei requisiti normativi ESG sulle aree operative del Gruppo
 - un inquadramento sul livello di adeguamento delle aree impattate
- la mappatura dei macro rischi e degli obiettivi di controllo
- l'individuazione delle priorità di intervento sulle quali dovranno basarsi i futuri esercizi di Audit.

Le attività di pianificazione ESG relative al 2023 sono state individuate e definite applicando il suddetto framework.

²⁸ Azienda leader nei servizi di outsourcing per il settore bancario, istituzioni finanziarie e concessionarie esattoriali.



Enterprise Risk Management

All’Entreprise Risk Management sono affidati l’identificazione, valutazione, misurazione e monitoraggio dei rischi climatici e ambientali (C&E). La funzione, nell’ambito delle attività svolte per l’analisi di rilevanza, è responsabile della valutazione di tali rischi, tramite specifiche analisi volte a misurare l’esposizione del Gruppo adottando metodologie in linea con le pratiche adottate dal Regulator e con le best practices osservate sul mercato. ERISK coordina altresì le attività di misurazione e monitoraggio relative ai fattori di rischio C&E sui rischi principali, in coerenza con la mappa dei rischi utilizzata per l’analisi di rilevanza. In particolare, verifica che le procedure interne siano idonee ad assicurare il rispetto dei limiti di propensione al rischio definiti nel Risk Appetite Framework.

Nel 2022 la funzione ha partecipato a gruppi di lavoro interfunzionali sul presidio dei rischi ESG²⁹ ed alle attività richieste dalla Banca Centrale Europea (questionario di assessment e definizione del relativo piano di azione, Climate Stress Test e Climate Thematic Review). In coerenza con l’action plan comunicato alla Banca Centrale Europea, sono state altresì apportate evoluzioni all’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.)³⁰, in particolare al fine di cogliere pienamente l’impatto dei rischi climatici e ambientali sulle principali categorie di rischio esistenti, è stata valutata l’integrazione di questi ultimi, identificando per ciascuno almeno una nuova sotto-categoria di rischio:

- **rischio di credito legato ai rischi fisici e di transizione:** rischio che un evento meteorologico (acuto e/o cronico), altri fattori ambientali (e.g. stress idrico, inquinamento) o la transizione verso un’economia più sostenibile (e.g. economia a basse emissioni di carbonio) possano avere un impatto sul merito creditizio della controparte o sul valore delle garanzie nel breve, medio e/o lungo termine
- **rischio di mercato legato ai rischi fisici e di transizione:** rischio che un evento meteorologico (acuto e/o cronico), altri fattori ambientali (e.g. stress idrico, inquinamento) o la transizione verso un’economia più sostenibile (e.g. economia a basse emissioni di carbonio) possano determinare un andamento sfavorevole delle variabili del mercato e quindi una rivalutazione del rischio di mercato nel breve, medio o lungo termine
- **rischio operativo legato ai rischi fisici e di transizione:** rischio che fenomeni ambientali, derivanti da eventi naturali acuti (e.g. frane, alluvioni) e/o cronici (e.g. innalzamento delle temperature) o dalla transizione verso un’economia più sostenibile, possano avere un impatto nel breve, medio e/o lungo termine sull’organizzazione (in termini di perdite operative, ad esempio dovute a sanzioni)
- **rischio di liquidità legato ai rischi fisici e di transizione:** rischio che un evento meteorologico (acuto e/o cronico), altri fattori ambientali (e.g. stress idrico, inquinamento) o la transizione verso un’economia più sostenibile (e.g. economia a basse emissioni di carbonio) possano avere un impatto sulle fonti di finanziamento stabili nel medio e lungo termine (e.g. a causa di una ridefinizione inattesa dei prezzi) e sui titoli dell’ente
- **rischio strategico e di business model correlato ai rischi fisici e di transizione:** rischio di subire perdite a causa della scarsa reattività a riposizionare il business al fine di adattarsi a cambiamenti esterni (di mercato, regolamentari, etc.) indirizzati verso un’economia più sostenibile (e.g. a basse emissioni di carbonio) e a fronteggiare/mitigare gli impatti di un possibile manifestarsi di eventi metereologici (acuti e/o cronici) e altri fattori ambientali (stress idrico, inquinamento)

²⁹ Fattori ESG (Environmental, Social, Governance).
³⁰ RAF: Risk Appetite Framework - ICAAP: Internal Capital Adequacy Assessment Process - ILAAP: Internal Liquidity Adequacy Assessment Process - RRP: Relevant Reputational Protocol

- **rischio reputazionale legato ai rischi fisici e di transizione:** rischio attuale o prospettico di subire perdite riconducibili a comportamenti e condotte di business rispetto alle quali il pubblico, le controparti dell’ente e/o gli investitori associno il Gruppo a effetti climatici e ambientali avversi
- **rischi ESG:** rischi di un impatto finanziario negativo derivante dagli effetti attuali o prospettici sulle controparti o sugli asset investiti da parte dei fattori:
 - **Environmental:** legati ai possibili impatti dei processi, prodotti e servizi su risorse naturali, aria, acqua, suolo, biodiversità e salute umana
 - **Social:** legati alla sicurezza, condizioni e salute sul lavoro, diritti dei lavoratori, diritti umani, partecipazione ed equità di genere, etc
 - **Governance:** legati all’anticorruzione, antiriciclaggio, presenza di iniziative e regole volte a garantire un business etico, governance solida e trasparente, gestione dei rischi e cybersecurity.

Sulla base di queste definizioni è stata condotta l’analisi di rilevanza tramite approcci quantitativi o qualitativi. Altre attività di gestione dei rischi climatico ambientali svolte nel 2022 sono state:

- integrazione, anche per il Risk Appetite Framework 2022, di uno statement qualitativo relativo ai rischi climatici e ambientali³¹
- integrazione dello scenario di stress utilizzato per il Recovery Plan 2022 con fattori climatici/ambientali
- introduzione di indicatori KRI specifici per credit e market risk monitorati nel Comitato Risk Management di Gruppo.



Compliance

Funzione che presidia la gestione del rischio di non conformità normativa, effettuando le necessarie analisi in presenza di una variazione del quadro normativo per verificare l’adeguatezza dell’assetto operativo del Gruppo rispetto alle disposizioni applicabili. L’attività è funzionale al successivo adeguamento dei processi e delle procedure interne da parte dei relativi owners, previa validazione da parte della funzione Compliance sulla conformità delle soluzioni adottate.

Nel 2022, oltre al consueto presidio dell’evoluzione normativa, particolare effort è stato dedicato alle seguenti attività:

- supporto al change management normativo relativamente **all’integrazione della sostenibilità nei servizi di investimento e di distribuzione assicurativa**
- consulenza in ambito progettuale per la trasformazione di Banca Euromobiliare in legal entity dedicata al private banking, per la digitalizzazione dei processi di prestazione dei servizi di investimento, assicurativi, bancari e di pagamento, per la definizione dei necessari interventi in tema di post-trading relativamente ai titoli in custodia, per i processi di onboarding e firma digitali, per la trasparenza dei servizi prestati
- **analisi e adeguamento al framework europeo ESG³² in tema di finanza sostenibile.**

³¹ Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo Rischi climatici, capitolo Planet.
³² Fattori ESG (Environmental, Social, Governance).



Antiriciclaggio

Funzione deputata a prevenire e contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo, mediante l’identificazione nel continuo delle norme antiriciclaggio applicabili, la verifica dell’adeguatezza dell’assetto organizzativo, nonché la sua conformità, richiedendo ove necessario modifiche organizzative e procedurali.

Nel 2022, nell’ambito delle consuete attività di presidio sull’operatività della clientela finalizzate ad assicurare l’integrità del sistema finanziario, sono state effettuate azioni di monitoraggio specifiche sui fenomeni emergenti del *money muling* (fattispecie in cui un soggetto trasferisce ad altri denaro in forma digitale o in contanti ricevuto da una terza parte, ottenendo in cambio una commissione. In tale pratica le organizzazioni criminali riescono a coinvolgere Persone talvolta inconsapevoli, che sono perseguibili penalmente. Sovente il *money muling* è connesso con crimini cyber, il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo) e dell’utilizzo di valute virtuali. L’esito di tali verifiche ha confermato un adeguato livello di robustezza dei presidi e del complessivo sistema dei controlli. Rileva inoltre l’impegno per assicurare il rispetto delle sanzioni internazionali, soprattutto a seguito della guerra russa in Ucraina che ha comportato un innalzamento del livello di attenzione e un maggior numero di controlli, in particolare nella fase iniziale in cui i pacchetti sanzionatori da parte delle Autorità internazionali si sono succeduti con intensa frequenza.

A tutti i Dipendenti del Gruppo impattati dalla materia è stato erogato un corso online obbligatorio sulle evoluzioni della normativa, che si affianca al percorso formativo indirizzato ai ruoli maggiormente impattati (responsabili dei punti operativi e neoassunti).

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.

Nel mese di settembre 2021 era stato consegnato dalla Banca d'Italia il rapporto ispettivo in esito alle verifiche condotte nel periodo aprile-luglio 2021 sul rispetto della normativa e degli orientamenti di Vigilanza in tema di trasparenza delle operazioni e correttezza delle relazioni con la clientela. Nel corso del 2022, sono state rilevate talune aree di rafforzamento, in alcuni casi anche con conseguenze restitutorie in favore della clientela, a fronte delle quali è stata istituita una specifica attività progettuale per la definizione e la realizzazione del piano di rimedio a superamento delle anomalie segnalate.

1.8 La tutela dei diritti umani

Per la tutela dei diritti umani il Gruppo si ispira alla **Carta internazionale dei diritti umani delle Nazioni Unite** e alla **Dichiarazione dell’Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, recepiti nel Regolamento di Gruppo in materia di Sostenibilità**.

La Carta internazionale dei diritti umani delle Nazioni Unite, meglio conosciuta come Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, oltre a sancire la completa libertà ed eguaglianza di tutti gli esseri umani di fronte alla legge e il diritto ad un trattamento giudiziario adeguato, vieta esplicitamente ogni trattamento di sottomissione, schiavitù o maltrattamento di qualsiasi essere umano. Si esplica anche il diritto dell’uomo alla libertà di pensiero politico, religioso e sociale nonché il diritto ad avere un lavoro e un salario equo. Anche la cultura e l’istruzione vengono definiti diritti fondamentali di ogni uomo insieme alla possibilità di riunirsi in associazioni e di manifestare i propri ideali senza subire ripercussioni.

I **diritti fondamentali della Dichiarazione dell’Organizzazione Internazionale del lavoro sui principi e diritti fondamentali nel lavoro** sanciscono i diritti inalienabili dei lavoratori per tutte le organizzazioni che hanno scelto di aderire all’Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL): diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva, eliminazione di ogni lavoro forzato o obbligatorio, abolizione del lavoro minorile e l’eliminazione di ogni discriminazione in materia di impiego e professione.

Per il Gruppo l’impegno sui diritti umani include **principi** e **politiche** volti a garantire un approccio inclusivo, attraverso **specifici presidi** che costituiscono parte integrante della struttura di governance e della regolamentazione interna, attraverso i quali viene garantito il rispetto di diversità culturali, sociali, ideologiche, di genere e di età nei confronti di tutti gli Stakeholder, contrastando intimidazioni e molestie sul luogo di lavoro.

Il rischio di violazioni, in considerazione del settore di attività e del perimetro geografico dell’operatività, è caratterizzato da una scarsa potenzialità di impatti negativi esterni, con riguardo all’intera catena del valore, sia in termini di probabilità che di severità di accadimento.

È stato tuttavia definito un processo strutturato di due-diligence per garantire il monitoraggio e il presidio della loro tutela con riferimento ai vari Stakeholder del Gruppo:



Dipendenti

Il Gruppo si impegna a rispettare i diritti fondamentali e l’integrità fisica e morale delle Persone con cui si relaziona. Il rispetto della Persona si esprime in particolare attraverso la valorizzazione dei Collaboratori, siano essi Dipendenti o Persone legate da altro rapporto professionale, e attraverso l’impostazione di relazioni orientate ad integrità e trasparenza.

Tutti i Collaboratori, come riportato nel Codice di comportamento interno, si impegnano a non porre in atto nessun atteggiamento discriminatorio, sia all’interno dei luoghi di lavoro che nell’adempimento delle proprie mansioni lavorative.

Nel corso del 2022 il Codice o è stato integrato con l’introduzione di una disposizione che vieta alle Persone del Gruppo di pubblicare sui Social Media contenuti discriminatori (relativi, ad esempio, all’orientamento sessuale e all’identità di genere, all’appartenenza etnica/geografica, alla lingua, alle condizioni personali e sociali, al credo religioso e politico).

Le politiche di gestione del personale sono pertanto volte a:

- **promuovere, sin dalla fase di selezione, la parità di trattamento e pari opportunità tra i generi**, un ambiente di lavoro inclusivo e aperto ai valori della diversità anche attraverso iniziative di sensibilizzazione e diffusione di una cultura aziendale caratterizzata da pari opportunità e inclusione
- **mantenere condizioni di benessere sul lavoro**, assicurando un ambiente ispirato ai principi di uguaglianza e di tutela della dignità delle Persone e ponendo in essere tutte le azioni necessarie alla prevenzione e alla rimozione di ogni comportamento discriminatorio
- **curare lo sviluppo professionale e di carriera secondo criteri di merito** che non possono essere in alcun modo influenzati da fattori quali, per esempio, il genere, la razza, l'etnia, l'orientamento sessuale, l'orientamento politico, la disabilità.



Per il terzo anno consecutivo, il Gruppo ha ottenuto la **certificazione Equal Salary** che **certifica l'equità retributiva tra donne e uomini** e comprende un'analisi quantitativa sulle retribuzioni, una verifica qualitativa dell'impegno del management per l'uguaglianza di genere sul lavoro, il rispetto delle politiche e delle pratiche di gestione e sviluppo dei talenti e la percezione dell'uguaglianza di genere da parte di tutte le Persone del Gruppo.



La **certificazione Top Employers** continua a riconoscere l'eccellenza nelle politiche e strategie HR e nella loro attuazione per contribuire al benessere delle Persone, migliorare l'ambiente e il mondo del lavoro.

Il Regolamento inerente la governance di Gruppo prevede un sistema interno di segnalazione delle violazioni (cd. Whistleblowing), attraverso il quale è possibile segnalare fatti che possono costituire una violazione anche in ambito di diritti umani: ciascun Dipendente, Stagista, Consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede o Agente in attività finanziaria in forza presso il Gruppo, 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. 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.

Tutti i comportamenti che si configurano come molesti e/o offensivi, sono segnalati alla funzione Team Persone che assume le opportune iniziative disciplinari nei confronti degli autori dei comportamenti accertati e di sostegno psicologico a favore del soggetto vittima di detti comportamenti. Per l'anno 2022 non sono state segnalate violazioni.



Nel 2022 il Gruppo ha altresì sottoscritto la **Carta sulle Pari Opportunità** mediante la quale intende contribuire alla lotta contro ogni forma di discriminazione sul luogo di lavoro - genere, età, disabilità, etnia, fede religiosa, orientamento sessuale - impegnandosi a valorizzare le diversità all'interno dell'organizzazione aziendale attraverso:

la definizione e attuazione di politiche di Pari Opportunità, partendo dai vertici aziendali

il monitoraggio e la valutazione dell'impatto

strumenti di garanzia per le Persone del Gruppo



Clienti

- **Policy di Gruppo Protezione dei Dati Personali:** prevede l'adeguamento delle politiche aziendali, della Capogruppo e di tutte le aziende da essa controllate, al GDPR (Regolamento (UE) 2016/679) che tutela il diritto alla protezione dei dati personali come diritto fondamentale dell'individuo ai sensi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea
- **Policy di Gruppo Gestione del rischio usura:** definisce le linee guida alle quali il Gruppo deve attenersi per il presidio del rischio usura e recepisce anche gli indirizzi di correttezza nei rapporti con la clientela e di etica gestionale che improntano l'attività del Gruppo
- **Policy di Gruppo Gestione del rischio trasparenza:** definisce le linee guida alle quali il Gruppo deve attenersi per il presidio del rischio di trasparenza bancaria e che tutela il diritto del consumatore alla correttezza, trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali.

Nel processo di investimento dell'area wealth management sono applicate politiche specifiche per individuare emittenti da escludere in fase di investimento e consulenza.

Le politiche di esclusione tengono conto anche delle eventuali violazioni dei diritti umani da parte degli Emittenti.



Fornitori

I rapporti con i Fornitori sono disciplinati dal Codice etico, parte integrante del MOG 231, e dagli standard etici correlati, richiamati con specifica clausola ex D.lgs. 231/200112 nei contratti di fornitura.

Il Gruppo impronta, infatti, la propria operatività al rispetto assoluto dei più elevati standard di professionalità, integrità, legalità, trasparenza, correttezza e buona fede, ritenendoli condizione imprescindibile ai fini del corretto funzionamento dell'organizzazione, della tutela della sua affidabilità, reputazione e immagine, nonché della sempre maggior soddisfazione della clientela.

Si richiede pertanto a tutti i Fornitori e alle controparti contrattuali in genere l'adozione di standard di condotta coerenti e compatibili con i sopra menzionati principi invitandoli a:

- segnalare direttamente al Collegio Sindacale eventuali situazioni a loro carico (in essere alla data di accensione del rapporto o insorte/identificate successivamente) che possano configurare una qualche anomalia/irregolarità ai sensi del Decreto
- tenere una condotta improntata al più rigoroso rispetto dei principi etico-comportamentali richiesti dalla Società
- mantenere comportamenti conformi ai menzionati valori etici.

Gli obblighi sopra elencati costituiscono condizione indefettibile per l'instaurazione e/o la prosecuzione del contratto.

Attraverso posta elettronica o in forma cartacea, possono essere inviate segnalazioni di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01 o di violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico al Collegio Sindacale nell'esercizio delle funzioni di Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01.



Comunità

Il Gruppo Credem sostiene attività specifiche orientate alla salvaguardia e tutela dei diritti umani, in partnership con fondazioni e organizzazioni non governative³³:

- Banco Alimentare
- Caritas Reggio Emilia
- Croce Rossa Italiana
- Fondazione Italiana Linfomi
- Fondazione Nazionale della Danza
- Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio
- Fondazione Solidarietà Reggiana
- Reggio Children
- Save the Children

La tabella seguente riassume le aree di impatto inerenti la tutela dei diritti umani suddivise per Stakeholder e fornisce i riferimenti alle pagine della DNF in cui l'argomento viene richiamato.

| STAKEHOLDER | AREE DI IMPATTO | RIFERIMENTI |
|-------------|---|---------------------|
| Dipendenti | • salute e Sicurezza sul lavoro | Pag 109-111 |
| | • formazione | Pag 85 |
| | • pari opportunità / assenza di discriminazioni ed equa retribuzione | Pag 45-46 - 100-101 |
| | • contrasto alle molestie del personale | Pag 98-101 |
| | • libertà di associazione sindacale | Pag 86, 191 |
| | • vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro | Pag 100 |
| | • privacy dei dati personali e sensibili | Pag 110 |
| Clienti | • protezione della privacy | Pag 47, 159-160 |
| | • assenza di discriminazioni | Pag 47 |
| | • politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine | Pag 110 |
| Fornitori | • inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura | Pag 127 |
| Comunità | • vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani | Pag 161-165 |

³³ per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo Supporto alle Comunità, del capitolo Prosperity.

Nel corso del 2022 il Gruppo ha attivato molteplici iniziative di formazione e networking per favorire e consolidare una cultura aziendale sostenibile

Board Induction

n. 7

sessioni sulla sostenibilità d'impresa

Sustainability Manager

n. 21

corsi in E-LEARNING

n. 53

testi analizzati e approfondimenti effettuati

Persone del Gruppo

n. 7

corsi in E-LEARNING

Affiliazioni

n. 53

network attivi

Board Induction

- Dal supporto psicologico all'appuntamento con il benessere. Stare bene per lavorare bene nel Gruppo Credem
- Innovazione nel Gruppo Credem: risultati ottenuti e prospettive
- Parità di genere e politiche aziendali
- Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)
- Cambiamento climatico: rischi fisici e di transizione per il settore finanziario
- Foundation Program: Purpose e Valori
- Perseguire il successo sostenibile per creare valore condiviso

Sustainability Manager

1. E-LEARNING:

- Politiche di investimento socialmente responsabile, a seguito dell’entrata in vigore del Regolamento 2088 e tassonomia - Sustainability Makers
- Vision WBCSD 2050, è il momento della trasformazione - Sustainability Makers
- Carbon Strategy - nuove linee guida per Net Zero - Sustainability Makers
- Corporate purpose in action - Sustainability Makers
- Il Paradigma ESG - Politecnico di Milano
- Le variabili ambientali - Politecnico di Milano
- Climate change - Politecnico di Milano
- Le variabili sociali - Politecnico di Milano
- Le variabili di governance - Politecnico di Milano
- Social Impact Finance - Politecnico di Milano
- Regolamentazione, NFRD, SFDR - Politecnico di Milano
- Non financial disclosure: analizzare la rendicontazione ESG - Politecnico di Milano
- ESG Rating - Politecnico di Milano
- Green bonds - Politecnico di Milano
- Asset management strategico - Politecnico di Milano
- Asset management in ottica ESG (I) - Politecnico di Milano
- Asset management in ottica ESG (II) - Politecnico di Milano
- Active Ownership - Politecnico di Milano
- Misurare il rischio in ottica ESG - Politecnico di Milano
- Tassonomia: quali novità per aziende e professionisti - Università Ca’ Foscari, BDO
- ESG: il percorso di convergenza della rendicontazione finanziaria e di sostenibilità - Deloitte e Touche SpA

Sustainability Manager

2. BIBLIOGRAFIA/APPROFONDIMENTI:

- P. Piri, L. Cesari, D. Cariani, Il manager generativo. Guida per cambiare il mondo o almeno sé stessi, Castelvechi, 2021
- P. Musso, M. L. Bionda, Brand Renaissance. Nuove tecnologie per rivoluzionare la comunicazione organizzativa, FrancoAngeli, 2020
- A. Bolognini Cobianchi, Comunicare la sostenibilità. Oltre il Greenwashing, Ulrico HOEPLI, 2022
- P. Tettamanzi, V. Minutiello, Il bilancio di sostenibilità come strumento di rendicontazione aziendale, GueriniNEXT, 2021
- S. Visentin, Digital Human Marketing. Costruire da zero una strategia e declinarla per gli essere umani, Maggioli Editori, 2022
- G. Catello Landi, Sostenibilità e rischio d’impresa. Evidenze e criticità dei Rating ESG, Wolters Kluwer, CEDAM, 2020
- S. Cuomo, M. Raffaglio, Essere leader al femminile. Costruire nuovi modi di fare impresa. SDA Bocconi, EGEA, 2017
- E. Ciuffoli, E. D’Amico, House of brands. Processi e strategie per (ri)strutturare il tuo brand, Ulrico HOEPLI, 2022
- G. C. Cocco, Time to mind. Velocità ed efficacia dell’apprendimento: il nuovo vantaggio competitivo di imprese e individui, FrancoAngeli 2020
- L. Dal Fabbro, ESG. La misurazione della Sostenibilità, Rubbettino Editore, 2022
- D. Chiaroni, L’impresa circolare. Modelli di business, sistemi di misura, leve manageriali, EGEA, 2022
- P. Frison, L. Spadarotto, Il futuro delle risorse umane. Come innovare la gestione generando innovazione, Guerini NEXT, 2021
- M. Stampa, D. Calace, N. Ferro La sostenibilità è un’impresa. Una bussola per il business tra sfide globali e greenwashing, HOEPLI, 2022
- R. Sobrero, Verde, anzi verdissimo. Comunicare al sostenibilità evitando il rischio di greenwashing, EGEA, 2022
- I. Bremmer, Il potere della crisi. Come tre minacce e la nostra riposta cambieranno il modo, EGEA, 2022
- Banca Centrale Europea, Prova di stress sul rischio climatico 20222, luglio 2022
- G. Meucci, F. Rinaldi, Esposizione bancaria al rischio fisico legato al clima in Italia: una valutazione basata sui dati AnaCredit sui prestiti alle società non finanziarie, Banca D’Italia, Numero 706 - luglio 2022
- S. Fornasiero, S. de Girolamo, L. Oliva, Sostenibilità per scettici. Come integrare pratiche efficaci nella vita aziendale, Mondadori, 2022
- E. Holthaus, La terra di domani. Ciò che ci aspetta e come possiamo agire contro il riscaldamento globale, HarperCollins, 2022
- Forum per la Finanza Sostenibile, Gli investimenti sostenibili in Italia. Tendenze e prospettive di mercato, 2022
- M. Rosenlund, I 10 disastri climatici che hanno cambiato il mondo, Garzanti, 2020
- L. Paoli, Come parlano i brand. Manuale di tono di voce per la comunicazione aziendale, Greta Industrie Garfice, 2022

- G. Bettin, I tempi stanno cambiando. Clima, scienza, politica, Arti Grafiche La Moderna, 2022
- IPCC, 2021: Summary for Policymakers. In: Climate Change 2021: The Physical Science Basis. Contribution of Working Group I to the Sixth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change
- G. Birindelli, V. Palea, Verde o non verde? In che modo i meccanismi di CSR a livello di governance influiscono sulla probabilità che le banche perseguano strategie di prodotti verdi, 26 agosto 2022, Emerald Publishing Limited
- Organismo Italiano Business Reporting, L'implementazione del principio di materialità. Linee guida applicative per identificare e monitorare la rilevanza delle questioni di sostenibilità, settembre 2022
- F. Rossi, La sfida Inevitabile. La sostenibilità è il futuro di impresa, Il Mulino, 2022
- F. Perrini, C. Vurro, L'integrazione della CSR nei rapporti di filiera delle PMI, EGEA 2011
- M. Minciullo, M.C. Zaccone, M. Pedrini, La governace della sostenibilità. Esperienze e sfide in atto, EGEA, 2022
- F. Perrini, Sostenibilità e PMI. Aspetti strategici, operativi e finanziari, EGEA, 2022
- E. Sasson, Per un capitalismo inclusivo. La società più giusta che vogliamo, Mind Edizioni, 2022
- European Central Bank, Le banche si preparano a gestire i rischi derivanti dai cambiamenti climatici e dal degrado ambientale. Risultati dell'indagine tematica 2022 sui rischi climatici e ambientali, luglio 2022
- European Central Bank, Buone pratiche per la gestione dei rischi climatici e ambientali. Osservazioni dell'analisi tematica 2022, luglio 2022
- Forum per la Finanza Sostenibile, Greenwashing e finanza sostenibile: rischi e risorse di contrasto, novembre 2022
- European Banking Authority, Environmental Statement, 2022
- G. Serafeim, Purpose+Profitto. Come le aziende possono migliorare il mondo e veder crescere gli utili. EGEA, 2022
- S. Stefini, La governance meritocratica. Storie di talento e d'impresa sostenibile, Guerini e Associati, 2022
- R. Mezzalama, Il clima che cambia l'Italia. Viaggio in un paese sconvolto dall'emergenza climatica, Einaudi, 2021
- Advisory Scientific Committee, Bank capital regulation and climate change, European Systemic Risk Board, novembre 2022
- Public statement European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports, ESMA, ottobre 2022
- Banca d'Italia, Questioni di Economia e Finanza. Dai e metodi per la valutazione dei rischi climatici e ambientali in Italia, novembre 2022
- L.Becchetti, C.Becchetti, F.Naso, Rinnovabili subito. Una proposta per la nostra indipendenza energetica, Donzelli Editore, 2022
- ESAs (EBA, EIOPA ed ESMA) Call for evidence congiunta sulle potenziali pratiche di greenwashing nell'intero settore finanziario dell'UE, compresi i mercati bancari, assicurativi e finanziari, novembre 2023
- Associazione Italiana Financial Industry Risk Managers (AIFIRM), Climate Stress Test. Un primo passo verso la gestione integrata dei rischi ambientali e climatici, Position paper n. 39, novembre 2022
- M. Loumioti, G. Serafeim, The Issuance and Design of Sustainability-linked Loans, novembre 2022
- EBA, Action plan on sustainable finance, dicembre 2022
- P. Angelini - Vice Direttore Generale della Banca d'Italia; Associazione nazionale per lo studio dei problemi del credito, I rischi finanziari posti dai cambiamenti climatici: carenze informative e piani di transizione, Milano, 15 novembre 2022

- Climate Governance Initiative, Commonwealth Climate and law Initiative, Primer on Climate Change: Directors' Duties and Disclosure Obligations in support of the Principles for Effective Climate Governance, luglio 2022
- The GRI Perspective, Better human rights reporting - needed now, but how?, Issue 6 - 4 May 2022
- P. Polman, A. Winston Net positive. Un business etico per una crescita sostenibile e profittevole, HOEPLI 2022
- D. Arpili, M. Moretti, F. Severi Giocare d'anticipo. Le imprese italiano e il vantaggio di una resilienza costruita nel tempo, EGEA, 2022
- F. Fazi, La perfetta leadership Donna, MIND, 2022
- A. Scalia, La gestione dei rischi finanziari e climatici. L'esperienza di un banca centrale, Bancaria Editrice, 2022
- P. Iabichino, Scrivere civile. Pubblicità e brand al servizio della società, LUISS, 2022
- S. Lucchini, A. Zoppini, Il futuro delle banche. Vigilanza e regolazione dell'Unione bancaria europea, Baldini+Castoldi, 2022

Persone del Gruppo

E-LEARNING:

- Fruizione obbligatoria da parte di tutte le Persone del Gruppo - *Azienda 2030 - Le opportunità dello sviluppo sostenibile*", ALLEANZA ITALIANA PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (ASVIS)
- Funzione Risk Management - *ESG e Sviluppo Sostenibile*, LUISS BUSINESS SCHOOL
- Manager/gestori corporate e strutture centrali rilevanti - *Contesto e tassonomia, score ESG, valutazione ESG della dimensione sostenibile dell'impresa, gli impatti del rischio ambientale sui bilanci aziendali e sui collateral*, CRIF
- area wealth management - *Applied Responsible Investment e Advance Responsible Investment*, PRI, *Alta formazione sulla finanza sostenibile*, ALTIS, *Economia e Finanza Sostenibili*, RAIFFEISEN CAPITAL MANAGEMENT, *ESG investing*, SDA BOCCONI

Principali Affiliazioni
e collaborazioni

Principles of Governance

- ACAMS - Association of Certified Anti-Money Laundering Specialist
- ACFE - Association of Certified Fraud Examiner
- AIFIRM - Associazione Italiana Financial Industry Risk Managers
- AIIA - Associazione Italiana Internal Auditors)
- AISCA - Associazione Italiana Segretari Consigli di Amministrazione
- ANDAF - Associazione Nazionale Direttori Amministrativi e Finanziari
- AODV - Associazione dei Componenti degli Organismi di Vigilanza ex D.Lgs 231/2001
- APB - Associazione Italiana per la Pianificazione ed il Controllo di Gestione in Banche, Società Finanziarie e Assicurazioni
- ASVIS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile
- EticaNews
- ISACA - Information Systems Audit and Control Association
- SUSTAINABILITY MAKERS

Planet

- ABILAB
- FAI - Fondo Ambiente Italiano

Prosperity

- ABC - Procurement e Cost Management
- ABI Associazione Bancaria Italiana
- ADSI - Associazioni Dimore Storiche Italiane
- AI HUB - Artificial Intelligence Hub
- AIFIN (MarketLab) - Financial Innovation - Italian Awards
- AIPB Associazione Italiana Private Banking
- PRIBANKS Associazione Banche Private Italiane -pri-ass.banc.priv.
- ASSBB - Associazione per lo sviluppo degli sviluppi di Banca e Borsa
- ASSIOM FOREX - Associazione Operatori dei mercati finanziari
- 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
- FEDUF - Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio
- FIG - Fondo Interbancario di Garanzia
- FITD - Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
- FNG - Fondo Nazionale di Garanzia
- FONDAZIONE GIUSTIZIA
- Forumper la Finanza Sostenibile
- ISDA International Swaps and Derivatives Association
- ICOM - International Council of Museums
- ITFA - International Trade and Forfaiting Association
- QORUS - European Financial Management Association
- SGFA - Società di Gestione Fondi per l'Agroalimentare
- UPA - Utenti Pubblicità Associati

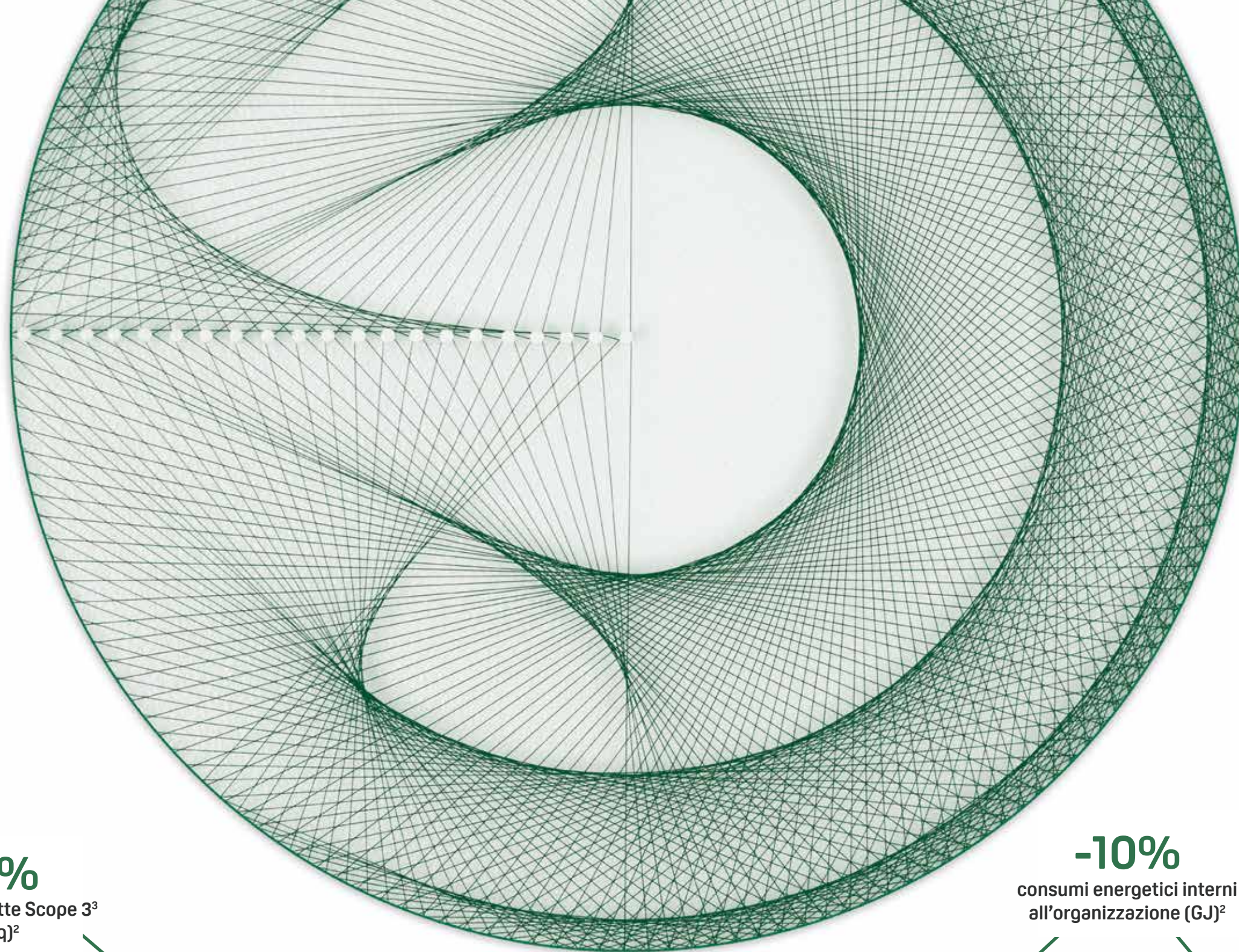
02

Planet

I fili della string art sono alla base della forma.

La geometria che si genera produce armonia ed equilibrio, elementi che devono caratterizzare anche il rapporto dell'organizzazione con l'ambiente che la circonda.

La capacità di Credem di continuare a generare valore dipende anche dalla capacità di preservare e tutelare il capitale naturale mediante azioni di adattamento e mitigazione al cambiamento climatico.



-24%

emissioni indirette Scope 2
location based¹ (tCO₂eq)²

-42%

emissioni indirette Scope 3³
(tCO₂eq)²

-10%

consumi energetici interni
all'organizzazione (GJ)²

-18%

emissione dirette Scope 1
(tCO₂eq)²

n. 3.542

alberi che popolano la
foresta Credem

-43%

consumi energetici esterni
all'organizzazione (GJ)²

100%

energia elettrica da fonti
rinnovabili⁴

¹ Il metodo "Location-based" riflette l'intensità media delle emissioni derivanti dalla produzione totale nazionale di energia elettrica; 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. Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per le variazioni indicate e per i target 2023.

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

³ Si considerano i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per le variazioni indicate e per i target 2023.

⁴ Dal 2003 il Gruppo ha scelto di acquistare energia elettrica proveniente esclusivamente da Fonti Rinnovabili e dotata di Garanzia d'Origine.

2.1 Il nostro obiettivo: la carbon neutrality sulle emissioni Scope 1 e 2

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 ambito 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 IL RAGGIUNGIMENTO DELLA CARBON NEUTRALITY SULLE EMISSIONI SCOPE 1 E 2 ENTRO IL 2025, CARATTERIZZATO DAI SEGUENTI STEP:

2021

- quantificazione della carbon footprint, che esprime in CO₂ equivalente il totale delle emissioni di gas a effetto serra associate direttamente o indirettamente all'organizzazione (Scope 1, 2 e 3⁵), 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 ambientali⁶:
 - 10% consumi energetici interni all'organizzazione (GJ)
 - 12% consumi energetici esterni all'organizzazione (GJ)
 - 12% emissioni dirette Scope 1 (tCO₂ eq)
 - 19% emissioni indirette Scope 2 location based (tCO₂ eq)
 - 10% emissioni indirette Scope 3⁷ (tCO₂ eq)

2025

- compensazione delle emissioni Scope 1 e 2 di CO₂ 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 CO₂ 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



n. 1
CARBON CREDIT
equivale a
-1 tonnellata
DI CO₂ IN ATMOSFERA

⁵ Cft. nota n. 10 pag. 075. Nel 2022 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 qui 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.

⁶ Si considerino i dati e le informazioni al 31.12.2019 come baseline per il calcolo delle variazioni indicate e per i target 2023.

⁷ Il Gruppo calcola e fornisce disclosure delle emissioni generate dalle trasferte con mezzi di trasporto pubblici, auto private dei Dipendenti, consumi di carta.

Il raggiungimento della Carbon Neutrality sulle emissioni Scope 1 e 2 favorirà il raggiungimento di obiettivi:

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

ambientali

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

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



Agricoltore - Haiti



Coltivazioni - Nepal

2.2 Rischio climatico e ambientale

Il cambiamento climatico sta guidando alcune delle più profonde trasformazioni globali. Gli impatti, diretti e indiretti, 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, cambiamenti di policy e legislazione.

In tale contesto, investitori, enti regolatori e altri Stakeholder richiedono informazioni trasparenti rispetto agli impatti determinati dal cambiamento climatico sulle imprese e viceversa. Nel corso del 2021 il Gruppo Credem ha pertanto intrapreso un percorso di evoluzione per accrescere il livello di presidio dei rischi climatico-ambientali (nel seguito anche “Rischi C&E”) ed il conseguente livello di efficacia nella gestione dei rischi connessi alle tematiche ESG.

I rischi climatici ed ambientali possono essere suddivisi in due principali categorie:

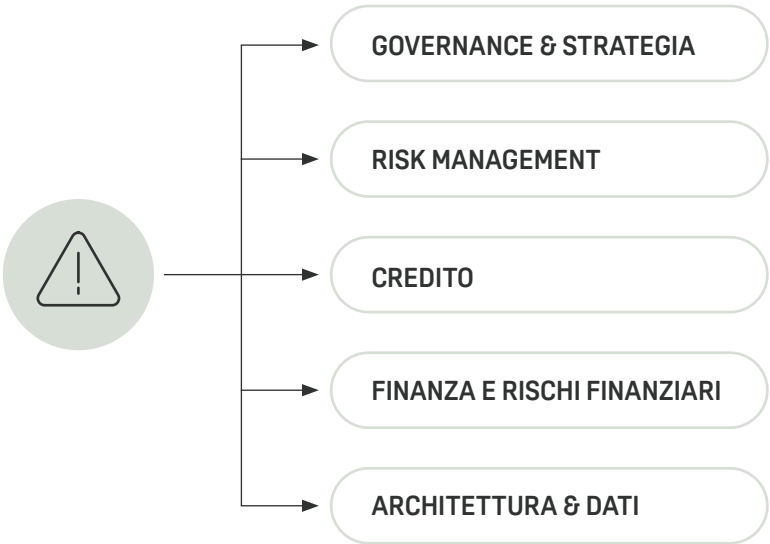


RISCHI FISICI:
impatto finanziario derivante dal verificarsi di eventi catastrofici acuti (tempeste, inondazioni, incendi) o cronici (cambiamenti di temperatura)



RISCHI DI TRANSIZIONE:
perdita finanziaria in cui può incorrere un’organizzazione a seguito del processo di transizione verso un’economia low carbon e climate-resilient (rischi di policy, legali, tecnologici, di mercato e reputazionali)

In particolare, in relazione ai rischi climatici, nel 2021 è stato definito un piano di attività volto ad intercettare proattivamente le aspettative espresse dalla Banca Centrale Europea e ad integrare le considerazioni emerse nel corso delle interlocuzioni. Nel 2022, al termine della fase di assessment e di disegno della roadmap, il Gruppo ha avviato un progetto per implementare il percorso di evoluzione nella gestione del rischio C&E organizzando le attività in cinque cantieri:



Governance

La mission di Credem è orientata al perseguimento del successo sostenibile attraverso la creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli Azionisti, tenendo conto degli interessi degli altri Stakeholder rilevanti. In tale contesto, il Consiglio di Amministrazione, nel suo esercizio di supervisione strategica, guida il Gruppo al perseguimento dell’obiettivo sopra citato. È pertanto necessario che le valutazioni dell’Organo considerino tutti i possibili rischi che possono assumere rilievo nell’ottica del successo sostenibile.

