

## INFORMAZIONI SOCIALI

## Forza lavoro propria

La seguente tabella riporta la descrizione di impatti, rischi e opportunità che il Gruppo ha valutato come rilevanti relativamente al tema forza lavoro propria a seguito della sua valutazione di doppia materialità.

Topic, sub topic, o sub-sub topic ESRS	IRO	Perimetro	Descrizione	Metriche utilizzate per valutare le prestazioni e l'efficacia in relazione a un IRO rilevante
Occupazione sicura, Orari di lavoro	Impatto positivo		Fornire alla propria forza lavoro garanzia di tutela del lavoro stabile e sicuro (contratto dipendente a tempo indeterminato) e del rispetto dell'orario di lavoro previsto dai termini	S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa S1-7 Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa S1-11 Protezione sociale
Salari adeguati	Impatto positivo		Definizione di programmi di retribuzione competitiva basati sul riconoscimento del merito e su un sistema di <i>benefits/ welfare</i> per la forza lavoro propria e relative famiglie (es. incentivi legati alle prestazioni/ risultati ottenuti, <i>welfare</i> estendibile anche ai componenti della famiglia)	S1-10 Salari adeguati
Dialogo sociale, Libertà di associazione, esistenza di comitati aziendali e diritti di informazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori, Contrattazione collettiva	Impatto positivo		Garantire alla propria forza lavoro il diritto alla libera associazione (es. previsione e formalizzazione consultazioni periodiche tra management e rappresentanti sindacali) e promozione del dialogo a tutti i livelli aziendali attraverso la definizione di procedure che garantiscono un maggiore impegno per la rappresentanza dei lavoratori tramite canali di comunicazione interna	S1-8 Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale
Equilibrio tra vita professionale e vita privata	Impatto positivo		Definizione di iniziative orientate a garantire l'equilibrio tra vita privata e professionale (es. implementazione di programmi dedicati al benessere tra cui programmi di incentivazione ad uno stile di vita salutare, sostegno al congedo parentale, diritto alla disconnessione) incrementando il benessere dei dipendenti	S1-15 Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata
Salute e sicurezza	Impatto negativo	Operazioni proprie	Eventuali casistiche di infortuni/ <i>near miss/</i> malattie professionali/ <i>stress</i> lavoro correlato e potenziale diminuzione del benessere psicofisico delle persone a causa di un'applicazione non efficace di procedure e azioni preventive	S1-14 Metriche di salute e sicurezza
Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore	Impatto negativo		Disparità salariali tra dipendenti	S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)
Formazione e sviluppo delle competenze	Impatto positivo		Attivazione di iniziative a sostegno della formazione, dello sviluppo delle competenze e della valorizzazione delle potenzialità e unicità dei dipendenti, anche tramite la definizione di programmi di gestione e sviluppo dei talenti, procedure di <i>feedback</i> e valutazioni regolari	S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze
Misure contro la violenza e le molestie sul luogo di lavoro	Impatto positivo		Promozione di un clima di rispetto e comunicazione aperta e attivazione di canali interni di denuncia di qualsiasi atto discriminatorio/ <i>mobbing/ molestie</i>	S1-17 Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani
Diversità, Occupazione e inclusione delle persone con disabilità	Impatto positivo		Creazione e diffusione della cultura orientata alla <i>Diversity &amp; Inclusion</i> e alla valorizzazione delle pari opportunità	S1-9 Metriche della diversità S1-12 Persone con disabilità
Riservatezza	Impatto positivo		Definizione di politiche/sistemi interni volti alla protezione dei dati delle risorse, al fine di prevenire l'uso improprio che coinvolge informazioni riservate per scopi di <i>business</i> , a danno dei dipendenti. Il miglioramento delle competenze in materia di tutela dei dati e sicurezza informatica viene garantito grazie a corsi di formazione erogati ai dipendenti e a un'informativa trasparente	
Occupazione sicura, Orari di lavoro	Opportunità		Aumento della produttività del Gruppo, riduzione dei costi operativi legati al personale e attrazione di giovani talenti tramite la definizione di programmi di <i>Talent Management</i> per favorire il ricambio generazionale, assumendo giovani risorse tra cui specialisti <i>IT-Tech</i>	

## Impatti, rischi e opportunità rilevanti per i lavoratori propri e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Nell'ambito della presente informativa sono stati considerati tutti i lavoratori su cui il Gruppo Banco BPM potrebbe produrre impatti rilevanti. La quasi totalità dei lavoratori del Gruppo che compongono la forza lavoro propria soggetti a impatti rilevanti sono dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato. Oltre a questi, in quota residuale sono presenti lavoratori non dipendenti che operano presso strutture di sede centrale.

Gli impatti negativi rilevanti individuati nell'ambito dell'analisi di doppia materialità considerano l'interesse della forza lavoro propria (in merito, si segnala che non si rilevano specifiche categorie di lavoratori che per attività e/o contesto in cui operano e/o caratteristiche personali, risultino maggiormente esposti a rischi) e sono riconducibili ai singoli episodi di infortuni sul lavoro e alla disparità salariale, fenomeno da considerarsi sistemico all'interno del più ampio contesto socioeconomico in cui opera il Gruppo.

Le attività implementate dal Gruppo generano impatti positivi rilevanti sui lavoratori dipendenti tramite molteplici iniziative intraprese per le seguenti questioni di sostenibilità:

- condizioni di lavoro e benessere della forza lavoro propria, attraverso: piani di *welfare* e *wellbeing*, promozione dell'equilibrio tra vita privata e professionale, supporto per la genitorialità;
- salute e sicurezza, tramite: assistenza sanitaria e polizze assicurative, programmi e formazione per la promozione del benessere fisico e mentale;
- parità di trattamento e di opportunità, attraverso: equità nel reclutamento e nella selezione, promozione di un clima di rispetto e comunicazione aperta, iniziative e formazione a tutela delle diversità e disabilità, canali di ascolto delle aspirazioni personali e sistemi di valutazione delle *performance*, incentivi legati alle prestazioni, valorizzazione del talento femminile e monitoraggio del c.d. *gender pay gap*, promozione della crescita per i giovani talenti;
- tutela della *privacy* dei dati e delle informazioni dei dipendenti, anche attraverso il Piano annuale di formazione e sensibilizzazione sulla *Cyber Security*.

Per ulteriori informazioni rispetto alle azioni implementate dal Gruppo, si rimanda ai paragrafi "Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria", "Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione alla salute e sicurezza", "Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione a parità di trattamento e opportunità per la forza lavoro propria" e "Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione alla riservatezza e al corretto trattamento dei dati della forza lavoro propria".

Si segnala che il Gruppo non genera specifici impatti positivi e/o negativi sulla forza lavoro propria derivanti da piani di transizione volti a ridurre gli impatti negativi sull'ambiente e a realizzare operazioni più verdi e climaticamente neutre. Infine, nell'ambito dell'analisi di doppia materialità condotta non sono stati identificati rischi rilevanti per il Gruppo derivanti dagli impatti e dalle dipendenze in termini di forza lavoro propria. Il Gruppo, operando prevalentemente in Italia e non svolgendo attività in Paesi o aree geografiche interessati in modo significativo da fenomeni quali lavoro forzato e coatto o lavoro minorile, non risulta esposto ai relativi rischi. Viceversa, è stata rilevata un'opportunità di aumento della *talent attraction* e produttività del Gruppo strettamente interconnessa con gli impatti positivi generati sulla forza lavoro propria di cui alle attività sopra citate.

## Processi di coinvolgimento della forza lavoro propria e canali che consentono di esprimere preoccupazioni

Tramite le attività di *Stakeholder Engagement*, le prospettive e gli interessi della forza lavoro propria orientano le decisioni e le attività del Gruppo volte a gestire gli impatti rilevanti.

In particolare:

- il Gruppo prevede momenti di informazione, consultazione e confronti periodici, di norma con cadenza quindicinale, con le Organizzazioni Sindacali, con l'obiettivo di favorire un clima di reciproco ascolto e dialogo nella continua ricerca di proficue relazioni industriali tramite il confronto sindacale costante e sistematico;
- presso il Gruppo sono attivi canali *ad hoc* per facilitare le segnalazioni delle violazioni da parte della forza lavoro propria.

In tale ambito, alla funzione Risorse Umane di Capogruppo è assegnata la responsabilità operativa di assicurare che tale coinvolgimento abbia luogo e che i risultati orientino l'approccio del Gruppo.

In aggiunta, il Gruppo attiva misure *ad hoc* per comprendere meglio le prospettive dei lavoratori propri, inclusi coloro che possono essere particolarmente vulnerabili agli impatti e/o emarginati.

A titolo esemplificativo, oltre al canale di *Whistleblowing* (si rimanda al capitolo “Condotta delle imprese” per maggiori approfondimenti), è garantita:

- la messa a disposizione di uno “Spazio di Ascolto” gestito da psicologhe interne abilitate al fine di fornire supporto e accompagnamento per affrontare difficoltà lavorative e/o personali nella massima riservatezza;
- la costituzione di una casella ([segnalo@bancobpm.it](mailto:segnalo@bancobpm.it)) dedicata alla segnalazione di molestie e atti discriminatori che vengono gestiti secondo quanto stabilito dalle prescrizioni della normativa interna di riferimento;
- la messa a disposizione, per ogni dipendente, di un referente della struttura Gestione del Personale con cui è attivo un dialogo costante e continuo.

Il Gruppo si adopera per assicurare la disponibilità di tali canali sul luogo di lavoro. In tal senso, una sezione della intranet aziendale è appositamente dedicata a tali canali (*Whistleblowing*), periodicamente sono pubblicati *carousel* tematici *ad hoc* e *news/comunicazioni* dedicate.

Con particolare riferimento alle segnalazioni presentate dalle presunte vittime e/o da testimoni utilizzando la casella di posta [segnalo@bancobpm.it](mailto:segnalo@bancobpm.it), le strutture di Risorse Umane coinvolte nel processo di gestione sono: *Diversity, Inclusion e Social* (responsabile di comunicare al segnalante la presa in carico della segnalazione e di fornire, mediante contatto telefonico, tutte le indicazioni sul processo e sulla gestione della segnalazione stessa), Politiche del Lavoro, Legale Risorse Umane con l'eventuale supporto di Gestione del Personale e, se ritenuto opportuno, anche con l'ausilio di legali esterni in linea con la normativa interna in materia di provvedimenti disciplinari.

Il Gruppo si riserva di mettere in atto gli opportuni interventi gestionali, tempestivamente e anche prima che siano concluse le attività di analisi e approfondimento della segnalazione, tenuto anche conto della gravità della situazione. Dette attività sono attuate in conformità alle norme e ai regolamenti vigenti e nel pieno rispetto dei principi di riservatezza e correttezza, nonché alla normativa in materia di protezione dei dati personali. In tal senso, tanto la Circolare “Contrasto alle molestie, violenze e a ogni forma di discriminazione nei luoghi di lavoro” quanto la Norma di Processo “Sistema interno di segnalazione delle violazioni (*Whistleblowing*)” prevedono espressamente l'impegno del Gruppo a proteggere il segnalante, la presunta vittima e chiunque sia coinvolto nel processo di gestione della segnalazione da eventuali ritorsioni.

Al fine di monitorare i fenomeni di segnalazione nonché i conseguenti procedimenti e provvedimenti adottati, la struttura *Diversity, Inclusion e Social*, in coordinamento con le strutture coinvolte nel processo, produce su base anonima e aggregata una specifica reportistica, di cui viene data evidenza alle strutture aziendali interessate e agli Organi interessati nell'ambito della Rendicontazione di Sostenibilità del Gruppo annuale.

La funzione *Legale Risorse Umane* collabora con la struttura *Academy* nella progettazione ed erogazione di interventi formativi relativamente a tali tematiche. Infine, al termine delle sessioni formative è prevista la somministrazione di un questionario di valutazione che ha lo scopo di attestare l'effettiva comprensione dei contenuti del corso e valutare il livello di consapevolezza della forza lavoro propria rispetto all'esistenza di canali, strutture e processi cui fare affidamento per comunicare preoccupazioni o esigenze.

### **Politiche relative alla forza lavoro propria**

Le principali politiche adottate dal Gruppo Banco BPM per gestire la forza lavoro propria sono:

- Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani;
- Linee Guida in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Politica in materia di remunerazione;
- Regolamento in tema di sicurezza informatica;
- Regolamento in materia di *privacy*, trattamento e protezione dei dati personali (cfr. “Riservatezza e corretto trattamento dei dati”).

Il Gruppo, nel predisporre la normativa interna di riferimento per la gestione degli IRO relativi alla forza lavoro propria, si conforma a tutte le normative nazionali e internazionali su tematiche quali tratta degli esseri umani, il lavoro forzato o coatto e il lavoro minorile, peraltro non rilevate all'interno dei contesti in cui opera il Gruppo.

### **Definizione e monitoraggio di azioni per la forza lavoro propria**

Il Gruppo ha adottato e pianificato molteplici azioni al fine di gestire le principali questioni relative al rapporto di lavoro della forza lavoro propria, nonché per raggiungere gli scopi e gli obiettivi delle proprie politiche interne. Le azioni adottate riguardano le questioni di sostenibilità rilevanti individuate dal Gruppo per la forza lavoro propria:

- condizioni di lavoro e benessere della forza lavoro propria;

- salute e sicurezza;
- parità di trattamento e pari opportunità;
- riservatezza e corretto trattamento dei dati.

Le risorse impegnate dal Gruppo per l'implementazione delle differenti azioni afferiscono sia a risorse finanziarie, riconducibili ai *budget* dedicati e assegnati alle singole strutture, contributi aziendali e finanziamenti ottenuti facendo ricorso a fondi di settore per la formazione finanziata, sia a risorse umane, riconducibili al personale che viene coinvolto nella gestione e organizzazione delle diverse iniziative.

In particolare, le azioni implementate dal Gruppo e descritte nel dettaglio nel seguito favoriscono il perseguimento delle opportunità rilevanti individuate in sede di analisi di doppia materialità, in relazione alla possibilità di aumentare la produttività del Gruppo e attrarre giovani talenti tramite la definizione di programmi di *Talent Management* e assunzione di giovani risorse per favorire il ricambio generazionale.

Tramite il dialogo costante con i lavoratori della forza lavoro propria, anche con il supporto di apposite figure di riferimento della struttura Gestione del Personale, il Gruppo assicura un'attività di monitoraggio rispetto all'efficacia di tutte le iniziative introdotte per la forza lavoro propria, valutando, fra gli altri, l'idoneità della stessa in caso di azioni poste a mitigazione di impatti negativi.

### **Processo di definizione degli obiettivi relativi alla forza lavoro propria**

Gli obiettivi definiti dal Gruppo riguardano le seguenti questioni di sostenibilità rilevanti individuate per la forza lavoro propria:

- condizioni di lavoro e benessere della forza lavoro propria;
- salute e sicurezza;
- parità ed equità di trattamento e pari opportunità.

La definizione degli obiettivi di sostenibilità rientra nel più complesso processo di redazione del Piano Strategico al quale contribuiscono le diverse funzioni aziendali per specifica sfera di competenza e il *top management*. In tale processo vengono tenute in considerazione le tematiche e le istanze emerse durante le occasioni di incontro con la forza lavoro propria e i rappresentanti dei lavoratori che sono coinvolti periodicamente attraverso la partecipazione ai tavoli di confronto sindacale, oltre che le *performance* registrate negli esercizi precedenti e le risorse messe a disposizione nella determinazione degli obiettivi aziendali. Il processo di definizione degli obiettivi di sostenibilità prevede, inoltre, il coinvolgimento del *top management*.

Il monitoraggio delle *performance* legate agli obiettivi di sostenibilità inclusi nel Piano Strategico viene realizzato, per i rispettivi ambiti di competenza, dalla funzione Pianificazione e Gestione del valore e dalla funzione Transizione e Sostenibilità con cadenza almeno trimestrale.

Le *performance* rilevate periodicamente vengono confrontate con gli obiettivi intermedi predeterminati al fine di rilevare eventuali *gap*. Gli esiti dell'attività di monitoraggio vengono portati all'attenzione degli organi aziendali, anche al fine di indirizzare eventuali azioni di *remediation* attivate attraverso il coinvolgimento delle strutture aziendali responsabili del perseguimento degli obiettivi aziendali.

### **Condizioni di lavoro e benessere della forza lavoro propria**

*Politiche relative alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria*

#### Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani

Le Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani sono applicate da tutte le Società del Gruppo, sia nell'ambito delle proprie operazioni sia nell'ambito della catena del valore a monte e valle, e disciplinano i principi, i ruoli e le responsabilità in materia di rispetto e tutela dei diritti umani, con particolare attenzione agli impatti diretti e indiretti derivanti da scelte e azioni attuate dalle Società del Gruppo, indirizzandone le scelte strategiche e operative. Gli obiettivi principali delle Linee Guida in oggetto sono la definizione e la promozione di valori a cui il Gruppo si ispira e che mirano a promuovere il rispetto della dignità, l'equità, le pari opportunità, la valorizzazione delle specificità di ciascun individuo, l'inclusività, la protezione dei dati e delle informazioni; valori integrati anche nel Codice Etico del Gruppo e in tutti gli altri regolamenti interni in materia.

I principi delineati dalla Linee Guida favoriscono lo sviluppo di iniziative dedicate all'ascolto, al rispetto e al contrasto di ogni forma di molestia e discriminazione, al riconoscimento del valore della diversità e dell'inclusione per:

- gestire e prevenire gli impatti negativi afferenti ai diritti umani, quali gli episodi di discriminazione e le molestie;
- favorire gli impatti positivi, come la promozione del dialogo a tutti i livelli aziendali e le iniziative volte a incrementare il benessere dei dipendenti, oltre alla tutela dei diritti economici, sociali e culturali delle comunità e la libertà di espressione della clientela;
- cogliere le opportunità per rendere il Gruppo quanto più attrattivo nel mercato del lavoro, con particolare riferimento anche ai giovani talenti.

Tramite le suddette Linee Guida, il Comitato ESG garantisce il monitoraggio della realizzazione e dell'allineamento delle strategie e delle iniziative aziendali in materia di tutela dei diritti umani.

Attraverso l'attuazione delle Linee Guida in oggetto, il Gruppo si impegna a rispettare:

- la Dichiarazione dei diritti dell'uomo dell'ONU;
- la Convenzione Europea sui Diritti dell'Uomo;
- la Dichiarazione sui Principi e Diritti fondamentali nel Lavoro dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) e successive convenzioni correlate;
- l'iniziativa del *Global Compact* delle Nazioni Unite per la promozione di un'economia globale sostenibile, a cui il Gruppo ha aderito formalmente.

Il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione delle Linee Guida coincide con il ruolo dell'Amministratore Delegato.

Un estratto delle Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani è reso disponibile a tutti i portatori di interesse sul sito istituzionale del Gruppo. Per gli *Stakeholder* interni è possibile consultare la versione integrale del documento nella *intranet* aziendale.

#### *Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria*

Il Gruppo ha adottato e pianificato molteplici azioni dedicate alla tutela delle condizioni di lavoro e al benessere delle sue persone, contribuendo ad aumentare la capacità di attrarre e trattenere talenti, in linea con gli scopi e gli obiettivi delle proprie politiche interne. In particolare, si riportano di seguito le principali azioni adottate nell'esercizio di riferimento in tale ambito:

- offerta di un Piano *Welfare* e del servizio gratuito di *Welfare Coach*;
- offerta di forme di previdenza complementare, convenzioni e circoli ricreativi aziendali;
- implementazione di programmi per il benessere lavorativo;
- implementazione di attività e contributi a supporto della genitorialità;
- attivazione di percorsi formativi specifici per l'equilibrio tra vita privata e professionale;
- consolidamento del programma *#Respect* e redazione di una *netiquette* per la gestione delle riunioni virtuali.

