



# DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

# 2017

Per agevolare la lettura del documento e approfondirne i contenuti sono presenti alcune parole sottolineate che contengono dei rimandi a determinate sezioni del documento, al glossario e a siti web del Gruppo Banco BPM.



Per qualsiasi informazione e approfondimento è possibile scrivere all'indirizzo **[sostenibilita@bancobpm.it](mailto:sostenibilita@bancobpm.it)**

## DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA: OBBLIGO O OPPORTUNITÀ?

Il 2017 è stato il primo anno di vita del Gruppo Banco BPM e, in un contesto particolarmente sfidante, abbiamo già realizzato le prime e fondamentali tappe dell'integrazione come l'unificazione informatica, il riassetto dell'asset management e della bancassurance, la riorganizzazione e il rafforzamento dei ruoli nel private e nell'investment banking e ultimo, ma non certo per importanza, l'avvio del nuovo modello commerciale che permetterà maggiore efficacia di azione e processi decisionali più celeri.

Tutte queste iniziative sono state realizzate senza mai porre in discussione il patrimonio storico e i pilastri fondativi della nostra Banca quali la centralità della clientela, la vicinanza ai territori di riferimento e l'importanza strategica del personale del Gruppo.

In coerenza con lo Statuto di Banco BPM, il quale prevede che parte dell'utile, quando distribuito, possa essere devoluto anche a iniziative di sviluppo sociale, si è ripensato e progettato il nuovo modello commerciale con l'obiettivo di mantenere una forte vicinanza a persone, imprese e associazioni; il processo di integrazione e riorganizzazione delle strutture è stato accompagnato, a sua volta, da importanti investimenti sulle persone e sul welfare anche utilizzando il premio aziendale e ponendo in essere iniziative per favorire un maggiore equilibrio tra vita lavorativa e vita privata.

Il risultato che ci attendiamo è di riuscire a soddisfare nel tempo le aspettative di tutte le persone: investitori, clienti, colleghi e membri della comunità che in questi anni difficili hanno continuato a considerarci partner affidabili e di valore e nei confronti delle quali oggi abbiamo anche il dovere di comunicare tutte le nostre scelte, i modelli gestionali adottati, i rischi affrontati, le politiche e le azioni messe in atto per realizzare risultati che si ripetano e durino nel tempo.

L'importanza di una comunicazione efficace, precisa e puntuale nei confronti di tutti gli stakeholder ha spinto il legislatore a rendere obbligatorie le informazioni su come l'impresa gestisce i temi che ritiene rilevanti per la propria attività ed è da questa novella normativa che prende avvio la Dichiarazione Non Finanziaria che abbiamo qui il piacere di presentarvi.

Per qualcuno un nuovo e ulteriore adempimento da rispettare; per noi un'interessante opportunità per dialogare con i nostri interlocutori facendoli diventare parte sempre più attiva di questo nostro percorso che vuole ritrovare efficienza, qualità del servizio e redditività, coniugando il profitto con lo sviluppo sostenibile della Banca e dei contesti economici e sociali in cui essa è radicata.

Presidente Consiglio di Amministrazione Banco BPM  
Carlo Fratta Pasini

Amministratore Delegato Banco BPM  
Giuseppe Castagna



## GUIDA ALLA LETTURA

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Banco BPM (di seguito anche "Dichiarazione"), redatta in conformità all'art.4 del D. Lgs. 254/2016 (nel seguito anche "Decreto"), e secondo le linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" versione G4 (di seguito Linee Guida GRI G4) contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Il Gruppo ha predisposto la presente Dichiarazione non solo nella consapevolezza degli obblighi derivanti da una nuova normativa, ma cogliendo appieno lo spirito del Decreto che ha dato rilievo alle informazioni di natura non finanziaria. In tal senso, già da molti anni, i Gruppi Banco Popolare e BPM avevano intrapreso un percorso di rendicontazione in ambito sostenibilità ritenendo indispensabile non solo dotarsi di politiche e strategie a presidio dei diversi ambiti non finanziari ritenuti prioritari, ma anche condividere i loro approcci con tutti gli stakeholder.

Al fine di fornire una rappresentazione allineata al business e agli impatti derivanti dalle attività del Gruppo, la Dichiarazione è stata redatta focalizzando l'informativa sui temi non finanziari individuati come rilevanti alla luce di un'analisi di materialità.

La Dichiarazione è strutturata in tre macro-sezioni. Nella prima sono illustrati i tratti principali del modello di gestione responsabile del Gruppo in termini di mission e modello di business, sistema di Governance, gestione dei rischi, distribuzione del valore economico generato agli stakeholder e il collegamento tra i temi materiali, gli ambiti richiesti dal Decreto e il piano industriale.

La seconda sezione si concentra sui temi rilevanti, in particolare nella Dichiarazione, per ogni tematica non finanziaria significativa per il Gruppo sono descritte le politiche applicate, i principali rischi e le relative azioni di mitigazione, il modello di gestione e organizzazione e i risultati conseguiti nel corso del 2017 riportando gli indicatori di prestazione previsti dalle Linee Guida GRI-G4 (opzione "core"). I paragrafi finali sono invece dedicati agli aspetti di natura metodologica, ovvero ai principi e criteri su cui si basa la predisposizione del documento (per approfondimenti si rimanda alla Nota metodologica).

## INDICE

<u>Contesto di riferimento, settore bancario e sfide future</u>	3
<b><u>Gruppo Banco BPM - Identità e creazione di valore sostenibile nel tempo</u></b>	<b>4</b>
<u>Mission e modello di business</u>	5
<u>Profilo del gruppo</u>	6
<u>Modello di governance e organizzativo</u>	7
<u>Informazioni chiave</u>	10
<u>Gestione dei rischi</u>	12
<u>Valore economico generato e distribuito</u>	14
<u>Analisi di materialità e ambiti del decreto</u>	15
<u>Temi materiali e Piano Industriale</u>	16
<b><u>I temi materiali</u></b>	<b>17</b>
<u>Sostegno all'imprenditoria e alle persone</u>	18
<u>Sviluppo, coinvolgimento del personale e relazioni industriali</u>	30
<u>Integrità aziendale e lotta alla corruzione</u>	39
<u>Contributo alla comunità</u>	42
<u>Relazione con i fornitori</u>	48
<u>Riduzione dell'impatto ambientale</u>	50
<u>Riconoscimenti ottenuti nel 2017</u>	54
<u>Nota metodologica</u>	56
<u>Tabella di riconduzione</u>	57
<u>GRI Content Index</u>	59
<u>Relazione della società di revisione</u>	65
<u>Glossario</u>	69



## CONTESTO DI RIFERIMENTO, SETTORE BANCARIO E SFIDE FUTURE

Nel 2017, secondo le più recenti previsioni, l'economia nazionale ha mostrato un miglioramento rispetto all'anno precedente (PIL in crescita dell'1,5%<sup>1</sup>), sostenuta in particolare da una certa vivacità dagli investimenti (+3%<sup>2</sup>), che beneficiano del miglioramento delle aspettative economiche e della politica monetaria espansiva della BCE, e da un aumento dei consumi (+1,4%<sup>3</sup>) favorito dall'incremento della fiducia dei consumatori<sup>4</sup> e del potere di acquisto (+0,5%<sup>5</sup>).

Non sono mancati segnali positivi anche dal mercato del lavoro: a fine 2017 il tasso di disoccupazione è del 10,8% (in diminuzione rispetto all'11,8% del 2016) e quello giovanile è del 32,2%, seppur ancora alto, in miglioramento rispetto al 39,1% di fine 2016.

Relativamente alle imprese, si registra la nascita di quasi 360.000 nuove imprese<sup>6</sup>, molte delle quali da parte di giovani imprenditori<sup>7</sup> e nel Sud Italia<sup>8</sup>, e un aumento della produzione industriale (+3%<sup>9</sup>) soprattutto in settori dinamici quali macchinari e attrezzature (+15,6%<sup>10</sup>). La politica monetaria espansiva della BCE ha favorito l'aumento dell'inflazione (+1,2%<sup>11</sup>) e il mantenimento di bassi livelli di tassi di interesse che hanno reso l'utilizzo del credito più vantaggioso per persone e imprese<sup>12</sup>.

Relativamente al settore bancario, un contesto economico ancora difficile insieme a bassi livelli di tassi di interesse, consistenti rettifiche su crediti e una struttura di costi difficilmente comprimibile, hanno condizionato

negativamente la redditività delle aziende del credito spingendole ad un progressivo cambiamento del modello di business, maggiormente concentrato sui ricavi da servizi.

Nonostante ciò, a fine 2017 lo stock di prestiti erogati dal settore bancario ammonta a 1.785,9 miliardi di euro, un volume maggiore rispetto ai 1.728 miliardi di euro di raccolta dalla clientela anche se in diminuzione rispetto allo stock di prestiti a fine 2016 (1.802,6 miliardi di euro)<sup>13</sup>.

Nei prossimi anni il sistema bancario continuerà ad affrontare una serie di sfide importanti legate ai cambiamenti in atto di carattere strutturale, quali l'innovazione tecnologica, all'intensa azione regolamentare che influisce sulla struttura dei costi e al crescente livello di competitività nell'offerta di prodotti e servizi (anche da parte di operatori non finanziari). Tale scenario spingerà le banche a ricercare ancor maggiori economie di scala, anche tramite ulteriori aggregazioni, al fine di sostenere gli investimenti necessari e gli alti livelli di costo.

La capacità delle banche di sfruttare un contesto economico in miglioramento per rivedere i modelli di business, investire in innovazione e competenze e ridurre i costi operativi sarà fondamentale nei prossimi anni per garantire la sostenibilità del sistema e il conseguente supporto al sistema Paese.

### CONTESTO ATTUALE

- Economia in (lenta) ripresa (PIL + 1,5% nel 2017 - Istat)
- Bassi tassi di interesse (2,69% il tasso medio sui prestiti a famiglie e società non finanziarie nel 2017 - ABI)
- Costi di struttura elevati (cost/income del settore bancario nel 2017 del 71% - Prometeia), importante stock di crediti deteriorati e bassa redditività nel settore bancario
- Crescente digitalizzazione della popolazione italiana (66% degli italiani sono utenti internet, il 70% possiede uno smartphone, il 30% effettua acquisti online e il 25% utilizza il mobile banking - KPMG)
- Elevata competizione dei colossi del web su servizi quali i pagamenti al dettaglio e i prestiti di importo contenuto

### PREVISIONI NEI PROSSIMI ANNI

- Calo delle sofferenze nette e tassi di interesse in leggera crescita (riduzione del QE della BCE)
- Ridimensionamento della rete distributiva bancaria e del numero dei dipendenti
- Ricerca di nuove competenze in grado di accompagnare la rivoluzione digitale e i nuovi modelli di servizio
- Ampliamento del raggio competitivo delle fintech a comparti innovativi (lending based crowdfunding, servizi automatizzati di investimento e di supporto alla clientela)
- Possibile erosione da parte dei nuovi operatori di parte dei profitti derivanti dalle attività al dettaglio delle banche

1. Istat, stima in termini reali per il 2017

2. Istat, stima della crescita degli investimenti fissi lordi nel 2017

3. Istat, stima della crescita della spesa delle famiglie e delle ISP nel 2017

4. Istat - la fiducia dei consumatori a fine 2017 si attesta a 116,5, in aumento sia rispetto a gennaio 2017 (108,6) che a fine 2016 (110,6)

5. Istat - potere d'acquisto delle famiglie (gen-set 2017 vs. gen-set 2016)

6. Unioncamere - nel 2017 il rallentamento della crescita di nuove imprese (-1,8%) è stato compensato da un maggiore rallentamento delle chiusure (-3,4%), con un saldo positivo di 46.000 imprese

7. Unioncamere - nei primi 6 mesi dell'anno, quasi 1 nuova impresa su 3 è guidata da under 35

8. Unioncamere - il Sud Italia rappresenta il 60% della crescita

9. Istat - aumento della produzione industriale nella media dell'anno 2017

10. Istat - variazione tendenziale dicembre 2017/2016

11. Istat - aumento dell'inflazione nella media dell'anno

12. A dicembre 2017 il tasso medio sui prestiti in euro a famiglie e società non finanziarie ha raggiunto il minimo storico del 2,69%

13. ABI - dati sui prestiti alla clientela e sulla raccolta a dicembre 2017



# GRUPPO BANCO BPM

Identità e creazione di valore  
sostenibile nel tempo



## MISSION E MODELLO DI BUSINESS

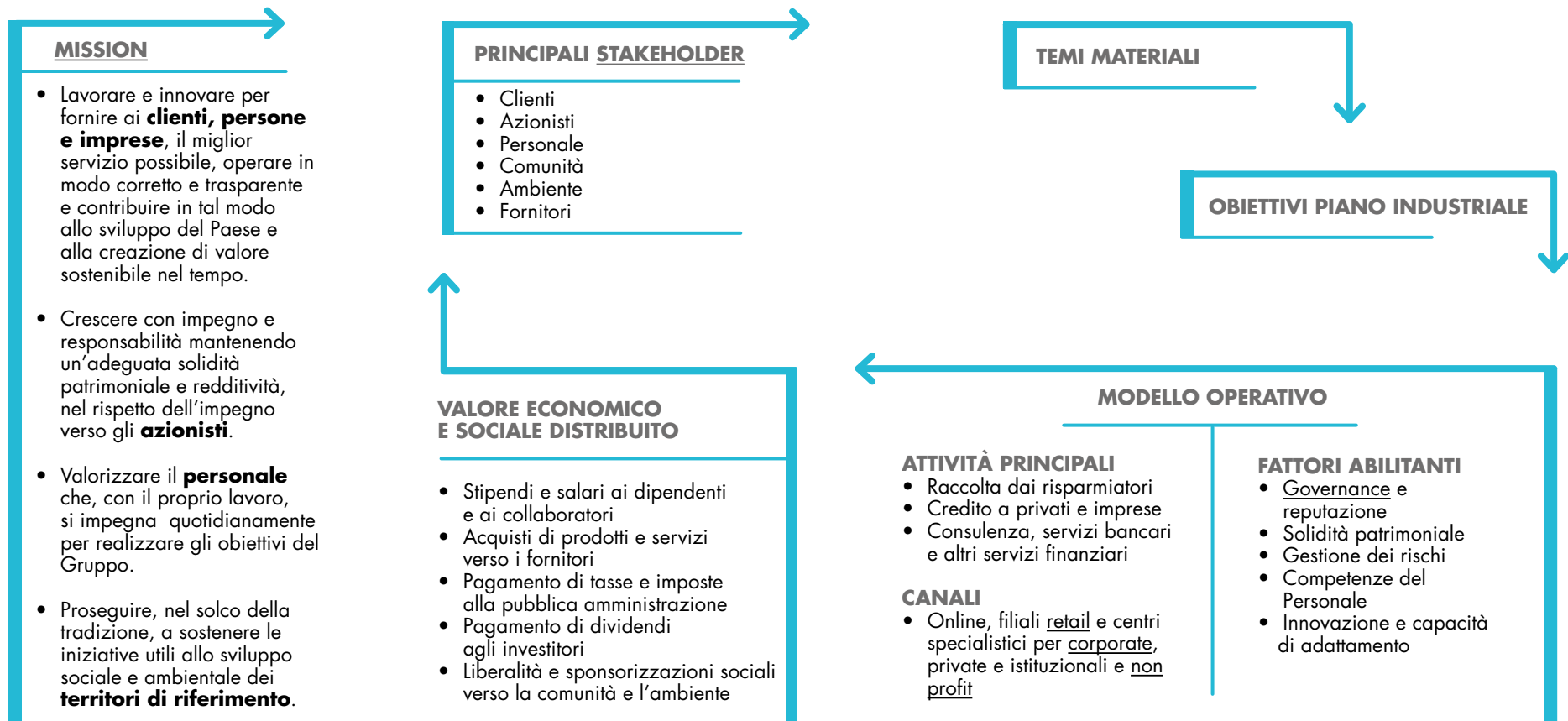
### CONTESTO DI RIFERIMENTO

#### RISCHI

- Principali rischi (incertezza socio-politica...)
- Elevata complessità e incertezza esterna

#### OPPORTUNITÀ

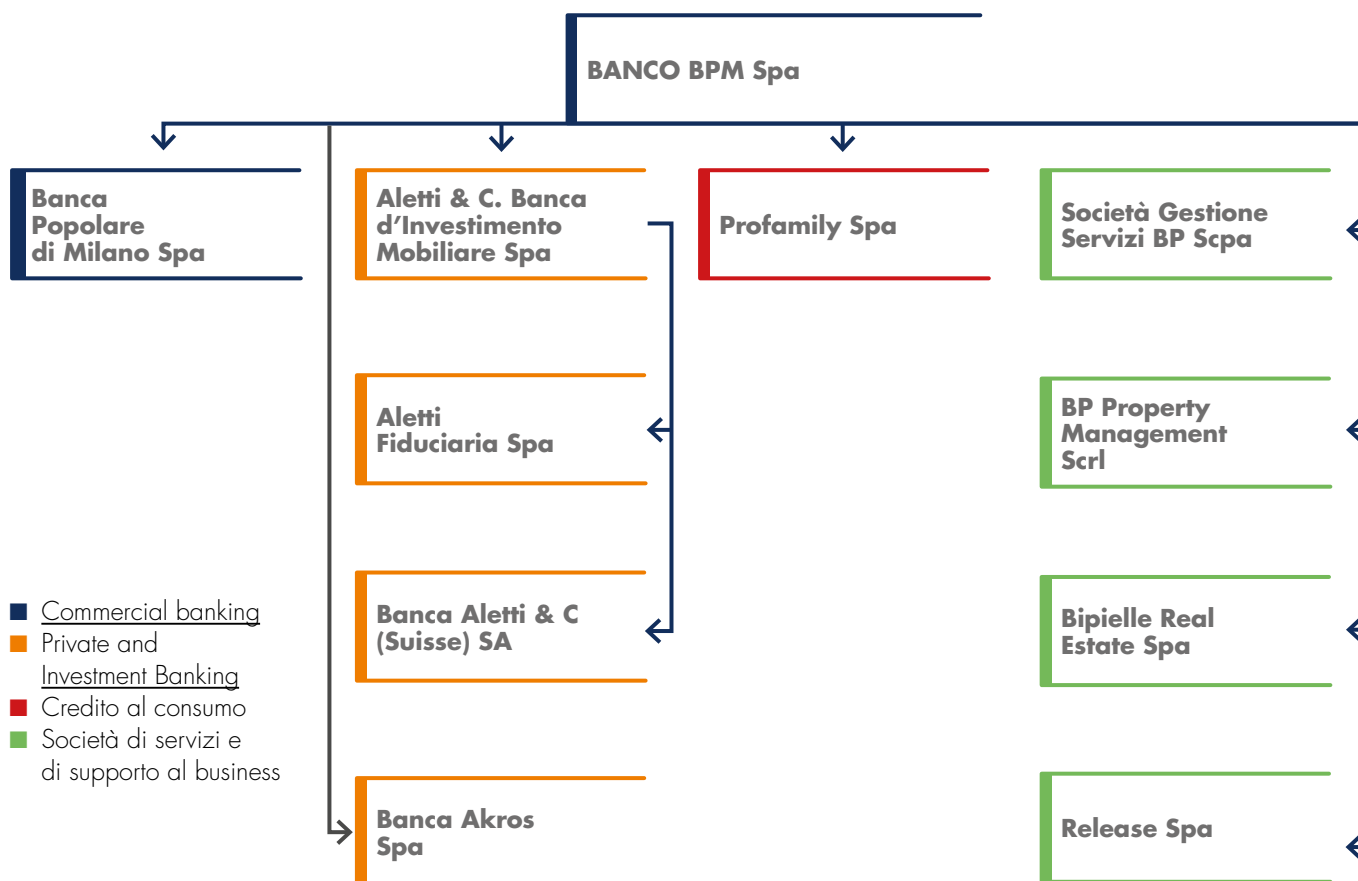
- Ripresa economica italiana
- Presenza nelle zone più industrializzate, volano della crescita





## PROFILO DEL GRUPPO

Il Gruppo Banco BPM è attivo nell'intermediazione creditizia e finanziaria. Nello schema seguente sono riportate esclusivamente le società rilevanti per il business: le banche commerciali, le società specialistiche e le principali società a supporto dell'operatività e del business. La presente Dichiarazione, in coerenza con il bilancio consolidato, si riferisce a tutte le società consolidate integralmente come specificato nella nota metodologica.



Le società del Gruppo nel corso del 2017 sono state oggetto di riorganizzazione:

- nell'ambito del **commercial banking**, che rappresenta il core business, le filiali sono state riorganizzate sulla base di criteri di territorialità tramite una cessione incrociata di sportelli fra Banco BPM e BPM Spa, raggruppando circa 600 filiali in BPM Spa e le altre in Banco BPM.
- relativamente al **wealth management** è stata ceduto il 100% di Aletti Gestielle SGR ad Anima Holding e stipulato un accordo di partnership strategica tra il Gruppo Banco BPM e Anima per una durata di 20 anni.
- con riferimento **all'investment banking e al private banking**, sono state riorganizzate le competenze tra le società specialistiche del Gruppo: Banca Aletti come riferimento per il private banking per tutto il Gruppo e Banca Akros, insieme alla divisione corporate di Banco BPM, competente sull'investment banking.

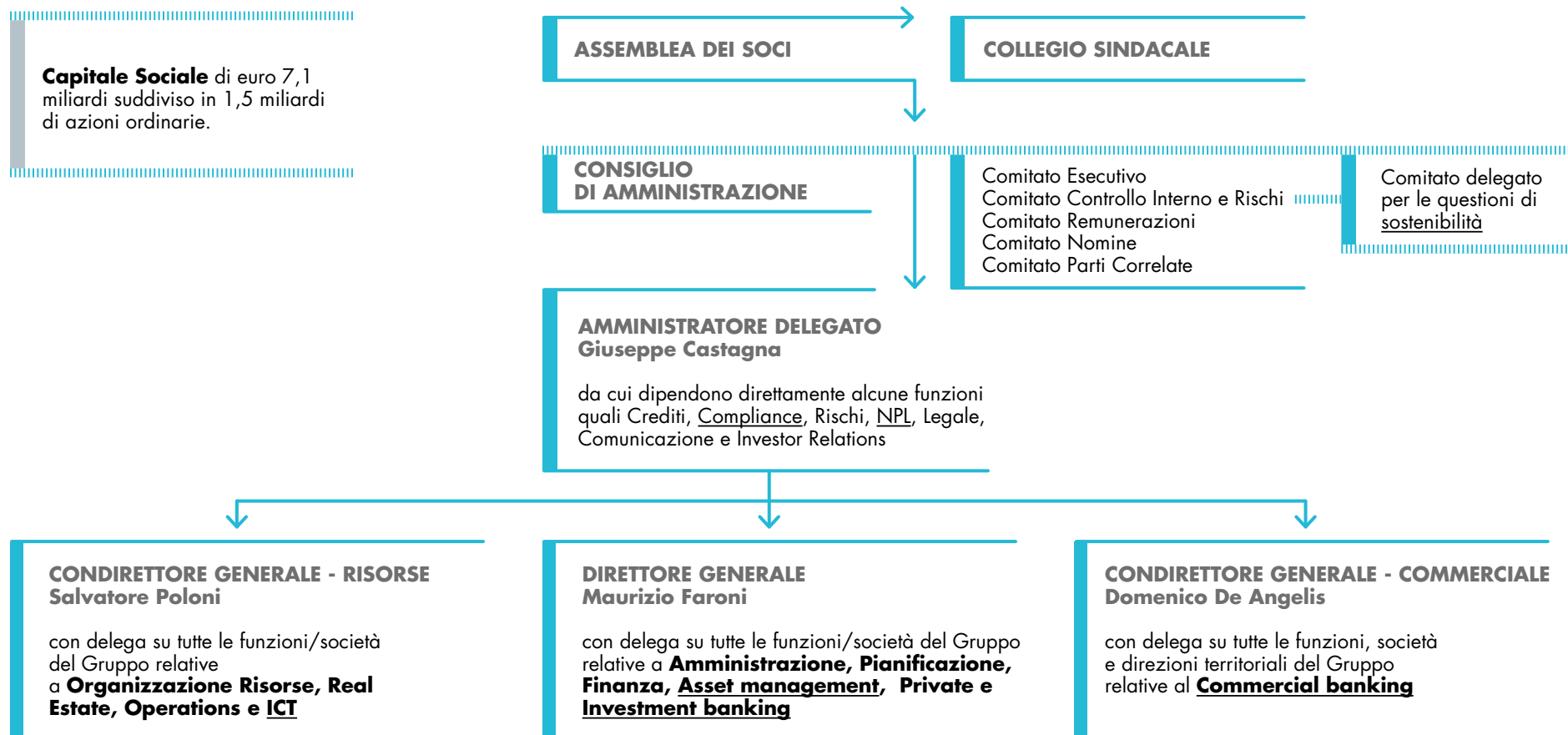




## MODELLO DI GOVERNANCE E ORGANIZZATIVO

Il modello di governance adottato da Banco BPM è di tipo tradizionale composto da:

- **Assemblea dei Soci**: elegge il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale determinandone i compensi, viene convocata almeno una volta all'anno e delibera sull'approvazione del bilancio d'esercizio e sulla destinazione e distribuzione degli utili.
- **Consiglio di Amministrazione**: esercita le funzioni di supervisione strategica e di gestione del Gruppo.
- **Collegio sindacale**: esercita la funzione di controllo relativamente all'osservanza della normativa e verifica, tra l'altro, l'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo-contabile della società.