L’assetto di governance della Sostenibilità è stato progressivamente implementato:

| ORGANO AZIENDALE | PRINCIPALI RUOLI E RESPONSABILITÀ |
|--|--|
| Consiglio di Amministrazione | Presidia, indirizza ed approva la strategia di sostenibilità e la Dichiarazione non Finanziaria. Inoltre, nell’ambito delle proprie attribuzioni, valuta e delibera su analisi, valutazioni e proposte - avanzate dagli specifici Comitati designati - in materia di sostenibilità, presidio, stima e gestione dei rischi ESG ed in particolare dei rischi C&E |
| Comitato Sostenibilità di Gruppo (Comitato Manageriale) | Svolge funzioni propositive e consultive in materia di sostenibilità per promuovere la progressiva integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nelle attività aziendali |
| Comitato Rischi e Sostenibilità di Gruppo (Comitato Endoconsiliare) | Contribuisce all’identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi ambientali, sociali e di governance, tenendo conto delle attività caratteristiche e dei presidi interni identificati |
| Comitato Risk Management (Comitato Interfunzionale) | Supporta il Consiglio di Amministrazione ed il Comitato Esecutivo nel presidio del rischio complessivamente assunto dalle singole società e del suo monitoraggio nell’ambito delle strategie e metodologie definite dalla Capogruppo nel Risk Appetite Framework (RAF). Relativamente ai rischi derivanti dai fattori ESG, la Funzione ERISK (Enterprise Risk Management), che supporta il Comitato, è responsabile della valutazione di tali rischi, tramite specifiche analisi volte a misurare l’esposizione del Gruppo con frequenza periodica. In particolare, con riferimento alla componente Environmental, le suddette verifiche sono svolte (specificatamente al rischio climatico) adottando metodologie in linea con le pratiche adottate dal Regulator e con le best practices osservate sul mercato. A fronte di tali valutazioni, è compito dell’ Ufficio RSI (Raf E Stress Test Integration) esprimere un giudizio di rilevanza, identificando criteri, fissando opportune soglie di materialità e adottando, conseguentemente, presidi e azioni finalizzate alla gestione e alla mitigazione di tali rischi |
| Comitato Credit Strategy di Gruppo | Monitora il livello di esposizione ai fattori climatici e ambientali che possono incidere sulle politiche creditizie del Gruppo |

Nel corso del 2023 sarà strutturato un processo di reporting trimestrale al Consiglio di Amministrazione per garantire un puntuale allineamento sul progressivo sviluppo e integrazione del presidio dei rischi climatici e ambientali nel modello di business. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo “La Governance di sostenibilità” del presente report.

Inoltre, per garantire il progressivo allineamento dell’assetto organizzativo del Gruppo al presidio dei rischi ESG, con particolare riferimento a quelli C&E, sono stati implementati specifici regolamenti interni e politiche inerenti alle funzioni aziendali maggiormente impattate a livello gestionale ed operativo, in particolare:

- **Servizio Governance e Relazioni Esterne**, per contribuire al successo sostenibile del Gruppo attraverso un’efficace e continuativa attività di Stakeholder engagement finalizzata alla creazione di valore nel medio-lungo termine per gli Azionisti e gli altri Stakeholder rilevanti
- **Servizio Crediti**, per garantire una progressiva granularità delle analisi sul grado di esposizione agli impatti generati dai fattori climatici e ambientali sulla sostenibilità delle controparti e dei portafogli creditizi attraverso l’adeguamento delle relative metriche
- **Funzione Risk Management**, per garantire il controllo e presidio del Chief Risk Officer e della Funzione Risk Management nel suo complesso.

Nel 2022 è stato istituito un **indicatore sintetico di sviluppo sostenibile**, attribuito al Top Management della Direzione Centrale e agli Amministratori esecutivi, che prevede tra l’altro il rispetto del piano pluriennale inerente il presidio dei rischi C&E. Il peso attribuito al suddetto indicatore è del 10%. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo “Analisi di materialità” del presente report.

Strategia

Dal 2020 il Gruppo ha integrato il piano strategico industriale con obiettivi di sostenibilità correlati all’agenda ONU 2030 definendo, in particolare, target di riduzione delle emissioni Scope 1, 2 e 3 e valorizzando il ruolo della finanza sostenibile nella mitigazione e adattamento al cambiamento climatico⁸.

In particolare, la Capogruppo ritiene prioritario:

definire KPIs strategici

impegnarsi nel definire target di riduzione delle emissioni sul proprio portafoglio in linea con gli obiettivi stabiliti dall’Accordo di Parigi e in coerenza con le politiche creditizie e di investimento

ampliare l’offerta commerciale con nuovi prodotti/servizi ESG

Nel 2022 il Gruppo ha intrapreso il percorso e:

- definito un primo set di KPI “ESG-Specific” nel proprio framework di RAF
- avviato le prime riflessioni su target di riduzione delle emissioni del proprio portafoglio
- avviato l’integrazione del catalogo prodotti/servizi per la clientela
- integrato i fattori di rischio C&E nella Credit Strategy per i segmenti large corporate/corporate del portafoglio crediti.

⁸Per ulteriori approfondimenti si rimanda al Capitolo Principles of Governance, paragrafo Agenda ONU 20230 e Capitolo Prosperity, paragrafo La nostra proposta di valore.

Con riferimento al RAF, le metriche sono state definite nell’ambito degli indicatori di secondo livello inerenti il processo di revisione e valutazione prudenziale (SREP) per monitorare le esposizioni del portafoglio creditizio e degli investimenti ai rischi fisici e di transizione valutandone la concentrazione attuale e prospettica in settori/ aree geografiche ad alto rischio C&E. Il Gruppo ha altresì definito metriche di intensità delle emissioni GHG che permettono di monitorare le emissioni delle controparti inerenti il portafoglio crediti e investimenti (per la rendicontazione si rimanda alla sezione “Metriche ed esposizione ai rischi” del presente paragrafo).

La tabella sottostante riporta le caratteristiche degli indicatori:

| TIPOLOGIA KPI | RISCHIO | RISCHIO C&E | KPI |
|-------------------|-----------------------------|----------------|---|
| Di concentrazione | Rischio di Credito | Di transizione | Indicatore di stock che guida e monitora le esposizioni creditizie ad alto rischio C&E di transizione alla data di riferimento |
| | Rischio di Credito | Fisico | Indicatore di stock che guida e monitora il numero di mutui (e delle esposizioni ad essi associate) esposti al rischio C&E fisico |
| | Rischio di Mercato | - | Indicatore di flusso che guida e monitora il numero di nuovi mutui (e delle esposizioni ad essi associate) esposti al rischio C&E fisico e la rispettiva evoluzione nel trimestre |
| Di intensità | Rischio di Credito/ Mercato | Di transizione | Indicatore che guida e monitora il valore delle tonnellate di CO ₂ emesse per €/mln di revenue del Gruppo bancario |
| | | | Indicatore che guida e monitora il grado di esposizione della Banca alle controparti ad alta intensità di emissioni di Scope 1 e 2 |

Gestione dei rischi

Nell’ambito del quadro normativo e di vigilanza prudenziale, il processo di integrazione e gestione dei rischi C&E rappresenta un aspetto di notevole rilevanza sia per l’Autorità Bancaria Europea (ABE) che per la Banca Centrale Europea (BCE). Il percorso verso la transizione ecologica, infatti, comporta rischi e opportunità per il sistema economico e per le istituzioni finanziarie, mentre i rischi fisici⁹ indotti da eventi meteorologici estremi, cambiamenti graduali del clima o degrado ambientale possono manifestare impatti significativi sull’economia reale e sul settore finanziario.

Per tale ragione, gli istituti sottoposti a vigilanza sono tenuti ad integrare i rischi C&E nel sistema di gestione del rischio complessivo, al fine di monitorarli, mitigarli e comunicarli in modo trasparente.

Le attività di identificazione, valutazione, misurazione e monitoraggio dei rischi climatici ed ambientali sono gestite dalla Funzione ERISK, che coordina anche le attività di misurazione e monitoraggio dei fattori di rischio C&E sui rischi principali, coerentemente con la mappa dei rischi utilizzata per l’analisi di materialità.

Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo “Controlli interni - Enterprise Risk Management” del presente report.



IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI C&E - AGGIORNAMENTO DELLA RISK MAP

Il processo di identificazione dei rischi climatico-ambientali, sociali e di governance ai quali il Gruppo è potenzialmente esposto è stato parzialmente rivisto ed aggiornato nel 2021 e potenziato nel corso del 2022 mediante un’integrazione qualitativa della Mappa dei Rischi di Gruppo con nuove sotto-categorie di rischio, per cogliere pienamente l’impatto dei rischi C&E, sociali e di governance sulle principali categorie di rischio esistenti.

A tali sotto-categorie di rischi esistenti è comunque associata e valorizzata anche una categoria stand-alone “Rischi ESG”, già prevista nel 2021, al fine di intercettare eventuali elementi di rischio non compresi nelle nuove sotto-categorie identificate, ivi compresi i pillar Social e Governance.

Pertanto, alla luce di quanto sopra riportato, le seguenti definizioni sono state integrate nel documento “Processo di identificazione dei rischi ed analisi di rilevanza ai fini ICAAP, ILAAP e RAF”. Per ulteriori informazioni si rimanda al paragrafo “I controlli interni - Enterprise Risk Management” del presente report.



ANALISI DI MATERIALITÀ DEI RISCHI CLIMATICO-AMBIENTALI

Una volta identificate le sotto-categorie di rischio climatico-ambientale potenzialmente impattanti le categorie di rischio esistenti, è stata predisposta un’analisi dedicata, con cadenza annuale, sui portafogli inerenti ai finanziamenti e gli investimenti, nonché sugli immobili delle Società del Gruppo per valutare la rilevanza delle esposizioni ai suddetti rischi.

⁹ Per ulteriori informazioni inerenti i rischi fisici si rimanda alla disclosure fornita nella tabella 5 - Pillar III.

Di seguito si rappresentano le analisi del **RISCHIO DI CREDITO** fisico e di transizione:

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 (dissesto idrogeologico; piogge estreme e alluvioni; caldo estremo; variabilità nelle precipitazioni e siccità; variabilità nelle temperature; stress idrico; innalzamento del livello del mare) . 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 di 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 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

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 (Fossil Fuel, Utility, Energy-Intensive, Buildings, Transportation, Agriculture). 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. Il perimetro di applicazione, stabilito in coerenza con quanto definito per i rischi di credito, è rappresentato dal **portafoglio creditizio** (segmenti inclusi: Banche, Retail Imprese, Corporate Small Business, Corporate Large) delle Società Credito Emiliano, Banca Euromobiliare, Credemleasing, Credemfactor, Avvera.

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



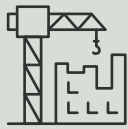
FOSSIL FUEL



UTILITY



ENERGY-INTENSIVE



BUILDINGS



TRANSPORTATION



AGRICULTURE

Nel corso del 2022 il Gruppo ha affinato le metodologie quantitative alla base dell'analisi di materialità di tali rischi con l'obiettivo di stabilire i rischi oggetto di valutazione e la materialità di ognuno di essi con riferimento a ciascuna società controllata. In particolare, l'affinamento quantitativo dell'analisi di materialità per il rischio di credito legato ai rischi C&E ha riguardato l'aggiornamento dei dati di input dell'analisi di rilevanza per il rischio di transizione e per quello fisico, mantenendo l'approccio metodologico dello scorso esercizio; l'automatizzazione dell'assegnazione dei giudizi negli scenari ottimistico e pessimistico per gli indicatori di rischio fisico "Alluvioni" e "Rischio idrogeologico" e la definizione del giudizio, in via residuale, secondo la logica alla base dei due scenari sopra citati migliorando o peggiorando di 1 notch il giudizio as-is.

RISCHIO DI MERCATO - RISCHIO FISICO E DI TRANSIZIONE

Rischio di mercato legato ai rischi C&E: la definizione di un'analisi di rilevanza fondata su un nuovo approccio che prevede il ricorso alla heatmap settoriale sul **portafoglio investimenti** (investimenti in emittenti Corporate e Financial) delle Società Credito Emiliano, Credemvita e Credem Euromobiliare Private Banking. Si adotta una heatmap che restituisce la valutazione di sintesi della rischiosità di ogni settore economico distinta sul Pillar Environmental. Le principali attività alla base della metodologia per la creazione della matrice settoriale e la quantificazione degli impatti dei fattori C&E rispetto ai settori economici sono costituite da:

1. riconciliazione delle fonti informative internazionali
2. aggregazione degli impatti climatico-ambientali e conversione degli stessi in score numerici
3. definizione della scala valutativa (Alto, Medio, Basso) e aggregazione a livello settoriale (NACE).

I fattori C&E adottati per la definizione della matrice settoriale sono: Qualità dell'acqua, Aria, Suolo, Biodiversità ed ecosistemi, Efficienza e sicurezza delle risorse, Clima, Rifiuti, Rischio fisico, Rischio di transizione, Impatti su siti del patrimonio mondiale o altre aree protette, Impatti su specie inserite nella Lista Rossa IUCN delle specie minacciate, Condizioni di vita controverse o uso di sostanze chimiche/ medicinali (ad esempio uso eccessivo di antibiotici). La soglia di materialità valuta il valore delle esposizioni delle categorie affette da rischio climatico sul totale esposizioni in perimetro. Il portafoglio investimenti di proprietà di Credito Emiliano Spa risulta essere l'unico rilevante al rischio climatico ambientale di transizione e fisico, che potrebbe impattare attraverso il canale di trasmissione **rischio di mercato**.

RISCHIO REPUTAZIONALE - RISCHIO FISICO E DI TRANSIZIONE

Per l'analisi di rilevanza dei fattori C&E in ambito reputazionale il Gruppo ha ricondotto alla categoria C&E gli eventi oggetto dell'approccio quantitativo per il rischio reputazionale in generale, identificando in tal modo cinque potenziali scenari. Tale operazione ha mostrato che per l'esercizio 2022 gli ambiti inerenti a tematiche ESG costituiscono una parte significativa del valore a rischio complessivo (pari a circa il 40%) e in particolare, gli eventi afferenti a fattori C&E rappresentano il 10% dell'esposizione totale al rischio reputazionale. Stante il carattere «evolutivo» dei possibili impatti dei fattori analizzati, la materialità del rischio reputazionale derivante da fattori C&E è stata considerata anche in maniera prospettica, e quindi legata al progressivo aumento dell'operatività negli ambiti di collocamento e distribuzione di prodotti legati a tali fattori. In sede di analisi di rilevanza si è quindi deciso di considerare anche un approccio qualitativo, individuando quali società del Gruppo siano potenzialmente esposte ad un rischio reputazionale legato a componenti C&E, sulla base della loro tipologia di operatività (prodotti, servizi e clienti). Sono risultate quindi rilevanti: Credito Emiliano, Credem Euromobiliare Private Banking, Avvera, Credemleasing, Credemfactor, Euromobiliare Asset Management SGR, Credem Private Equity SGR, Euromobiliare Advisory SIM, Credemvita.

Alla luce delle metodologie sopra illustrate, si riporta di seguito la matrice di materialità 2022 dei rischi C&E per il Gruppo e per le Società ad esso appartenenti:

| | | Group level | Credembanca | Credemleasing | Credemfactor | Credem Euromobiliare Private Banking | Credemvita | Euromobiliare SgR | Euromobiliare Sim | Avvera | Credem Private Equity | Credemtel | Other Legal entities |
|------------------|---|-------------|-------------|---------------|--------------|--------------------------------------|------------|-------------------|-------------------|--------|-----------------------|-----------|----------------------|
| Credit | Climate Factors - Transition Risk | | | | | | | | | | | | |
| | Climate Factors - Physical Risk | | | | | | | | | | | | |
| | Environmental Factors | | | | | | | | | | | | |
| Market | Climate Factors - Transition Risk | | | | | | | | | | | | |
| | Climate Factors - Physical Risk | | | | | | | | | | | | |
| | Environmental Factors | | | | | | | | | | | | |
| Operational Risk | Operational Risk - Climate Factors | | | | | | | | | | | | |
| | Operational Risk - Environmental Factors | | | | | | | | | | | | |
| | Reputational - Climate & Environmental Factor | | | | | | | | | | | | |
| Liquidity | Climate & Environmental Factor | | | | | | | | | | | | |
| Strategic | Climate & Environmental Factor | | | | | | | | | | | | |
| Insurance | Climate & Environmental Factors - Transition Risk | | | | | | | | | | | | |
| | Climate & Environmental Factors - Physical Risk | | | | | | | | | | | | |

Materialità significativa

Minor materialità

Non materiale

MISURAZIONE E MONITORAGGIO DEI RISCHI CLIMATICO-AMBIENTALI

L’analisi di rilevanza costituisce il primo passo, fondamentale, verso la definizione delle metodologie di quantificazione, attenuazione e controllo adottate per ciascuno dei rischi ritenuti rilevanti. Lo stesso concetto di rilevanza, per ciascun rischio, è coerente con quanto utilizzato nell’ambito dei principali processi di gestione dei rischi (ICAAP, ILAAP, RAF e Recovery Plan), al fine di assicurarne massima coerenza in termini di: rischi rilevanti, dotazione patrimoniale e target di rischio.

In particolare, nel corso del 2022, relativamente ai processi di gestione dei rischi C&E, oltre ad aver svolto l’esercizio regolamentare di stress test in ottica C&E, il Gruppo ha svolto le seguenti attività:

definito metriche “ESG-Specific” in ambito RAF al fine di monitorare i rischi C&E (per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo “Strategia” del presente paragrafo)

intrapresa l’analisi del framework di concessione, pricing e monitoraggio del credito per il portafoglio corporate e large corporate

definito un framework metodologico di misurazione del rischio di credito in ottica C&E ed avviato le relative quantificazioni

integrato i processi di operational e reputational risk assessment e le relative analisi di scenario in ottica C&E

definito una metodologia di costruzione di una heatmap settoriale del portafoglio investimenti ed avviato l’integrazione di tali metriche legate al rischio di mercato e di scoring ESG all’interno delle politiche di investimento e del reporting di market risk management

sviluppato un primo approccio metodologico per l’analisi di scenario in ambito Recovery Plan

pianificato di completare, con un approccio a rilasci intermedi sui singoli verticali di rischio, il processo ICAAP con una specifica analisi di scenario basata su eventi climatici avversi che possono impattare la struttura patrimoniale/di liquidità del Gruppo tramite specifici verticali di rischio sensibili a tali eventi (prima integrazione prevista: ICAAP 2023).



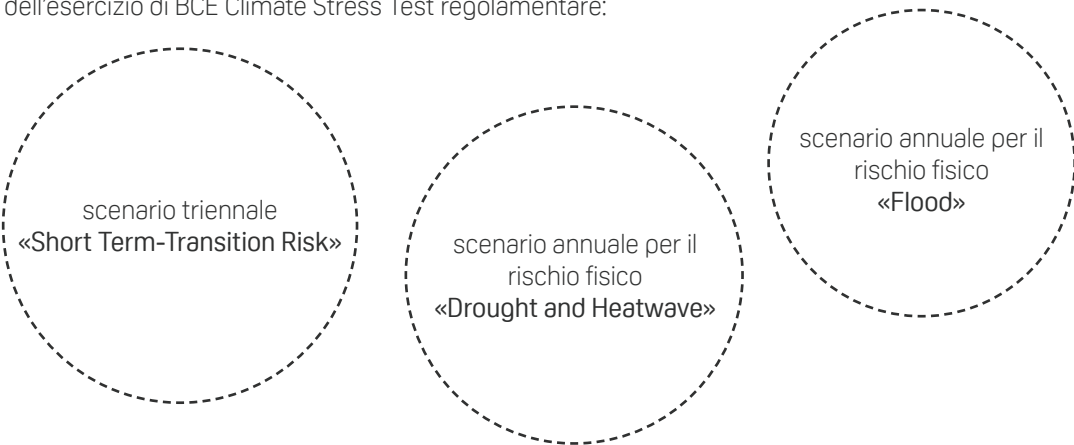
focus: rischio di credito

Con specifico riferimento alle politiche di finanziamento, nel corso del 2022 sono state svolte diverse attività che hanno consentito di raccogliere dati e informazioni ESG da info provider specializzati a copertura del complessivo portafoglio crediti e di definire, per il segmento large corporate/corporate, un set di metriche/KPIs ESG di valutazione delle controparti con l'introduzione di score environmental - score di rischio transizione - score di rischio fisico inserite all'interno dei relativi processi di concessione, pricing e monitoraggio. La "Policy di Gruppo Crediti" è stata conseguentemente integrata prevedendo, tra i principi fondamentali per l'erogazione del credito, un'attenzione specifica rivolta ai fattori ESG, con focus rispetto al grado di esposizione agli impatti generati dai fattori C&E sulla sostenibilità delle controparti e dei portafogli creditizi.

Con riferimento al rischio di credito, è stata sviluppata una metodologia per l'inclusione del rischio di transizione nel framework di stress testing. La quantificazione del rischio climatico, in particolare del rischio di transizione, a fini ICAAP è basata sull'inserimento delle componenti connesse al rischio climatico nel framework di stress testing del Gruppo. Seguendo le best practice di mercato, il rischio di transizione è stato integrato nella Probability of Default (PD), mediante la cosiddetta metodologia dei bilanci prospettici, che prevede due principali step, volti a proiettare i bilanci delle controparti appartenenti al segmento Imprese Corporate e ad introdurre un "costo climatico", consentendo quindi di misurare l'impatto della transizione sulle variabili economico-finanziarie. Più in dettaglio, sono stati seguiti i seguenti step:

- sviluppo di modelli econometrici per la proiezione di alcune voci di bilancio considerate rilevanti per la struttura del modello di rating Per*Fido
- calcolo di un costo operativo climatico, come prodotto tra il prezzo del carbonio e le emissioni di GHG, sottratto all'EBITDA con lo scopo di stressare il bilancio prospettico delle controparti
- quantificazione dell'impatto climatico sullo score di bilancio e quindi sulla PD
- integrazione degli impatti climatici nel framework di condizionamento della PD.

Una prima integrazione in tematica di stress è stata svolta nell'ambito del Recovery Plan 2022. L'approccio metodologico è basato sui tre scenari climatico-ambientali già utilizzati nell'ambito dell'esercizio di BCE Climate Stress Test regolamentare:



Per ciascuno scenario è stata poi condotta un'analisi di sensitivity semplificata, per calcolare la somma degli impatti in termini di maggiori rettifiche ("impairment losses").



focus: rischio di mercato

Con specifico riferimento al portafoglio investimenti ed al rischio di mercato, nel corso del 2022 è stata definita una metodologia di costruzione di una heatmap settoriale del portafoglio investimenti e sono in corso attività di integrazione di tali metriche legate al rischio di mercato e di scoring ESG all'interno delle politiche di investimento e del reporting di market risk management.

Metriche ed esposizione ai rischi

Con riferimento alle metriche utilizzate per la valutazione ed il governo dei rischi sotto il profilo climatico, il Gruppo ha definito metriche specifiche, affinate nel corso del 2022 anche grazie all'esercizio di climate stress test condotto per la BCE, attraverso una maggiore analiticità del calcolo delle metriche stesse.

In particolare, con riferimento al rischio di transizione, sono state stimate le emissioni indirette di gas a effetto serra riconducibili ad attività aziendali, ma che provengono da fonti che non sono di proprietà o che non sono controllate da Credem. Queste emissioni sono spesso riconducibili alla catena del valore e sono costituite da 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. In tale contesto il Gruppo calcola e fornisce disclosure delle emissioni generate dalle emissioni indirette collegate a finanziamenti e investimenti tramite una metrica di intensità delle emissioni GHG.

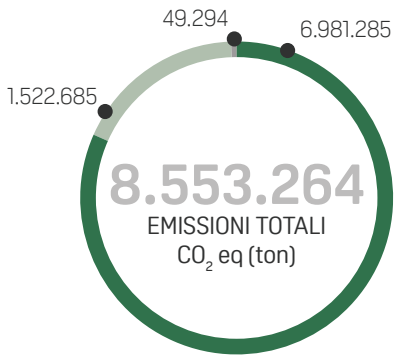
Sulla base delle indicazioni del GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard, le emissioni di gas serra derivanti da diverse asset class devono essere allocate alle istituzioni finanziarie in base alla quota proporzionale di prestito o investimento nella controparte,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

Nel 2021, il Gruppo Credem ha calcolato per la prima volta una stima delle emissioni di CO₂ indirette (Scope 3) collegate a finanziamenti e investimenti. Rispetto allo scorso anno le modalità di raccolta e di acquisizione dei dati sono state affinate per rendere maggiormente puntuali le stime. In particolare, con le attuali modalità di raccolta è stato possibile ottenere una maggiore granularità dei dati di emissione sulle controparti in relazione ai finanziamenti. Per tale motivo si evidenzia uno scostamento rilevante rispetto alla valutazione precedente. L'analisi delle emissioni di Scope 3 del portafoglio legate ad attività finanziate e agli investimenti del Gruppo è stata realizzata 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.

La quantificazione delle emissioni finanziate è basata su dati e metodologie proprietarie dell'info - provider.

Nel complesso, sono state calcolate le emissioni GHG collegate ad oltre 35 miliardi di euro di investimenti e finanziamenti¹⁰, che risultano pari a circa 8,5 milioni di tonnellate di CO₂ equivalente. In termini di intensità emissiva, il portafoglio analizzato è caratterizzato da un valore pari a circa 242 tonnellate di CO₂ equivalente per milione di euro.

■ Finanziamenti ■ Investimenti ■ Investimenti di proprietà



¹⁰ Per il calcolo sono stati considerati i portafogli finanziamenti e investimenti al 31 dicembre 2022. La copertura del calcolo effettuato rispetto al portafoglio complessivo analizzato è pari all'83%. 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 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 e metodologie proprietarie dell'info - provider. Le emissioni finanziate sono calcolate come rapporto tra il valore utilizzato di cassa da parte del Cliente e il valore stimato della controparte in termini di total asset (sommatoria di Patrimonio Netto e Debiti Finanziari). Il suddetto valore è stato moltiplicato per le emissioni Scope 1 e 2 della controparte (dato fornito da info - provider). Rispetto al 2021 le modalità di raccolta e di acquisizione dei dati sono state affinate per rendere maggiormente puntuali le stime
- **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 info - provider, utilizzando il controvalore di mercato dell'investimento e l'intensità delle emissioni Scope 1 e 2 in tonnellate di CO₂ 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 info - provider, utilizzando per i titoli il controvalore di mercato dell'investimento e l'intensità delle emissioni Scope 1 e 2 in tonnellate di CO₂ 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 CO₂ equivalente sul valore investito

Il Gruppo ha altresì svolto un primo esercizio di calcolo dell'intensità media ponderata di carbonio (**Weighted Average Carbon Intensity - WACI**). In considerazione della rilevanza del business, il perimetro di calcolo è stato circoscritto al portafoglio finanziamenti.

152
WACI al 31/12/2022
(TCO₂e/milioni di euro)



METODOLOGIA DI CALCOLO

Sommatoria delle emissioni dirette di gas serra (Scope 1) e delle emissioni di gas serra da consumo energetico (Scope 2) rapportate al fatturato delle controparti (GHG Intensity). Le GHG Intensity sono state moltiplicate per l'ammontare dell'utilizzato della singola controparte rapportato al valore totale coperto di portafoglio (ovvero la somma di tutti gli utilizzati delle controparti per le quali sono disponibili le informazioni su GHG Scope 1 e 2).

I fattori di rischio climatici e ambientali vengono declinati all'interno della Policy di Gruppo Crediti anche attraverso la definizione di specifiche metriche ed indicatori rilevanti. Tali metriche, in funzione della disponibilità dei dati, informano il Comitato Credit Strategy e vengono rappresentate, anche tenuto conto dei driver di rischio fisico o di transizione considerati, con diverse viste settoriali e per area geografica. Di seguito la lista di metriche principali riportate al Comitato:

- score environmental
- score transizione
- score rischio fisico, anche con riferimento al driver di rischio fisico acuto e fisico cronico
- GHG Intensity.

Inoltre, sono in corso di valutazione e successiva integrazione per il Comitato Credit Strategy, in una prima fase esclusivamente a livello gestionale, ulteriori indicatori di intensità di emissioni delle controparti.

2.3 Consumi energetici ed emissioni di gas a effetto serra

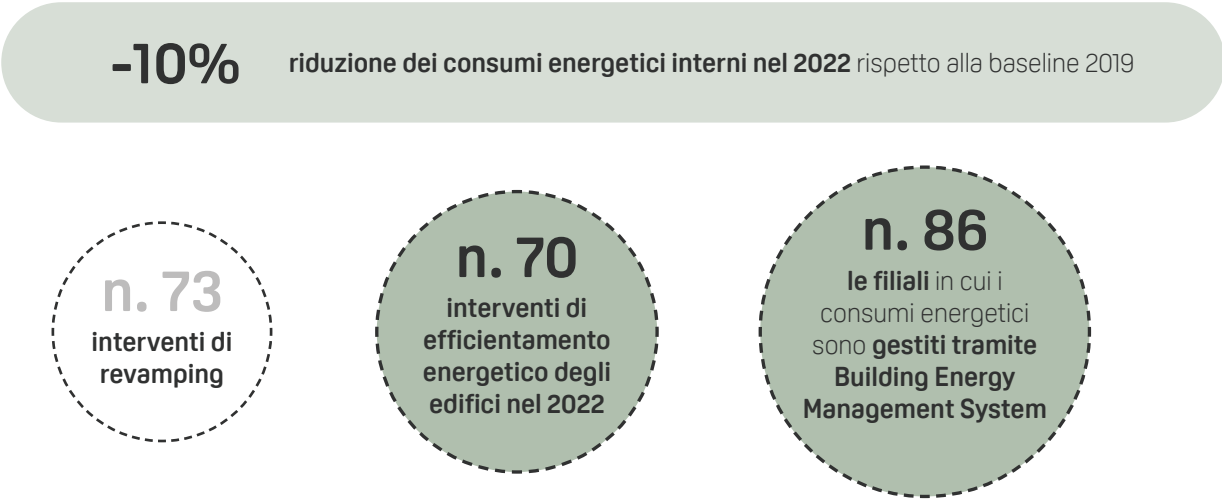
La funzione Real Estate Governance è responsabile della gestione, monitoraggio e rendicontazione dei consumi energetici, supporta l'**Energy Manager** - responsabile dell'individuazione di azioni finalizzate a promuovere l'uso razionale dell'energia - e garantisce il mantenimento di un adeguato livello 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 70% dei consumi energetici inerenti il funzionamento degli edifici è rappresentato da consumi di energia elettrica: la politica d'acquisto adottata rappresenta una scelta responsabile di sostenibilità ambientale. Parallelamente sono state definite politiche per agire sulla leva dei consumi: ad 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 revisionato 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 2022 la riduzione, rispetto alla baseline indicata, ha raggiunto il valore del 10%, nonostante il completo consolidamento dell'incremento dei consumi determinato dalla fusione per incorporazione di Cassa di Risparmio di Cento avvenuta a luglio 2021.



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



estensione ad **ulteriori n. 25 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. 86 installazioni nel 2022** ed ha l'obiettivo di raggiungere un totale di n. 140 filiali entro il 2025



nel triennio 2020-2022 il progetto di **revamping** ha consentito di realizzare **n. 73 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 **3.200 GJ** con una conseguente **riduzione di emissioni stimate in 280 Tonn. CO₂ eq** (metodo location based); il 72% di tali riduzioni si è già consolidato nel 2022 ed è rendicontato nella presente Dichiarazione.
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



nell'**ultimo triennio** il piano ordinario annuale di efficientamento ha consentito di realizzare **n. 195 interventi (n. 70 nel 2022)** 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 m². L'impianto è stato progettato per erogare una potenza di picco nominale di 400 kW.
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 2022 l'autoproduzione di energia elettrica complessiva ammonta a 418 MWh¹¹, utilizzata in autoconsumo per l'82%.

Nel suddetto ambito, nel corso del 2022 son stati avviati i seguenti progetti:

- **fotovoltaico diffuso** che, nel triennio 2023-2025, prevede l'installazione di circa **60 impianti fotovoltaici** su immobili di proprietà distribuiti sul territorio nazionale per una **potenza complessiva di 1.300 KWp** e una produzione stimata a regime di 1.600 MWh con un autoconsumo di 1.200 MWh ed una ipotesi di **riduzione di emissioni di 320 Tonn CO₂e** (Scope 2 location based)
- **impianto fotovoltaico di 848 KWp presso i Magazzini Generali delle Tagliate ubicati a Montecavolo (Quattro Castella - Reggio Emilia)** la cui realizzazione sarà completata nel corso del 2023 e permetterà una produzione annua di 948 MWh con un autoconsumo di 389 MWh ed una ipotesi di riduzione di emissioni di 105 Tonn CO₂e (Scope 2 location based)

¹¹ 402.941 kWh autoprodotta dai Magazzini Generali delle Tagliate e 15.068 kWh autoprodotti da ex Cassa di Risparmio di Cento.

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:

-10%

dei **CONSUMI ENERGETICI INTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE** (rispetto a un target al 2022 del -9% sul 2019) riconducibili al potenziamento dell'agile working, alla razionalizzazione della rete fisica di vendita (con impatti sui consumi degli edifici), al contenimento delle percorrenze chilometriche della flotta auto e ad interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico

-43%

dei **CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE** (rispetto a un target 2022 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 CO₂

Conseguentemente, rispetto al 2019, si sono registrate le seguenti riduzioni di emissioni di CO₂eq:

-18%

EMISSIONI SCOPE 1 (rispetto a un target 2022 del 11% sul 2019) riconducibili al potenziamento dell'agile working e alla razionalizzazione della 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

-24%

EMISSIONI SCOPE 2 - metodologia location based (rispetto a un target 2022 del 15% sul 2019) riconducibili principalmente al potenziamento dell'agile working e alla razionalizzazione della rete fisica di vendita (con impatti sui consumi degli edifici), ma anche a interventi di efficientamento energetico in ambito immobiliare e impiantistico

-42%

EMISSIONI SCOPE 3¹² (rispetto a un target 2022 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

¹² 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.

2.4 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 2022, equivalenti a 305,8 Tonn. CO₂eq, (con una variazione del -14% rispetto al 2021).

2.5 Emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono

Al termine del 2022 residuano n. 9 impianti contenenti gas HCFC e CFC (nello specifico R22). (6 dei quali provenienti dalla fusione della Cassa Risparmio di Cento non inserite nella rendicontazione dello scorso anno). Non sono tuttavia state rilevate perdite o fughe di gas. L'obiettivo è azzerare la presenza dei suddetti impianti nel prossimo biennio. 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.

2.6 Materiali utilizzati e gestione dei rifiuti

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 **circoscrivere 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 2022 si conferma l'utilizzo di carta riciclata 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 CONFERITI AL RICICLO

I rifiuti speciali maggiormente utilizzati (toner e cartucce per stampanti) vengono conferiti al committente incaricato che li destina al mercato del riciclo.

Nel 2022 il 100% dei rifiuti prodotti provenienti da toner e carta sono stati conferiti per il riciclo



IL MATERIALE HARDWARE

continua ad essere inserito in un ciclo di economia circolare, promuovendo una campagna di riuso attraverso il disassemblaggio per recuperare parti di ricambio e/o materie prime.



focus: Plastic free

Anche nel 2022 è proseguito il progetto Plastic Free finalizzato alla progressiva riduzione del consumo di plastica mediante:

n. 6

NUOVE INSTALLAZIONI DI
EROGATORI A RETE IDRICA
(n. 3 a Reggio Emilia e n. 3 a Milano)

n. 25

EROGATORI
COMPLESSIVI

n. 245

BORRACCE DISTRIBUITE
AI COLLEGHI NEOASSUNTI


focus: La foresta Credem

Anche nel 2022 Credem ha incrementato la *foresta* aziendale nata nel 2018 per sensibilizzare tutti gli Stakeholder sull'importanza della salvaguardia e tutela del patrimonio ambientale: gli alberi, attraverso la fotosintesi clorofilliana, sequestrano l'anidride carbonica e rilasciano ossigeno nell'aria.



Agricoltori - Italia.



Paesaggio - Kenya.

La *foresta* è stata creata in Italia e progressivamente estesa ad altri territori.

Nel 2022 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.



Coltivazioni - Tanzania.



n. 3.542

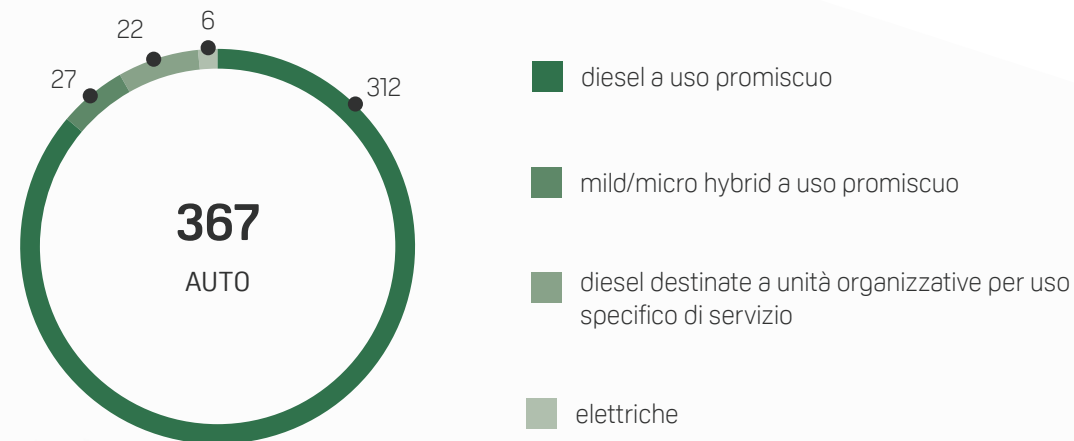
ALBERI PIANTATI
IN N. 10 ANNI DI VITA ASSORBIRANNO

n. 397.490 kg di CO₂

2.7 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. 367 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 presidiata la tendenza evolutiva 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.

A seguito di specifica valutazione sull'inserimento nella carlist di veicoli con alimentazione full hybrid, nel 2022 sono stati effettuati gli ordini delle auto che entreranno a far parte della flotta aziendale a partire dal 2023.



Carpooling aziendale: Jojob

Sulla piattaforma di carpooling aziendale Jojob, sono attivi n. **296 utenti** che hanno potuto valorizzare il risparmio di CO₂ determinato dalla certificazione dei viaggi condivisi e dalle giornate in agile working.

I dati complessivi determinati dai fruitori della piattaforma evidenziano, nel 2022, un risparmio di 644.281 km che riverbera i suoi effetti positivi dal punto di vista economico (128.883€ di carburante risparmiato) e ambientale (83.762 KG di CO₂ non emessi).

Si è altresì proceduto a confermare le limitazioni di cilindrata e potenze delle autovetture in car-list¹³.

644.281 km
RISPARMIATI

83.762 kg
DI CO₂ NON EMESSI

128.883 €
DI CARBURANTE RISPARMIATO



MEET

Nel 2022 tutte Persone del Gruppo hanno utilizzato Meet, un servizio di Google Workspace, accessibile da pc e smartphone aziendali, che consente di organizzare videoconferenze sicure 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. 747.448 accessi per le riunioni virtuali e l'81% della formazione è stata erogata online con conseguenti impatti positivi sull'ambiente correlati agli spostamenti fisici ottimizzati.

n. 747.448
ACCESSI PER RIUNIONI VIRTUALI

81%
FORMAZIONE EROGATA ONLINE

¹³ Lista predefinita di autovetture da cui viene composta la flotta aziendale.



Carta per le
pari opportunità
e l'uguaglianza
sul lavoro

**Carta per le
Pari Opportunità**



**certificazione
Top Employers**



**certificazione
Equal Salary**

86%
agile working

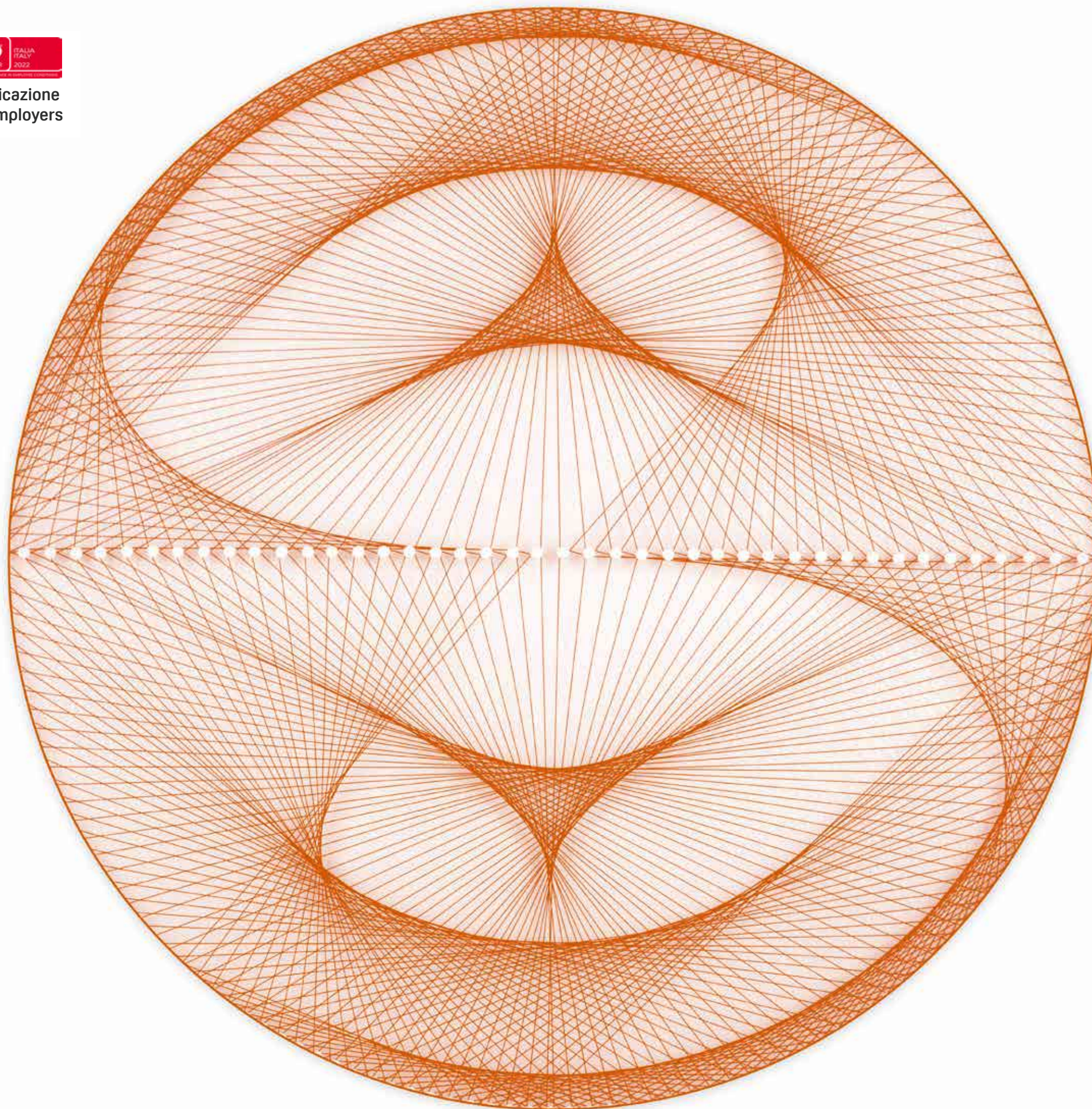
81%
e-learning

03 People

I punti di ancoraggio rappresentano il fulcro della string art: la loro disposizione permette di modellare le diverse forme.