#### Offerta di Piano *Welfare*, servizio gratuito di *Welfare Coach*, convenzioni e circoli ricreativi aziendali

Con riferimento alle persone dipendenti delle Società<sup>1</sup> italiane del settore credito per le categorie Aree Professionali e Quadri Direttivi il Gruppo ha confermato nel 2024 il riconoscimento di un *budget welfare* e la possibilità di trasformare il premio aziendale in un *budget welfare* nel 2025.

Il servizio è fruibile tramite una piattaforma di *welfare* utilizzabile anche via *app*, dedicata all'acquisto di beni e servizi per la famiglia, la mobilità, il tempo libero, l'assistenza sanitaria, la previdenza complementare e il rimborso delle utenze domestiche.

È stato inoltre attivato, per il biennio 2024-2025, il servizio di *Welfare Coach*, offerto a tutte le persone dipendenti delle Società<sup>2</sup> italiane operanti in ambito creditizio e assicurativo, per un servizio di orientamento, informazione e supporto per la cura dei familiari fragili, di orientamento scolastico dei figli e per la propria crescita personale. Il servizio è accompagnato da un'informativa puntuale che consente di conoscere anche le opportunità offerte in materia di *welfare* dal servizio pubblico.

In aggiunta, il Gruppo ha previsto la possibilità di usufruire di convenzioni e condizioni agevolate per l'acquisto di beni e servizi e la partecipazione a eventi, anche attraverso i circoli ricreativi aziendali dei lavoratori, che coinvolgono, oltre alle persone dipendenti, anche il personale in quiescenza e i familiari.

<sup>1</sup> Banco BPM, Oaklins, Aletti Fiduciaria, Banca Aletti, Banca Akros

<sup>2</sup> Banco BPM, Oaklins, Aletti Fiduciaria, Banca Aletti, Banca Akros, Vera Vita e Banco BPM Vita

### Offerta di forme di previdenza complementare

Con riferimento a tutte le società italiane operanti in ambito creditizio e assicurativo<sup>1</sup>, il Gruppo offre alle persone dipendenti la possibilità di iscriversi a una delle forme di previdenza complementare, individuata in ragione della Società di appartenenza/provenienza e della sede lavorativa, e prevedendo il riconoscimento di un contributo aziendale a fronte della scelta della persona stessa di versare un contributivo individuale calcolato sulla propria retribuzione. Per taluna di dette forme è, inoltre, prevista la possibilità aggiuntiva di iscrizione dei familiari fiscalmente a carico della persona dipendente.

### Implementazione del programma "Prendersi cura" per il benessere lavorativo

Il programma "Prendersi cura" è stato implementato dal Gruppo con l'obiettivo di migliorare il benessere lavorativo delle famiglie con figli nelle diverse fasce di età, dei *caregiver*, delle donne al rientro dal congedo di maternità e dei neopapà. Il programma prevede l'erogazione di corsi e *webinar* specifici sulle tematiche di cura verso le persone del proprio nucleo familiare e sull'inclusione finanziaria in famiglia. Inoltre, le famiglie aventi figli con disabilità sono coinvolte nel percorso di sostegno alla genitorialità "Ability Parent Care", tarato sulle esigenze del nucleo familiare. La modalità di erogazione del programma, tramite *webinar*, consente di rendere i corsi facilmente fruibili per tutto il Gruppo Banco BPM.

### Implementazione di attività e contributi a supporto della genitorialità

Al fine di migliorare il benessere della propria forza lavoro e favorire la conciliazione tra vita lavorativa e familiare, sono diverse le attività implementate legate alla genitorialità che hanno riguardato le persone dipendenti delle società del credito.

Durante il periodo estivo, le persone dipendenti possono usufruire di *campus* dedicati ai figli di età compresa tra i 6 e i 16 anni, con diverse tipologie di soggiorno proposte su differenti turni sia in Italia che all'estero. Per ciascun figlio avente un'età compresa tra 0 e 12 anni, viene inoltre messo a disposizione un *budget* dedicato per l'acquisto di un regalo in occasione delle festività natalizie.

Per fornire un notevole supporto nell'accudimento dei figli delle persone dipendenti durante l'orario di lavoro, Banco BPM ha attivo, presso la sede di Milano, l'asilo nido aziendale "Il giardino di Bez". Grazie alla convenzione con il Comune di Milano, la struttura accoglie circa 70 bambini ogni anno ed è aperta alle famiglie del quartiere, a dimostrazione dell'impegno del Gruppo nella relazione con la comunità in cui opera.

### Attivazione di percorsi formativi specifici per l'equilibrio tra vita privata e professionale

Per l'anno 2024 il Gruppo ha attivato due percorsi formativi incentrati sul miglioramento dell'equilibrio tra vita privata e professionale, contribuendo a mitigare gli impatti negativi legati al rischio di stress lavoro correlato. Nello specifico, il *workshop* laboratoriale "Bilanciare Vita e Lavoro", rivolto a tutto il personale del Gruppo, ha avuto l'obiettivo di trasmettere nuove competenze nel conciliare la dimensione lavorativa con quella privata per una maggiore efficacia ed efficienza organizzativa. Il *workshop* laboratoriale manageriale "Facilitare il bilanciamento vita-lavoro", dedicato alle figure che ricoprono ruoli di responsabilità, ha invece avuto l'obiettivo di fornire le competenze di gestione del proprio *team* per migliorare la produttività nel rispetto della conciliazione della dimensione lavorativa con quella personale, incentivando momenti di *feedback* regolari, *meeting* e comunicazioni efficaci.

### Consolidamento del programma #Respect e redazione di una *netiquette* per le riunioni virtuali

In coerenza con il Piano Strategico, il Gruppo si impegna a consolidare e diffondere una cultura fondata sul valore del rispetto e sull'idea di una realtà aziendale più accessibile e inclusiva, che valorizza diversità, equità e inclusione. A questo fine, all'interno del programma #Respect, da ottobre 2024 è stato avviato il #Respect Tour, articolato in una serie di tappe programmate fino a dicembre 2025 su tutto il territorio nazionale, che coinvolgono la popolazione aziendale sia di sede che di rete.

Prendendo spunto dall'Impegno Manifesto del programma #Respect, Banco BPM ha in seguito redatto una *netiquette* sul comportamento da tenere in materia di riunioni virtuali. Il documento, messo a disposizione dell'intero Gruppo, punta a stimolare comportamenti che assicurino una comunicazione rispettosa e inclusiva, sia nel linguaggio che nelle modalità di utilizzo degli strumenti aziendali.

<sup>1</sup> Banco BPM, Oaklins, Aletti Fiduciaria, Banca Aletti, Banca Akros, Vera Vita e Banco BPM Vita

### Obiettivi relativi alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria

I principali obiettivi finalizzati a gestire questioni relative alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria nonché a monitorare l'efficacia delle politiche e delle azioni sono:

- promozione del ricambio generazionale e investimento sui giovani talenti;
- incremento della quota di *smart working* per le persone dipendenti di sede.

#### Promozione del ricambio generazionale e investimento sui giovani talenti

Al fine di rinnovare la propria forza lavoro e contribuire allo sviluppo delle nuove competenze richieste per supportare la crescita del *business* - acquisendo, in particolare, nuove competenze in ambito *IT tech* e *Cyber Security* - il Gruppo ha previsto nel Piano Strategico 2023-26 l'obiettivo di assumere, entro il 2026, 800 persone *under 30* a tempo indeterminato, prevedendo che, all'interno dei nuovi assunti *specialist in IT tech*<sup>1</sup>, il 15% abbia competenze specifiche sulla *Cyber Security*. Tale obiettivo persegue la finalità di internalizzare competenze chiave per migliorare e potenziare i settori *tech innovation*, *lean banking* e *Cyber Security*. Con la recente approvazione dell'aggiornamento del Piano Strategico 2024-27, l'obiettivo è stato aggiornato prevedendo l'assunzione - finalizzata al ricambio generazionale - di 800 persone a tempo indeterminato nell'orizzonte temporale 2025-26. L'obiettivo del 15% sui nuovi assunti *specialist in IT tech* con competenze specifiche sulla *Cyber Security* è confermato ed esteso al 2027.

L'obiettivo in oggetto è definito tramite specifici processi aziendali di controllo e validazione dei dati e considerando gli esiti di un confronto articolato che ha coinvolto i rappresentanti dei lavoratori in dedicati tavoli sindacali. In tale confronto, il Gruppo ha siglato accordi specifici per l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà, che hanno consentito di definire un nuovo obiettivo in termini di assunzioni nell'orizzonte temporale 2025-26, facendo leva sull'accoglimento delle domande di esodo volontario e sulle uscite per l'adesione al piano di pensionamento incentivato.

Il dato al 31 dicembre 2024 evidenzia un ammontare di assunzioni pari a 133 giovani *under 30*, di cui 4 sono figure *specialist in IT tech* aventi competenze specifiche sulla *Cyber Security*.

#### Incremento della quota di *smart working* per le persone dipendenti di Sede

Il Gruppo prevede di raggiungere, entro il 2026, una quota di *smart working* pari al 40% delle ore ordinarie lavorate dalle persone dipendenti di Sede.

L'obiettivo, definito all'interno del Piano Strategico 2023-26 e ripianificato entro il 2027 nel recente aggiornamento del Piano Strategico 2024-27, persegue diverse finalità in coerenza con le Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani, quali: il miglioramento del *work-life balance* e l'aumento dell'attrattiva del Gruppo verso i talenti (in particolare in ambito *IT tech*), oltre alla conseguente riduzione delle emissioni di *Scope 3* derivanti dal pendolarismo. Il Gruppo ha definito l'obiettivo sulla base dei dati analitici registrati tramite il sistema interno di gestione delle presenze. In particolare, il dato al 31 dicembre 2024, elaborato considerando il perimetro di Gruppo Bancario, evidenzia il raggiungimento di una quota di *smart working* pari al 33,8% delle ore ordinarie lavorate.

### Metriche relative alle caratteristiche dei lavoratori dipendenti e non dipendenti nella forza lavoro propria

Il Gruppo registra al 31 dicembre 2024 un totale di 19.490 dipendenti, conteggiando ogni persona dipendente e/o persona che svolge la maggior parte delle proprie attività in una Società del Gruppo come corrispondente a un cosiddetto "Equivalente a tempo pieno" (di seguito "ETP").

Il Gruppo pubblica il dato sul totale del personale dipendente anche nella Relazione finanziaria annuale nella sezione Relazione sulla gestione consolidata al paragrafo "Risultati-dati economici consolidati".

<sup>1</sup> Nello specifico, si intendono *specialist IT tech* le figure assunte nell'Area *Chief Innovation Officer* (anche "CIO") oppure laureati in indirizzo STEM (specifico Matematico, Statistico, IT, ecc.). Per il calcolo della percentuale di figure *specialist in IT tech* aventi competenze specifiche sulla *Cyber Security* vengono considerate le risorse assunte nella funzione *Data Governance* e nella struttura *Sicurezza Logica e Fisica* sul totale delle risorse assunte all'interno dell'Area CIO.

Nella tabella riportata nel seguito si riporta la suddivisione del personale dipendente per tipologia (genere e contratto)

Tipologia dipendenti	Donne	Uomini	Totale
Numero di personale dipendente a tempo indeterminato	9.108	10.379	19.487
Numero di personale dipendente a tempo determinato	2	1	3
Numero di personale dipendente a orario variabile	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>9.110</b>	<b>10.380</b>	<b>19.490</b>
Numero di personale dipendente a tempo pieno	5.998	10.157	16.155
Numero di personale dipendente a tempo parziale	3.112	223	3.335

Il Gruppo ha registrato 529 persone dipendenti cessate nel corso del 2024 (e un conseguente tasso di avvicendamento pari al 2,71%), includendo nel conteggio tutte le uscite delle persone dipendenti del Gruppo e/o di coloro che svolgono la maggior parte delle loro attività in un'azienda del Gruppo.

Il Gruppo registra al 31 dicembre 2024 un totale di 32 persone lavoratrici non dipendenti (di cui 2 sono persone lavoratrici autonome e 30 sono fornite dalle imprese che esercitano attività di ricerca, selezione e fornitura del personale), che svolgono la maggior parte delle loro attività in una Società del Gruppo, considerando ogni persona equivalente a un ETP.

Le tipologie più comuni di personale non dipendente che rientra nel conteggio sono le persone collaboratrici, i somministrati e le persone in stage.

#### *Metriche relative ai salari adeguati, la retribuzione e la protezione sociale*

Il Gruppo afferma che tutto il personale dipendente (100%) percepisce un salario adeguato, considerando gli esiti delle analisi svolte sui salari della forza lavoro delle Società estere (sulla base delle normative vigenti in ciascun Paese) e considerando che nelle Società italiane a tutti i lavoratori si applicano Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro (anche "CCNL"). I Contratti Collettivi sono previsti per il 99,8% dei lavoratori dell'intero Gruppo in quanto solo per i dipendenti assunti in Irlanda e Asia<sup>1</sup> è prevista una contrattazione individuale.

La percentuale globale dei dipendenti del Gruppo coperti da rappresentanti dei lavoratori è pari al 99,71%, mentre quella registrata per i dipendenti in Italia ammonta al 99,98% conteggiando tutti coloro che sono assunti dalle Società con sede in Italia per cui è prevista la contrattazione nazionale del settore creditizio e di ANIA o con organico maggiore delle 15 unità.

Il rapporto fra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione a livello di Gruppo e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti del Gruppo (esclusa la suddetta persona) è pari a 47,9. Tale rapporto è calcolato considerando per il denominatore la retribuzione totale annua di ciascun dipendente di tutte le Società del Gruppo, ad eccezione di BBPM Life, per la quale viene considerata per ogni dipendente la retribuzione annuale media a livello di Società.

Tutti i lavoratori del Gruppo risultano coperti dalla protezione sociale prevista dagli istituti della normativa nazionale e della contrattazione nazionale che intervengono in caso di perdita di reddito (intesa come perdita del posto di lavoro) dovuta a uno degli eventi importanti della vita elencati di seguito: malattia, disoccupazione a partire dal momento in cui il lavoratore proprio lavora per l'impresa (ad esclusione del personale dipendente presso BBPM Life), infortunio sul lavoro e disabilità acquisita, congedo parentale e pensionamento. Si evidenzia che il Settore del Credito allo stato contempla istituti della contrattazione nazionale che possono soccorrere in caso di riduzione/perdita di lavoro attraverso il Fondo di Solidarietà e il Fondo per l'Occupazione.

## **Salute e sicurezza**

### *Politiche relative alla salute e sicurezza della forza lavoro propria*

In linea con quanto definito dal Codice Etico, tra i valori che guidano le scelte del Gruppo Banco BPM vi è la protezione della salute e della sicurezza delle persone, tramite l'impegno a garantire un ambiente di lavoro conforme agli *standard* di legge. La definizione di principi, ruoli e responsabilità in materia di salute e sicurezza individuati per la promozione delle politiche, dei processi interni in materia di sicurezza e del benessere sul luogo di lavoro è ispirata:

- ai principali trattati internazionali in materia di tutela dei diritti umani, in riferimento alla tutela della salute e sicurezza e, in particolare:

<sup>1</sup> I colleghi assunti in Asia sono personale locale che si occupa di intermediazione finanziaria finalizzata a facilitare le operazioni estere, tra la nostra azienda e aziende locali. Come già esplicitato il loro rapporto di lavoro è regolato da una contrattazione individuale.



- alla Dichiarazione dei diritti dell'uomo dell'ONU (articoli 3 e 23);
- alla Convenzione C155 su salute e sicurezza dei lavoratori emanata dall'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro) il 22 Giugno 1981;
- ai principi del Global Compact promosso dalle Nazioni Unite (principio 1.06);
- agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibili dell'ONU (Agenda ONU 2030 –obiettivo 8);
- alle disposizioni di legge vigenti.

Per l'ambito salute e sicurezza, il Gruppo si è dotato sia di politiche di prevenzione, sia di un sistema di gestione degli infortuni sul lavoro.

#### Linee Guida in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Le Linee Guida in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro disciplinano i principi e i presidi in tema di prevenzione, gestione e riduzione degli impatti negativi sulla salute e sulla sicurezza, garantendo un ambiente di lavoro conforme agli *standard* di legge.

L'obiettivo generale delle Linee Guida in oggetto, in linea con quanto espresso nel Codice Etico, è la protezione della salute e sicurezza delle persone, ponendo particolare attenzione alle seguenti finalità:

- consentire al personale e ai collaboratori di porre in atto comportamenti virtuosi nell'ambito dell'attività lavorativa quotidiana, rendendo disponibile e mantenendo aggiornato il materiale informativo sulla sicurezza aziendale;
- valorizzare le risorse umane attraverso l'offerta di un piano formativo volto al continuo miglioramento delle competenze di tutti i collaboratori, promuovendo il coinvolgimento e la sensibilizzazione degli stessi sulle tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- verificare l'idoneità tecnico-professionale delle imprese *partner* e dei collaboratori autonomi.

L'attuazione delle suddette Linee Guida, con riferimento alle operazioni proprie, garantisce la gestione e mitigazione dell'impatto negativo rilevato in sede di DMA sul tema in oggetto.

Le Linee Guida sono applicate da Banco BPM, Banca Akros S.p.A. (inclusa la controllata Oaklins Italy S.r.l.), Banca Aletti S.p.A. (inclusa la controllata Aletti Fiduciaria S.p.A.), Banco BPM Vita S.p.A. (inclusa la controllata Vera Vita S.p.A.) e Banco BPM Invest SGR S.p.A. a livello di operazioni proprie e di tutta la catena del valore. Nello specifico, si applicano nei confronti di tutti i dipendenti e tutti i soggetti che entrano in contatto con le attività svolte dal Gruppo, oltre a coloro che accedono ai suoi immobili.

Le Linee Guida non si applicano (per definizione) alle società non aventi personale e pertanto non sottoposte al D.Lgs. n. 81/2008 e alla società Ge.Se.So. S.r.l. e Banca Aletti & C. (Suisse) S.A. che assicurano il presidio e la gestione di salute e sicurezza secondo i dettami stabiliti dalla legge e dal Codice Etico.

La società BBPM Life adotta l'"*Health and Safety Statement*", attraverso il quale si impegna a rispettare le disposizioni di legge vigenti derivanti dal *Safety, Health and Welfare at Work Act 2005* in conformità alla normativa irlandese e ai principi delle Linee Guida di Gruppo. La politica si applica nei confronti di tutti i dipendenti e tutti i soggetti che entrano o accedono negli uffici della Società e identifica i rischi e le misure di controllo adottate, suddivise nelle diverse sezioni.

Il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione delle Linee Guida coincide con il ruolo dell'Amministratore Delegato.

La funzione Compliance e il *Chief Innovation Officer* sono responsabili del monitoraggio delle Linee Guida.

In particolare:

- la struttura *Compliance* monitora costantemente le evoluzioni della legislazione comunitaria e italiana individuando eventuali necessità di aggiornamento con riferimento ai processi operativi;
- il *Chief Innovation Officer*, che rappresenta il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione delle Linee Guida per conto della Capogruppo, e le relative strutture a suo riporto monitorano in merito all'effettiva attuazione delle attività di verifica periodica interna al sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro.

Per un'articolazione sistematica dei processi interni e delle prestazioni di salute e sicurezza integrati con i principi sopra enunciati, il sistema di gestione salute e sicurezza dei luoghi di lavoro di Banco BPM si conforma alla norma UNI EN ISO 45001:2018 – cit. e rispetta le disposizioni di legge vigenti derivanti dal D. Lgs 81/2008.