## COMPETENZE ED ESPERIENZE DEL CDA DI BANCO BPM

Ai fini dell'identificazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione (CdA), sono necessarie competenze diffuse e diversificate allo scopo di assicurare un'equilibrata combinazione di profili ed esperienze. I componenti del CdA, che di norma non possono avere un'età superiore ai 75 anni, devono essere idonei allo svolgimento dell'incarico,

secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dallo Statuto e, in particolare, devono possedere i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e rispettare i criteri di competenza, correttezza e dedizione di tempo e gli specifici limiti al cumulo degli incarichi prescritti dalla normativa vigente e dallo Statuto<sup>14</sup>.

## COMPOSIZIONE CONSIGLIO E COMITATI BANCO BPM

	CDA BANCO BPM	COMITATO ESECUTIVO	COMITATO CONTROLLO INTERNO E RISCHI	COMITATO REMUNERAZIONI	COMITATO NOMINE	COMITATO PARTI CORRELATE
N° Consiglieri	19	6	4	4	4	4
- Di cui esecutivi	6	6	0	0	0	0
- Di cui non esecutivi	13	0	4	4	4	4
- Di cui indipendenti <sup>15</sup>	11	0	4	3	4	4
- Di cui donne	7	0	2	3	1	3
- Di cui uomini	12	6	2	1	3	1
- Di cui < 30 anni	0	0	0	0	0	0
- Di cui 30-50 anni	5	0	0	1	3	1
- Di cui > 50 anni	14	6	4	3	1	3

14. Per approfondimenti <https://www.bancobpm.it/corporate-governance/documenti-societari/>

15. L'art. 20.1.6. dello Statuto sociale del Banco BPM contiene una definizione di indipendenza che, da un lato, tiene in considerazione le previsioni dell'art. 148, comma 3, del TUF e le raccomandazioni contenute del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e, dall'altro, soddisfa l'esigenza di consentire una agevole sindacabilità delle situazioni rilevanti (afferenti al grado di parentela, ai rapporti patrimoniali o professionali, ecc.). La citata previsione statutaria contiene altresì un rinvio ad una determinazione consiliare per l'individuazione dei criteri quantitativi e/o qualitativi idonei a determinare la significatività di taluni rapporti in presenza dei quali si ritiene non sussistente il requisito di indipendenza. La delibera è stata adottata nel gennaio 2017.

## CONSIGLIERI SUDDIVISI PER COMPETENZE





## COMITATI CONSILIARI PREVISTI DALLO STATUTO

**Esecutivo:** comitato competente sulla concessione del credito.

**Controllo Interno e Rischi:** svolge funzioni di supporto al CdA in materia di rischi e sistema di controlli interni sull'intero Gruppo. La supervisione delle questioni di sostenibilità è rimessa in primis al Comitato Controllo Interno e Rischi e in seconda istanza direttamente al CdA nella sua funzione di supervisione strategica.

**Remunerazioni:** ha compiti consultivi e di proposta in merito ai compensi degli esponenti aziendali e valuta periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva e la concreta applicazione della politica di remunerazione degli esponenti aziendali.

**Nomine:** vaglia o elabora proposte in ordine alla presentazione di liste, nomina e revoca di esponenti aziendali e svolge funzioni di supporto al CdA in merito alla valutazione della composizione quali-quantitativa e alla autovalutazione degli organi.

**Parti Correlate:** esercita i poteri attribuiti agli amministratori indipendenti dall'articolo 2391-bis del cc e dall'articolo 53 del TUB con riferimento alle tematiche "Parti Correlate" e "Soggetti Collegati".

Il CdA ha, in ogni caso, la facoltà di istituire, redigendone gli appositi Regolamenti, ulteriori comitati con poteri consultivi, istruttori e propositivi.

Nel corso del 2017 il CdA ha istituito al proprio interno il **Comitato Erogazioni Liberali** cui sono attribuiti poteri consultivi, istruttori e propositivi, rispettivamente per "iniziative di sostegno al tessuto

civile e sociale del territorio veronese e di quelli della Divisione di riferimento" e per "iniziative di sostegno al tessuto civile e sociale del territorio milanese e di quelli in cui operava BPM prima della fusione", il tutto nei limiti stabiliti dall'art. 5 dello Statuto sociale. Tale attività, a differenza di quanto previsto per le altre divisioni territoriali, non è attualmente svolta da Fondazioni.

I sindaci debbono essere in possesso di tutti i requisiti di eleggibilità, indipendenza, professionalità e onorabilità previsti per la carica dalla normativa vigente.<sup>16</sup>

### COMPOSIZIONE COLLEGIO SINDACALE BANCO BPM

	COLLEGIO SINDACALE BANCO BPM (Sindaci effettivi)	COLLEGIO SINDACALE BANCO BPM (compresi Sindaci supplenti)
N° Sindaci	5	8
- Di cui donne	2	4
- Di cui uomini	3	4
- Di cui < 30 anni	0	0
- Di cui 30-50 anni	0	1
- Di cui > 50 anni	5	7

16. Per approfondimenti <https://www.bancobpm.it/corporate-governance/documenti-societari/>



## INFORMAZIONI CHIAVE

Banco BPM è un Gruppo bancario tra i più solidi del settore, con una buona redditività operativa e una presenza su gran parte del territorio nazionale.

**Clients:** circa **4 milioni**  
 Di cui persone **87%**  
 Di cui aziende **13%**  
 Di cui oltre **32.500 non profit**

**Azionisti:** circa **380.000** azionisti<sup>17</sup>  
 di cui **158** investitori istituzionali  
 in possesso di circa **1/3** del capitale<sup>18</sup>

**Dipendenti:** circa **23.300**  
 di cui donne **44%**  
 di cui uomini **56%**

**Fornitori:** circa **1.300**  
 di cui oltre l'**80%** al Nord Italia  
 di cui il **20%** al Centro,  
 Sud Italia e Isole

### Raccolta e impieghi

- Impieghi vs clienti: **€ 108,2 miliardi €**  
 - Raccolta diretta: **€ 107,3 miliardi €**

### Redditività

- Risultato della gestione operativa: **€ 1,5 miliardi €**  
 - ROE: **€ 4,92%**

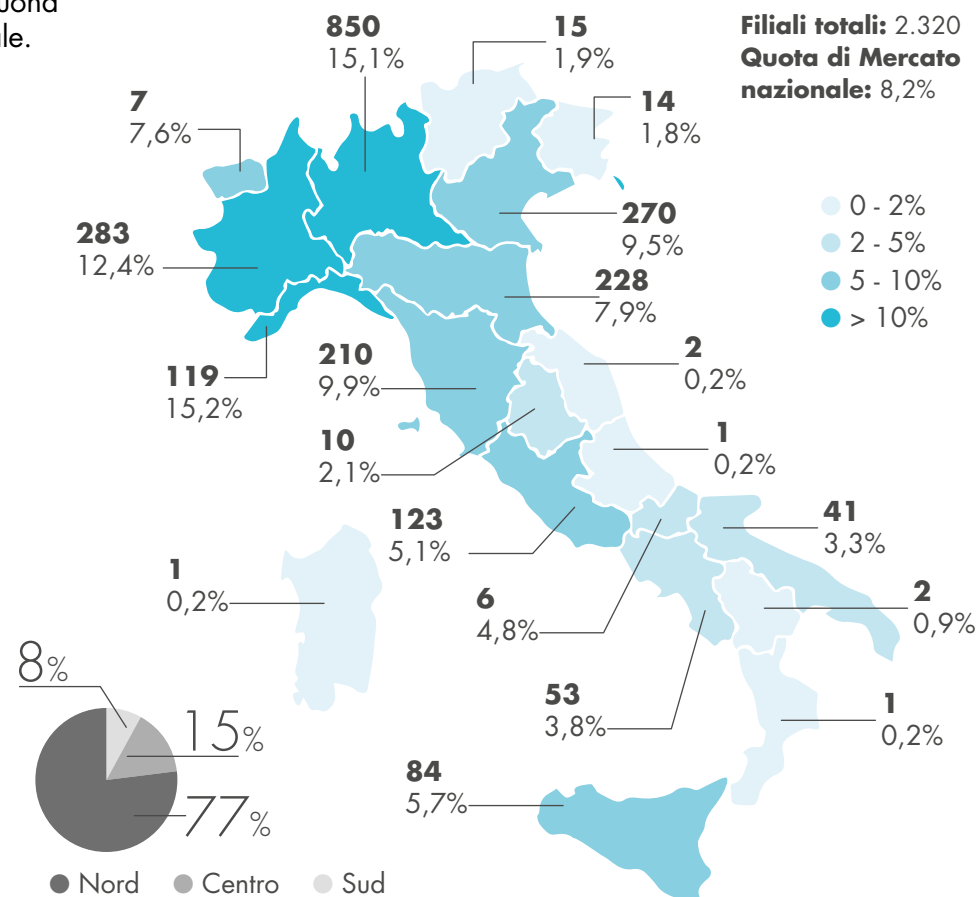
### Solidità patrimoniale

- CET1 ratio phase in pari a **12,36% > 8,875%**  
 fissato dalla BCE per il 2018  
 - Patrimonio netto: **€ 11,9 miliardi €**

### Rischiosità

- Sofferenze nette/crediti netti **6%**  
 - Sofferenze nette/patrimonio netto **54,48%**

## NUMERO DI FILIALI E QUOTA DI MERCATO FILIALI



### La rete di filiali

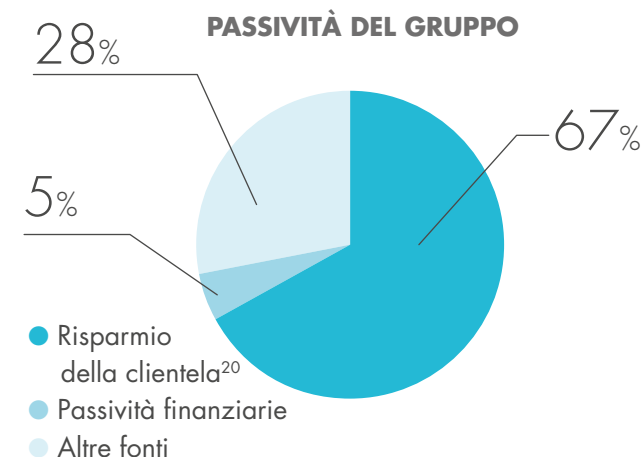
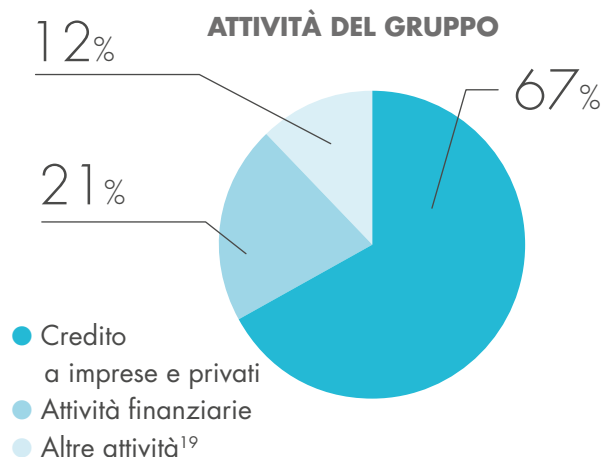
Lo sviluppo della multicanalità e la sostenibilità economica della rete fisica hanno spinto le banche a razionalizzare il numero di filiali sul territorio. Per Banco BPM a fine 2017 le filiali sul territorio nazionale sono 2.320 (rispetto alle 2.347 del 2016). Nonostante le chiusure, il Gruppo mantiene una forte presenza in tutto il territorio e una posizione di leadership in alcune delle aree più ricche del Paese.

17. Dato che tiene conto di circa 255.000 azionisti depositanti presso Banco BPM al 31/12/2017 e circa 125.000 azionisti depositanti presso altri intermediari al 2 gennaio 2017, data del concambio azionario legato all'operazione di fusione tra Banco Popolare e Banca Popolare di Milano.

18. Sulla base delle informazioni pubblicamente disponibili a fine 2017, hanno dichiarato posizioni in Banco BPM 158 investitori istituzionali rappresentanti il 33% del capitale.



Il Gruppo raccoglie risorse principalmente attraverso i risparmi della clientela, impiegandole prevalentemente nel sostenere i progetti di famiglie e imprese attraverso il credito.



Il titolo della capogruppo Banco BPM, quotato sull'MTA di Borsa Italiana a partire dal 2 gennaio 2017, ha realizzato una performance annuale positiva del 14,3%, in linea con l'indice di settore, oscillando tra un prezzo minimo di 2,162 euro e un prezzo massimo di 3,508 euro.

La maggior parte delle raccomandazioni degli analisti che coprono il titolo Banco BPM è positiva.

#### ANALISTI CHE COPRONO IL TITOLO BANCO BPM AL 31/12/2017

Raccomandazioni	Analisti
Positive	Banca Imi; Barclays; Citi; Deutsche Bank; Equita Sim; Exane Bnp; Fidentiis; Goldman Sachs; Intermonte; Macquarie; Societe Generale; Ubs
Neutrali	Mediobanca; Morgan Stanley; Kepler Cheuvreux; Kbw; Boa Merrill Lynch
Negative	Autonomous; Berenberg

19. In "altre attività" sono comprese le seguenti voci: cassa e disponibilità liquide, crediti verso banche, immobilizzazioni, attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione, altre attività.

20. Il "risparmio della clientela" comprende le seguenti voci di stato patrimoniale: debito verso clientela, titoli in circolazione e passività finanziarie valutate al fair value. In "altre fonti" sono comprese le seguenti voci di stato patrimoniale: debiti verso altre banche, fondi del passivo, passività associate ad attività in via di dismissione, patrimonio netto, patrimonio di pertinenza di terzi, altre voci del passivo.



## GESTIONE DEI RISCHI

Per un Gruppo bancario la capacità di gestire correttamente i rischi rappresenta una condizione essenziale per stabilire un rapporto di fiducia con gli stakeholder e garantire una redditività sostenibile nel tempo. I rischi relativi ai temi rilevanti vengono trattati nei capitoli di riferimento, mentre in questo si vuole fornire una panoramica generale sul sistema

complessivo di gestione dei rischi.

Al fine di identificare i rischi attuali e prospettici cui il Gruppo è o potrebbe essere esposto nello svolgimento della sua attività, Banco BPM si è dotato di un processo strutturato che prevede il coinvolgimento del top management, delle strutture di business e delle società del Gruppo che porta alla definizione

della mappa dei rischi che rappresenta la base per la definizione della propensione al rischio, c.d. Risk Appetite Framework.

Per i rischi rilevanti vengono identificati adeguati presidi organizzativi / processi / procedure interne di mitigazione. Per i rischi quantificabili, vengono sviluppati anche modelli interni di misurazione.

### MAPPA DEI RISCHI

Contiene i rischi rilevanti per il Gruppo

### RISK APPETITE FRAMEWORK

Strumento di gestione e quadro di riferimento che ogni funzione aziendale deve considerare nello svolgimento delle proprie attività. Tale framework contiene gli obiettivi e i limiti di rischio, le relative soglie di tolleranza, i processi di riferimento e gli strumenti necessari per supportare l'applicazione dello stesso framework. L'obiettivo è allineare il profilo di rischio agli obiettivi aziendali, in coerenza con la strategia di rischio, il Piano Industriale, il modello di business e il sistema di valutazione della performance.

## PRINCIPALI ATTIVITÀ DEL 2017

Oltre al consolidamento dei processi di Risk Appetite Framework e di Risk Identification, sono state completate le attività per utilizzare nel nuovo Gruppo i modelli di calcolo, già in uso per l'ex Gruppo Banco Popolare, volti a stimare per le posizioni debitorie il capitale necessario per coprire la massima perdita che potrebbe registrarsi in un dato periodo di tempo con una certa probabilità (cd. modelli interni avanzati - AIRB). Il Gruppo a inizio febbraio 2018 ha ricevuto da BCE la Draft Decision relativa all'utilizzo dei suddetti modelli a partire dal reporting del 31 marzo 2018. Inoltre, nel 2017 è proseguito un significativo investimento nella formazione rivolta in particolare:

- alla diffusione in azienda di una cultura e gestione dei rischi;
- alla rete sul nuovo modello di consulenza finanziaria e, in occasione della migrazione informatica, sui nuovi processi di credito e rischi.



## PRINCIPALI RISCHI GESTITI DAL GRUPPO

### RISCHIO DI CREDITO

Rischio di incorrere in perdite inattese a seguito dell'inadempienza dei singoli debitori o a un peggioramento del loro merito creditizio.

### RISCHIO COMMERCIALE O DI BUSINESS

Rischio attuale e prospettico legato ad una potenziale flessione del margine di interesse rispetto agli obiettivi stabiliti dovuto a una bassa soddisfazione della clientela sui prodotti e servizi offerti dal Gruppo a causa di condizioni di mercato avverse.

### RISCHIO DI COMPLIANCE

Il rischio di non conformità, che include il rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo, è il rischio di incorrere in sanzioni legali o regolamentari, perdite finanziarie materiali o danni reputazionali a causa di violazione di regole vincolanti (leggi, regolamentazione) o di autoregolamentazione (es. statuto, codice di condotta).

### RISCHIO STRATEGICO

Rischio attuale o prospettico legato ad una potenziale flessione degli utili o del capitale dovuto a un inadeguato posizionamento di mercato o decisioni manageriali errate.

### RISCHIO DI CONTROPARTE

Rischio che la controparte di un'operazione risulti inadempiente prima del regolamento definitivo dei flussi finanziari di un'operazione. Include il rischio di regolamento.

### RISCHIO INFORMATICO

Rappresenta il rischio di incorrere in perdite finanziarie, reputazionali e di quote di mercato dovuto all'utilizzo di tecnologia informatica e di comunicazione (ICT).

### RISCHIO OPERATIVO

Rischio che può derivare dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni. In particolare rientrano le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali.

### RISCHIO DI MERCATO

Rischio di variazione sfavorevole del valore di una posizione, contabilizzata nel portafoglio di negoziazione, a causa dell'andamento avverso dei tassi di interesse, tassi di cambio, tasso di inflazione, volatilità, corsi azionari, spread creditizi, prezzi delle merci e merito creditizio dell'emittente.

### RISCHIO REPUTAZIONALE

Rischio legato ad una percezione negativa dell'immagine della banca da parte della clientela, degli azionisti, degli investitori, degli analisti finanziari e delle Autorità di Vigilanza che potrebbe influenzare negativamente le nuove opportunità di business o l'attività di funding.

Mentre la maggior parte dei rischi sono specifici e si collocano in determinati ambiti di operatività, il rischio reputazionale riguarda in maniera trasversale tutta l'attività aziendale. La gestione delle relazioni con la clientela, il personale, la comunità, i fornitori e gli azionisti, l'operatività quotidiana e il funzionamento

dei sistemi informatici, il rispetto delle norme sono tutti ambiti con possibili ricadute reputazionali. Per tale motivo, al fine di non essere ripetitivi, tale rischio viene esplicitamente citato nell'ambito del tema "Contributo alla comunità" dove è prevalente l'aspetto reputazionale e di promozione dell'immagine.



## VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il valore economico generato viene distribuito tra i principali stakeholder, ossia tra i soggetti che hanno interessi nei confronti del Gruppo.

PROSPETTO VALORE ECONOMICO CONSOLIDATO	importi in migliaia di euro
Margine di interesse	1.975.122
Commissioni nette (al netto delle spese per le reti esterne)	1.958.240
Dividendi e proventi simili	53.909
Risultato netto delle attività e passività finanziarie	(49.469)
Rettifiche nette su crediti	(1.520.957)
Altri proventi/oneri di gestione	3.498.186
Utili (perdite) da cessione di investimenti	13.070
Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	762.262
<b>A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>6.690.363</b>
Valore economico distribuito ai dipendenti e collaboratori (incluse le spese per reti esterne)	1.782.881
Valore economico distribuito ai fornitori	943.649
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	(163.381)
Valore economico distribuito agli azionisti delle controllate	204
Valore economico distribuito alla collettività e all'ambiente	535
Valore economico competenza di terzi	(9.658)
<b>B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>2.554.230</b>
<b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO C = A - B</b>	<b>4.136.133</b>

Il valore economico generato è stato distribuito principalmente ai dipendenti e collaboratori e ai fornitori.

Nei confronti dell'amministrazione centrale e periferica il Gruppo nel 2017 ha trattenuto una quota di valore aggiunto pari a circa € 164 milioni principalmente per effetto del beneficio derivante dalla possibilità di trasformare le imposte differite attive in crediti di imposta, come consentito dalla Legge 214/2011.

Il valore economico economico distribuito agli azionisti si riferisce al dividendo di terzi azionisti delle controllate Banca Popolare di Milano e Arena Broker.

Il valore di competenza di terzi, posta rettificativa delle controllate non possedute al 100%, risulta negativo principalmente per effetto della quota dei risultati conseguiti da queste riferibili agli azionisti di minoranza. La quota di valore aggiunto trattenuta dell'esercizio 2017 è positiva e risulta pari a € 4.136 milioni, evidenziando l'importante rafforzamento patrimoniale perseguito dal Gruppo.

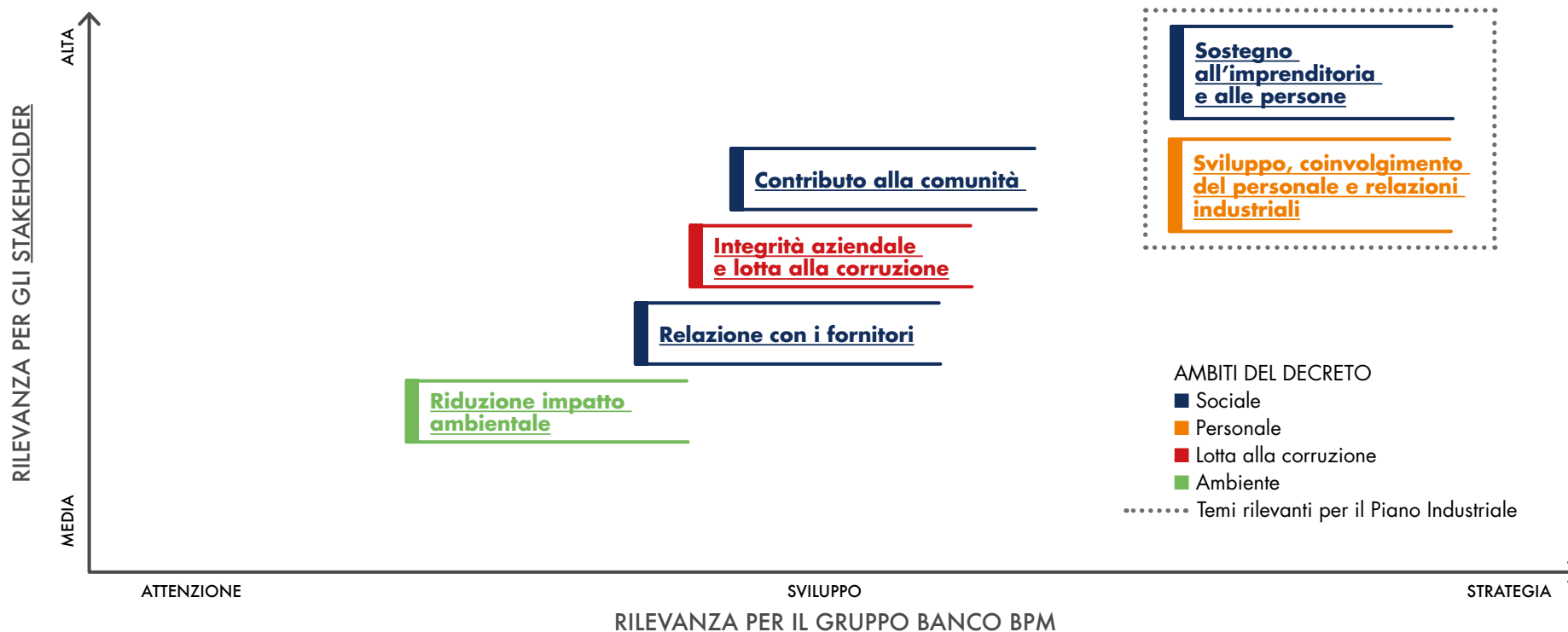




## ANALISI DI MATERIALITÀ E AMBITI DEL DECRETO

Sulla base degli ambiti previsti dal D.Lgs. 254/2016, il processo di identificazione dei temi materiali è stato sviluppato a partire dai risultati delle analisi di materialità di Banco Popolare e Banca Popolare di Milano effettuate nel 2016. Il processo è in linea con lo standard GRI di riferimento e le tematiche individuate tengono conto anche dei temi giudicati rilevanti dagli analisti specializzati in Sustainable Investing, nonché gli aspetti del settore bancario maggiormente trattati dai media. Tale analisi è stata poi sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione di Banco BPM.

All'interno del grafico i temi materiali sono stati posizionati considerando la rilevanza che ricoprono per gli stakeholder e per il Gruppo Banco BPM.



I **diritti umani**, pur essendo previsti dal D.Lgs. 254/2016, non sono inclusi tra i temi rilevanti per il Gruppo Banco BPM che opera quasi esclusivamente in Italia, un Paese con un alto livello di tutela dei diritti umani. Il Gruppo riconosce, comunque, la necessità di prestare attenzione alla dignità della persona in quanto elemento centrale di ogni attività e il Codice Etico, oltre all'osservanza dei principi in materia di salvaguardia dei diritti dell'uomo, prevede che ogni comportamento debba essere ispirato, tra l'altro, al rispetto di ogni singola persona senza distinzione declinando tale impegno anche nei rapporti con il personale, i clienti e i fornitori.