Il cuore delle organizzazioni è rappresentato dalle Persone, che diventano anche i destinatari dell'agito sostenibile.

Credem investe con fiducia nei propri Dipendenti e Collaboratori, mettendo al centro della propria filosofia le loro competenze, la loro crescita e la condivisione della cultura aziendale.



3.1 Ascolto delle Persone

L’ascolto delle Persone contribuisce alla definizione della cultura aziendale del Gruppo: costituisce infatti parte integrante degli obiettivi correlati alla politica di remunerazione del Personale Più Rilevante, unitamente alla qualità dei comportamenti manageriali.

Anche nel 2022 il Gruppo ha effettuato un’indagine di clima annuale volta alla rilevazione dei seguenti ambiti:

- benessere organizzativo
- soddisfazione delle Persone, attraverso un’analisi dettagliata inerente la vita aziendale
- ruolo professionale
- rapporto con il management e con i colleghi
- crescita professionale
- cultura e valori aziendali.

L’indagine di clima effettuata nel 2021 e consuntivata nel 2022 ha riscontrato la partecipazione del 79% dei Dipendenti del Gruppo.

79% Dipendenti del Gruppo che hanno partecipato all’indagine

PERCENTUALI DI SODDISFAZIONE RISPETTO AGLI AMBITI PIÙ SIGNIFICATIVI:



I principali ambiti di miglioramento sono riconducibili a:

OPPORTUNITÀ DI CRESCITA PROFESSIONALE

il Gruppo monitora costantemente le aspirazioni professionali delle Persone attraverso la redazione di progetti di autosviluppo e colloqui individuali con i gestori del personale (3000/anno). L’elevata percentuale di job rotation interna (una Persona su 3 in un anno cambia ruolo e/o unità organizzativa) è riconducibile alla valorizzazione delle Persone attraverso esperienze professionali diversificate

PERCEZIONE DELLA MERITORIETÀ

video-interviste a manager apicali del Gruppo, nelle quali sono stati analizzati diversi miti aziendali sul tema della meritocrazia, esplicitando il significato e i criteri alla base delle scelte meritocratiche aziendali: **costanza di risultati nel tempo, comportamenti coerenti con i valori aziendali, potenzialità di crescita**. È stato altresì creato un apposito portale sulla meritocrazia, che raccoglie linee guida e documentazione

VELOCITÀ DEI PROCESSI DECISIONALI

prosegue l’estensione dei modelli organizzativi Teal e delle metodologie Lean e Agile, che hanno, tra gli altri, anche l’obiettivo di velocizzare i processi decisionali e aumentare la leadership individuale

REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI

sono state riconfigurate molte delle pagine della intranet aziendale (dedicate alle diverse community professionali) sulla base delle esigenze manifestate dagli utenti e realizzati numerosi portali tematici che aggregano i contenuti per argomento, in modo da facilitarne fruibilità e reperimento delle informazioni

COLLABORAZIONE TRA DIVERSE UNITÀ ORGANIZZATIVE

l’adozione di modelli Teal e le metodologie Lean e Agile facilitano la collaborazione fra diverse funzioni. I numerosi gruppi di progetto e di lavoro interfunzionali lavorano per il medesimo obiettivo: collaborazione e diffusione delle competenze

GESTIONE DELL’ERRORE

continua il lavoro della Community dedicata, con incontri tematici caratterizzati da testimonial, momenti formativi e divulgativi. È altresì in corso la ridefinizione del modello di Leadership che interverrà in modo significativo anche su questo ambito

3.2 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.

Gli incontri si svolgono con cadenza semestrale.

Almeno due sessioni all'anno sono dedicate all'esame e valutazione congiunta delle tematiche inerenti le **pari opportunità, welfare aziendale e benessere sui luoghi di lavoro**.

L'incontro informativo annuale, oltre ai consueti temi previsti dal contratto collettivo nazionale (su organici, carichi di lavoro, appalti, rapporti di lavoro part-time, ecc.) e di interesse condiviso (prospettive strategiche, profilo strutturale, sviluppo della qualità delle Persone e interventi specifici), include la Dichiarazione Non Finanziaria di Gruppo e l'analisi e valutazione sui suddetti temi sociali rilevanti.



focus: altri temi oggetto del confronto con le Organizzazioni Sindacali

• FORMAZIONE

attraverso il lavoro di un apposito Organismo Paritetico che si riunisce con cadenza quadrimestrale per l'analisi di piani formativi finanziabili

• POLITICHE COMMERCIALI

mediante una Commissione bilaterale che si riunisce con cadenza quadrimestrale e approfondisce le principali linee guida, analizza informazioni periodiche di sintesi sulle iniziative commerciali in essere e valuta ogni eventuale casistica che presenta caratteristiche non contemplate dall'accordo bilaterale.

Nel corso del 2022, in particolare, sono stati sottoscritti nuovi accordi per la regolamentazione della banca del tempo, il lavoro agile, il rinnovo della polizza sanitaria e la pianificazione delle ferie, nell'ambito del rinnovo del contratto di secondo livello.

È stata inoltre avviata la procedura di consultazione e confronto per il conferimento del ramo d'azienda della Business Unit Private di Credem all'interno di Credem Euromobiliare Private Banking, conclusasi con un accordo per regolamentare il passaggio del personale.

3.3 Il processo di reclutamento

Nell'ambito dei processi di pianificazione e programmazione disciplinati dalla specifica regolamentazione interna, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo approva la proposta di fabbisogno del personale, in concomitanza con la definizione dei piani strategici individuali e di Gruppo.

La politica di gestione del personale, disciplinata da apposita regolamentazione interna, è volta a:

- promuovere, sin dalla fase di selezione, la **parità di trattamento** e pari opportunità tra i generi, un ambiente di lavoro inclusivo e aperto ai valori della diversità, anche attraverso iniziative di sensibilizzazione e diffusione di una cultura aziendale di pari opportunità e inclusione
- mantenere **condizioni di benessere sul luogo di lavoro**, assicurando un ambiente ispirato ai principi di uguaglianza e di tutela della dignità delle Persone e ponendo in essere tutte le azioni necessarie alla prevenzione e alla rimozione di ogni comportamento discriminatorio
- curare lo **sviluppo professionale e di carriera** secondo criteri di merito che non possono essere influenzati da fattori quali, per esempio, il genere, la razza, l'etnia, l'orientamento sessuale, l'orientamento politico, la disabilità.

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



CONSOLIDARE 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

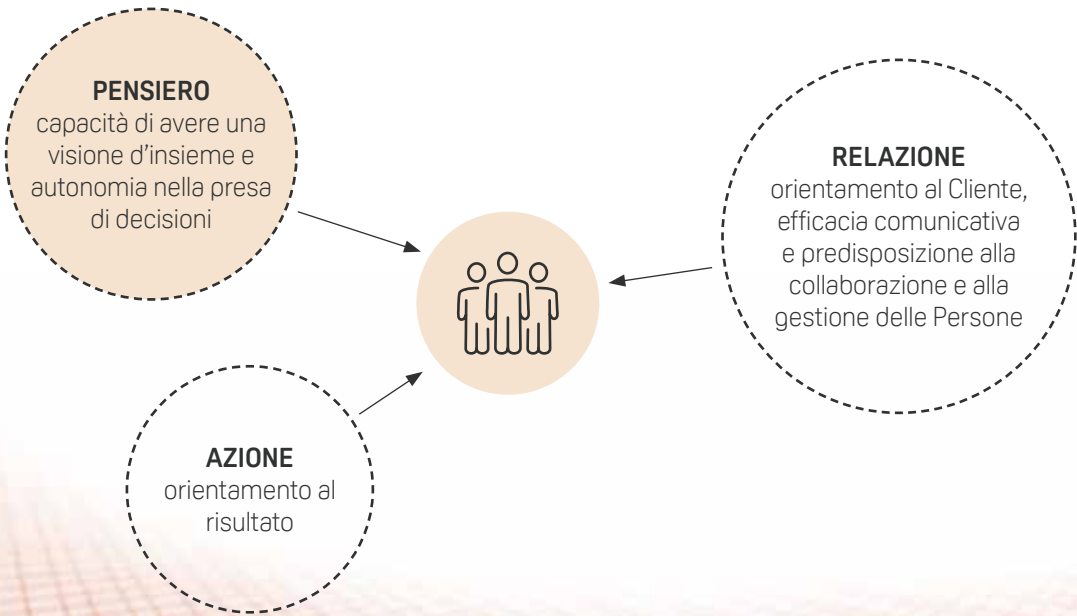
Politica di selezione e assunzione

La selezione del personale, con riguardo al **reclutamento neoassunti**, under 30 diplomati o neo-laureati, avviene attraverso:

- l'adozione di specifiche metodologie di rilevazione del potenziale
- l'analisi delle competenze e delle conoscenze, nel rispetto di specifici parametri interni
- eventuale supporto specialistico delle funzioni di riferimento (servizi, business unit, funzioni di controllo, sistemi informativi, ecc.).

Le **assunzioni di personale esperto** sono invece deliberate in conformità alle autonomie stabilite e attraverso l'analisi delle competenze professionali ed attitudinali (es. esame curricula, esperienza e storia professionale, ecc.). 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:



3.4 Politica di remunerazione e incentivazione

La politica di remunerazione viene applicata attraverso differenti strumenti:

- inquadramenti e retribuzione fissa (provvedimenti retributivi)
- sistemi incentivanti
- benefit

Il Consiglio di Amministrazione, previo parere del Comitato Remunerazioni che è supportato dalla funzione Compensation Policy, propone annualmente la politica di remunerazione del personale del Gruppo (Amministratori esecutivi, Personale Più Rilevante¹, altro personale e addetti alle reti distributive) all'Assemblea Ordinaria degli Azionisti per la relativa approvazione.

Nel corso del 2022 il Gruppo si è avvalso del supporto di consulenti esterni per un'analisi di benchmark inerente la remunerazione del Direttore Generale e Top Management e per opportune verifiche ex post sulle politiche di remunerazione effettuate dall'organo di controllo interno (Internal Audit).

Provvedimenti retributivi

I provvedimenti retributivi aventi ad oggetto la componente fissa della retribuzione (quali, ad esempio, aumenti di stipendio o attribuzione di un inquadramento contrattuale superiore) sono definiti e proposti, anche attraverso il coinvolgimento dei responsabili delle unità organizzative, per premiare e stimolare il conseguimento di prestazioni significative nel tempo, l'accrescimento di competenze, l'aumento di responsabilità oppure per effetto di progetti o iniziative straordinarie realizzati.

Sistemi incentivanti di breve periodo

I sistemi incentivanti di breve periodo (fino a 12 mesi) hanno l'obiettivo di stimolare le Persone al raggiungimento degli obiettivi individuali e sono correlati al budget annuale

Per quanto riguarda il sistema incentivante annuale, il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Remunerazioni, approva, per le diverse categorie di personale (Personale Più Rilevante e altro personale):

- plafond da stanziare
- obiettivi generali da raggiungere a livello di Gruppo, banca, Business Unit (cd. *gate*)
- obiettivi individuali del Personale Più Rilevante nonché le modalità di erogazione degli eventuali premi (strumenti di pagamento, differimenti, clausole di malus e claw back).

Qualora il sistema incentivante preveda una componente basata su strumenti finanziari, anche in ottemperanza agli standard regolamentari nazionali ed europei, il Consiglio di Amministrazione propone l'approvazione dei piani all'Assemblea degli Azionisti.

¹ 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.

Le modalità operative di applicazione per il personale diverso dal Più Rilevante (ad esempio KPIs di ruolo e individuali, griglie o aliquote percentuali o prezzari da applicare in quantità specifiche per la determinazione dei premi, fattori di rettifica, ecc.) sono definite dalla funzione **People Management** con la partecipazione della funzione **Compensation Policy**.

Il **Comitato Remunerazioni** accerta il raggiungimento dei gate che attivano i sistemi premianti, approva la proposta di stanziamento del plafond complessivo e verifica il livello di raggiungimento della prestazione individuale per il Personale Più Rilevante.
Il **Comitato Remunerazioni** propone al **Consiglio di Amministrazione** l'approvazione dei premi individuali che riguardano il **Direttore Generale**, gli **altri membri della Direzione Centrale**, i **Capi Servizio/Team Leader di Direzione**, i **Responsabili di Business Unit** e altro Personale Più Rilevante.
Il **Comitato Remunerazioni** propone al **Consiglio di Amministrazione** l'approvazione del plafond da distribuire per il restante personale e le deleghe per l'indicazione dei premi individuali

Sistemi incentivanti di medio periodo

I sistemi incentivanti di medio periodo (oltre i 12 mesi) sono finalizzati a orientare i comportamenti delle Persone con elevate responsabilità, capacità professionali e potenzialità e attuare strategie finalizzate alla creazione di valore nel tempo; rappresentano, inoltre, utili meccanismi di fidelizzazione.

La definizione di piani di incentivazione di medio periodo (escluse bonus bank, retention e agreement diretti al personale diverso dal Più Rilevante) compete al Consiglio di Amministrazione che, su proposta del Comitato Remunerazioni, definisce:

- caratteristiche del sistema
- plafond
- obiettivi da raggiungere.

Qualora il sistema incentivante preveda una componente basata su strumenti finanziari, il Consiglio di Amministrazione propone l'approvazione dei piani all'Assemblea degli Azionisti.

Il Comitato Remunerazioni propone al Consiglio di Amministrazione l'approvazione dei premi target individuali e le modalità di erogazione che riguardano il **Direttore Generale**, gli **altri membri della Direzione Centrale**, gli **altri Dipendenti con ruolo di Capo Servizio/Team Leader di Direzione** e **Responsabile Business Unit** e altro Personale Più Rilevante.

La funzione **People Management** propone al Consiglio di Amministrazione l'approvazione dei premi target individuali che riguardano il personale diverso dal Più Rilevante.
Il **Consiglio di Amministrazione**, con il contributo del **Comitato Remunerazioni**, accerta il raggiungimento dei gate che attivano il sistema premiante e l'erogazione effettiva dei premi.
Per il Personale Più Rilevante, il bonus/componente variabile è soggetto/a a pagamento differito per garantire che la remunerazione tenga conto dell'andamento nel tempo dei rischi assunti dalla banca.

Il pagamento avviene quindi con modalità differite e in parte mediante strumenti finanziari. Il bonus/componente variabile è sottoposto/a a meccanismi di correzione ex ante ed ex post idonei a riflettere i livelli di performance al netto dei rischi assunti, avendo riguardo anche a fenomeni di misconduct e si contrae, fino ad azzerarsi, in relazione ai risultati effettivamente conseguiti.

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:



REDDITIVITÀ
per misurare l'incremento dei ricavi e il presidio dei costi



CLIENTI
per misurare il numero dei Clienti esterni, la capacità di fidelizzazione, il livello di soddisfazione dei Clienti interni



RISCHI E PROCESSI
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



PERSONE
per misurare il percorso di skills assessment, la formazione normativa obbligatoria e la valutazione dei comportamenti.

L'assegnazione e successiva valutazione dei KPIs è di competenza dei Responsabili delle unità organizzative.

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 Management incontra tutte le Persone del Gruppo per esplorare l'andamento del percorso professionale e personale in azienda e l'emergere di nuovi bisogni/opportunità.

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.



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
- la somma dei KPIs individuali con connotazione ESG oscilla tra il **10%** e il **40%**

2022

Nel 2022 è stato creato un **indicatore sintetico di sviluppo sostenibile** attribuito al Top Management della Direzione Centrale e agli Amministratori esecutivi e validato dal Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo, che include i seguenti item:

- emissioni Scope 1
- finanza sostenibile
- formazione ESG
- uguaglianza di genere
- piano pluriennale su rischi ambientali e climatici: la valutazione sul livello di adeguatezza del presidio è in carico al Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo

Il peso attribuito all'Indicatore è del **10%**

2023

- l'Indicatore sintetico di sviluppo sostenibile sarà esteso a tutto il perimetro del Personale Più Rilevante, con caratteristiche simili e la medesima ponderazione (10%) utilizzata nel 2022.

RAPPORTO TRA I COMPENSI TOTALI ANNUI

Nel 2022, 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 **19,99** (nel 2021 è stato pari a 20,79 e nel 2020 a 17,53).

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 ed eventuali altri compensi

3.5 La gestione delle Persone

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, stimola l'imprenditorialità.

**ADOZIONE
MODELLO TEAL:**



70%
CAPOGRUPPO



35%
SOCIETÀ DEL GRUPPO

Le sperimentazioni saranno progressivamente estese incentivando la creazione di team fluidi, che prevedono il superamento di alcune figure professionali (capo ufficio, coordinatore) e la nascita di nuovi ruoli, ugualmente riconosciuti e valorizzati:

- **COMPETENCE LEADER**
riconosciuto per competenze e modalità di approccio al lavoro e con i colleghi
- **TEAM LEADER**
coach garante del raggiungimento degli obiettivi e della gestione delle risorse.

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 della funzione People Management per una overview complessiva sulle 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 2022 ha coinvolto il 25% delle Persone del Gruppo: sono stati affidati nuovi incarichi al 26% delle Donne e al 25% degli Uomini



26%
DONNE COINVOLTE SUL
TOTALE DELLE DONNE



25%
UOMINI COINVOLTI SUL
TOTALE DEGLI UOMINI

Piani di successione del Top Management

Per garantire la continuità operativa del Gruppo, la funzione **People Management** elabora annualmente i piani di successione contenenti l'indicazione dei possibili candidati per la successione nelle posizioni apicali chiave (compreso il **Direttore Generale**) nell'ipotesi di cessazione del rapporto di lavoro, modifica delle mansioni/ruolo, revoca della carica.

I piani di successione, dopo aver ricevuto la convalida da parte del **Direttore Generale**, vengono sottoposti al **Comitato Nomine** per le valutazioni di competenza e al **Consiglio di Amministrazione** per l'approvazione.

3.6 Competenze e conoscenze

La funzione Competenze e Formazione, nel quadro di quanto previsto dalla Policy di Gruppo sulla gestione del personale, 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.

In particolare, le attività della funzione sono finalizzate a:

definire una strategia e un’offerta formativa coerenti con le normative vigenti, i progetti aziendali, l’evoluzione della cultura e del business, le esigenze delle Persone e dell’organizzazione, riscontrate tramite la periodica analisi dei bisogni

definire e mantenere il modello di **competenze aziendali** e coordinare la sua attuazione attraverso il presidio e l'utilizzo degli strumenti di diagnosi (es. assessment center) e di sviluppo (86 percorsi di coaching e 76 development center attivati nel 2022)

contribuire alla valutazione del potenziale delle Persone

definire e mantenere il modello di **leadership aziendale**, progettando ed erogando tutte le iniziative formative e progettuali utili alla sua diffusione

supportare le varie funzioni aziendali nella gestione del cambiamento, attraverso l’utilizzo della leva formativa

pianificare l’attività didattica e l’organizzazione dei corsi interni ed esterni, facilitando la partecipazione alle attività formative, ottimizzando apprendimento (individuale e di gruppo) e investimenti

presidiare la fruizione dei corsi (in particolare di quelli online), verificare il superamento dei test finali e predisporre adeguata informativa sulle attività realizzate (statistiche, report andamentali, evoluzione budget, ecc.)

collaborare con Università ed enti/istituzioni esterni su progetti formativi innovativi anche in ottica di employer branding e sviluppo di competenze attrattive: nel corso del 2022 Credem ha finanziato n. 2 borse di studio a sostegno di studentesse/studenti particolarmente meritevoli immatricolati al corso di Laurea Magistrale Internazionale in Digital Automation Engineering dell'Università di Modena e Reggio Emilia per formare professionisti esperti in ingegneria dell'automazione digitale, in grado di padroneggiare gli strumenti matematici, informatici e tecnici delle principali discipline che regolano i processi di automazione in un contesto digitale, favorendo la capacità di progettare, realizzare e gestire sistemi automatizzati ed infrastrutture digitali

Presidiare il livello di conoscenze e competenze è fondamentale per garantire strumenti di crescita a Dipendenti e Collaboratori, qualità del servizio erogato alla clientela e per promuovere l'educazione finanziaria all'interno delle comunità, presidiando i rischi e le criticità collegate ad una inadeguata preparazione specialistica e relazionale.

Il Gruppo ha pertanto adottato un modello formativo che si basa sui seguenti 3 pilastri:



FORMAZIONE CONTINUA

pianificata su un orizzonte temporale annuale, integrando contenuti normativi, comportamentali e commerciali



AUTO-ATTIVAZIONE

delle Persone, che, anche grazie a strumenti diagnostici, hanno la possibilità di accedere all’offerta formativa più coerente con gli obiettivi di crescita e il livello di competenza personale



RESPONSABILITÀ

delle Persone e dei leader nell'utilizzare la formazione come occasione di crescita professionale e personale.

Si lavora contestualmente su 4 fronti:

COMPETENZE TECNICHE

| caratteristiche del mestiere e trasversali

SUDDIVISIONE TRA FORMAZIONE OBBLIGATORIA, VOLONTARIA E SUGGERITA

| che alternano momenti in aula a formazione online, fruibile con flessibilità

CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

| ed inserimento nel curriculum formativo delle Persone, disponibile in piattaforma People Formazione

REWARDING

| teso a valorizzare l’impegno delle Persone anche nella fruizione di corsi non strettamente richiesti dalla normativa vigente.

La formazione erogata è diversificata, basata su un processo di ascolto delle esigenze e prevede una fase conclusiva inerente il livello di soddisfazione.



Nel 2022 è stato introdotto un indicatore sintetico di sviluppo sostenibile indirizzato al Top Management e agli Amministratori esecutivi che, tra le sue componenti, include anche la percentuale di ore di formazione ESG rispetto al totale.

Nel corso dell'anno la formazione aziendale è stata infatti caratterizzata da competenze e conoscenze inerenti la sostenibilità d'impresa, anche attraverso il conseguimento/ mantenimento delle seguenti certificazioni:

- 1

SUSTAINABILITY MANAGER
in capo alla funzione Relazioni Istituzionali e Sostenibilità, per mantenere conoscenze certificate, competenze ed esperienza nella gestione della sostenibilità d'impresa
- 1

ESG ADVISOR
in capo alla funzione Relazioni Istituzionali e Sostenibilità, per garantire la valutazione di imprese e titoli, scelte di portafoglio e reportistica indirizzata ai Clienti rispettando criteri ESG
- 2

ESG ANALYST
in capo alla funzione Risk Management, per integrare i principali fattori ESG e il loro impatto in materia di rischio
- 8

ESG ANALYST
in capo alle seguenti Società del gruppo: Credemvita, Euromobiliare Asset Management SGR e Euromobiliare Advisory SIM

Sono previsti:

- percorsi rivolti ai giovani con elevato potenziale di sviluppo volte al gioco di squadra, fiducia in se stessi, gestione dell'errore e gestione del feedback
- percorsi di ruolo, che prevedono un set formativo predefinito di conoscenze e competenze necessarie per ricoprire adeguatamente il ruolo specifico
- 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 2022 sono stati attivati:
 - programma formativo WePlas, erogato a circa n. 3.000 Persone con l'obiettivo di individuare e allenare i comportamenti virtuosi nell'ambito della consulenza per continuare a rendere concreta la promessa di brand
 - strumenti di sviluppo personale e professionale, tra cui il coaching individuale, 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

I **Maestri di Mestiere** rappresentano un gruppo senior selezionato, 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

n. 345
MAESTRI DI MESTIERE
NEL 2022

Il **catalogo formativo**, a disposizione delle Persone, a cui è possibile accedere in via volontaria o su suggerimento, è sempre più ampio per favorire la formazione continua, l'auto-attivazione e la responsabilità, concetti che sono alla base del modello formativo 4.0.

La formazione linguistica, ad esempio, è aperta a tutte le Persone del Gruppo previa iniziativa personale: tra il 2021 e il 2022 ha coinvolto circa 1.000 Persone mediante una piattaforma interattiva online con corsi della durata di n. 8 mesi. Circa 370 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 skills.

È 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.



OLTRE
1,5 M €
L'INVESTIMENTO
ANNUO IN FORMAZIONE

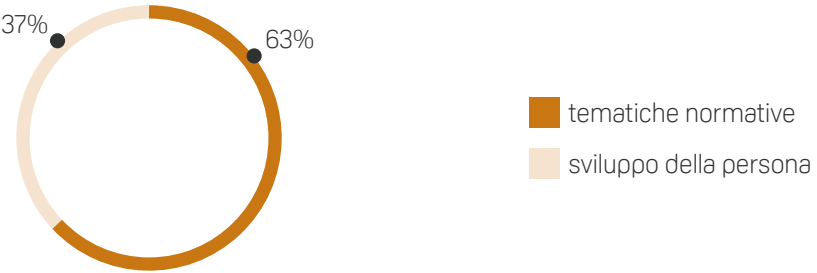


OLTRE
n. 40.000
I GIORNI DI
FORMAZIONE EROGATI



OLTRE
n. 6,1
GIORNI PRO-CAPITE²
DI FORMAZIONE

Il 63% della formazione erogata è riconducibile a tematiche normative obbligatorie e il restante 37% allo sviluppo di competenze specialistiche di ruolo, digitali e linguistiche, nonché formazione su soft skills, che mira allo sviluppo della Persona (Collaboratori e Manager)



² I giorni totali e pro-capite sono stati calcolati considerando n. 7,5 ore lavorative al giorno.

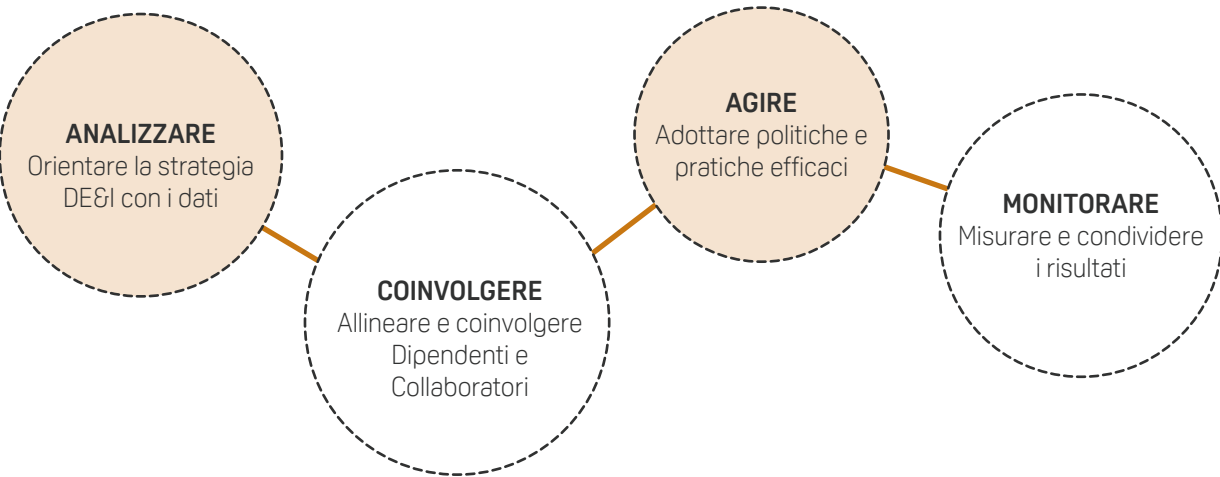
3.7 Diversità, equità e inclusione

Garantire pari opportunità e valorizzare diversità, inclusione ed eque opportunità contribuisce alla creazione di valore: attraverso la contaminazione di genere, conoscenze, competenze ed esperienze, vengono favorite creatività e innovazione, diminuisce il rischio di discriminazioni, viene incentivata la motivazione di Dipendenti e Collaboratori, la capacità di attrarre e trattenere Persone ad alto potenziale e un miglior clima aziendale.

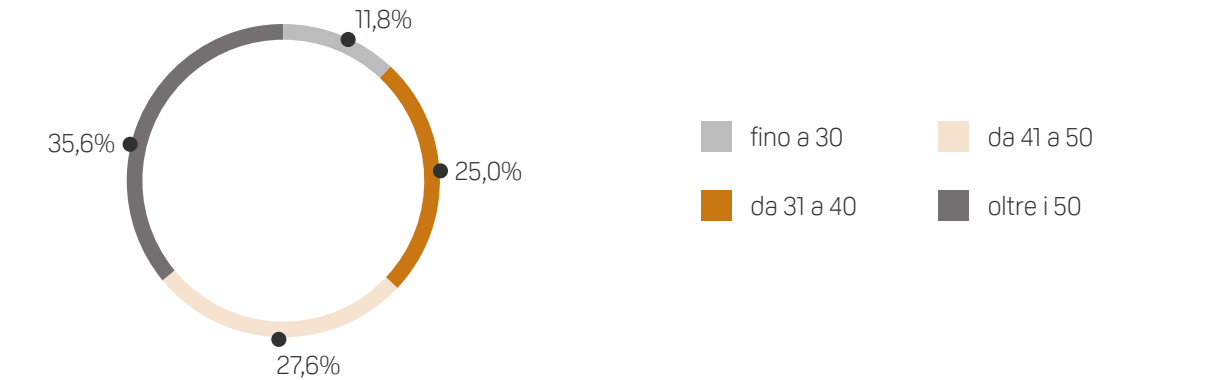
Le politiche del Gruppo in materia di diversità, inclusione ed eque opportunità (DE&I) sono disciplinate nella Policy sulla gestione del personale.

Anche la politica di remunerazione garantisce la neutralità delle prassi retributive e del sistema premiante rispetto al genere. Nel 2022 è stato introdotto un indicatore sintetico di sviluppo sostenibile indirizzato al Top Management e agli Amministratori esecutivi che, tra le sue componenti, include anche l'uguaglianza di genere. La misurazione è costituita dai seguenti driver: percentuale di donne assunte, opportunità di job rotation, percepito delle medesime opportunità da parte di Dipendenti e Collaboratori analizzato mediante l'indagine di clima annuale, mantenimento della certificazione Equeale Salary.

La strategia di Credem per favorire diversità, inclusione ed eque opportunità:



Distribuzione età nel Gruppo

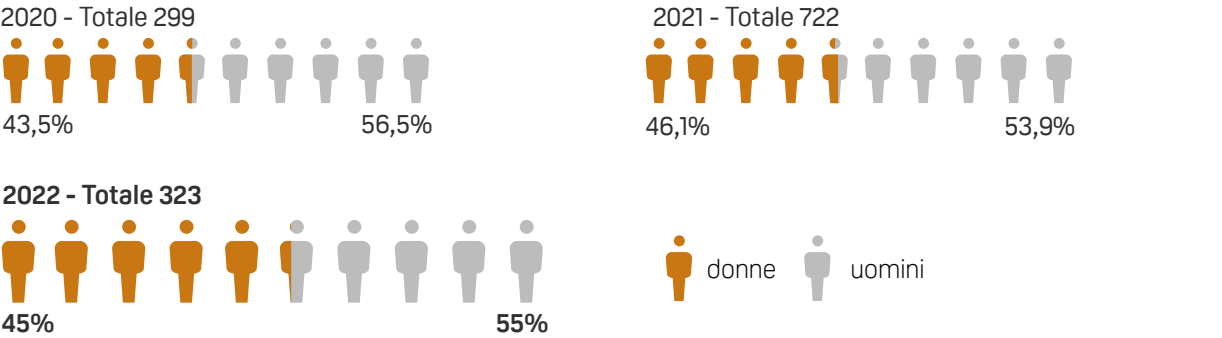


Presenza femminile in azienda

Il trend positivo è confermato anche dai seguenti elementi:

SELEZIONE:

nel 2022 le Donne rappresentano quasi la metà dei neoassunti (45%)

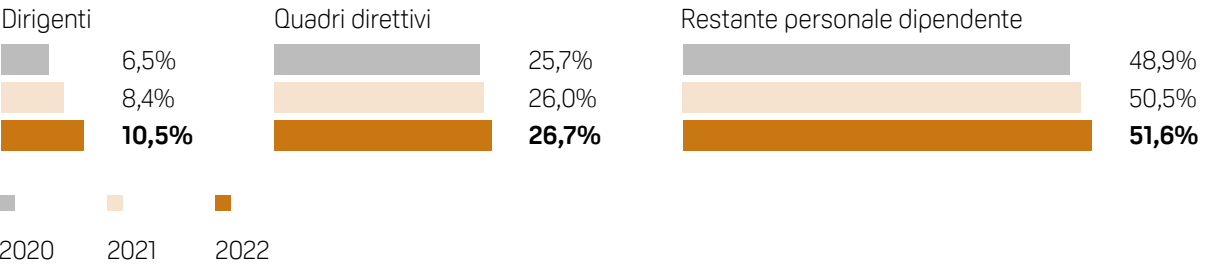


PASSAGGIO DI COMPETENZE CHIAVE:

il numero di Donne che svolgono anche il ruolo di tutor a neoassunti è in leggero aumento rispetto al 2021 e rappresenta il 27% dei Maestri di mestiere complessivamente presenti in azienda

27%
DEI MAESTRI DI MESTIERE È DONNA

PERCENTUALE DONNE NEI DIVERSI INQUADRAMENTI:



COLLOQUI GESTIONALI:

il 60% delle Donne è stata colloquiata nel corso del 2022 (63% uomini)

60%
DONNE COLLOQUIATE

JOB ROTATION:

il 29% delle Donne hanno effettuato una job rotation (di ruolo e/o unità organizzativa) rispetto al 27% degli Uomini

29%

**DONNE CHE HANNO
EFFETTUATO UNA JOB
ROTATION**

LAVORO AGILE:

considerando tutte le forme di flessibilità lavorativa, nel 2022 ne hanno beneficiato il 88% delle Donne e il 86% degli Uomini

86%

**DONNE CHE HANNO
BENEFICIATO DEL
LAVORO AGILE**

SVILUPPO DEL POTENZIALE:

la percentuale di talenti, donne high-performer alle quali vengono riservati assessment, iniziative formative e percorsi di crescita dedicati, ammonta al 5%³, in leggero incremento rispetto al 2021

5%

**DONNE CHE HANNO
BENEFICIATI DI PERCORSI
DI SVILUPPO PERSONALE**

Credem aderisce alla **Carta Donne in Banca**, promossa dall'Associazione Bancaria Italiana, attraverso la quale si impegna a valorizzare le proprie politiche aziendali secondo i seguenti principi per le pari opportunità:

- promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e aperto ai valori della diversità, anche di genere
- rafforzare le modalità di selezione e sviluppo idonee a promuovere le pari opportunità di genere, in un ambito aziendale orientato ad ogni livello alle pari opportunità di ruolo e parità di trattamento
- diffondere la piena ed effettiva partecipazione femminile ad ogni livello aziendale
- promuovere la parità di genere anche al di fuori della banca, a beneficio delle comunità di riferimento
- realizzare opportune iniziative per indirizzare e valorizzare le proprie politiche aziendali in materia di parità di genere.



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.

³ Il corrispondente sviluppo del potenziale relativo agli Uomini ammonta al 3,2% nel 2022.



**Carta per le
pari opportunità
e l'uguaglianza
sul lavoro**

Nel 2022 il Gruppo ha altresì sottoscritto la **Carta per le Pari Opportunità** promossa dalla Fondazione Sodalitas, organizzazione attiva in Italia nella promozione della responsabilità sociale d'impresa, per contribuire alla lotta contro ogni forma di discriminazione sul luogo di lavoro - genere, età, disabilità, etnia, fede religiosa, orientamento sessuale - impegnandosi a valorizzare le diversità all'interno dell'organizzazione aziendale attraverso:

- la definizione e attuazione di politiche di pari opportunità, partendo dai vertici aziendali
- il monitoraggio e la valutazione dell'impatto
- strumenti di garanzia per le Persone del Gruppo.

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 vengono pianificate le iniziative nate dall'ascolto di bisogni ed esigenze di cui si fanno portavoce i **130 Diversity Coach**, figure dedicate all'incontro tra questi temi e le diverse aree del Gruppo.

Il principio del merito, 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 2022 aumenta dello 0,7% rispetto al 2021, attestandosi al 39% del totale della forza lavoro.

130

DIVERSITY COACH:

portavoce di bisogni ed esigenze legate a diversità e inclusione

+0,7%

**INCREMENTO DEL
NUMERO DI DIPENDENTI
DONNE RISPETTO AL 2021**



focus: formazione

Per tutte le Persone del Gruppo sono disponibili **4 corsi online** che approfondiscono i **temi della diversity e dell'inclusione** toccando, tra l'altro, gli aspetti del linguaggio e delle differenti culture



focus: cultura aziendale

Nel corso dell'anno sono proseguite le 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 continuate le seguenti macro-iniziative:

- community interna sui social aziendali
- 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 testimoni esterni al mondo aziendale
- 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



focus: 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.

Nel 2022 conta **n. 132 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
- 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

3.8 Welfare

Il welfare aziendale assicura l'integrazione e lo sviluppo di politiche finalizzate al benessere delle Persone del Gruppo migliorando l'equilibrio tra lavoro e vita privata, il clima aziendale e attivando strumenti di prevenzione, riducendo i potenziali impatti negativi sulla salute correlati all'attività lavorativa a livello aziendale e, indirettamente, a livello sociale.



La **certificazione Top Employers** rappresenta il riconoscimento di uno sforzo teso al raggiungimento di un'eccellenza e di un'attenzione continua verso la crescita e il benessere delle Persone.

Per il conseguimento della certificazione sono stati seguiti i seguenti criteri di valutazione:

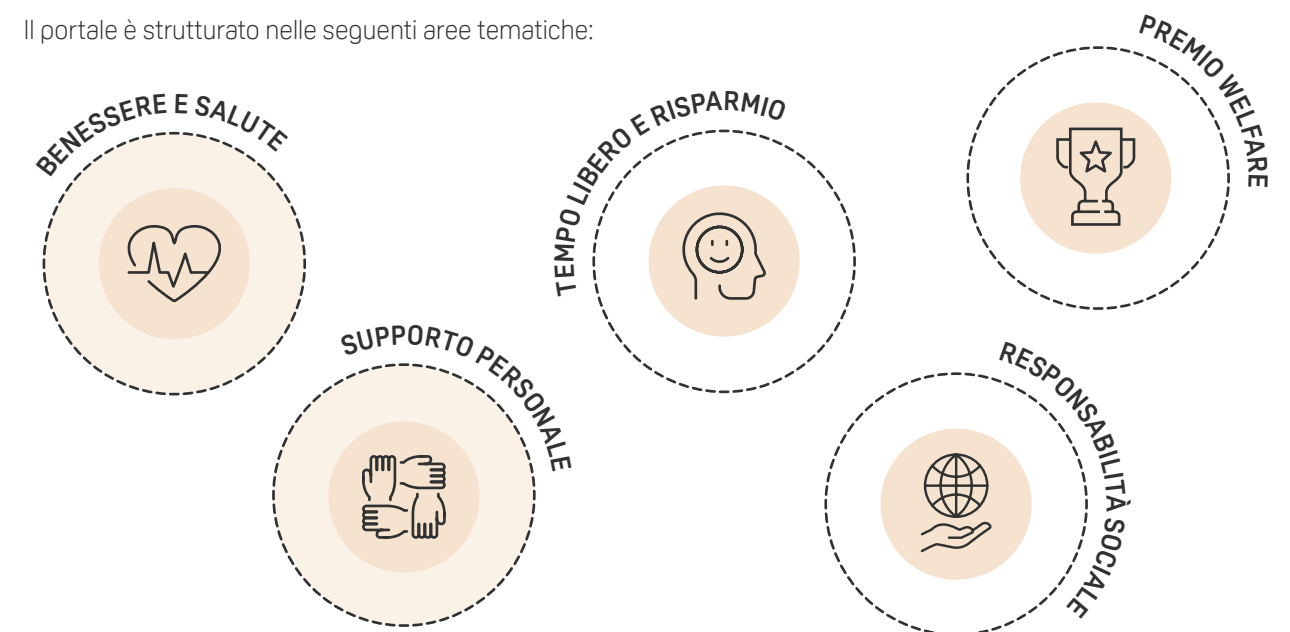
- condizioni di lavoro
- cultura aziendale
- sviluppo del talento
- impegno sociale
- scommessa sull'innovazione.

Nel corso del tempo i criteri si sono evoluti per adeguarsi alla maggiore complessità delle organizzazioni e alle nuove esigenze emerse in ambiti inerenti l'attrazione di talenti, on boarding, strategie di coinvolgimento, organizzative, formazione, piani di carriera, sostenibilità, valori, etica, diversità, inclusione, sino alle ultime priorità legate all'innovazione e ulteriormente sollecitate per effetto della crisi pandemica.

La **strategia di welfare aziendale** è finalizzata alla valorizzazione, motivazione, ingaggio dei Dipendenti e al miglioramento del clima interno. Tali obiettivi favoriscono un minor assenteismo, turnover e migliorano l'employer branding, cioè l'attrattività del Gruppo come posto di lavoro.