Le Linee Guida sono rese disponibili a tutti i portatori di interesse esterni tramite il sito istituzionale di Banco BPM. Per gli *Stakeholder* interni è possibile consultare il documento nella *intranet* aziendale.

### *Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione alla salute e sicurezza*

Il Gruppo ha adottato e pianificato molteplici azioni al fine di gestire le questioni di salute e sicurezza rilevanti, nonché per raggiungere gli scopi e gli obiettivi delle proprie politiche interne.

Il sistema di gestione di salute e sicurezza è affidato a una struttura organizzativa che presidia tutti gli aspetti previsti dalla normativa, incluse le attività di sorveglianza sanitaria. Oltre alla struttura centrale, sono presenti medici competenti che coprono tutto il territorio nazionale, uno dei quali collabora attivamente in qualità di coordinatore nella valutazione dei rischi e nell'attuazione delle misure per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica delle persone dipendenti.

Le azioni implementate dal Gruppo in materia di salute e sicurezza illustrate di seguito includono anche le attività implementate in risposta e a mitigazione degli impatti negativi rilevati in sede di analisi di doppia materialità e definite anche all'interno del Piano Strategico. In particolare, a fronte dell'impatto negativo rilevato sui temi della salute e sicurezza, il Gruppo si impegna in azioni volte a:

- offrire servizi di prevenzione e cura legati alla salute e al benessere delle persone dipendenti e dei loro familiari attraverso diverse forme di assistenza sanitaria, nonché fruire della sospensione volontaria dell'attività lavorativa, parzialmente retribuita a fronte di esigenze personali e familiari;
- garantire e promuovere il benessere psico-fisico dei lavoratori, incluse le misure di lavoro agile descritte all'interno del paragrafo "Ricorso al lavoro agile e la promozione di iniziative finalizzate a promuovere una mobilità sostenibile".

### Assistenza sanitaria e polizze assicurative

A beneficio delle persone dipendenti operanti in Italia nelle società dei settori creditizio e assicurativo, nel Gruppo sono presenti, da molti anni, Fondi e Casse finalizzati a fornire sostegno concreto ai dipendenti e alle loro famiglie. Avere una buona copertura sanitaria permette di affrontare con maggior tranquillità le eventuali necessità legate alla tutela della salute che dovessero emergere. Le forme di assistenza sanitaria offerte dal Gruppo coprono le spese sanitarie e sociosanitarie sostenute dagli iscritti, garantendo ai dipendenti e ai loro familiari la possibilità di usufruire di prestazioni economiche integrative o sostitutive rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Il Gruppo Banco BPM contribuisce alle disponibilità dei Fondi e delle Casse con versamenti economici che si uniscono ai contributi versati dagli iscritti.

In aggiunta, il Gruppo prevede una copertura assicurativa in caso di infortunio lavorativo ed extra lavorativo e in caso di invalidità derivante da malattia, oltre alla polizza *Long Term Care* (anche "LTC") del settore credito per casi di perdita dell'autosufficienza a causa di infortunio o di malattia.

### Promozione del benessere fisico e mentale

Con l'obiettivo di promuovere stili di vita sani, il Gruppo ha attivato e sviluppato diverse iniziative rivolte alle persone dipendenti di tutte le Società operanti in territorio italiano. Tra queste:

- con il progetto *W@W (Wellbeing at Work)*, ha predisposto una sezione dedicata all'interno della *intranet* aziendale che offre corsi formativi sulla corretta alimentazione, la gestione dello *stress*, l'attività fisica, l'educazione posturale e il benessere mentale, offrendo inoltre la possibilità di accedere a percorsi gratuiti con specialisti in tali aree;
- per il proprio benessere mentale, tramite il progetto *W@W* ha inoltre offerto al personale la possibilità di accedere annualmente a quattro incontri con uno psicologo, che si aggiungono ai cinque già previsti dal progetto "Spazio di Ascolto", l'iniziativa gestita da professioniste interne abilitate e rivolta a chi sente la necessità di supporto e accompagnamento per affrontare una difficoltà lavorativa e/o personale;
- tramite l'iniziativa *OSA*, ha attivato una *challenge* virtuale non competitiva rivolta al personale dipendente del Gruppo, che consiste nel registrare la propria attività fisica su una piattaforma dedicata, permettendo inoltre di monitorare la riduzione delle emissioni di gas serra;
- per sensibilizzare sull'importanza della donazione di sangue, ha avviato una collaborazione pluriennale con *AVIS*, con l'obiettivo di ampliare il coinvolgimento delle persone dipendenti di tutte le società del Gruppo operanti in Italia, attraverso campagne periodiche;
- per promuovere buone prassi in ambito di prevenzione, ha offerto alle persone dipendenti che lavorano a Milano e provincia la possibilità di aderire alla campagna gratuita di promozione dello *screening* del tumore polmonare presso la struttura di Milano dell'Istituto Europeo di Oncologia (IEO).

### Formazione per prevenire e gestire il rischio di aggressioni

Al fine di supportare le persone dipendenti nell'acquisizione di tecniche di gestione e comunicazione efficace con i clienti aggressivi e contribuire a mitigare gli impatti negativi sulla loro salute, il Gruppo ha erogato a tutto il personale in modalità formazione a distanza il corso "Prevenzione e gestione del rischio aggressioni". Il corso, preceduto da comunicazioni sulle modalità di prevenzione e gestione degli eventi intimidatori e/o aggressivi esterni, è incentrato sulla creazione di maggiore consapevolezza riguardo a eventi traumatici, quali rapine e aggressioni, fornendo alcuni accorgimenti che possano aiutare le persone coinvolte in tali eventi e illustrando a tutti i partecipanti il percorso di supporto che è possibile attivare in tali casistiche.

#### *Obiettivi relativi alla salute e sicurezza della forza lavoro propria*

### Incremento della quota di smart working per le persone dipendenti di sede

L'obiettivo di raggiungimento di una quota di smart working pari al 40% delle ore lavorate per le persone dipendenti di sede al 2027, descritto in dettaglio all'interno del paragrafo "Obiettivi relativi alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria", contribuisce a mitigare il rischio di stress lavoro correlato tramite il miglioramento dell'equilibrio vita privata-lavoro.

#### *Metriche di salute e sicurezza*

Il sistema di gestione della salute e della sicurezza copre la totalità del personale dipendente del Gruppo (100%). In particolare, relativamente alla tematica di salute e sicurezza, il Gruppo ha registrato nel 2024:

- 187 infortuni sul lavoro, con un tasso di infortuni pari a 6,3 (che corrisponde al numero di casi di infortuni per un milione di ore lavorate)<sup>1</sup>;
- 0 decessi dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro<sup>2</sup>;
- 1 caso di malattia connessa al lavoro<sup>3</sup> riguardante un dipendente della Società Ge.Se.So., esposta a livelli di rischio differenti rispetto a quelli dei settori bancario e assicurativo in quanto operante nel settore della ristorazione;
- 6.718 giornate perse a causa di lesioni dovute a infortuni sul lavoro o malattie connesse al lavoro<sup>4</sup>.

#### *Metriche relative all'equilibrio tra vita professionale e vita privata*

Tutte le persone dipendenti di tutte le Società del Gruppo hanno diritto a congedi per motivi familiari in virtù della politica sociale e/o di contratti collettivi. Nella tabella di seguito si riporta evidenza della percentuale del personale dipendente che ha usufruito di congedi per motivi familiari considerando il personale in servizio a fine periodo che abbia fruito di almeno un permesso tra: maternità, paternità, cura dei figli o assistenza a familiare.

	Donne	Uomini	Totale
Percentuale di dipendenti che hanno diritto a prendere congedi per motivi familiari	100%	100%	100%
Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	28%	17%	22%

### **Parità di trattamento e opportunità per tutti**

#### *Politiche relative a parità di trattamento e opportunità per la forza lavoro propria*

Le Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani, descritte all'interno del paragrafo "Politiche relative alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria", sono implementate dal Gruppo al fine di eliminare la

<sup>1</sup> Nel calcolare il tasso di infortuni connessi al lavoro, l'impresa suddivide il numero di casi di infortuni sul lavoro denunciati all'INAIL per il numero totale di ore lavorate dai lavoratori nell'anno e moltiplicato per 1.000.000.

<sup>2</sup> Per il conteggio dei decessi dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro, il Gruppo prende in considerazione il numero dei decessi per malattie connesse al lavoro e il numero di lesioni connesse al lavoro riconosciuti dall'INAIL (anche se riferiti ad anni precedenti).

<sup>3</sup> Per il conteggio di malattie connesse al lavoro, il Gruppo prende in considerazione il numero di malattie connesse al lavoro riconosciuti dall'INAIL (anche se riferiti ad anni precedenti).

<sup>4</sup> Per il conteggio delle giornate perse a causa di lesioni dovuti a infortuni sul lavoro o malattie connesse al lavoro, il Gruppo prende in considerazione le giornate di lavoro perse per infortunio, lesione, decesso o malattia connessa al lavoro) denunciate all'INAIL.

discriminazione e le molestie e promuovere le pari opportunità. Le Linee Guida sono attuate mediante procedure specifiche che garantiscono che la discriminazione sia evitata, attenuata e affrontata una volta rilevata, nonché per sostenere l'inclusione e la valorizzazione della diversità.

In particolare, al fine di promuovere un ambiente di lavoro partecipativo e professionale, in cui tutte le persone sono trattate con dignità e riguardo, il Gruppo contribuisce a diffondere la cultura del rispetto nelle relazioni tra le persone. In tale ottica, il Gruppo considera inaccettabile qualsiasi tipo di comportamento che possa essere considerato come una minaccia per la dignità della persona che lo subisce, potendone compromettere la salute, la fiducia, il morale, la motivazione al lavoro, le prestazioni lavorative, il clima organizzativo. In aggiunta, tramite la diffusione di specifiche Circolari interne il Gruppo garantisce la messa a terra di comportamenti coerenti rispetto ai principi sanciti dalle "Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani" (di cui nel seguito) definendo processi *ad hoc*, a titolo esemplificativo per la gestione di segnalazioni relative a episodi di violenze, molestie e discriminazioni (affiancando, senza sostituirlo, il canale *Whistleblowing*).

In linea con il Codice Etico, il Gruppo si impegna quotidianamente, in tutti gli ambiti in cui opera, a rispettare i diritti umani e a promuovere una cultura incentrata su di essi, a contrastare e a rimuovere dalle condotte qualsiasi forma di discriminazione, rispettando e valorizzando le differenze di genere, età, etnia, nazionalità, religione, lingua, diversa abilità, orientamento e identità sessuale, appartenenza politica e sindacale. Tutti i destinatari del Codice Etico possono segnalare qualsiasi violazione del Codice stesso o del Modello *ex D. Lgs. n. 231/2001*. Il Gruppo si impegna a effettuare accertamenti in relazione a ogni violazione di cui viene a conoscenza e a segnalarle all'Organismo di Vigilanza attraverso la piattaforma informatica dedicata o all'indirizzo che ogni Società del Gruppo pubblicizza sul sito istituzionale. Tutti i destinatari sono inoltre tenuti a cooperare negli accertamenti interni relativi alle violazioni e ai comportamenti non in linea con il Codice Etico.

Il Gruppo implementa controlli di linea e di secondo e terzo livello per verificare il rispetto dei principi espressi nelle Linee Guida sui diritti umani e nelle procedure interne emanate in loro applicazione. I diritti umani sono integrati nel modello di gestione dei rischi di Gruppo e in quanto tali sono oggetto di valutazione periodica nell'ambito della più ampia strategia di sostenibilità aziendale.

Il Gruppo mette a disposizione del personale idonei canali atti a ricevere segnalazioni di presunte violazioni rendicontando annualmente le *performance* raggiunte nella tutela dei diritti umani in termini di modalità di gestione e monitoraggio, rischi identificati, risultati delle attività di valutazione e azioni di gestione e mitigazione.

In aggiunta, la funzione Risorse Umane attraverso la struttura *Diversity, Inclusion e Social*, progetta e sviluppa iniziative finalizzate al rispetto delle persone e delle diversità e disabilità di ciascuno, nonché di promozione della parità di genere, età e orientamento affettivo, del benessere organizzativo, dell'inclusione sociale e dell'uguaglianza.

Infine, le esigenze di adeguamento dei processi aziendali derivanti dall'emanazione di nuovi requisiti normativi o dalla modifica di quelli esistenti sono monitorate costantemente.

#### Politica in materia di remunerazione

La "Politica in materia di remunerazione" (di seguito anche *Policy*), applicata dall'intero Gruppo a livello delle operazioni proprie, definisce i principi e gli elementi del sistema retributivo del Gruppo garantendo:

- criteri basati sulle responsabilità agite, le competenze professionali, la *seniority* maturata, il merito, a prescindere dal genere;
- una leva gestionale utile ad attrarre, motivare e trattenere il *management* e il personale;
- il contenimento dei rischi assunti (inclusi quelli legali e reputazionali) e la tutela e fidelizzazione del cliente, con attenzione alla gestione dei conflitti di interesse;
- la realizzazione di valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti e nell'interesse degli *Stakeholder* del Gruppo.

Al contempo, la *Policy*, con riferimento alle operazioni proprie, rappresenta anche una delle leve attuate dal Gruppo per gestire l'impatto negativo rilevato in sede di DMA sul tema della parità di retribuzione e per favorire l'impatto positivo legato ai salari adeguati.

Attraverso l'attuazione della *Policy*, il Gruppo si impegna a rispettare:

- il 37° aggiornamento della circolare n. 285/2013, con cui la Banca d'Italia ha recepito le novità introdotte dalla Direttiva 2019/878/UE (CRDV) e dagli "Orientamenti per sane politiche di remunerazione", della *European Banking Authority* (EBA);
- le "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", con cui la Banca d'Italia, tra l'altro, ha attuato gli "Orientamenti in

materia di politiche e prassi di remunerazione per il personale preposto all'offerta dei prodotti bancari e per i terzi addetti alla rete di vendita" emanati dall'EBA a settembre 2016;

- il Regolamento Intermediari adottato da Consob con delibera n. 20307/2018 (art. 93) e da ultimo aggiornamento con Delibera del 28 luglio 2022, nonché il Regolamento delegato 2017/565/EU che integra la Direttiva 2014/65/EU (MiFID II). Si rilevano inoltre gli "Orientamenti relativi a taluni aspetti dei requisiti in materia di retribuzione della MiFID II" emanati dalla *European Securities and Markets Authority* (ESMA);
- il Regolamento IVASS n. 38 sul governo societario delle imprese e dei gruppi assicurativi, che attua la Direttiva 2009/138/UE (Solvency II), con cui l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) implementa le Linee Guida della *European Insurance and Occupational Pensions Authority* (EIOPA) sul sistema di governo societario e che contiene le previsioni relative alla politica di remunerazione;
- l'atto di modifica del Regolamento di attuazione degli articoli 4-undecies e 6, comma 1, lettere b) e c-bis) del TUF;
- gli Articoli 123-ter del Decreto Legislativo 58/1998 e 84-quater del Regolamento Emittenti (delibera Consob n.11971/1999), che hanno recepito le disposizioni contenute nella *Shareholder Rights Directive 2* (2017/828/EU). Inoltre, sul piano dell'autoregolamentazione si applica il Codice di *Corporate Governance* del gennaio 2020.

Il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione della *Policy* coincide con il Consiglio di Amministrazione. La funzione Audit di Capogruppo verifica la rispondenza delle prassi attuate dal Gruppo e dalle Società del Gruppo bancario rispetto alla *Policy* approvata e alla normativa vigente.

La medesima attività di controllo è svolta nelle compagnie assicurative dalla funzione *Internal Audit*.

In sede di definizione della *Policy*, il Gruppo considera e integra gli interessi dei diversi *Stakeholder* interni ed esterni al Gruppo nel proprio sistema retributivo e in particolare:

- azionisti: viene garantito l'allineamento degli interessi di azionisti e *management*, riconoscendo a questi ultimi parte della remunerazione in azioni;
- clienti: i criteri utilizzati per valutare gli aumenti della componente fissa e variabile della remunerazione di tutto il personale sono conformi ai requisiti in materia di retribuzione della MiFID II e non creano conflitti di interesse che incoraggino il personale ad agire contro gli interessi dei clienti. In aggiunta, la politica di remunerazione prevede meccanismi di *malus* e *claw-back* che agiscono sull'incentivo fino al suo azzeramento, per disincentivare il verificarsi di comportamenti di *misconduct*, allineare ulteriormente gli interessi del personale a quelli dei clienti e adeguare la remunerazione variabile qualora sia accertata una condotta illecita nei confronti del cliente;
- forza lavoro: la *Policy 2024* prevede meccanismi che, nel rispetto del quadro normativo, consentono di attrarre e mantenere nel Gruppo soggetti con professionalità e capacità adeguate alle esigenze d'impresa, a vantaggio della competitività e del buon governo. Perseguire l'equità interna delle retribuzioni incide profondamente sulla motivazione del personale e quindi sulle prestazioni; valutarla verso il mercato del lavoro esterno consente di trattenere i migliori talenti oltre che attrarre dall'esterno. Con questa finalità il Gruppo si è dotato di un sistema di valutazione delle posizioni effettuata da una primaria società di consulenza con la metodologia internazionale IPE (*International Position Evaluation*);
- Parti Sociali: i criteri e le modalità per la determinazione e l'erogazione del premio aziendale, destinato al personale non dirigente delle società del Gruppo bancario che applicano il Contratto Nazionale del Credito, sono oggetto di confronto e negoziazione con le Parti Sociali.

La *Policy* è resa disponibile a tutti i portatori di interesse sul sito istituzionale del Gruppo. Per gli *Stakeholder* interni è possibile consultare il documento nella *intranet* aziendale.

#### *Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione a parità di trattamento e opportunità per la forza lavoro propria*

Le azioni implementate dal Gruppo in materia di parità di trattamento e opportunità per la forza lavoro propria illustrate di seguito includono anche le attività previste in risposta e a mitigazione degli impatti negativi rilevati in sede di analisi di doppia materialità e definite anche all'interno del Piano Strategico. In particolare, a fronte dell'impatto negativo rilevato sui temi dell'equa retribuzione, il Gruppo si impegna in diverse azioni, come descritto di seguito, volte a:

- promuovere l'equità nel reclutamento e nella selezione del personale;
- diffondere la cultura del rispetto e della comunicazione aperta e di denuncia di atti discriminatori;

- promuovere l'accessibilità e la formazione per la gestione di diversità e disabilità;
- ascoltare le aspirazioni professionali individuali e valutare le prestazioni;
- implementare programmi di retribuzione competitiva;
- valorizzare il talento femminile e monitorare il *gender pay gap*;
- favorire l'affiancamento dei giovani e i percorsi di crescita accelerata.

#### Promozione dell'equità nel reclutamento e nella selezione del personale

Nell'ambito della selezione del personale, il Gruppo ha definito un processo standardizzato ed equo, applicando criteri oggettivi e trasparenti di selezione sulla base della competenza e della professionalità dei candidati che garantisca pari opportunità a tutti, oltre a consentire l'individuazione dei candidati più in linea con le posizioni vacanti. Tra le attività implementate per il reclutamento, le iniziative di *Employer Branding* consentono al Gruppo Banco BPM di interagire con giovani talenti universitari all'interno di programmi di orientamento rispetto al mondo lavorativo, *career day*, testimonianze e progetti in collaborazione con le principali università, entrando in contatto con un elevato numero di potenziali candidati. Le iniziative sono svolte a beneficio di tutte le Società del Gruppo operanti sul territorio italiano e coprono tutto il territorio nazionale, in coerenza con gli obiettivi di assunzione pubblicati nel Piano Strategico.