Relativamente all'ambito **"Ambiente"**, il D.Lgs. 254/2016 prevede di rendicontare i consumi di risorse idriche, tuttavia tale tema non risulta rilevante per il Gruppo in relazione al settore di operatività e alle strategie di business.



## TEMI MATERIALI E PIANO INDUSTRIALE

Relativamente ai temi rilevanti inclusi nel Piano Industriale 2017-2019 del Gruppo si riassumono nello schema seguente i principali obiettivi e i risultati ottenuti a fine 2017.

### TEMI MATERIALI CON IMPATTI SUL PIANO INDUSTRIALE

#### Sostegno all'imprenditoria e alle persone

#### Sviluppo e coinvolgimento del personale e relazioni industriali

### PERFORMANCE 2017

- Circa 4 mln di clienti
- € 108,2 mld di crediti per sostenere consumi e investimenti.
- Canali digitali utilizzati dal 44% delle persone e dal 66% delle imprese.
- Avviato progetto di innovazione digitale rivolto alla clientela.
- Oltre € 77 mld di conti correnti e depositi.

- Sviluppo di nuove competenze: oltre 122.000 giornate di formazione.
- Ricambio generazionale: avvenuto oltre il 50% delle uscite pianificate e assunzione di 161 persone.
- Firmato il contratto collettivo di secondo livello con accordi anche in tema di flessibilità e welfare.

### OBIETTIVI PIANO INDUSTRIALE AL 2019

- Oltre 4 mln di clienti.
- € 110 mld di crediti per sostenere consumi e investimenti.
- Sviluppo del multichannel banking (>70% per i privati e > 80% per le imprese).
- Investimenti in innovazione digitale > € 90 mln.
- Circa € 80 mld di conti correnti e depositi.

- Sviluppo di nuove competenze: oltre 100.000 giornate annue di formazione.
- Ricambio generazionale: oltre 2.100 uscite volontarie e 400 giovani assunti.
- Flessibilità e miglioramento del sistema di welfare.

# I TEMI MATERIALI





## SOSTEGNO ALL'IMPRENDITORIA E ALLE PERSONE

Le banche che hanno dato vita al Gruppo Banco BPM hanno sempre avuto una forte vocazione territoriale e ancora oggi intendono proseguire nel solco della tradizione di centralità del cliente e di un'offerta orientata ai bisogni reali. Offrire un servizio a imprese e persone è il core business del Gruppo e riuscire a farlo instaurando relazioni di lungo periodo significa avere successo come azienda e contribuire allo sviluppo del Paese.

Nei rapporti con la clientela, il personale del Gruppo è tenuto a comportarsi seguendo **criteri di proattività, cortesia, trasparenza, collaborazione e ascolto, fornendo informazioni adeguate, complete e tempestive** sui prodotti e sui servizi offerti al fine di instaurare un rapporto di reciproca e duratura soddisfazione.

I prodotti e i servizi proposti al cliente devono essere rispondenti alle sue reali esigenze e non è consentito il ricorso a pratiche elusive o comunque tendenti a forzare il suo giudizio o il suo comportamento. I clienti sono informati in modo chiaro e completo sui prodotti e servizi offerti e relative condizioni applicate, al fine di facilitarne la comprensione e l'assunzione di scelte consapevoli.

Gli eventuali reclami della clientela sono trattati con sensibilità in quanto costituiscono un'opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e migliorare fiducia e soddisfazione dei clienti.



### MODELLO DI GESTIONE DELLA CLIENTELA





Principali rischi	Azioni di mitigazione/politiche praticate
Credito e sovra-indebitamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processi di concessione del credito che garantiscono un'adeguata, obiettiva ed omogenea valutazione del merito creditizio e dei rischi anche attraverso la distinzione dei ruoli (proponente e deliberante).</li> <li>Adozione di modelli e metriche di misurazione del rischio di credito aggiornati e conformi alla normativa di riferimento.</li> <li>Verifica della sostenibilità del debito attraverso il controllo della capacità di rimborso.</li> <li><u>Misure di forbearance</u> che prevedono la modifica degli accordi contrattuali per consentire ai clienti in difficoltà finanziaria di far fronte ai propri impegni.</li> </ul>
<u>Misselling</u> di prodotti finanziari	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutazione delle effettive esigenze della clientela.</li> <li>Adozione modello <u>MIFID II</u> e governo di tutti gli aspetti relativi alla vendita dei prodotti finanziari (c.d. Product governance).</li> </ul>
Errata condotta da parte del personale commerciale e rischi operativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di condotta previsti dal Codice Etico e norme interne relative al comportamento del personale verso gli interlocutori interni ed esterni e nell'operatività commerciale.</li> <li>Definizione, all'interno del nuovo modello di rete, di nuovi ruoli specifici di direzione territoriale e di filiale come parte integrante del processo dei controlli al fine di presidiare al meglio i rischi operativi.</li> </ul>
Informativo e tutela dati e della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progettazione dei <u>sistemi ICT</u>, analisi e investimenti in fraud prevention specializzati per strumento/canale e per segmento di clientela.</li> <li>Applicazione di misure adeguate in ambito identità digitale, incidenti informatici e app su dispositivi mobile della clientela.</li> <li>Misure per la continuità operativa e la gestione dei dati personali.</li> </ul>

## LA CLIENTELA

Sono circa **4 milioni i clienti**<sup>21</sup>, che usufruiscono di prodotti e servizi del Gruppo Banco BPM.

Quasi il 70% della clientela è residente in Lombardia, Veneto, Emilia Romagna e Piemonte, fra le regioni più ricche e dinamiche del Paese.

Le **persone fisiche** sono circa 3,5 milioni, un terzo con meno di 45 anni e la metà clienti da almeno 10 anni. Le donne rappresentano circa la metà della clientela, i cittadini stranieri il 7% e gli under 25 il 6%.

21. Esclusi i clienti Private Banking

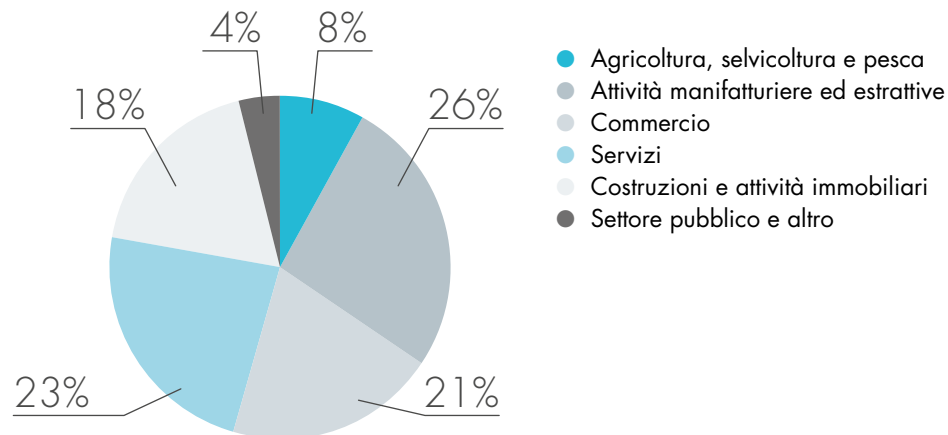
## CLIENTI GRUPPO BANCO BPM

Clienti totali	circa 4 milioni
- Di cui con elevata anzianità di rapporto (> 10 anni)	52% delle persone fisiche e 43% delle persone giuridiche
- Di cui persone fisiche	87,2%
- Di cui persone giuridiche	12,8%
- Di cui al Nord	75,1%
- Di cui al Centro	14,2%
- Di cui al Sud e Isole	10,3%
- Di cui all'estero	0,4%



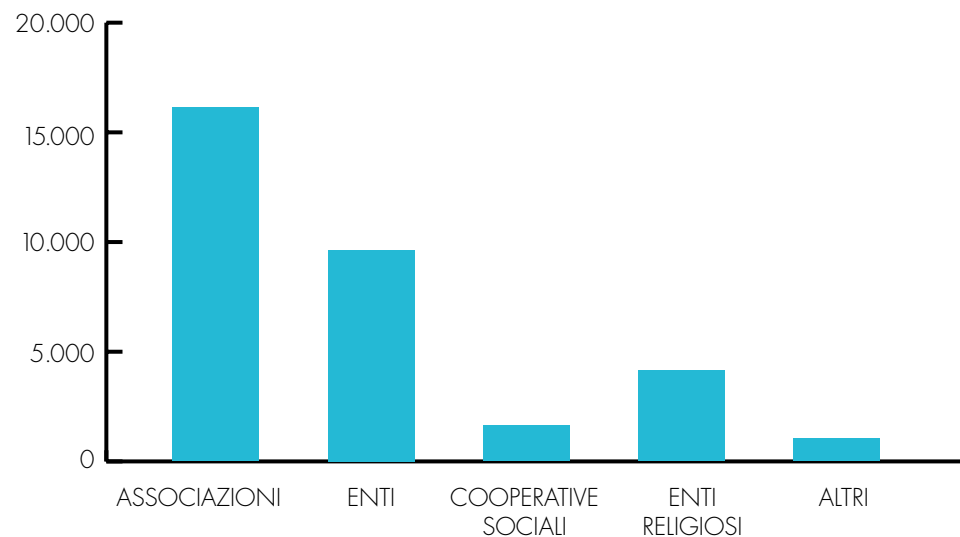
Per quanto riguarda le **persone giuridiche**, circa 500.000, oltre 300.000 sono aziende la maggior parte delle quali di piccola e media dimensione e operante principalmente nei settori servizi e manifatturiero, che negli ultimi anni hanno dato un forte contributo al PIL, all'export e all'occupazione in Italia.

### DISTRIBUZIONE AZIENDE PER ATTIVITÀ ECONOMICA



Particolare importanza per Il Gruppo rivestono le **organizzazioni non profit**, circa 32.500 clienti di cui quasi la metà associazioni. La loro importanza negli ultimi anni è andata progressivamente aumentando in termini di numerosità, impatto sociale e reddito prodotto.

### CLIENTELA NON PROFIT





## MODELLO COMMERCIALE

**RETAIL****8 DIREZIONI TERRITORIALI**

- Coordinamento e gestione della rete
- Delibera del credito nei limiti dei poteri assegnati

COMMERCIALE

CREDITO

GESTIONE PERSONALE

CONTROLLI

**45 AREE**

a supporto delle filiali per:

- attuazione strategie e raggiungimento obiettivi;
- programmazione e azioni commerciali;
- promozione sviluppo commerciale e relazione con la clientela.
- delibera del credito nei limiti dei poteri assegnati.

**OLTRE 2.000 FILIALI SUL TERRITORIO****CORPORATE****5 MERCATI CORPORATE**

- Gestione e sviluppo commerciale.
- Coordinamento e supporto commerciale dei Centri Corporate.

**18 CENTRI CORPORATE**

- Gestione aziende con fatturato tra € 75 mln e € 1 mld.
- Delibera del credito nei limiti dei poteri assegnati.

**1 LARGE CORPORATE**

- Gestione aziende con fatturato oltre € 1 mld
- delibera del credito nei limiti dei poteri assegnati.

**PRIVATE****42 FILIALI**

di Banca Aletti Spa dedicate all'attività di relazione e consulenza con la clientela dove operano oltre 250 private bankers.

**ISTITUZIONALI, ENTI E TERZO SETTORE****1 CENTRO SPECIALIZZATO**

con gestori dedicati alla clientela istituzionale

**1 STRUTTURA CENTRALE** di supporto specialistico alla rete retail e corporate per clientela del terzo settore, enti religiosi e pubblica amministrazione.

**CANALI DIGITALI (INTERNET, APP, SOCIAL, MAIL, TELEFONO)**

I clienti possono accedere ai servizi e ai prodotti offerti dal Gruppo attraverso i **canali digitali e la rete di filiali e centri specialistici** che è stata riorganizzata per un efficace ed efficiente presidio locale e orientamento al cliente.

Per le famiglie e le piccole e medie imprese, la rete retail, ad inizio 2018, è stata riorganizzata per rafforzare il presidio e il coordinamento sui territori e al tempo stesso conseguire maggiore efficacia di azione ed efficienza operativa e decisionale.

Relativamente alle imprese, sempre ad inizio 2018, sono stati creati nuovi Mercati e Centri Corporate a copertura del territorio per garantire maggiore prossimità alla clientela e offrire, contemporaneamente, un elevato livello di servizi specialistici attraverso il rafforzamento di nuove strutture commerciali dedicate. Inoltre, le imprese possono rivolgersi a Banca Akros per i servizi di corporate e investment banking. La clientela private è gestita da Banca Aletti, realtà con oltre 190 anni di storia, che governa tutte le

attività di gestione, protezione e valorizzazione dei grandi patrimoni familiari, anche attraverso servizi non finanziari, e quelle specialistiche di Wealth Management. La copertura territoriale è ampia e i clienti private possono fruire del servizio loro dedicato sia sul canale fisico che via web, attraverso il servizio di web advisory.

I clienti istituzionali, gli enti religiosi e pubblici e le realtà non profit possono usufruire di personale dedicato alle loro specifiche esigenze.



La filiale è ancora il luogo di relazione preferito della clientela<sup>22</sup>, particolarmente nel caso di scelte complesse, tuttavia **oltre il 44% delle persone e il 66% delle imprese utilizza abitualmente i canali digitali.**

Gli importanti cambiamenti sociali, tecnologici e normativi in atto hanno spinto il Gruppo a ripensare il modello di servizio alla clientela mettendo in cantiere un **progetto denominato Digital Omnichannel Transformation** da realizzare durante il triennio del Piano Industriale 2017-2019 con il coinvolgimento di 130 colleghi suddivisi in 13 team (l'impegno stimato è di circa 70 risorse a tempo pieno all'anno) e con investimenti previsti a Piano pari complessivamente a circa 90 milioni di euro.

## DIGITAL OMNICHANNEL TRANSFORMATION

### CONTESTO DI RIFERIMENTO

- Utilizzo del digitale, in particolare del canale mobile più che raddoppiato negli ultimi anni.
- Nuovi attori entranti sul mercato (es. Fintech, OTT).
- Ulteriori fattori di accelerazione disruption: tecnologici (big data, open innovation, internet of things), sociali (social media, sharing economy, e-commerce) e regolamentari (MIFID II, gestione dei dati personali e PSD2 sui sistemi di pagamento).

### AZIONI

#### OMNICHANALITÀ

Modello omnicanale declinato su diverse tipologie di clientela ed evoluzione di servizi, processi e strumenti.

#### APPROCCIO CUSTOMER BASED

Ascolto continuo e smart di clienti e dipendenti; monitoraggio continuo dei livelli di servizio e nuove linee di offerta anche non bancarie a copertura dei bisogni per PMI/Mid Cap.

#### DIGITAL LEADER SULLE PMI/MID CAP

Digitalizzazione dei processi del credito Italia ed Estero (smart lending) e sviluppo di una piattaforma evoluta di pagamenti/finanziamenti e servizi digitali dedicata a PMI/Mid Cap.

#### DIGITAL BANKING/PAYMENTS

Riqualficazione dei servizi digitali di banking & payments, valorizzando gli sviluppi dell'omnicanalità e gli elementi di discontinuità introdotti da PSD2.

#### SMART PLAYER SULLE PERSONE

Utilizzo efficace dei big data per rispondere meglio ai bisogni della clientela, revisione end to end dei principali processi e customer journey in logica omnicanale.

#### CULTURA DIGITALE

Diffusione a tutti i livelli della cultura digitale; evoluzione di competenze, strumenti e modalità di lavoro; migliore comunicazione web&social.

### BENEFICI

#### PERSONE

- Rinnovata piattaforma digitale multidevice e servizi digitali per monitorare spese e entrate e ottenere suggerimenti di gestione dei risparmi.
- Acquisto di prodotti / servizi bancari tramite diversi canali in ogni fase del processo, con firma digitale e in modalità paper less
- Soluzioni smart per operatività base, consulenza qualificata in filiale
- Assistenza e consulenza anche fuori sede, a distanza ed oltre gli orari standard e possibilità di interagire con la banca con soluzioni evolute e condivisione di proposte e documenti
- Smartphone payments e offerte personalizzate tramite advanced analytics

#### IMPRESE

- Piattaforma digitale multidevice e soluzioni digitali per monitoraggio reale e prospettico dei flussi di cassa.
- Sistema integrato di accettazione dei pagamenti "retail" in diverse modalità.
- Gestori e specialisti di prodotto con frequenti possibilità di contatti anche in via remota e fuori sede
- Processi digitali, paperless e multicanali per scambiare documenti, accedere al credito e richiedere/acquistare i prodotti e i servizi
- Soluzioni 'smart' per operazioni di cassa/versamento
- Piattaforma digitale per la gestione dei rapporti con i fornitori con dematerializzazione documenti e strumenti di credito evoluti
- Partnership con fintech/player specializzati su accesso digitale a credito e ambiti anche non finanziari (es. e-commerce, sicurezza informatica, welfare, analytics)

22. Dalla recente indagine di customer satisfaction è risultato che il 69% della clientela si è recato in filiale nei tre mesi precedenti all'intervista.





## GESTIONE SOSTENIBILE DEL CREDITO

Il credito a soggetti meritevoli è un requisito fondamentale per supportare in maniera sostenibile l'economia e garantire redditività ed equilibrio patrimoniale alla Banca.

Nella concessione del credito alle **imprese**, particolare importanza riveste la performance economica attuale e prospettica quale indicatore della capacità di rimborso, ma anche **rilevanti informazioni extra finanziarie**, come la qualità del management, la trasparenza delle informazioni, la qualità di prodotto e l'innovazione, l'immagine, la reputazione aziendale e i rapporti con i fornitori.

Per operazioni di finanziamento particolarmente rilevanti (c.d. **operazioni di maggior rilievo**), a integrazione dei criteri precedentemente enunciati, si tiene conto anche di qualsiasi questione che potrebbe incidere negativamente sulla reputazione della Banca. Relativamente al settore armamenti, le operazioni di finanziamento, corredate da tutte le opportune informazioni sull'impresa e la sua operatività, vengono deliberate direttamente dal Consiglio di Amministrazione anche per importi che normalmente non richiederebbero tale livello di delibera.

Il totale del credito alle **imprese** a fine 2017 è di circa 57 miliardi di euro<sup>23</sup>, oltre la metà dei quali dedicati ai settori servizi e manifatturiero.

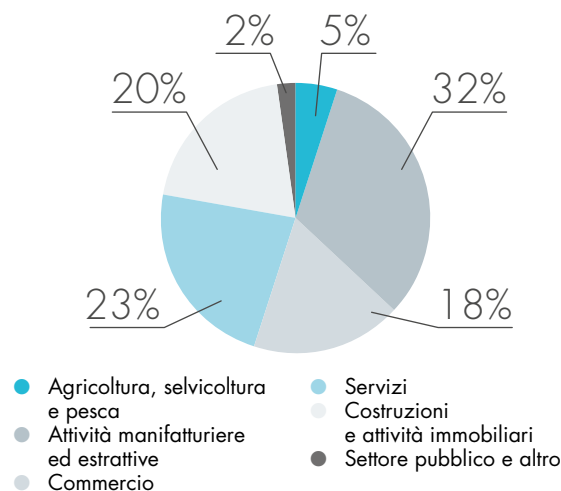
In particolare, nel corso dell'anno il sostegno al tessuto imprenditoriale si è realizzato attraverso lo sviluppo dell'offerta di finanziamenti, di prodotti/servizi ad hoc per le diverse tipologie di imprese e l'attivazione di iniziative commerciali a supporto di esigenze o ambiti specifici (quali turismo, cultura e imprenditoria femminile).

23. Dati sui crediti considerano posizioni in bonis.

Tra le principali iniziative commerciali si rilevano:

- lo sviluppo dell'offerta di linee di credito accordate tenendo conto del merito creditizio e dei settori economici di operatività;
- il supporto all'attività operativa delle imprese tramite concessione/incremento degli affidamenti di breve periodo (aperture di credito in conto corrente, smobilizzo dei crediti commerciali);
- soluzioni assicurative per PMI atte a tutelare l'attività da eventi avversi (protezione dei mezzi di produzione, controversie legali, tutela della continuità aziendale e dei collaboratori, ecc.);
- iniziative finalizzate a supportare le imprese clienti nei periodi finanziariamente impegnativi (es: pagamento stipendi, F24, ecc.);
- soluzioni volte ad assistere le imprese clienti nell'operatività d'incasso attraverso l'offerta di soluzioni competitive.

### IMPIEGHI NEI CONFRONTI DELLE IMPRESE NON FINANZIARIE



Relativamente alle **persone**, nella concessione del credito si tiene conto della sostenibilità del finanziamento attraverso il controllo del reddito minimo necessario<sup>24</sup>, del rapporto rata/margine disponibile (la rata del finanziamento non deve incidere oltre certi valori soglia sul valore del reddito del richiedente al netto delle esposizioni in essere) e del livello di indebitamento complessivo (verifica del livello di indebitamento finale, risultante dopo l'eventuale concessione del finanziamento, rispetto al reddito netto).

Nel 2017 gli impieghi alle persone sono oltre 27 miliardi di euro e, nell'ambito delle iniziative commerciali a loro rivolte ha assunto un peso rilevante l'offerta di **mutui**, che a fine anno ammontano a circa 26,5 miliardi di euro, oltre a quella di credito al consumo di prodotti Profamily e Agos.

Particolare attenzione viene rivolta al **non profit**, i cui finanziamenti ammontano a fine 2017 a circa 800 milioni di euro e per il quale vi sono una struttura dedicata e una linea di prodotti, servizi e finanziamenti ad hoc. In particolare, tra le principali iniziative si rilevano l'anticipazione del "5 per mille" in favore di enti ed associazioni beneficiari in base agli elenchi pubblicati dall'Agenzia dell'Entrate; la stipula di operazioni "pro solvendo", in convenzione con le Prefetture, per agevolare il mondo della cooperazione sociale nella gestione della prima accoglienza dei migranti; il supporto nelle iniziative di "fund raising" grazie all'attivazione di servizi dedicati alla banca transazionale; lo sviluppo di prodotti e servizi orientati all'efficientamento finanziario della tesoreria delle congregazioni religiose mediante la modalità di "cash pooling".

24. Il reddito minimo necessario deve essere sufficiente a coprire sia le spese vitali mensili familiari previste dalle tabelle di povertà Istat sia la rata del prestito.



Nel corso del 2017, inoltre, è stata effettuata con successo la verifica della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per la “gestione e progettazione dei Servizi di Tesoreria e Cassa” che attesta la capacità del Gruppo di fornire un servizio secondo rigorosi standard, garantendo una gestione efficiente e precisa dei processi e il continuo aggiornamento rispetto agli standard tecnologici.

Gestire il credito in modo sostenibile significa anche venire incontro alle esigenze finanziarie dei **clienti che attraversano periodi di difficoltà** o che non hanno i requisiti per accedere al credito a condizioni ordinarie. In particolare, vengono concessi:

- misure di forbearance a persone e imprese in temporanea difficoltà che consentono di beneficiare di un alleggerimento/differimento degli impegni assunti e alla Banca di prevenire un possibile default e preservare la continuità del rapporto.

- finanziamenti agevolati a favore di famiglie, PMI e imprese a bassa capitalizzazione, volti a facilitarne l’accesso al credito o a ridurre il costo grazie a garanzie pubbliche (ad es. Fondo di Garanzia per le PMI, Fondi di garanzia ISMEA, Fondo Europeo per gli Investimenti, SACE, Fondo di garanzia per la Prima Casa, ecc.) o ad attività di raccolta a condizioni agevolate (ad es. i fondi della Banca Europea per gli Investimenti o della Cassa Depositi e Prestiti).

Vengono, inoltre, erogati finanziamenti con utilizzo di

provviste speciali a persone e imprese danneggiate da eventi calamitosi che, a fine 2017, ammontano a 281,4 milioni di euro di impieghi per un totale di 3.624 operazioni. Inoltre, il Gruppo ha attivato convenzioni con Fondazioni Antiusura che si occupano di supportare soggetti economici in difficoltà attraverso assistenza e prestazione di garanzie presso le banche per facilitare l’accesso al credito. A fine 2017 sono attive 15 convenzioni con Fondazioni Antiusura e 492 operazioni per un totale di 6,8 milioni di euro di impieghi.

Tipologia di intervento	Numero operazioni in essere a fine 2017 (crediti vivi)	Stock impieghi a fine 2017 (crediti vivi)
Finanziamenti assistiti da GARANZIE PUBBLICHE DIRETTE	12.136	€ 2,4 mld
Finanziamenti assistiti da GARANZIE DI ENTI DI GARANZIA (principalmente CONFIDI)	23.527	€ 888,9 mln
Finanziamenti erogati con utilizzo di PROWISTE SPECIALI	12.131	€ 2,2 mld
Finanziamenti assistiti da CONTRIBUTI IN C/INTERESSI	4.722	€ 499,5 mln
<b>TOTALE</b>	<b>52.516</b>	<b>€ 6 mld</b>



## CONSULENZA FINANZIARIA EVOLUTA

Relativamente all'offerta di prodotti finanziari, nel corso del 2017 il Gruppo ha creato le basi per una omogeneizzazione, a partire da gennaio 2018, su tutta la rete Banco BPM del modello di consulenza basato principalmente sull'analisi di adeguatezza del portafoglio del cliente alle sue effettive esigenze finanziarie e al suo

profilo di rischio e un'architettura di offerta finalizzata a ottenere una efficace diversificazione di portafoglio. Allo scopo di creare un intelligence center in grado di coordinare e supportare la rete e sviluppare l'offerta è stato creato all'interno di Banca Aletti, società specialista per il Gruppo nell'ambito wealth management e

private, un presidio organizzativo per tutto il Gruppo. Tale riorganizzazione ha reso il Gruppo in grado di adeguarsi rapidamente alla normativa MIFID II, che ha l'obiettivo di migliorare la trasparenza delle negoziazioni e rafforzare la tutela degli investitori, in alcuni casi sviluppando azioni anche migliorative rispetto alla norma.