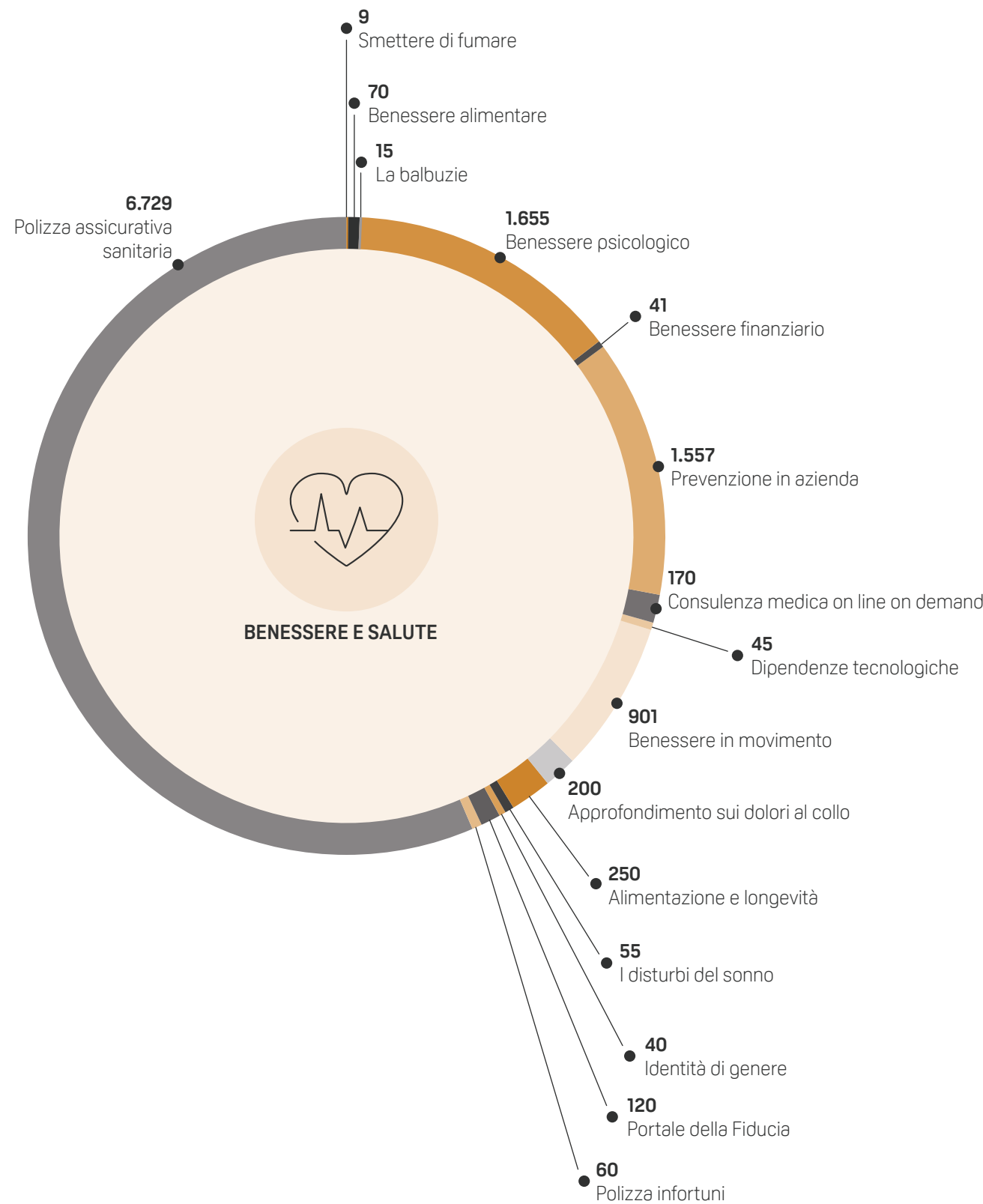
Sulla intranet aziendale è presente un **portale dedicato** che raccoglie le iniziative ed i servizi disponibili. Ciascuna Persona del Gruppo può indicare le aree di maggior interesse e fruire di una conseguente risposta personalizzata ai propri bisogni mediante comunicazioni e aggiornamenti in via continuativa sui servizi welfare.

Il portale è strutturato nelle seguenti aree tematiche:

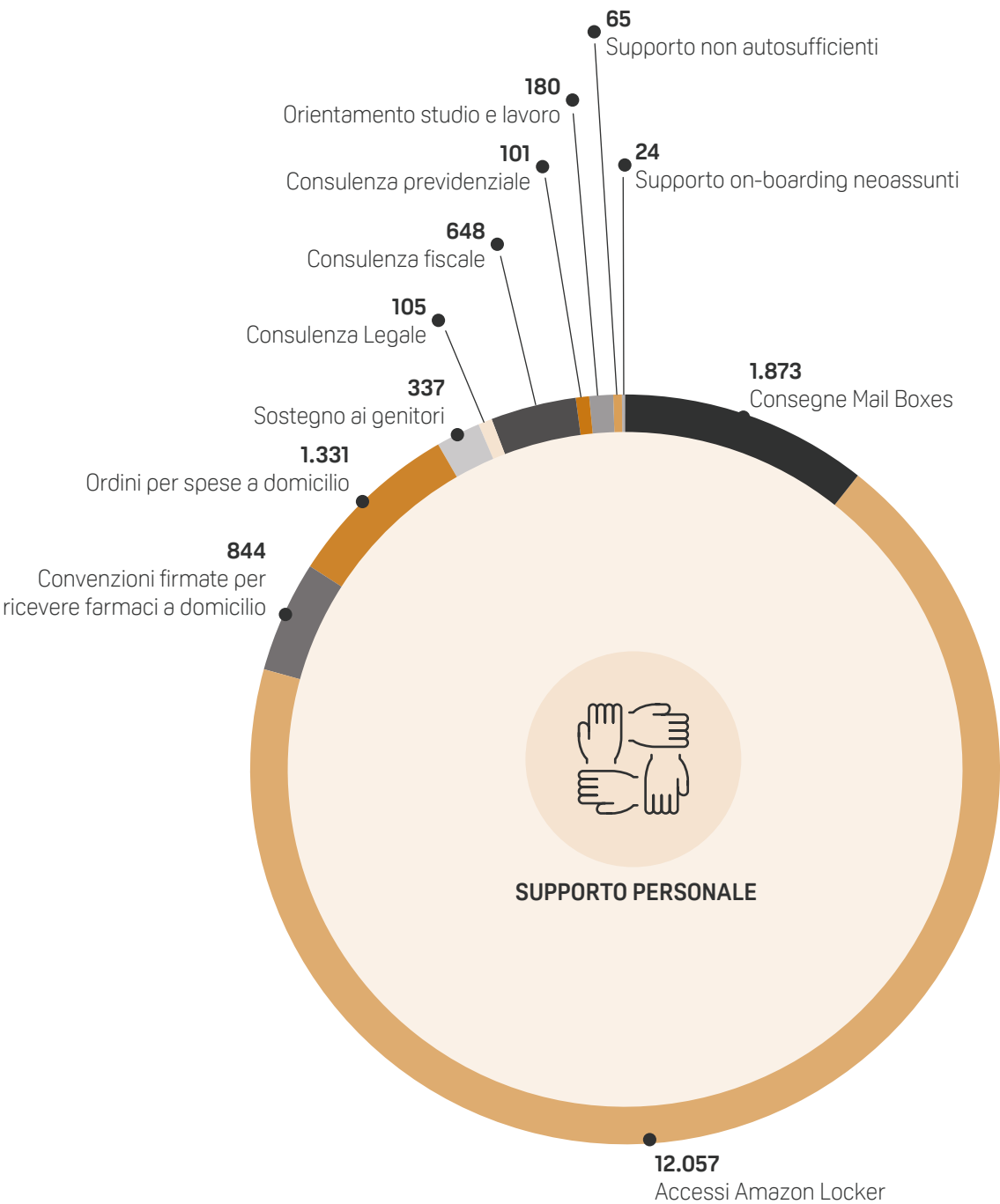


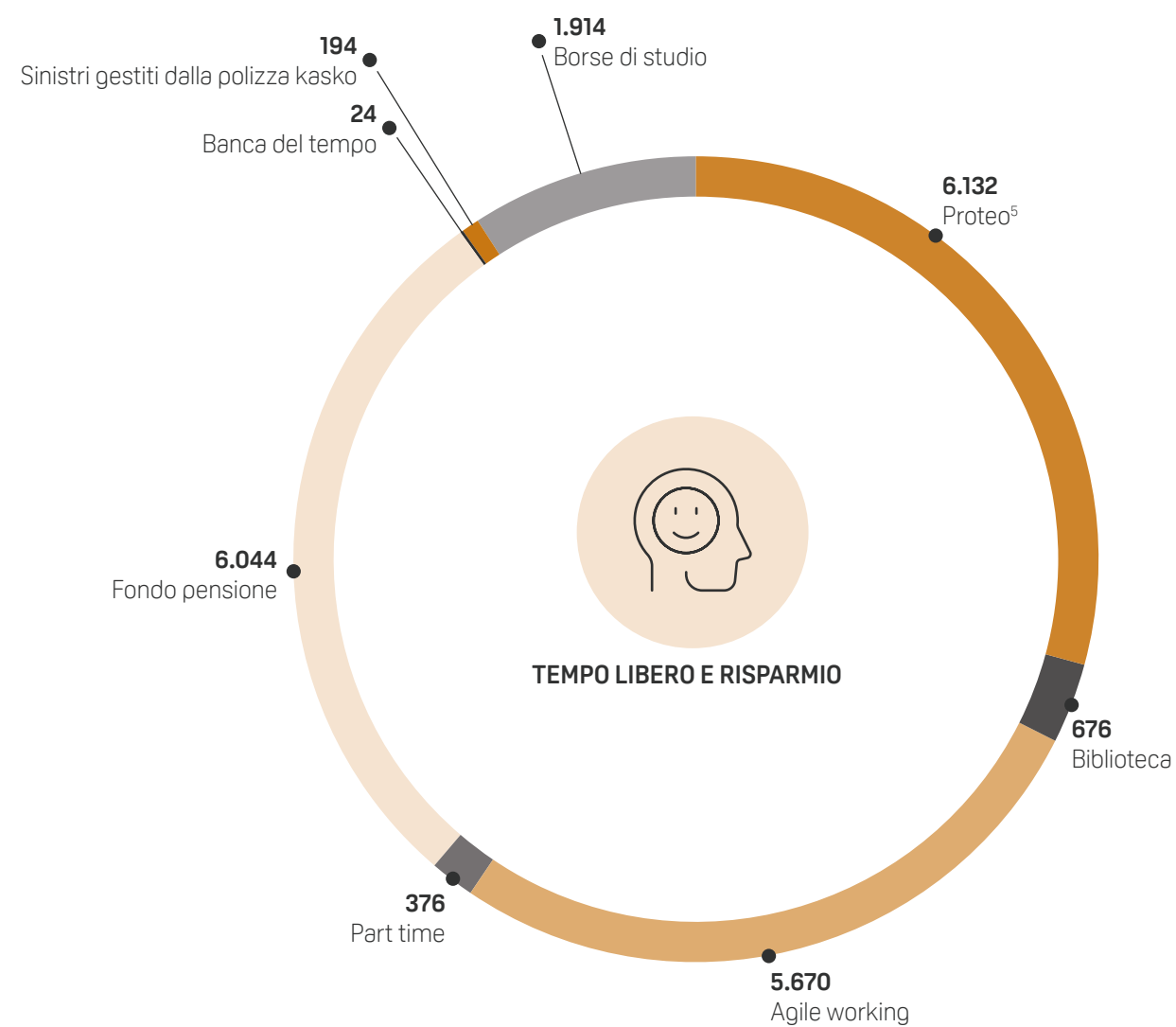
Le pagine seguenti dettagliano iniziative e servizi che hanno caratterizzato il piano welfare 2022

Persone del Gruppo hanno fruito dei servizi inclusi nel piano Welfare 2022:⁴

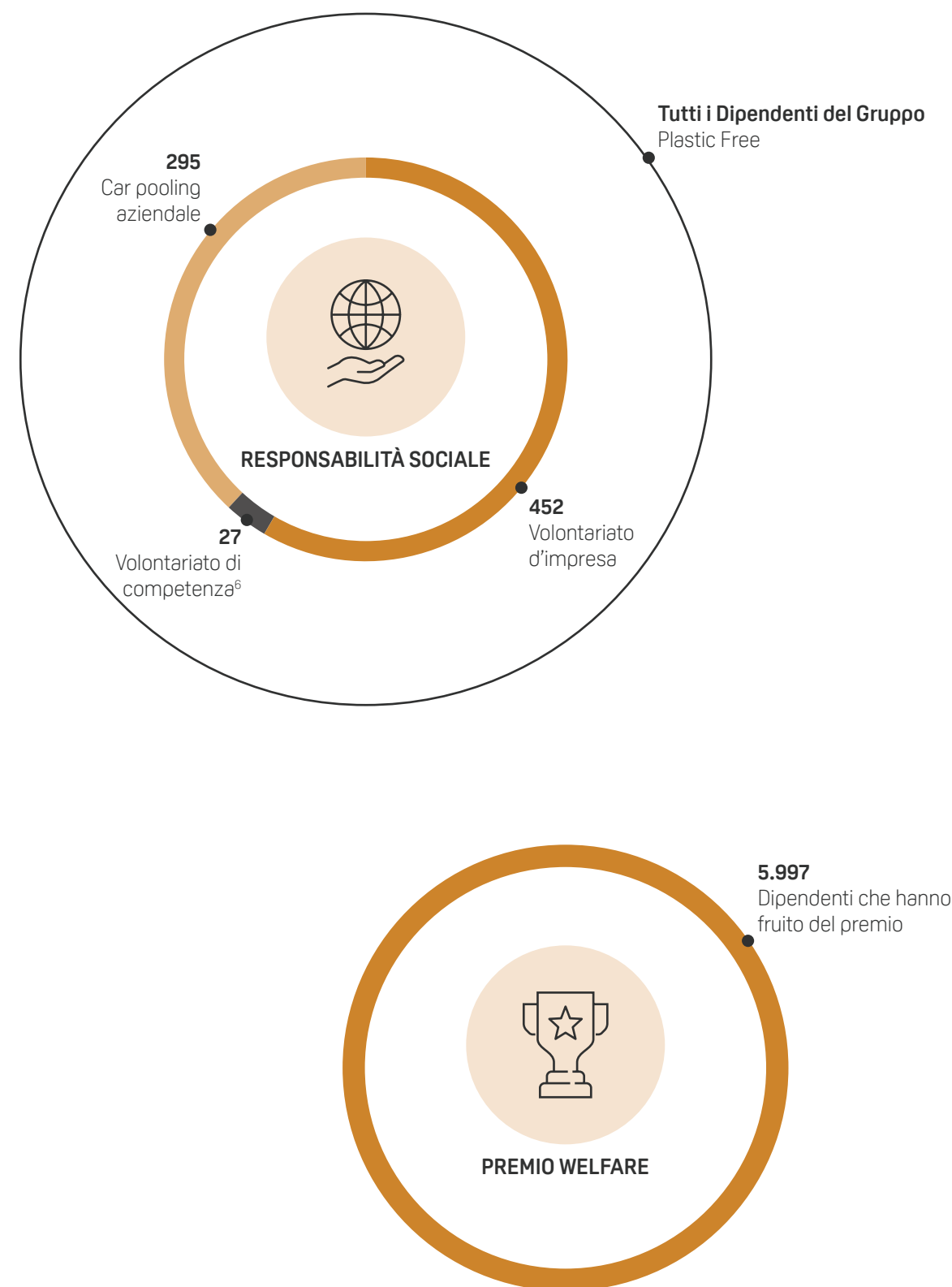


⁴ Si rimanda all'appendice per dettagli attività, pag. 194.





⁵ Associazione culturale dei Dipendenti del Gruppo che si occupa di organizzare eventi per il tempo libero offrendo ai suoi associati sconti commerciali e agevolazioni. Nel 2022 all'associazione sono stato erogati 195.000,00 euro; 130.000,00 da parte dei Dipendenti Soci e 65.000,00 da parte della Capogruppo.



⁶ Tutorship digitale in collaborazione con l'associazione Gulliver per accompagnare i ragazzi nel percorso di studio.

Nel 2022 è stato altresì rinnovato il contratto integrativo che, a decorrere dal 2023, prevede:

incremento dei Ticket Pasto

incremento del Premio Welfare

aumento di carattere temporaneo dei rimborsi chilometrici

possibilità di richiedere giornate aggiuntive di lavoro in agile working per sostenere le situazioni di disagiata mobilità casa/lavoro e dei caregiver. Laddove le esigenze operative lo consentano e previa autorizzazione del Responsabile di riferimento, il Gruppo consentirà l'utilizzo di propri spazi, ove disponibili, per il lavoro agile in presenza e favorirà la progressiva espansione dello smart working anche ai colleghi operanti in Rete, assicurata la piena funzionalità del servizio alla clientela

aumento del contributo a carico dell'azienda per il premio relativo alla Polizza Sanitaria

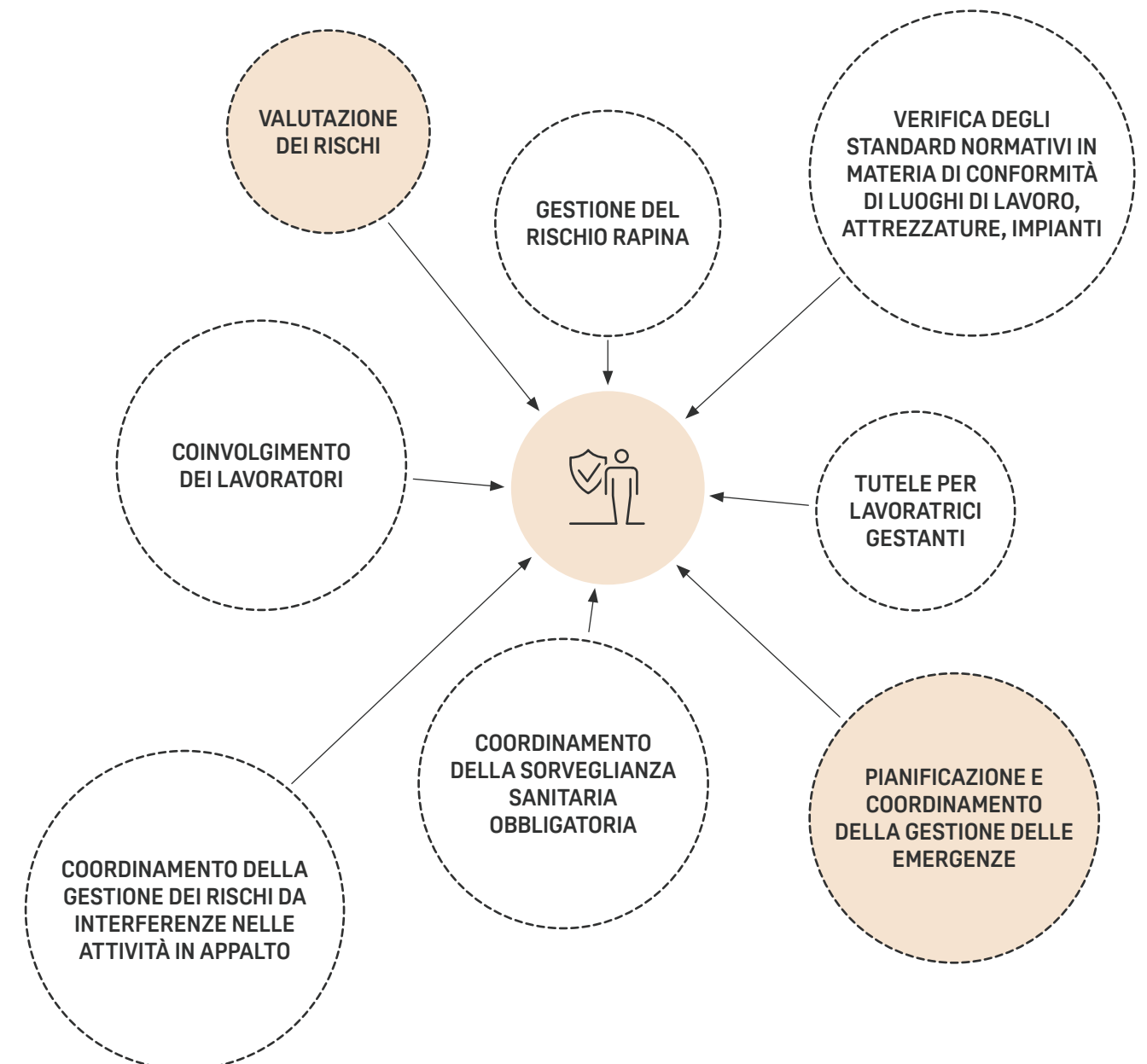
Nel corso del 2022 è stato altresì erogato un contributo straordinario di 300,00 euro a tutti i Dipendenti del Gruppo fruibile sulla piattaforma aziendale Premio Welfare.

3.9 Salute e Sicurezza

Il sistema di gestione della salute e sicurezza è esteso a tutti i Dipendenti e sedi del Gruppo e risponde alle indicazioni del D.lgs. 81/08 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Le procedure ed i processi adottati sono riepilogati in un apposito portale sulla intranet aziendale e tutte le attività svolte in materia vengono rendicontate annualmente in una apposita relazione predisposta dalla funzione Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro per il Datore di Lavoro (ex D.lgs. 81/08) e analizzata dal Consiglio di Amministrazione.

La diffusione della cultura della sicurezza e della prevenzione si traduce in una riduzione del rischio di incidenti sul luogo di lavoro e delle malattie correlate e consente al Gruppo di contribuire positivamente al miglioramento della salute sociale e alla diminuzione costi assistenziali/previdenziali nelle comunità di riferimento.

La funzione **Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro** definisce i processi di valutazione dei rischi e di individuazione delle misure di prevenzione e protezione, attuando tra le altre, le seguenti attività cardine:



VALUTAZIONE DEI RISCHI:

con l'ausilio di check-list, o mediante il ricorso a consulenze tecniche specifiche, vengono individuati e valutati molteplici scenari di rischio, definendo le misure correttive e di miglioramento. In caso di infortuni, accadimenti pericolosi o incidenti si procede all'analisi dell'evento e, laddove necessario, all'individuazione delle relative azioni correttive

VERIFICA DEGLI STANDARD NORMATIVI IN MATERIA DI CONFORMITÀ DI LUOGHI DI LAVORO, ATTREZZATURE, IMPIANTI:

il monitoraggio, in occasione di nuove aperture o di ristrutturazioni di luoghi di lavoro, viene effettuato mediante sopralluoghi della funzione Prevenzione e Sicurezza durante i quali sono applicate specifiche check-list di valutazione allo scopo di evidenziare eventuali criticità o anomalie e individuare le misure correttive o di mitigazione. La funzione, inoltre, fornisce consulenza agli uffici preposti alla definizione degli standard realizzativi in relazione ai luoghi di lavoro, attrezzature ed impianti per verificare la corrispondenza alla normativa di sicurezza al momento vigente

COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI:

avviene tramite la consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, attraverso momenti di comunicazione dedicati ed in occasione delle riunioni periodiche di prevenzione, almeno annualmente. I lavoratori vengono coinvolti anche durante le esercitazioni pratiche di evacuazione organizzate annualmente presso le sedi con almeno n. 10 Persone (Lavoratori e Collaboratori esterni) presenti

COORDINAMENTO DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA OBBLIGATORIA:

organizzazione delle visite di idoneità alla mansione per i lavoratori videoterminalisti (circa il 30% della popolazione aziendale) e relativa gestione delle attività connesse (sopralluoghi dei Medici Competenti presso le sedi di lavoro, custodia delle cartelle sanitarie, ecc.). I servizi di medicina del lavoro sono affidati a Medici Competenti esterni 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. I dati relativi alle condizioni di salute dei lavoratori (cartelle sanitarie) sono custoditi in formato cartaceo ed elettronico nel rispetto del segreto professionale e della normativa sulla Privacy

LAVORATRICI GESTANTI:

le norme in materia di sicurezza sul lavoro, nello specifico i Decreti Legislativi 81/2008 e 151/2001, riservano particolari tutele per le lavoratrici nelle condizioni di gestante. Il Gruppo ha pertanto definito specifiche procedure per salvaguardare la salute di tutte le lavoratrici, con particolari distinguo per quanto concerne le mansioni da videoterminalista e i ruoli di front office

COORDINAMENTO DELLA GESTIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE NELLE ATTIVITÀ IN APPALTO:

supporto e consulenza alle funzioni aziendali nel presidio di tutti gli adempimenti correlati agli appalti di lavoro

PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE:

redazione dei piani di emergenza ed evacuazione interni, presidio delle figure incaricate della gestione delle emergenze, definizione dei piani di verifica e controllo e pianificazione delle esercitazioni pratiche di evacuazione dai luoghi di lavoro effettuate annualmente in tutte le sedi con più di 10 Persone presenti

GESTIONE DEL RISCHIO RAPINA:

in risposta al rischio che i lavoratori possano subire danni in seguito a eventi criminosi è stato implementato un percorso di supporto psicologico che viene attivato dal Medico Competente per eventi particolarmente cruenti. Il supporto prevede interventi di gruppo (debriefing post rapina) o individuali (colloqui psicologici a richiesta del lavoratore) condotti da psicologi del lavoro specializzati nella gestione di situazioni di emergenza

La funzione Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro garantisce inoltre il supporto nella **definizione** di 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/ SOCIETÀ DI FORMAZIONE ESTERNI ACCREDITATI**

I corsi vengono erogati a tutta la popolazione aziendale, in presenza e in modalità e-learning (per i casi in cui sia normativamente consentito), attraverso un catalogo formativo dedicato e conforme ai requisiti normativi.

I fabbisogni sono diversificati in base al ruolo, mansione o luogo di lavoro.

Tutti i corsi erogati in materia di salute e sicurezza prevedono la verifica dell'apprendimento con test di valutazione.

Nel 2022 Credem ha aderito al programma **Luoghi di lavoro che promuovono la salute**, sostenuto dalla Regione Emilia Romagna nell'ambito del Piano Regionale della Prevenzione 2021-2025 e attuato dal Servizio Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro dell'AUSL di Reggio Emilia, che individua l'ambiente di lavoro come luogo favorevole per la promozione della salute.

Mediante l'adesione al suddetto progetto, rivolto ai lavoratori e finalizzato all'equità sociale e di salute, il Gruppo si impegna volontariamente a:

- ☒ costruire, attraverso un processo partecipato e incentrato sul ruolo del Medico Competente, un contesto che faciliti l'adozione da parte dei lavoratori di comportamenti e scelte positive per la salute
- ☒ assumere un ruolo attivo nella promozione della salute e del benessere e orientare in modo positivo le abitudini di vita dei lavoratori, sostenendo le loro scelte salutari
- ☒ migliorare il clima aziendale lavorando sugli aspetti motivazionali dei lavoratori

04

Prosperity

Un insieme apparentemente confuso di fili, grazie alla string art si razionalizza e prende forma.

I fili, che diventano rappresentazione delle azioni, concretizzano la filosofia sostenibile di Credem, una filosofia che si trasforma in prosperità e valore condiviso con gli Stakeholder, generando ricadute positive sulla Società e il Territorio.

n. 1.335.161

Clienti: +1%
(vs. 2021)

+750%

incremento gamma
prodotti ESG²

+91%

partecipanti ad attività di
educazione finanziaria²

n. 323

assunzioni

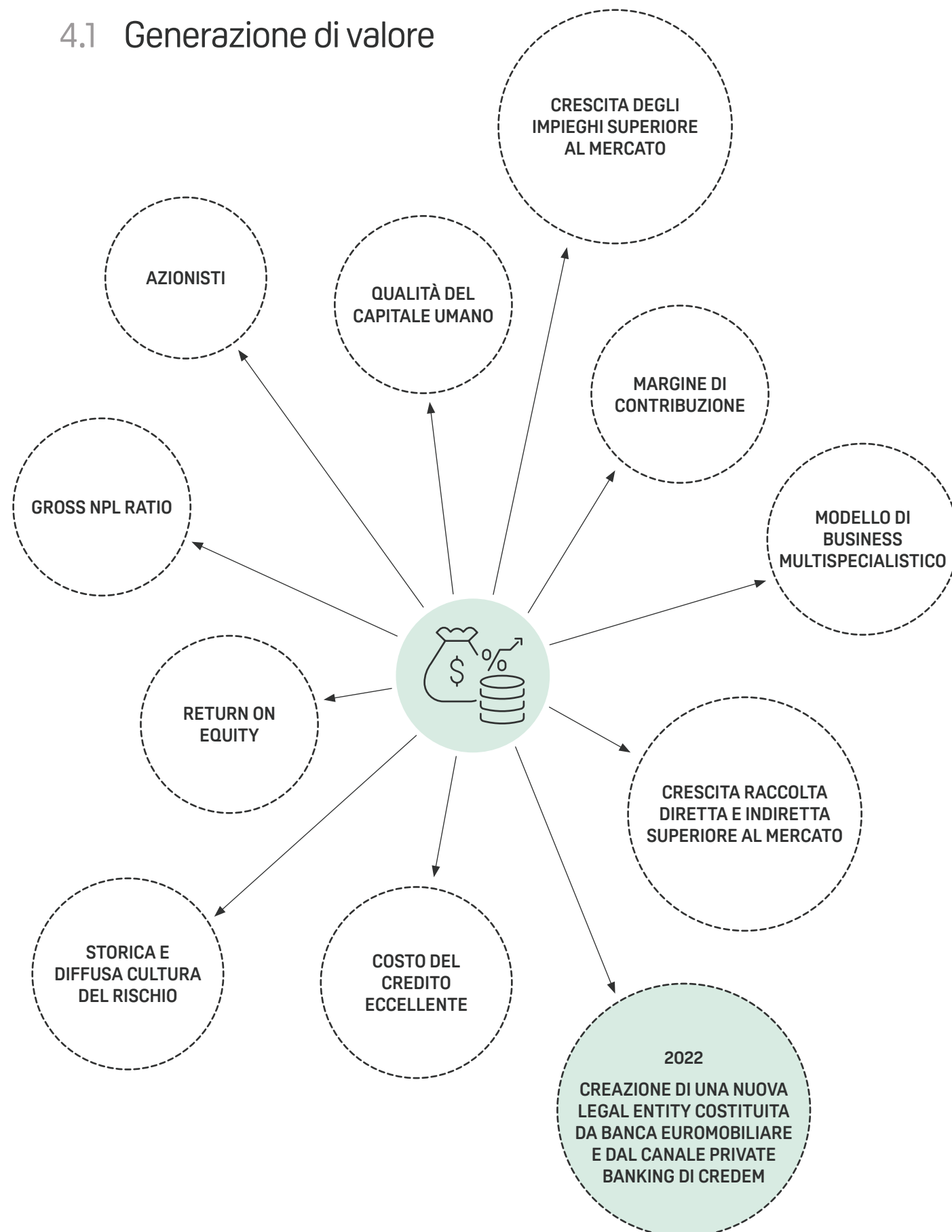
81,6

customer
satisfaction¹

¹ Sintetizza in un unico valore la soddisfazione della clientela verso Credem nel suo complesso (relativa alle filiali e ai canali remoti utilizzati); il 2022 ha confermato il gradimento dei Clienti, con un dato di 81,6 punti su 100.

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

4.1 Generazione di valore



AZIONISTI

I nostri Azionisti: una visione di lungo termine

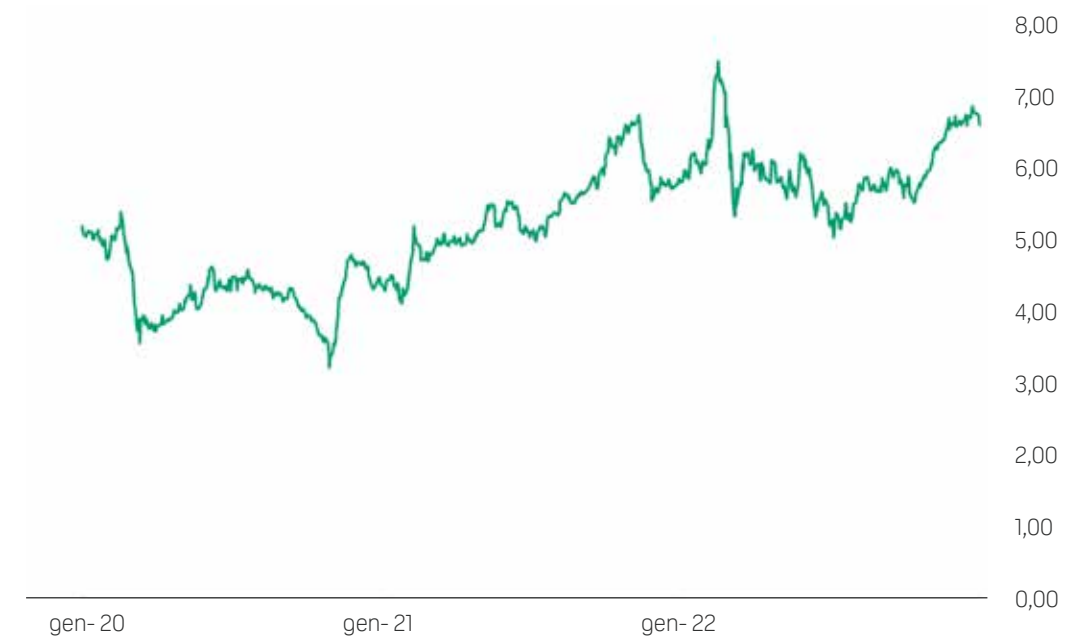
Il maggior azionista della Capogruppo è **Credemholding SpA** con una quota di partecipazione del 79%; il flottante rappresenta il 21%.

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 77% 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 orientati al medio-lungo periodo



ANDAMENTO TITOLO AZIONARIO CREDITO EMILIANO SPA:



Il triennio 2020-2022 è stato caratterizzato da una significativa e peculiare volatilità dei mercati finanziari, originata prima dalla diffusione della pandemia e poi intensificata dalla guerra russa in Ucraina. Durante questi differenti cicli economici, il titolo azionario ha registrato una performance di oltre il 27% rispetto ad una performance positiva di circa lo 0,10% dell'indice delle banche italiane (FTSE Italia All Share Banks)

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 2022 ha garantito l'assunzione di **n. 323 Persone**³, di cui **n. 201** di età inferiore ai 30 anni (n. 105 Donne e n. 96 Uomini)



n. 323

**NUOVE ASSUNZIONI
NEL 2022**

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



572,6 milioni di euro

MODELLO DI BUSINESS MULTISPECIALISTICO

Fonti di ricavo garantite da un modello di business multispecialistico

La diversificazione del modello di business ha consentito di rispondere con tempestività ed efficacia al mutato contesto economico-sociale⁴

RETURN ON EQUITY

Calcolato come Utile Netto sul patrimonio Netto medio del 2022

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

Anche per il 2023 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



9,8%

ROE 2022

³ Cfr. Agenda ONU 2030 Target ESG 2023, pag. 36.

⁴ Si rimanda al paragrafo La nostra proposta di valore, pag. 130

CRESCITA RACCOLTA DIRETTA E INDIRETTA SUPERIORE AL MERCATO

La **raccolta diretta** è rappresentata dall'aggregazione di 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

*Fonte: ABI Monthly Outlook gennaio 2023 – var% a/a Totale Raccolta da clientela (settore privato e PA)

PRODUZIONE NETTA NEL 2022:

4,4 miliardi di euro

**INCREMENTO DELLA RACCOLTA DIRETTA
DA CLIENTELA**



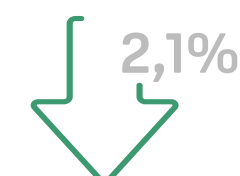
COSTO DEL CREDITO ECCELLENTE

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

15 bps = 0,15%
**DEGLI IMPIEGHI MEDI
DEL 2022**

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.



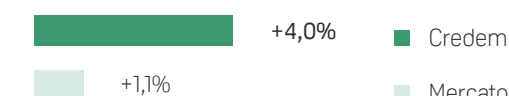
NET NPL RATIO (INCIDENZA DEL TOTALE CREDITI DETERIORATI NETTI SUGLI IMPIEGHI NETTI)

Bassa incidenza dei crediti deteriorati netti (NET NPL), grazie ad un'ulteriore crescita dei livelli di copertura (coverage FY22 56% vs 53,7% FY21)



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

NUOVA LEGAL ENTITY: CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING


Nel 2022 è stata creata una nuova legal entity costituita da Banca Euromobiliare e dal Canale Private Banking di Credem. Da febbraio 2023 il Private Banking di Credem è entrato a far parte della nuova società. Il progetto rappresenta una tappa decisiva nel posizionamento, specializzazione e sviluppo del private banking del Gruppo









focus: rating ESG e riconoscimenti della Sostenibilità del Gruppo⁵

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.

Nel 2022 il Gruppo ha ricevuto importanti riconoscimenti da parte di alcune primarie agenzie di rating ESG:

| RATING | DESCRIZIONE | SCORE |
|---|---|---------------------------------------|
|  | riflette performance ESG e i rapporti con Stakeholder esterni | 2023 65 scala da 0 a 100 |

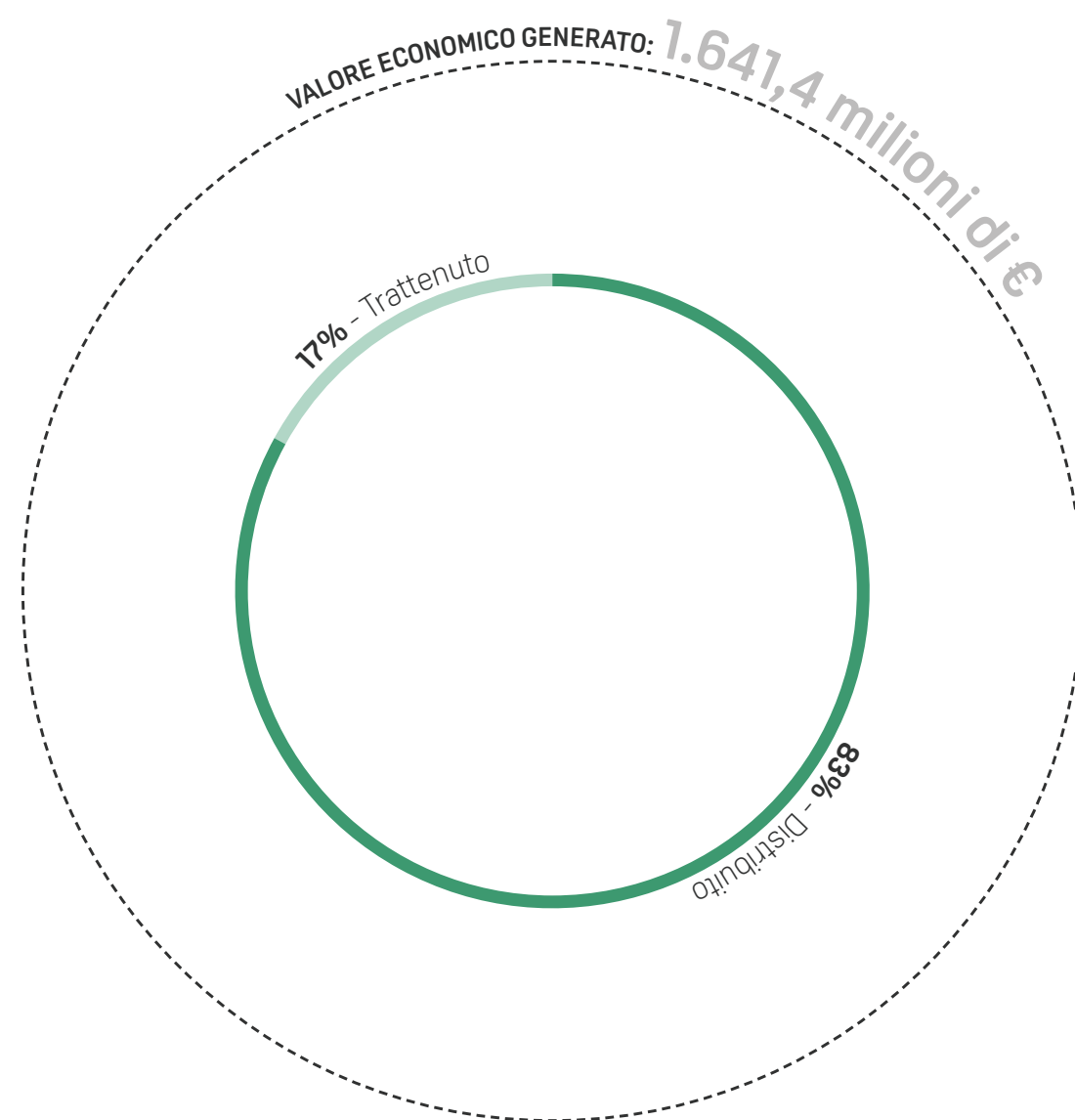
⁵ Per i rating e gli score ESG le grandezze osservabili sono molteplici, sia di natura quantitativa sia qualitativa, e per ciascun criterio (ambientale, sociale, di governance) si osservano numerose caratteristiche. Quando il rating è richiesto dalla stessa entità oggetto della valutazione (o da un soggetto ad esso collegato) si parla di rating solicited ("sollecitato"); quando invece è richiesto da un soggetto terzo o pubblicato dall'agenzia per propria iniziativa viene definito rating unsolicited. Tutti i rating riportati in tabella, ad eccezione di CDP, sono unsolicited. La principale differenza tra i rating solicited e unsolicited, oltre al committente, è la disponibilità di informazioni per la valutazione: nel caso di rating solicited è nell'interesse stesso delle imprese che ne fanno richiesta fornire tutti i dati e le informazioni necessarie ad un esame approfondito, mentre i rating unsolicited si basano solo ed esclusivamente sulle informazioni pubbliche disponibili.

| RATING | DESCRIZIONE | SCORE |
|---|--|--|
|  | Misura l’allineamento della società ai principi di sostenibilità (ONU, OCSE e UE) | 2022 E Very low scala da F a EEE |
|  | Riflette la capacità della società di gestire i rischi ambientali e di misurare gli impatti ambientali | 2022 D scala da F a A |
|  | Riflette il livello di resilienza della società rispetto ai rischi ESG | 2023 A scala da CCC a AAA |
|  | Misura l’esposizione della società ai rischi ESG specifici e rilevanti del proprio settore e la capacità di gestirli | 2022 26.5 Medium Risk scala da 0 a 40+ |
|  | Riflette la performance della società rispetto agli ambiti sociali, ambientali e di governance (ESG) | 2022 46/100 scala da 0 a 100 |
|  | Riflette le performance ESG della società rispetto al relativo benchmark settoriale | 2022 Social: C- Governance: C Environmental: D Scala da D- a A+ |

Valore Economico Generato e Distribuito

I risultati conseguiti nel 2022 testimoniano la capacità del Gruppo di remunerare gli Stakeholder e di generare valore per l'organizzazione e la società, anche mediante il sostegno al sistema finanziario.