#### Diffusione di un clima di rispetto e comunicazione aperta

Nell'ambito della promozione di un clima di rispetto e comunicazione aperta all'interno del luogo di lavoro, il Gruppo Banco BPM ha messo in campo una serie di azioni e iniziative legate al tema dell'inclusione, dedicate a tutte le persone dipendenti del Gruppo Banco BPM:

- il progetto "Dialogo tra generazioni", attraverso l'erogazione di un corso avente l'obiettivo di favorire la conoscenza delle caratteristiche delle diverse generazioni che cooperano in azienda;
- l'evento "Il Viaggio di Inclusione LGBTQAI+", in collaborazione con l'associazione Parks Liberi e Uguali, incentrato sulle strategie per prevenire e affrontare le pratiche discriminatorie, sia sistemiche che occasionali;
- la formazione e sensibilizzazione attraverso video-pillole pubblicate sulla *intranet* aziendale sui temi degli stereotipi e dei pregiudizi legati all'inclusione, un corso *online* sul tema delle molestie e un *webinar* intitolato "Educazione finanziaria per l'inclusione e la prevenzione della violenza economica";
- l'accordo con le Organizzazioni Sindacali per il sostegno alle persone vittime di violenza, molestie e discriminazioni.

In occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, il Gruppo ha inoltre pubblicato la nuova circolare "Contrasto alle molestie, violenze e a ogni forma di discriminazione nei luoghi di lavoro". Oltre al corso "Contrasto alle molestie, alla violenza e a ogni forma di discriminazione", rivolto a tutto il personale dipendente e attivato nel 2024, la circolare prevede che, nel corso del 2025, venga erogata una formazione specifica alle persone dipendenti, oltre a una formazione dedicata alle persone coinvolte nel processo di Gestione delle Segnalazioni. Inoltre, nel 2025 proseguiranno le iniziative di inclusione sul tema dell'orientamento affettivo, sessuale e dell'identità di genere.

#### Promozione dell'accessibilità e inclusione di disabilità e diversità

Attraverso il progetto "GuardiamOltre", il Gruppo ha avviato l'introduzione dell'approccio *Universal Design* in diversi ambiti, compreso quello della comunicazione, al fine di renderla accessibile attraverso diversi supporti quali, ad esempio: sottotitoli, interpreti LIS, *software* di sintesi vocale e video-ingranditori. Tutte le persone dipendenti del Gruppo possono usufruire di queste facilitazioni comunicative e le singole necessità vengono rilevate attraverso un *database* dedicato alla "Mappatura delle necessità". All'interno del progetto "GuardiamOltre" vengono altresì raccolte le segnalazioni - sia da parte del personale sia da parte dei clienti - sull'eventuale presenza di barriere architettoniche, al fine di consentire l'attivazione delle conseguenti azioni di mitigazione (ad esempio, abbattimento delle barriere o fornitura di accomodamenti ragionevoli). Il Gruppo Banco BPM, per favorire l'inclusione, ha erogato percorsi formativi e interventi personalizzati dedicati ai responsabili e ai lavoratori dei *team* in cui sono presenti persone con disabilità. Inoltre, il *team* di psicologhe interne svolge consulenza ai responsabili e ai gestori risorse umane e interventi con i gruppi di lavoro orientati a facilitare l'inclusione delle persone con disabilità.

In aggiunta, nel 2024 sono stati formati - ottenendo la relativa certificazione - 12 *Disability Manager* che hanno partecipato al corso *executive* dedicato presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e 12 *Diversity*

*Manager* che hanno seguito un percorso professionalizzante presso l'ABI. I percorsi formativi avranno seguito per tutto il 2025 con l'obiettivo di aggiornare progressivamente la platea dei destinatari.

#### Ascolto delle aspirazioni professionali e valutazione delle prestazioni

Il Gruppo ha implementato diverse iniziative dedicate all'aumento della soddisfazione del personale, che contribuiscono alla mitigazione dello *stress* lavoro-correlato.

Tra queste, dal 2023 ha previsto nel proprio applicativo uno spazio che consente a tutto il personale di condividere i propri obiettivi di sviluppo, con l'obiettivo di intercettare e favorire la soddisfazione delle aspirazioni professionali di ciascuna persona.

Contestualmente, al fine di valutare annualmente le *performance* qualitative delle proprie persone e misurare la capacità di gestire efficacemente le attività di competenza, il Gruppo ha introdotto un nuovo strumento di valutazione della prestazione professionale rivolto a tutto il personale dipendente delle società che rispondono al CCNL del Credito e di Banco BPM Vita, ad esclusione del *top management*, che è valutato con un sistema dedicato.

In tale contesto, per accompagnare l'evoluzione del modello di valutazione della prestazione, il Gruppo ha attivato:

- nuovi percorsi formativi, iniziati nel 2024 e in prosecuzione nel 2025, rivolti a tutti i responsabili e focalizzati sul nuovo *performance management*;
- dal 2025 il processo denominato "*Continuous Feedback*", finalizzato a diffondere *feedback* evolutivi e costruttivi in maniera continuativa tra responsabili e collaboratori (bidirezionali).

#### Implementazione di programmi di retribuzione competitiva

Al fine di valorizzare l'impegno e la dedizione del personale dipendente e aumentare la *retention* dei talenti, il Gruppo ha previsto che la remunerazione del personale si articoli in:

- componenti fisse, che riflettono l'esperienza professionale, le responsabilità organizzative e le competenze tecniche secondo un principio di pari opportunità ed equità retributiva;
- componenti variabili, correlate alla *performance*, che permettono di valorizzare il contributo individuale al raggiungimento dei risultati. In particolare, le componenti variabili si distinguono in componenti di breve termine (STI) destinate a tutto il personale e componenti di lungo termine (LTI) destinate a gruppi specifici. In aggiunta ai piani di incentivazione variabile, si evidenzia in particolare che nel dicembre 2024, a favore del personale destinatario del CCNL Credito, è stata raggiunta un'intesa con le Organizzazioni Sindacali relativa a un premio aziendale e a un premio *welfare* (per maggiori informazioni si rimanda alla descrizione dell'azione "Attivazione di un Piano Welfare e del servizio gratuito di Welfare Coach") per il personale dipendente. Poiché l'incentivo (sia di breve che di lungo termine) del personale più rilevante identificato nell'anno è corrisposto nell'arco di sei o cinque anni, suddiviso in una quota *up-front* e in cinque o quattro quote differite annuali subordinate alla positiva verifica di future condizioni, l'orizzonte temporale entro il quale l'impresa porta a termine ciascun piano di incentivazione in essere (di breve o lungo termine) in vigore termina, fatto salvo il trattamento in caso di eventi straordinari, nel 2033. L'incentivo *Short Term Incentive* per il personale non rilevante, il premio aziendale e il premio *welfare* sono corrisposti nel 2025.

Le risorse finanziarie destinate a sostegno dei piani di incentivazione di breve e lungo termine sono erogate in denaro o in azioni ordinarie di Banco BPM, mentre il premio aziendale è fruibile in denaro o in *welfare* secondo i criteri e le modalità di scelta individuali stabilite dalle vigenti disposizioni legislative fiscali.

Le risorse finanziarie dedicate ammontano per la componente in denaro per il piano STI a 84,7<sup>1</sup> milioni di euro e per la componente in azioni del Piano STI 2024 e LTI 2024-2026 a 25<sup>2</sup> milioni di euro (ammontare attuale e futuro distribuito lungo il periodo di *performance* e di maturazione dei piani in essere, ossia nel periodo 2024-2031).

L'onere effettivo sarà determinato in base alle *performance* conseguite nei rispettivi piani di incentivazione. Relativamente al premio aziendale e al premio *welfare* sono stati destinati 36,6<sup>3</sup> milioni di euro da usufruire in modalità *cash* o *welfare* secondo i criteri e le modalità di scelta individuali stabilite dalle vigenti disposizioni legislative fiscali.

<sup>1</sup> Le retribuzioni di competenza dell'esercizio sono ricomprese nel Conto Economico consolidato nella voce "190 a) spese per il personale" in contropartita della voce "100. Fondi per rischi ed oneri - c) oneri per il personale" dello Stato patrimoniale consolidato;

<sup>2</sup> Tale componente della remunerazione è classificata nel Conto economico consolidato nella voce "190 a) spese per il personale" in contropartita della voce di Patrimonio Netto "150. Riserve" dello Stato Patrimoniale consolidato;

<sup>3</sup>Tale componente è ricompresa nel Conto Economico consolidato nella voce "190 a) spese per il personale".

### Valorizzazione del talento femminile

Al fine di incentivare comportamenti virtuosi e il diffondersi di una cultura inclusiva, il Gruppo ha previsto, all'interno del Piano LTI 2024-2026, l'inserimento di un KPI relativo all'incremento dell'incidenza percentuale del personale femminile in ruoli manageriali sul totale dei ruoli manageriali al 31 dicembre 2026 (rispetto al dato registrato al 31 dicembre 2023). Il monitoraggio mensile del livello di raggiungimento degli obiettivi consente una puntuale calibrazione delle azioni gestionali per raggiungere in modo più che eccellente i *target* che il Gruppo si è prefissato. L'incremento di personale femminile in ruoli manageriali è un elemento strategico per valorizzare la diversità all'interno dell'organizzazione, che riflette l'impegno del Gruppo nel creare un ambiente più inclusivo e nel favorire una cultura aziendale che riconosca e valorizzi il talento in tutte le sue forme. L'ambito cui fa riferimento il KPI riguarda i ruoli manageriali di tutto il Gruppo. Il Piano LTI 2024-2026, comprensivo di tale KPI, è destinato a circa 80 ruoli (esclusi gli appartenenti alle funzioni con compiti di controllo), selezionati in base al livello della posizione, all'impatto sul *business* o per finalità di *retention*. Al termine del 2026 è attesa una crescita di un ulteriore 20% dell'incidenza percentuale del personale femminile in ruoli manageriali sul totale dei ruoli manageriali (rispetto al dato registrato al 31 dicembre 2023).

Le azioni adottate nei processi della *People Strategy* del Gruppo hanno contribuito a incrementare significativamente la presenza di donne in ruoli manageriali. In particolare, la rappresentanza delle donne in ruoli manageriali è cresciuta nel tempo pressoché in tutti i livelli manageriali sia di Sede centrale che di Rete Commerciale, a testimonianza dell'impegno profuso da Banco BPM nel creare una *pipeline* correttamente bilanciata tra entrambi i generi. Nei processi di individuazione e validazione di candidature per i ruoli manageriali, è sempre garantita la presenza di un adeguato numero di profili femminili.

Banco BPM si impegna a implementare azioni e a realizzare progetti per incrementare e valorizzare la partecipazione femminile all'interno del Gruppo: è infatti socio sostenitore di "Valore D", la prima associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle aziende e del Paese. A tal proposito, si segnala inoltre che BBPM Life ha aderito al trattato *Women In Finance Charter*, un impegno per l'equilibrio di genere nei servizi finanziari.

### Monitoraggio del *gender pay gap* e azioni correttive

Con l'intento di contribuire a mitigare l'impatto negativo sulla diversità nella retribuzione salariale tra individui di generi diversi che ricoprono ruoli uguali o di pari valore, il Gruppo ha definito per tutto il personale un processo di misurazione e di monitoraggio del *gender pay gap* sulla base di quanto previsto dal quadro normativo bancario secondo criteri e approcci delineati in conformità alle linee guida EBA e alla Circolare di Banca d'Italia n. 285/2013<sup>1</sup>. Considerate, inoltre, le implicazioni della Direttiva (UE) 2023/970 sulla trasparenza retributiva, il Gruppo si è già attivato per affinare il proprio percorso di costruzione e misurazione dell'*Equal Pay for Equal Work*, che sarà rilevato a partire da una nuova architettura delle professioni in grado di valorizzare un approccio *skill-based* e considerare le complessità professionali e i livelli di *expertise* come elementi fondanti, anche con l'obiettivo di garantire equità e trasparenza nei percorsi di progressione di carriera. Infine, a partire dal 2025, il Gruppo si doterà di ulteriori strumenti di analisi per neutralizzare le differenze retributive che derivano da ulteriori fattori oggettivi, a cui possono essere imputati i *gap* di genere.

Entro giugno 2027 il Gruppo dovrà pubblicare il rapporto sul divario retributivo di genere relativamente ai dati 2026 ai sensi della Direttiva (UE) 2023/970 che richiede di spiegare se i *gap* retributivi siano dovuti a fattori oggettivi e neutri rispetto al genere caratteristici dell'impresa. Per ulteriori dettagli in merito alle metriche su retribuzione e divario retributivo si rimanda al paragrafo "Metriche relative alla diversità e al divario retributivo".

### Attivazione di iniziative dedicate ai giovani: Progetto *Mentoring*, Progetto *Giovani* e Programma *Boost Your Talent*

Il Gruppo, con specifico riferimento alle Società con sede in Italia operanti in ambito creditizio e assicurativo, ha attivato diverse iniziative dedicate alla crescita dei giovani talenti. Per il periodo 2024-2025, è proseguita la terza edizione del "Progetto *Mentoring*" con l'obiettivo di facilitare e sostenere il percorso di crescita dei giovani neoassunti, supportandoli nel leggere e comprendere l'organizzazione e sviluppare il loro talento, al fine di farli sentire parte

<sup>1</sup>La differenza a livello complessivo tra la remunerazione media di uomini e donne espressa come percentuale della remunerazione media degli uomini (c.d. *raw gap*), pur essendo un indicatore rilevante, non tiene conto della tipologia di lavori svolti e risente pertanto della diversa ripartizione di genere nell'organizzazione (diversa distribuzione di donne e uomini tra i ruoli più remunerati). Come previsto dallo stesso quadro normativo che stabilisce che le banche possono individuare modalità ulteriori per rilevare e monitorare il divario retributivo di genere, Banco BPM, in linea con le *best practices* osservate nel contesto bancario, ha adottato una metodologia di analisi (*Equal Pay for Equal Work*) che suddivide la popolazione in *cluster* (*Job Class*): per i *manager* si considerano le responsabilità e la complessità gestita (valutate mediante metodologia *International Position Evaluation* - anche "IPE" -) e per il restante personale la tipologia di attività svolta.



dell'identità aziendale. Inoltre, anche per l'anno 2024 il Gruppo ha rinnovato il "Progetto Giovani", rivolto ai giovani dipendenti che, in base a criteri di età, ruolo e inquadramento, vengono coinvolti in un percorso biennale di sviluppo delle conoscenze professionali e delle *soft skill*, per valorizzarne le potenzialità individuali.

A queste iniziative si aggiunge il programma "*Boost Your Talent*", svolto con cadenza annuale, dedicato a persone di talento attualmente inserite in ruoli professionali e commerciali, realizzato per alimentare lo sviluppo dei ruoli decisivi per il futuro del Gruppo e per favorire il ricambio generazionale. Il percorso si articola in diverse tappe che promuovono l'*empowerment*, lo sviluppo di *soft skill* e il consolidamento di una nuova visione della propria *leadership*.

#### Attivazione di percorsi di crescita accelerata verso ruoli di prima managerialità

Al fine di promuovere e valorizzare i propri talenti, il Gruppo ha predisposto, nel corso del 2024, dei percorsi di crescita accelerata su tutto il territorio nazionale verso ruoli di prima managerialità, rivolti a giovani Gestori di Rete di età inferiore ai 35 anni assunti nell'ultimo triennio e Gestori di Rete *professional* che si sono distinti per un elevato potenziale di crescita. L'iniziativa è volta a favorire la pianificazione di esperienze professionali a maggiore complessità, offrire formazione specifica dedicata e prevedere degli affiancamenti all'interno della Direzione Territoriale di riferimento. Per quanto concerne i Direttori di Filiale di recente nomina, in aggiunta al percorso formativo di ruolo, viene garantito il supporto prevedendo l'affiancamento a un Direttore di comprovata esperienza manageriale, detto "*Supporter*". Tale affiancamento consente ai nuovi Direttori un confronto esperienziale immediatamente spendibile sul campo e ai Direttori "*Supporter*" di accrescere la loro consapevolezza nel ruolo e la capacità di supportare le persone nel percorso di sviluppo professionale. Ai giovani e ai *professional* in crescita sono anche state dedicate specifiche iniziative di "Affiancamento" e di "*Company Visit*", il cui obiettivo è sviluppare la visione d'insieme e la consapevolezza organizzativa, favorire le sinergie e le relazioni interfunzionali, oltre ad accrescere conoscenze trasversali e specialistiche. I percorsi descritti, avviati nel 2024, saranno portati avanti con continuità nel corso del 2025.

#### *Obiettivi relativi alla parità di trattamento e opportunità per la forza lavoro propria*

I principali obiettivi finalizzati a gestire questioni relative alla parità di trattamento e opportunità per la forza lavoro propria nonché a monitorare l'efficacia delle politiche e delle azioni sono:

- incremento della percentuale di donne che ricoprono ruoli manageriali;
- erogazione annuale di formazione nei confronti delle persone dipendenti del Gruppo;
- erogazione di formazione su tematiche ESG.

#### Incremento della percentuale di donne che ricoprono ruoli manageriali

Il Gruppo<sup>1</sup>, in sede di Piano Strategico 2023-26, ha previsto di raggiungere entro il 2026 un incremento del 20% della proporzione di donne in ruoli manageriali rispetto a quanto registrato al 31 dicembre 2023 (in cui l'incidenza era pari al 29,7%), con un obiettivo di incidenza in termini assoluti pari al 35,6%. In seguito alla recente approvazione dell'aggiornamento del Piano Strategico 2024-27, l'obiettivo in termini assoluti è stato aggiornato al 36% entro il 2027.

L'obiettivo è stato definito in coerenza con le Politiche di remunerazione del personale del Gruppo perseguendo la finalità di migliorare ulteriormente la *People Strategy* e l'integrazione della strategia ESG nelle politiche del Gruppo. L'indicatore rapporta il numero di donne occupanti ruoli manageriali sul totale dei ruoli manageriali, senza considerare ai fini del calcolo i soggetti preposti appartenenti alla Rete Commerciale. L'obiettivo è stato definito tenendo conto delle eventuali riorganizzazioni aziendali e le evoluzioni organizzative previste in arco Piano, sulla base dei dati raccolti tramite il gestionale aziendale.

Il dato al 31 dicembre 2024 evidenzia un incremento pari al +46,9% nel periodo 2021-2024. La quota di personale femminile in posizioni manageriali è pari al 30,7% a fine 2024.

#### Erogazione annuale di formazione nei confronti delle persone dipendenti del Gruppo

Il Gruppo si impegna a erogare 140 mila giornate<sup>2</sup> annue di formazione al proprio personale dipendente, per l'orizzonte temporale 2024-26.

<sup>1</sup> Escluse le società Sagim S.r.l. Società agricola e Terme Ioniche S.r.l..

<sup>2</sup> È compresa la formazione ESG menzionata nel seguente obiettivo.

L'obiettivo annuale, definito nel contesto del Piano Strategico 2023-26 e confermato anche per l'anno 2027 nel recente aggiornamento del Piano Strategico 2024-27, risulta coerente con i valori espressi dalle Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani e persegue, attraverso *Academy*, le seguenti finalità:

- formazione per l'inclusione e la crescita professionale dei giovani in azienda;
- programmi di formazione manageriale volti a diffondere uno stile di *leadership* basato su fiducia, rispetto e cooperazione;
- organizzazione della formazione per segmenti di *business* per aumentarne la customizzazione ed efficacia, con particolare attenzione alla digitalizzazione;
- supporto a tutte le iniziative interne in ambito ESG e *Digital, Privacy & Cyber Security*.