### NORMATIVA

### BANCO BPM

PRODUCT GOVERNANCE	Acquisizione da parte degli intermediari distributori di tutte le informazioni necessarie alla piena comprensione delle caratteristiche degli strumenti finanziari prodotti da terzi al fine di poterli vendere nel reale interesse dei clienti, effettuando valutazioni circa la compatibilità dei medesimi con le esigenze e le connotazioni della clientela.	Oltre al presidio informativo sulle caratteristiche dei prodotti in linea con la normativa, per i prodotti finanziari creati ex novo, vengono effettuate analisi sull'effettiva rispondenza ai bisogni della clientela (in termini di rischio, rendimento, orizzonte temporale, ecc.) ed è prevista l'approvazione da parte di un apposito Comitato. Il modello di consulenza tiene conto degli obiettivi della clientela sull'intero portafoglio anziché sul singolo prodotto e propone un'ampia offerta per una migliore diversificazione.
TRASPARENZA	Trasparenza su rendimenti, costi e commissioni connessi ai servizi di investimento o accessori e dettaglio sui rendimenti dei portafogli e sulle commissioni agli intermediari.	Sono stati aggiornati tutti i fogli informativi dei prodotti finanziari indirizzati alla clientela ed esplicitati i costi inerenti la consulenza offerta.
PROFILATURA DI RISCHIO	Processo continuativo di conoscenza del cliente che prevede molteplici fasi di analisi dei costi e dei benefici dei prodotti.	Nell'ambito della consulenza finanziaria, la vendita di prodotti finanziari è subordinata all'esito positivo di un'intervista al cliente per comprendere, oltre alla situazione finanziaria e ai principali dati sul patrimonio e reddito personale: 1) la conoscenza/esperienza sugli strumenti finanziari; 2) la propensione al rischio anche in termini di disponibilità ad accettare eventuali oscillazioni; 3) la disponibilità a subire perdite di capitale anche su investimenti obbligazionari rischiosi; 4) l'orizzonte temporale di riferimento in termini di disponibilità delle somme investite.
INCENTIVI	Vengono richiesti elementi più rigorosi per dimostrare e soddisfare il requisito dell'innalzamento della qualità del servizio alla base dell'incentivo che le case prodotto corrispondono ai distributori e che dovrà essere considerato come costo del servizio.	I requisiti individuati sono la consulenza e il monitoraggio giornaliero dei portafogli e degli indicatori di adeguatezza che sono alla base del Modello di Consulenza Avanzata del Gruppo.
FORMAZIONE	Obblighi di conoscenza e competenza delle persone addette al servizio di consulenza in materia di investimenti.	È stato effettuato un assessment di tutti i gestori al fine di determinare il possesso dei requisiti previsti dalla normativa. La formazione sulla nuova MIFID II e sul nuovo modello di consulenza è stata erogata a circa 4.600 colleghi della rete Banco BPM.
SISTEMI INFORMATICI	Rafforzamento del controllo su qualsiasi transazione finanziaria che coinvolga un risparmiatore-cliente di tipo <u>retail</u> , attraverso registrazione e archiviazione digitale delle operazioni – anche di quelle previste e non effettuate – da conservare per almeno 7 anni e disponibili per il regolatore entro 72 ore dalla richiesta. Dettagli sulla tipologia di clienti acquirenti dovranno essere inviati alle imprese di gestione.	Upgrade su tutti i sistemi dedicati alla consulenza finanziaria e registrazione su archivi delle transazioni effettuate con i clienti in linea con quanto richiesto dalla normativa.



Relativamente agli impatti sociali generati dal credito concesso da parte del Gruppo, non è prevista una politica di screening preventivo sui temi dei diritti umani nei confronti dei clienti beneficiari del credito. Tuttavia, nell'ambito dell'asset management, vengono offerte alla clientela anche opportunità di investimento che tengono conto dei criteri ESG (ambientali, sociali e di buona governance). Nel 2017 oltre 42.000 clienti possiedono quote di fondi di investimento etici di Etica SGR ed Eurizon SGR, con un patrimonio gestito di oltre 560 milioni di euro.

### PRODOTTI CON CRITERI ESG DISTRIBUITI DAL GRUPPO



### FONDI ETICI VENDUTI DAL GRUPPO

#### Etica SGR

- Etica azionario
- Etica Bilanciato
- Etica rendita bilanciata
- Etica obbligazionario misto
- Etica obbligazionario breve termine

#### Eurizon SGR

- Eurizon Diversificato Etico
- Eurizon Obbligazionario Etico
- Eurizon Azionario/Internazionale Etico

Al fine di contribuire alla **consapevolezza finanziaria** della clientela, è stata svolta un'indagine sui temi di maggiore interesse, coinvolgendo sia i dipendenti della rete Banco BPM sia un campione di persone (circa 2.000 tra clienti e non clienti) rappresentativo della popolazione italiana. Tra le principali evidenze, la maggior parte degli intervistati dichiara utile una migliore conoscenza delle tematiche indagate (prevalentemente dei prodotti bancari). Inoltre, è emerso che la scarsa fiducia nel settore bancario viene compensata da un buon rapporto con la propria banca (il cui linguaggio risulta adeguato, ma il cui ruolo informativo è migliorabile) e con il proprio referente bancario, che rappresenta ancora il principale canale informativo per l'acquisto di nuovi prodotti/servizi.

I risultati dell'indagine, condivisi con il top management della Banca, saranno la base di partenza per realizzare **iniziative sul territorio** rivolte in particolare alle persone.

### PRODOTTI E SERVIZI AD HOC

Grazie al sistema di CRM vengono individuati e gestiti i profili dei clienti al fine di soddisfare le specifiche esigenze da un lato e creare valore per la Banca dall'altro.

Il Gruppo è in grado di offrire una vasta gamma di prodotti e servizi bancari e finanziari anche per particolari fasce di clientela. In particolare, sono previsti prodotti specifici per clientela con determinati requisiti ed esigenze, tra cui i conti correnti per i pensionati (circa 25.000), i libretti di risparmio e i conti rivolti ai giovani (oltre 55.000), i conti correnti base (oltre 7.100).

- BRUCOCONTO: libretto di risparmio dedicato ai bambini, senza costi di gestione e con un tasso di interesse molto vantaggioso per depositi limitati.
- LET'S BANK: conto corrente dedicato ai ragazzi dai 12 ai 17 anni che include una serie di servizi bancari a canone zero, per cominciare a risparmiare e gestire i primi pagamenti in autonomia.
- CONTO DI BASE: conto corrente per non bancarizzati e famiglie a basso reddito a costi contenuti per gestire l'operatività di base che include servizi quali la carta di debito, i servizi di phone e internet banking e la domiciliazione delle utenze.
- CONTO LIBRETTO: conto corrente a condizioni vantaggiose pensato per i nuovi clienti titolari di pensione, che include una gamma completa di servizi a canone zero.



Per facilitare l'accesso ai prodotti e servizi bancari nei confronti delle persone ipovedenti e non vedenti, il Gruppo ha:

- sviluppato l'applicazione mobile per sistemi dispositivi Apple (sistemi iOS) con funzioni accessibili ad ipovedenti e non vedenti mediante l'utilizzo della tecnologia VoiceOver di Apple. Tale applicazione, sviluppata in collaborazione con

l'Unione Italiana Ciechi e ipovedenti di Verona e successivamente migliorata grazie ai suggerimenti di un cliente ipovedente, permette di leggere le informazioni a schermo ed interagire con esse mediante l'utilizzo di una voce sintetica e di un set di comandi semplificati;

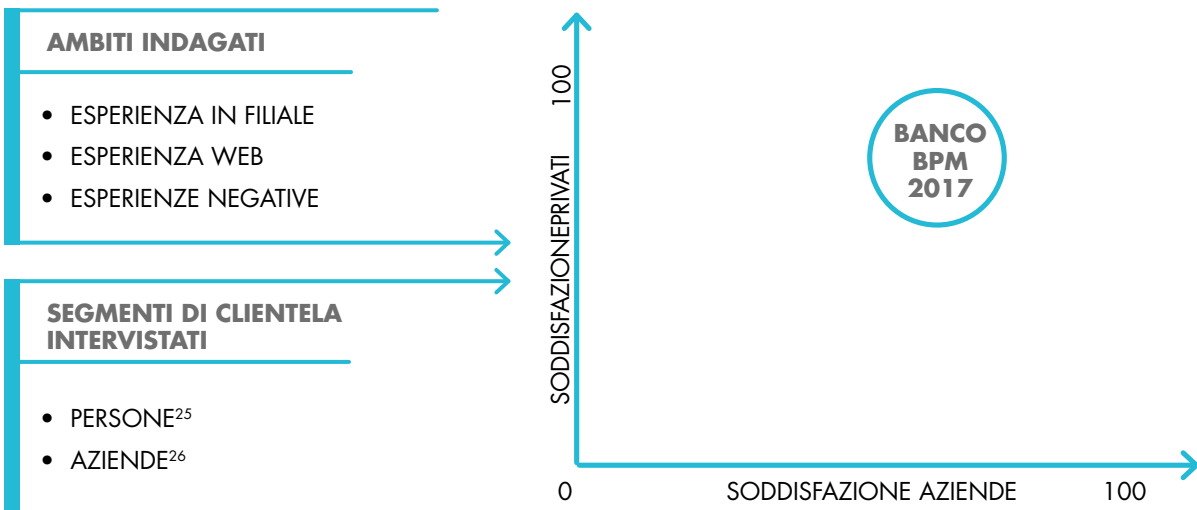
- fornito ai clienti ipovedenti e non vedenti dispositivi OTP (one time password) dotati di display

maggiorato e voce sintetica che pronuncia il codice generato (tramite l'altoparlante interno o tramite auricolare per una maggiore riservatezza).

Inoltre, la quasi totalità di ATM rispetta le caratteristiche (altezza video, altezza tastiera, posizione tasti laterali del video) previste dalle normative COGEBAN per un'adeguata accessibilità delle persone diversamente abili.

## ASCOLTO E CUSTOMER CARE

La qualità della relazione con la clientela viene monitorata grazie anche a indicatori quali i valori espressi dalla **customer satisfaction** e i **reclami** da parte della clientela. La soddisfazione dei clienti viene misurata attraverso interviste telefoniche svolte da un primario istituto di ricerca. In particolare, viene effettuata un'indagine su diverse aree (es. prodotti, immagine, filiale, ecc.) al fine di calcolare un indice numerico, da 0 a 100, che misura il grado di soddisfazione della clientela (qualità percepita). I risultati dell'indagine vengono pubblicati mensilmente su un portale interno disponibile a tutta la rete di vendita e alla direzione. L'indicatore di **customer satisfaction** è uno dei **KPI** presenti nel sistema di incentivazione dei dipendenti. Nel 2017 sono stati intervistati circa 140.000 clienti Banco BPM e 40.000 clienti BPM Spa (su entrambe le reti, sia persone sia imprese). Le interviste effettuate hanno confermato livelli di soddisfazione più che soddisfacenti su entrambe le reti anche se in parte inficiati dal temporaneo impatto della migrazione informatica sui clienti di BPM Spa.



I buoni risultati di soddisfazione 2017 rilevati su quasi tutti i segmenti di clientela sono confermati da un buon livello di servizio (qualità erogata) relativo alle esperienze vissute dai clienti in filiale, con performance superiori al **benchmark** in quasi tutti gli aspetti indagati (ingresso e accoglienza; immagine e decoro; relazione e ascolto attivo; consulenza; orientamento commerciale) e da risultati comunque positivi, ma **migliorabili relativamente all'esperienza web**.

25. Universali e Affluent

26. Small business e POE



I **reclami** rappresentano una opportunità di confronto e di individuazione degli ambiti di miglioramento. Nel 2017 oltre la metà dei reclami è stata accolta (in maniera totale o parziale), con un tempo medio di lavorazione della contestazione ampiamente inferiore rispetto al limite massimo imposto dalla normativa, che prevede 30 giorni per quanto riguarda i reclami bancari, 60 giorni per le contestazioni sui prodotti di investimento e 45 giorni sui prodotti assicurativi.

Nel corso dell'anno hanno assunto particolare rilevanza i reclami relativi alla migrazione informatica, il cui flusso si è arrestato durante l'ultimo trimestre del 2017, e le contestazioni relative alla vendita di diamanti (764 reclami non compresi tra i dati esposti nella tabella Reclami Gruppo Banco BPM).

RECLAMI GRUPPO BANCO BPM	2017
<b>Reclami pervenuti</b> (in numero)	<b>8.346</b>
- di cui per servizi bancari	7.494
- di cui per prodotti di investimento	741
- di cui per prodotti assicurativi	111
<b>Reclami evasi<sup>27</sup></b>	<b>8.438</b>
- accolti	2.693
- parzialmente accolti	1.984
- respinti	3.761
<b>Lavorazione pratica</b> (giornate medie)	
- di cui per servizi bancari	17
- di cui per prodotti di investimento	19
- di cui per prodotti assicurativi	18

## LA VENDITA DEI DIAMANTI

Con riguardo all'attività di segnalazione della clientela interessata all'acquisto di diamanti **da parte dell'ex Gruppo Banco Popolare a IDB** (Intermarket Diamond Business), in data 30 ottobre 2017 si è concluso il procedimento avanti all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") con provvedimento che ha accertato la sussistenza di una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 21, comma 1, lett b), c), d) e f), 22 e dell'art. 23, comma 1, lett. f) del Codice del Consumo. Tale provvedimento ha previsto l'irrogazione di una sanzione pecuniaria a Banco BPM per euro 3,350 milioni (oltre a sanzioni a carico della stessa IDB e di altre banche segnalatrici).

La Banca ha provveduto al pagamento della sanzione nei termini di legge e, in data 28 dicembre scorso, ha presentato ricorso al TAR avverso il provvedimento dell'Autorità.

27. Il numero dei reclami evasi è differente dal numero dei reclami pervenuti in quanto il primo dato tiene conto anche di quei reclami ricevuti nel 2016 ma evasi nel 2017.



## INTEGRAZIONE INFORMATICA

Nel mese di luglio si è realizzata l'integrazione informatica relativa alla operatività commerciale che ha interessato oltre 1 milione di clienti e circa 600 filiali di Banca Popolare di Milano Spa. Le disfunzioni verificatesi non sono dipese da problemi tecnici o di sicurezza del sistema informatico, ma per la maggior parte dei casi sono state ascrivibili ai cambiamenti introdotti nella nuova interfaccia utenti e, in limitati casi, ad alcune tipologie di carte prepagate. A supporto di questa delicata fase sono stati realizzati:

- attività di formazione e affiancamento su circa 3.000 risorse di cui oltre 2.000 destinatarie di interventi formativi specifici per ruolo, finalizzati all'apprendimento delle nuove procedure e oltre 1.000 impiegate nell'attività di tutoraggio, per favorire le fasi di start-up della Migrazione.
- Campagna di comunicazione e informazione preventiva utilizzando, oltre a email e comunicazioni informative, il sito internet dedicato con istruzioni operative e un video tutorial per il primo accesso all'home banking.
- Rafforzamento e ampliamento dei canali di assistenza ai clienti, come il call center potenziato nelle capacità di risposta e di ricontatto degli utenti con l'estensione dell'orario di servizio, l'aumento degli organici complessivi e la concentrazione negli ambiti di assistenza più interessati dal cambiamento.

## SICUREZZA DEL SERVIZIO E TUTELA DEI DATI

Nel 2017 il processo di **integrazione informatica** è avvenuto mantenendo un **elevato livello di sicurezza**, considerato un elemento fondamentale per lo sviluppo, l'innovazione e la competitività del business.

Nell'ambito dell'integrazione informatica, sono state armonizzate soluzioni preesistenti, adottando le eccellenze presenti nei sistemi informatici delle realtà di provenienza e adeguando i sistemi alle nuove normative. Le attività svolte si sono orientate all'applicazione di misure tecniche-organizzative-procedurali adeguate relativamente all'identità digitale, agli incidenti informatici e alle nuove applicazioni mobile.

Inoltre sono proseguite le iniziative in ambito

prevenzione frodi, tramite l'impiego di sempre più sofisticati automatismi (c.d. analytics), in ambito identity management ed architetture di sicurezza per la messa a punto di meccanismi protettivi avanzati a tutela dei patrimoni gestiti, oltre a iniziative di formazione e sensibilizzazione. In ambito **business continuity** l'attenzione del Gruppo è stata indirizzata al presidio e alla gestione di potenziali eventi negativi attraverso soluzioni resilienti, il continuo supporto ai referenti di processo/attività, il monitoraggio delle competenze delle persone e attività di formazione. **Nel 2017 non si sono verificate violazioni idonee a creare danni rilevanti.**

Il Gruppo gestisce i dati personali in coerenza con la normativa di riferimento. In particolare, in ambito privacy una novità importante è rappresentata dal GDPR (General Data Protection Regulation), il nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy che entrerà in vigore dal 25 maggio 2018 e che introdurrà nuovi diritti per le persone, nuove figure di garanzia e nuovi obblighi per le aziende.

Nel 2017 sono stati presentati rispettivamente una segnalazione e un reclamo al Garante della Privacy per i quali la stessa autorità non ha ritenuto che ci fossero profili di responsabilità imputabili al Gruppo.



## SVILUPPO, COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE E RELAZIONI INDUSTRIALI

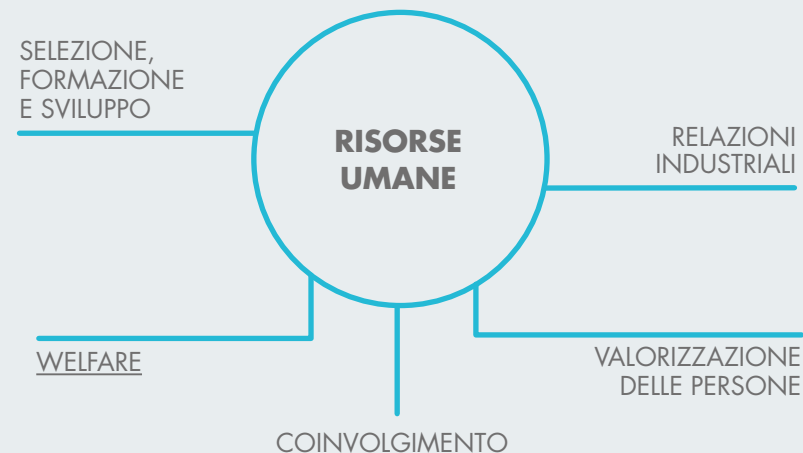
Una delle sfide del Piano Industriale di fusione è rappresentata non solo dal mantenimento del livello di occupazione, ma anche dalla qualità dell'occupazione. La fusione tra i Gruppi Banco Popolare e BPM ha, infatti, generato sovrapposizioni, esuberanti e l'esigenza di nuovi ruoli professionali, la cui gestione rappresenta per il Gruppo un obiettivo primario.

**Tale sfida è stata affrontata in linea con una politica volta a valorizzare il personale, riconoscendone e sviluppandone competenze, motivazione e favorendo un sistema di relazioni di valore anche a beneficio degli obiettivi aziendali<sup>28</sup>.**

Il rispetto della personalità e della dignità di ciascun dipendente è fondamentale per lo sviluppo di un ambiente di lavoro ispirato alla reciproca fiducia e alla lealtà. La selezione e la gestione delle persone avviene senza discriminazioni e vessazioni, nel rispetto di criteri oggettivi di competenza e professionalità, garantendo a tutti pari opportunità e nell'osservanza delle normative vigenti in materia di diritto del lavoro. Viene favorito un clima lavorativo positivo, che valorizzi le individualità, i rapporti interpersonali e che incoraggi il rafforzamento del senso di appartenenza e dello spirito di squadra<sup>29</sup>.



### MODELLO DI GESTIONE DEL PERSONALE



28. Regolamento di governance – principi generali

29. Codice Etico Banco BPM





Principali rischi	Azioni di mitigazione/politiche praticate
Profili professionali non adeguati e perdita di risorse chiave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corretta selezione, formazione e valorizzazione delle persone.</li> </ul>
Conflittualità fra le parti sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confronto e negoziazione con le Organizzazioni Sindacali (OOSS).</li> </ul>
Salute e la sicurezza (fisica e psicologica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidi organizzativi, supporto psicologico, controlli e normativa ad hoc.</li> <li>• Investimenti per la sicurezza delle filiali.</li> <li>• Interventi formativi finalizzati alla sensibilizzazione e responsabilizzazione individuale in relazione a rischi specifici oltre che ad eventuali incarichi.</li> </ul>

Il modello di gestione del personale è volto a seguire i dipendenti in tutto il ciclo di vita in azienda ed è finalizzato alla creazione di relazioni di lungo periodo: la quasi totalità dei dipendenti è assunta a tempo indeterminato ed è coperta dal contratto collettivo nazionale del credito, oltre che dagli accordi integrativi. I dipendenti del Gruppo a fine 2017 sono oltre 23.000, la maggioranza dei quali concentrati in Lombardia e Veneto. Circa il 65% del personale è dedicato alla rete commerciale e la quasi totalità del personale ha un diploma superiore o una laurea.

Dipendenti del Gruppo	2017
<b>Dipendenti totali (in numero)</b>	<b>23.263</b>
<b>Suddivisione per contratto (in %)</b>	
Tempo indeterminato	99,4
Tempo determinato	0,1
Apprendistato	0,5
Totale	100
<b>Suddivisione per genere (in %)</b>	
Donne	44,4
Uomini	55,6
Totale	100
<b>Suddivisione per area geografica (in %)</b>	
Nord Italia	80,2
Centro Italia	13,2
Sud Italia e Isole	6,5
Estero	0,1
Totale	100

## 47 anni

ETÀ MEDIA  
donne 45  
uomini 48



## 20 anni

ANZIANITÀ  
MEDIA DI SERVIZIO  
donne 20  
uomini 21



## 36%

PERCENTUALE  
DIPENDENTI LAUREATI  
38% donne  
34% uomini



## 1.532

PERSONE APPARTENENTI  
ALLE CATEGORIE PROTETTE  
Con diploma o laurea 86%



## 914.000

ORE DI FORMAZIONE  
46,5% a donne  
53,5% a uomini





## SELEZIONE, FORMAZIONE E SVILUPPO

Il settore bancario è coinvolto da una fase di profondo cambiamento che nei prossimi anni vedrà crescere la necessità di acquisire competenze relazionali, tecnologiche e trasversali a diversi ambiti. Per tale motivo l'attività di selezione e formazione è stata indirizzata, da una parte a favorire l'integrazione fra i due Gruppi, dall'altra a selezionare le competenze professionali e manageriali ritenute fondamentali per il futuro. Nel 2017, a fronte di oltre 1.500 uscite (quasi l'80% riguardanti il Fondo di Solidarietà) sono state assunte 161 persone, la maggior parte giovani e con un livello di istruzione elevato (oltre il 70% ha una laurea, un master o un dottorato).

### FATTORI DI CONTESTO

- Consumatori alla ricerca delle migliori soluzioni
- Digital transformation
- Necessità di decisioni e risposte rapide
- Reputazione e comunicazione essenziali
- Necessità di nuovi mindset manageriali
- Esigenze di sviluppo orizzontale

### CAPACITÀ DISTINTIVE PER IL FUTURO

- Intelligenza sociale e interculturale
- Pensiero critico, innovativo e proattivo
- Capacità di pianificare e raggiungere l'obiettivo
- Competenze digitali
- Transdisciplinarietà e collaborazione
- Automotivazione

GRUPPO BANCO BPM 2017	ASSUNZIONI	CESSAZIONI
<b>Totale (in numero)</b>	<b>161</b>	<b>1.506</b>
<b>Suddivisione per genere (in %)</b>		
Assunzioni uomini	49,7	62,7
Assunzioni donne	50,3	37,3
Totale	100	100
<b>Suddivisione per età (in %)</b>		
Meno di 30 anni	81,4	1,9
da 30 a 50 anni	13,7	9,5
oltre 50 anni	4,9	88,6
Totale	100	100
<b>Suddivisione per area geografica (in %)</b>		
Nord Italia	76,4	83,5
Centro Italia	14,9	10,9
Sud Italia e isole	8,7	5,6
Totale	100	100



Per quanto riguarda la formazione, le principali iniziative si sono focalizzate sul supporto all'integrazione e al business con l'attivazione di un programma di riqualificazione professionale volto a garantire l'employability e sullo sviluppo di capacità distintive.

## BREVE PERIODO

## MEDIO/LUNGO PERIODO

## SUPPORTO ALL'INTEGRAZIONE E AL BUSINESS

- Formazione sui nuovi ruoli commerciali e per il ricollocamento in Banca Aletti della rete private banking di BPM Spa.
- Sostegno al processo di migrazione informatica della rete (retail e corporate) e delle strutture centrali (in particolare crediti, NPL, operations, audit e riciclaggio).
- Novità normative e regolamentari in ambito MIFID II ed ESMA sulla valutazione delle conoscenze e delle competenze finanziarie
- Cultura del rischio.
- Formazione specialistica (es. gestione delle sofferenze, il recupero crediti e le operazioni di credito complesse).
- Formazione obbligatoria e abilitante (es. antiriciclaggio, sicurezza sul lavoro, responsabilità amministrativa degli enti, ecc.).