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



1.366,3 milioni di €

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

275 milioni di €

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO

La quota parte di **Valore Economico Distribuito** è ripartita tra i principali portatori di interesse:

Dipendenti e Collaboratori: 665,7 milioni € per sostenere i salari, gli importi erogati a istituti statali per conto dei Dipendenti e i benefit ad essi erogati



48,7%
DIPENDENTI E COLLABORATORI

Pubblica Amministrazione Centrale e Periferica: 359,8 milioni € per i pagamenti delle imposte e il contributo ai Fondi a livello internazionale, nazionale e locale, a sostegno della società e delle comunità in cui il Gruppo effettivamente opera. In particolare, nel corso del 2022 il Gruppo ha contribuito al sostegno dei seguenti Fondi per supportare il sistema economico:

- **Fondo di Risoluzione Unico Europeo - SRF: 34,3 milioni €** per contribuire alla gestione delle crisi in modo ordinato attraverso strumenti più efficaci e l'utilizzo di risorse del settore privato, riducendo gli effetti negativi sul sistema economico ed evitando che il costo dei salvataggi gravi sui contribuenti
- **Fondo Sistemi di Garanzia dei Depositi - DGS: 23,1 milioni €** mediante:
 - il rimborso dei depositanti, nei casi di liquidazione coatta amministrativa delle banche autorizzate in Italia e, con riferimento alle succursali di banche comunitarie aderenti al Fondo in via integrativa, nei casi in cui sia intervenuto il sistema di garanzia di appartenenza
 - il finanziamento della risoluzione, nei casi di risoluzione delle banche consorziate autorizzate in Italia, in conformità delle modalità e dei limiti previsti dal Decreto legislativo 16 novembre 2015, n. 180, in attuazione della direttiva 2014/59/UE sul risanamento e la risoluzione degli enti creditizi e delle imprese di investimento (BRRD)



26,3%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Fornitori: 226,9 milioni € per sostenere i costi di approvvigionamento di beni e servizi che costituiscono un elemento vitale per mantenere un vantaggio competitivo in grado di contribuire profittevolmente ai risultati economici del Gruppo



16,6%
FORNITORI

Azionisti: 112,2 milioni € per garantire un'adeguata remunerazione del capitale investito, sul quale il Gruppo può contare nell'esercizio della propria attività di business



8,2%
AZIONISTI

Collettività e Ambiente: 1,7 milioni € per sostenere progetti specifici di utilità sociale e protezione ambientale



0,1%
COLLETTIVITÀ E AMBIENTE

4.2 I nostri Clienti

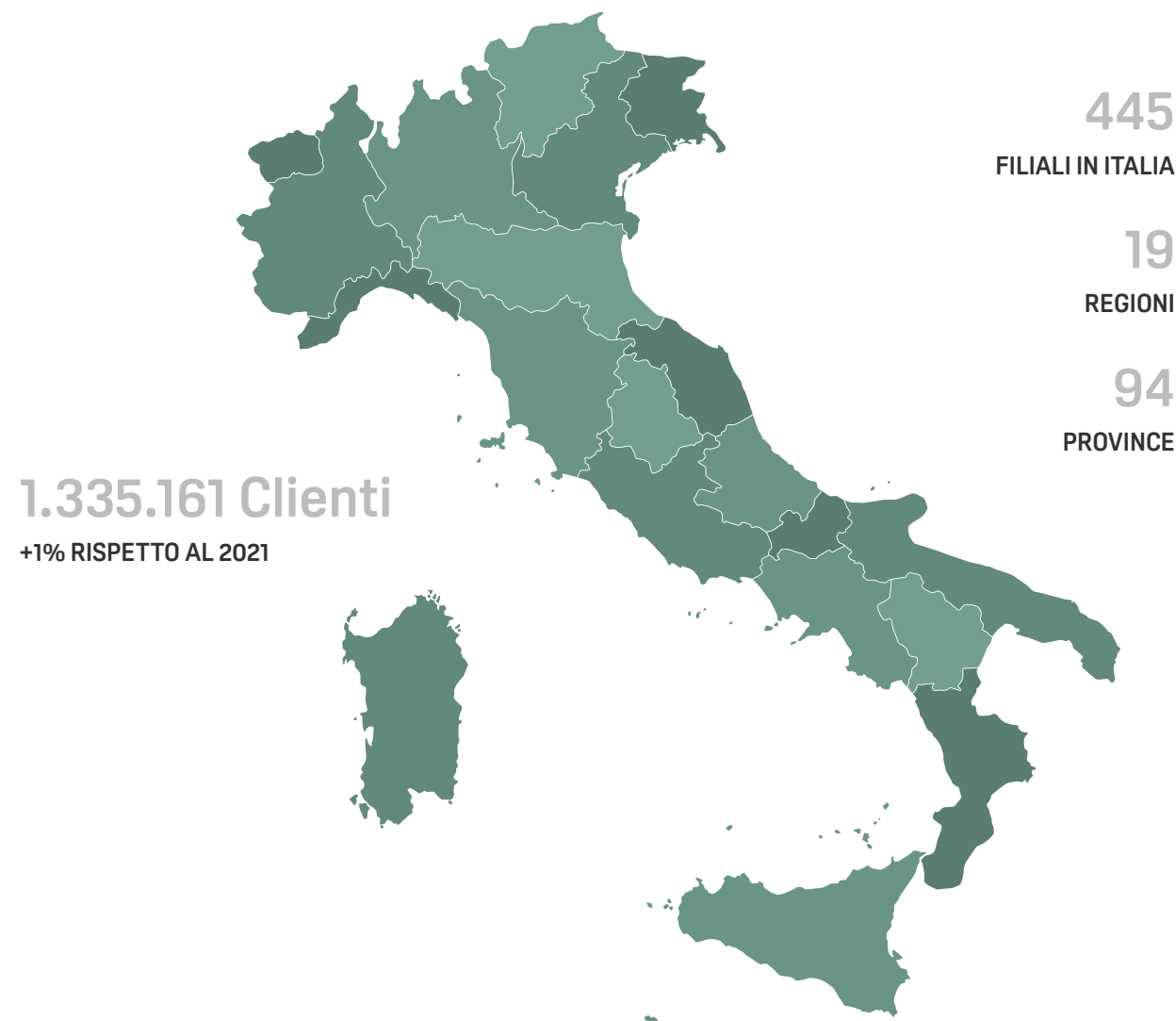
Passione e Responsabilità contraddistinguono anche la relazione con i Clienti.

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.

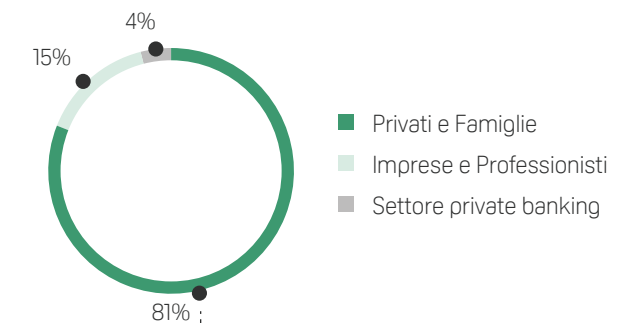
Nel corso del 2022 il Gruppo non ha registrato casi di non conformità con normative e/o codici di comunicazioni di marketing.

In linea con la strategia di crescita commerciale, nel 2022 il numero di Clienti delle Società Credito Emiliano S.p.A. e Banca Euromobiliare S.p.A. ha registrato un **incremento dell'1%** rispetto al 2021.



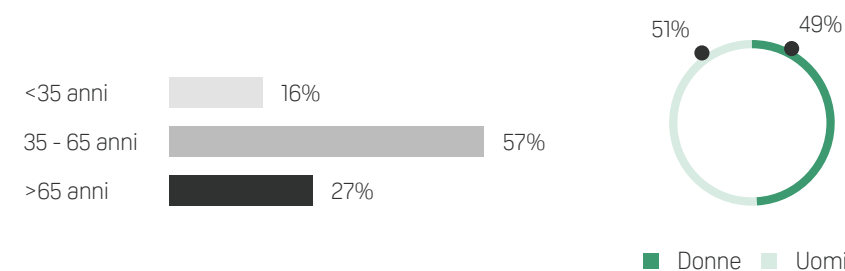
Composizione della clientela

Al 31 dicembre 2022 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 dal settore **private banking**



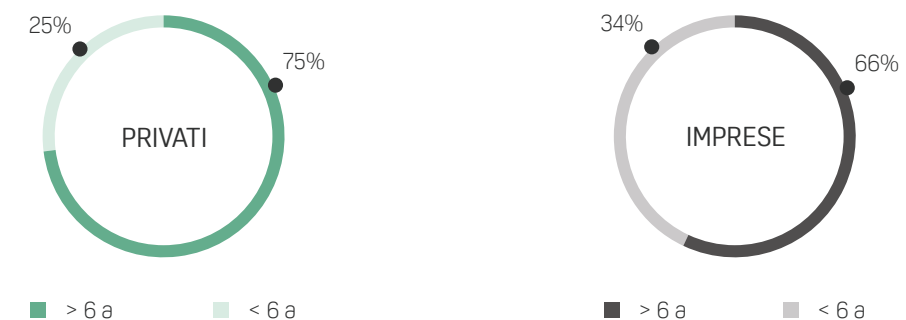
Composizione dei Clienti Privati

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

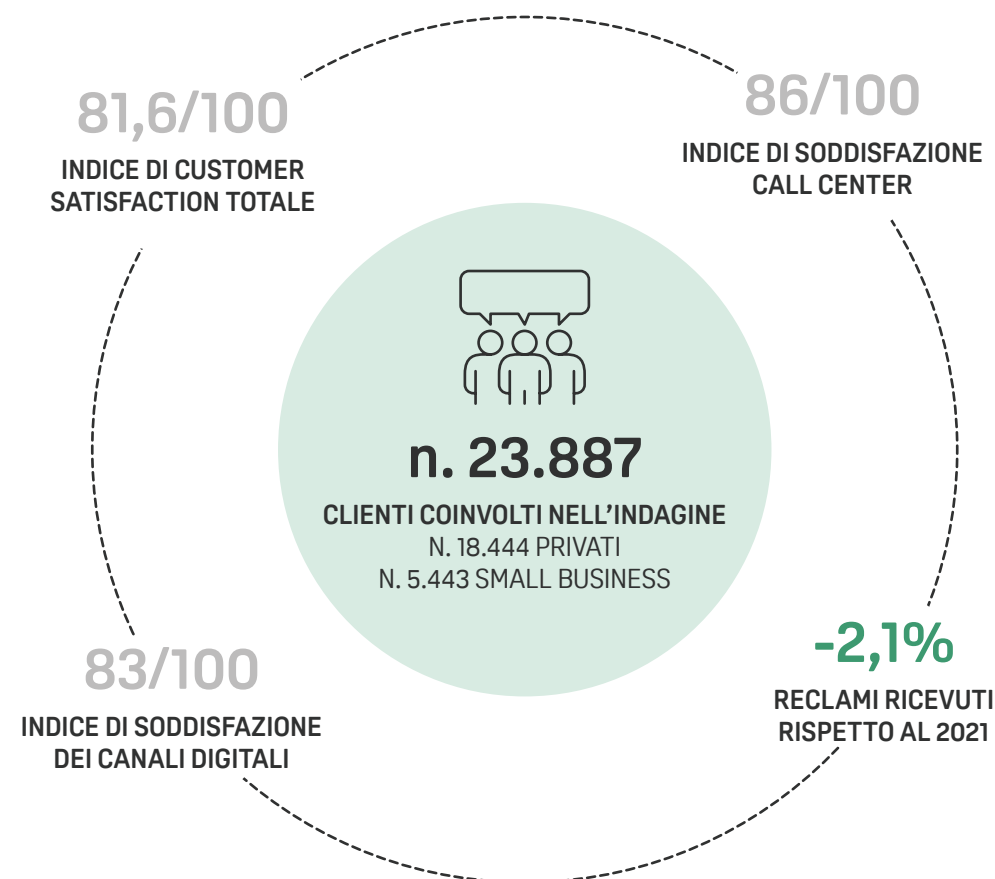


Durata dei rapporti

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 Clienti⁶



La soddisfazione dei Clienti è un obiettivo aziendale centrale e strategico.

L'impegno per la cura e l'assistenza della clientela costituisce parte integrante delle attività del Gruppo e si realizza nell'offerta di soluzioni concrete e facilmente fruibili, attraverso un servizio caratterizzato da professionalità, competenza, coerenza e rispetto degli impegni assunti.

Il 2022 è stato caratterizzato dal potenziamento delle seguenti attività:

- analisi di benchmark, relative a modelli di banking commerciale tradizionale e realtà digitali
- rilevazione della soddisfazione dei Clienti su diversi canali (filiale, call center, internet banking e mobile, videochiamate)
- evoluzione della community **CredemLab**, utilizzata anche per l'ascolto dei Dipendenti della banca
- analisi più strutturata dei principali processi commerciali, mediante questionari di valutazione dedicati somministrati a Clienti e gestori di filiale.

⁶ I dati e le informazioni relative alla Soddisfazione dei Clienti si riferiscono alla Società Credito Emiliano S.p.A.

Le attività di ascolto sono state periodicamente analizzate da un Comitato dedicato e hanno originato una proficua e sinergica azione di collaborazione e condivisione progettuale estesa a tutte le funzioni commerciali per definire e agire azioni di remediation.

Per una lettura integrata delle differenti aree di indagine sviluppate, sono stati utilizzati due indicatori generali:

- **Net Promoter Score⁷ (NPS)**: indica quanto i Clienti consigliano Credem come banca. Nel 2022 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 39 punti, rispetto ai 45 del 2021; l'indice, pur in riduzione, si conferma un elemento di eccellenza e ai vertici del sistema bancario; rispetto agli anni precedenti si è assistito ad una maggiore polarizzazione dei giudizi, con una riduzione della fascia della clientela "neutrale" (giudizio 7-8)
- **Customer Satisfaction**: indicatore di sintesi che misura con un unico valore la soddisfazione della clientela verso il modello banking Credem nel suo complesso (filiali, canali digitali e call center); nel 2022, anno di accelerata transizione nel modello di servizio verso una maggiore digitalizzazione ed autonomia della clientela (anche mediante l'utilizzo di strumenti quali le casse self presso le filiali operative), il valore ha mostrato una leggera riduzione attestandosi a 81,6 (-2,6), in particolare su canali fisici e digitali, registrando una leggera crescita per il contact center.

Dall'analisi dei dati sono emersi alcuni indicatori significativi:



la costante evoluzione dei modelli di servizio, con una crescente richiesta di servizi digitali avanzati e modalità di relazione a distanza, sta polarizzando le valutazioni: i Clienti digitali richiedono maggiori competenze ed anche proattività da parte dei gestori



il ruolo centrale del contact center, soprattutto nel supporto alla clientela su tematiche di assistenza inerenti i sistemi di pagamento e/o l'accesso/utilizzo dei canali digitali: la soddisfazione per il servizio Clienti Inbound⁸ si è confermata sui livelli del 2021 (85,7 vs 85,8), mentre il servizio Outbound⁹, focalizzato in parte sulle azioni di caring ed in parte su attività commerciali, è cresciuto di quasi 1 punto fino al livello di 87,2, il dato più elevato rispetto agli ultimi 3 anni di indagine.

Modalità di rilevazione

I dati per la soddisfazione generale e di filiale sono il risultato di un'indagine telefonica e via email effettuata nel periodo marzo-dicembre 2022 su un campione totale di n. 16.669 privati e n. 5.443 Small Business. A questi risultati sono state integrate le risultanze di un questionario online proposto a n. 1.025 Clienti privati sui servizi di internet e mobile banking, e ulteriori n. 750 telefonate su base annua per rilevare i livelli di soddisfazione sul canale telefonico.

⁷ 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.

⁸ Assistenza telefonica attivata su richiesta del Cliente.

⁹ Gestione di attività telefoniche in uscita verso utenti prospect o customer base.

I punti di contatto

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

 sito web (credem.it)

 email: info@credem.it

 app (Credem mobile Banking)

 contact center (Numero Verde Credem 800 273336)

 filiale

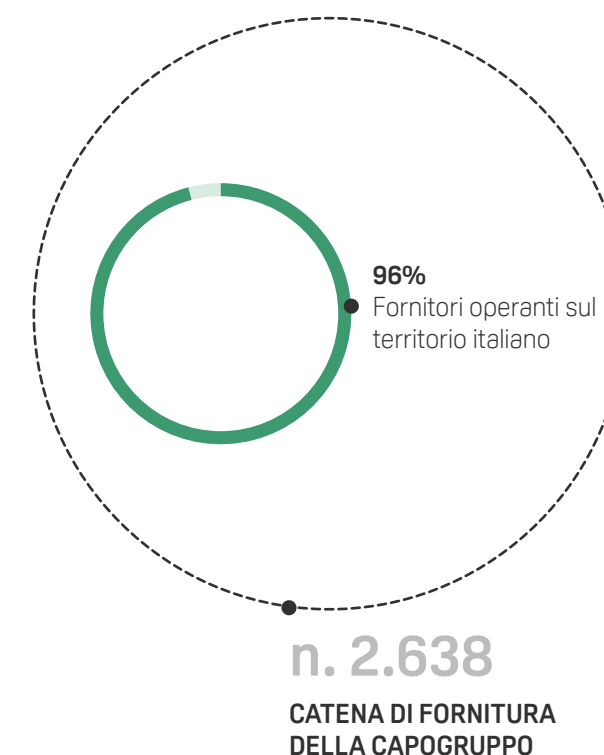
4.3 La catena di fornitura

Il Gruppo impronta la propria operatività al rispetto dei più elevati standard di professionalità, integrità, legalità, trasparenza, correttezza e buona fede, impostazione applicata anche alla scelta dei Fornitori.

La gestione sostenibile della catena di fornitura consente infatti di sviluppare processi di innovazione e di controllo, a garanzia e tutela della sicurezza delle relazioni e delle procedure. Queste azioni rendono l'impresa meno vulnerabile ai rischi e possono quindi produrre impatti positivi sulla capacità di creare valore per l'organizzazione e per il territorio in cui opera.

I rapporti con i Fornitori sono disciplinati dal Codice etico, parte integrante del MOG 231, e dagli standard etici correlati, richiamati con specifica clausola ex D.lgs. 231/2001¹⁰ nei contratti di fornitura.

I criteri di selezione per l'assegnazione delle commesse e l'inclusione degli stessi nell'Albo Fornitori sono subordinati ad obiettivi e trasparenti valutazioni della loro professionalità e struttura imprenditoriale, privilegiando, a parità di condizioni, imprese situate sul territorio nazionale.



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

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. 2.638 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.

Nel corso del 2022 il Regolamento di Gruppo in ambito Sostenibilità è stato integrato con alcuni principi finalizzati ad escludere specifici settori di business o strumenti finanziari non in linea con i propri principi etici e di integrità attraverso un approccio trasversale applicabile, ove compatibile, a tutti gli Stakeholder. Con riferimento ai Fornitori trovano applicazione i criteri di esclusione relativi ad **armi non convenzionali e derivati su materie prime alimentari**.

¹⁰ Per il Codice Etico si rimanda al sito web istituzionale: <https://www.credem.it/content/dam/credem/documenti/governance/d-lgs-231-2001/Codice%20Etico.pdf>

Vendor rating

Il vendor rating è il processo con cui viene misurata l'effettiva performance che il Fornitore è in grado di erogare e si concretizza mediante 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.

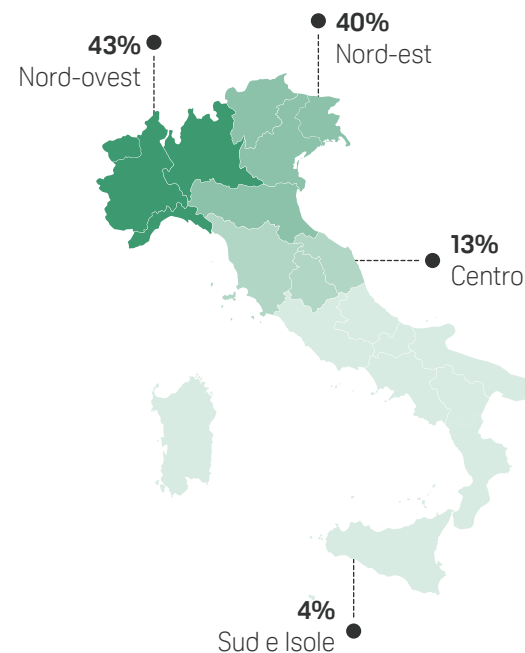
Nel 2022, per le attività di valutazione dei Fornitori finalizzate all'assegnazione del vendor rating sono stati valutati n. 93 Fornitori; i Fornitori posti sotto osservazione sono stati n. 13.



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 sono ubicate le attività aziendali sul perimetro nazionale.

Nel 2022 il 96% della supply chain è riconducibile a Fornitori italiani, che rappresentano il 94% della spesa complessiva per forniture e approvvigionamenti, in coerenza con gli anni precedenti. Tra i Fornitori italiani il 43% del fatturato riconducibile a Fornitori del Nord-ovest, il 40% a Fornitori del Nord-est, il 13% del Centro, il 4% del Sud e delle Isole.



La strategia per la gestione sostenibile della catena di fornitura

Per sensibilizzare i Fornitori e accompagnarli in un percorso di crescita sostenibile, il Gruppo sta portando avanti un percorso di miglioramento dei processi interni che consentirà, entro il 2024, un presidio coordinato, caratterizzato dall'aggiornamento e adeguamento delle procedure interne di gestione del processo di acquisto anche mediante l'integrazione di processi di selezione in grado di garantire il rispetto delle strategie che Credem intende perseguire in ambito di sostenibilità ambientale e sociale mediante:

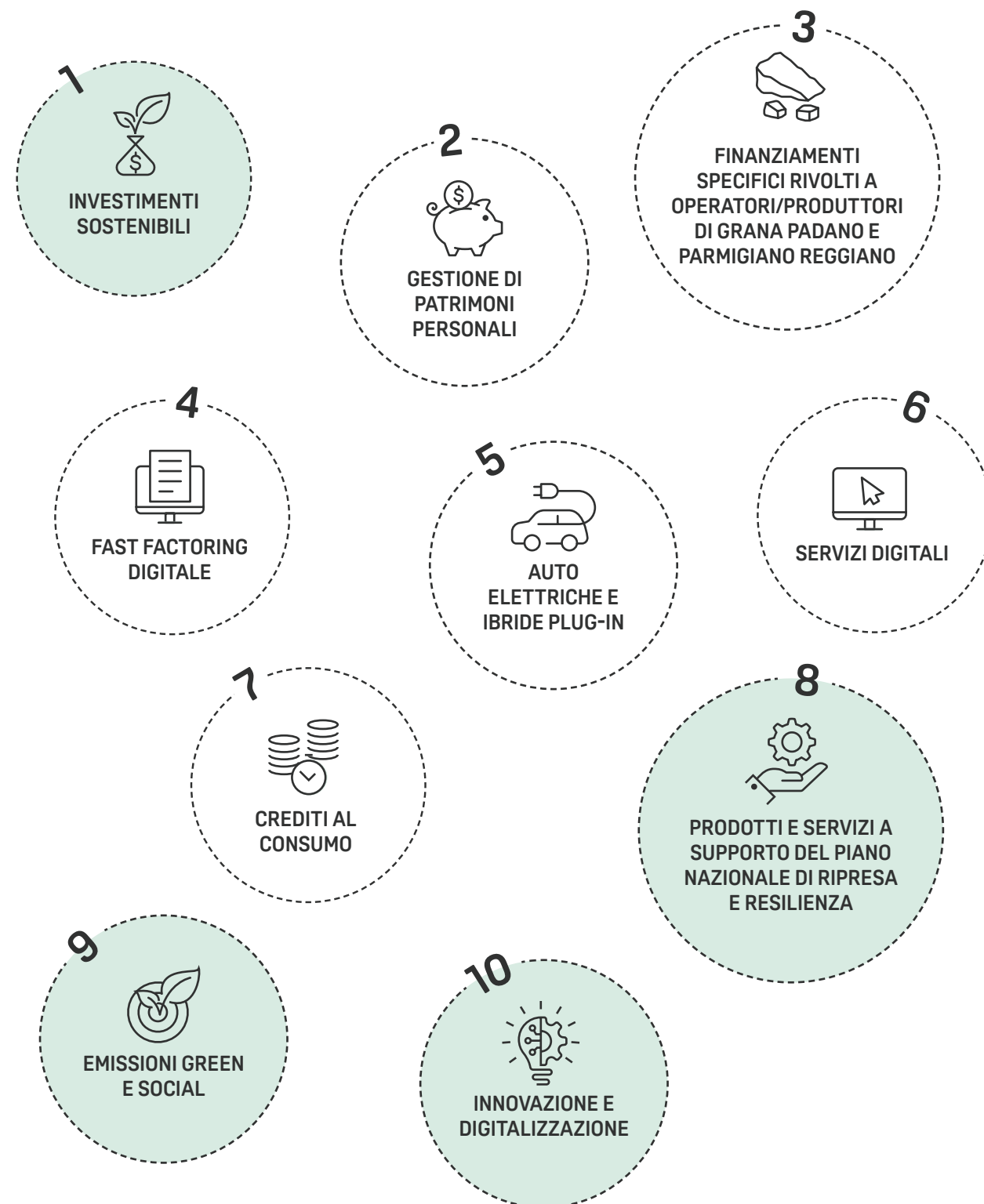
la definizione e l'adozione dei requisiti di sostenibilità da integrare nei criteri di valutazione tecnica per l'individuazione di Fornitori che operano in coerenza con i principi ESG adottati dal Gruppo

l'individuazione di specifici indicatori di performance sui temi di sviluppo sostenibile connessi ai processi di approvvigionamento, al fine di monitorare il grado di sostenibilità dell'intera catena di fornitura

l'integrazione di processi di verifica volti ad assicurare la definizione di un rating basato sul valore ambientale e sociale: saranno previsti specifici criteri nel processo di selezione dei Fornitori, nei requisiti di partecipazione, nei parametri di valutazione dell'offerta tecnica e/o nelle condizioni contrattuali e delle procedure di gara progettuale

4.4 La nostra proposta di valore

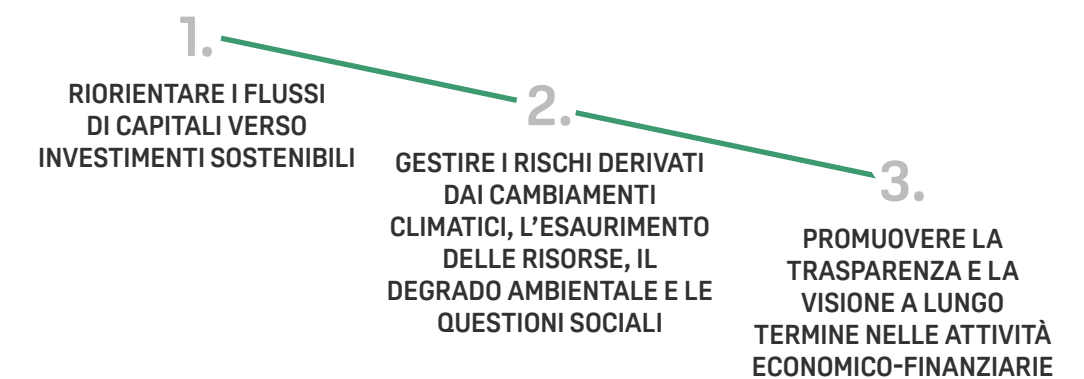
La proposta di valore del Gruppo integra in modo armonico e crescente prodotti e servizi ESG per continuare a garantire la sostenibilità economica del modello di business, integrando fattori ambientali e sociali nella strategia finanziaria.



Finanza sostenibile

La finanza sostenibile indirizza i capitali verso attività capaci di generare un plusvalore economico, coniugando parametri tradizionali (rischio e rendimento) a fattori ambientali, sociali e di buon governo per favorire la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio mitigando i rischi derivanti dai cambiamenti climatici e garantendo una evoluzione giusta e inclusiva.

Il Gruppo contribuisce al sostegno dell'economia mediante finanziamenti destinati alle attività economiche e favorisce la creazione di occupazione e crescita che si concretizza mediante le seguenti 3 direttrici:



1. Investimenti sostenibili

Nel 2022 l'area **wealth management** ha continuato ad integrare i 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 erogata alle reti del Gruppo Credem, attraverso:

l'introduzione e applicazione di esclusioni specifiche, ovvero esclusioni valoriali che impattano e si applicano a tutti i portafogli e servizi sostenibili dell'area wealth. Tali esclusioni, con riferimento all'investimento in strumenti finanziari diversi dagli OICR, comprendono **gravi violazioni dei Diritti Umani e gravi violazioni nell'ambito del Lavoro Minorile**

l'introduzione, oltre alle esclusioni specifiche, di politiche di esclusione generale, che mirano ad escludere specifici settori di business o strumenti finanziari non in linea con i principi di etica e integrità del Gruppo attraverso un approccio trasversale applicabile, ove compatibile, a tutti gli Stakeholder aziendali, ivi compresi i portafogli di investimento. Tali esclusioni, comprendono **Armi non convenzionali e Derivati su materie prime alimentari** e sono state recepite nel Regolamento di Gruppo in materia di Sostenibilità



la definizione ed implementazione di una specifica metodologia per la creazione di uno **scoring ESG proprietario** che, partendo dagli informazioni e scoring forniti da accreditati e primari provider esterni ed integrando le valutazioni dell'area wealth, anche in base a due diligence specifiche effettuate direttamente sugli asset manager terzi, sintetizza un giudizio di sostenibilità (score ESG) sui singoli emittenti ed OICR utilizzati per la creazione di prodotti e la strutturazione di portafogli dei servizi e dei prodotti sostenibili

l'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 sarà utilizzata per la gestione del rischio di sostenibilità e per le attività di engagement nei loro confronti

la definizione di una specifica **politica e metodologia per la gestione ed il monitoraggio dei principali effetti negativi** (c.d. PAI - Principal Adverse Impact) delle decisioni di investimento nella gestione dei prodotti e servizi sostenibili. In tale ambito sono stati ritenuti prioritari i seguenti PAI indicators:

- PAI 2: Carbon footprint
- PAI 3: GHG intensity of investee companies
- PAI 10: Violations of UNGC principles and OECD Guidelines for Multinational Enterprises
- PAI 14: Exposure to controversial weapon

l'adesione ai **Principal of Responsible Investment (PRI)**, framework di membership Organizzazione delle Nazioni Unite per la promozione di principi di gestione responsabile

la **formazione e valutazione delle competenze ESG** attraverso l'erogazione di specifici corsi di formazione

la definizione ed implementazione di percorsi formativi specialistici che hanno determinato il conseguimento delle prime **certificazioni internazionali CESGA** (EFFAS Certified ESG Analyst). I percorsi formativi proseguiranno anche nel 2023

l'implementazione di tutte le attività di reporting regolatorio verso la clientela, con riferimento ai requisiti del nuovo framework regolamentare

l'adeguamento del processo operativo di Euromobiliare Advisory SIM ai fini della considerazione delle preferenze della clientela diretta in tema di sostenibilità nell'ambito della prestazione del servizio di gestione dei portafogli e del servizio di consulenza indipendente, in linea con le novità introdotte da MIFID II

l'applicazione di un decalogo sostenibile, esteso a tutte le Persone del Gruppo, che contiene norme di buona condotta e consigli pratici per ridurre gli sprechi e l'impronta di carbonio



Le società dell'area wealth si sono inoltre dotate di specifici meccanismi di governance con un approccio di lungo periodo ed integrato. In particolare:

- **Comitato di Sostenibilità area wealth:** istituito al fine di presidiare e governare, in maniera coordinata ed armonizzata, le linee guida di gestione e sviluppo dei temi della sostenibilità applicabili alle società di investimento
- **definizione di meccanismi di raccordo e coordinamento tra il Comitato di Sostenibilità area wealth, il Comitato Sostenibilità di Gruppo e il Comitato Consiliare Rischi e Sostenibilità di Gruppo** per garantire una vista d'insieme e mettere a fattor comune le expertise e le linee guida specifiche del mondo wealth
- **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»:** gruppo permanente che identifica, gestisce e monitora le iniziative comuni per la costruzione di portafogli sostenibili, database e score ESG

EUROMOBILIARE ADVISORY SIM

Euromobiliare Advisory SIM gestisce nove linee in delega di gestione dalle Banche del Gruppo Credem e ha istituito **n. 11 nuove linee dirette, la cui attività di investimento è orientata all'integrazione di valutazioni di natura finanziaria e di criteri di sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG - Environmental, Social and Governance)**, applicando inoltre un processo di selezione degli strumenti che tiene conto delle caratteristiche ESG degli emittenti valutati anche in base allo scoring di sostenibilità fornito da soggetti terzi specializzati, dell'orientamento ESG della casa di investimento, del team di gestione, del processo di investimento adottato e dell'attività di engagement esercitata dalla casa di investimento, dei principali effetti negativi attraverso l'utilizzo di specifici indicatori ed una politica di monitoraggio e riduzione degli stessi

EUROMOBILIARE ASSET MANAGEMENT SGR

Nel 2022 l'offerta di prodotti che hanno un obiettivo di investimento sostenibile o alternativamente promuovono caratteristiche ambientali e sociali è costituita da:

- 15 fondi di diritto italiano di cui:
 - 3 a benchmark (un azionario e due obbligazionari)
 - 12 flessibili
- 7 comparti SICAV di cui:
 - 4 a benchmark (due azionario e due obbligazionari)
 - 3 flessibili



CREDEMVITA

L’offerta sostenibile di Credemvita è costituita principalmente dalle tariffe di Ramo III e Multiramo, attraverso:

- la tariffa unit-linked «Simple Life» e le tariffe multiramo «Life Mix», dedicate alla clientela retail che promuovono tra le altre, caratteristiche ambientali o sociali, attraverso la proposta di un Fondo Interno, Credemvita Simple Life Global Equity ESG
- le tariffe unit-linked «Collection» e le tariffe multiramo «Life Mix EVO» e «Flex Life» con l’offerta di Fondi Esterni ESG dedicati al mondo private e alla promozione finanziaria.

Il Fondo Interno Credemvita Simple Life Global Equity ESG investe fino al 100% in strumenti finanziari di tipo azionario in maniera prevalente tramite OICR/ETF che integrano fattori di Sostenibilità ambientale, sociale e di governance. Nel corso del 2022 la Compagnia ha messo a disposizione all’interno delle tariffe a fondi esterni un catalogo prodotti con una presenza maggiore del 30% di sottostanti qualificati come ESG.

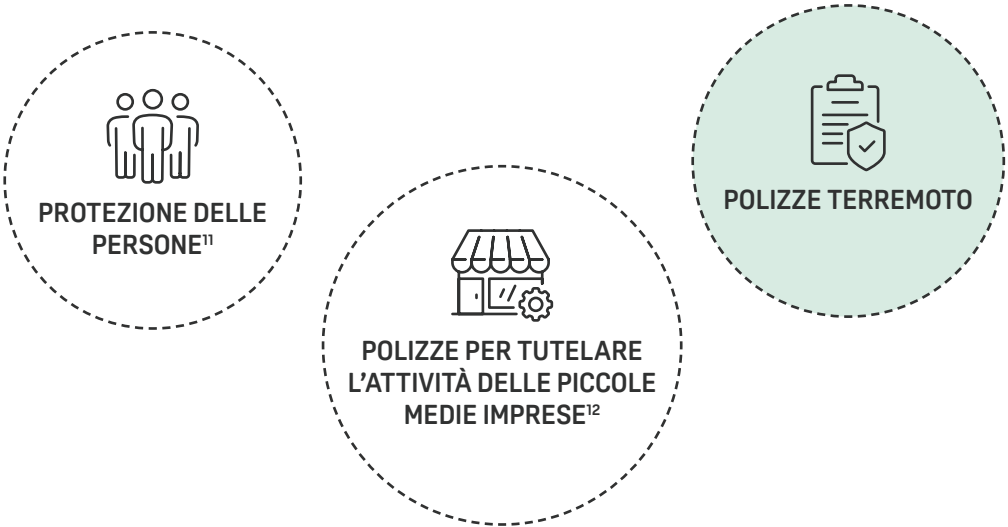
Nel 2022 la composizione del portafoglio ESG del Gruppo ammonta a 7.984,5 EM. È pari al 29% del totale gestito ed il numero di prodotti ESG è cresciuto da 4 prodotti nel 2019 a 34 prodotti nel 2022 (+750%)

7.984,5 EM
PORTAFOGLIO ESG
+750%
PRODOTTI RISPETTO AL 2019

CREDEMASSICURAZIONI

I prodotti 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:



¹¹ Protezione Persona, protezione salute, protezione reddito, protezione infortuni, protezione infortuni & malattie, Cyber Privati.
¹² Protezione commerciante, protezione artigiano e protezione professionista, Cyber Business.



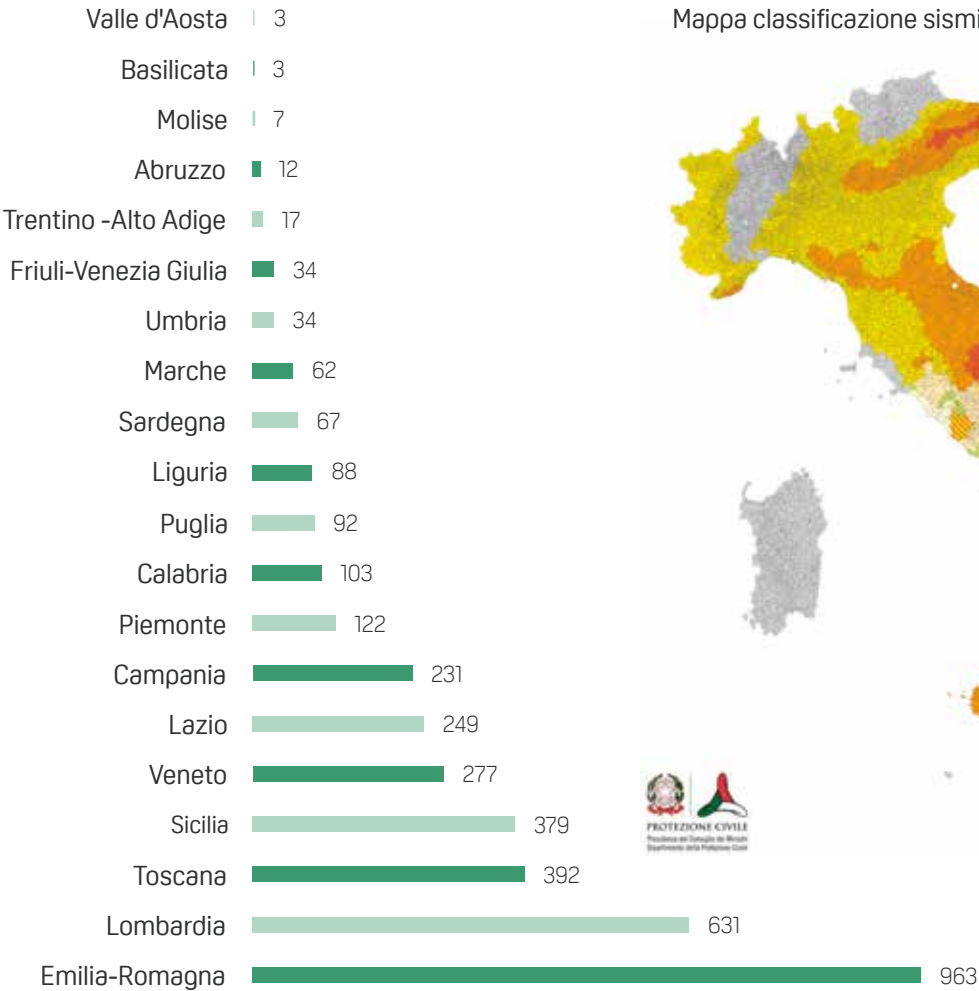
Nel 2022 i premi emessi dal collocamento di servizi a carattere sociale e ambientale sono stati pari a 24,4 EM, pari al 47% della raccolta complessiva di Credemassicurazioni SpA; gli indennizzi correlati ammontano a 3,9 EM.

24,4 EM
PREMI EMESSI

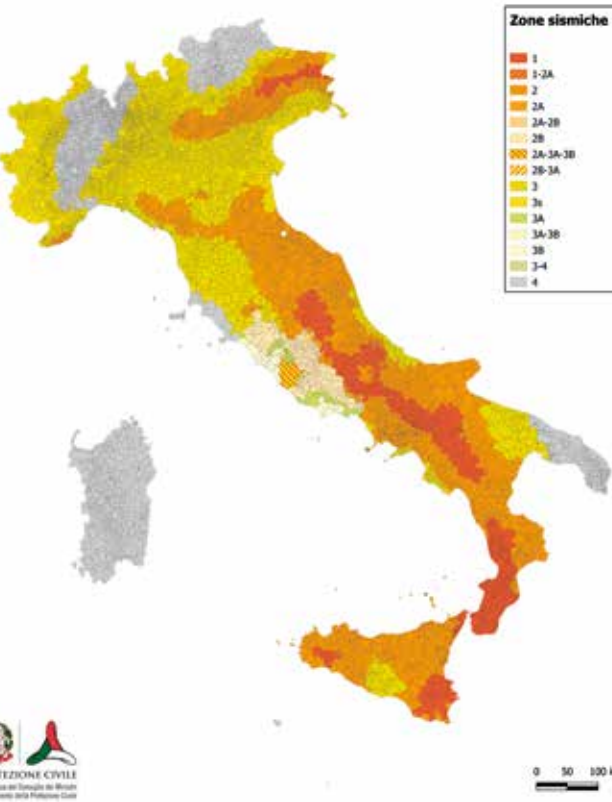
POLIZZE A VALENZA AMBIENTALE

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, il Gruppo contribuisce alla tutela delle Persone e dei loro beni, che abbiano subito danni conseguentemente a eventi di suddetta natura.

Di seguito è rappresentato il collocamento delle polizze Terremoto in Italia, suddiviso per regione:



Mapa classificazione sismica Italia 2022¹³

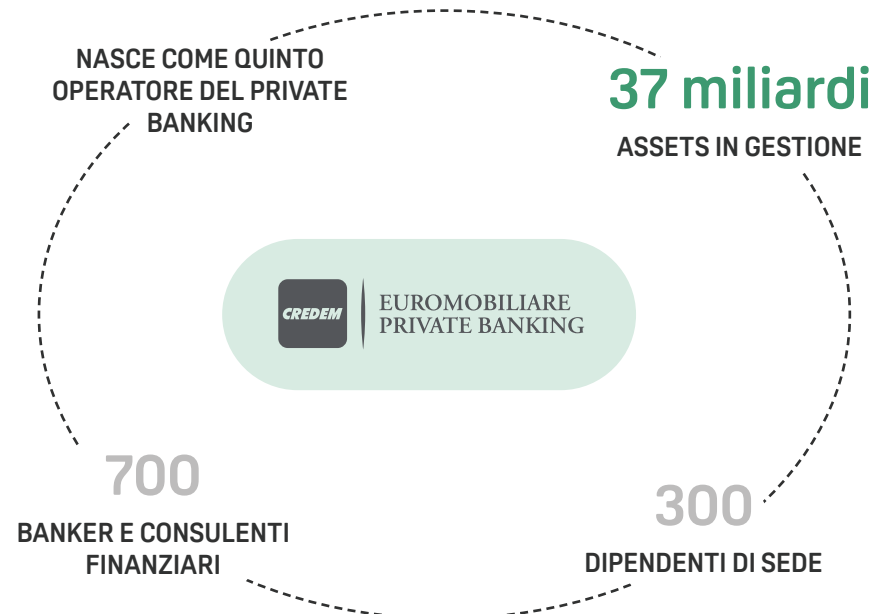


¹³ Protezione civile, mostra del livello di pericolosità sismica dei comuni italiani, aggiornata al 31 dicembre 2022.