L'obiettivo è comprensivo della formazione erogata verso risorse con le quali il rapporto di lavoro risulta cessato durante l'anno ed è stato definito tenendo in considerazione sia i giorni di corso obbligatori previsti per singolo dipendente in *compliance* con le differenti normative a cui il Gruppo è assoggettato (ad esempio salute e sicurezza, anticorruzione) sia un numero di giornate di formazione volontaria legata ai fabbisogni di ruolo. Per la definizione dell'ammontare totale delle giornate di formazione da erogare sono state effettuate analisi di *benchmark* di mercato e utilizzati i dati disponibili a sistema in merito al numero delle persone dipendenti destinatarie delle attività previste dal Piano Strategico.

Il dato al 31 dicembre 2024 presenta un valore pari a 140.319 giornate di formazione erogate, confermando il pieno raggiungimento dell'obiettivo annuale per l'esercizio di riferimento.

#### Erogazione di formazione su tematiche ESG

All'interno dei propri programmi di formazione e in linea con i valori a cui si ispirano le Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani, il Gruppo ha definito all'interno del Piano Strategico 2023-26 l'obiettivo di erogare alle proprie persone dipendenti 200.000 ore cumulate di formazione relativamente a tematiche ESG nell'orizzonte temporale 2024-26. L'obiettivo, ripianificato al 2027 in occasione dell'aggiornamento di Piano Strategico 2024-27, persegue la finalità di aumentare le competenze e la consapevolezza in ambito ESG del personale dipendente, contribuendo a fornire conoscenze utili ai fini della misurazione dei relativi rischi, in coerenza con l'evoluzione della normativa esterna e con la materialità di tali rischi.

Il Gruppo ha determinato l'obiettivo considerando le tipologie di corsi di formazione obbligatori a cui è assoggettato e integrando la formazione prevista su temi ESG rilevanti, sulla base dei dati disponibili a sistema in merito al numero di persone dipendenti destinatarie di tali corsi.

Il dato al 31 dicembre 2024 evidenzia un valore pari a 177.790 ore erogate.

#### *Metriche relative alla diversità e al divario retributivo*

Nel seguito viene riportata la suddivisione delle persone dipendenti per fascia d'età e tipologia di impiego. Nel definire e *clusterizzare* i ruoli riportati nella prima colonna, il Gruppo ha considerato la classificazione prevista dai CCNL applicati per i dipendenti del Paese Italia. I dipendenti presso Società all'estero, per cui non è prevista una contrattazione collettiva o una classificazione dell'inquadramento, rientrano nella categoria degli "impiegati".

<b>Numero di personale dipendente</b>	<b>&lt;30 anni</b>	<b>30-50 anni</b>	<b>&gt;50 anni</b>	<b>Totale personale</b>
Dirigenti	0	40	276	316
% di dirigenti sul personale totale	0,00%	0,21%	1,42%	1,62%
Quadri	5	2.301	6.024	8.330
% di quadri sul personale totale	0,03%	11,81%	30,91%	42,74%
Impiegati	646	4.800	5.357	10.803
% di impiegati sul personale totale	3,31%	24,63%	27,49%	55,43%
Operai	2	14	25	41
% di operai sul personale totale	0,01%	0,07%	0,13%	0,21%
<b>Totale personale</b>	<b>653</b>	<b>7155</b>	<b>11.682</b>	<b>19.490</b>

Al 31 dicembre 2024, i ruoli di alta dirigenza (i.e. coloro che esercitano funzioni esecutive e che sono responsabili della gestione quotidiana, riportando direttamente all'organo di gestione) sono ricoperti da 9 persone, tutte di sesso maschile. I criteri di definizione di alta dirigenza sono stati condivisi con ABI.

Il divario retributivo di genere, calcolato in ottemperanza alle modalità definite allo *standard* ESRS S1 sezione S1-16 *Application Requirements* 98 come la differenza tra i livelli retributivi orari medi corrisposti ai lavoratori di sesso femminile e a quelli di sesso maschile espressa in percentuale del livello retributivo orario medio dei lavoratori di sesso maschile ammonta al 16,6%. In particolare, nel calcolare il livello retributivo medio corrisposto, il Gruppo considera la retribuzione oraria lorda dei dipendenti sommando la retribuzione base (RAL) a tutte le altre componenti della remunerazione corrisposte nell'anno (indennità di ruolo, patti, sistemi incentivanti, *benefit*, *una tantum*, premio aziendale, ecc.) e suddividendola per il monte ore settimanale previsto dal CCNL di riferimento e le effettive settimane di lavoro dell'anno. Le quote corrisposte in azioni sono valorizzate al prezzo di assegnazione. Il Gruppo ritiene che l'indicatore calcolato secondo le logiche ivi citate (nel seguito anche "*raw gap*"), seppur significativo, non possa essere ritenuto rappresentativo di potenziali disparità di genere dal momento che non consentirebbe un confronto tra le retribuzioni degli uomini e delle donne che svolgono funzioni simili secondo un principio di *Equal Pay for Equal Work*.

In tal senso, Banco BPM, in linea con le *best practice* osservate, si sta muovendo per l'adozione di una metodologia di calcolo e monitoraggio del divario retributivo che, in coerenza con il principio di *Equal Pay for Equal Work*:

- suddivide la popolazione del personale dipendente in *Job Cluster* sulla base di responsabilità, livello di complessità gestita e tipologia di attività svolte;
- neutralizza gli effetti di eventuali altri fattori "neutri rispetto al genere" che potrebbero influenzare la retribuzione di una persona (ad es. livello di istruzione, *seniority* nel ruolo, ecc).

Si segnala che l'indicatore calcolato come media del *Raw Gap* di ogni *job class* ponderata per il relativo numero di persone presenta valori decisamente più contenuti rispetto al *Raw Gap* in quanto non risente della diversa ripartizione di genere nell'organizzazione. Ciononostante, anche il *Raw Gap* del Gruppo risulta in diminuzione sostenuto dal miglioramento della rappresentatività di donne in ruoli manageriali con relativi interventi sulla retribuzione e, nell'ambito del ricambio generazionale, dall'uscita di uomini in numero superiore rispetto alle donne.

Nel seguito si riporta il numero e il genere delle persone dipendenti con disabilità presenti nel Gruppo al 31 dicembre 2024, includendo nella definizione di disabilità da ipotesi di durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali, per le quali l'interazione per la singola persona con una barriera di diversa natura può ostacolare la piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con altri.

Personale dipendente con disabilità	Numero	Incidenza % rispetto alla categoria di genere
Donne	637	7,0%
Uomini	689	6,6%
<b>Totale personale con disabilità</b>	<b>1.326</b>	<b>6,8%</b>

Il dato relativo al numero delle persone dipendenti con disabilità è riportato anche all'interno del Prospetto Informativo (i.e. comunicazione fatta dal datore di lavoro al Ministero del Lavoro) dove viene indicata la situazione occupazionale del Gruppo rispetto agli obblighi di assunzione di personale disabile e/o appartenente alle altre categorie protette così come previsto dalla L. n. 68/1999.

#### *Metriche di formazione e sviluppo delle competenze*

Il Gruppo prevede per il personale dipendente il processo di *Performance Management* per la valutazione delle prestazioni (Valutazione professionale e Valutazione *top management*). In particolare, nel seguito si riporta il numero dei dipendenti che, nel corso del 2024, hanno partecipato a revisioni periodiche delle prestazioni.

	Numero di persone dipendenti che hanno partecipato a revisioni periodiche	Incidenza % rispetto alla categoria di riferimento
Donna	8.645	94,9%
Uomo	9.985	96,2%
<b>Totale</b>	<b>18.630</b>	<b>95,6%</b>

In aggiunta, rispetto alla quota parte di persone dipendenti che ha partecipato alle revisioni periodiche, di cui al punto precedente, si riporta nel seguito anche la suddivisione per categoria (i.e. dirigenti, quadri, impiegati):

	<b>Numero di dipendenti che hanno partecipato a revisioni periodiche</b>	<b>Incidenza % rispetto alla categoria di riferimento</b>
Dirigenti	299	94,6%
Quadri	8.119	97,5%
Impiegati	10.212	94,5%
<b>Totale</b>	<b>18.630</b>	<b>95,6%</b>

In media il personale dipendente del Gruppo ha usufruito di 54 ore di formazione nel corso del 2024 (56 ore medie per persone dipendenti donne e 52 per persone dipendenti uomini), mentre i lavoratori non dipendenti hanno usufruito in media di 12 ore di formazione. Per il calcolo della media sono state considerate le ore effettive di formazione erogate nel corso dell'anno al personale dipendente.

I programmi di formazione erogati prevedono la suddivisione in aree specifiche, identificabili come: obbligatoria, tecnico/professionale, abilitante, relazione/sviluppo capacità/commerciale e manageriale. Tra i temi proposti, ci sono quelli dedicati agli aspetti ESG e alla *Cyber Security* (prevalentemente classificati come obbligatori).

#### *Metriche relative a incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani*

Il Gruppo rende noto che, nel corso del 2024, sono stati segnalati 4 episodi di discriminazione tra la forza lavoro propria.

Nello specifico, due segnalazioni sono state presentate attraverso l'apposita casella di posta [segnalo@bancobpm.it](mailto:segnalo@bancobpm.it), dedicata alla segnalazione di molestie e atti discriminatori, che è stata attivata dopo la pubblicazione - in data 25 novembre 2024 - della circolare tematica "Contrasto alle molestie, violenze e a ogni forma di discriminazione nei luoghi di lavoro".

Le altre due segnalazioni, sono pervenute direttamente all'attenzione della struttura Legale Risorse Umane, rispettivamente, tramite inoltro dalla funzione Gestione del Personale e tramite comunicazione PEC inviata da parte del legale del dipendente segnalante.

In particolare, si rilevano 3 segnalazioni per molestie e una segnalazione per discriminazione di razza o etnia. Il dato viene estratto manualmente dalla struttura Legale Risorse Umane di Banco BPM, unitamente alla struttura *Diversity Inclusion e Social*.

Ad ogni modo, il Gruppo rende noto che nel corso del periodo di riferimento non è stato registrato alcun incidente grave in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro propria e, di conseguenza, non è stato erogato nessun importo per ammende, sanzioni o risarcimento danni in tal senso.

## **Riservatezza e corretto trattamento dei dati**

### *Politiche relative alla riservatezza e corretto trattamento dei dati della forza lavoro propria*

#### Regolamento in materia di sicurezza informatica

Il Regolamento in materia di sicurezza informatica, applicato dall'intero Gruppo, disciplina i principi, i ruoli e le responsabilità in materia di sicurezza informatica.

L'obiettivo del Regolamento in oggetto è la prevenzione del rischio informatico e *cyber* con particolare riferimento a eventuali episodi di fughe e/o perdite di dati legate ad attacchi *cyber* e incidenti di sicurezza informatica, favorendo impatti positivi relativi alla tutela della riservatezza dei dati e delle informazioni della forza lavoro.

Attraverso l'attuazione del Regolamento, il Gruppo si impegna a rispettare le seguenti normative nazionali ed europee in ambito di servizi finanziari e/o di *privacy*:

- la Circolare 285/2013 di Banca d'Italia;
- le raccomandazioni di BCE;
- le linee guida di EBA;
- la normativa PSD2 sui pagamenti;
- le normative europee e nazionali in materia di *privacy* (ad esempio, GDPR).

Il Consiglio di Amministrazione, massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del Regolamento e del complessivo monitoraggio sulla sicurezza informatica a livello di Gruppo, viene tempestivamente informato su possibili eventi gravi relativi al rischio informatico.

Il Regolamento è consultabile dagli *Stakeholder* interni nella *intranet* aziendale.

*Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione alla riservatezza e al corretto trattamento dei dati della forza lavoro propria*

Il Gruppo assicura che le proprie pratiche non causino o contribuiscano a causare impatti negativi rilevanti sulla forza lavoro propria in materia di approvvigionamento, vendite e utilizzo dei dati tramite la formalizzazione e attività di presidio/monitoraggio rispetto alla messa in opera dei principi delineati nel Codice Etico, nelle Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani, nel Regolamento in materia di *privacy*, trattamento e protezione dei dati personali, nella Norma di Processo *Privacy* - Gestione dei diritti degli interessati e nella Circolare Tematica *Privacy* - Trattamento e protezione dei dati personali, oltre che in ogni altra eventuale ulteriore normativa interna in materia.

Implementazione di un Piano annuale di formazione e sensibilizzazione sulla *Cyber Security*

Al fine di garantire che tutte le persone dipendenti del Gruppo, incluse le risorse che rivestono ruoli chiave e i clienti, abbiano un livello adeguato di consapevolezza e di conoscenza in materia di *Cyber Security*, è stato implementato per l'anno 2024 un "Piano annuale di formazione e sensibilizzazione sulla *Cyber Security*". Le attività svolte per il raggiungimento di questi obiettivi sono state realizzate attraverso diverse modalità, con lo scopo di sviluppare le competenze essenziali per identificare e ridurre le minacce informatiche e promuovere una cultura solida e consapevole in materia di *Cyber Security*. In dettaglio sono state previste le seguenti iniziative:

- erogazione di formazione di base e aggiornamento a carattere obbligatorio a tutte le persone dipendenti del Gruppo, integrata da pillole formative incentrate sul *gaming* e *interactive training*;
- pubblicazione di quattro nuovi corsi on line dedicati alla *Cyber Security* e un corso dedicato ai neoassunti, oltre alla possibilità di partecipare a *Master*, *Workshop*, eventi formativi interaziendali e osservatori e gruppi di ricerca a livello universitario per gli addetti ai lavori;
- erogazione di campagne di *phishing*, rivolte alle persone dipendenti delle società bancarie del Gruppo, per simulare le truffe attraverso *e-mail* contraffatte, diffuse per ottenere informazioni personali in modo ingannevole, a cui seguiranno attività formative mirate su specifici *target*, in base agli esiti dei test.

*Obiettivi relativi alla riservatezza e al corretto trattamento dei dati della forza lavoro propria*

Il Gruppo Banco BPM non ha adottato obiettivi specifici in merito alla tutela della *privacy* dei dipendenti in quanto la stessa risulta normata tramite l'adozione del "Regolamento in materia di *privacy*, trattamento e protezione dei dati personali" in cui vengono disciplinati i principi, i ruoli e le responsabilità in materia di *privacy*, trattamento e protezione dei dati personali. Tale Regolamento recepisce le disposizioni derivanti dal Regolamento Europeo UE 2016/679 (anche "GDPR"), applicato alle persone fisiche, compresi i liberi professionisti e le ditte individuali e dal D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018 (anche "Codice Privacy").

Il tema della tutela dei dati del personale risulta di fondamentale importanza per un Gruppo che gestisce dati e informazioni la cui violazione avrebbe non solo ripercussioni economiche e reputazionali sul Gruppo stesso, ma comprometterebbe la serenità dei propri *Stakeholder*. Da questo punto di vista, obiettivo prioritario è assicurare la massima sicurezza e riservatezza possibile dei dati gestiti.

A partire dal 2018 regolamenti e procedure sono costantemente aggiornati, in linea con la disciplina GDPR e tutta la normativa di riferimento, presidiati dal Data Protection Officer (anche "DPO", individuato nella persona del responsabile della funzione Compliance, che riporta direttamente all'Amministratore Delegato, con accesso diretto agli Organi Sociali) affiancato da un'unità organizzativa dedicata. Questo presidio, supportato da specifiche soluzioni informatiche, gestisce anche una casella *e-mail* (*protezionedati@bancobpm.it*) dedicata alla raccolta delle istanze sui dati personali avanzate dagli interessati. Il DPO, come previsto dalla normativa interna, effettua verifiche di *compliance* e indica le azioni di mitigazione del rischio di non conformità in ottica di *privacy by design* e *by default*.

## Comunità interessate

La seguente tabella riporta la descrizione di impatti, rischi e opportunità che il Gruppo ha valutato come rilevanti relativamente al tema comunità interessate a seguito della sua valutazione di doppia materialità.

Topic, sub topic, o sub-sub topic ESRS	IRO	Perimetro	Descrizione	Metriche utilizzate per valutare le prestazioni e l'efficacia in relazione a un IRO rilevante
Diritti economici, sociali e culturali delle comunità Diritti civili e politici delle comunità	Impatto positivo	Operazioni proprie	Iniziativa territoriale a sostegno della comunità, donazioni, sponsorizzazioni e presenza sul territorio di fondazioni dedicate al Terzo Settore	<p>Metrica Entity-Specific - Sponsorizzazioni ESG e liberalità</p> <p>Metrica Entity-Specific - (Di cui) Contributo economico destinato alle fondazioni secondo quanto previsto dallo Statuto</p> <p>Metrica Entity-Specific - Volontariato d'impresa</p> <p>Metrica Entity-Specific - Educazione finanziaria alle scuole</p>
	Opportunità	Catena del valore a valle	Miglioramento della <i>reputation</i> del Gruppo tramite il rafforzamento della posizione di <i>leadership</i> come banca finanziatrice del Terzo Settore	Metrica Entity-Specific - Clienti Terzo Settore

## Impatti, rischi e opportunità rilevanti per le comunità interessate e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Durante l'identificazione degli impatti rilevanti, sono state incluse nell'ambito di applicazione dell'informativa tutte le comunità interessate che possono subire tali impatti da parte del Gruppo.

In particolare, le comunità soggette agli impatti positivi rilevanti sono principalmente quelle presenti sul territorio ove il Gruppo opera e dove concentra i suoi interventi sia di supporto, tramite donazioni e liberalità ad associazioni e fondazioni locali, sia offrendo prodotti e servizi di finanziamento pensati *ad hoc* per le imprese del Terzo Settore. In particolare, l'attività filantropica riguarda il sostegno alle iniziative in ambiti quali solidarietà e sociale, arte e cultura, sport, istruzione e formazione, ambiente e territorio, oltre che a diversi centri di ricerca ed enti istituzionali. Inoltre, il Gruppo fornisce un sostegno mirato alle popolazioni colpite da eventi climatici estremi, alle scuole e ai centri ricreativi per i giovani.

In merito all'identificazione degli IRO, durante il processo di doppia materialità, è stato individuato un impatto positivo effettivo derivante dalle donazioni e sponsorizzazioni erogate dal Gruppo verso realtà del Terzo Settore allo scopo di supportare attività e progetti per il miglioramento sociale e la tutela e valorizzazione del territorio nel quale le comunità interessate risiedono.

Per quanto concerne la materialità finanziaria invece, non sono stati identificati dei rischi rilevanti per il Gruppo, ma è stata individuata un'opportunità a valle della catena del valore, relativa al miglioramento della reputazione del Gruppo grazie al rafforzamento della posizione di *leadership* come banca finanziatrice del Terzo Settore.

L'opportunità rilevata ha impatto su tutte le comunità interessate che beneficiano dei progetti sostenuti dalle attività degli enti Terzo Settore ed enti *no-profit* finanziati dal Gruppo.

## Processi di coinvolgimento delle comunità interessate e canali che consentono di esprimere preoccupazioni

Il Gruppo identifica le proprie attività basandosi sull'ascolto delle proprie comunità di riferimento. Infatti, pur non prevedendo un processo formale (incluse fasi, ruoli e responsabilità) di coinvolgimento e ascolto delle comunità, le attività di *engagement* avvengono nel continuo grazie al coinvolgimento dei Comitati Territoriali (composti da esponenti del mondo economico, professionale e associativo). Questi raccolgono sia l'opinione delle comunità interessate ad ampia scala, che le istanze di specifici gruppi in situazioni di fragilità economica e sociale, rappresentando un punto di raccordo tra il Gruppo e le comunità e favorendo l'individuazione, la gestione e il monitoraggio di eventuali criticità e malcontenti.

In particolare, pur non prevedendo specifici canali che consentono alle comunità di esprimere preoccupazioni, la Rete Commerciale, facendo leva sulla relazione instaurata con la comunità e la pervasività di diffusione rispetto al territorio di riferimento, è resa pienamente responsabile della raccolta di eventuali segnalazioni e della diffusione delle stesse all'interno del Gruppo. Si rimanda al capitolo "Attività di *Stakeholder Engagement*" per ulteriori dettagli in merito a interessi e opinioni delle comunità interessate.