## SVILUPPO CAPACITÀ DISTINTIVE PER IL FUTURO

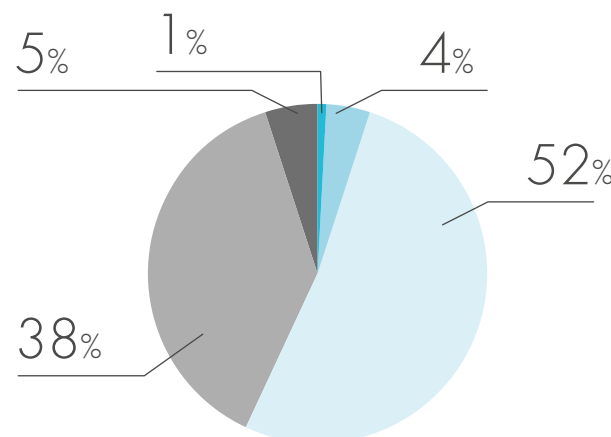
- Sviluppo di competenze trasversali (es. digital skills, capacità di negoziazione, flessibilità lavorativa, definizione e raggiungimento degli obiettivi).
- Avvio di una riflessione sulla cultura dell'inclusione e la centralità delle persone.
- Iniziative dedicate ai Brand Ambassador su brand awareness; digital innovation&omnichannel banking; social media strategy; soft skill (public speaking, negoziazione, pianificazione, motivazione).
- Percorso formativo per supportare i giovani nel riconoscere i propri talenti e schemi di comportamento.

Nel 2017 sono state erogate circa 914.000 ore di formazione a livello di Gruppo, oltre 39 ore medie per dipendente (41 per le donne, 38 per gli uomini).

In particolare, le ore medie di formazione crescono al diminuire dell'inquadramento: circa 15 ore ai dirigenti, oltre 35 ore ai quadri direttivi e oltre 42 ore ai dipendenti delle aree professionali e altro personale dipendente.

Oltre il 60% della formazione è avvenuta in aula e ha riguardato ambiti, non coperti da obblighi di legge, ma dettati dalle esigenze del Gruppo e con il supporto di formatori esterni specializzati. Inoltre, circa la metà delle ore di formazione è stata indirizzata allo sviluppo di competenze tecnico-professionali.

## CONTENUTI FORMAZIONE



- Manageriale
- Commerciale
- Tecnico-professionale
- Obbligatoria
- Relazionale-sviluppo capacità



## RELAZIONI INDUSTRIALI

Un ruolo fondamentale nel processo di integrazione è stato svolto dal costante dialogo con le parti sociali che ha consentito di porre in essere un complesso di azioni orientate a coniugare l'efficienza operativa con l'attenzione alle persone.

### Gestione degli esuberanti e ricambio generazionale

A fronte delle 2.100 uscite volontarie pianificate nell'ambito del Piano Industriale attraverso il Fondo di Solidarietà (FdS), è stato accolto l'accesso al Fondo ad ulteriori 76 persone del Gruppo, permettendo all'azienda di anticipare, già al 2017, 161 assunzioni a fronte delle 400 complessivamente previste in arco piano. L'adesione al FdS è stata favorita da agevolazioni di particolare valore sociale, migliorative rispetto alle misure previste dalla legge, in favore degli interessati: il riconoscimento - in cumulo alla prestazione straordinaria spettante secondo le misure previste per il settore - di un trattamento economico in grado di garantire a tutti i dipendenti coinvolti l'85% dell'ultima retribuzione mensile e il proseguimento del versamento dei contributi datoriali per l'assistenza sanitaria integrativa e la previdenza complementare.

### Interventi di riorganizzazione del Gruppo

In relazione ai cambiamenti del settore creditizio, è stato avviato un confronto con le OOSS (della durata di 50 giorni complessivi, come previsto dall'art. 21 del CCNL del 31/03/2015) al fine di allineare le società del Gruppo al modello organizzativo deliberato dalla Capogruppo ed alla ottimizzazione dell'efficienza operativa, anche tramite l'accrescimento delle competenze e l'attivazione del nuovo modello di rete commerciale e distributivo del Gruppo a partire dal 2018.

### Conciliazione vita lavoro

Sono state avviate e implementate misure di flessibilità lavorativa quali il contratto a tempo parziale e la sospensione lavorativa volontaria parzialmente retribuita, coniugando esigenze di contenimento del costo del lavoro del Piano Industriale con le necessità di conciliazione vita-lavoro.

### Formazione e riconversione professionale

A conferma della centralità della formazione quale strumento di sviluppo e riqualificazione professionale, è stato possibile, attraverso specifica intesa, l'accesso al finanziamento del Fondo Paritetico Interprofessionale relativamente a 3 progetti formativi finalizzati a sostenere la cultura del cambiamento. Sono state, inoltre, previste azioni formative per la gestione o lo sviluppo di Pari Opportunità e Diversity.

### Premio aziendale sociale

Nell'ambito delle disposizioni normative vigenti in tema di erogazioni variabili, è stato definito il riconoscimento di importi economici figurativi da fruire anche in beni e servizi.

### Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Nel quadro degli adempimenti previsti D.Lgs n. 81/2008 ai fini della prevenzione dei fattori di rischio incidenti sulla salute e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, è stato avviato con le OOSS il confronto per la definizione di una disciplina unitaria di Gruppo delle modalità di svolgimento delle attribuzioni devolute ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

### Avvio della contrattazione di secondo livello

Nell'ultimo trimestre è stata definita una prima importante parte della normativa unitaria di secondo livello attraverso il confronto con le OOSS, relativamente alle figure professionali del nuovo modello di rete commerciale, alla mobilità, alla conciliazione vita-lavoro (part time, permessi, banca ore e smart working)



## WELFARE

Seppur con peculiarità ancora differenti, nel 2017 le principali iniziative di welfare aziendale nei confronti dei dipendenti ex Banco Popolare ed ex BPM sono state:



Nell'ambito del work-life balance, sono state incentivate alcune misure che aiutano a conciliare lavoro e vita privata quali flessibilità di orario, contratti di lavoro part-time e periodi di aspettativa. Nel 2017 i dipendenti che hanno usufruito di orari part-time sono stati 3.275, di cui il 95% donne e quelli che hanno beneficiato della sospensione lavorativa volontaria parzialmente retribuita sono stati 5.132 con una media di circa 9 giornate a testa. Inoltre, è proseguita la sperimentazione dello "smart working", modalità di lavoro da casa o dalla filiale vicino casa, che ha permesso a 55 colleghi (esclusi quelli in telelavoro stabile) di risparmiare tempo, carburante ed emissioni di CO2.

In questo ambito si colloca anche il **Progetto Genitorialità**, un percorso di accompagnamento dei genitori in congedo per maternità e parentale che si propone di garantire la continuità del rapporto con l'azienda nelle fase pre, durante e post rientro, con l'obiettivo di sostenere le professionalità maturate nel tempo e valorizzare le nuove competenze acquisite nel «ruolo» di genitore.

Relativamente alla **previdenza complementare** i dipendenti possono volontariamente aderire ai Fondi Pensione di riferimento per il Gruppo (Fondo Pensione di Previdenza Bipiemme, Fondo Pensione Arti & Mestieri, Fondo Pensioni del Gruppo Banco

Popolare) beneficiando di un contributo da parte della Banca.

**Attività culturali e ricreative** ma anche soggiorni estivi dedicati ai figli vengono offerti, anche a condizioni agevolate, dalle cooperative ARES (ex BPM) e Cral di Gruppo (ex BP) ai propri soci (dipendenti del Gruppo e loro familiari).

L'erogazione del **Premio Sociale** costituisce una ulteriore attribuzione economica ad integrazione della normale retribuzione e permette ai dipendenti (a esclusione dei Dirigenti) di accedere, tramite un portale dedicato, ad un "importo figurato" destinabile a copertura di beni e servizi quali libri e spese di istruzione dei figli, buoni spesa, assistenza sanitaria e previdenza complementare.

Sono inoltre stipulate **polizze assicurative** per la tutela dei dipendenti in caso di infortunio durante l'attività lavorativa ed extra lavorativa e in caso di invalidità conseguenti a malattia, nonché coperture volte all'estinzione dei debiti residui, contratti dai dipendenti con l'Istituto, in caso di premorienza e copertura dei rischi di infortuni extra-professionali per i dipendenti appartenenti al fondo esuberi.

**La sicurezza e la salute** fisica e mentale delle persone è un elemento fondamentale che si ripercuote sulla qualità della vita, ma anche sul benessere organizzativo e sul sistema dei rischi aziendale e, anche per tale motivo, è presidiata dal Gruppo. Al personale, la cui incolumità fisica e integrità morale sono considerate valori primari, vengono garantite condizioni di lavoro rispettose della dignità personale, in ambienti di lavoro adeguati. I dipendenti possono inoltre usufruire del sostegno economico per le spese mediche.



In particolare, il Gruppo garantisce un ambiente lavorativo conforme alle normative in materia mediante il monitoraggio, la gestione e la prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale. Sono stati realizzati gli interventi previsti dalle normative specifiche circa la valutazione e mitigazione dei rischi, il controllo delle misure preventive, la messa a punto di piani d'azione concernenti i fattori organizzativi (tecnologie, organizzazione, condizioni operative). Tali interventi sono stati accompagnati da iniziative formative che hanno coinvolto circa 7.200 colleghi per un totale di circa 43.000 ore di formazione.

Nel 2017 è stata riconosciuta a due lavoratori in Lombardia (1 uomo e 1 donna) la **malattia professionale**, il primo per lo stress lavoro-correlato in ambito bancario e il secondo caso per un disturbo fisico dovuto all'attività svolta in una società di servizi del Gruppo. Inoltre, sono stati complessivamente visitati 1.792 lavoratori sottoposti a monitoraggio per esposizioni a rischio videoterminale e lavoro notturno. In tal senso sono state realizzate specifiche iniziative di promozione della salute quale, ad esempio, il programma W@W.

W@W "Well-being at work" è una iniziativa di consapevolezza di stili di vita salutari rivolta ai dipendenti del Gruppo da realizzarsi tramite la comunicazione sulla **intranet**, newsletter e manifesti, corsi di formazione ad hoc, coinvolgimento delle mense aziendali e riorganizzazione dei punti di ristoro. L'obiettivo è sensibilizzare sull'importanza del well-being quale strumento fondamentale in grado di influire sul benessere della persona generando ricadute positive anche sull'efficienza lavorativa.

Anche per la promozione di corretti stili di vita, nel 2017 è proseguita l'importante collaborazione con AVIS Milano che ha permesso a molti dipendenti delle sedi di Milano di donare il sangue in azienda consentendo la raccolta di quasi 80 sacche e contemporaneamente di tenere sotto controllo il proprio stato di salute. In considerazione dell'importanza dell'iniziativa, la Banca ha in programma di estendere il progetto in altre sedi del Gruppo.

Tra le iniziative per la promozione e la tutela del benessere si segnalano il **servizio interno di supporto psicologico** e il **Progetto Persona** (in collaborazione con il Centro Polifunzionale Don Calabria di Verona) che offre ai dipendenti che lo richiedono un **aiuto psicologico** con l'obiettivo di elaborare un percorso di miglioramento dal punto di vista personale e lavorativo.

Un'attenzione particolare è posta ai collaboratori coinvolti in rapine, in forte diminuzione negli ultimi anni anche grazie agli investimenti nella sicurezza delle filiali (23 episodi verificati nel 2017), per i quali è previsto l'inserimento in uno specifico programma di supporto psicologico e/o con i medici competenti orientato al contenimento emotivo e alla prevenzione di manifestazioni di disturbi post traumatici.

Relativamente agli **infortuni**<sup>30</sup>, nel 2017 se ne sono verificati 295 a livello di Gruppo (che hanno riguardato per il 55% donne e il 45% uomini), il 77% dei quali in itinere, di cui 2 di elevata gravità che hanno causato il decesso di due persone (entrambi uomini) in Lombardia. I giorni di assenza per infortuni rappresentano circa il 3,5% del totale, mentre l'assenza per **malattia** è oltre l'80% delle assenze totali. A livello di Gruppo si rileva un tasso di assenteismo<sup>31</sup> di circa il 4%.

SICUREZZA SUL LAVORO	UOMINI	DONNE	TOTALE
Tasso infortuni <sup>32</sup>	6,20	10,53	8,02
Indice di gravità <sup>33</sup>	0,17	0,28	0,22

INFORTUNI (in %)	UOMINI	DONNE	TOTALE
Nord Italia	71,4	79,6	75,9
Centro Italia	20,3	14,8	17,3
Sud Italia e Isole	8,3	5,6	6,8
Totale	100	100	100

30. I dati su Salute e Sicurezza non comprendono le società in liquidazione, nonché Banca Aletti & C. (Suisse) S.A. e Terme Ioniche S.r.l. perchè attualmente non inclusi nei sistemi di rilevazione del Gruppo.

31. Giorni di assenza/giorni lavorativi in %.

32. numero di infortuni/ore lavorabili totali \* 1.000.000.

33. giorni persi per infortunio/ore lavorabili totali \* 1.000.



## COINVOLGIMENTO

Coinvolgere le persone è un fattore sempre più determinante per il successo delle organizzazioni, in particolare nelle fasi di cambiamento in cui è necessario costruire e condividere una comune cultura aziendale.

La intranet aziendale e gli eventi interni si sono dimostrati utili strumenti per diffondere e condividere obiettivi e strategie, gettando le basi per lo sviluppo di una identità condivisa e rendendo le informazioni tempestive e accessibili a tutti i colleghi.

Relativamente a eventi e iniziative realizzate nel 2017, particolare importanza hanno avuto:

- il “Road Show”, un tour per presentare il nuovo Gruppo che si è tenuto nei principali territori di riferimento e che proseguirà anche nel 2018;
- gli eventi di coinvolgimento, anche in modalità team building, organizzati a livello direzionale (es. workshop per i dipendenti di Banca Aletti ed eventi che hanno coinvolto i colleghi di rete);
- il “Lunch con Giuseppe Castagna”, un pranzo informale, in cui un gruppo ristretto di colleghi, ha la possibilità di incontrare l’Amministratore Delegato con l’obiettivo di stimolare il dialogo e il confronto, favorire l’integrazione e approfondire i temi che più stanno a cuore;
- momenti ricreativi e di condivisione di iniziative sociali volte a rafforzare il senso di appartenenza e facilitare i contatti fra colleghi di aree diverse quali “Jingle Bank”, (evento natalizio rivolto ai figli dei dipendenti) e “Volontariamo” (giornate di volontariato aziendale svolte in orario lavorativo).

## I NUMERI DELL’ENGAGEMENT

### PARTECIPAZIONE INIZIATIVE E EVENTI



Lunch con Giuseppe Castagna:

**100 colleghi**

Principali eventi aziendali:

**1.000 dipendenti**

Road Show in 8 tappe:

**2.750 persone registrate**

Volontariato aziendale:

**305 dipendenti**

Jingle Bank:

**oltre 5.000 bimbi coinvolti**

### INTRANET AZIENDALE



Accessi home page:  
oltre **3,6 milioni**

Visualizzazioni Notizie  
Prima Pagina:  
**circa 592.000**

## VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

La valutazione della prestazione è un momento di confronto tra il dipendente e il suo responsabile diretto in cui vengono misurate la qualità e la modalità del lavoro svolto e i risultati raggiunti.

Nel 2017, con riferimento all’operato dell’anno precedente, seppur con sistemi differenti, è stata valutata la quasi totalità delle persone del Gruppo (oltre 22.000 persone pari al 95% del totale).

PERSONE VALUTATE PER GENERE E INQUADRAMENTO (IN%)	UOMO	DONNA	GRUPPO
Dirigenti	93	97	94
Quadri direttivi	98	97	97
Aree professionali e altro personale dipendente	95	93	94
Totale	96	94	95



Un aspetto su cui i colleghi attendono di veder riconosciuta la loro professionalità è il **trattamento economico**: il CCNL e la contrattazione di secondo livello applicata in azienda, senza distinzione alcuna tra uomini e donne, permettono, nel rispetto delle politiche di remunerazione vigenti, subordinatamente al verificarsi di predefinite condizioni economiche e patrimoniali coerenti con il quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio, l'erogazione di compensi variabili che i responsabili delle strutture assegnano ai collaboratori che si sono maggiormente distinti nel raggiungimento degli obiettivi quali/quantitativi della struttura di appartenenza.

Nelle categorie "quadri direttivi", "aree professionali e restante personale dipendente" che complessivamente rappresentano quasi il 99% degli organici, non emergono differenze significative nella remunerazione di uomini e donne. Al contrario nella fascia dirigenziale si rileva una differenza di genere di circa il 23%.

Relativamente alla **diversità**, nel 2017 è stato avviato un percorso di inclusione rivolto a mettere la persona al centro dell'organizzazione, individuando nella peculiarità di ciascuno costituita da risorse e talenti, l'insostituibile fattore di successo per il Gruppo. In particolare, sono proseguite le iniziative formative mirate alla promozione di un cambiamento culturale-organizzativo di lungo periodo, orientato alla valorizzazione della diversità, al benessere ed all'inclusione attraverso la creazione di un gruppo di "ambassador culturali" e la sensibilizzazione delle figure di responsabilità.

Tra le altre, sono state avviate una serie di iniziative nei confronti della fascia dei **giovani** (con meno di 30 anni) che rappresenta quasi il 4% della popolazione aziendale e oltre l'80% delle nuove assunzioni e possiede nella quasi totalità dei casi un livello di istruzione elevato. Il loro inserimento avviene attraverso percorsi formativi riguardanti sia competenze tecniche che trasversali (soft skill) fondamentali per uno sviluppo destinato ad incrementarsi nel tempo.

## SUDDIVISIONE CATEGORIE DIPENDENTI PER GENERE

Dirigenti



Quadri direttivi



Aree professionali e restante personale dipendente



● Donne

● Uomini

RAPPORTO TRA LA REMUNERAZIONE DONNA/UOMO (ESCLUSI I PART-TIME)	2017
Dirigenti	0,77
Quadri direttivi	0,92
Aree professionali e restante personale dipendente	1

COMPOSIZIONE PER GENERE E INQUADRAMENTO (IN %)	Uomini	Donne
Dirigenti	2,4	0,3
Quadri direttivi	48,0	26,2
Aree professionali e restante personale dipendente	49,6	73,5
Totale	100	100

COMPOSIZIONE PER ETÀ E INQUADRAMENTO (IN %)	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	0	0,5	2,7
Quadri direttivi	0,2	30,4	51,1
Aree professionali e restante personale dipendente	99,8	69,1	46,2
Totale	100	100	100





## INTEGRITÀ AZIENDALE E LOTTA ALLA CORRUZIONE



### PRINCIPI FONDAMENTALI DEL CODICE ETICO

#### CORRETTEZZA E ONESTÀ

Rispetto delle leggi vigenti, dei regolamenti interni e dell'etica professionale; corretta gestione dei dati personali e riservatezza delle informazioni.

#### IMPARZIALITÀ

Divieto, nelle relazioni interne ed esterne, ad adottare qualsiasi forma di discriminazione legata a nazionalità, sesso, età, disabilità fisica o psichica, orientamento sessuale, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o convinzioni religiose.

#### PROFESSIONALITÀ, VALORIZZAZIONE E TUTELA DELLE RISORSE

Promozione e ricerca della massima professionalità per i propri consiglieri, sindaci, dipendenti e collaboratori; selezione con criteri oggettivi e pari opportunità; prevenzione e sanzione di comportamenti lesivi della persona; salute e sicurezza sia fisica sia psicologica delle persone che lavorano nel Gruppo.

#### TUTELA AMBIENTALE

Attenzione all'impatto ambientale della propria attività.

#### TRASPARENZA E COMPLETEZZA

Comunicazione di informazioni finanziarie e non finanziarie tempestive, veritiere e comprensibili.

### PRINCIPALI NORME

- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs.231/01 e Codice Etico
- Regolamento Procedure per la disciplina delle operazioni con Parti Correlate
- Regolamento Procedure e Politiche dei controlli in materia di attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti di Soggetti Collegati
- Regolamento anticorruzione
- Regolamento antiriciclaggio

Per ulteriori approfondimenti: <http://www.bancobpm.it/corporate-governance/documenti-societari/>



L'integrità aziendale si concretizza nella capacità di governare l'agire in coerenza con i principi e i valori dichiarati e con il sistema di regole e leggi interne ed esterne all'organizzazione.

A presidio della condotta nei vari ambiti di operatività sono previsti modelli, codici, norme e procedure, tutte pubblicate sulla intranet aziendale, sottoposte ad aggiornamento costante, la cui conformità e applicazione è regolarmente verificata dalle funzioni di controllo e il cui contenuto è oggetto di iniziative di formazione.

**I principi generali che regolano i rapporti fra Banco BPM e gli stakeholder sono contenuti nel Codice Etico, che è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Dlgs.231/01 che ha lo scopo di prevenire reati commessi nell'interesse o a vantaggio degli enti stessi.** Tale regolamentazione prevede, fra le altre cose, il divieto a concedere beneficenze o donazioni nei confronti di partiti politici, organizzazioni sindacali e iniziative che rivestono un fine prevalentemente politico.

In alcuni ambiti particolarmente delicati per l'attività svolta è stata prevista l'estensione dei requisiti normativi attraverso l'emanazione di norme di autoregolamentazione volontaria quali quelle in materia di anticorruzione, antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo e conflitto di interessi.

Tutte le società del Gruppo Banco BPM sono tenute a recepire, adattandole alle specificità dell'attività svolta, il sistema di regole previsto inclusi i presidi organizzativi di cui il Gruppo ha deciso di dotarsi in regime volontario di autoregolamentazione.

Il rispetto dei diritti umani fa parte di una corretta condotta aziendale. Il codice etico prevede che il Gruppo si impegni al rispetto della normativa vigente nei diversi ambiti di attività in cui opera e dei principi in materia di salvaguardia dei diritti dell'uomo, di tutela

### Principali rischi

### Azioni di mitigazione/Politiche praticate

Non conformità alle disposizioni di leggi e regolamentari

- Presidi organizzativi per il monitoraggio della normativa esterna e dell'aggiornamento/adequamento interno
- Presidi organizzativi per il controllo della corretta applicazione della norma
- Informazione e formazione del personale

Non conformità alle norme di autoregolamentazione

- Presidi organizzativi per l'aggiornamento delle norme e il controllo della corretta applicazione della norma
- Informazione e formazione del personale

del lavoro, di contrasto alla corruzione, alla criminalità organizzata e al terrorismo. Qualsiasi comportamento, nell'esercizio delle proprie funzioni, contrario a norme aventi rilevanza penale va inteso come violazione del Codice Etico.

**Il sistema dei controlli, costituito dall'insieme delle regole, delle funzioni, delle risorse, dei processi e delle procedure interne riveste un ruolo centrale in quanto:**

- **rappresenta un elemento fondamentale di conoscenza per garantire piena consapevolezza e responsabilità dell'efficace presidio dei rischi aziendali;**
- **orienta le linee strategiche e le politiche aziendali e quindi il contesto organizzativo;**
- **presidia la funzionalità dei sistemi gestionali e il rispetto degli istituti di vigilanza prudenziale, favorendo la diffusione di una corretta cultura dei rischi, della legalità e dei valori aziendali.**

Gli attori coinvolti nel Sistema dei Controlli Interni sono gli Organi aziendali, i Comitati endo consiliari e

direzionali, le Funzioni Aziendali di Controllo nonché l'insieme delle funzioni che per disposizione legislativa, regolamentare, statutaria o di autoregolamentazione hanno compiti di controllo.

La cultura del rischio ha una posizione di rilievo e non riguarda solo le Funzioni Aziendali di Controllo ma coinvolge tutta l'organizzazione (Organi aziendali, strutture, livelli gerarchici, personale), nello sviluppo e nell'applicazione di metodi per identificare, misurare, comunicare e gestire i rischi.

Il controllo sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di ogni società del Gruppo dotata di un impianto 231/01 spetta al relativo Organismo di Vigilanza a cui possono essere inviate segnalazioni relative alla commissione di reati o di fatti e/o comportamenti non in linea con il modello organizzativo adottato.



Un ulteriore canale per la segnalazione di eventuali comportamenti non conformi alle norme è il **Sistema di Segnalazione delle Violazioni (c.d. Whistleblowing)**, che permette a ciascun dipendente di segnalare atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria, garantendo la riservatezza e la tutela dei soggetti coinvolti.



### SISTEMI DI SEGNALEZIONE DELLE VIOLAZIONI

- Sistema di segnalazioni verso OdV 231/01: nel 2017 sono pervenute 4 segnalazioni di cui 1 ha dato luogo ad approfondimenti.
- Sistema Interno di Segnalazione delle violazioni (whistleblowing): nel 2017 sono pervenute 5 segnalazioni di cui 3 hanno dato luogo ad approfondimenti ancora in corso.

**Le banche hanno un ruolo importante nella prevenzione alla corruzione e alla lotta al riciclaggio che rappresentano fenomeni rilevanti in quanto limitano lo sviluppo e la crescita della società.**

Il contributo che il sistema bancario in generale può fornire è rappresentato dalla sua centralità negli scambi di flussi di denaro, oltre alla governance dei propri comportamenti come organizzazione aziendale attiva sul territorio.

La netta posizione del Gruppo su questi temi si esplica innanzitutto sia nel Codice Etico, dove chiaramente viene vietato qualsiasi comportamento volto a favorire pratiche di corruzione e/o atteggiamenti collusivi, sia di intrattenere rapporti con soggetti implicati in attività illecite, tra le quali in particolare connesse al riciclaggio.