2. Gestione di patrimoni personali

Il Private Banking contribuisce in modo sempre più significativo al business del Gruppo e alla generazione di valore: costituito dalla clientela con patrimonio complessivo superiore a 500.000 euro, continua a presentare tassi di crescita molto sostenuti sul mercato. Credem ha pertanto deciso di investire ulteriormente su questo versante attraverso la creazione, a febbraio 2023, di un'unica Private Bank di Gruppo, caratterizzata da una maggior specializzazione e una costante interazione e collaborazione con le altre aree della banca, in una logica di specializzazione integrata. La forza combinata di questi due elementi, unitamente alla solidità patrimoniale di Credem, rappresentano i valori cardine su cui si basa la proposta di valore della nuova società nata dall'unione di Credem Private Banking e Banca Euromobiliare:



Credem Euromobiliare Private Banking è altresì supportata dalle società del Gruppo che operano nel settore del wealth management: Euromobiliare SGR, Euromobiliare Advisory SIM e Credemvita.

Particolarmente attenta alla gestione oculata del risparmio, attraverso un rispetto scrupoloso del profilo di rischio e dell'orizzonte temporale dell'investitore, la società dispone di un ampio ventaglio di soluzioni e prodotti concepiti nativamente in una logica ESG.

Presta particolare attenzione, inoltre, alle competenze professionali, con percorsi individuali di formazione che riguardano sia l'ambito tecnico dei mercati finanziari, sia quello relazionale, per gestire al meglio le dinamiche di interazione.

Dal 2023 i private banker e consulenti finanziari, infine, potranno contare sulla nuova piattaforma di consulenza evoluta del Gruppo che consentirà, attraverso indicatori qualitativi sulla composizione dei portafogli, di intervenire tempestivamente per cogliere tutte le opportunità di investimento in una logica di creazione di valore sostenibile.



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 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**

174 EM

**PRESTITI EROGATI
NEL 2022**

n. 129

AZIENDE SUPPORTATE

Nel 2022 è stata perfezionata la prima operazione in Europa di finanziamento con pegno rotativo e tecnologia blockchain mediante un sistema innovativo di registri digitali condivisi (blockchain) che consente il costante monitoraggio delle forme di grana padano poste a garanzia del finanziamento mediante un efficace controllo in tempo reale.



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 del Gruppo che offre soluzioni alle esigenze di capitale circolante di aziende di piccole/grandi dimensioni per supportare la gestione sostenibile della filiera dei Fornitori. La nuova **piattaforma digitale Fast Factoring Digitale**, online e ontime, garantisce una digital experience completa per i Clienti che desiderano ottimizzare i processi e monitorare costantemente la propria posizione di factoring. Dall'onboarding, alla formalizzazione contrattuale e operatività dispositiva, sia cedente che debitore, la piattaforma consente di gestire le posizioni finanziarie mediante l'invio delle disposizioni con la tecnologia della firma digitale, in modo comodo, veloce, sicuro e senza sprechi di carta (con conseguenti benefici sull'ambiente).



5. Auto elettriche e ibride plug-in

Credemleasing, società del Gruppo specializzata leasing finanziario, ha sviluppato molteplici servizi nell'ambito della consulenza di prodotto e in grado di offrire un servizio personalizzato ed esclusivo, attraverso:

- leasing immobiliare: anche per l'acquisto di **immobili commerciali funzionali allo svolgimento dell'attività industriali/professionali e impianti fotovoltaici con potenza superiore ai 200 Kw**
- 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 e a motore**, anche in costruzione
- leasing agevolato
- noleggio a lungo termine: soluzione di mobilità innovativa che consente di utilizzare uno o più veicoli, comprendendo in un'unica rata mensile tutti i servizi legati alla mobilità (manutenzione ordinaria e straordinaria, sostituzione dei pneumatici, assicurazione e veicolo sostitutivo, determinando un risparmio di tempi e costi di gestione per il Cliente).



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 2022 Credemtel ha potenziato la propria partecipazione in società specializzate per migliorare nel continuo la qualità del servizio garantendo le migliori soluzioni del mercato, favorendo lo sviluppo di progetti di Robotic process automation ed agevolando la comunicazione tra Buyers e Supplier attraverso l'uso di strumenti collaborativi e completamente digitali. L'obiettivo è, attraverso la digitalizzazione dei processi, guidare e supportare i Clienti verso un modo più sostenibile, efficiente ed efficace di fare business, contribuendo a creare un ecosistema che faciliti la collaborazione tramite la condivisione delle informazioni.



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 di 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



CORSI DI FORMAZIONE

sono attivate convenzioni dirette per il finanziamento di 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. Prodotti e servizi a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

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 PNRR¹⁴, finalizzata ad offrire assistenza qualificata alle aziende clienti con un focus particolare nei settori 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
- prodotti finanziari in grado di soddisfare esigenze e bisogni specifici legati a tematiche in ambito PNRR, in particolare Mutuo chirografario imprese per l'evoluzione digitale, la transizione ecologica
- 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 inerente impianti fotovoltaici e leasing strumentale.
- SACE Green: mutuo chirografario garantito dallo Stato, disponibile dal 2023, per finanziare progetti eco-sostenibili e finalizzati al perseguimento di obiettivi ambientali

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 per 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

¹⁴ Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo; 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 l'acquisto di beni strumentali da parte di Piccole Medie Imprese
- 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, per sostenere le PMI agricole ed agroalimentari in difficoltà a seguito della crisi pandemica Covid-19, 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 dell'Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare (ISMEA) finalizzati a sostenere la crescita delle aziende agricole

6 SUPPORTARE L'IMPRENDITORIA FEMMINILE :

- mutui chirografari dedicati alle imprese femminili con agevolazioni sulle spese di istruttoria e sulle commissioni annue



8.1 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. 61, coinvolgendo oltre n. 15.500 Dipendenti.

**OLTRE
n. 61
IMPRESE CLIENTI**

**OLTRE
n. 15.500
DIPENDENTI**

8.2 Altri 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 Clienti¹⁵ 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 2022 è proseguito il sostegno per calamità naturali (verificatesi in diverse regioni italiane (come ad esempio Emilia Romagna, Sicilia, Marche, Lombardia, Campania) 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.

¹⁵ 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.



8.3 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.

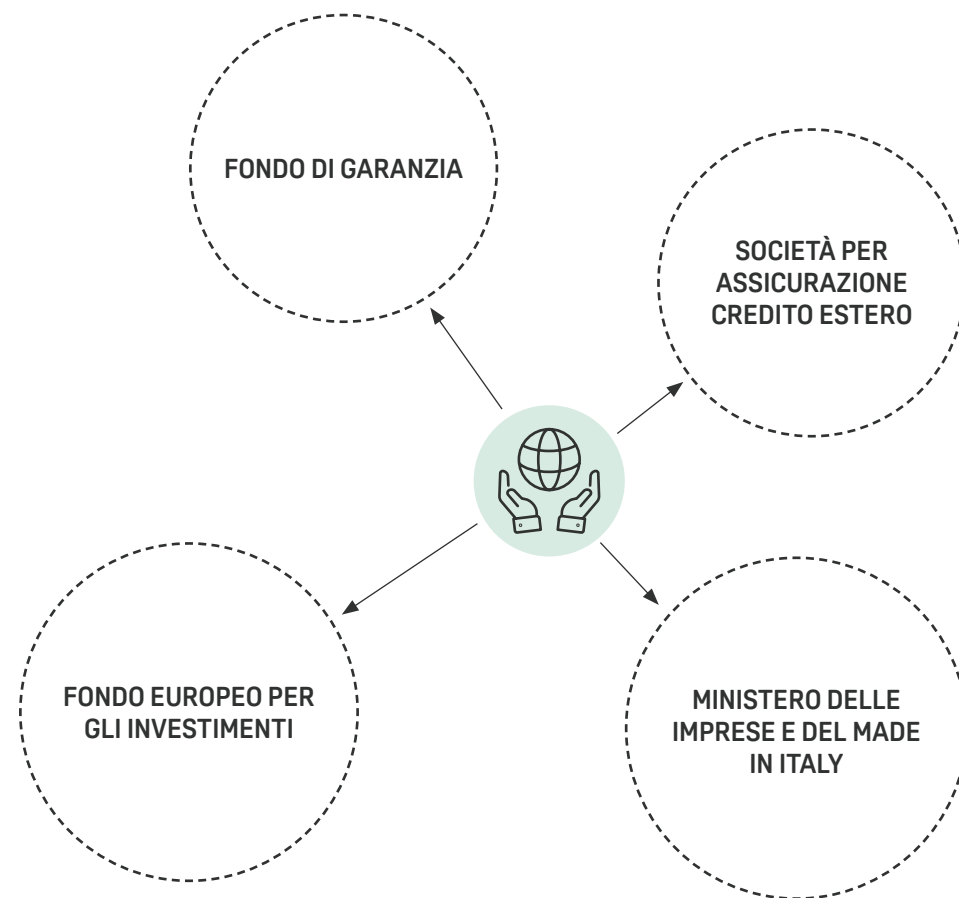
È prevista la possibilità, in alternativa alla fruizione diretta della detrazione, di optare per un contributo anticipato sotto forma di sconto dai Fornitori dei beni o servizi o per la cessione del credito corrispondente alla detrazione spettante.

L'offerta dedicata di Credem per accompagnare privati, imprese e condomini ha incluso:

- **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.

8.4 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): nel 2022 il Gruppo ha iniziato la negoziazione con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) in merito alle caratteristiche dei finanziamenti sui quali ottenere le garanzie per le Piccole e Medie Imprese e le Società a Media Capitalizzazione previsti dalla nuova programmazione Invest EU.

L'obiettivo è quello di offrire, nel corso del 2023, prodotti di finanziamento per garantire migliori condizioni a:

- Piccole e Medie Imprese con difficoltà di accesso al credito
- aziende innovative o con progetti di innovazione e digitalizzazione
- aziende che investano rispettando i requisiti green previsti dal Fondo e in linea con la Tassonomia europea per contribuire alla transizione ecologica

Fondo Di Garanzia (Medio Credito Centrale), per favorire l'accesso al credito di imprese e professionisti con esigenze di liquidità o che intendono effettuare investimenti. Per fronteggiare il periodo pandemico e, successivamente, gli effetti derivanti dalla guerra russa in Ucraina, è stato concesso alle aziende l'utilizzo di regimi temporanei di aiuti (istituiti dalla Commissione Europea).

Credem ha quindi predisposto specifici strumenti per consentire di utilizzare i suddetti "Temporary Framework" ed offrire la garanzia del Fondo a sostegno di operazioni chirografarie

Società per Assicurazione Credito Estero (SACE), per semplificare il processo di internazionalizzazione delle imprese italiane.

Credem ha attivato i seguenti mutui chirografari garantiti da SACE e creati per sostenere le aziende che hanno subito impatti imputabili alla pandemia e alla guerra russa in Ucraina:

- **SACE Aiuti** (attivo fino a giugno 2022): garanzie a condizioni agevolate, controgarantite dallo Stato, sui finanziamenti erogati dai soggetti finanziatori per fronteggiare l'emergenza conseguente la pandemia da COVID-19
- **SACE Aiuti Midcap** (attivo fino a giugno 2022): garanzie per assicurare la necessaria liquidità alle imprese colpite dalla pandemia, aventi meno di n. 499 Dipendenti e non riconducibili alla categoria delle PMI
- **SACE SupportItalia** (prorogato sino a fine 2023): garanzie a condizioni agevolate, controgarantite dallo Stato, per fronteggiare gli effetti economici negativi derivanti dalla guerra russa in Ucraina

Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), per consentire alle Piccole Medie Imprese l'accesso alle agevolazioni previste dalla legge Sabatini Ter che vogliono acquistare, attraverso finanziamenti e leasing, nuovi impianti, macchinari e attrezzature, ed effettuare investimenti in tecnologia digitale.

A partire da gennaio 2023 sarà implementata una nuova iniziativa (Sabatini Green) finalizzata a sostenere gli investimenti correlati all'acquisto (o acquisizione nel caso di operazioni di leasing finanziario) di macchinari, impianti e nuove attrezzature ad uso produttivo, a basso impatto ambientale, nell'ambito di programmi finalizzati a migliorare l'eco-sostenibilità dei prodotti e dei processi produttivi.



8.5 Risposta agli effetti dell'inflazione

Considerata la dinamica inflattiva innescata dalla situazione internazionale, per sostenere famiglie e imprese, sono state introdotte le seguenti misure rivolte a:



CLIENTI PRIVATI:

- sospensione delle rate inerenti i mutui: possibilità di richiedere la sospensione (fino a 30 giugno 2023) del pagamento della quota capitale delle rate dei mutui ipotecari e chirografari
- rateizzazione a tasso zero sul pagamento delle bollette
- servizio di analisi e comparazione per determinare eventuali risparmi energetici sulle utenze di luce e gas



AZIENDE:

- finanziamenti dedicati e agevolati a disposizione delle aziende, oltre 3 miliardi di euro di plafond nel 2022, per far fronte alle esigenze di liquidità e finanziare progetti di crescita e transizione digitale e energetica
- supporto consulenziale sulla transizione energetica

8.6 Risposta agli effetti della guerra russa in Ucraina

Oltre ai già citati finanziamenti SACE Supporto Italia, Credem ha reso disponibili finanziamenti garantiti dall'Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare (ISMEA), che sostiene l'accesso al credito e gli investimenti delle imprese operanti nel settore agricolo. Nello specifico sono stati erogati finanziamenti assistiti dalla nuova garanzia "ISMEA U35", anch'essa rientrante nel novero delle misure straordinarie di sostegno previste dal cosiddetto "Decreto Aiuti".



9. Emissioni green e social

Il Gruppo ha redatto un Framework secondo i principi e le linee Guida definite da 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.

gennaio 2022

nell'ambito del suddetto Framework, Credem ha collocato un Green Senior Preferred bond inaugurale per un ammontare di 600 milioni di euro e scadenza a 6 anni, con possibilità di esercizio di un'opzione call per il rimborso anticipato attivabile al quinto anno, destinata al finanziamento e/o rifinanziamento di attivi eligible appartenenti, a titolo esemplificativo, alla categoria di Green Buildings residenziali e commerciali

maggio 2022

approvato l'aggiornamento del Framework includendo, nel perimetro delle società emittenti, anche CredemHolding

luglio 2022

collocata un'obbligazione subordinata Tier II in formato Social (il primo emesso da un emittente bancario europeo) per un ammontare pari a 200 milioni di euro.

I proventi raccolti sono stati trasferiti a Credem e sono finalizzati al finanziamento e/o rifinanziamento di un portafoglio di attivi social in coerenza con le categorie previste dal Framework.



10. Innovazione e digitalizzazione

La capacità di trovare soluzioni innovative per affrontare la transizione digitale, sostenere i cambiamenti del contesto competitivo, soddisfare al meglio i bisogni emergenti della clientela ed offrire stimoli per la crescita professionale delle Persone è di fondamentale importanza per il Gruppo Credem.



Il **Comitato Innovazione**, organo interfunzionale della Capogruppo, ha il compito di indirizzare l'identificazione degli ambiti di innovazione coerenti con le priorità strategiche, le esigenze e le opportunità del Gruppo, sottoponendo al Consiglio di Amministrazione le valutazioni effettuate e le proposte degli eventuali investimenti necessari.

Per garantire coerenza tra iniziative di innovazione ed attività progettuali è stata creata l'**Area Futuro** - costituita dal servizio Organizzazione, Sistemi Informativi, dalla Innovation Unit e dalla società del gruppo Credemtel - per sviluppare in modo sinergico e coerente strategie per affrontare nuove sfide generate da un contesto esterno in continua evoluzione.

La **Innovation Unit**, in particolare, ha lo scopo di supportare la Direzione Generale ed il management del Gruppo attraverso attività di esplorazione dell'innovazione, favorendo e stimolando il cambiamento culturale in azienda a tutti i livelli. Il team ha il compito di:

- effettuare analisi prospettiche e di scenario cogliendo gli elementi fondamentali che influenzano il contesto bancario ed extrabancario, individuando i principali trend
- promuovere e coordinare attività prototipali per sondare modelli di business, funzionalità, servizi innovativi
- contribuire ai progetti, fornendo spunti metodologici e best practice per agevolarne la realizzazione
- favorire le relazioni con Fornitori e fintech per accelerare il "time to market" dell'innovazione e l'utilizzo di nuove tecnologie
- generare partnership e promuovere la partecipazione nel capitale sociale di startup per accelerare il processo di innovazione
- contribuire alla diffusione di una cultura dell'innovazione a tutti i livelli dell'organizzazione.

Per potenziare la connessione tra Comitato Innovazione, Innovation Unit e il Gruppo, nel 2022 sono stati identificati gli **Innovation Leaders**, 27 esponenti aziendali ai quali è stato affidato l'obiettivo di rilevare le principali esigenze di innovazione dell'area organizzativa di riferimento, facilitando lo scambio di conoscenze e la sinergia con il Team Innovazione.

n. 27 INNOVATION LEADERS

Per offrire uno spazio in cui concretizzare le idee, nel 2022 sono proseguite le attività di progettazione del **Credem Innovation Hub**, una struttura ubicata a Reggio Emilia che permetterà di avere a disposizione circa **800 mq dedicati alla sperimentazione e al territorio**. La realizzazione dell'Hub, che si completerà entro il 2023, attiverà collaborazioni con partner esterni e comporterà un ampio coinvolgimento delle diverse aree del Gruppo.



Durante il 2022, grazie al **Corporate Venture Capital** - attività strutturata finalizzata all'acquisizione e gestione di partecipazioni in startup innovative e ad alto potenziale di crescita - sono stati effettuati **16 investimenti in startup** (su 81 iniziative valutate) attraverso l'acceleratore **Fin+Tech** di **CDP Venture Capital SGR** avviato nel dicembre del 2021 con l'obiettivo di accelerare l'innovazione aperta mediante attività di partnership e/o di investimento nel capitale sociale.

In particolare, la partecipazione a Fin+Tech ha determinato la creazione di un team di Persone in rappresentanza delle diverse aree strategiche del Gruppo, con l'obiettivo di:

- **selezionare le startup** interessanti ed in linea con la strategia di Innovazione, indirizzando le scelte di investimento sui progetti più interessanti
- **esplorare le soluzioni delle startup** selezionate e non selezionate per individuare possibili sviluppi, sperimentazioni, implementazioni delle stesse all'interno dell'ecosistema Credem e massimizzando la probabilità di intercettare nuove idee.



Per rafforzare la collaborazione con le startup nella logica di un modello di Open Innovation, nel 2022 Credem ha deciso di aderire come **Corporate Partner** all'acceleratore **Metaverse 4 Finance** gestito da Dpixel, società di Venture Capital del Gruppo Sella con l'obiettivo di:

- comprendere il trend del Metaverso e le tecnologie abilitanti
- individuare le applicazioni di business / gli use case su cui lavorano le startup
- divulgare gli apprendimenti per generare consapevolezza ed eventuali stream di sperimentazione interni
- individuare potenziali iniziative (laboratori di innovazione / progetti) da avviare in Credem.



Le attività di collaborazione hanno riguardato anche la collaborazione con **Università e Centri di Ricerca**, in particolare:

- Università degli studi di Modena e Reggio Emilia (iniziativa Icaro Unimore), **mediante un laboratorio che forma ed allena gli studenti all'innovazione e all'imprenditorialità, e consente loro di mettere in pratica le conoscenze accademiche acquisite, raccogliendo una challenge lanciata da un'azienda**
- Politecnico di Milano (iniziativa Project Work Startup Intelligence), **mediante un progetto dedicato a migliorare l'esperienza con gli assistenti virtuali della banca e con gli studenti**
- Università degli Studi di Napoli PARTHENOPE (iniziativa Napoli Fintech Lab), **mediante un progetto nazionale di alta formazione rivolto ai talenti fintech del futuro, che ha come obiettivo offrire una formazione qualificata attraverso un approccio pratico in grado di sviluppare nuovi prodotti e servizi fintech**
- Fintech Milano Hub, Centro di innovazione di Banca d'Italia che nel 2022 si è focalizzato sul contributo dell'intelligenza artificiale per il miglioramento dei servizi bancari.

In quest'ultimo caso l'impegno del Gruppo è stato riconosciuto nel corso del Salone dei Pagamenti 2022: il progetto sviluppato da Credem è stato selezionato tra i migliori 10 presentati da oltre 40 operatori del settore. Questa prima sperimentazione ha avuto una durata di 6 mesi ed ha consentito di acquisire conoscenze utili per la creazione di un modello di monitoraggio continuo delle transazioni, obiettivo importante per garantire la sicurezza dell'operatività della clientela in criptovalute.

CREDEM TRA I migliori 10 OPERATORI DI SETTORE



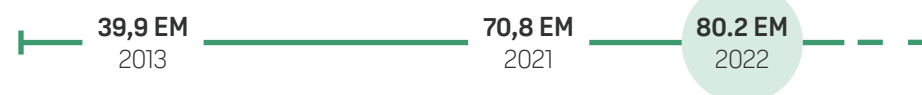
Molte sono state le attività poste in essere per portare l'innovazione all'interno dei processi e garantire alla clientela un modello di servizio digitale e paperless:

- il riconoscimento digitale e l'attivazione dei servizi attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale (Spid) e un video selfie
- la digitalizzazione del processo di vendita inerenti i prestiti personali
- l'evoluzione dell'esperienza APP Mobile attraverso funzioni di Personal Financial Management per consentire, ad esempio, l'analisi dei propri comportamenti di spesa e l'aggregazione dei dati dei propri conti correnti
- la digitalizzazione ed automatizzazione del processo di delibera creditizia di Credemfactor e lo sviluppo di nuovi prodotti
- il roboadvisory per la clientela retail: un nuovo servizio di investimento e risparmio in sperimentazione su alcuni Clienti e accessibile direttamente dall'Internet Banking Mobile. Il servizio consente di simulare e costruire rapidamente un investimento o un piano di risparmio, sfruttando i vantaggi delle Gestioni Patrimoniali ESG create appositamente da Euromobiliare Advisory SIM.

Per favorire ulteriormente la rapida selezione e adozione di ulteriori soluzioni innovative, nel 2022 è proseguita l'attività promossa attraverso lo strumento **Fast Track Rete**, che ha l'obiettivo di abilitare sperimentazioni veloci direttamente con i Clienti aziende, poi selezionare celermente quelli da proporre al mercato.

Nel corso del 2022 è stato altresì intrapreso il percorso per ottenere la **Certificazione ISO 56002 per l'Innovation Management**, che consentirà di confrontarsi anche con le best practices a livello internazionale con l'obiettivo di conseguire la certificazione nel 2023.

10.1 Digitalizzazione delle transazioni



Il numero di transazioni virtualizzate è passato da 39,9 EM nel 2013 a 80,2 EM nel 2022 (rispetto ai 70,8 EM del 2021). A fine 2022 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 93,5%, in incremento rispetto al dato del 2021 (pari al 90,8%).

Per i titolari di Credem.it la documentazione non viene stampata, ma inviata in formato digitale tramite **MyBox** (archivio dedicato nell'area protetta della piattaforma di internet e mobile banking) con un consistente risparmio di carta e benefici per l'ambiente: nel 2022 il 70% della documentazione è stata inviata tramite tale modalità evitando la stampa di circa 10 milioni di pagine.

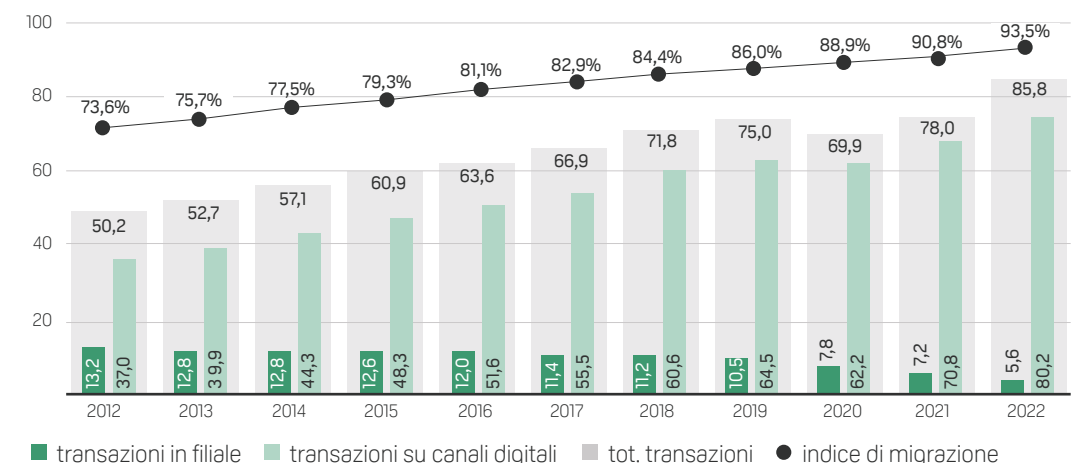
70%
DOCUMENTAZIONE IN
FORMATO DIGITALE



Al percorso di digitalizzazione hanno inoltre contribuito:

- l'**attivazione del sistema di video-conference Google Meet**, 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
- l'ulteriore **diffusione del possesso della Firma Digitale**, ad oggi attiva sul 70% della clientela (con una crescita del servizio del +36% negli ultimi n. 4 anni) ed una contestuale ed importante estensione dei processi di vendita e post-vendita sottoscrivibili dai Clienti con Firma Digitale, in presenza e a distanza.

EVOLUZIONE TRANSAZIONALE (MLN)



■ transazioni in filiale ■ transazioni su canali digitali ■ tot. transazioni ● indice di migrazione

10.2 Servizi digitali

Un numero crescente di Clienti utilizzano i canali virtuali per accedere alla banca - con PC e/o Mobile - tramite il proprio contratto di Internet Banking: **il 2022 ha confermato una crescita complessiva dei contratti per clientela Privata e Aziende del +3,6%, superando quota n. 884.000.**

Nel corso dell'anno è altresì proseguita l'evoluzione dell'App di Mobile Banking Privati, potenziata con diverse nuove funzioni e servizi per rendere la banca sempre più vicina ai bisogni quotidiani (forte ampliamento delle funzionalità dispositive, primi servizi di open banking e attivazione della nuova APP di Mobile Banking Aziende).

I Clienti Privati possessori di un contratto Credem.it che hanno effettuato il download dell'App Credem Banca Privati dagli stores e fatto almeno una login hanno superato quota 500.000, in crescita dell'11% rispetto al 2021.

n. 500.000
CLIENTI ATTIVI SULLA
APP PRIVATI

+11%
RISPETTO AL 2021



Nel 2022 Business ON, la piattaforma digitale di servizi finanziari e amministrativi dedicati a piccole e grandi imprese e ai professionisti, è stata integrata con le vetrine digitali: un'area specifica in cui è possibile conoscere servizi dedicati alle imprese da tutte le società del Gruppo e in cui vengono segnalati alcuni partner selezionati.

Nell'ambito della digitalizzazione dei servizi, è stata completata l'installazione del parco Automated Teller Machine (ATM) evoluti che consentono di effettuare numerose operazioni di cassa in autonomia (visualizzare saldi e movimenti, versare contanti e assegni e prelevare contante), riducendo i tempi di attesa ed estendendo l'orario di servizio (grazie alle aree self accessibili 24h nelle filiali predisposte).

A fine 2022 il parco ATM è composto complessivamente da n. 382 ATM base e n. 137 ATM evoluti (Self Service Web ATM).

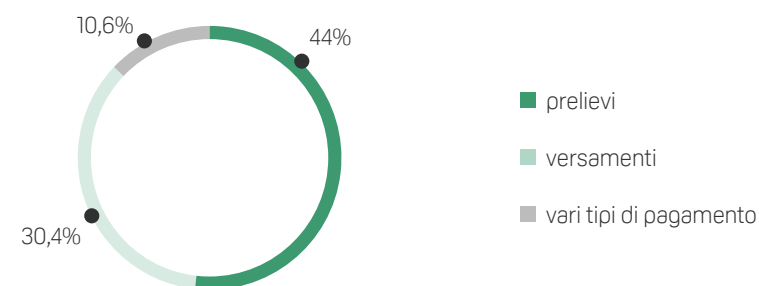
Gli hardware garantiscono accessibilità e inclusione: sono dotati di periferiche a supporto delle Persone non vedenti, funzionalità specifiche per le esigenze di utenti ipovedenti e adeguata altezza delle tastiere (fissata a una quota da terra di mt. 1,10).



focus: casse self automatiche

Nel corso del 2022 sono state integrate n. 173 Casse Self Automatiche (CSA) che consentono ai Clienti di effettuare **operazioni di prelievo, versamento (contanti o assegni) e pagamenti** (bonifici, F24, MAV, RAV, bollettini e ricariche telefoniche) **all'interno delle filiali operative in totale autonomia**.

La percentuale di operazioni eseguite tramite le casse è del 38% rispetto al totale delle operazioni:

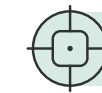


Il percorso di evoluzione continuerà nel corso del 2023 con l'obiettivo di raggiungere n. 247 Casse Self Automatiche e una copertura di oltre il 50% delle filiali.



10.3 La digitalizzazione intelligente

la digitalizzazione intelligente (Hyperautomation) consente al gruppo di identificare, controllare e automatizzare rapidamente il maggior numero possibile di processi aziendali.



focus: attività svolte nel 2022 sull'Hyperautomation

- supporto alle analisi di processi aziendali inerenti l'efficientamento e il rispetto della regolamentazione interna e della normativa esterna vigente
- supporto all'analisi dei dati (data mining) per la presa di decisioni

n. 80

**AUTOMAZIONI
ROBOTICHE IN ESERCIZIO**

n. 41

**NUOVI INTERVENTI DI
AUTOMAZIONE INTELLIGENTE**

10.4 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.

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 percepiscono e risolvere problemi, agire verso un obiettivo specifico.



focus: attività svolte nel 2022 mediante l'utilizzo di intelligenza artificiale

- modelli di machine learning e credit scoring
- algoritmi per individuare potenziali rischi emergenti correlati all'area wealth management
- analisi di processi aziendali inerenti la gestione delle Persone del Gruppo e la valorizzazione delle loro competenze

4.5 La Tassonomia europea delle attività eco-sostenibili¹⁶

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, anche per le dichiarazioni pubblicate nel 2023, è prevista l'applicazione in forma semplificata degli indicatori da rendicontare per le imprese finanziarie. Tale rendicontazione fa riferimento unicamente al grado di ammissibilità¹⁷ delle esposizioni rispetto ai primi n.2¹⁸ 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**.

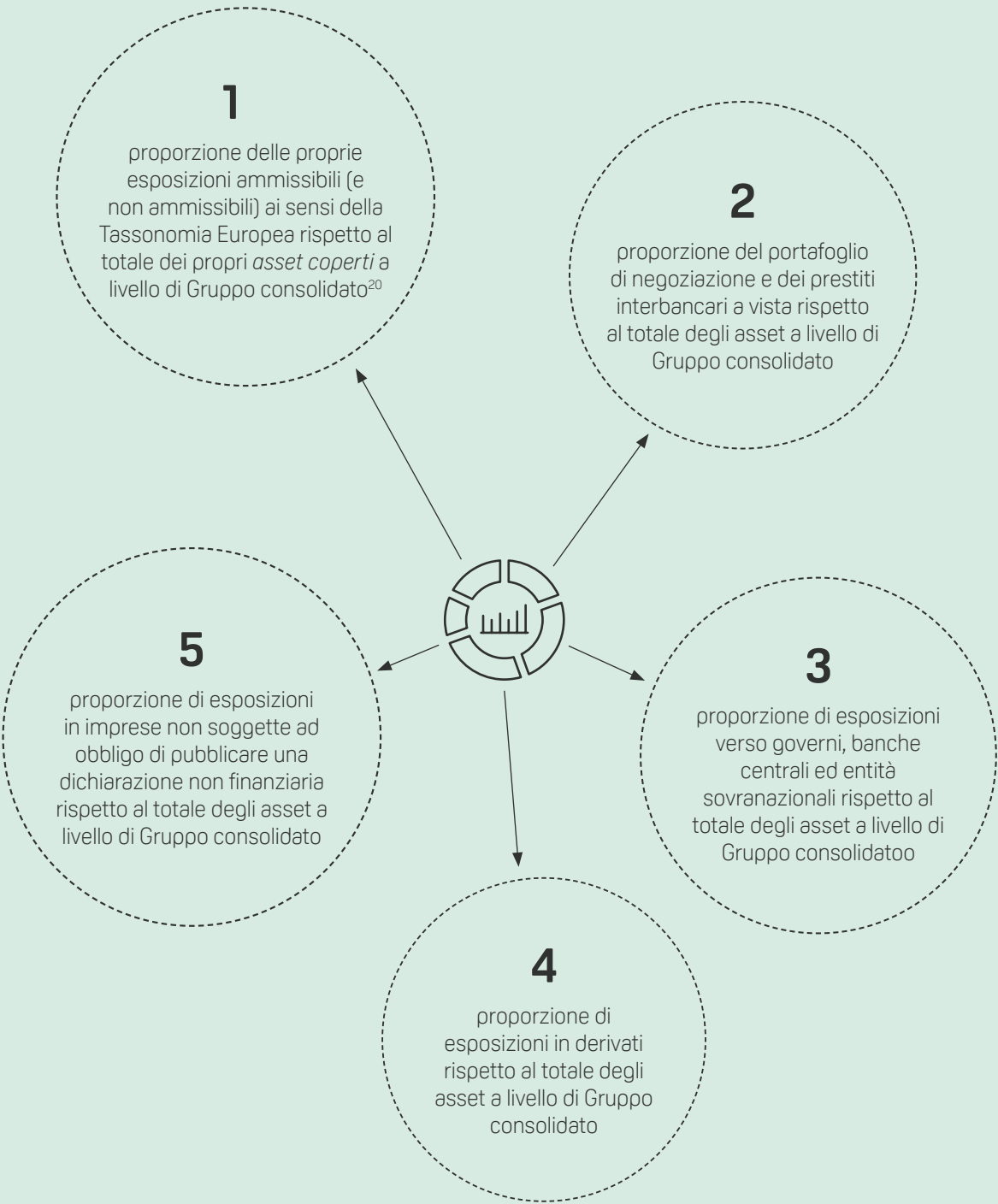


Nel 2023 il Gruppo ha pertanto svolto l'analisi della quota del proprio attivo dello stato patrimoniale consolidato ammissibile alla Tassonomia, ovvero correlato alle attività economiche incluse nel Regolamento Delegato UE 2021/2139 (c.d. Climate Delegated Act¹⁹), considerando gli indicatori previsti per gli enti creditizi.

¹⁶ Regolamento 2020/852.
¹⁷ 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.
¹⁸ Cfr. nota n.17.
¹⁹ 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:



²⁰ 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, essendo nel periodo transitorio di applicazione del Regolamento sulla Tassonomia UE, i criteri e le assunzioni utilizzate per il calcolo degli indicatori si basano sulle informazioni e i requisiti disponibili al momento della stesura del documento.
In ottemperanza a quanto previsto dalla Commissione Europea, gli indicatori obbligatori relativi alle esposizioni ammissibili del Gruppo, riportati nella tabella sottostante considerano:

| |
|---|
| mutui a famiglie per l’acquisto di immobili residenziali, garantiti da ipoteca immobiliare |
| finanziamenti a famiglie per la ristrutturazione di immobili |
| esposizione verso società soggette all’obbligo di pubblicazione della DNF, ponderata secondo i dati di ammissibilità della controparte stessa pubblicata all’interno delle DNF (individuali o consolidate) 2021 e forniti da info - provider specializzati, laddove disponibili |

Le esposizioni 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 considerate come 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 e delle esposizioni verso controparti non soggette ad obblighi di DNF, si rimanda alla sezione *KPI riportati su base volontaria*.

| ESPOSIZIONI AL 31.12.2022 | INDICATORE DI PERFORMANCE QUANTITATIVA DI CARATTERE OBBLIGATORIO |
|--|---|
| Quota di esposizioni in attività <i>ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli asset coperti ²¹ a livello di Gruppo consolidato | 20,7% |
| Quota di esposizioni in attività <i>non ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli asset coperti ²¹ a livello di Gruppo consolidato | 10,4% |
| Quota del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari a vista rispetto al totale degli asset a livello di Gruppo consolidato | 6,8% |
| Quota di esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali rispetto al totale degli asset a livello di Gruppo consolidato | 23,2% |
| Quota di esposizioni in derivati rispetto al totale degli asset a livello di Gruppo consolidato | 1,8% |
| 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 | 44,4% |

²¹ Totale degli asset del bilancio consolidato del Gruppo, al netto delle esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali.

Ulteriori KPIs

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 coperti⁴ a livello di Gruppo consolidato.

| ESPOSIZIONI AL 31.12.2022 | INDICATORE DI PERFORMANCE QUANTITATIVA DI CARATTERE VOLONTARIO |
|--|---|
| Quota di esposizioni in attività <i>ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli asset coperti ²¹ a livello di Gruppo consolidato | 22,8% |
| Quota di esposizioni in attività <i>non ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli asset coperti ²¹ a livello di Gruppo consolidato | 66,1% |

Metodologie di calcolo

Le numeriche precedentemente esposte sono state calcolate secondo le migliori metodologie e 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.
In particolare, ai fini del calcolo dei KPIs riportati nelle tabelle di cui sopra, il perimetro di esposizioni comprese nelle analisi ha riguardato:

- **per la Capogruppo e gli ulteriori enti creditizi nel perimetro consolidato di Gruppo²²:** le esposizioni contenute nel portafogli titoli di banking book ed il portafoglio finanziamenti
- **per le imprese operanti nei settori assicurativi e di gestione del risparmio nel perimetro consolidato di Gruppo²³:** le esposizioni contenute nel portafoglio titoli di proprietà delle imprese.

Rispetto a tale perimetro, ai fini del calcolo della quota di esposizioni ammissibili ai sensi della Tassonomia europea:

- **relativamente alle esposizioni contenute nei portafogli titoli delle società in perimetro:** sono stati utilizzati dati puntuali da info - provider specializzati relativi alla percentuale di ammissibilità di controparte²⁴, laddove disponibili
- **relativamente alle esposizioni in fondi di investimento:** laddove disponibile è stato preso in considerazione il grado di ammissibilità alla Tassonomia europea fornito da info - provider specializzati
- **relativamente alle esposizioni contenute nei portafogli finanziamenti degli enti creditizi del Gruppo:**
 - in caso di utilizzo dei proventi noto e di controparti soggette ad obbligo di pubblicare una Dichiarazione di carattere Non Finanziario (DNF), sono state considerate le esposizioni riportate nel *paragrafo Principali KPI del Gruppo Credem* (KPI di carattere obbligatorio)
 - in caso di finanziamenti con utilizzo generico dei proventi e di controparti non soggette ad obbligo di pubblicare una Dichiarazione di carattere Non Finanziario (DNF), è stata presa in considerazione, laddove disponibile, la stima dell’ammissibilità alla Tassonomia europea fornita da info - provider specializzati, stima basata sull’analisi dell’attività economica prevalente (mediante codice NACE) delle controparti (KPI di carattere volontario).

²² Credem Banca, Banca Euromobiliare, Credem Factor, Credem Leasing, Avvera.
²³ Credem Vita, Euromobiliare Asset Management SGR, Euromobiliare International Fund Sicav, Credem Private Equity, Euromobiliare Advisory SIM.
²⁴ Nel caso di controparti non financial, la ponderazione della ammissibilità è stata performata sulla base del KPI di ammissibilità di controparte relativo al fatturato.

- In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento sulla Tassonomia Europea, per tale calcolo:
- sono state escluse dal **numeratore** le esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali, nonché le esposizioni in derivati e, per il KPI di carattere obbligatorio, le esposizioni in Società non soggette ad obbligo di pubblicare una Dichiarazione di carattere Non Finanziario (DNF) ai sensi della direttiva 2013/34/UE
 - sono state escluse dal **denominatore** le esposizioni verso governi, banche centrali ed entità sovranazionali.

Infine, alla luce della rilevanza costituita dalle esposizioni *fuori bilancio* 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 europea²⁵. I dati relativi all’ammissibilità sono stati forniti da info - provider specializzati, laddove disponibili. Si riportano di seguito gli indicatori risultanti da tale analisi:

| ESPOSIZIONI AL 31.12.2022 | INDICATORE DI PERFORMANCE QUANTITATIVA DEGLI ASSET GESTITI |
|--|---|
| Quota di esposizioni in attività <i>ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli asset coperti a livello di AUM fuori bilancio consolidato ²⁶ | 6,3% |
| Quota di esposizioni in attività <i>non ammissibili</i> ai sensi della Tassonomia europea rispetto al totale degli asset coperti a livello di AUM fuori bilancio consolidato ²⁵ | 93,7% |

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** anche nel 2022 sono state rendicontate le emissioni Scope 3 collegate a finanziamenti e investimenti del Gruppo ed è confermato l’obiettivo strategico di raggiungere la carbon neutrality²⁷ sulle emissioni Scope 1 e 2 entro il 2025. Inoltre, nel corso dell’esercizio 2022 è stata ulteriormente rafforzata l’offerta di prodotti e servizi con finalità ambientali (in particolare attraverso prodotti e servizi a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza).

In attesa del consolidamento dei criteri previsti dalla Tassonomia Europea per i rimanenti 4 obiettivi ambientali²⁸ 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 approfondire 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.

²⁵ 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.
²⁶ 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.
²⁷ Capitulo Planet, paragrafo Il nostro obiettivo: carbon neutrality sulle emissioni Scope 1 e 2.
²⁸ Cfr. nota n.17.

4.6 Sicurezza e protezione dei dati

Il Gruppo adotta un modello di gestione che definisce obiettivi, modello organizzativo e processi di governo, gestione e reporting sulla sicurezza informatica e sulla cyber security. Il processo è volto a garantire il rispetto della normativa sulla privacy, minimizzare i rischi di violazione della riservatezza dei dati della clientela, frodi e truffe informatiche.

Le periodiche attività di revisione del modello di gestione della sicurezza e del rischio informatico 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
- **consolidamento dell’organico** delle funzioni e dei processi preposti alla sicurezza delle informazioni
- **mantenimento di KPIs specifici** per i ruoli di Top e Middle Management coinvolti.

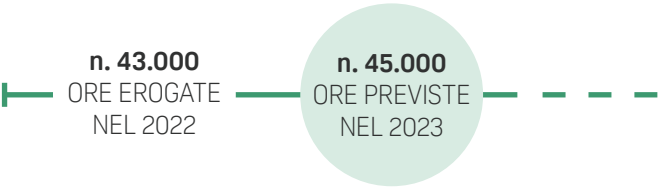
Nell’ambito del modello di gestione della sicurezza informatica è definito un articolato sistema di misure tecniche, organizzative e di formazione volte a prevenire la perdita di dati, gli usi illeciti o non corretti dei medesimi e gli accessi non autorizzati.



Il Gruppo continua altresì 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.

Con riferimento alle crescenti esigenze di presidio conseguenti all’evoluzione dei rischi connessi alla digitalizzazione dei processi, nel 2022 sono stati condotti i seguenti interventi:

- **aumento delle verifiche di sicurezza e conduzione di 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) e dei relativi processi di gestione
- **intensificazione e consolidamento strutturale delle iniziative di formazione in merito alla cyber security awareness** per il personale del Gruppo: sono state erogate circa n. 43.000 ore nel corso del 2022, previste circa n. 45.000 ore nel 2023 e altrettante nel 2024.



focus: i Navigati

Anche nel 2022 il Gruppo ha partecipato alla realizzazione della campagna nazionale di comunicazione **I Navigati**, promossa da CERTFin, Banca d'Italia, ABI e IVASS e rivolta al grande pubblico: mediante ulteriori contenuti sui diversi media (principalmente su 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.