## Politiche relative alle comunità interessate

Le politiche relative alle comunità interessate, compresi gli impegni in materia di politica dei diritti umani pertinenti e i processi e i meccanismi per monitorare il rispetto di tali principi, sono coerenti con il contenuto del Codice Etico del Gruppo (descritto all'interno del paragrafo "Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese") e delle Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani (descritte all'interno del paragrafo "Politiche relative alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria"). Tali principi sono conformi alle norme riconosciute a livello internazionale per le comunità e i popoli indigeni, compresi i principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani. Inoltre, si specifica che le attività del Gruppo si svolgono prevalentemente sul territorio italiano, svizzero e irlandese, nei quali non sono presenti popoli indigeni e che nelle operazioni proprie o a monte e a valle della catena del valore, non sono stati segnalati casi di inosservanza verso tali principi, né sono pervenute segnalazioni di gravi problemi e incidenti in materia di diritti umani da parte delle comunità interessate.

Le principali politiche adottate dal Gruppo per gestire le tematiche di sostenibilità rilevanti relativamente alle comunità interessate sono:

- il Regolamento in materia di interventi promozionali e sponsorizzazioni;
- il Regolamento Comitati Direzionali;
- le Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani (per ulteriori dettagli, si faccia riferimento al paragrafo "Politiche relative alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria").

### *Regolamento in materia di interventi promozionali e sponsorizzazioni*

Il Regolamento in materia di interventi promozionali e sponsorizzazioni, applicato dall'intero Gruppo e relativo alla catena del valore a valle, mira a favorire l'impatto positivo relativi alle iniziative territoriali a sostegno della comunità e alle sponsorizzazioni. Inoltre, consente di cogliere l'opportunità relativa miglioramento della *reputation* del Gruppo, tramite il consolidamento del rapporto con le realtà del Terzo Settore, ambito in cui il Gruppo ricopre posizione di *leadership* come banca finanziatrice.

I principi che ispirano la gestione delle sponsorizzazioni sono volti a:

- garantire il rispetto e la compatibilità con la normativa esterna e interna vigente, la prudenza e la proporzionalità nell'assunzione dei rischi (diretti, indiretti e reputazionali), nonché il rispetto del *budget* approvato;
- garantire l'allineamento alle politiche interne di comunicazione e la propedeuticità alle azioni di sviluppo commerciale;
- promuovere l'immagine e la visibilità del nome e del marchio del Gruppo, creando valore positivo e durevole nel tempo, supportando il progresso e il benessere dei territori in cui opera;
- normare la rotazione delle richieste di sponsorizzazione, la tracciabilità e il *reporting* delle stesse, oltre a definire i soggetti potenzialmente beneficiari di sponsorizzazione;
- stabilire i requisiti minimi necessari affinché le sponsorizzazioni possano essere effettuate e individuare le sponsorizzazioni vietate e non ammesse.

Il Regolamento stabilisce inoltre come la gestione degli interventi promozionali e delle iniziative di sponsorizzazione sia soggetta alle modalità di istruttoria e agli *iter* deliberativi definiti dalla normativa di riferimento in materia di anticiclaggio e di conflitti di interesse. L'Amministratore Delegato rappresenta il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del Regolamento, che viene reso disponibile ai portatori di interesse interni tramite la *intranet* aziendale.

### *Regolamento Comitati Direzionali*

Il Regolamento Comitato Direzionali, applicato dall'intero Gruppo e relativo alla catena del valore a valle, definisce i principi, i criteri, i compiti e le responsabilità in materia di funzionamento di tali comitati, istituiti presso la Capogruppo e operanti a livello di Gruppo. Nello specifico, tenuto conto dell'importanza della relazione diretta con il territorio e dell'opportunità di intervenire prontamente nel sostegno a iniziative in favore dei molteplici bisogni della collettività, il Regolamento favorisce l'impatto positivo relativo alle iniziative territoriali a sostegno della comunità definendo la responsabilità del Comitato Liberalità di deliberare:

- le erogazioni liberali riferite alle aree non presidiate da Fondazioni, quali le Direzioni Territoriali Tirrenica e Centro-Sud, previo parere favorevole dei Comitati Territoriali di Consultazione, ove presenti;
- gli interventi di liberalità finalizzati al sostegno di progetti e/o iniziative non riconducibili ad uno specifico territorio di riferimento del Gruppo.

Anche in questo caso, il Consiglio di Amministrazione rappresenta il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del Regolamento che è reso disponibile ai portatori di interesse interni tramite la intranet aziendale.

### **Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione alle comunità interessate**

Il Gruppo ha adottato molteplici azioni al fine di gestire le questioni di sostenibilità rilevanti relative alle comunità interessate, nonché per raggiungere gli scopi e gli obiettivi delle proprie politiche. Le azioni, descritte nel seguito, vengono attuate in coerenza con il Codice Etico del Gruppo che sottolinea l'importanza del ruolo del Terzo Settore in merito alla promozione di comunità sostenibili, coese e resilienti, oltre alla promozione delle attività e delle iniziative dei soggetti operanti attraverso servizi, prodotti e assistenza a loro dedicati.

In particolare, le principali azioni adottate dal Gruppo riguardano:

- volontariato d'impresa a favore dell'ambiente e del sociale;
- stipulazione di accordi commerciali a sostegno degli enti religiosi e del Terzo Settore;
- sponsorizzazioni e donazioni sociali, iniziative per le comunità locali, le scuole e gli studenti;
- partecipazione a eventi e iniziative per la valorizzazione delle società *no-profit* e degli enti del Terzo Settore.

Tali azioni perseguono l'obiettivo primario di produrre impatti positivi per le comunità interessate, in coerenza con gli obiettivi del Piano Strategico. Le opportunità rilevanti per il Gruppo vengono, inoltre, perseguite tramite le iniziative rivolte agli enti del Terzo Settore, con l'obiettivo di rafforzare la relazione e sottoscrivere specifici accordi commerciali dedicati. Il monitoraggio di tali azioni avviene tramite le specifiche strutture dedicate alla relazione con le comunità interessate, incaricate anche della gestione degli impatti ad esse connessi.

#### *Volontariato d'impresa a favore dell'ambiente e del sociale*

Il Gruppo ha proseguito, anche nel 2024, il suo sostegno al progetto di volontariato d'impresa "Volontariamo" in collaborazione e a supporto delle organizzazioni *no-profit* e associazioni presenti sul territorio. I volontari e le volontarie del Gruppo Banco BPM hanno partecipato a innumerevoli attività che hanno contribuito, a titolo esemplificativo, alla pulizia di parchi e spazi cittadini, alle attività di manutenzione, pulizia e ripristino di spazi interni ed esterni, orti e naturali, oltre che a servizi mensa e di smistamento di derrate alimentari.

Il progetto "Volontariamo" prevede, inoltre, il volontariato "a distanza" e il supporto ad associazioni operanti nell'ambito sociale, impegnate nell'aiuto e nell'assistenza di persone fragili, bambini, adolescenti, famiglie che vivono in situazioni di difficoltà, marginalità sociale e povertà.

La partecipazione dei dipendenti del Gruppo Banco BPM avviene tramite libera iscrizione e si svolge durante l'orario lavorativo, sulla base della territorialità delle iniziative attivate.

#### *Stipulazione di accordi commerciali a sostegno degli enti religiosi e del Terzo Settore*

Anche per il 2024, il Gruppo ha rinnovato e sottoscritto una serie di accordi commerciali che consentono di costruire e mantenere numerose relazioni su tutto il territorio nazionale, rivolti a:

- associazioni territoriali;
- consorzi e cooperative sociali associate;
- Centro Sportivo Italiano e Confcooperative.

Il Gruppo ha, inoltre, supportato diverse iniziative a sostegno di progetti finanziati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), confermando le importanti convenzioni stipulate negli scorsi anni con alcune Arcidiocesi e Diocesi, aventi l'obiettivo di anticipare i contributi loro assegnati e favorire l'apertura di nuovi conti correnti sul territorio.

Per il Gruppo Banco BPM, il rilievo dei clienti appartenenti al Terzo Settore trova conferma nell'offerta di prodotti dedicati a tale segmento di clientela, che nel 2024 hanno portato all'apertura di nuovi conti correnti con un tasso di conversione del 27%.

#### *Sponsorizzazioni e donazioni sociali e iniziative per le comunità locali, le scuole e gli studenti*

Anche nel 2024 la Capogruppo e le sue fondazioni hanno elargito sponsorizzazioni e donazioni verso associazioni e organizzazioni *no-profit*, supportando iniziative rivolte alle comunità di riferimento, scuole e studenti in continuità con la linea tracciata negli anni precedenti, intercettando e accogliendo i loro bisogni e mettendo a punto gli strumenti di intervento più adeguati attraverso le elargizioni in oggetto.



I principali ambiti sostenuti dal Gruppo sono:

- ricerca e salute, attraverso il supporto a progetti, strutture e associazioni di ricerca, l'acquisto di materiale medico e il sostegno a iniziative di prevenzione;
- solidarietà e ambito sociale, attraverso iniziative per l'aiuto delle fasce più deboli della popolazione;
- disabilità e mondo dell'infanzia, nonché iniziative volte a valorizzare le diversità e l'inclusione;
- arte e cultura, attraverso il sostegno a iniziative di letteratura, teatro e arte, nonché la valorizzazione e tutela del patrimonio culturale;
- ambiente, attraverso iniziative per la sensibilizzazione delle comunità sulle tematiche ambientali;
- istruzione e formazione, attraverso il sostegno alle scuole e programmi contro l'abbandono scolastico;
- sport, attraverso il sostegno ad associazioni locali per diffondere i valori sportivi e la promozione dello sport come veicolo di inclusione.

*Partecipazione a eventi e iniziative per la valorizzazione delle società no-profit e degli enti del Terzo Settore*

Il Gruppo è coinvolto in un continuo dialogo con organizzazioni del Terzo Settore, confermato anche nel 2024 tramite l'organizzazione di eventi e di collaborazioni quali:

- il Forum Nazionale Terzo Settore, che ha l'obiettivo di favorire l'incontro e la conoscenza reciproca tra gli operatori finanziari ed Enti del Terzo Settore (anche "ETS");
- Confcooperative, che favorisce un continuo dialogo con cooperative nazionali e locali.

Tali collaborazioni consentono al Gruppo di promuovere e organizzare numerosi eventi sul territorio nazionale, volti, tra gli altri, al fine di promuovere lo scambio di idee e di riflessioni sul ruolo del volontariato, favorendo il coinvolgimento di associazioni del territorio e di operatori e operatrici dei Centri di Servizio per il Volontariato (anche "CSV").

Il Gruppo ha, inoltre, intrapreso una collaborazione basata sul *Social Impact Banking* insieme a QUID cooperativa sociale, sfociata in un evento a supporto dell'*empowerment* femminile, delle assunzioni di donne in contesti di fragilità e della promozione dei valori della bellezza, dell'etica e della sostenibilità all'interno delle imprese.

Infine, il Gruppo ha avviato il bando *Call4Ideas* per promuovere il *crowdfunding* e sostenere progetti sociali locali, insieme alle fondazioni dei territori di Lodi, Palermo e Modena, con il supporto della piattaforma Rete del Dono e dei Centri di Servizio per il Volontariato dei territori corrispondenti.

## **Obiettivi relativi alle comunità interessate**

I principali obiettivi finalizzati a gestire le questioni di sostenibilità rilevanti relative alle comunità interessate, nonché a monitorare l'efficacia delle politiche e delle azioni, riguardano i seguenti ambiti:

- erogazione di volontariato d'impresa dedicato ad associazioni senza scopo di lucro;
- nuove erogazioni alla clientela appartenente al Terzo Settore;
- erogazione di sponsorizzazioni e liberalità;
- iniziative sociali supportate per comunità locali, scuole e studenti;
- erogazione di formazione su consapevolezza ESG ed educazione finanziaria.

La definizione degli obiettivi di sostenibilità su tematiche legate alle comunità interessate tiene in considerazione le istanze raccolte per il tramite della Rete Commerciale e nei momenti di ascolto e confronto diretto pianificati dai i Comitati Territoriali. Le diverse funzioni competenti in materia hanno, inoltre, previsto un passaggio formale di coinvolgimento del *top management* al fine di condividere le metodologie e gli approcci impiegati.

*Erogazione di volontariato d'impresa dedicato ad associazioni senza scopo di lucro*

Il Gruppo si impegna a erogare in media più di 2.000 ore annue di volontariato destinato alle comunità, per il tramite delle persone dipendenti e in collaborazione con diverse Associazioni di volontariato, nel periodo tra il 2024 e il 2026.

Il *target* annuale, definito nel Piano Strategico 2023-26 e confermato nel recente aggiornamento di Piano Strategico 2024-27, risulta coerente con le Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani, in cui viene dichiarato l'impegno profuso dal Gruppo rispetto alla promozione della partecipazione attiva della forza lavoro propria ad iniziative di volontariato d'impresa tramite organizzazioni *no-profit*.

L'obiettivo è stato definito sulla base dei dati storici relativi alle partecipazioni alle attività di volontariato del Gruppo, oltre che dall'attività di analisi di *benchmarking* effettuata.

Dall'attività di monitoraggio dell'obiettivo emerge che al 31 dicembre 2024 le ore lavorative dei dipendenti dedicate ad azioni di volontariato risultano pari a 2.288, superando l'obiettivo annuo prefissato.

#### *Nuove erogazioni verso il Terzo Settore*

In coerenza con il Codice Etico che sottolinea l'importanza del ruolo del Terzo Settore per la promozione di comunità sostenibili, coese e resilienti, oltre alla promozione di attività e iniziative di soggetti diversi operanti in tal senso offrendo servizi, prodotti e assistenza, il Gruppo all'interno del proprio Piano Strategico 2023-26 ha pianificato di raggiungere, entro il 2026, erogazioni annuali di crediti a medio lungo termine e componenti residuali a breve termine per un ammontare pari a 200 milioni di euro verso la clientela appartenente al segmento del Terzo Settore. Con la recente approvazione dell'aggiornamento del Piano Strategico 2024-27, l'obiettivo è stato aggiornato a 255 milioni di euro nel 2027.

L'obiettivo è stato fissato considerando la capacità di *origination* degli specialisti che supportano le filiali e ipotizzando la messa a terra degli accordi commerciali che il Gruppo ha con le controparti clienti del Terzo Settore.

Le erogazioni del Gruppo nel 2024 hanno superato gli obiettivi definiti, risultando pari a € 257 milioni<sup>1</sup>.

#### *Erogazione di sponsorizzazioni e liberalità nei confronti di organizzazioni senza scopo di lucro*

In coerenza con il modello di *citizenship* adottato, anche a livello statutario, basato anche sul sostegno economico e sulla condivisione delle risorse al fine di contribuire alla crescita delle comunità, all'interno del Piano Strategico 2023-26 il Gruppo ha previsto di erogare un ammontare cumulato di sponsorizzazioni e liberalità pari ad almeno 15 milioni di euro nel periodo tra il 2024 e il 2026, con un *target* medio annuo pari o superiore a 5 milioni di euro. Si segnala che con la recente approvazione dell'aggiornamento del Piano Strategico 2024-27 l'obiettivo di almeno 5 milioni di euro annui di erogazioni è stato confermato anche per l'anno 2027. L'erogazione oggetto di tale obiettivo fa riferimento a sponsorizzazioni e liberalità destinate a sostenere progetti per le comunità locali, associazioni di volontariato e organizzazioni *no-profit*.

L'obiettivo è stato definito sulla base dei dati storici relativi alle erogazioni del Gruppo e delle previsioni di rilascio del *budget* e coerentemente con il Regolamento in materia di interventi promozionali e sponsorizzazioni e il Regolamento Comitati Direzionali che sancisce le responsabilità del Comitato Liberalità.

Dalle attività di monitoraggio emerge che nel 2024 l'ammontare di erogazioni del Gruppo ha superato gli obiettivi definiti. Per ulteriori dettagli si faccia riferimento al paragrafo "Metriche *entity-specific* su IRO relativi alle comunità interessate".

#### *Iniziative sociali supportate per comunità locali, scuole e studenti attraverso le erogazioni*

Il Gruppo, all'interno del Piano Strategico 2023-26, ha l'obiettivo di supportare, mediante sponsorizzazioni e liberalità, un numero medio annuo di iniziative sociali destinate alle comunità locali, alle scuole e agli studenti superiore a 100 nell'orizzonte temporale tra il 2024 e il 2026. Si segnala che con la recente approvazione dell'aggiornamento del Piano Strategico 2024-27 tale obiettivo annuale è stato confermato anche in riferimento all'anno 2027.

L'obiettivo è stato definito sulla base dei dati storici relativi alle erogazioni del Gruppo e delle previsioni di *budget* e coerentemente con il Regolamento in materia di interventi promozionali e sponsorizzazioni e il Regolamento Comitati Direzionali.

Dall'attività di monitoraggio emerge che nel 2024 il numero di iniziative sociali supportate dal Gruppo risulta aver superato gli obiettivi definiti, risultando pari a 159.

#### *Erogazione di formazione per la consapevolezza ESG e l'educazione finanziaria*

Il Gruppo, all'interno del Piano Strategico 2023-26, ha previsto di erogare, nell'orizzonte temporale tra il 2024 e il 2026, più di 4.000 ore annue di formazione destinate alle comunità e dedicate alla creazione di consapevolezza ESG e all'educazione finanziaria. In particolare, l'iniziativa prevede di svolgere incontri formativi presso gli istituti scolastici e presso le diverse comunità presenti nei territori in cui opera. Si segnala che con la recente approvazione dell'aggiornamento del Piano Strategico 2024-27 l'obiettivo è stato confermato a più di 4.000 ore annue anche in riferimento all'anno 2027.

<sup>1</sup> Le nuove erogazioni alla clientela appartenente al Terzo Settore sono classificate nella voce dell'attivo di Stato Patrimoniale consolidato "40. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato - b) crediti verso clientela".

L'obiettivo è stato definito a partire dal Piano Strategico 2021-24 e dall'analisi dei dati effettivi registrati negli anni precedenti, ottenuti moltiplicando le ore di formazione erogate per il numero dei partecipanti. Dall'attività di monitoraggio, il numero di ore di formazione erogate dal Gruppo nel 2024 risulta aver superato gli obiettivi definiti, essendo pari a 6.283.

### **Metriche *entity-specific* su IRO relativi alle comunità interessate**

#### *Volontariato d'impresa*

Il Gruppo ha erogato, nel 2024, 2.288 ore di volontariato d'impresa per tramite delle attività di volontariato svolte dai suoi dipendenti, aderendo alle attività organizzate in collaborazione con associazioni *no-profit*. Tale dato viene rendicontato conteggiando tutte le ore lavorative del personale dedicate alle iniziative di volontariato organizzate dal Gruppo.

#### *Sponsorizzazioni ESG e liberalità*

Banco BPM ha erogato nell'esercizio di riferimento un importo pari a 6,3 milioni di euro in sponsorizzazioni e liberalità<sup>1</sup>. I dati relativi alle sponsorizzazioni vengono estratti attraverso l'applicativo dedicato, tramite la procedura di richiesta d'acquisto e i verbali della Commissione Sponsorizzazioni. La fonte dei dati sulle liberalità è, invece, costituita dai verbali del Comitato Liberalità e dalla procedura di richiesta d'acquisto per quanto concerne i pagamenti.