Al fine di adottare un approccio globale alla prevenzione del rischio di riciclaggio e corruzione, le società del Gruppo si sono dotate di norme di autoregolamentazione che estendono e rafforzano il dettato normativo con particolare riferimento alle analisi, graduate in funzione del rischio, svolte sulle controparti con le quali ci si relaziona.

I casi di sospetta corruzione vengono analizzati e trasmessi alle funzioni interessate. Ugualmente, i casi di sospetto riciclaggio vengono intercettati e gestiti mediante specifici applicativi informatici e/o mediante indicatori di anomalia e ogni operazione/controparte sospetta determina l'adozione di procedure più rigorose fino all'astensione o all'interruzione della relazione d'affari.

Il Regolamento Anticorruzione ed il Regolamento Antiriciclaggio, pubblicati sul sito internet e sulla intranet aziendale e portati a conoscenza di tutto il Personale, richiedono ai soggetti apicali, ai dipendenti, ai collaboratori e alle terze parti collegate a qualsiasi

titolo col Gruppo, l'adozione di comportamenti ispirati a sani principi di onestà, integrità, correttezza, professionalità, trasparenza e lealtà al fine di contrastare nel modo più efficace possibile tali pratiche dannose.

Relativamente all'anticorruzione, il processo di integrazione sta offrendo l'opportunità di ridisegnare quei processi a maggior rischio tenendo conto anche delle best practice del settore.

Relativamente all'antiriciclaggio, la nascita del Gruppo Banco BPM ha comportato l'esigenza di strutturare un nuovo modello Antiriciclaggio di Gruppo al fine di fornire una risposta adeguata e coerente con gli obiettivi di presidio del rischio riciclaggio e finanziamento al terrorismo.

Le funzioni di controllo del Gruppo predispongono piani di verifica annuali e/o pluriennali basati sulla valutazione, tra gli altri, anche del rischio di corruzione e di riciclaggio sottostante le varie aree operative e/o ambiti normativi di riferimento.

### RISULTATI



#### Anticorruzione:

- Oltre 91.600 ore di formazione erogate con il coinvolgimento di più di 14.000 dipendenti;
- N° licenziamenti relativi ad avvenimenti di corruzione: zero.



#### Antiriciclaggio:

- Circa 80.600 ore di formazione erogate con il coinvolgimento di oltre 9.700 dipendenti;
- Controlli automatici in fase di censimento/variazione in anagrafe propedeutici alle aperture di rapporti continuativi e controlli nel continuo.



## CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Banco BPM nasce dalla fusione di storiche banche popolari con una forte vocazione al sostegno del tessuto economico e sociale e anche dopo il cambiamento della forma giuridica, ha mantenuto l'impegno, tipico del credito popolare, a supportare il territorio.

Lo Statuto, infatti, prevede la **devoluzione di una quota non superiore al 2,5% dell'utile netto a finalità di assistenza, beneficenza e pubblico interesse** nei territori di maggiore presenza assegnando a ciascuno di essi, direttamente o tramite le Fondazioni statutarie, una determinata quota.

### FONDAZIONI STATUARIE E RELATIVI TERRITORI

**Fondazione Banca Popolare di Lodi:**

Lodi, Parma, Cremona<sup>34</sup>, Piacenza, Genova, Toscana e Umbria.

**Fondazione Banca Popolare di Novara:**

Piemonte, Lazio, Centro Sud.

**Fondazione Credito Bergamasco:**

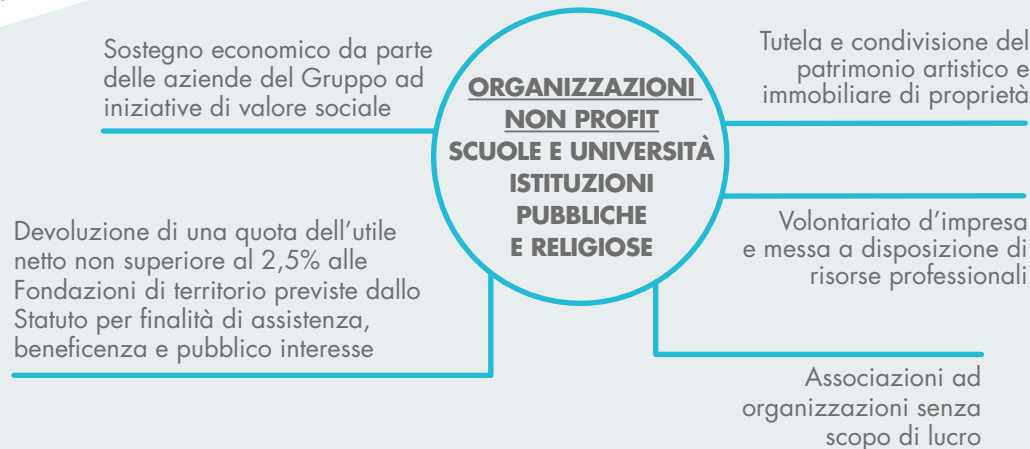
Bergamo, Brescia e Como.

**Fondazione di Culto Banco S. Geminiano e S. Prospero:**

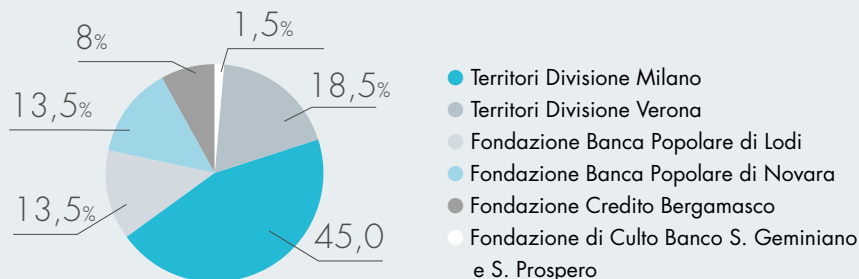
Emilia Romagna e Pesaro Urbino

34. Per statuto la Fondazione BPL devolve 1/8 della propria quota alla Fondazione BP Cremona e alla Associazione Popolare Crema per il territorio.

### MODELLO DI GESTIONE DELLA COMUNITÀ



### SCHEMA DI RIPARTIZIONE DELL'UTILE NETTO COME DA STATUTO



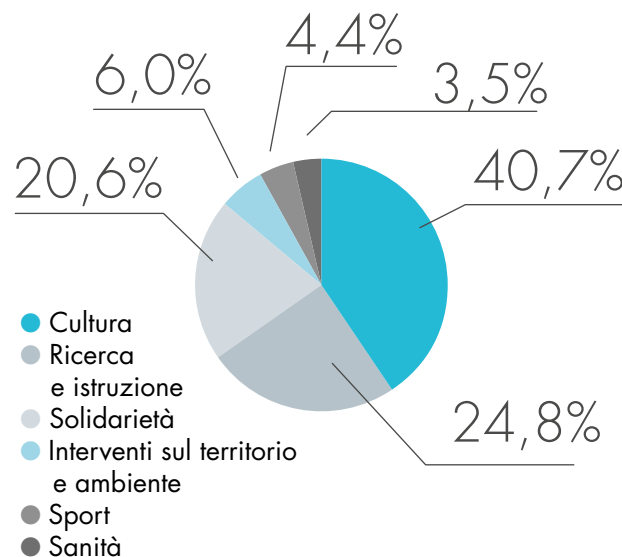


Relativamente all'anno 2017, a valere sul bilancio 2016, non è stato possibile destinare quota parte degli utili alle Fondazioni per finalità benefiche. Ciononostante, attingendo a fondi disponibili, **il Gruppo ha destinato alla comunità oltre 2 milioni di euro in liberalità e sponsorizzazioni per iniziative di rilevanza sociale<sup>35</sup>.**

I settori di intervento vengono scelti considerando i valori di riferimento del Gruppo, il merito delle iniziative proposte e i bisogni sociali cui preme offrire il proprio contributo.

Nell'iter di realizzazione delle varie forme di intervento che Banco BPM mette in atto, un'attenzione particolare è posta nell'evitare possibili rischi reputazionali, di corruzione e di conflitto di interesse. Per presidiare e controllare con accuratezza l'utilità dei progetti sostenuti, l'integrità degli enti beneficiari e l'impatto sociale ed economico che ciascun contributo può comportare, l'iter di delibera della beneficenza direttamente erogata da Banco BPM e quello delle sponsorizzazioni sono garantiti da processi formali e articolati, che prevedono l'intervento rispettivamente del Comitato Erogazioni Liberali e della Commissione Sponsorizzazioni.

Diverse sono state le iniziative a carattere **culturale** sostenute nel 2017, tra le quali si segnala la collaborazione con "La Milaneseana", rassegna di eventi a ingresso gratuito in cui si esprimono e convivono saperi e arti diverse e con "Fuoricinema" a Milano, maratona cinematografica benefica, in cui il pubblico ha modo di incontrare attori e registi



e partecipare a un'asta di beneficenza. È stata sostenuta anche la rassegna di incontri letterari internazionali "Strane coppie", in cui due autori alla volta, attraverso letture e performance, narrano ai lettori grandi coppie di classici mondiali della letteratura. Gli incontri si sono svolti a Milano, Verona e a Napoli.

In Veneto invece sono state sostenute importanti rassegne culturali dedicate al mondo del teatro e dello spettacolo quali la 69<sup>a</sup> edizione dell'"Estate Teatrale Veronese" e il "Festival della Bellezza". Rilevante è stato anche l'apporto organizzativo e artistico di Banco BPM nell'allestimento della mostra "Nel Segno dell'Ottocento" presso il Museo CASTELVECCHIO di Verona: 68 disegni di diversi autori, in gran parte inediti e di sorprendente bellezza, che hanno condotto il visitatore alla scoperta della grafica italiana dell'Ottocento.

È inoltre proseguito il sostegno alle principali filarmoniche quali l'orchestra LA VERDI, la Fondazione ARENA di Verona per la stagione invernale del Teatro Filarmonico Verona e la Corale ROSSINI a Modena.

### Principali rischi

Reputazionale e di controparte non affidabile

Conflitti di interesse e corruzione

### Azioni di mitigazione/politiche praticate

- Verifica sulla validità dell'iniziativa e sui componenti degli organi direttivi degli enti proponenti.
- Esclusione a priori di determinate tipologie di richiedenti e di iniziative relative ad ambiti controversi.
- Verifica su parti correlate tramite specifiche procedure centralizzate.
- Esclusione di versamenti in contanti e di persone fisiche come beneficiari.
- Normativa in essere che recepisce le disposizioni contenute nei Regolamenti in tema di Antiriciclaggio e Anticorruzione.

35. Il valore di liberalità e sponsorizzazioni differisce dal valore presente nel prospetto Valore economico generato e distribuito, alla voce "Valore economico distribuito alla collettività e all'ambiente", poiché trattasi dell'importo effettivamente erogato durante il 2017, secondo logiche di cassa.



Sempre in ambito culturale è stata sostenuta la 15<sup>a</sup> edizione del "Tocati - Festival internazionale dei giochi di strada", una delle manifestazioni più importanti al mondo sui giochi tradizionali, che ogni anno, a Verona, vede la partecipazione di oltre 250 mila persone.

Sono inoltre state sostenute iniziative locali, importanti per i tessuti sociali in cui si inseriscono, come l'Associazione Culturale O CASTELLO di Chiavari (GE), per la realizzazione di una rassegna di teatro dialettale e l'Associazione STRADA SAN GERMANO, a Tavullia (PU) per l'organizzazione di numerose iniziative e manifestazioni culturali a San Germano, tra cui un micro festival, una rassegna teatrale e percorsi teatralizzati con le scuole.

**L'istruzione e la ricerca** sono ambiti di importanza cruciale per il futuro professionale dei giovani e per il Paese. Promuovere progetti in tali ambiti è un impegno importante e imprescindibile per realtà come Banco BPM che mirano a sostenere e sviluppare il tessuto in cui operano.

In particolare, nel 2017 sono stati sostenuti due progetti dedicati all'orientamento formativo e professionale dei più giovani: "Cartolandia" a Bergamo e "Itinera" a Verona, quest'ultimo organizzato dal Comitato Provinciale Orientamento Scolastico e Professionale. È inoltre stato confermato il sostegno tramite alcune borse di studio con l'Università di Modena e Reggio e con quella di Verona, quest'ultima per Dottorati di ricerca triennali, e con la Fondazione INTERCULTURA Onlus, per studenti meritevoli.

Sempre con l'Università di Verona, è proseguita la collaborazione per condurre una ricerca sulle Reti di Imprese ed è stato sostenuto un corso di laurea sulla gestione delle imprese familiari.

Nel modenese è stato realizzato il progetto "Con merito", giunto alla sua terza edizione, che ha

destinato una settantina di borse di studio agli studenti meritevoli dell'ultimo anno delle superiori.

In tema di disoccupazione e disagio giovanile, questioni strettamente legate all'istruzione e alla formazione, è stato sostenuto l'interessante progetto "Mani in pasta", realizzato in collaborazione con il Comune di Milano. Il progetto mira a fornire un aiuto concreto per raggiungere l'autonomia lavorativa, creando percorsi di formazione professionale a giovani che non studiano, non lavorano e non sono inseriti in percorsi di formazione (i cosiddetti NEET) molti dei quali giovanissimi immigrati, maggiormente a rischio, in quanto lontani dal proprio tessuto sociale e culturale.

Nel corso del 2017 è stato realizzato un importante progetto che ha visto Banco BPM affiancarsi ad AIRC, Associazione Italiana Ricerca sul Cancro, per finanziare diverse iniziative: "Azalea della Ricerca", "I Cioccolatini della Ricerca" e "Giovani Ricercatori". Quest'ultimo, realizzato in occasione del Natale, è stato sostenuto anche attraverso una campagna di comunicazione in tutta la rete degli sportelli Banco BPM, sui siti, sui canali social, sui bancomat del Gruppo e sui materiali in omaggio distribuiti a Natale. La campagna, intitolata "Grazie", ha offerto visibilità a 12 progetti di giovani ricercatori e invitato la clientela a sostenere AIRC insieme a Banco BPM, su un conto corrente dedicato. A supporto del medesimo progetto è stato organizzato anche uno spettacolo teatrale, a Roma, con l'attore Enrico Brignano.

Tra le iniziative di **solidarietà**, si segnala la prosecuzione del sostegno al recupero di CASA CHIARAVALLE, il più grande immobile confiscato alla mafia e dalla cui ristrutturazione si ricaveranno alloggi e offriranno opportunità lavorative per persone in difficoltà.

Particolarmente interessante è stata la collaborazione con ABIO Associazione Bambino in Ospedale, grazie alla quale oltre al contributo economico è stato realizzato l'evento "Jingle Bank", giornata in cui i dipendenti festeggiano il Natale in ufficio con i propri figli. Al termine della giornata, numerosi giochi sono stati donati all'associazione che a sua volta li ha utilizzati con i bambini ricoverati nei reparti di pediatria di tutto il Paese. A Reggio Emilia sono state sostenute due interessanti realtà: la Fondazione Durante e Dopo di Noi, la cui attività a favore di persone con disabilità di vario tipo ha lo scopo di sviluppare l'autonomia e di limitare la dipendenza da altri, e l'associazione Dar Voce per il progetto di inclusività "All inclusive sport" che mira a inserire bambini e ragazzi con disabilità nelle società sportive di Reggio Emilia.

In ambito **sportivo**, nel 2017 è proseguito il sostegno al progetto "Acquario", un percorso finalizzato alla preparazione di alcuni atleti in vista delle principali manifestazioni agonistiche a livello internazionale e, contemporaneamente, a supportare la crescita dell'offerta sportiva milanese per persone diversamente abili. Si aggiungono, inoltre, le numerose associazioni sportive locali sostenute per promuovere la diffusione dei valori sportivi tra i ragazzi e non solo; tra queste si segnalano l'ASD PAPERINO, una scuola calcio per bambini a Prato, gli AMICI DELLA PALLACANESTRO LUCCA, l'ASD TREPPO GRANDE, nell'Udinese, per il sostegno all'attività giovanile dilettantistica e l'Amatori Atletica CHIRIGNAGO nel Veneziano, per l'organizzazione della gara podistica commemorativa "Corri per Monica".

Nell'ambito **sanitario** il Gruppo è intervenuto per sostenere diverse iniziative per l'acquisto di attrezzature mediche, quali defibrillatori e ambulanze o a supporto di specifiche realtà in ambito sanitario, che



attraverso la loro opera creano una rete di sostegno alla comunità, in ambiti non coperti dalla spesa pubblica sanitaria. Tra questi si segnala l'Associazione USPIDALET di Alessandria, che ha l'obiettivo di consentire le cure con strumentazioni all'avanguardia, in un ambiente confortevole, senza dover affrontare lunghe e costose trasferte in strutture lontane, il contributo a MEDICI SENZA FRONTIERE, a MEDICI PER LA PACE Onlus per il progetto "Diritto al sorriso", per la cura del cavo orale di anziani in condizioni di marginalità.

Gli **interventi sul territorio** hanno consentito di dare un aiuto concreto a specifiche realtà in ambiti diversi ed articolati tra i quali: la ristrutturazione di impianti di riscaldamento di aule parrocchiali, la ristrutturazione di un monumento ai caduti, tramite l'Associazione

Nazionale Alpini e i contributi a diverse Pro loco dei territori di radicamento.

Il Gruppo, infine, ha mantenuto la propria collaborazione con il FAI, concentrandosi nel 2017 in particolare sul progetto "Ricordiamoci di salvare l'Italia" che ha lo scopo di proteggere il patrimonio d'arte e naturale italiano.

Il modello di intervento per il territorio praticato dal Gruppo Banco BPM si esprime non solo attraverso il supporto economico: le aziende del Gruppo, infatti, mettono regolarmente a disposizione di realtà non profit, scuole, università e Comuni, risorse immobiliari, culturali e professionali per rendere possibili iniziative di importante valore sociale, per promuovere cultura, istruzione e ricerca e per diffondere i valori positivi dello sport. In particolare alle Fondazioni del territorio

vengono concessi a titolo gratuito uffici, infrastrutture tecnologiche e risorse umane.

Anche **il patrimonio artistico posseduto dal Gruppo** è messo a disposizione della comunità durante le visite nelle sedi e concesso gratuitamente in occasione di mostre e rassegne artistiche. Si tratta di circa 20.000 opere costituite principalmente da dipinti, stampe, sculture e oggetti come monete, coralli e mobili, che appartengono a diverse epoche che vanno dal XV al XXI secolo. Alcuni degli autori sono: G. F. Barbieri detto il Guercino, A. Canova, G. Previatei, É. Manet, C. Carrà, G. De Chirico e A. Pomodoro.

## ALTRE INIZIATIVE

### CONVEGNI



- Oltre 400 convegni organizzati nelle sale del Gruppo di cui 374 con concessione di spazi e attrezzature a titolo gratuito;
- 75.000 partecipanti stimati.

### PATRIMONIO ARTISTICO



- 62 opere d'arte prestate gratuitamente a 13 mostre che ne hanno beneficiato;
- 21 opere restaurate.

### VISITE GUIDATE



- Offerta di visite guidate gratuite all'interno delle Sedi del Gruppo;
- Oltre 3.400 studenti accolti per visite scolastiche.

### VOLONTARIATO D'IMPRESA



- 304 dipendenti coinvolti in 30 sedi del territorio;
- 37 iniziative realizzate con 28 associazioni ;
- 7.880 kg di cibo raccolte grazie alla Colletta Alimentare in azienda;
- 80 sacche di sangue raccolte nelle sedi aziendali grazie alla collaborazione con AVIS.

### INIZIATIVE PER LE SCUOLE E I GIOVANI



- Percorsi formativi dedicati a studenti universitari;
- Iniziative di employer branding e career day;
- Iniziative di alternanza scuola lavoro per 300 studenti.



Il Gruppo Banco BPM è associato a diverse **organizzazioni senza scopo di lucro, fondazioni e organizzazioni non governative** che contribuiscono, in diverse forme, alla creazione di valore condiviso. In particolare, nel 2017 è stato destinato alle quote associative volontarie e non "di categoria" circa un milione di euro. Alcune di queste operano in ambiti che riguardano attività della banca (es. AIR - Associazione Italiana Investor Relations e Assochange - Associazione Italiana Change Management), altre la diffusione di idee, la promozione della responsabilità sociale d'impresa e in ambito culturale.

Tra quest'ultime si segnalano:

#### **FEDUF Fondazione per l'Educazione**

**Finanziaria:** costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, senza scopo di lucro, promuove l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, allo scopo di sviluppare e diffondere la conoscenza finanziaria ed economica.

**Fondazione SODALITAS:** ha lo scopo di contribuire all'evoluzione del ruolo dell'impresa come attore sociale e non solo economico, nonché di sostenere lo sviluppo del settore non profit italiano, mettendo al servizio della società civile i punti di forza della cultura d'impresa.

**VALORE D:** è la prima associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese con una attività che si declina su quattro linee d'azione:

- adottare strumenti di welfare aziendale per creare ambienti di lavoro innovativi, flessibili e attenti ai bisogni delle persone;

- attuare politiche di inclusione della diversità per valorizzare le competenze e il talento di ciascuno;
- promuovere modelli di leadership e di governance inclusivi ed equilibrati per favorire la partecipazione e il dialogo all'interno delle aziende;
- proporre modelli innovativi per orientare i percorsi di studio delle ragazze e superare stereotipi di genere.

#### **Fondazione Artistica POLDI PEZZOLI Onlus:**

nasce nel 1881, gestisce oggi la casa museo e i capolavori dell'omonima collezione. Tra i suoi compiti statutari si evidenziano lo studio, la ricerca, la conservazione e il restauro delle opere, l'arricchimento delle sue raccolte attraverso nuove acquisizioni e donazioni, l'educazione permanente, la didattica per il pubblico, la promozione e la valorizzazione dell'istituzione.

**ASPEN INSTITUTE Italia:** è un'associazione indipendente, internazionale e senza fini di lucro, che nasce negli Stati Uniti nel 1950 per iniziativa di un gruppo di intellettuali e uomini di affari convinti della necessità di rilanciare il dialogo, la conoscenza e i valori umanistici in una realtà geopolitica internazionale complessa e in evoluzione. In Italia l'Istituto inizia la propria attività nel 1984 con una forte caratterizzazione transatlantica, oggi ancora ugualmente molto presente.

**Fondazione CUOA:** è una scuola di management, che svolge attività di formazione e sviluppo della cultura imprenditoriale e manageriale, oltreché un incubatore di idee e relazioni dove persone e aziende possono trovare l'opportunità per avviare un percorso di crescita comune.

## VOLONTARIAMO

### Prosegue anche nel 2017 il progetto di volontariato d'impresa che ha coinvolto durante l'orario di lavoro i dipendenti del Gruppo.

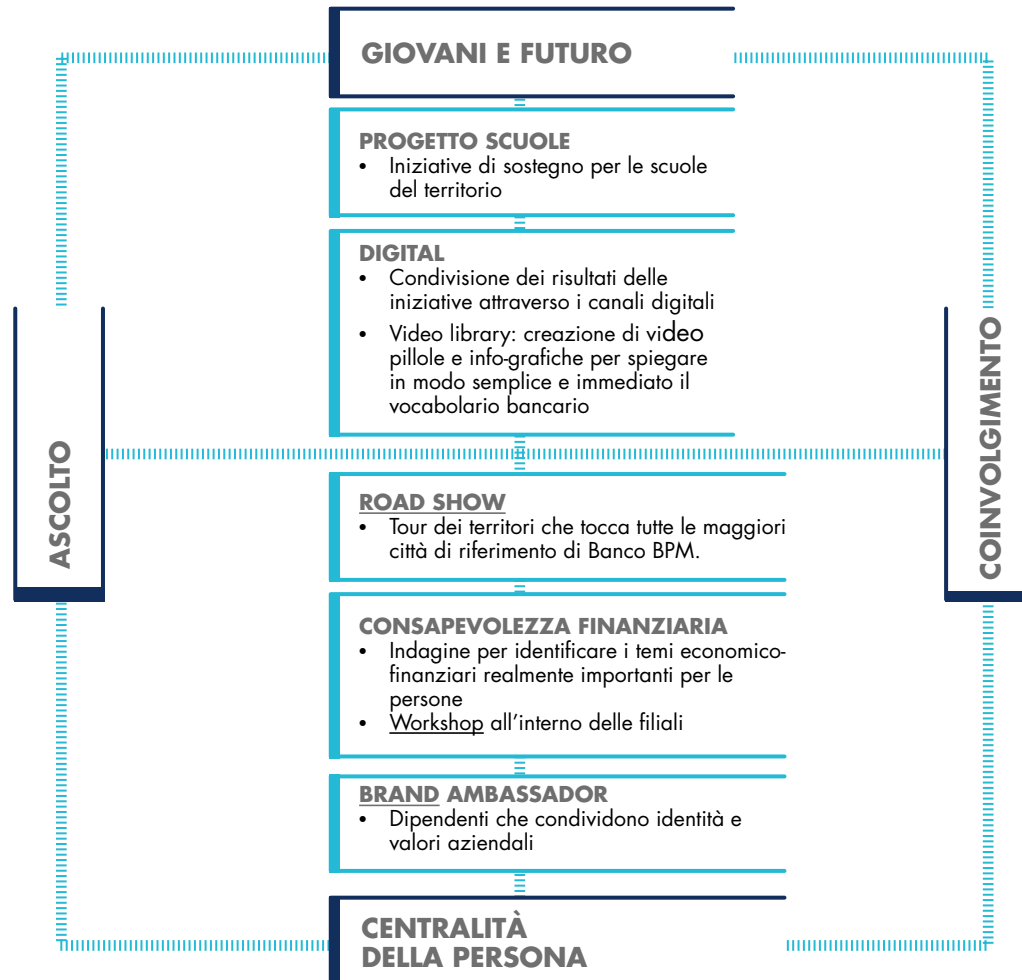
Le giornate di volontariato sono state un'opportunità di conoscenza e costruzione del senso di appartenenza per i dipendenti del Gruppo e l'occasione di collaborare con le organizzazioni non profit attive sul territorio. Gli ambiti di intervento delle associazioni coinvolte sono i più disparati, dall'ambiente agli animali, dalla cura dell'infanzia a quella degli anziani, e per questo le giornate svolte hanno riguardato attività varie quali distribuzione alimenti e vestiti, giardinaggio, pulizie, supporto per attività ricreative per anziani, disabili e bambini. Particolarmente sentita è stata l'iniziativa svolta in collaborazione con Banco Alimentare, della Colletta Alimentare in azienda.