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 e nella valutazione dei relativi rischi.

Nell'ambito di tale modello, 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 garantire costantemente sicurezza e riservatezza, anche in caso di utilizzo di strumenti innovativi e/o canali di remote banking.

4.7 Supporto alle Comunità

Emergenza Ucraina

Il Gruppo ha erogato 1 milione di euro a sostegno di iniziative rivolte ai profughi ucraini e/o al territorio ucraino e, più in generale, alle Persone direttamente colpite dal conflitto, mediante i seguenti enti:



Attività didattiche nella scuola di Zhytomyr.

- **Croce Rossa Italiana**: supporto alla popolazione civile colpita dal conflitto, in collaborazione con la Croce Rossa Ucraina e con le Società Nazionali di Croce Rossa dei Paesi confinanti, fornendo beni di prima necessità, supporto medico e psicologico e servizi di ricongiungimento per le famiglie separate a causa del conflitto
- **Save the Children**: supporto sul campo a famiglie e minori ucraini fuggiti dalla guerra, anche attraverso partner locali, per garantire servizi, beni e spazi alle famiglie colpite dalla guerra russa in Ucraina con un focus specifico sui bisogni dei bambini
- **Caritas diocesana di Reggio Emilia e Guastalla**: per garantire supporto agli assistiti, anche in considerazione dell'aumento crescente dei costi di approvvigionamento alimentare
- **Banco Alimentare**: per rafforzare la capacità di recupero e distribuzione di prodotti alimentari alle organizzazioni del terzo settore che sostengono direttamente le Persone in stato di indigenza, tra cui i profughi ucraini arrivati in Italia
- **Fondazione Solidarietà Reggiana**: associazione di promozione, solidarietà e assistenza sociale, per la sistemazione di strutture di accoglienza a Reggio Emilia destinate a ospitare profughi in fuga dalla guerra e per il sostegno agli operatori di una scuola nella città di Zhytomyr (120 km da Kiev)



Sotterranei del convento francescano di Zhytomyr, che sarà convertito in rifugio antiaereo e luogo di ritrovo e socialità.

Educazione e formazione

Educazione Finanziaria:

- 1** **Digital live talk** rivolti agli studenti delle scuole primarie e secondarie, dell'Università Bicocca di Milano e degli Studi di Padova in collaborazione con la **Fondazione per l'Educazione finanziaria e al Risparmio (FEduF)**. Gli argomenti proposti si sono focalizzati sugli stereotipi di genere che, se diventano pregiudizi, possono condizionare le percezioni e generare potenziali ingiustizie e inefficienze nel contesto economico
- 2** Evoluzione di un **portale dedicato all'alfabetizzazione finanziaria** e rivolto alle giovani generazioni, con l'implementazione di una sezione blog, 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
 - Blog



CONTRIBUTO

86.822 euro di contributo monetario



RISULTATI

n. 443 Stakeholder coinvolti
n. 3.620 iscritti alla piattaforma Wellgeneration



IMPATTO

crescita del livello di inclusione finanziaria e sociale attraverso la diffusione della cultura finanziaria

- 3** **Opinion Leader 4 Future:** progetto avviato nel 2020 tra la funzione di Media Relations di Credem e l'**Università Cattolica del Sacro Cuore** per analizzare i ruoli che possono assumere i leader d'opinione nei processi di circolazione delle informazioni e creazione del consenso nel panorama nazionale ed internazionale. Nel 2022 il progetto ha riguardato il terzo anno di vita e l'attività di ricerca e divulgazione si è focalizzata sul bisogno crescente da parte dei cittadini di un'informazione semplice da comprendere, spendibile e capace di orientare con consapevolezza le scelte di vita quotidiana. Al contempo sono stati approfonditi i nuovi ruoli affidati agli opinion leader che diventano broker informativi, ma anche attivisti, sensibilizzatori, coach e mentori. Un ulteriore filone di ricerca e divulgazione ha riguardato l'analisi delle modalità in cui singoli e famiglie si informino in materia di salute, economia, educazione, ambiente e società e sui i principali snodi informativi attivi in questi ambiti. Sono stati inoltre realizzati workshop universitari con il coinvolgimento di opinionisti digitali e webinar pubblici sul tema dell'informazione sanitaria.

In considerazione dell'attività svolta nel 2020 e 2021 e dei risultati ottenuti, il Gruppo ha deciso di mantenere ed evolvere la collaborazione con l'Università Cattolica mediante l'istituzione di un **nuovo Osservatorio sull'informazione consapevole e l'orientamento nella società** che sarà avviato nel 2023 con l'obiettivo di contribuire al miglioramento della cultura informativa su temi che permeano ed influenzano fortemente la vita quotidiana: salute, sicurezza, finanza personale, sostenibilità ed educazione, attraverso un percorso che prevede attività di ricerca, analisi, comunicazione e divulgazione.



CONTRIBUTO

24.000 euro di contributo monetario su base annua (72.000 euro su base triennale)



RISULTATI

nel 2022 il progetto ha continuato ad incidere sul dibattito pubblico inerente tematiche di rilevanti per la vita delle Persone: bisogni informativi del pubblico, evoluzione delle caratteristiche degli esperti a cui fare riferimento per informarsi, l'approccio all'informazione inerente le diverse fasce d'età, a diversità, sostenibilità e informazione in ambito sanitario



IMPATTO

nel triennio di attività il progetto ha consentito di sostenere la diffusione e divulgazione presso il pubblico di informazioni e analisi sulle buone pratiche nell'ambito dell'informazione e della formazione delle opinioni; inoltre, ha alimentato lo scambio virtuoso di sapere tra mondo accademico e impresa su tematiche di primaria rilevanza per la vita delle Persone

- 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, anche attraverso la definizione di attività formative e di Teamwork, con conseguente monitoraggio delle performance individuali e di team.



CONTRIBUTO

50.000 euro di contributo monetario (150.000 euro su base triennale)



RISULTATI

n. 37 ore di lezioni ed esercitazioni Practitioners gestite da professionisti Credem
n. 52 ore gestite da Aziende partner coinvolte nel progetto



IMPATTO

formazione correlata alle esigenze dell'impresa con impatti sulla crescita di competenze

- 5** Save the Children e Fondazione Reggio Children: supporto a n. 7 Spazi Mamma ubicati a Brindisi, Genova, Napoli, Palermo, Reggio Calabria, Roma, Sassari.
- Nel 2022 è stato avviato il progetto **Crescere insieme** per contrastare la povertà educativa di bambine e bambini da 0 a 6 anni.
- L'iniziativa si inserisce nel più ampio programma **Spazio Mamme** di Save the Children che, dal 2014, si occupa di supportare le famiglie in situazioni di vulnerabilità socio-economica sul territorio italiano e arricchisce l'offerta educativa con nuove esperienze laboratoriali rivolte a bambine, bambini e alle loro famiglie.



Save The Children in partnership con Credem.



CONTRIBUTO

400.000 euro di contributo monetario



RISULTATI

n. 688 beneficiari: 415 minori e 273 mamme



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/ Arterballetto: sostegno ad un **percorso di alta formazione** che ha consentito di abilitare n. 15 figure professionali in grado di integrare il linguaggio della danza con la disabilità per creare un linguaggio comune accessibile e inclusivo, 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, coinvolgimento di utenti disabili di cooperative sociali e realtà locali

Salute e prevenzione

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

22 centri attivi nella sperimentazione, in 14 dei quali è stata avviata la fase di arruolamento di n. 144 pazienti



IMPATTO

contributo alla salute e al benessere delle comunità e miglioramento della qualità della vita dei pazienti attraverso 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
- 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.



Nel 2022 a Palazzo Spalletti Trivelli è stato allestito il monumentale bassorilievo in terracotta raffigurante Adamo ed Eva al lavoro dello scultore Adriano Alloati (Torino 1909 - 1975), in precedenza conservato nei depositi.

Adamo ed Eva, Adriano Alloati

Nel corso dell'anno Credem ha altresì proseguito la campagna di restauro di circa n. 30 opere della collezione d'arte grafica, tra le quali:

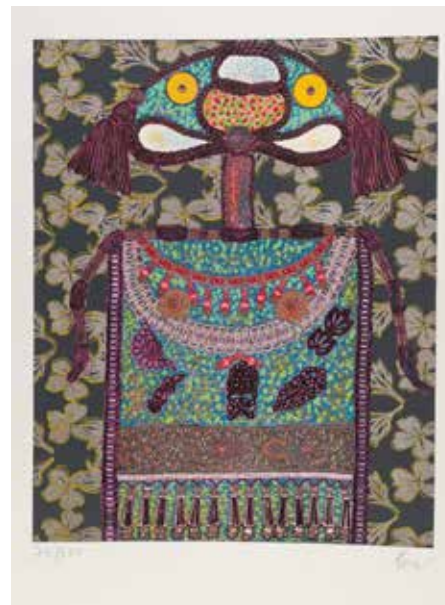
- Cow going abstract di Roy Lichtenstein (New York 1923 - 1997)
- Green di Daniele Fissore (Savigliano 1947 - 2017)
- Lady Virginia Woolf di Enrico Baj (Milano 1924 - Vergiate 2003)



Cow going abstract, Roy Lichtenstein



Green, Daniele Fissore



Lady Virginia Woolf, Enrico Ba

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 **XXI 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. Per l'edizione 2022, dopo due anni di eventi in modalità virtuale, la sede di Palazzo Spalletti Trivelli ha riaperto al pubblico per visite guidate a gruppi con prenotazione obbligatoria, consuntivando un totale di 250 visitatori.

Nell'autunno 2022 sono altresì riprese 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.

Le sedi investite dal progetto sono state Palazzo Spalletti Trivelli a Reggio Emilia e i Magazzini Generali delle Tagliate, Società del Gruppo specializzata nella stagionatura e conservazione del formaggio Parmigiano Reggiano, un'eccellenza del territorio emiliano.

Nell'ambito del progetto Spazio Credem è stata allestita, presso Palazzo Spalletti Trivelli, la mostra temporanea **La gioia della materia bella** (1 ottobre 2022 - 14 aprile 2023), dedicata a due nature morte del pittore Cristoforo Munari (Reggio Emilia 1667 - Pisa 1720).

L'esposizione, fruibile in autonomia da parte del pubblico, presenta l'attività del maestro attraverso due dipinti rappresentativi delle sue due specialità, la natura morta "aristocratica" e la "cucina rustica".



Natura morta, Cristoforo Munari



CONTRIBUTO

67.500 euro di contributo monetario



RISULTATI

482 Stakeholder coinvolti



IMPATTO

arricchire e valorizzare il patrimonio artistico del Gruppo ed estendere la fruizione alle giovani generazioni e alle comunità locali

appendice

Principali indicatori di prestazione

Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

| Voci (€/000) | 2022 | 2021 | 2020 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| 10. Interessi attivi e proventi assimilati | 797.798 | 584.077 | 552.239 |
| 20. Interessi passivi e oneri assimilati | (143.812) | (94.447) | (66.177) |
| 40. Commissioni attive | 762.644 | 823.948 | 695.881 |
| 50. Commissioni passive (al netto spese per reti esterne) | (59.907) | (75.362) | (82.160) |
| 50. Commissioni passive | (162.115) | (189.007) | (178.536) |
| 6. offerta fuori sede di strumenti finanziari, prodotti e servizi (in 50. Commissioni passive) | (102.208) | (113.645) | (96.376) |
| 70. Dividendi e proventi simili | 2.075 | 166 | 473 |
| 80. Risultato netto dell'attività di negoziazione | 11.166 | 14.390 | 25.495 |
| 90. Risultato netto dell'attività di copertura | 3.686 | (46) | 2.641 |
| 100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di: | 44.956 | 37.392 | 22.707 |
| a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato | 31.506 | 3.135 | 16.656 |
| b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva | 13.450 | 34.257 | 6.048 |
| c) passività finanziarie | - | - | 3 |
| 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 | (1.894) | 1.735 | (317) |
| a) attività e passività finanziarie designate al fair value | - | - | - |
| b) attività e passività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value | (1.894) | 1.735 | (317) |
| 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 | 129.864 | 151.868 | 128.431 |
| 130. Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a: | (55.666) | (28.220) | (102.819) |
| a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato | (55.836) | (28.723) | (103.944) |
| b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva | 170 | 503 | 1.125 |
| 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) |
| 140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni | 114 | (829) | (741) |
| 160. Premi netti | 549.966 | 479.851 | 474.760 |
| 170. Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa | (563.279) | (500.495) | (489.075) |
| 230. Altri proventi/oneri di gestione | 150.287 | 225.578 | 124.179 |
| 250. Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione") | - | - | - |
| 280. Utili (perdite) da cessione di investimenti | 13.421 | 10.014 | 2.087 |
| 320. Utile (perdite) delle attività operative cessate al netto delle imposte | - | - | - |
| A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO | 1.641.419 | 1.629.620 | 1.287.193 |

| Voci (€/000) | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| 190.b) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-) | 226.949 | 167.096 | 182.576 |
| 190.b) Altre spese amministrative | 409.632 | 399.216 | 331.747 |
| 190.b) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-) | 123.627 | 126.058 | 108.543 |
| 190.b) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-) | 57.393 | 105.176 | 40.508 |
| 190.b) Altre spese amministrative: elargizioni/liberalità | 1.663 | 886 | 120 |
| 190.b) Altre spese amministrative: progetti ambientali | | | |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI | 226.949 | 167.096 | 182.576 |
| 190.a) Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari) (-) | 665.656 | 664.327 | 609.493 |
| 190.a) spese per il personale | 563.448 | 550.682 | 513.117 |
| 6. offerta fuori sede di strumenti finanziari, prodotti e servizi (in 50. Commissioni passive) | 102.208 | 113.645 | 96.376 |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A DIPENDENTI E COLLABORATORI | 665.656 | 664.327 | 609.493 |
| 340. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi | 0 | 0 | - |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI | - | - | - |
| Utile attribuito agli Azionisti | 112.233 | 102.295 | 66.295 |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI | 112.234 | 102.295 | 66.295 |
| 190.b) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-) | 123.627 | 126.058 | 108.543 |
| 190.b) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-) | 57.393 | 105.176 | 40.508 |
| 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) | 178.830 | 139.139 | 69.738 |
| 300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente | 144.605 | 113.588 | 50.797 |
| 4. Variazione delle imposte anticipate (+/-) (in 300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente) | (16.108) | (20.965) | 9.019 |
| 5. Variazione delle imposte differite (+/-) (in 300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente) | (18.117) | (4.586) | (27.960) |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA | 359.850 | 370.373 | 218.789 |
| 190.b) Altre spese amministrative: elargizioni/liberalità | 1.663 | 886 | 120 |
| 190.b) Altre spese amministrative: progetti ambientali | | | |
| Utile assegnato al fondo di beneficenza | - | - | - |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE | 1.663 | 886 | 120 |
| B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO | 1.366.352 | 1.304.977 | 1.077.273 |
| 200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri | 14.131 | 13.021 | 13.476 |
| a) impegni e garanzie rilasciate | 2.864 | 2.839 | 4.761 |
| b) altri accantonamenti netti | 11.267 | 10.182 | 8.715 |
| 210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali | 44.489 | 43.909 | 41.157 |
| 220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali | 53.775 | 49.303 | 45.247 |
| 250. Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: “svalutazioni/ rivalutazioni”, “rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore”, “altri oneri e proventi”) | (7.855) | (6.337) | (6.453) |
| 250. Utili (perdite) delle partecipazioni | (7.855) | (6.337) | (6.453) |
| 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) | (34.225) | (25.551) | (18.941) |
| Risultato destinato a riserve | 204.752 | 250.298 | 135.434 |
| 350. Utile (perdite) d'esercizio di pertinenza della capogruppo | (316.986) | (352.593) | (201.729) |
| Utile attribuito agli Azionisti | 112.234 | 102.295 | 66.295 |
| Utile assegnato al fondo di beneficenza | - | - | - |
| C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO | 275.067 | 324.643 | 209.920 |

Disclosure 2-6: Attività, catena del valore ed altri rapporti di business

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|--------|--------|--------|
| Clienti | | | |
| per tipologia [%] | | | |
| Privati e famiglie | 81,1% | 80,8% | 82,2% |
| Imprese e professionisti | 15,2% | 15,4% | 14,8% |
| Private banking | 3,7% | 3,8% | 3,0% |
| Totale | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Clienti Privati | | | |
| per durata del rapporto [%] | | | |
| Fino a 1 anno | 4,8% | 5% | 5,4% |
| Da 1 a 5 anni | 20,6% | 22% | 24,4% |
| Da 6 a 10 anni | 22,5% | 22% | 21,2% |
| Da 11 a 20 anni | 26,3% | 26% | 27,6% |
| Oltre 20 anni | 25,6% | 24% | 21,3% |
| Totale | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| per età [%] | | | |
| Fino a 25 anni | 4,5% | 5% | 4,5% |
| Da 26 a 30 anni | 5,1% | 5% | 5,5% |
| Da 31 a 35 anni | 6,5% | 7% | 6,9% |
| Da 36 a 45 anni | 16,1% | 16% | 17,1% |
| Da 46 a 55 anni | 21,4% | 22% | 21,9% |
| Da 56 a 65 anni | 19,4% | 19% | 18,5% |
| Oltre 65 anni | 26,5% | 26% | 25,7% |
| Totale | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| per genere [%] | | | |
| Uomini | 51,3% | 51% | 51,4% |
| Donne | 48,7% | 49% | 48,6% |
| Totale | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Clienti imprese | | | |
| per durata del rapporto [%] | | | |
| Fino a 1 anno | 7,0% | 14,3% | 9,0% |
| Da 1 a 5 anni | 27,3% | 28,8% | 31,8% |
| Da 6 a 10 anni | 24,3% | 23,9% | 24,8% |
| Oltre 10 anni | 41,4% | 32,9% | 34,4% |
| Totale | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| imprenditoria femminile | | | |
| Imprese di imprenditori donne [N.] | 37.008 | 37.513 | 33.334 |
| Imprese di imprenditori donne sul totale imprese [%] | 18,3% | 18,3% | 17,8% |
| per fatturato [%] | | | |
| € 0 - 25 mln | 97,9% | 98,2% | 98,1% |
| € 25 - 50 mln | 1,0% | 0,8% | 0,9% |
| € 50 - 100 mln | 0,6% | 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% |

Transazioni

| | 2022 | | | 2021 | | | 2020 | | |
|---|---------------------|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------------|---------------|
| 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 | 2.495 | 1.047 | 29,5% | 3.472 | 407 | 10,5% | 3.898 | 55 | 1,3% |
| Pagamento effetti riba non prenotati | 146 | 17 | 10,1% | 153 | 15 | 9,2% | 163 | 14 | 7,8% |
| Pagamento MAV e RAV | 60 | 183 | 75,3% | 88 | 244 | 73,6% | 121 | 293 | 70,8% |
| Accensione bonifico ricorrente | 10 | 27 | 72,3% | 17 | 27 | 61,4% | 12 | 27 | 69,4% |
| Pagamento F24 | 368 | 2.649 | 87,8% | 410 | 2.454 | 85,7% | 394 | 2.180 | 84,6% |
| Bonifico | 1.064 | 15.375 | 93,5% | 1.082 | 13.635 | 92,6% | 1.170 | 11.659 | 90,8% |
| Prelievo | 775 | 14.533 | 94,9% | 1.151 | 13.230 | 92,0% | 1.250 | 12.480 | 90,9% |
| Prenotazione effetti riba da cassa effetti | 177 | 3.245 | 94,8% | 204 | 3.136 | 93,9% | 199 | 2.657 | 93,0% |
| Attivazione/riattivazione mandato SDD | 29 | 952 | 97,0% | 106 | 1.050 | 90,9% | 31 | 748 | 96,0% |
| Ricarica CARTAEGO | 38 | 1.404 | 97,3% | 38 | 1.181 | 96,9% | 40 | 998 | 96,1% |
| Presentazione MAV | 1 | 90 | 98,8% | 3 | 90 | 97,3% | 1 | 71 | 98,3% |
| Revoca mandato SDD | 23 | 644 | 96,5% | 23 | 581 | 96,1% | 21 | 571 | 96,4% |
| Pagamento stipendi | 129 | 5.437 | 97,7% | 137 | 4.963 | 97,3% | 134 | 4.452 | 97,0% |
| Presentazione riba | 84 | 6.592 | 98,70% | 94 | 6.532 | 98,6% | 99 | 5.760 | 98,3% |
| Pagamento fatture | 0 | 341 | 99,9% | 1 | 317 | 99,8% | 1 | 255 | 99,6% |
| Pagamento bollettino postale | 0 | 308 | 100,0% | - | 453 | 100,0% | - | 534 | 100,0% |
| Pagamento CBILL | 0 | 891 | 99,9% | 1 | 488 | 99,8% | - | 272 | 100,0% |
| Ricarica cellulare | 0 | 702 | 100,0% | - | 753 | 100,0% | - | 825 | 100,0% |
| Presentazione RID | - | 8.149 | 100,0% | - | 5.935 | 100,0% | - | 4.864 | 100,0% |
| Movimentazione SDD | - | 17.605 | 100,0% | - | 15.303 | 100,0% | - | 13.455 | 100,0% |
| Rilascio carnet assegni | 183 | - | 0,0% | 207 | - | 0,0% | 219 | - | 0,0% |
| Riscossione bollette varie | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Totale | 5.583 | 80.192 | 93,5% | 7.187 | 70.794 | 90,8% | 7.753 | 62.170 | 88,9% |

Disclosure 418-1: Reclami della clientela riguardanti la normativa protezione dati personali

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Reclami | | | |
| per violazione della privacy [N.]¹ | | | |
| Reclami ricevuti per violazioni della privacy del Cliente | 7 | 22 | 19 |
| di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione | 7 | 22 | 19 |
| di cui ricevuti da parte degli enti regolatori | 0 | 0 | 0 |
| Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei Clienti | 0 | 0 | 0 |
| Totale | 7 | 22 | 19 |

Reclami registrati

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|---------------------------------|-------|-------|-------|
| Reclami | | | |
| per servizio [N.] | | | |
| Reclami servizi bancari² | 2.819 | 2.984 | 3.220 |
| Reclami Servizi di investimento | 365 | 259 | 289 |
| Reclami Servizi Assicurativi | 104 | 113 | 156 |
| Reclami PSD2 | 350 | 352 | 270 |
| Reclami altri servizi | 62 | 72 | 84 |
| Totale | 3.700 | 3.780 | 4.019 |
| di cui riferiti a Credem Banca | 3.503 | 3.591 | 3.840 |

| | | | | | | |
|--|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| per motivo | | | | | | |
| Merito di credito e simili | 444 | 12,0% | 305 | 8,1% | 409 | 10,2% |
| Frodi e smarrimenti | 179 | 4,8% | 197 | 5,2% | 119 | 2,9% |
| Esecuzione operazioni | 1.863 | 50,4% | 2.111 | 55,8% | 2.326 | 57,9% |
| Condizioni | 84 | 2,3% | 83 | 2,2% | 118 | 2,9% |
| Comunicazioni ed informazioni al Cliente | 273 | 7,4% | 336 | 8,9% | 356 | 8,9% |
| Applicazione delle condizioni | 222 | 6,0% | 165 | 4,4% | 167 | 4,2% |
| Segnalazione a centrale rischi | 113 | 3,1% | 94 | 2,5% | 96 | 2,4% |
| Anatocismo | 9 | 0,2% | 6 | 0,2% | 19 | 0,5% |
| Aspetti organizzativi | 125 | 3,4% | 137 | 3,6% | 90 | 2,2% |
| Disfunzioni apparecchiature | 82 | 2,2% | 45 | 1,2% | 34 | 0,8% |
| Personale | 123 | 3,3% | 109 | 2,9% | 101 | 2,5% |
| Altro | 183 | 4,9% | 192 | 5,1% | 184 | 4,6% |
| Totale | 3.700 | 100,0% | 3.780 | 100,0% | 4.019 | 100,0% |

¹Il solo reclamo privacy che ha avuto esito accolto riguardava il lamentato mancato consenso conferito all'invio di comunicazioni commerciali, consenso che, non appena è emersa la problematica, è stato prontamente revocato. Resta ferma, in ogni caso, l'eventuale condivisione con la funzione DPO delle posizioni ritenute meritevoli di attenzione.
² Tra i reclami bancari sono ricompresi anche i reclami privacy di cui alla disclosure 418-1.

Prodotti e servizi con finalità sociali - FS7³

Finanziamenti alle famiglie e alle imprese

| | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
|---|----------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|----------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|----------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
| | 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) ⁴ | - | - | 111 | 7,3 | - | - | 116 | 7,5 | - | - | 29 | 2,6 |
| Sisma Emilia 2012 Ricostruzione | 127 | 15,5 | 5.069 | 609,6 | 159 | 17,9 | 4.942 | 556,6 | 19 | 13,0 | 894 | 161,9 |
| Totale | 127 | 15,5 | 5.180 | 616,9 | 159 | 17,9 | 5.058 | 564,1 | 19 | 13,0 | 923 | 164,5 |

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) | 22 | 221,3 | 30 | 292,6 | 4.148 | 348,0 | 253 | 27,0 | 3.665 | 338,0 | 2.163 | 207,0 |
| Moratoria ABI Consumatori | - | - | - | - | 834 | 17,0 | 1 | 0,0 | 893 | 22,0 | 609 | 18,0 |
| Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege) | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 0,1 | - | - |
| Totale | 22 | 221,3 | 30 | 292,6 | 3.314 | 365,0 | 254 | 27,0 | 4.559 | 360,1 | 2.772 | 225,0 |

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. | Debito residuo (mln di €) | N. | Debito residuo (mln di €) |
| Sisma Centro Italia (iniziativa ex-lege) | - | - | - | - | - | - | 28 | 4,6 | - | - | 28 | 3,2 |
| DI Cura Italia | - | - | - | - | 28.923 | 2.088,0 | 5.003 | 518,0 | 28.088 | 2.579,0 | 21.232 | 2.273 |
| Accordo per il credito 2019 (moratoria ABI) | - | - | - | - | 1.454 | 245,0 | 51 | 14,0 | 1.394 | 342,0 | 1.236 | 326 |
| Totale | - | - | - | - | 30.377 | 2.333,0 | 5.082 | 536,6 | 29.482 | 2.921,0 | 22.496 | 3,2 |

³ I dati si riferiscono a Credito Emiliano S.p.A.
⁴ Il dato si riferisce a privati e imprese.

Prodotti e servizi con finalità ambientali - FS8⁵

Finanziamenti alle famiglie e alle imprese

| | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
|---------------------|----------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|----------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|----------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
| | 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 | 3 | 0,9 | 22 | 0,2 | - | - | 56 | 0,3 | - | - | 158 | 0,7 |
| Mutuo Energia | - | - | 49 | 3,9 | - | - | 87 | 5,4 | - | - | 128 | 6,4 |
| Totale | 3 | 0,9 | 71 | 4,1 | - | - | 143 | 5,7 | - | - | 286 | 7,1 |

Finanziamenti alle famiglie e alle imprese

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|-----------------------------|---------|---------|---------|
| Ismea | 1,7 | 27,7 | 30,3 |
| Sace | 133,5 | 69,5 | 80,0 |
| FEI - InnovFin | 0,0 | 19,0 | 15,9 |
| FEI - Cosme | 0,0 | 126,2 | 300,6 |
| FEI - Agri | 0,4 | 0,0 | 2,0 |
| FEI - CCS | 0,0 | 0,2 | - |
| FEI - EGF | 991,2 | 501 | - |
| MCC - Fondo di Garanzia PMI | 318,6 | 919,0 | 2235,9 |
| MISE - Nuova Sabatini | 108,4 | 174,0 | 34,0 |
| Totale erogazioni [€ mln]** | 1.513,9 | 1.836,6 | 2.698,7 |

**39,91 milioni di euro sono stati erogati cumulando l'agevolazione Sabatini con il Fondo di garanzia PMI.

⁵ 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

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|-----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 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 | 247,2 | 4,0% | 270,3 | 3,7% | 166,6 | 2,5% |
| GP Bilanciata ESG | 99,2 | 1,6% | 95,8 | 1,3% | 31,2 | 0,4% |
| GP Obbligazionaria ESG | 96,9 | 1,5% | 133,6 | 1,8% | 114,9 | 1,7% |
| GP Moderata ESG | 10,3 | 0,1% | | | | |
| Total Return Dynamic ESG | 756,2 | 12,4% | | | | |
| Total Return Aggressive ESG | 811,8 | 13,3% | | | | |
| Obiettivo Sostenibile 3 | 0,1 | 0,0% | | | | |
| Obiettivo Sostenibile 4 | 0,1 | 0,0% | | | | |
| Obiettivo Sostenibile 5 | 0,1 | 0,0% | | | | |
| Totale | 2.022,1 | 33,2% | 499,8 | 6,9% | 312,8 | 4,8% |

Credemvita

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 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 | 103,0 | 1,2% | 125,0 | 1,3% | 117,6 | 1,4% |
| Credemvita Life Mix | 5,0 | 0,0% | 4,0 | 0,0% | | |
| Credemvita Life Mix Welcome | 6,0 | 0,0% | 4,0 | 0,0% | | |
| Credemvita Private Collection PRO | 1.415,0 | 17,2% | 970,0 | 10,7% | | |
| Credemvita Collection PRO | 518,0 | 6,3% | 383,0 | 4,2% | | |
| Credemvita Collection EVO | 69,0 | 0,8% | 38,0 | 0,4% | | |
| Credemvita Life Mix Evo | 11,0 | 0,1% | 4,0 | 0,0% | | |
| Credemvita Flex Life | 86,0 | 1,0% | 29,0 | 0,3% | | |
| Altri prodotti ESG non più in collocamento | 59,0 | 0,7% | 48,5 | 0,5% | | |
| Totale | 2.272,0 | 27,7% | 1.605,5 | 17,8% | 117,6 | 1,4% |

Euromobiliare SGR

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 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 | 102,1 | 0,7% | 145,7 | 0,9% | 157,7 | 1,1% |
| Euromobiliare Science 4 Life | 341,5 | 2,5% | 386,4 | 2,6% | 311,8 | 2,3% |
| Eurofundlux Global Enhanced Dividend ESG (GEDI ESG) | | | 104,0 | 0,7% | 108,6 | 0,8% |
| Eurofundlux Euro Sustainable Corporate Bond ESG | 53,5 | 0,4% | 71,0 | 0,4% | 68,7 | 0,5% |
| Eurofundlux Azionario Globale ESG | 263,2 | 1,9% | 272,1 | 1,8% | 186,5 | 1,3% |
| Euromobiliare Innovation 4 Future | 147,1 | 1,1% | 190,3 | 1,2% | 197,7 | 1,4% |
| Euromobiliare Green 4 Planet | 118,8 | 0,8% | 140,2 | 0,9% | 104,7 | 0,7% |
| Euromobiliare Global Trends ESG | 77,3 | 0,5% | 70,7 | 0,4% | - | - |
| Eurofundlux Climate Change ESG | 113,1 | 0,8% | 135,2 | 0,9% | - | - |
| Euromobiliare Salute & Benessere ESG | 264,2 | 1,9% | 301,5 | 2,0% | - | - |
| Euromobiliare Next Generation ESG | 211,5 | 1,5% | 268,2 | 1,8% | - | - |
| Euromobiliare Green Trends | 99,0 | 0,7% | | | | |
| Euromobiliare Governativo Globale | 55,5 | 0,4% | | | | |
| Euromobiliare Accumulo Next Generation ESG | 261,8 | 1,9% | | | | |
| Eurofundlux Equity Income ESG | 91,9 | 0,6% | | | | |
| EuroFundLux EuroDefensive | 202,2 | 1,5% | | | | |
| Euromobiliare Pictet Action 4 Transition Atto II | 80,2 | 0,6% | | | | |
| Euromobiliare Reddito | 74,8 | 0,5% | | | | |
| Euromobiliare Pictet Action 4 Transition | 200,7 | 1,5% | | | | |
| Euromobiliare M&G Infrastrutture Sostenibili | 122,0 | 0,9% | | | | |
| Euromobiliare Valore Sostenibile 2028 | 100,2 | 0,7% | | | | |
| Eurofundlux Obiettivo 2026 | 550,9 | 4,1% | | | | |
| Eurofundlux European Equity ESG | 1.57,8 | 1,1% | | | | |
| Totale | 3.690,3 | 27,7% | 2.085,8 | 14,0% | 1.136,2 | 8,4% |

Disclosure 2-7: Dipendenti

| | Al 31 Dicembre 2022 | | | Al 31 Dicembre 2021 | | | Al 31 Dicembre 2020 | | |
|---|---------------------|------------|--------|---------------------|------------|--------|---------------------|------------|--------|
| 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 | 4,401 | 163 | 4,564 | 4,396 | 169 | 4,565 | 4,012 | 122 | 4,134 |
| Percentuale | 65,9% | 2,4% | 68,3% | 65,7% | 2,5% | 68,2% | 64,1% | 1,9% | 66,0% |
| Centro Italia | | | | | | | | | |
| Numero | 648 | 18 | 666 | 650 | 24 | 674 | 647 | 19 | 666 |
| Percentuale | 9,7% | 0,2% | 9,9% | 9,7% | 0,3% | 10,0% | 10,3% | 0,3% | 10,6% |
| Sud Italia | | | | | | | | | |
| Numero | 1,422 | 24 | 1,446 | 1,417 | 31 | 1,448 | 1,427 | 31 | 1,458 |
| Percentuale | 21,2% | 0,3% | 21,6% | 21,1% | 0,4% | 21,6% | 22,8% | 0,5% | 23,3% |
| Lussemburgo | | | | | | | | | |
| Numero | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Percentuale | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Totale | | | | | | | | | |
| Numero | 6,471 | 205 | 6,676 | 6,463 | 224 | 6,687 | 6,086 | 172 | 6,258 |
| Percentuale | 96,9% | 3,1% | 100,0% | 96,6% | 3,3% | 100,0% | 97,2% | 2,7% | 100,0% |
| Dipendenti per tipologia di contratto e genere | | | | | | | | | |
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Tempo indeterminato | | | | | | | | | |
| Numero | 3,985 | 2,486 | 6,471 | 4,023 | 2,440 | 6,463 | 3,871 | 2,215 | 6,086 |
| Percentuale | 59,6% | 37,2% | 96,8% | 60,1% | 36,4% | 96,6% | 61,8% | 35,3% | 97,2% |
| Tempo determinato | | | | | | | | | |
| Numero | 105 | 100 | 205 | 128 | 96 | 224 | 91 | 81 | 172 |
| Percentuale | 1,6% | 1,5% | 3,1% | 1,9% | 1,4% | 3,3% | 1,4% | 1,29% | 2,7% |
| Totale | | | | | | | | | |
| Numero | 4,090 | 2,586 | 6,676 | 4,151 | 2,536 | 6,687 | 3,962 | 2,296 | 6,258 |
| Percentuale | 61,3% | 38,7% | 100,0% | 62,0% | 37,9% | 100,0% | 63,3% | 36,6% | 100,0% |
| Dipendenti per tipologia di contratto e genere | | | | | | | | | |
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Full-time | | | | | | | | | |
| Numero | 4,069 | 2,236 | 6,305 | 4,127 | 2,191 | 6,318 | 3,938 | 1,998 | 5,936 |
| Percentuale | 60,9% | 33,4% | 94,4% | 61,7% | 32,7% | 94,4% | 62,9% | 31,9% | 94,8% |
| Part-time | | | | | | | | | |
| Numero | 21 | 350 | 371 | 24 | 345 | 369 | 24 | 298 | 322 |
| Percentuale | 0,3% | 5,2% | 5,6% | 0,3% | 5,16% | 5,5% | 0,3% | 4,76% | 5,1% |
| Totale | | | | | | | | | |
| Numero | 4,090 | 2,586 | 6,676 | 4,151 | 2,536 | 6,687 | 3,962 | 2,296 | 6,258 |
| Percentuale | 61,3% | 38,7% | 100,0% | 62,0% | 37,9% | 100,0% | 63,3% | 36,6% | 100,0% |

Disclosure 2-8: Lavoratori non dipendenti

| | AI 31 Dicembre 2022 | AI 31 Dicembre 2021 | AI 31 Dicembre 2020 |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Forza lavoro esterna [N.] | | | |
| Consulenti finanziari e Agenti | 1.240 | 1.159 | 1.297 |
| Somministrati e stagisti | 41 | 41 | 52 |
| Totale | 1.281 | 1.200 | 1.349 |
| Forza lavoro totale [%] | | | |
| Dipendenti | 83,9% | 84,7% | 82,2% |
| Consulenti finanziari e Agenti | 15,6% | 14,7% | 17,0% |
| Somministrati e stagisti | 0,5% | 0,5% | 0,6% |

Disclosure 2-30: Contratti collettivi

| | AI 31 Dicembre 2022 | AI 31 Dicembre 2021 | AI 31 Dicembre 2020 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| Dipendenti coperti da contrattazione collettiva | | | |
| Percentuale dei Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Disclosure 2-21: Rapporto di retribuzione totale annua

| | al 31 Dicembre 2022 | al 31 Dicembre 2021 | al 31 Dicembre 2020 | al 31 Dicembre 2019 | al 31 Dicembre 2018 |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Compenso totale annuo del Dipendente con il compenso più elevato | 985.264 | 981.249 | 843.854 | 859.723 | 948.795 |
| Mediana dei compensi totali annui di tutti i Dipendenti escluso il più pagato | 49.283 | 47.193 | 48.140 | 47.667 | 45.785 |
| Rapporto | 19,9 | 20,7 | 17,5 | 18,0 | 20,7 |

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 all'annualità 2020 risulta pertanto riesposto sulla base dei suddetti criteri rispetto alle DNF pubblicate nelle annualità precedenti.

Disclosure 401-1: Nuovi assunti e turnover⁶ del personale

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per area geografica

| | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
|---------------|---------|------|--------|------|---------|-------|--------|------|---------|------|--------|--------|
| | Entrate | | Uscite | | Entrate | | Uscite | | Entrate | | Uscite | |
| | N. | % | N. | % | N. | % | N. | % | N. | % | N. | % |
| Nord Italia | 255 | 5,5% | 232 | 5,0% | 643 | 14,0% | 202 | 4,4% | 234 | 5,6% | 166 | 4,0% |
| Centro Italia | 30 | 4,5% | 42 | 5,0% | 37 | 5,4% | 28 | 4,1% | 25 | 3,7% | 35 | 5,2% |
| Sud Italia | 38 | 2,6% | 57 | 3,9% | 42 | 2,9% | 63 | 4,3% | 40 | 2,7% | 82 | 0,0% |
| Lussemburgo | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 15 | 100,0% |
| Totale | 323 | 4,8% | 331 | 4,9% | 722 | 10,8% | 293 | 4,3% | 299 | 4,7% | 298 | 4,7% |

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per genere

| | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
|--------|---------|------|--------|------|---------|-------|--------|------|---------|------|--------|------|
| | Entrate | | Uscite | | Entrate | | Uscite | | Entrate | | Uscite | |
| | N. | % | N. | % | N. | % | N. | % | N. | % | N. | % |
| Uomini | 176 | 4,3% | 228 | 5,5% | 389 | 9,3% | 198 | 4,7% | 169 | 4,2% | 218 | 5,5% |
| Donne | 142 | 5,6% | 103 | 4,0% | 333 | 13,1% | 95 | 3,7% | 130 | 5,6% | 80 | 3,4% |
| Totale | 323 | 4,8% | 331 | 4,9% | 722 | 10,8% | 293 | 4,3% | 299 | 4,7% | 298 | 4,7% |

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per età

| | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
|----------------|---------|-------|--------|------|---------|-------|--------|------|---------|-------|--------|------|
| | Entrate | | Uscite | | Entrate | | Uscite | | Entrate | | Uscite | |
| | N. | % | N. | % | N. | % | N. | % | N. | % | N. | % |
| Fino a 30 anni | 201 | 25,6% | 59 | 7,5% | 243 | 29,3% | 53 | 6,3% | 165 | 26,4% | 32 | 5,1% |
| 31 - 50 anni | 85 | 2,5% | 92 | 2,7% | 304 | 9,0% | 54 | 1,6% | 118 | 3,3% | 57 | 1,6% |
| Oltre 50 anni | 37 | 1,4% | 180 | 7,0% | 175 | 6,9% | 186 | 7,4% | 16 | 0,7% | 209 | 9,6% |
| Totale | 323 | 4,8% | 331 | 4,9% | 722 | 10,8% | 293 | 4,3% | 299 | 4,7% | 298 | 4,7% |

⁶ 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 governo⁷ e dipendenti

Dipendenti per categoria professionale e fascia d'età [%]

| | al 31 dicembre 2022 | | | al 31 dicembre 2021 | | | al 31 dicembre 2020 | | |
|-------------------------------|---------------------|------------|-----------|---------------------|------------|-----------|---------------------|------------|-----------|
| | < 30 anni | 31-50 anni | > 50 anni | < 30 anni | 31-50 anni | > 50 anni | < 30 anni | 31-50 anni | > 50 anni |
| Dirigenti | 0,0% | 17,0% | 83,0% | 0,0% | 17,3% | 82,6% | 0,0% | 20,7% | 79,2% |
| Quadri direttivi | 0,2% | 49,5% | 50,3% | 0,2% | 46,5% | 53,1% | 0,1% | 51,9% | 47,8% |
| Restante personale dipendente | 23,4% | 57,4% | 19,2% | 24,2% | 55,0% | 20,74% | 19,9% | 60,8% | 19,2% |
| Totale | 11,8% | 52,6% | 35,6% | 12,3% | 50,0% | 37,5% | 9,9% | 55,5% | 34,5% |

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 | 89,5% | 10,5% | 91,6% | 8,3% | 93,4% | 6,5% |
| Quadri direttivi | 73,3% | 26,7% | 73,9% | 26,0% | 74,2% | 25,7% |
| Restante personale dipendente | 48,4% | 51,5% | 49,5% | 50,4% | 51,1% | 48,8% |
| Totale | 61,2% | 38,8% | 62,0% | 37,9% | 63,3% | 36,6% |

Dipendenti in categorie protette⁸, 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 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| Percentuale | 66,6% | 33,3% | 66,6% | 33,3% | 75,0% | 25,0% |

Quadri direttivi

| | | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Numero | 86 | 31 | 85 | 30 | 90 | 28 |
| Percentuale | 73,5% | 26,5% | 73,9% | 26,0% | 76,2% | 23,7% |

Restante personale dipendente

| | | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Numero | 148 | 118 | 150 | 121 | 149 | 104 |
| Percentuale | 55,6% | 44,3% | 55,3% | 44,6% | 58,8% | 41,1% |
| Totale | | | | | | |
| Numero | 236 | 150 | 237 | 152 | 242 | 133 |
| Percentuale | 61,1% | 38,8% | 60,9% | 39,0% | 64,5% | 35,4% |

⁷ Per le informazioni relative alla diversità degli Organi di governo si rimanda al capitolo Principles of Governance, paragrafo 1.1 Il modello di governance.
⁸ Rif. Legge 69/1999.