#### **(Di cui) Contributo economico destinato alle fondazioni secondo quanto previsto dallo Statuto<sup>2</sup>**

Banco BPM ha erogato nel 2024 un importo di 4,2 milioni di euro destinati alle sue Fondazioni. Il dato riportato fa riferimento agli importi destinati alle Fondazioni deliberati dall'Assemblea dei Soci il 18 aprile 2024 e dal Consiglio di Amministrazione il 6 agosto 2024.

#### *Clients Terzo Settore*

Il numero di clienti del Terzo Settore di Banco BPM per l'esercizio 2024 è pari a 36.063. Tra i clienti afferenti al Terzo Settore rientrano tutti i clienti appartenente ai segmenti Terzo Settore ed enti religiosi con un conto corrente commerciale attivo, carte con IBAN e conti di deposito o servizio.

#### *Educazione finanziaria alle scuole*

Il Gruppo ha erogato, nel 2024, 2.365 ore di educazione finanziaria alle scuole. Il calcolo delle ore è basato sulla moltiplicazione tra il numero di partecipanti per l'ora di formazione a cui hanno aderito.

---

<sup>1</sup> Tali erogazioni sono ricomprese nel Conto Economico consolidato nella voce "190 b) altre spese amministrative" e nelle destinazioni del risultato dell'esercizio 2023 come deliberato dall'Assemblea dei Soci del 18 aprile 2024.

<sup>2</sup> Tali erogazioni sono ricomprese nel Conto Economico consolidato nella voce "190 b) altre spese amministrative" e nelle destinazioni del risultato dell'esercizio 2023 come deliberato dall'Assemblea dei Soci del 18 aprile 2024.

## Consumatori e utilizzatori finali

La seguente tabella riporta la descrizione di impatti, rischi e opportunità che il Gruppo ha valutato come rilevanti relativamente al tema consumatori e utilizzatori finali a seguito della sua valutazione di doppia materialità.

Topic, sub topic, o sub-sub topic ESRS	IRO	Perimetro	Descrizione	Metriche utilizzate per valutare le prestazioni e l'efficacia in relazione a un IRO rilevante
Riservatezza <sup>1</sup>	Impatto positivo	Catena del valore a monte	Impiego di fornitori che garantiscono la tutela e il corretto trattamento dei dati personali dei clienti	<i>Metrica Entity-Specific</i> - Numero degli incidenti che comportano fughe o perdite di dati presso i fornitori ICT delle banche del Gruppo <i>Metrica Entity-Specific</i> - Fornitori certificati ICT ISO 27001 o equivalenti censiti nell'Albo fornitori della Capogruppo
	Impatto positivo	Operazioni proprie	Tutela e corretto trattamento dei dati personali dei clienti attraverso un'informativa trasparente	
	Opportunità	Operazioni proprie	Miglioramento della <i>reputation</i> del Gruppo tramite una trasformazione digitale che garantisca una solida gestione della <i>privacy</i> e della sicurezza informatica anche facendo leva su competenze e strumenti in ambito <i>Cyber Security</i>	<i>Metrica Entity-Specific</i> - Incidenti gravi di sicurezza informatica e perdite di dati o accessi non autorizzati relativamente alle banche del Gruppo
Libertà di espressione	Impatto positivo	Operazioni proprie	Promozione del diritto di libertà di espressione attraverso l'implementazione di efficaci canali di comunicazione e processi di gestione dei reclami/coinvolgimento dei clienti	<i>Metrica Entity-Specific</i> - Reclami <i>Metrica Entity-Specific</i> - Indagini di <i>Customer Satisfaction</i>
Accesso a informazioni di qualità	Impatto positivo	Operazioni proprie	Diffusione della consapevolezza finanziaria attraverso una comunicazione trasparente e non fuorviante e tramite la promozione di un'esperienza di acquisto informata	<i>Metrica Entity-Specific</i> - Formazione obbligatoria sui temi della trasparenza bancaria verso il cliente
Accesso a prodotti e servizi, Pratiche commerciali responsabili	Impatto positivo	Operazioni proprie	Innovazione e trasformazione digitale, iniziative volte alla diffusione di una cultura dell'innovazione e politiche/strategie di finanziamento/investimento per supportare imprese e <i>start-up</i> il cui <i>business</i> si basa sull'innovazione digitale e iniziative volte alla promozione di pratiche commerciali etiche e trasparenti	<i>Metrica Entity-Specific</i> - Consapevolezza ESG per le imprese
	Opportunità	Catena del valore a valle	Ampliamento della clientela tramite lo sviluppo dell'omnicanalità per digitalizzare il cliente e le vendite e tramite sviluppo di nuove soluzioni digitali (nuova <i>App</i> e <i>Remote Banking</i> ), <i>smart</i> e <i>digital lending</i>	<i>Metrica Entity-Specific</i> - Filiale virtuale <i>Webbank</i> per la clientela " <i>pure digital</i> " e operazioni da remoto

### Impatti, rischi e opportunità rilevanti per i consumatori e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Nell'ambito della presente informativa sono stati considerati tutti i consumatori e utilizzatori finali (nel seguito anche "clienti" o "clientela") che possono subire impatti rilevanti da parte del Gruppo. In particolare, i clienti soggetti agli impatti rilevanti causati dal Gruppo (sono stati rilevati solo impatti positivi) sono sia privati che aziende. Le attività implementate dal Gruppo generano impatti positivi rilevanti sui clienti del Gruppo tramite molteplici iniziative intraprese con riferimento a:

- garantire i necessari canali e presidi per gestire le richieste ed esigenze della clientela (incl. reclami);
- garantire una solida gestione della *privacy* e sicurezza informatica anche facendo leva su competenze e strumenti di *Cyber Security*;
- investimenti in innovazione e trasformazione digitale per garantire alla clientela pieno accesso a prodotti e servizi.
- garantire i necessari canali e presidi per gestire le richieste ed esigenze della clientela (incl. reclami);
- garantire una solida gestione della *privacy* e sicurezza informatica anche facendo leva su competenze e strumenti di *Cyber Security*;
- investimenti in innovazione e trasformazione digitale per garantire alla clientela pieno accesso a prodotti e servizi.

<sup>1</sup> Relativamente alla riservatezza pur essendo stati rilevanti impatti positivi e opportunità, sono state rendicontate tutte le metriche afferenti a questo ambito.

Nell'ambito dell'analisi di doppia materialità condotta non sono stati identificati rischi rilevanti per il Gruppo derivanti dagli impatti e dalle dipendenze in termini di clienti e/o utilizzatori finali. Si rileva comunque l'opportunità di:

- un miglioramento della *brand reputation* di Gruppo tramite una solida gestione della *privacy* e della riservatezza dei propri clienti e tramite lo sviluppo della trasformazione digitale, strettamente interconnessa con gli impatti positivi generati sulla clientela in termini di corretto trattamento dei dati;
- un ampliamento della clientela, tramite lo sviluppo dell'omnicanalità volta a digitalizzare e facilitare il rapporto commerciale e di nuove soluzioni digitali, *smart e digital lending*, è strettamente interconnessa con gli impatti positivi generati sulla clientela in termini di innovazione e trasformazione digitale e di sviluppo dell'inclusione sociale e dell'accessibilità.

A esito dell'attività di analisi di doppia materialità non si rilevano rischi e/o impatti negativi rilevanti con riferimento ai clienti del Gruppo.

### **Processi di coinvolgimento dei consumatori e utilizzatori finali e canali che consentono di esprimere preoccupazioni**

Come citato nel Codice Etico, da sempre "... mettiamo i clienti al centro della nostra attenzione e lavoriamo per creare e sviluppare rapporti duraturi, di fiducia e di reciproca soddisfazione, offrendo prodotti e servizi che ne soddisfino le esigenze, in coerenza con il profilo di rischio individuale. Per questo promuoviamo con loro un dialogo costante, volto a raccogliere i bisogni e le aspettative, e a impostare una gestione responsabile della relazione e delle eventuali criticità che dovessero presentarsi ...". Il punto di vista dei consumatori e degli utilizzatori finali orienta le decisioni e le attività volte a gestire le relazioni con i clienti, mediante un modello di ascolto che mira a monitorare la *customer experience* in quasi tutti i momenti del *customer life-cycle*. Le evidenze sono raccolte e costantemente presidiate, grazie anche al supporto di una piattaforma di *customer feedback management*, dedicata a raccogliere e gestire i *feedback* dei clienti. Al fine di indirizzare tali pareri e opinioni dei clienti, si utilizza il processo di *Close the Loop* che attiene a tutte le azioni di miglioramento di prodotti e servizi di un'azienda, si divide in due sottogruppi:

- l'*inner loop*: che riguarda il contatto del singolo cliente, al fine di risolvere in tempo reale una problematica specifica;
- l'*outer loop*: che riguarda la gestione e risoluzione di problemi estesi a fasce più ampie di clientela, attraverso progetti di miglioramento di processi e piattaforme, attraverso tavoli interfunzionali.

In particolare, la Direzione Marketing e Omnicanalità di Capogruppo è la responsabile operativa delle attività di coinvolgimento, assicurando che i risultati orientino l'approccio del Gruppo.

Tale modello di ascolto e raccolta dei *feedback* avviene tramite contatto telefonico o *online* (direttamente in piattaforma o via *mail*) in diverse fasi:

- dopo la sottoscrizione di un prodotto (*online/filiale*);
- dopo l'esecuzione di un'operazione (*online/filiale*);
- dopo aver usufruito del servizio di assistenza (*chatbot/operatore*);
- in altri momenti della relazione (*customer satisfaction*, ricerche *ad hoc*).

Le attività di indagine circa la *customer satisfaction* si svolgono con cadenza annuale, mentre le altre *survey* sono previste circa una ogni tre mesi.

Per le Società del Gruppo impegnate in attività di *customer engagement* (Banco BPM S.p.A., Banco BPM Vita S.p.A., Vera Vita S.p.A. e BBPM Life) l'efficacia di tale coinvolgimento viene costantemente monitorata per mezzo di opportuni KPI, primo fra tutti: il tasso di risposta alle *survey* (*redemption*). Pur non essendo previsti *Service Level Agreements* con i fornitori in termini di raggiungimento di specifici livelli sui suddetti KPI, i valori risultano in linea con il mercato.

In aggiunta, sono predisposti canali specifici affinché i clienti possano comunicare eventuali preoccupazioni o esigenze e ricevere assistenza in merito.

Il Gruppo rende nota la disponibilità dei canali per la presentazione dei reclami attraverso la pubblicità nelle filiali della Banca e delle compagnie assicurative e tramite apposito *banner* sui siti internet del Gruppo. Chiunque intenda presentare un reclamo può farlo gratuitamente in forma scritta:

- mezzo *web* compilando l'apposito *form-web* (disponibile sul sito internet della banca o della compagnia assicurativa);
- mezzo posta elettronica scrivendo a: [reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it) o [reclami@bancobpmvita.it](mailto:reclami@bancobpmvita.it) o [reclami@veravitaassicurazioni.it](mailto:reclami@veravitaassicurazioni.it);
- mezzo lettera con consegna a mano (a fronte del rilascio di "ricevuta") presso una delle filiali del Gruppo Banco BPM;

- tramite posta ordinaria o preferibilmente tramite raccomandata A/R a: Banco BPM S.p.A. Reclami, via Polenghi Lombardo 13, 26900 Lodi oppure a: Banco BPM Vita S.p.A. Gestione Reclami, via Massaua 6, 20146 Milano oppure a: Vera Vita S.p.A. Gestione Reclami, via Massaua 6, 20146 Milano;
- mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: reclami@pec.bancobpm spa.it o comunicazioni@pec.bancobpmvita.it o comunicazioni@pec.veravitaassicurazioni.it.

Il Gruppo assicura attività di controllo e monitoraggio delle problematiche sollevate e affrontate nonché la verifica dell'efficacia dei canali messi a disposizione di cui sopra.

In particolare, ciascuna segnalazione è soggetta a censimento tramite apposita procedura "Reclam" in cui l'oggetto dei reclami viene associato al prodotto e a una delle possibili motivazioni di contestazione previste dalla tassonomia ABl. In presenza di tematiche ricorrenti, la procedura prevede l'assegnazione di un ulteriore *flag* per garantire la possibilità di avviare analisi mirate su tali casistiche. Ad ogni modo, l'applicativo gestionale prevede in ogni momento la possibilità di ottenere, tramite estrazioni parametriche, report contenenti le principali informazioni anagrafiche, gestionali ed economiche di ciascun reclamo.

In tale contesto, l'ufficio reclami di Capogruppo:

- provvede periodicamente alla produzione e diffusione di report periodici condivisi con gli Organi (Comitato Direzione e Amministratore Delegato) e con le diverse funzioni di controllo di Capogruppo con l'obiettivo di condividere l'andamento dei reclami e le eventuali criticità;
- pubblica sui siti internet delle Società del Gruppo i rendiconti annuali sulle attività di gestione dei reclami e dei relativi dati;
- le Compagnie assicurative del Gruppo censiscono i reclami nel proprio Registro Elettronico dei Reclami secondo le disposizioni impartite dall'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) e, per quanto riguarda le forme di previdenza complementare, dalla Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP).

Al fine di verificare nel continuo la capacità dell'ufficio reclami di rispondere alle aspettative della clientela, vengono costantemente monitorati indicatori quali: numero delle repliche e decisioni favorevoli e contrarie dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e dell'Arbitro Controversie Finanziarie (ACF).

Sebbene la gestione dei reclami non assicuri ai clienti, tramite specifiche politiche interne, la protezione da eventuali ritorsioni, l'accesso gratuito e illimitato ai canali rappresenta un fattore stesso di tutela. Inoltre, i processi di gestione implementati in tal senso, oltre ad accogliere le esigenze e le necessità dei clienti, garantiscono il rispetto dei principi di equità e autonomia. Infatti, le istanze ricevute dalla clientela vengono trattate, a parità di casistica, in modo equo, omogeneo ed indipendente dal soggetto reclamante; inoltre, la struttura deputata alla gestione dei reclami è indipendente dalle strutture preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi. L'autonomia non è solo di natura organizzativa, ma anche gestionale ed economica (il responsabile dell'unità dispone di autonomia di spesa). Infine, anche la riservatezza e la protezione dei dati personali dei consumatori sono valori fondamentali alla base del processo di gestione dei reclami, in particolare i dati relativi al reclamo sono consultabili esclusivamente dalle strutture centrali e di rete appositamente selezionate (profilatura).

### **Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali**

Le principali politiche adottate dal Gruppo per gestire tematiche di sostenibilità rilevanti legate ai propri clienti sono:

- Codice Etico (cfr. "Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese")
- Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani (cfr. "Politiche relative alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria");
- Regolamento in materia di *privacy*, trattamento e protezione dei dati personali;
- Regolamento in materia di reclami;
- Regolamento in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari;
- Regolamento in materia di approvazione di nuovi prodotti e mercati e di distribuzione di prodotti;
- Regolamento in materia di governo e controllo del prodotto di Banco BPM Vita;
- Regolamento in materia di approvazione e distribuzione di nuovi prodotti e servizi di Banco BPM Invest SGR;
- Regolamento in materia di prevenzione del rischio di usura.

Il Gruppo ritiene di fondamentale importanza, nella relazione con i suoi clienti, garantire il rispetto dei principi enunciati nelle Linee Guida in materia di rispetto e tutela dei diritti umani, pubblicate sul sito *internet* aziendale e

accessibili da tutti gli *Stakeholder* (compresi collaboratori, fornitori e *partner* commerciali) affinché vi sia piena consapevolezza e impulso alla promozione dei diritti umani come parte integrante del sistema dei valori del Gruppo. Le suddette Linee Guida improntano la condotta del Gruppo all'integrità, equità e trasparenza, rifiutando in particolare ogni forma di discriminazione nell'accesso ai prodotti e servizi offerti e ponendo la massima attenzione al dialogo e all'ascolto dei reali bisogni del cliente, per la costruzione di rapporti di fiducia e di reciproca soddisfazione basati sul rispetto.

Il Gruppo evita, pertanto, di avviare e gestire rapporti commerciali in contrasto con i principi sopra enunciati e si assicura che i prodotti e i servizi proposti ai clienti rispondano alle loro reali esigenze, vietando il ricorso a pratiche elusive, defatigatorie o comunque tendenti a forzare il giudizio o comportamento di questi ultimi.

I clienti sono informati in modo chiaro e completo sui prodotti e sui servizi offerti, sui rischi connessi alla sostenibilità (quali eventi o condizioni ambientali, sociali e di governance che potrebbero avere impatto negativo sul valore dell'investimento) e sulle condizioni applicate per facilitare la comprensione e l'assunzione di scelte consapevoli. In dettaglio, nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento, l'integrazione delle dimensioni ESG avviene mediante la metodologia descritta nelle Linee Guida in materia di integrazione dei rischi di sostenibilità nella prestazione dei servizi di investimento (cfr. "Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi") che identifica le opportunità di investimento legate a un modello di sviluppo sostenibile e offre alla clientela prodotti e servizi di qualità, al passo con le evoluzioni del mercato e della società, nel rispetto delle preferenze ESG dei clienti.

Al fine di garantire ai clienti l'accesso ai prodotti e servizi, viene posta particolare attenzione a fornire loro supporto nella valutazione e gestione dei finanziamenti, specialmente nei riguardi di coloro che sono in temporanea difficoltà finanziaria. Nel farlo, il Gruppo tiene in considerazione la sostenibilità del rapporto in termini finanziari, in particolar modo se conseguente a eventi eccezionali ed esogeni rispetto all'attività svolta e alle relazioni con il Gruppo (come meglio dettagliato nella sezione dedicata alle "Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione ai consumatori e utilizzatori finali" in cui si fa specifico riferimento all'inclusione finanziaria).

Il Gruppo, inoltre, si impegna ad essere accessibile a tutti grazie all'approccio "*design for all*" e garantisce il rispetto del diritto alla *privacy* e alla tutela dei dati e delle informazioni personali di tutti i soggetti coinvolti nelle proprie attività nel rispetto delle normative in vigore.

In tema di rispetto e tutela dei diritti umani, il Gruppo gestisce e monitora l'applicazione del proprio approccio ai clienti attraverso chiare attribuzioni di ruoli e responsabilità, procedure di identificazione e valutazione periodica dei rischi, un sistema di segnalazione delle violazioni, un sistema sanzionatorio e la costante attività di dialogo con gli *Stakeholder* di riferimento.

Infine, si segnala che le politiche relative ai consumatori e agli utilizzatori finali, in particolare relativamente al Codice Etico e alle Linee Guida in materia di diritti umani, sono conformi alle norme riconosciute a livello internazionale. A tal proposito, si sottolinea che non sono state riscontrate violazioni dei principi del *Global Compact* delle Nazioni Unite nella catena del valore a valle nel periodo di riferimento.

In aggiunta, l'attività di produzione e distribuzione di prodotti e servizi del Gruppo è regolata da una solida regolamentazione nazionale ed europea, che mira anche a evitare di causare, o contribuire a causare, impatti negativi rilevanti sui consumatori e sugli utilizzatori finali. Oltre a tale regolamentazione, come evidenzia il Regolamento in materia di approvazione di nuovi prodotti e mercati e di distribuzione di prodotti, il Gruppo si è dotato di principi generali per l'approvazione, assicurandone la conformità alle normative vigenti, di:

- prodotti e servizi che vengono realizzati e offerti;
- nuove attività o iniziative che vengono proposte;
- nuovi canali o mercati in cui si inserisce.

La definizione di prodotti e servizi del Gruppo deve essere fondata sull'analisi degli interessi, dei bisogni e delle caratteristiche della clientela. Nella definizione di proposte di prodotti e servizi destinati ai clienti consumatori, e al dettaglio e alle categorie che meritano il massimo livello di protezione, deve essere tenuto in considerazione il livello di rischio potenziale per il cliente e la complessità del prodotto o del grado di innovazione introdotto nonché i possibili conflitti di interesse, in coerenza con la tipologia di prodotto o servizio. I prodotti e i servizi emessi o distribuiti devono risultare compatibili con le esigenze, gli obiettivi e le caratteristiche della clientela, ovvero di un determinato mercato di riferimento (c.d. *target market*) a cui sono destinati e devono garantire una corretta gestione dei conflitti di interesse, attenuando ed evitando eventuali pregiudizi per il cliente.