## IL PROGETTO IDENTITARIO “LA BANCA DI...”

Nel 2017 il Gruppo Banco BPM ha avviato un progetto di rafforzamento e condivisione con la comunità dell’identità aziendale del nuovo Gruppo Banco BPM. In considerazione della tradizionale attenzione al territorio e alle specificità locali delle diverse realtà che oggi compongono Banco BPM sono stati individuati 4 driver fondamentali e una serie di iniziative:



Le nuove campagne istituzionali e commerciali rispecchiano i valori e l’identità del nuovo Gruppo, che mette al centro le persone e le imprese.





## RELAZIONE CON I FORNITORI

La quasi totalità dei fornitori del Gruppo (il 99,8%) risiede in Italia, con una distribuzione che rispecchia la collocazione geografica del Gruppo. La selezione avviene unicamente fra aziende e professionisti dotati di requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali.

In alcun modo il Gruppo intrattiene rapporti di fornitura con soggetti coinvolti in attività illecite o in attività che, direttamente o indirettamente, sfruttano le persone, ostacolano lo sviluppo umano o contribuiscono a violare i diritti umani.

Allo scopo di rendere omogenei fra tutte le società del Gruppo politiche, criteri e metodologie di fornitura, è stata creata la Funzione Acquisti di Gruppo che gestisce la relazione con i fornitori attraverso incontri e confronti con buyer specialisti, organizzati per macro categorie merceologiche (Tecnologia, Beni di Consumo e Servizi, Immobiliare).

### CANDIDATURA

Imprese e professionisti italiani ed esteri possono candidarsi direttamente tramite il portale, o su segnalazione.

### SELEZIONE

Per poter essere iscritti all'Albo, i fornitori devono rispettare requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali.



### GARE COMMERCIALI

I fornitori iscritti all'Albo vengono messi in gara al fine di identificare il servizio con il migliore rapporto qualità-prezzo.

Uno degli obiettivi della Funzione Acquisti di Gruppo, a seguito dell'operazione di fusione, è stato quello di creare un Albo Fornitori Unico, che non sia solo strumento di repository dati, ma anche un applicativo di gestione, valutazione e monitoraggio. I nuovi fornitori possono entrare in contatto con il Gruppo Banco BPM mediante il sito internet, attraverso autocandidatura oppure a seguito di segnalazione da parte delle funzioni interessate all'acquisto o dei singoli buyer.





Principali rischi	Azioni di mitigazione/politiche praticate
<u>Compliance</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica della contrattualistica</li> <li>• Controlli sistematici in materia di antiriciclaggio</li> <li>• Verifiche del rispetto degli obblighi normativi in ambito salute e sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>
Giuslavoristico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica sull'eccessiva dipendenza economica</li> </ul>
Controparte non affidabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica dei requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali</li> <li>• Verifica di informazioni sulle certificazioni di qualità ed ambientali</li> <li>• Verifica sul livello di aggiornamento professionale</li> <li>• Verifica della consistenza economica e finanziaria</li> </ul>

Oltre alla trasmissione di dati generali, tecnici, organizzativi ed economico patrimoniali, i candidati devono dichiarare di essere a conoscenza del Modello di organizzazione, gestione e controllo nonché del Codice Etico e si impegnano a tenere un comportamento conforme ai principi ed alle norme contenuti in tali documenti. Inoltre a tutti i fornitori è richiesto il pieno rispetto delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori e in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza, delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa e della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro. A riguardo sono tenuti a dichiarare con apposita documentazione di operare nel pieno rispetto della normativa vigente nelle seguenti materie:

- tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- tutela dell'ambiente;
- antiriciclaggio.

Il fornitore, una volta concluso il processo di censimento, viene valutato e, se ritenuto idoneo, inserito nell'Albo Fornitori di Gruppo. E' fra questi interlocutori che sono selezionate le proposte commerciali con il miglior rapporto qualità/prezzo. Nell'Albo Fornitori vengono anche censite informazioni sulle certificazioni di qualità e ambientali di cui sono in possesso, consentendo così al Gruppo di effettuare le scelte dei soggetti con i quali si intende collaborare anche sulla base della loro attenzione alla dimensione socio-ambientale.

A mitigazione di un potenziale rischio di dipendenza

economica del fornitore, è stato posto in essere un controllo su ogni singolo fornitore verso il Gruppo, individuando come soglia di alert il 30% del fatturato del fornitore generato attraverso i servizi e prodotti forniti al Gruppo rispetto al fatturato totale del fornitore. **Nel 2017 il numero di fornitori che ha intrapreso rapporti commerciali con il Gruppo è 1.265 per un fatturato complessivo di 693 milioni di euro.** In linea con la presenza geografica delle società del Gruppo, l'80% dei fornitori si trova al Nord (il 63% in Lombardia e Veneto) a cui è ascrivibile l'85% del fatturato totale (il 72% in Lombardia e Veneto).

Categorie merceologiche per numero di fornitori e fatturato	Fornitori	Fatturato
Servizi	38,2	17,9
Immobili	34,7	37,3
Tecnologie	27,1	44,8
Totale	100	100



## RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

Il Gruppo Banco BPM, sensibile alla tutela dell'ambiente come bene primario, orienta le proprie scelte in modo da garantire la **compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali**, nel rispetto della normativa vigente.

Riduzione dei consumi energetici e utilizzo di fonti di energia qualitativamente eco-sostenibili

### GESTIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

Prevenzione di reati commessi in violazione della prescrizioni legislative in materia di tutela e protezione ambientale

Utilizzo e risparmio di materiali di consumo, smaltimento e riciclo dei rifiuti



#### Principali rischi

Impiego di risorse naturali non rinnovabili, inefficienza energetica e mancato riciclo

Sicurezza ambientale degli immobili non strumentali

Rischio ambientale nel processo del credito

#### Azioni di mitigazione/Politiche praticate

- Approvvigionamento da rinnovabili;
- Iniziative di efficienza e monitoraggio consumi;
- Utilizzo di materiali riciclati;
- Raccolta differenziata e recupero toner.
- Verifica delle condizioni degli immobili e misure per messa a norma (bonifiche terreni, amianto, impianti).
- Raccolta informazioni nella parte qualitativa dei questionari per la determinazione del rischio di credito



## RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI E UTILIZZO DI FONTI DI ENERGIA QUALITATIVAMENTE ECO-SOSTENIBILI

Uno dei maggiori impatti ambientali prodotti oggi dalle società di servizi è dato dai consumi energetici il cui utilizzo è in costante aumento a motivo della sempre maggiore digitalizzazione dei processi e dell'uso intensivo della climatizzazione, dovuto all'innalzamento delle temperature.

In tale ambito, già da diversi anni, i Gruppi Banco Popolare e BPM avevano intrapreso percorsi paralleli dotandosi della figura professionale dell'energy manager, utilizzando energia da fonti rinnovabili e realizzando misure di efficientamento energetico. La

fusione è stata l'occasione per rafforzare le strutture e portare a fattor comune esperienze e rapporti di qualità ormai consolidati con i fornitori.

L'energy management del nuovo Gruppo è impegnato nella gestione di tutte le questioni legate al fabbisogno energetico (monitoraggio consumi, benchmarking e soluzioni per l'efficientamento) delle oltre 2.000 filiali e circa 60 sedi e palazzi del Gruppo, oltre agli adempimenti relativi al D.lgs 102/14 che ha introdotto l'obbligo per le grandi imprese di sottoporsi a diagnosi energetiche da parte di auditor specializzati.

In particolare, nel corso del 2017:

- **L'energia elettrica consumata è stata prodotta quasi interamente da fonti rinnovabili** con certificazione "Garanzia di Origine". Sono state così evitate 49.000 tonnellate di CO2 eq in atmosfera.
- Relativamente ai consumi termici, sono state sostituite 39 caldaie tradizionali con più moderni modelli a condensazione e sono stati installati 96, fra gruppi frigo e pompe di calore ad alta efficienza, in sostituzione di analoghi impiantistica meno efficiente.
- Le nuove pompe di calore installate hanno ricevuto l'approvazione da parte del Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per **8 pratiche di conto termico** di durata quinquennale che porteranno un beneficio economico complessivo di circa 180.000 euro.
- Sono stati riconosciuti i **Titoli di Efficienza Energetica** sulla sede di Verona in via Meucci, ove, nel 2012, sono stati installati due gruppi di refrigerazione con sistema di recupero calore per la produzione di acqua a 45 °C.
- E' stata avviata da remoto la gestione degli impianti di circa 50 filiali consentendo di ridurre i consumi di energia elettrica e gas e il numero degli interventi per guasti.
- E' stato effettuato dall'Agenzia Nazionale per le Nuove Tecnologie, l'Energia e lo Sviluppo Economico Sostenibile (ENEA) un sopralluogo al Centro Servizi di viale Bezzi, Milano, allo scopo di verificare la rispondenza di quanto contenuto nella diagnosi energetica alle realtà del sito produttivo. L'esito definitivo ha attestato un ottimo stato di manutenzione degli impianti e delle apparecchiature e l'adozione di una gestione virtuosa attenta ai temi dell'efficienza energetica che si concretizza sia in termini di installazione di apparecchiature che di adozione di provvedimenti gestionali adottati.

CONSUMO TOTALE DI ENERGIA in GJ <sup>36</sup>	2017
Energia elettrica da fonte rinnovabile	534.512
Energia autoprodotta da pannelli fotovoltaici	536
Teleriscaldamento	14.725
<b>Totale energia da fonte rinnovabile</b>	<b>549.772</b>
Gas naturale da riscaldamento	192.764
Gasolio per riscaldamento	8.448
Energia elettrica da fonte non rinnovabile	927
Energia da riscaldamento condominiale da fonte non rinnovabile	94.467
<b>Totale energia da fonte non rinnovabile</b>	<b>340.683</b>
<b>Totale energia consumata</b>	<b>890.455</b>

36. I consumi energetici e le relative emissioni di CO2 equivalenti fanno riferimento agli immobili strumentali del Gruppo, escludendo Banca Aletti & C. (Suisse) SA e Arena Broker Srl, oltre alle società immobiliari con immobili non strumentali e società in liquidazione



EMISSIONI DIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (SCOPE 1) Da energia da fonte non rinnovabile (t CO <sub>2</sub> eq)	2017
Emissioni da gas naturale per riscaldamento	11.089
Emissioni da gasolio per riscaldamento	626
<b>Totale emissioni (Scope 1)</b>	<b>14.993</b>

EMISSIONI INDIRETTE DI GAS AD EFFETTO SERRA (SCOPE 2) Da energia da fonte non rinnovabile (t CO <sub>2</sub> eq)	2017
Emissioni da energia elettrica acquistata	86
Emissioni da riscaldamento condominiale	5.427
<b>Totale emissioni (Scope 2)</b>	<b>5.513</b>

## UTILIZZO E RISPARMIO DI MATERIALI DI CONSUMO, SMALTIMENTO E RICICLO DEI RIFIUTI

**Carta e toner** rappresentano i principali materiali utilizzati. Nel 2017 le misure volte a limitarne i consumi intraprese dalle realtà di provenienza non sono entrate a regime su tutto il Gruppo a motivo di una integrazione operativa e informatica ancora in itinere. Si prevede a tendere di implementare su tutto il Gruppo alcune delle best practice già in uso quali:

- monitoraggio remoto delle stampanti e configurazione in modalità fronte/retro;
- sviluppo della digitalizzazione sia in ambito commerciale sia per i processi interni;
- gestione automatica dei rifornimenti di toner con l'obiettivo di ottimizzare i consumi.

Il consumo totale di carta è di circa 3.200 tonnellate e tiene conto oltretutto delle tipologie usate durante l'attività di ufficio e delle filiali, anche dei tabulati, inclusi quelli prodotti in outsourcing, del materiale pubblicitario, della stampa dei bilanci e degli abbonamenti a riviste e giornali.

Il 78% della carta utilizzata dal Gruppo è di tipo certificato relativamente alla provenienza: FSC (Forest Stewardship Council) o PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification). Tali certificazioni garantiscono che il legno da cui viene ricavata la carta provenga da foreste gestite responsabilmente secondo rigorosi standard sociali, ambientali ed economici.

In particolare il Gruppo, nel 2017, ha deciso di utilizzare carta certificata per il 100% dei fogli A4, che rappresentano il principale tipo di carta consumata. Per quanto riguarda i toner consumati, l'84% di questi è di tipo "rigenerato".

In questo primo anno post fusione sono state intraprese le opportune iniziative per l'unificazione ed ottimizzazione delle pratiche per la raccolta e lo **smaltimento dei rifiuti** prodotti all'interno delle strutture del Gruppo, compresi quelli speciali e pericolosi, in osservanza di tutte le disposizioni in materia. I principali rifiuti prodotti riguardano la carta normalmente utilizzata nelle attività

d'ufficio, ma anche materiale plastico, cartucce, toner e nastri per stampanti.

Oltre ad un corretto conferimento, risulta altrettanto importante **ridurre sensibilmente la quantità di rifiuti** prodotti con iniziative concrete che oltre a generare un beneficio per l'azienda siano esempi replicabili per favorire buone abitudini e accrescere la consapevolezza dell'importanza della salvaguardia dell'ambiente. In particolare, nel corso del 2017 :

- circa l'84% delle cartucce toner è del tipo "rigenerato", un'alternativa economica, efficace e soprattutto positivamente impattante, in quanto minimizza il moltiplicarsi dei serbatoi di inchiostro, evitando le conseguenti ripercussioni sull'ambiente dovute anche alle complesse pratiche di smaltimento.
- si è consolidata YOUECOBIX l'iniziativa per la **raccolta dei dispositivi di sicurezza "fuori uso" da avviare a un processo di riciclo** per ridurre gli impatti causati dall'obsolescenza tecnologica, anche in ottemperanza al D.Lgs.49/2014, che coinvolge tutti i soggetti interessati affinché i RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), vengano gestiti correttamente a fine vita. Nell'ambito della digital economy, la relativa produzione di rifiuti

CONSUMI DI MATERIALE <sup>37</sup> (in tonnellate)	2017
<b>Totale carta consumata</b>	<b>3.236</b>
- di cui Carta A4	2.152
- di cui carta outsourcing	918
<b>Totale Toner utilizzati</b>	<b>111</b>
- di cui Toner rigenerati	93

37. Per i dati su carta e toner sono escluse Banca Aletti & C. (Suisse) SA, Arena Broker Srl e Tecmarket Servizi SpA.



elettronici, infatti, rappresenta una tra le maggiori e nuove criticità da gestire e grazie alla sinergia tra differenti strutture aziendali sono stati raccolti 150.000 dispositivi di sicurezza. Dal 2017 la filiera di riciclo si è ampliata anche ad una struttura centrale per la raccolta dei badge aziendali da destinarsi al recupero delle componenti: a fine anno sono stati raccolti 5.000 pezzi.

Sono inoltre proseguite le iniziative di:

- recupero delle eccedenze alimentari rivenienti da catering ed eventi, attraverso la collaborazione con Banco Alimentare;
- donazioni di computer non più idonei per l'azienda, ma in ottime condizioni (si segnala la cessione di 75 PC, rigenerati dai tecnici informatici di Gruppo e donati a VCO Formazione, un'agenzia formativa al servizio del territorio per rispondere alle esigenze di crescita professionale e inserimento lavorativo);

- raccolta nelle mense aziendali di Milano, tramite compattatori ecologici automatici, dei bicchieri in polipropilene che ha permesso nel 2017 di recuperare circa 4.500 kg di imballaggi in plastica, con un notevole vantaggio per l'ambiente in quanto, oltre alla riduzione dell'ingombro, il materiale viene macinato e riutilizzato numerose volte.

## PREVENZIONE DI REATI COMMESSI IN VIOLAZIONE DELLE PRESCRIZIONI LEGISLATIVE IN MATERIA DI TUTELA E PROTEZIONE AMBIENTALE

In tale ambito particolare rilevanza è assunta dalla **gestione immobili non strumentali** che principalmente provengono da recupero crediti e da contratti di leasing non onorati. A fine 2017 il Gruppo risulta proprietario di oltre 4.300 unità immobiliari non strumentali (box, terreni, appartamenti, stabili, capannoni etc.)

Per tali immobili, il processo di re-impossessamento è ispirato a una serie di principi di carattere generale.

- Individuare responsabilità e attività di competenza di ciascun attore del processo:
  - rendere effettivo il possesso dell'immobile da parte della società;
  - attivare tutte le misure ritenute più idonee per mettere in sicurezza l'immobile a seconda delle caratteristiche e della sua ubicazione.
- Individuare presidi volti a minimizzare i rischi operativo-gestionali-legali connessi alla gestione garantendo un costante monitoraggio:
  - analisi della due diligence peritale;
  - effettuare tutte le misure necessarie alla sistemazione delle eventuali non conformità che costituiscono pregiudizio alla vendita finale.

- Gestire amministrativamente l'immobile e assicurare l'esecuzione delle operazioni inerenti i condomini, i contratti di affitto, gli adempimenti fiscali.
- Garantire la vendita dell'immobile recuperato seguendo direttamente la trattativa con gli acquirenti interessati o per il tramite di agenzie specializzate.

Le responsabilità attribuite e le attività programmate sono attuate in conformità alle norme ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza nei rapporti con le terzi parti.

Per tutte le società immobiliari che gestiscono tali immobili, è stato adottato il modello 231 che tiene conto delle peculiarità dell'attività. Le nuove società, eventualmente costituite o acquisite in "datio in solutum", personalizzano il modello entro pochi mesi dalla loro acquisizione o costituzione.

## GESTIONE AMBIENTALE NEL PROCESSO DEL CREDITO

Relativamente agli **impatti ambientali indiretti**, l'impegno richiesto dal processo di integrazione in atto non ha reso possibile lo sviluppo di politiche specifiche. Si segnala, comunque, **l'attenzione posta ai temi ambientali nella valutazione del rischio creditizio**. Le informazioni di carattere ambientale relative alle imprese finanziate sono raccolte attraverso la parte qualitativa del questionario per la determinazione del rating creditizio. In particolare, viene censito il comportamento dell'impresa relativamente alla valutazione dei fattori specifici di rischio ambientale/normativo per determinare la rilevanza del loro impatto sull'impresa stessa, e le azioni messe in atto per prevenire e/o mitigare eventuali rischi legati alla propria attività (quali ad es. individuazione di una figura responsabile per le problematiche ambientali, corsi di addestramento del personale su tematiche relative a salute e sicurezza sull'ambiente di lavoro etc.).

I questionari vengono consultati nell'ambito della proposta di concessione e sono a disposizione del deliberante. Vanno compilati annualmente indipendentemente dall'eventuale concessione di nuovi fidi.



## RICONOSCIMENTI OTTENUTI NEL 2017



### 21 febbraio 2017 - Premio AIFIn "Cerchio d'Oro dell'innovazione finanziaria - Italian Award"

1° posto per Webank - categoria Engagement e gaming per "Scopri che investitore sei".

Un supporto agevole e flessibile che, grazie a un test comportamentale, consente all'investitore di orientare le proprie scelte verificando la reale propensione al rischio rispetto alla percezione di sé.

1° posto per BancoBPM - categoria HR per You & Us

Portale informativo che integra in un singolo sistema tutte le informazioni utili per il percorso professionale in azienda dei dipendenti

Menzione Speciale per BancoBPM- categoria Organizzazione, Operations e IT - per Clarity

un rinnovato Sistema Informativo del Personale



### 21 marzo 2017 - Premio ABI per l'innovazione dei Servizi Bancari - VII edizione

Premio a Banco BPM - Categoria "Workplace Strategy e nuova filiale"

per il progetto di ridefinizione spazi e strumenti di lavoro all'interno di alcuni Uffici del Centro Servizi (MI) per migliorare flessibilità lavorativa, utilizzo degli spazi e favorire una comunicazione più efficace.



### 6 aprile 2017 - "M&A AWARD" - XIII edizione

Banco BPM si è distinta nella categoria "M&A Italia"

che valorizza le operazioni di fusione e acquisizione tra imprese che contribuiscono ad aumentare la competitività del "sistema Italia".



### 6 giugno 2017 - MF GLOBAL AWARDS 2017

PREMIO TRIPLA A ad Aletti Gestiole SGR per la migliore media rating nella categoria "Le Migliori Società di Gestione (Fondi Comuni Italiani) - Società con almeno 30 fondi con rating MF".



### 8 giugno 2017 - Positive Business Awards - III edizione - organizzato dalla scuola di Palo Alto

3 premi a BancoBPM nelle categorie "Sustainability" e "Baby Thinking Company" per:

- Il Volontariato di impresa con cui la Banca supporta e organizza la partecipazione attiva dei propri dipendenti a iniziative di organizzazioni non profit durante l'orario di lavoro.

- il progetto di formazione professionale rivolto a giovani che né studiano né lavorano con l'obiettivo di favorirne in tempi brevi l'inserimento nel mondo del lavoro.

- l'evento natalizio dedicato ai figli dei dipendenti che offre la possibilità di visitare la sede di lavoro del genitore e partecipare a laboratori e giochi in un clima di festa e utilizzando materiali sostenibili dal punto di vista ambientale e con il coinvolgimento di ABIO Italia Onlus e Società Cooperativa



**14 giugno 2017 - Pay Awards 2017 - XI edizione**

Cartimpronta Business Prepaid vincitrice nella categoria Best B2B Problem Solver

Per le soluzioni specifiche focalizzate sul consumatore attraverso approcci creativi al risparmio e agli incentivi che stanno facendo la differenza nelle vite delle persone.

**21 giugno 2017 - PREMIO EASY WELFARE GROUP**

Banco Bpm -riconoscimento per la "Migliore iniziativa per la famiglia"

per la possibilità di destinare il premio aziendale anche a copertura di spese per i figli dei dipendenti.

**5 luglio 2017 - TopLegal Corporate Counsel Awards - V edizione**

Banco BPM - premio come Direzione legale dell'anno nella categoria Assicurazioni e Banche

Per aver curato i complessi ed articolati confini legali e regolamentari della prima fusione sotto la vigilanza della BCE conseguente alla riforma delle banche popolari.**16 novembre - Financecommunity Awards 2017 - III edizione**

BancoBPM si è aggiudicato i premi per la gestione dei Non Performing Loans e per l'attività di Leveraged Finance, nell'ambito dei riconoscimenti per le eccellenze del comparto finanziario.

**22 novembre - Private Banking Awards - II edizione**Banca Aletti è stata premiata come Migliore banca italiana "per l'integrazione tra le attività di private banking e wealth management di Banco Popolare e BPM che ha dato vita alla terza banca italiana del settore".**30 novembre - Italian Certificate Awards - XI edizione**

Banca Aletti 1° classificata per il MIGLIOR CERTIFICATO A CAPITALE PROTETTO CONDIZIONATO, categoria dell'anno secondo le statistiche di Certificati e Derivati, con COUPON PREMIUM su FTSE Mib

2° classificata per MIGLIOR CERTIFICATO A CAPITALE PROTETTO con TARGET CEDOLA su Eurostoxx Select Dividend 30.

**18 dicembre - Premio Nazionale per l'Innovazione 2017 - IX edizione**

Giornata dell'Innovazione 2017 - #InnovazioneItalia: storie, idee e persone che cambiano il mondo

- Premio Nazionale Innovazione 2017 a Banco BPM per il progetto di ridefinizione degli spazi "Workplace Strategy - BPM Agile"

consegnato dal Presidente della Camera On. Boldrini per "aver introdotto un importante cambiamento culturale che ha permesso di creare una forte sinergia tra ambiente, tecnologia e organizzazione".



## NOTA METODOLOGICA

### Standard di rendicontazione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche "Dichiarazione") del Gruppo Banco BPM (di seguito anche "il Gruppo"), redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del D. Lgs. 254/2016 (nel seguito anche "Decreto"), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse. La presente Dichiarazione sarà pubblicata con periodicità annuale ed è redatta ai sensi del Decreto e secondo le linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione G4, definite nel 2013 dal Global Reporting Initiative (GRI) e del relativo GRI Sector Disclosures "Financial Services". Il livello di aderenza alle Linee Guida GRI G4 dichiarato del Gruppo Banco BPM è "In accordance – core option". Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all'interno del documento alle pagine 59-64 è riportato il GRI Content Index.

La presente Dichiarazione riflette il principio di materialità, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante le Linee Guida GRI G4: i temi trattati all'interno della Dichiarazione sono quelli che, a seguito di un'analisi di materialità, descritta alle a pag. 15 del presente documento, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder.

### Perimetro di rendicontazione

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione si riferiscono alla performance del Gruppo per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2017. Come previsto dal D.Lgs.254/2016, art. 4, la presente Dichiarazione comprende i dati della società madre

(Banco BPM S.p.A.) e delle sue società figlie consolidate integralmente, ad eccezione delle seguenti società: società veicolo, società in liquidazione al 31/12 e società immobiliari che non presentano impatti rilevanti in considerazione delle tematiche oggetto di rendicontazione secondo D.lgs 254/2016.