Disclosure 403-9: Infortuni sul lavoro

| Infortuni sul lavoro | | | |
|--|------|------|------|
| Numero di incidenti | 2022 | 2021 | 2020 |
| Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro | - | - | - |
| Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi) | 1 | - | - |
| Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili ⁹ | 19 | 25 | 20 |
| Principali tipologie di infortuni sul lavoro | | | |
| Tipologia di incidente | 2022 | 2021 | 2020 |
| Contusione | 7 | 9 | 6 |
| Lussazione, distorsione, distrazione | 11 | 7 | 5 |
| Ferita | 0 | 4 | 3 |
| Altro | 1 | 5 | 6 |
| Indici infortunistici | | | |
| Tasso ¹⁰ | 2022 | 2021 | 2020 |
| Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro | - | - | - |
| Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi) | 0,1 | - | - |
| Tasso di infortuni sul lavoro registrabili | 1,8 | 2,4 | 2,0 |

Non sono inclusi infortuni relativi a “lavoratori esterni” intesi come lavoratori non dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall’Organizzazione, poiché non rientrano nel perimetro di presidio della funzione Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro.

Disclosure 401-3: Congedo parentale

| Congedo parentale per genere | | | | | | | | | |
|--|---------------------|-------|--------|---------------------|-------|--------|---------------------|-------|--------|
| | AI 31 Dicembre 2022 | | | AI 31 Dicembre 2021 | | | AI 31 Dicembre 2020 | | |
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Numero di congedi parentali avviati durante l'anno | 10 | 213 | 223 | 8 | 189 | 197 | 27 | 247 | 274 |
| Rientri al lavoro a conclusione del congedo parentale | 10 | 201 | 211 | 8 | 169 | 177 | 26 | 225 | 251 |
| Permanenza del congedo parentale al 31 dicembre | - | 9 | 9 | - | 17 | 17 | - | 21 | 21 |
| Tasso di rientro dal lavoro ¹¹ | 100,0% | 98,5% | 98,6% | 100,0% | 98,4% | 98,5% | 96,3% | 99,6% | 99,3% |
| Permanenza in azienda dopo 12 mesi dal rientro dal congedo | 8 | 168 | 176 | 26 | 222 | 248 | 16 | 187 | 203 |
| Tasso di mantenimento in azienda a 12 mesi dal rientro ¹² | 100,0% | 99,4% | 99,4% | 100,0% | 98,7% | 98,8% | 100,0% | 98,9% | 99,0% |

⁹ 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.
¹⁰ 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.
¹¹ 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.
¹² 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

| Formazione per categoria professionale e genere | | | | | | | | | |
|---|---------------------|---------|---------|---------------------|---------|---------|---------------------|---------|---------|
| | AI 31 Dicembre 2022 | | | AI 31 Dicembre 2021 | | | AI 31 Dicembre 2020 | | |
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | | | | | | | | | |
| Ore di formazione | 5.831 | 687 | 6.518 | 5.576 | 614 | 6.190 | 8.267 | 658 | 8.924 |
| Dipendenti al 31/12 | 153 | 18 | 171 | 164 | 15 | 179 | 158 | 11 | 169 |
| Ore pro-capite | 37 | 38 | 37 | 34 | 41 | 35 | 52 | 60 | 53 |
| Quadri direttivi | | | | | | | | | |
| Ore di formazione | 110.864 | 38.608 | 149.472 | 114.077 | 40.302 | 154.378 | 97.127 | 33.719 | 130.847 |
| Dipendenti al 31/12 | 2.317 | 844 | 3.161 | 2.310 | 812 | 3.122 | 2.217 | 768 | 2.985 |
| Ore pro-capite | 48 | 46 | 47 | 49 | 50 | 49 | 44 | 44 | 44 |
| Restante personale dipendente | | | | | | | | | |
| Ore di formazione | 73.759 | 75.476 | 149.235 | 83.459 | 85.822 | 169.281 | 68.087 | 65.989 | 134.076 |
| Dipendenti al 31/12 | 1.620 | 1.724 | 3.344 | 1.677 | 1.709 | 3.386 | 1.587 | 1.517 | 3.104 |
| Ore pro-capite | 46 | 44 | 45 | 50 | 50 | 50 | 43 | 43 | 43 |
| Totale | | | | | | | | | |
| Ore di formazione | 190.454 | 114.770 | 305.225 | 203.112 | 126.738 | 329.849 | 173.481 | 100.366 | 273.846 |
| Dipendenti al 31/12 | 4.090 | 2.586 | 6.676 | 4.151 | 2.536 | 6.687 | 3.962 | 2.296 | 6.258 |
| Ore pro-capite | 47 | 44 | 46 | 49 | 50 | 49 | 44 | 44 | 44 |

Disclosure 301-1: Materiali utilizzati per peso o volume

| Consumi di materiale da ufficio | | | |
|---|----------|----------|----------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| per tipologia di materiale | | | |
| Carta [t] ^{*1} | 425,0 | 609,0 | 548,3 |
| Toner e cartucce per stampanti [pezzi] | 10.839,0 | 12.180,0 | 10.745,0 |
| per tipologia di materiale | | | |
| Numero di Dipendenti al 31/12 | 6.676,0 | 6.687,0 | 6.258,0 |
| Carta [kg/dipendente] ¹³ | 63,6 | 91,0 | 87,6 |
| Toner e cartucce per stampanti [pezzi/dipendente] | 1,6 | 1,8 | 1,7 |

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.

¹³ 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) | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|--------------------|------------------------|-------|-----------------|--------------------|------------------------|-------|-----------------|--------------------|------------------------|-------|
| Rifiuti per composizione, in tonnellate (t) | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
| | 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 | - | 486,9 | 486,9 | t | - | 608,4 | 608,4 | t | | 517,0 | 517,0 |
| Toner e cartucce | t | - | 9,3 | 9,3 | t | - | 7,3 | 7,3 | t | - | 2,5 | 2,5 |
| Totale | t | - | 496,1 | 496,1 | t | - | 615,8 | 615,8 | t | - | 519,6 | 519,6 |

| Rifiuti non destinati a smaltimento mediante operazioni di recupero (GRI 306-4) | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|-------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|-------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|-------|
| Rifiuti pericolosi-non pericolosi e modalità di recupero, in tonnellate (t) | Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022 | | | | Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021 | | | | Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020 | | | |
| | 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 |
| Rifiuti pericolosi | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 496,2 | | 496,2 | t | 615,8 | | 615,8 | t | 519,86 | | 519,8 |
| Altre operazioni di recupero | t | | | - | t | | | - | t | | | - |
| Totale rifiuti non pericolosi non destinati a smaltimento | t | 496,2 | - | 496,2 | t | 615,8 | - | 615,8 | t | 519,8 | - | 519,8 |
| Totale | t | 496,2 | - | 496,2 | t | 615,8 | - | 615,8 | t | 519,6 | - | 519,6 |

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.

Disclosure 302-1: Consumi energetici interni all’organizzazione

| Consumi energetici interni all’organizzazione [GJ] | | | |
|--|---------|---------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Utilizzo di combustibile per riscaldamento | 29.714 | 32.380 | 30.120 |
| di cui da gas naturale | 29.714 | 32.380 | 30.120 |
| di cui da GPL | 0 | 0 | 0 |
| Calore da teleriscaldamento | 8.451 | 9.679 | 8.770 |
| Freddo da teleraffrescamento | 273 | 162 | 207 |
| Energia elettrica | 91.610 | 90.533 | 90.748 |
| di cui da fonte rinnovabile | 91.610 | 90.533 | 90.748 |
| Totale consumi interni per utilizzo edifici | 130.047 | 132.753 | 129.844 |

| Auto noleggio a lungo termine | | | |
|---|---------|---------|---------|
| Diesel ad uso servizio | 748 | 770 | 651 |
| Diesel ad uso promiscuo | 11.755 | 11.821 | 10.182 |
| Ibrida benzina ad uso promiscuo | 939 | 406 | 8 |
| Elettriche ad uso servizio | 4 | 3 | 4 |
| Totale consumi interni per flotta auto | 13.446 | 13.000 | 10.844 |
| Totale consumi interni all'organizzazione | 143.493 | 145.753 | 140.688 |

- 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 per gli anni 2020 e 2021 alla media dei fattori di conversione indicati dalle Linee Guida ABI Lab per la categoria di cilindrata “medium”; per l'anno 2022 la categoria hybrid fa riferimento alla tipologia mild hybrid a differenza degli anni precedenti che rendicontano la categoria full hybrid; per i fattori di conversione delle tipologia mild hibryd è stata considerata la media dei fattori di conversione hybrid e benzina riportati nelle linee guida ABI Lab.
- 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.
- 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.

Disclosure 302-2: Consumi energetici esterni all’organizzazione

| Consumi energetici esterni all’organizzazione [GJ] | | | |
|--|--------|--------|--------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Auto private dei Dipendenti | 17.867 | 16.362 | 15.261 |
| Treno | 1.679 | 530 | 897 |
| Aereo | 2.352 | 513 | 895 |
| Totale | 21.898 | 17.406 | 17.053 |

Disclosure 302-3: Intensità energetica

| Intensità energetica | | | |
|---|---------|---------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Consumi energetici interni per utilizzo degli edifici | | | |
| Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero] | 7.957 | 7.887 | 7.607 |
| Superficie netta [m²] | 315.284 | 301.236 | 291.165 |
| Intensità energetica per Persona [GJ/persona] ¹⁴ | 16,34 | 16,83 | 17,08 |
| Intensità energetica per superficie netta [GJ/m²] | 0,41 | 0,44 | 0,45 |

- 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 CO₂ 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 per gli anni 2020 e 2021 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 l’anno 2022 è stato valutato sulla base dei dati di emissioni di CO₂ resi disponibili dal Fornitore del servizio di ticketing, con l’applicazione di fattori di conversione all’energia consumata indicati nelle Linee Guida ABI Lab.
- 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.

¹⁴ 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 | | | |
|---|---------------------|-------|------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Numero interventi piano di efficientamento energetico | 70 | 94 | 31 |
| Ristrutturazione | 3 | 6 | 5 |
| Serramenti | 1 | 0 | 1 |
| Telegestione impianti con machine learning | 25 | 40 | |
| Pompa di calore | 7 | 12 | 7 |
| Caldaia | 1 | 4 | 4 |
| Gruppo frigo e Unità Trattamento Aria | 1 | 11 | 3 |
| Impianti d’illuminazione ed insegne | 32 | 21 | 11 |
| Totale risparmi energetici stimati [GJ] ¹⁵ | 3.098 ¹⁶ | 3.868 | 800 |

Disclosure 305-1: Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)

| Emissioni di Scopo 1 [tCO ₂ eq] | | | |
|---|---------|---------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Utilizzo di combustibile per riscaldamento | 1.394,4 | 1.517,3 | 1.345,6 |
| di cui da gas naturale | 1.394,4 | 1.517,3 | 1.345,6 |
| di cui da GPL | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Fughe FGAS (da impianti di climatizzazione) | 305,8 | 355,1 | 277,5 |
| Utilizzo di combustibile per flotta aziendale | 1.130,9 | 971,6 | 815,2 |
| Auto diesel ad uso servizio | 63,5 | 57,6 | 48,9 |
| Auto diesel ad uso promiscuo | 997,4 | 884,0 | 765,7 |
| Auto ibrida benzina ad uso servizio | 70,0 | 30,0 | 0,6 |
| Totale | 2.831,0 | 2.844,0 | 2.438,3 |

- Le emissioni di CO₂ equivalente comprendono CO₂, CH₄ e N₂O e sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO₂, CH₄ e del N₂O dell’IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265.
- Le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall’utilizzo di carburante per le auto aziendali a diesel sono state stimate allocando i km totali percorsi alle fasce di cilindrata medium e large previste dalle Linee Guida ABI Lab sulla base della porzione del parco auto aziendale relativa alla fascia di cilindrata corrispondente. I fattori di emissione [kgCO₂eq/km] per le due fasce di cilindrata sono stati stimati come media dei fattori di emissione associati alle tecnologie Euro da 1 a 6 delle auto diesel appartenenti alle due fasce di cilindrata, indicati nelle Linee Guida ABI 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. CO₂eq. 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.

¹⁵ 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.
¹⁶ Di cui - 2.423 GJ per energia elettrica, - 481 GJ per gas metano, - 195 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”.¹⁷

| Emissioni di Scopo 2 [tCO ₂ eq] Location-Based | | | |
|---|---------|---------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Energia elettrica acquistata da rete nazionale | 6.558,7 | 6.934,3 | 7.410,7 |
| Calore da teleriscaldamento | 495,2 | 569,4 | 508,7 |
| Freddo da teleraffrescamento | 16,0 | 9,5 | 12,0 |
| Riscaldamento condominiale | 336,7 | 359,6 | 397,1 |
| Totale | 7.406,7 | 7.872,9 | 8.328,5 |

| Emissioni di Scopo 2 [tCO ₂ eq] Market-Based | | | |
|---|-------|-------|-------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Energia elettrica acquistata da rete nazionale | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Calore da teleriscaldamento | 495,2 | 569,4 | 508,7 |
| Freddo da teleraffrescamento | 16,0 | 9,5 | 12,0 |
| Riscaldamento condominiale | 336,7 | 359,6 | 397,1 |
| Totale | 847,9 | 938,6 | 917,8 |

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

¹⁷ 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)

| Calcolo emissioni Scope 3 - 31.12.2022 | | | | |
|--|--|--------------------|-------------------|--------------------|
| | Emissioni finanziate [tCO ₂ eq] | Valore coperto [€] | Valore totale [€] | Valore coperto [%] |
| Finanziamenti | 6.981.285 | 16.580.592.893 | 19.231.006.705 | 86% |
| Credemvita | 249.951 | 3.908.524.985 | 4.725.852.422 | 83% |
| SGR | 1.029.871 | 8.997.482.750 | 10.420.557.861 | 86% |
| SIM | 244.887 | 3.826.721.167 | 5.716.716.021 | 67% |
| Investimenti | 47.270 | 2.022.864.003 | 2.380.697.387 | 85% |
| Totale | 8.553.264 | 35.336.185.799 | 42.474.830.396 | 83% |
| | | | | |
| Credemvita Proprietà | 2.024 | 37.775.702 | 52.129.314 | 72% |
| Credemvita Investimenti | 247.928 | 3.870.749.283 | 4.673.723.108 | 83% |

| Calcolo emissioni Scope 3 | | | | |
|---------------------------|--|--------------------|-------------------|--------------------|
| | Emissioni finanziate [tCO ₂ eq] | Valore coperto [€] | Valore totale [€] | Valore coperto [%] |
| Finanziamenti | 6.981.285 | 16.580.592.893 | 19.231.006.705 | 86% |
| Investimenti di proprietà | 49.294 | 2.060.639.705 | 2.432.826.701 | 85% |
| Investimenti | 1.522.685 | 16.694.953.201 | 20.810.996.989 | 80% |
| Totale | 8.553.264 | 35.336.185.799 | 42.474.830.396 | 83% |

| Emissioni di Scopo 3 [tCO ₂ eq] | | | |
|--|-------------|-------------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Finanziamenti | 6.981.285,0 | 3.166.015,0 | nd |
| Investimenti | 1.522.685,0 | 1.422.953,0 | nd |
| Investimenti di proprietà | 49.294,0 | 28.784,0 | nd |
| Consumi energetici da viaggi di lavoro | 1.594,0 | 1.275,4 | 1.241,1 |
| di cui per l'utilizzo dell'aereo | 171,6 | 37,4 | 65,3 |
| di cui per l'utilizzo del treno | 88,9 | 28,1 | 47,4 |
| di cui da auto private Dipendenti uso servizio | 1.333,5 | 1.209,9 | 1.128,4 |
| Consumi di carta | 330,7 | 476,9 | 438,1 |
| Totale | 8.555.188,7 | 4.619.504,3 | 2.052,0 |

Disclosure 305-4: Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra

| Intensità di emissione Scopo 1 + Scopo 2 (Market-Based) | | | |
|---|---------|---------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Emissioni di Scopo 1* + Scopo 2 (Market-based) [tCO ₂ eq] | 3.373,2 | 3.427,5 | 3.078,6 |
| Dipendenti e promotori finanziari al 31/12 [numero] | 7.957 | 7.887 | 7.607 |
| Superficie netta [m²] | 315.284 | 301.236 | 291.165 |
| Intensità di emissione per Persona [kgCO ₂ eq/persona] | 423,8 | 434,6 | 404,7 |
| Intensità di emissione per superficie netta [kgCO ₂ eq/m²] | 10,7 | 11,4 | 10,6 |

* escluso il contributo delle fughe di gas HFC.

- Per il calcolo delle emissioni di CO₂ equivalente relative al trasporto aereo si è utilizzato il dato indicato nel report del Fornitore del servizio di ticketing con l'applicazione, quando necessario, dei fattori correttivi (t CO₂ eq/ t CO₂), calcolati attraverso i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
- Per il calcolo delle emissioni relative al trasporto ferroviario si è fatto riferimento alla metodologia Ecopassenger proposta dalla linee Guida ABI Lab per il calcolo delle t CO₂ e alla successiva applicazione di fattori correttivi (t CO₂ eq/ t CO₂) calcolati attraverso i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
- Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo delle auto private dei Dipendenti per viaggi lavorativi, le emissioni di CO₂ equivalente sono state calcolate utilizzando il GWP (Global Warming Potential) a 100 anni della CO₂, CH₄ e del N₂O dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), rispettivamente pari a 1, 28 e 265. In mancanza dell'informazione 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 (SO₂) e altre emissioni significative nell'aria

| NOx [KG] | | | |
|---|---------|---------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| da gas naturale per riscaldamento | 8.43,1 | 933,0 | 913,8 |
| da GPL per riscaldamento | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| da energia elettrica da fonte non rinnovabile | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| da flotta auto aziendale | 5.141,6 | 4.497,5 | 3.986,3 |
| Totale | 5.984,7 | 5.430,6 | 4.900,1 |

| SO ₂ [KG] | | | |
|---|------|------|------|
| da gas naturale per riscaldamento | 8,9 | 9,4 | 9,1 |
| da GPL per riscaldamento | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| da energia elettrica da fonte non rinnovabile | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| da flotta auto aziendale | 8,2 | 7,2 | 6,4 |
| Totale | 17,1 | 16,6 | 15,4 |

Prelievo di acqua per fonte

| Prelievo di acqua per fonte di approvvigionamento [m³] | | | |
|--|---------|---------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2020 |
| Acquedotto | 127.349 | 124.729 | 125.209 |
| Pozzo | 700 | 700 | 700 |
| Totale | 128.049 | 125.429 | 125.909 |

Le emissioni di NOx e SO₂ 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

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|-------|--|---|
| Infortuni sul luogo di lavoro e in itinere ¹⁸ | 47,0 | 46,0 | 37,0 |
| Dipendenti iscritti al sindacato (% sul totale) | 60,0 | 59,0 | 57,9 |
| Dipendenti in lavoro flessibile (part-time e remote working) - (% sul totale) | 58,5% | 67,7% | 93,0% |
| Segnalazioni ricevute e/o concluse per casi di discriminazione | 0,0 | 1 (Credito Emiliano, la Società ritiene infondata la tesi di controparte e la contrasterà in giudizio) | 0,0 |
| Cause in essere per mobbing | 0,0 | 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) |
| Reclami in materia di protezione di dati personali | 7,0 | 22,0 | 19,0 |
| Rapine - numero di eventi di ogni 100 sportelli | 1,9 | 0,9 | 1,2 |
| Fornitori iscritti al Supplier Gate (% sul totale) | 8,8 | 6,6 | 6,6 |
| Liberalità per categorie vulnerabili e svantaggiate sul totale liberalità (% sul totale) | 80,0% | 14,9% | 28,5% |

¹⁸ Infortuni "in itinere": infortuni occorsi durante il normale percorso di andata e ritorno dal luogo di abitazione a quello di lavoro.

Disclosure 3-2: Descrizione dei temi materiali

| Macro-tema | Tema materiale | Descrizione del tema | Impatti positivi | Impatti negativi | Dove avviene l'impatto | Coinvolgimento del Gruppo | Azioni di mitigazione |
|--------------------------|---------------------------------|--|---|---|-------------------------|--|--|
| Prosperity | Valore condiviso e solidità | Capacità di perdurare nel tempo, creando valore per il Gruppo e per gli Stakeholder, adattando il modello di business alle mutevoli condizioni interne ed esterne | <ul style="list-style-type: none">Incremento del valore generato distribuito agli Stakeholder rilevantiPromozione del benessere e dello sviluppo della comunitàSupporto/ sostegno, alla comunità e agli Stakeholder | | Gruppo Credem | Causato dal Gruppo | |
| Principles of Governance | Etica identità e trasparenza | <ul style="list-style-type: none">Capacità di operare nel rispetto di leggi, regolamenti e principi eticiLotta alla corruzione attiva e passivaCapacità di identificarsi e trasmettere agli Stakeholder la mission e i valori aziendali, fulcro e sintesi dell'identità del Gruppo, e di garantire trasparenza operativa e relazione | | <ul style="list-style-type: none">Episodi di corruzione, comportamenti anticoncorrenziali e altre condotte in violazione di leggi e regolamentiMalcontento da parte dei Clienti con possibile aumento di reclami e contenziosi | Gruppo Credem | Causato dal Gruppo | Controlli interni per garantire la conformità alle norme, la mitigazione di possibili azioni corruttive o anticoncorrenziali. Cfr. Capitolo Governance, paragrafi: <ul style="list-style-type: none">I Controlli InterniLa Tutela dei Diritti Umani |
| Planet | Cambiamento climatico | Capacità di gestire, monitorare e razionalizzare gli impatti ambientali diretti e indiretti (consumi energetici, emissioni di gas ad effetto serra generate dal Gruppo e correlate a investimenti finanziamenti, consumi di carta, smaltimento dei rifiuti, mobilità delle Persone) | Riduzione emissioni di CO ₂ da parte di privati e imprese clienti grazie al sostegno fornito, anche attraverso finanziamenti con pricing correlato a piani di decarbonizzazione | Generazione di emissioni di CO ₂ nello svolgimento delle attività d'impresa (scope 1 e 2) e lungo la catena del valore (scope 3) | Gruppo Credem e Clienti | Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite relazioni di business | Politiche di riduzione e di compensazione inerenti il rilascio diretto e indiretto di gas serra, anche mediante prodotti e servizi ESG. Cfr. Capitolo Planet, paragrafi: <ul style="list-style-type: none">Il nostro obiettivo: Carbon NeutralityConsumi energetici ed emissioni di gas ad effetto serra Capitolo Prosperity, paragrafo: <ul style="list-style-type: none">Finanza Sostenibile |
| Prosperity | Finanza sostenibile | <ul style="list-style-type: none">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 GruppoSviluppo di prodotti e servizi con specifiche finalità ambientali e/o sociali | Sostegno ad iniziative con impatti positivi sociali e ambientali, tramite un adeguato portafoglio prodotti | Investimento in attività non etiche/ sostenibili, con impatti negativi in termini sociali e ambientali | Gruppo Credem e Clienti | Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite relazioni di business | Progressiva integrazione di azioni di mitagazione/adattamento climatico, anche mediante politiche di investimento ESG. Cfr. Capitolo Governance, paragrafo: <ul style="list-style-type: none">Una gestione etica, responsabile, e trasparente del business Capitolo Prosperity, paragrafo: <ul style="list-style-type: none">Finanza Sostenibile |
| Prosperity | Innovazione e digitalizzazione | <ul style="list-style-type: none">Capacità di sviluppare politiche innovative e servizi tecnologicamente all'avanguardia, in grado di apportare benefici agli StakeholderCapacità di sviluppare prodotti e servizi finanziari digitali | <ul style="list-style-type: none">Maggior efficienza nell'uso delle risorse e riduzione degli impatti ambientaliVelocizzazione dei servizi erogatiAbilitazione a nuovi serviziSoddisfazione dei Clienti circa l'utilizzo di prodotti finanziari con tecnologie all'avanguardia | Esclusione di fasce di clientela meno qualificate/ digitali | Gruppo Credem e Clienti | Generato dal Gruppo | Strategie per il supporto e lo sviluppo di idee e prodotti innovativi rivolti Clienti privati e imprese, anche mediante attività di open innovation con i clienti per sondare i loro bisogni e diffondere la cultura digitale. Cfr. Capitolo Prosperity, paragrafo: <ul style="list-style-type: none">Innovazione e digitalizzazione |
| Prosperity | Sicurezza e protezione dei dati | Capacità del Gruppo di tutelare la riservatezza dei dati e delle operazioni dei Clienti | | <ul style="list-style-type: none">Violazione dei dati personali di terzi gestiti della bancaAumento delle truffe informatiche | Gruppo Credem | Generato dal Gruppo | Policy e regolamenti atti a contrastare ed impedire la fuga di dati personali. Cfr. Capitolo Prosperty, paragrafo: <ul style="list-style-type: none">Sicurezza e protezione dei dati |
| Prosperity | Soddisfazione dei Clienti | Allineamento della qualità del servizio alle aspettative dei Clienti e capacità di migliorare la customer experience | <ul style="list-style-type: none">Miglioramento della costumner exeperienceSoddisfazione dei Clienti | | Gruppo Credem | Generato dal Gruppo | |
| People | Competenze e conoscenze | <ul style="list-style-type: none">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 teamCapacità di valorizzare delle Persone, tramite l'attenzione costante alle prestazioni umane e professionali, percorsi di crescita formativa e professionale, politiche di remunerazione e incentivazione correlate | <ul style="list-style-type: none">Valorizzazione e crescita delle Persone, anche ad alto potenziale, con impatti positivi sul territorio e sull'occupazioneMiglioramento del servizio erogato alla clientelaDiffusione della cultura finanziaria | | 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 | | <ul style="list-style-type: none">Discriminazione e disparità salariali con impatti negativi su Persone, minoranze e sulla societàPeggioramento del clima aziendale e della motivazione dei Dipendenti | Gruppo Credem | Generato dal Gruppo | Politiche per contrastare la discriminazione, la differenza salariale e favorire l'inclusione (Certificazione equal salary, Top Employers, adesione alla Carta per le Pari Opportunità e l'uguaglianza sul lavoro della Fondazione Sodalitas.). Cfr. Capitolo People, paragrafo: <ul style="list-style-type: none">Diversità, equità e inclusione |
| People | Welfare | 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 | <ul style="list-style-type: none">Miglioramento del clima aziendaleMiglior conciliazione tra lavoro e vita privata con impatti positivi sui DipendentiDiffusione della cultura del benessere | | 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 | <ul style="list-style-type: none">Diffusione della cultura della sicurezza e della prevenzione per le Persone del GruppoDiminuzione di incidenti sul luogo di lavoro/malattieAumento dell'aspettativa di vita | | | Generato dal Gruppo | |

Identificazione, analisi, ponderazione e gestione del rischio

Governance

| Temi Materiali | Rischi |
|------------------|--------|
| Etica e identità | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

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 | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

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 climatici¹⁹.

¹⁹ Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo *Rischi climatici*, capitolo Planet.

People

| Temi Materiali | Rischi |
|--------------------------------|---|
| Diversità, equità e inclusione | <ul style="list-style-type: none">Rischio reputazionale finalizzato a una stima del potenziale impatto economico derivante dal danno reputazionale clientela (cause interne alla banca)Rischio di non conformità alla normativa sulla salute e sicurezza dei Dipendenti e sulla disciplina giuslavoristica |
| Benessere | |
| Competenze e conoscenze | |
| 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 | <ul style="list-style-type: none">Rischio di non conformità alla normativa sulla tutela dei dati personali e trasparenza nella distribuzione di servizi bancari e finanziari |
| | <ul style="list-style-type: none">Rischio di coinvolgimento in operazioni che originano da attività criminali (Antiriciclaggio/ Antiterrorismo) |
| | <ul style="list-style-type: none">Rischio operativo: Conduct Risk, IT Risk |
| Soddisfazione dei Clienti | <ul style="list-style-type: none">Rischio strategico |
| Digitalizzazione | <ul style="list-style-type: none">Rischio reputazionale connesso alla performance prodotti |
| Finanza sostenibile | <ul style="list-style-type: none">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.

indice dei contenuti GRI

DICHIARAZIONE D'USO: Credem ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022

UTILIZZATO GRI: GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

STANDARD DI SETTORE GRI PERTINENTE: N.A.

| GRI Standard | Informativa | Ubicazione | Omissione | | | N. Di Rif. Standard Di Settore GRI |
|--|---|---|------------------|---------|-------------|------------------------------------|
| | | | Requisiti Omessi | Ragione | Spiegazione | |
| Informative generali | | | | | | |
| GRI 2: INFORMATIVE GENERALI 2021 | 2-1 Dettagli organizzativi | Pag 19 | | | | |
| | 2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione | Pag 17-18 | | | | |
| | 2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e referente | Pag 8-9, 217 | | | | |
| | 2-4 Restatement delle informazioni | Pag 177, 183-184 | | | | |
| | 2-5 Assurance esterna | Pag 206-208 | | | | |
| | 2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali | Pag 14-15, 17-18, 127-129, 171 | | | | |
| | 2-7 Dipendenti | Pag 178 | | | | |
| | 2-8 Lavoratori non Dipendenti | Pag 179 | | | | |
| | 2-9 Struttura e composizione della governance | Pag 19-24; Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, Tabella allegata II | | | | |
| | 2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo | Pag 19-24; Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, Nomina e Sostituzione | | | | |
| | 2-11 Presidente del massimo organo di governo | Pag 19-24; Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, Tabella allegata II | | | | |
| | 2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti | Pag 19-24, 61-62 | | | | |
| | 2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti | Pag 19-24, 61-62 | | | | |
| | 2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità | Pag 19-24, 61-62 | | | | |
| | 2-15 Conflitti d'interesse | Pag 19-24, 194; Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, INTERESSI DEGLI AMMINISTRATORI E OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE | | | | |

| GRI Standard | Informativa | Ubicazione | Omissione | | | N. Di Rif. Standard Di Settore GRI |
|----------------------------------|---|--|------------------|---------|-------------|------------------------------------|
| | | | Requisiti Omessi | Ragione | Spiegazione | |
| GRI 2: INFORMATIVE GENERALI 2021 | 2-16 Comunicazione delle criticità | Pag 22-23 | | | | |
| | 2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo | Pag 92 | | | | |
| | 2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo | Pag 60-62; Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, Composizione | | | | |
| | 2-19 Norme riguardanti le remunerazioni | Pag 89-90; Relazione sulla Politica di Gruppo in materia di Remunerazione; Caratteristiche generali della Politica di remunerazione e incentivazione | | | | |
| | 2-20 Procedura di determinazione della retribuzione | Pag 89-90; Relazione sulla Politica di Gruppo in materia di Remunerazione; Caratteristiche generali della Politica di remunerazione e incentivazione | | | | |
| | 2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale | Pag 179 | | | | |
| | 2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile | Pag 6-7 | | | | |
| | 2-23 Impegno in termini di policy | Pag 45-47, 98 | | | | |
| | 2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy | Pag 47, 98 | | | | |
| | 2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi | Pag 20-22 | | | | |
| | 2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | Pag 39 | | | | |
| | 2-27 Conformità a leggi e regolamenti | Pag 38 | | | | |
| | 2-28 Appartenenza ad associazioni | Pag 54-55 | | | | |
| | 2-29 Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder | Pag 27 | | | | |
| | 2-30 Contratti collettivi | Pag 179 | | | | |
| Temi materiali | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI | 3-1 Processo di determinazione dei temi materiali | Pag 28-31 | | | | |
| | 3-2 Elenco di temi materiali | Pag 30, 192-193 | | | | |

| GRI Standard | Informativa | Ubicazione | Omissione | | | N. Di Rif. Standard Di Settore GRI |
|--|---|----------------------|------------------|---------|-------------|------------------------------------|
| | | | Requisiti Omessi | Ragione | Spiegazione | |
| Valore condiviso e solidità | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 114-121, 127-129 | | | | |
| GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016 | 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito | Pag 120-121, 169-170 | | | | |
| GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016 | 204-1 Proporzione di spesa verso Fornitori locali | Pag 127-128 | | | | |
| Etica identità e trasparenza | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 37-39, 43-46 | | | | |
| GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016 | 205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate | Pag 38 | | | | |
| GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO 2016 | 206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche | Pag 38 | | | | |
| GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA 2016 | 417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi | Pag 131-135, 139 | | | | |
| | 417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing | Pag 122 | | | | |
| Cambiamento climatico | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 58-81 | | | | |
| GRI 301: MATERIALI 2016 | 301-1 Materiali utilizzati per peso o volume | Pag 77-182 | | | | |
| GRI 302: ENERGIA 2016 | 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione | Pag 73-75, 185 | | | | |
| | 302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione | Pag 73-75, 186 | | | | |
| | 302-3 Intensità energetica | Pag 186 | | | | |
| | 302-4 Riduzione del consumo di energia | Pag 73-75, 187 | | | | |

| GRI Standard | Informativa | Ubicazione | Omissione | | | N. Di Rif. Standard Di Settore GRI |
|-----------------------------------|---|-----------------|------------------|---------|-------------|------------------------------------|
| | | | Requisiti Omessi | Ragione | Spiegazione | |
| GRI 305: EMISSIONI 2016 | 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1) | Pag 72-75, 187 | | | | |
| | 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) | Pag 73-75, 188 | | | | |
| | 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3) | Pag 72, 75, 189 | | | | |
| | 305-4 Intensità delle emissioni di GHG | Pag 189 | | | | |
| GRI 305: EMISSIONI 2016 | 305-5 Riduzione delle emissioni di GHG | Pag 58-59, 75 | | | | |
| | 305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances") | Pag 76 | | | | |
| | 305-7 Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative | Pag 76, 190 | | | | |
| GRI 306: RIFIUTI 2020 | 306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti | Pag 77 | | | | |
| | 306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti | Pag 77 | | | | |
| | 306-3 Rifiuti generati | Pag 77, 184 | | | | |
| | 306-4 Rifiuti non conferiti in discarica | Pag 77, 184 | | | | |
| Sicurezza e protezione dei dati | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 159-169 | | | | |
| GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016 | 418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti e perdita di dati dei Clienti | Pag 173, 191 | | | | |
| Competenze e conoscenze | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 94-97 | | | | |
| GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE | 404-1 Ore medie di formazione annua per Dipendente | Pag 97, 183 | | | | |
| | 404-3 Percentuale di Dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale | Pag 91 | | | | |

| GRI Standard | Informativa | Ubicazione | Omissione | | | N. Di Rif. Standard Di Settore GRI |
|---|--|-----------------|------------------|---------|-------------|------------------------------------|
| | | | Requisiti Omessi | Ragione | Spiegazione | |
| Diversità, equità e inclusione | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 98-102 | | | | |
| GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016 | 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i Dipendenti | Pag 99-100, 181 | | | | |
| GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016 | 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate | Pag 191 | | | | |
| Welfare | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 103-108 | | | | |
| GRI 401: OCCUPAZIONE 2016 | 401-1 Assunzioni di nuovi Dipendenti e avvicendamento dei Dipendenti | Pag 180 | | | | |
| | 401-2 Benefit previsti per i Dipendenti a tempo pieno, ma non per i Dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato | Pag 104-108 | | | | |
| | 401-3 Congedo parentale | Pag 182 | | | | |
| Salute e sicurezza | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 109-111 | | | | |
| GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018 | 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | Pag 109-111 | | | | |
| | 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti | Pag 109-111 | | | | |
| | 403-3 Servizi di medicina del lavoro | Pag 109-111 | | | | |
| | 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro | Pag 109-111 | | | | |
| | 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro | Pag 97, 109-111 | | | | |
| | 403-6 Promozione della salute dei lavoratori | Pag 109-111 | | | | |

| GRI Standard | Informativa | Ubicazione | Omissione | | | N. Di Rif. Standard Di Settore GRI |
|---|---|----------------------|------------------|------------------------------|---|------------------------------------|
| | | | Requisiti Omessi | Ragione | Spiegazione | |
| GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018 | 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali | Pag 109-111 | | | | |
| | 403-9 Infortuni sul lavoro | Pag 182 | 403-9, lett.b) | Informazioni non disponibili | Non sono rendicontati infortuni relativi a "lavoratori esterni" intesi come lavoratori non dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'Organizzazione, poiché non rientrano nel perimetro di presidio della funzione Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro | |
| Finanza sostenibile | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 130-135 | | | | |
| FS7 | Prodotti e servizi con finalità sociali | Pag 174 | | | | |
| FS8 | Prodotti e servizi con finalità ambientali | Pag 175 | | | | |
| FS11 | Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo | Pag 176-177 | | | | |
| INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 138-139, 147-153 | | | | |
| - | Transazioni digitali | Pag 172 | | | | |
| SODDISFAZIONE DEI CLIENTI | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Pag 124-125 | | | | |
| - | Net promoter score | Pag 125 | | | | |

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 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Ai 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 "Società") e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 9 marzo 2023 (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 individuati come standard di rendicontazione.

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

Gli Amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle 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 2.625.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000594 - numero R.E.A. di Milano 606158 - P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n. 10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) 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 Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dalla Società connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o 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 Società e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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 Società e per Credemleasing 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 relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 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 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, 31 marzo 2023

EY S.p.A.

Massimiliano Bonfiglio
(Revisore Legale)

glossario

a

/ac·còr·do/ /sul/ /clì·ma/ /di/ /pa·ri·gi/

Accordo sul clima di Parigi

l'Accordo sul clima di Parigi nell'ambito della Convenzione Quadro delle Nazioni Unite sui Cambiamenti climatici (UNFCCC) è stato negoziato dai rappresentanti di 196 Stati alla 21a Conferenza delle Parti tenutasi a Parigi nel 2015

/a·dat·ta·mén·to/

Adattamento

attività volte a ridurre al minimo l'impatto dei cambiamenti climatici sulle entità e sulle economie, adattando le infrastrutture, le catene di approvvigionamento e le risorse chiave per renderle più resilienti

/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 i 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile - Sustainable Development Goals, SDGs - articolati in 169 'target' o traguardi. A partire dal 2016 i Paesi aderenti si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030

/'kərbən/ /'kredət/

Carbon credit

un certificato negoziabile che rappresenta un certo volume di emissioni (ad esempio una tonnellata di CO₂) rimosse o evitate attraverso progetti dedicati. Le aziende possono acquistare e ritirare questi crediti per compensare le emissioni residue delle proprie attività

/'kərbən/ /'nju:tr(ə)/

Carbon Neutral

attività che non comporta un aumento netto delle emissioni di gas a effetto serra

d

/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

/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

e

/e-co-no-mì-a/ /cir-co-là-re/

Economia circolare

l'economia circolare è un modello di produzione e consumo che comporta 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 riutilizzare all'interno del ciclo produttivo generando ulteriore valore

/i:/ /es/ /dji:/

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.

g

/glöbəl/ /kämpakt/ /dél-le/ /na-zió-ni/ /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

/ggrēn-wä-shin/

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/ /a/ /ai/ /stàn-dard/

GRI Standards

gli Standard di rendicontazione della Global Reporting Initiative consentono a qualsiasi organizzazione di comprendere i propri impatti ESG (su ambiente, società e governance) e comunicare in merito alla loro gestione in modo comparabile e credibile a tutte le parti interessate. I GRI Standards sono strutturati secondo un sistema modulare composto da tre serie di Standard (Universal Standards, Sector Standards e Topic Standards) che le organizzazioni possono utilizzare per redigere il report di Sostenibilità o per comunicare informazioni dedicate a scopi e Stakeholder specifici

i

/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

/ai/ /pi:/ /si/ /si/

IPCC

l’Intergovernmental Panel on Climate Change è Il Gruppo intergovernativo di esperti, riunito su iniziativa delle Nazioni Unite, che fornisce informazioni sulla scienza del cambiamento climatico

/ai/ /es/ /es/ /bi:/

ISSB

l’International Sustainability Standards Board, un’iniziativa guidata dagli IFRS che mira ad armonizzare i quadri di riferimento per il reporting e l’informativa sulla sostenibilità creando standard globali

/mitiga'tsjone/

Mitigazione

attività volte a minimizzare l’entità degli impatti dei cambiamenti climatici affrontandone le cause, in particolare con la riduzione delle emissioni di gas serra

m

o

p

s

/op·por·tu·ni·tà/ /le·gà·te/ /al/ /cli·ma/

Opportunità legate al clima

opportunità finanziarie come l’accesso a nuovi mercati e a nuove tecnologie dettate dalla trasformazione verso un’economia a basse emissioni di gas ad effetto serra

/pi/ /a/ /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

/ˈsteɪkəʊldə/

Stakeholder

gli Stakeholder sono individui o gruppi che hanno interessi che sono influenzati o potrebbero essere influenzati dall’attività di un’organizzazione. Le comuni categorie di Stakeholder per le organizzazioni sono partner commerciali, organizzazioni della società civile, consumatori, Clienti, Dipendenti ed altri lavoratori, governi, comunità locali, organizzazioni non governative, Azionisti e Investitori, Fornitori, sindacati e gruppi vulnerabili

/es/ /bi:/ /ti:/ /ai/

SBTi

la Science-Based Targets Initiative, promuove le migliori pratiche per stabilire ambiziosi obiettivi di riduzione delle emissioni aziendali basati su dati scientifici

/si·stè·mi/ /di/ /scàm·bio/ /di/ /e·mis·sió·ni/

Sistemi di scambio di emissioni

un tipo di mercato del carbonio in cui il governo impone un tetto alle emissioni basato su un settore, regionale o nazionale. Le aziende che operano all'interno di questi schemi possono emettere carbonio solo in base al numero di quote che possiedono e possono scambiarle tra loro. Chiamato anche "cap and trade"

/sə'steɪnəbl/ /fai'næns/ /dɪs'kləʊʒə/ /regjʊ'leɪʃn/

Sustainable Finance Disclosre 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

/səsteɪnə'bɪlɪti/ /'mænɪdʒə/

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

Redatto e pubblicato a cura della funzione
Relazioni Istituzionali e Sostenibilità
Servizio Corporate Governance & Relazioni Esterne
sostenibilita@credem.it

Idea di Comunicazione, Progetto
Grafico, Graphic Design, Editing,
Impaginazione e Fotografia



Le immagini presenti nel presente
Bilancio di Sostenibilità sono
liberamente ispirate alle opere di
Suzana Športa e Dragan Vasić

www.credem.it