Tali esclusioni non rilevano ai fini della comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotto.

L'ambito di rendicontazione è coerente con i contenuti sopra riportati, fatta eccezione per alcuni dati, laddove specifiche limitazioni sono esplicitamente riportate all'interno del testo e si riferiscono a situazioni in linea con gli standard di reporting.

I dati economico-finanziari riportati all'interno della Dichiarazione derivano da Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo Banco BPM al 31 dicembre 2017. In considerazione del fatto che il 2017 è stato il primo anno di esistenza del Gruppo Banco BPM, la Dichiarazione non include il confronto dei dati rispetto agli esercizi precedenti. Infatti, in data 1° gennaio 2017 si è perfezionata la fusione tra i Gruppi Banco Popolare e Banca Popolare di Milano, che ha dato origine al nuovo Gruppo Banco BPM con capogruppo Banco BPM SPA. Negli anni precedenti alla fusione, i Gruppi Banco Popolare e BPM avevano già intrapreso un percorso di rendicontazione predisponendo i propri bilanci di sostenibilità, tuttavia, avendo perimetri diversi dall'attuale configurazione del Gruppo, i precedenti bilanci non presentano dati adatti al confronto con quanto rendicontato nella presente Dichiarazione.

Come riferimento per la predisposizione del prospetto di determinazione del valore economico generato e distribuito si sono considerate le Linee guida ABI che, proponendo una schema riclassificato del bilancio redatto secondo le norme italiane per il settore bancario, è ritenuto più adatto allo scopo. Tale prospetto costituisce informativa

aggiuntiva rispetto agli ambiti richiesti dal Decreto.

### Processo di rendicontazione

La predisposizione della Dichiarazione per il 2017 si è basata su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- Il coinvolgimento di tutte strutture/Direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni non finanziarie presentate.
- Il loro contributo è stato richiesto nella fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con la responsabilità di verificare e validare le informazioni riportate nella Dichiarazione, rispetto alla propria area di competenza. In particolare, i dati e le informazioni inclusi nella presente Dichiarazione sono stati raccolti attraverso schede raccolta dati appositamente strutturate per soddisfare i requisiti del D.Lgs.254/2016 e delle Linee Guida GRI G4. I dati contenuti nella presente Dichiarazione si riferiscono a grandezze misurabili. Il ricorso a stime, laddove necessario, è stato opportunamente indicato nel documento.
- L'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione.
- Il rilascio della relazione di revisione limitata sulla Dichiarazione da parte della società di revisione del Gruppo Banco BPM, PricewaterhouseCoopers SpA, riportata a pag. 65.
- La pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet di Gruppo al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

### Principi di rendicontazione

Il processo di definizione dei contenuti della Dichiarazione si è basato sui principi previsti dalle Linee Guida GRI G4, ossia materialità, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità, completezza, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza, affidabilità/verificabilità ed equilibrio.



## TABELLA DI RICONDUZIONE

TEMA MATERIALE	AMBITO DEL DECRETO	DEFINIZIONE E RILEVANZA	GRI ASPECT DI RIFERIMENTO	IMPATTI INTERNI	IMPATTI ESTERNI
<b>Sostegno all'imprenditoria e alle persone</b>	Sociale	<p>Politiche, azioni e iniziative commerciali rivolte a valorizzare il risparmio e sostenere l'economia reale.</p> <p>Il sostegno all'economia reale è uno dei temi più delicati degli ultimi anni, caratterizzati da una crisi di liquidità ed economica che ha messo in discussione il modello di sviluppo economico e sociale, temi particolarmente importanti per le ricadute sociali ed economiche. Il servizio commerciale offerto tiene conto delle diverse caratteristiche e necessità, incluse quelle delle fasce di clientela più deboli o in temporanea difficoltà, e dei prodotti di investimento sostenibili.</p>	<p>Portafoglio prodotti</p> <p>Etichettatura dei prodotti e servizi</p> <p>Privacy dei consumatori</p>	Gruppo Banco BPM	Clienti
<b>Integrità aziendale e lotta alla corruzione</b>	Lotta alla corruzione	<p>L'insieme di politiche e regole che disciplinano il governo del Gruppo, promuovono e garantiscono il corretto agire dell'organizzazione e la sua coerenza con gli obiettivi di lungo periodo.</p> <p>E' incluso il contrasto della corruzione in ogni sua forma e delle attività illecite ad essa legate.</p>	Anti-corruzione	Gruppo Banco BPM	Tutti gli <u>stakeholder</u>
<b>Sviluppo, coinvolgimento del personale e relazioni industriali</b>	Personale	<p>Crescita, coinvolgimento e valorizzazione dei dipendenti attraverso attività formative, opportunità professionali, interventi e iniziative finalizzati a incrementare il benessere organizzativo, individuale e familiare dei lavoratori. Il dialogo e il confronto con le Organizzazioni Sindacali garantiscono una relazione equilibrata fra gli interessi dei lavoratori e gli obiettivi aziendali. Far coincidere gli obiettivi e i valori aziendali con le aspirazioni professionali e le aspettative dei lavoratori costituisce un fattore di successo e di contenimento dei rischi, in particolare per un'impresa di servizi in cui il capitale umano costituisce un asset fondamentale.</p>	<p>Occupazione</p> <p>Salute e Sicurezza sul lavoro</p> <p>Formazione e istruzione</p>	Gruppo Banco BPM	Personale



TEMA MATERIALE	AMBITO DEL DECRETO	DEFINIZIONE E RILEVANZA	GRI ASPECT DI RIFERIMENTO	IMPATTI INTERNI	IMPATTI ESTERNI
<b>Contributo alla comunità</b>	Sociale	Sostegno ad organizzazioni no-profit tramite, ad esempio, sponsorizzazioni a scopo sociale, elargizioni benefiche e la concessione di beni aziendali (quali ad esempio gli spazi nelle sedi). Le organizzazioni senza scopo di lucro costituiscono una componente fondamentale della società, in quanto da una parte svolgono attività di forte rilevanza sociale e dall'altra rappresentano una realtà in forte crescita sul territorio nazionale e un'opportunità per la Banca.	Performance economica  Impatti economici indiretti	Gruppo Banco BPM	Comunità
<b>Riduzione impatto ambientale</b>	Ambiente	Impegno alla riduzione del consumo di risorse dovute all'attività aziendale. Le attività svolte della Banca possono avere un impatto sulle risorse naturali e i cambiamenti climatici possono costituire elementi di rischio sia per la Banca sia per la <u>sostenibilità</u> nel complesso.	Materiali  Energia  Emissioni	Gruppo Banco BPM	Comunità
<b>Relazione con i fornitori</b>	Sociale	Selezione dei fornitori tra aziende e professionisti dotati di requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali.	Pratiche degli acquisti	Gruppo Banco BPM	Fornitori



## GRI CONTENT INDEX

Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>GENERAL STANDARD DISCLOSURES</b>			
STRATEGIA E ANALISI			
G4-1	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	1	
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità	12-13, 19, 31, 40, 43, 49-50	
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
G4-3	Nome dell'organizzazione	"Copertina", 1	
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi	6, 21-26	
G4-5	Sede principale	Terza di copertina	
G4-6	Paesi di operatività	10	
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	6-7	
G4-8	Mercati serviti	10	
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	7, 10, 14	
G4-10	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere		31; Numero dipendenti per tipologia di contratto: tempo indeterminato 23.126 (Uomini: 12.874, Donne: 10.252), tempo determinato 5 (Uomini: 4, Donne: 1) e apprendistato 132 (Uomini: 66, Donne: 66); Numero totale della forza lavoro: Dipendenti 23.263 (Uomini: 12.944, Donne: 10.319), altri collaboratori 6 (Uomini: 6, Donne: 0) e stagisti/tirocinanti (Uomini: 3, Donne: 0)
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro		Circa il 99,9% dei dipendenti del Gruppo è coperto da accordi collettivi di contrattazione nazionale.



Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
G4-12	Descrizione della catena di fornitura (attività, prodotti, numero dei fornitori, fornitori suddivisi per area geografica, valore dell'ordinato)	48-49	
G4-13	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena di fornitura	1, 6, 56	
G4-14	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	12-13, 19, 31, 40, 43, 49-50	
G4-15	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	15	
G4-16	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	46, 54-5	
<b>TEMI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO DEL REPORT</b>			
G4-17	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di <u>sostenibilità</u>	56	
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti	15, 56	
G4-19	Aspetti materiali identificati	15-16, Tabella di riconduzione	
G4-20	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro interno all'organizzazione	Tabella di riconduzione	
G4-21	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro al di fuori dell'organizzazione	Tabella di riconduzione	
G4-22	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	1, 56	
G4-23	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	1, 56	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI <u>STAKEHOLDER</u></b>			
G4-24	Elenco degli <u>stakeholder</u> coinvolti	5, Tabella di riconduzione	
G4-25	Processo di identificazione e selezione degli <u>stakeholder</u> da coinvolgere	26-28, 34, 37	
G4-26	Approccio al coinvolgimento degli <u>stakeholder</u>	26-28, 34, 37	
G4-27	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli <u>stakeholder</u> e relative azioni ( <u>stakeholder engagement</u> )	26-28, 34, 37	



Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>PARAMETRI DEL REPORT</b>			
G4-28	Periodo di rendicontazione	56	
G4-29	Data di pubblicazione del precedente bilancio	1, 56	
G4-30	Periodicità di rendicontazione	56	
G4-31	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Seconda di copertina	
G4-32	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	56, 59-64	
G4-33	Attestazione esterna	65-68	
<b>GOVERNANCE</b>			
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Presenza di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali	7-9	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
G4-56	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	15, 19, 39-41	
G4-58	Descrizione dei meccanismi per la comunicazione di comportamenti non etici o non legittimi	41	
<b>SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES</b>			
<b>CATEGORIA: PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
<b>Aspetto: Performance Economica</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	10, 14, 42-43	
G4-EC1	Valore economico diretto generato e distribuito	15, 43	
<b>Aspetto: Impatti Economici Indiretti</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	42-47	
G4-EC7	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	42-43, 45	



Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
<b>Aspetto: Pratiche degli acquisti</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	48-49	
G4-EC9	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	49	
CATEGORIA: PERFORMANCE AMBIENTALE			
<b>Aspetto: Materiali</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	50, 52-53	
G4-EN1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	52	
G4-EN2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	52	
<b>Aspetto: Energia</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	50-51	
G4-EN3	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	51	
<b>Aspetto: Emissioni</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	51-52	
G4-EN15	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	52	Nel 2017 non sono disponibili le emissioni di gas serra dirette relative ai viaggi di lavoro.
G4-EN16	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	52	
G4-EN19	Riduzione delle emissioni di gas serra	51	





Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
CATEGORIA: PERFORMANCE SOCIALE			
SOTTOCATEGORIA: PRATICHE DI LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE			
<b>Aspetto: Occupazione</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	30, 32	
G4-LA1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	32; Totale assunzioni per genere: 80 uomini, 81 donne; per fasce di età: <30 (131), tra 30 e 50 (22), >50 (8); Totale cessazioni per genere: 944 uomini, 562 donne; per fasce di età: <30 (28), tra 30 e 50 (143), >50 (1.335); Tasso di assunzione: 0,69; Tasso di cessazione 6,47	
G4-LA2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	35	
<b>Aspetto: Salute e Sicurezza sul Lavoro</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	35-36	
G4-LA6	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	36; Totale infortuni: 295 (Uomini: 132, Donne: 163); Giornate di lavoro perse: 7.953 (Uomini: 3.637, Donne: 4.316)	
<b>Aspetto: Formazione e Istruzione</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	31, 33, 37	
G4-LA9	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente	33	
G4-LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	37	
<b>Aspetto: Diversità e Pari Opportunità</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	38	



Standard Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina (o riferimento diretto)	Omissioni
G4-LA12	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	38, Numero totale di dipendenti appartenenti a categorie protette e invalidi: 1.542 (Uomini: 876, Donne: 666)	
<b>Aspetto: Equa Remunerazione per Donne e Uomini</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	38	
G4-LA13	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini	38	
SOTTOCATEGORIA: SOCIETA'			
<b>Aspetto: Anti-Corruzione</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	39-40	
G4-SO4	Comunicazione e formazione sulle procedure e politiche anti-corruzione	41	
G4-SO5	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	41	
SOTTOCATEGORIA: RESPONSABILITA' DI PRODOTTO			
<b>Aspetto: Etichettatura dei Prodotti e Servizi</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	18-19, 27, 46	
G4-PR5	Risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti	26-27	
<b>Aspetto: Privacy dei Consumatori</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	29	
G4-PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	29	
<b>INDICATORI DEL "G4 SECTOR DISCLOSURES" RELATIVO AI "FINANCIAL SERVICES"</b>			
<b>Aspetto: Portafoglio Prodotti</b>			
G4-DMA	Modalità di gestione dell'aspetto	18-29	
G4-FS6	Portafoglio clienti	19-20	
G4-FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	27	



**Relazione della società di revisione indipendente  
sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario  
ai sensi dell'articolo 3, c. 10, Dlgs. 254/2016 e dell'articolo 5 Regolamento Consob n° 20267**

Al Consiglio di Amministrazione di  
Banco BPM SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banco BPM SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2018 (di seguito "DNF").

**Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" versione G4, definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "Linee Guida GRI G4") da essi individuate come standard di rendicontazione.

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

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

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

**PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Mattei Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 I.V., C. F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12070880155 Iscritta al n° 110644 del Registro dei Revisori Legali - Alti Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - Bari 70122 Via Abate Ghinna 72 Tel. 0805640211 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25123 Via Borgo Pietro Wulter 23 Tel. 0303697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552485211 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35128 Via Venezia 4 Tel. 049872481 - Palermo 90141 Via Manduca Ugo 60 Tel. 091340737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - Pescara 65127 Piazza Ettore Trionfo 8 Tel. 085434571 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Fishelson 00 Tel. 0422666011 - Trieste 34123 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - Udine 33100 Via Pascello 43 Tel. 043223759 - Varese 21100 Via Alinari 43 Tel. 0332289039 - Verona 37125 Via Franca 21/C Tel. 0458266901 - Venezia 36100 Piazza Pontefanoldo 9 Tel. 0414453931

www.pwc.com/it

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE





### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dalle Linee Guida GRI G4. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della 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 dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Banco BPM;





4. comprensione dei seguenti aspetti:

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

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
- In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Banco BPM SpA e con il personale di Bipielle Real Estate SpA, BP Property Management Soc. Consortile a r.l., BRF Property SpA 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 Banco BPM SpA, Bipielle Real Estate SpA, BP Property Management Soc. Consortile a r.l., BRF Property SpA,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Banca Popolare di Milano SpA, Aletti & C. Banca di Investimento Mobiliare SpA, Società Gestione Servizi BP Soc. Consortile p. az., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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 Banco BPM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dalle Linee Guida GRI G4.

### **Altri aspetti**

Come dettagliato in "nota metodologica", in virtù della costituzione del Gruppo in data 1 gennaio 2017, nella DNF non sono presentati dati comparativi in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016; pertanto non vi sono dati comparativi sottoposti a verifica.

Milano, 15 marzo 2018

PricewaterhouseCoopers SpA



Pierfrancesco Anglani  
(Revisore contabile)



Paolo Bersani  
(Procuratore)





## GLOSSARIO

**Advanced analytics:** tecniche che permettono, attraverso l'analisi di grandi masse di dati, di comprendere comportamenti e preferenze dei consumatori.

**AIRB (Advanced Internal Rating Based):** modelli per la valutazione del rischio che le banche effettuano internamente sui debitori.

**Asset management:** gestione delle risorse materiali e immateriali dell'azienda.

**Banca Centrale Europea:** la BCE, con sede a Francoforte, in Germania, è incaricata dell'attuazione della politica monetaria per i paesi che hanno aderito alla moneta unica e ha l'obiettivo di garantire la stabilità dei prezzi all'interno della "zona euro". L'istituto ha assunto, inoltre, le competenze di vigilanza bancaria per quanto riguarda i gruppi bancari significativi dell'area euro.

**Bancassurance:** vendita di prodotti assicurativi attraverso la rete distributiva della banca.

**Benchmark:** parametro di riferimento che in materia di investimento viene utilizzato come per confrontare le performance di portafoglio rispetto all'andamento del mercato.

**Best practice:** insieme delle attività che favoriscono il raggiungimento dei migliori risultati.

**Big Data:** estesa raccolta di dati che richiede tecnologie e metodi analitici specifici per l'estrazione di valore.

**Brand:** un nome, un segno, un simbolo o un disegno che identifica una impresa e distingue i prodotti e i servizi commercializzati differenziandoli rispetto a quelli della concorrenza.

**Career day:** evento per mettere in relazione la domanda/offerta di lavoro in particolare di studenti universitari e giovani neolaureati in cerca di occupazione.

**Cash pooling:** l'accentramento, virtuale o effettivo, di tutte le disponibilità finanziarie di un gruppo presso un'unica società, per ottenere una migliore gestione della tesoreria aziendale.

**CO2:** anidride carbonica.

**Common Equity Tier 1 ratio:** è il rapporto tra il capitale ordinario versato e le attività ponderate per il rischio e rappresenta il parametro principale per valutare la solidità di una banca.

**Commercial banking:** banca commerciale; espressione utilizzata anche in contrapposizione a "banca d'affari o d'investimento" per sottolineare una differenza che, nel corso di larga parte del 20° sec., ha caratterizzato la realtà bancaria nazionale e quella internazionale.

**Compliance:** termine inglese che indica la conformità alle norme di legge.

**Conto Termico:** meccanismo di incentivazione con lo scopo di promuovere interventi tesi a migliorare l'efficienza energetica degli edifici già esistenti e la produzione di energia da fonti rinnovabili.

**Core business:** attività principale.

**Corporate:** fascia di clientela corrispondente alle imprese di grande dimensione.

**Cost/income:** rapporto tra costi e ricavi, è uno dei principali indicatori dell'efficienza gestionale della banca.

**Crediti deteriorati:** impieghi bancari esposti a una possibile perdita di valore e di conseguenza associati a un alto livello di rischio.

**Criteri Environmental, Social and Governance (ESG):** criteri socio-ambientali e di governance.



**Crowdfunding:** raccolta fondi, per lo più tramite internet, in cui gruppi numerosi di persone sostengono attraverso piccoli contributi un progetto comune o un'idea innovativa.

**Customer Care:** servizio di assistenza offerto ai propri clienti per fornire chiarimenti, informazioni, gestire eventuali problematiche o reclami.

**Customer satisfaction:** soddisfazione del cliente, rappresenta l'obiettivo principale di un'azienda orientata al marketing, i cui sforzi tendono allo sviluppo di una relazione di qualità con la clientela.

**Digital Omnichannel Transformation:** trasformazione digitale multicanale per migliorare i processi che governano il business sia all'interno sia all'esterno della banca.

**Diversity:** differenza, difformità nel contesto inteso come approccio organizzativo strategico che si focalizza sulle persone e sulla gestione delle loro diversità come risorsa per l'azienda.

**Due Diligence:** verifica dei dati del bilancio di una società.

**E-commerce:** forma di commercio e vendita di beni o servizi che si effettua attraverso internet.

**Employability:** forma di adattabilità lavorativa che permette di identificare e realizzare opportunità di carriera.

**Employer branding:** attività di marketing che concorre al miglioramento del brand in generale.

**Energy Manager:** figura professionale incaricata di gestire le scelte di un'impresa in campo energetico.

**Engagement:** coinvolgimento.

**Identity Management:** sistemi integrati di tecnologie, criteri e procedure in grado di facilitare e controllare gli accessi degli utenti ad applicazioni e dati critici, proteggendo contestualmente i dati personali da accessi non autorizzati.

**Investment banking:** istituzioni finanziarie che assistono privati, aziende o governi nella raccolta e nell'investimento di capitali sottoscrivendo l'acquisto di strumenti finanziari.

**Fintech:** settore economico nel quale rientrano le aziende che coniugano anima finanziaria e innovazione tecnologica.

**Fonti rinnovabili:** risorse naturali che si rigenerano almeno alla stessa velocità con cui vengono consumate.

**Fund raising:** raccolta fondi.

**Giga joule (GJ):** equivalente a un miliardo di joule, unità di misura dell'energia, del lavoro e del calore.

**Global Reporting Initiative(GRI):** linee guida internazionali per la elaborazione di un Report di sostenibilità, che fornisce elementi conoscitivi sull'organizzazione che lo realizza sotto il profilo economico, ambientale e sociale tramite indicatori di performance. Attualmente sono utilizzate le linee GRI G4.

**Governance:** insieme degli strumenti e delle norme che regolano la vita societaria riferibile in particolare alla trasparenza dei documenti, degli atti sociali e alla completezza dell'informativa al mercato.





**ICT:** tecnologie di informazione e comunicazione.

**Immobili strumentali:** beni immobili utilizzati dall'impresa per l'esercizio della propria attività imprenditoriale.

**Immobili non-strumentali:** beni immobili che non possono essere utilizzati dall'impresa per l'esercizio della propria attività imprenditoriale ascrivibili come patrimonio.

**Intranet:** strumento di comunicazione interna basato sull'utilizzo di reti informatiche.

**KPI (Key Performance Indicators):** "indicatori di prestazione chiave" che permettono di misurare le prestazioni di una determinata attività o processo.

**Mid Cap:** imprese di media dimensione (tra 250 e 3.000 dipendenti).

**MIFID II (Markets in Financial Instruments Directive):** direttiva su mercati e strumenti finanziari prevista dal legislatore comunitario per garantire maggiore protezione agli investitori e trasparenza nei mercati finanziari.

**Mindset:** mentalità.

**Misseling:** vendita inappropriata.

**Mission:** orientamento finalistico verso i macro obiettivi di fondo, espressione delle ragioni d'essere di ciascuna azienda.

**Misure di forbearance:** modifiche concesse alle originarie condizioni contrattuali della linea di credito per andare incontro alle necessità e ai bisogni del cliente.

**Mobile banking:** applicazioni dei che permettono di gestire il proprio conto corrente dal proprio dispositivo mobile.

**NEET (Not in Education, Employment or Training):** popolazione di età compresa tra i 15 e i 29 anni che non è né occupata né inserita in un percorso di istruzione o di formazione.

**NPL (Non Performing Loan):** crediti deteriorati.

**Organizzazioni non profit:** organizzazione senza scopo di lucro che reinveste gli utili interamente per gli scopi organizzativi.

**Paperless:** senza produzione di carta.

**PMI:** piccole e medie imprese (< 250 dipendenti).

**Private banking:** modello evoluto di consulenza con offerta dedicata alla gestione personalizzata di importanti patrimoni.

**Repository:** ambiente di un sistema informativo che, grazie alla sua peculiare architettura, permette di raccogliere grandi volumi di dati permettendone la rapida individuazione.

**Retail:** prestazione di un servizio o vendita di un prodotto al grande pubblico.

**Risk Identification:** processo mediante il quale si identificano situazioni, comportamenti e procedure, che possono portare a una perdita.

**Road show:** eventi di incontro con la rete sui territori.

**ROE (Return On Equity):** è un indicatore che misura la redditività di una banca e si calcola dividendo l'utile netto per il patrimonio netto.



**Servizi ad hoc:** servizi su misura.

**Sistemi ICT:** (Information and Communication Technologies) sono tecnologie riguardanti i sistemi integrati di telecomunicazione, computer, tecnologie audio-video e relativi software, che permettono agli utenti di creare, immagazzinare e scambiare informazioni.

**Smart working o lavoro agile:** nuovo approccio all'organizzazione del lavoro che, attraverso una combinazione di flessibilità, autonomia e collaborazione, persegue il raggiungimento dei risultati attraverso l'ottimizzazione di strumenti e ambienti di lavoro per dipendenti.

**Soft Skill:** caratteristiche che esulano quelle tecniche e cognitive e che riguardano l'atteggiamento le modalità relazionali che ci caratterizzano e attraverso le quali interagiamo negli ambienti lavorativi.

**Sostenibilità:** capacità di coinvolgere i principali portatori di interesse e includerne le istanze sociali all'interno delle politiche aziendali al fine di preservare l'impresa nel medio-lungo termine.

**Spread:** differenza.

**Stakeholder:** termine inglese per identificare i portatori di interesse, ossia quei soggetti che hanno un interesse particolare nell'esistenza di un'impresa.

**Sustainability Reporting Guidelines:** linee guida per la stesura del Report di sostenibilità.

**Team building:** nell'ambito delle risorse umane, costituisce un insieme di attività formative (ludiche, esperienziali o di benessere), il cui scopo è la formazione di un gruppo di persone e l'accrescimento dello spirito di squadra.

**Titoli di efficienza energetica (TEE) o (certificati bianchi):** titoli che certificano i risparmi energetici conseguiti attraverso interventi specifici di efficientamento energetico che, implicando un contributo economico, sono un incentivo a ridurre il consumo energetico.

**TUB:** Testo Unico Bancario.

**TUF:** Testo Unico Finanziario.

**Wealth Management:** servizio di gestione dei patrimoni.

**Welfare:** l'insieme delle iniziative che un'organizzazione può attivare per migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti fuori e dentro l'azienda.

**Whistleblowing:** riguarda la possibilità di segnalare atti o fatti che possono costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria e che possano danneggiare clienti, dipendenti, azionisti, il pubblico o la stessa reputazione aziendale.

**Workshop:** seminario, gruppo di lavoro.

**Work life balance:** flessibilità e ricerca di un corretto equilibrio tra vita privata e lavorativa.

**Banco BPM S.p.a.**

Piazza F. Meda, 4 Milano

---