*Riservatezza e corretto trattamento dei dati*Regolamento in materia di privacy, trattamento e protezione dei dati personali

Il Regolamento in materia di *privacy*, trattamento e protezione dei dati personali, applicato dall'intero Gruppo a livello di tutta la catena del valore, comprese le operazioni proprie, disciplina i principi, i ruoli e le responsabilità in materia di *privacy*, trattamento e protezione dei dati personali. In particolare, definisce i principi e i valori che guidano il Gruppo in tale ambito, indirizzandone le scelte strategiche e operative.

A tal proposito, il Regolamento individua:

- i principi generali che devono presidiare le attività di trattamento dei dati personali;
- i ruoli e i compiti dei soggetti che trattano i dati personali e i compiti del Responsabile per la protezione dei dati (DPO);
- i principi di *privacy by design* e *by default* che devono essere applicati alle attività di trattamento dei dati personali;
- i ruoli e le responsabilità della Capogruppo, delle altre società del Gruppo e delle Funzioni aziendali.

Inoltre, l'attuazione del presente Regolamento consente di:

- favorire gli impatti positivi relativi alla tutela della riservatezza dei dati e delle informazioni, sia nelle operazioni proprie sia lungo la catena del valore a monte e a valle;
- cogliere l'opportunità relativa alla riservatezza dei dati nella gestione delle operazioni proprie e il conseguente beneficio in termini reputazionali, facendo leva su competenze e strumenti in ambito *Cyber Security*.

All'interno del Gruppo vengono applicate anche le Norme di Processo "*Privacy - Gestione dei diritti degli interessati*", "*Privacy - Tracciatura delle operazioni bancarie*" e la Circolare tematica "*Privacy e trattamento dei dati personali*".

Tali Norme disciplinano rispettivamente le attività da svolgere per garantire i diritti che la normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali riconosce agli interessati e le attività da svolgere per la gestione, la verifica e il monitoraggio degli accessi ai dati bancari dei clienti effettuati, tramite i sistemi informatici, dalle persone autorizzate al trattamento. La Circolare disciplina gli aspetti fondamentali per l'applicazione delle disposizioni previste dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento alla valutazione di impatto sulla protezione dei dati e alle fasi dell'acquisizione, dell'utilizzo, dell'archiviazione e della cancellazione dei dati personali.

Attraverso l'applicazione del suddetto Regolamento, il Gruppo recepisce le disposizioni derivanti da:

- il Regolamento Europeo UE 2016/679 ("*GDPR*"), applicato alle persone fisiche, compresi i liberi professionisti e le ditte individuali;
- il D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018 ("*Codice Privacy*").

Il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del Regolamento è il Consiglio di Amministrazione.

Il Regolamento è consultabile dagli *Stakeholder* interni nella *intranet* aziendale.

*Libertà di espressione*Regolamento in materia di reclami

Il Regolamento in materia di reclami, applicato alla Capogruppo, nonché a Banca Akros, Banca Aletti, Banco BPM Invest SGR, Aletti Suisse, a tutte le società per cui è attiva la gestione accentrata dei reclami e a quelle che possono ricevere reclami dalla clientela, indipendentemente dal modello organizzativo adottato per la gestione degli stessi (Aletti Fiduciaria e Compagnie assicurative), disciplina il processo di gestione dei reclami definendo gli attori coinvolti e i principi che guidano tale processo. Il Regolamento è predisposto al fine di garantire che, nel caso in cui un cliente ritenga disattese le proprie aspettative e presenti un reclamo, la gestione avvenga secondo principi di correttezza, equità e trasparenza. La sua attuazione consente di favorire l'impatto positivo relativo alla libertà di espressione dei clienti, generato dalle operazioni proprie del Gruppo. Le segnalazioni ricevute dalla clientela sono considerate un'opportunità di miglioramento e come tali gestite nell'ottica di superare le conflittualità, accrescendo al contempo la fiducia e la soddisfazione dei clienti.

Gli obiettivi del regolamento in oggetto sono:

- assicurare risposte esaustive e tempestive;
- prevenire contenziosi;



- individuare, caso per caso e in modo continuo, opportunità di miglioramento delle prestazioni e dei servizi.

La struttura aziendale preposta alla gestione dei reclami è indipendente e autonoma rispetto alle strutture preposte alla commercializzazione dei prodotti e alla gestione dei servizi connessi, garantendo imparzialità di giudizio e assicurando l'assenza di situazioni di conflitti di interesse con le strutture e i soggetti il cui comportamento può essere oggetto di reclamo.

Attraverso l'attuazione del suddetto Regolamento, l'ufficio preposto alla gestione delle istanze ricevute si impegna a tenere conto:

- delle novità normative e giurisprudenziali (a titolo di esempio la Normativa PSD2 e Sentenza Lexitor);
- degli orientamenti di ABF e ACF;
- delle indicazioni di Banca d'Italia.

Il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del presente Regolamento coincide con il ruolo dell'Amministratore Delegato.

Il Regolamento è consultabile dagli *Stakeholder* interni nella *intranet* aziendale.

#### *Accesso a informazioni di qualità*

##### Regolamento in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Il Regolamento in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, applicato da Banco BPM, Banca Aletti, Banca Akros, Banca Aletti Suisse con esclusivo riferimento ai prodotti bancari venduti sul territorio italiano in modalità di libera prestazione di servizi, è finalizzato a rendere l'offerta di prodotti e servizi coerente con le diverse tipologie di clientela e con le loro effettive esigenze, nonché ad attenuare il rischio legale e reputazionale attraverso la piena adozione e l'applicazione dei principi di correttezza e trasparenza nei confronti della clientela, in ogni fase dell'attività di intermediazione. Tutti i documenti informativi in materia di trasparenza devono essere redatti e presentati con modalità che garantiscano correttezza, completezza e comprensibilità delle informazioni allo scopo di consentire al cliente di comprendere e di confrontare con facilità le caratteristiche e i costi del prodotto o del servizio, nonché di adottare decisioni ponderate e consapevoli.

L'attuazione di tale Regolamento consente di cogliere l'opportunità relativa alla diffusione della consapevolezza finanziaria attraverso una comunicazione trasparente e non fuorviante e tramite la promozione di un'esperienza di acquisto informata.

In riferimento al Regolamento vengono, inoltre, applicate le norme di processo "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - operatività delle strutture centrali" e "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - operatività di rete". In particolare, tali norme disciplinano le attività e i controlli posti in essere dalle strutture centrali e di rete in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del Regolamento coincide con il Consiglio di Amministrazione.

Il Regolamento è consultabile dagli *Stakeholder* interni nella *intranet* aziendale.

#### *Accesso a prodotti e servizi*

##### Regolamento in materia di approvazione di nuovi prodotti e mercati e di distribuzione di prodotti

Il Regolamento in materia di approvazione di nuovi prodotti e mercati e di distribuzione di prodotti si applica ad alcune società del Gruppo<sup>1</sup> e disciplina i principi generali per l'approvazione di prodotti e servizi che il Gruppo

<sup>1</sup> Il Regolamento si applica alle seguenti Società del Gruppo:

- Banco BPM; Banca Aletti; Banca Akros; Aletti Fiduciaria; Oaklins Italy; Banco BPM Invest SGR, limitatamente alle premesse, ai principi generali e a quanto coerente con la normativa di riferimento e con la specifica regolamentazione della società relativa all'istruttoria, all'approvazione dei prodotti e all'attribuzione dei ruoli e delle responsabilità;
- Banca Aletti & C. (Suisse) (per i prodotti di Banca Aletti & C. (Suisse) promossi o collocati in Italia si applica il presente Regolamento; per i prodotti offerti in Svizzera è previsto il passaggio in Comitato, fermo restando le specificità previste dalla normativa elvetica);
- Compagnie assicurative, limitatamente alle premesse, ai principi generali a quanto coerente con la normativa di riferimento dell'ambito assicurativo e con la specifica regolamentazione di Compagnia relativa all'istruttoria, all'approvazione dei prodotti e all'attribuzione dei ruoli e delle responsabilità.

intende realizzare e/o offrire, delle nuove attività o delle iniziative che intende assumere, oltre che dei nuovi canali o mercati in cui intende inserirsi.

Il presente Regolamento ha lo scopo di assicurare la conformità delle nuove iniziative commerciali alle normative vigenti e valutarne gli impatti in termini di costi, ricavi o benefici, risorse, rischi, eventuali competenze interne richieste, nonché ricadute tecniche, operative e informatiche. Le proposte di nuovi prodotti sono supportate da un iter istruttorio che deve necessariamente considerare la descrizione delle caratteristiche delle proposte del target di clientela a cui è rivolta, dei canali di offerta e dei meccanismi di distribuzione, degli esiti delle analisi preventive in termini di costi e benefici. Inoltre, la proposta in oggetto deve attenersi alla corretta gestione dei rischi (compresi quelli di sostenibilità relativi a temi di impatto ambientale, sociale e di governance e in linea con la progressiva entrata in vigore della normativa in materia), oltre che all'idonea rappresentazione contabile, all'adeguatezza del prezzo e, in generale, alla conformità alla normativa interna ed esterna.

Inoltre, poiché nell'ambito di tale Regolamento rientrano le nuove iniziative in materia di omnicanalità e digitalizzazione, che pertanto vengono valutate sotto tutti i profili, incluso quello sociale, la normativa contribuisce non solo al perseguimento delle opportunità di ampliamento della clientela, ma favorisce anche la diffusione della cultura dell'innovazione e dell'inclusione. In riferimento al suddetto Regolamento si applicano le Norme di Processo "Product Governance dei prodotti e servizi bancari, assicurativi e attività connesse" e "Ideazione, approvazione e monitoraggio di prodotti e servizi di investimento". In particolare, tali norme disciplinano rispettivamente i processi afferenti al ciclo di vita dei prodotti (anche di società terze) creati, distribuiti o segnalati dalle società del Gruppo identificate nel perimetro di applicazione e l'ideazione di nuovi prodotti finanziari, partendo dall'analisi delle caratteristiche e delle esigenze della clientela, dal riesame periodico della gamma prodotti, nonché dal contesto di mercato, in applicazione dei principi di product governance.

Il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del Regolamento è il Consiglio di Amministrazione.

Il Regolamento è consultabile dagli *Stakeholder* interni nella *intranet* aziendale.

#### *Pratiche commerciali responsabili*

##### Regolamento in materia di governo e controllo del prodotto di Banco BPM Vita

Il Regolamento in materia di governo e controllo del prodotto, applicato alle compagnie assicurative di diritto italiano del Gruppo, disciplina i principi, i ruoli e le responsabilità per garantire l'elaborazione e l'adozione dei presidi in materia di governo e controllo del prodotto e della distribuzione, regolando le fasi di ideazione, controllo, revisione, distribuzione e monitoraggio nel continuo dei prodotti assicurativi, in coerenza con il quadro normativo di riferimento e con quanto stabilito dal "Regolamento in materia di approvazione di nuovi prodotti e mercati e di distribuzione di prodotti" della Capogruppo.

L'attuazione del presente Regolamento consente di favorire gli impatti positivi relativi a iniziative volte alla promozione di pratiche commerciali etiche e trasparenti.

Coerentemente con quanto definito nel Regolamento, il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del Regolamento coincide con il Consiglio di Amministrazione di Banco BPM Vita.

Il Regolamento è consultabile dagli *Stakeholder* interni nella *intranet* aziendale.

##### Regolamento in materia di approvazione e distribuzione di nuovi prodotti e servizi di Banco BPM Invest SGR

Il Regolamento in materia di approvazione e distribuzione di nuovi prodotti e servizi, che si applica a Banco BPM Invest SGR, definisce i principi generali per l'ideazione, il controllo, la revisione, la distribuzione e il monitoraggio nel continuo dei prodotti e servizi che la SGR intende realizzare, al fine di garantire l'adozione di presidi in materia del loro governo e controllo e della loro distribuzione. La definizione di prodotti e servizi è fondata sull'analisi degli interessi, dei bisogni e delle caratteristiche della clientela in modo tale da ridurre al minimo i potenziali conflitti di interesse.

L'attuazione del presente Regolamento consente di favorire gli impatti positivi relativi a iniziative volte alla promozione di pratiche commerciali etiche e trasparenti.

Coerentemente con quanto definito nel Regolamento, il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del Regolamento coincide con il Consiglio di Amministrazione di Banco BPM Invest SGR.

Il Regolamento è consultabile dagli *Stakeholder* interni nella *intranet* aziendale.

### Regolamento in materia di prevenzione del rischio di usura

Il Regolamento in materia di prevenzione del rischio di usura si applica a Banco BPM, Banca Akros e Banca Aletti, e disciplina i principi, i ruoli e le responsabilità in materia di prevenzione del rischio di usura ai sensi della legge 7 marzo 1996, n.108 "Disposizioni in materia di usura" e successive modifiche, nonché i criteri messi in atto per evitare il superamento della "soglia usura" sui tassi applicati dalle società del Gruppo sopra citate alle operazioni e nella gestione dei rapporti con la clientela. Attraverso l'attuazione del Regolamento, il Gruppo recepisce ed è conforme alla normativa citata.

Coerentemente con quanto definito nel Regolamento, il massimo livello dirigenziale responsabile dell'attuazione del Regolamento è il Consiglio di Amministrazione delle singole società.

Il regolamento è consultabile dagli *Stakeholder* interni nella *intranet* aziendale.

### **Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione ai consumatori e utilizzatori finali**

Al fine di migliorare continuamente la relazione con la clientela, preservarne la solidità e condividere informazioni e sfide e al contempo raggiungere gli scopi e gli obiettivi delle politiche interne, il Gruppo ha adottato e pianificato molteplici azioni, le principali riguardano:

- il programma *Digital, Omnichannel Transformation*;
- la formazione del personale dipendente in ambito *Cyber Security*;
- la realizzazione di incontri formativi indirizzati ai clienti aziende sulle tematiche ESG;
- l'accessibilità del servizio e il miglioramento della comunicazione;
- l'evoluzione del registro dei trattamenti.

Il Gruppo si è dotato di adeguati presidi organizzativi (attraverso l'assegnazione di ruoli e responsabilità a funzioni aziendali dedicate), di un adeguato numero di risorse umane (alle quali viene erogata una formazione specialistica *ad hoc*) e di risorse economiche sufficienti per l'implementazione delle azioni di cui sopra, al fine di garantire la miglior gestione degli impatti rilevanti.

Con l'obiettivo di perseguire l'opportunità di miglioramento della reputazione del Gruppo grazie alla trasformazione digitale che garantisce una solida gestione di *privacy* e sicurezza informatica, anche facendo leva su competenze e strumenti in ambito *Cyber Security*, l'aggiornamento del Piano Strategico 2024-27 ha confermato gli investimenti in *Cyber Security* e l'internalizzazione di competenze tecniche specializzate in tale ambito, anche attraverso nuove assunzioni mirate di specialisti *IT-tech*.

Fra le altre azioni volte a stabilire una relazione duratura con la clientela e a rafforzare la reputazione, Il Gruppo favorisce l'inclusione finanziaria come strumento di contrasto alle situazioni di difficoltà offrendo strumenti e agevolazioni a gruppi di clienti vulnerabili come famiglie e aziende colpite da eventi climatici estremi, studenti privi di mezzi finanziari sufficienti a completare gli studi, donne vittime di violenza che si trovano in situazioni di difficoltà economica.

Il Gruppo ritiene che lo sviluppo economico diffuso e il contrasto a situazioni di difficoltà siano fondamentali per una comunità inclusiva e sostenibile. Per questo motivo l'offerta comprende anche strumenti e agevolazioni che possano mettere i clienti nelle condizioni di disporre di risorse finanziarie per realizzare i loro progetti o superare momenti di difficoltà.

Anche nel 2024, il Gruppo ha confermato il proprio impegno nel:

- supportare famiglie e aziende colpite da eventi calamitosi tramite, ad esempio, la sospensione delle rate dei mutui e dei prestiti, erogando finanziamenti per la ricostruzione degli immobili / beni danneggiati, ecc;
- sospendere il pagamento della quota capitale dei mutui ipotecari e dei prestiti per un periodo massimo di 18 mesi nei confronti delle donne vittime di violenza di genere e inserite in percorsi di protezione che si trovano in situazioni di difficoltà economica;
- supportare i giovani nei propri progetti di vita, quali ad esempio l'acquisto della prima casa offrendo la possibilità di ottenere fino al 100% del valore dell'immobile e condizioni agevolate;
- sostenere giovani studenti meritevoli, ma privi di mezzi finanziari sufficienti per intraprendere un percorso di studi, offrendo supporto economico rappresentato da un prestito garantito;
- rendere accessibili a tutti le nostre sedi, le nostre filiali, i nostri servizi e le nostre comunicazioni.

Nel corso del 2024 non sono state individuate azioni di miglioramento relativamente alla tutela e al corretto trattamento dei dati personali della clientela da parte dei fornitori ICT in quanto il processo di selezione dei suddetti fornitori prevede la verifica del possesso di adeguate caratteristiche per garantirne tutela e correttezza.

### *Programma Digital, Omnichannel Transformation*

La ricerca della qualità nella relazione con la clientela è accompagnata dalla consapevolezza che l'introduzione di nuove tecnologie e l'adozione di approcci innovativi giocano un ruolo cruciale nella modifica dell'interazione con la clientela: la digitalizzazione offre l'opportunità di superare i limiti tradizionali, consentendo una maggiore personalizzazione dei servizi, oltre che una risposta più rapida alle esigenze del cliente. Il Gruppo abbraccia questa trasformazione, non solo per adattarsi al cambiamento, ma per sfruttare al massimo le potenzialità offerte dal digitale anche nel consolidare e migliorare la relazione con la propria clientela.

In particolare, nel corso del 2024 la Capogruppo, per migliorare la fruibilità, anche da remoto, dei propri prodotti e servizi ha realizzato diversi interventi che hanno riguardato:

- l'estensione del perimetro dei prodotti acquistabili a distanza, ad esempio, al conto deposito BBPM e *Webank* su *Web* e *App* e alla carta di credito per i clienti *WeBank* in offerta a distanza. Inoltre, è stato riattivato il servizio *Cardless*, che consente di prelevare senza la carta fisica, ma con l'ausilio di app sul cellulare;
- il miglioramento dell'offerta di prestiti personali sui canali digitali, tramite l'estensione delle soluzioni più evolute di sottoscrizione dei contratti con firma digitale, che consentono di razionalizzare i passaggi a carico del cliente. È stata, inoltre, digitalizzata anche la fase precontrattuale dei prestiti Agos ed è stata rilasciata in produzione anche la funzionalità automatica di liquidazione dei prestiti;
- l'evoluzione delle piattaforme (APP e WEB) e degli strumenti che consentono ai clienti, sia privati che aziende, di interagire digitalmente a distanza e in Filiale. Ad esempio, sono stati effettuati interventi evolutivi sull'*App* conversazionale ed è stata attivata una funzionalità di presa appuntamento in Filiale;
- l'estensione dell'utilizzo della firma digitale in Filiale a ulteriori processi di vendita di prodotti e servizi, il rilascio della funzionalità di *upload* documenti per Privati da *App* e *Web* e per Aziende da *Web*, l'estensione della *video collaboration* al *Customer Center* e gli interventi di miglioramento delle attuali soluzioni di *Onboarding* di nuovi clienti tramite processi digitali da remoto;
- gli interventi evolutivi della *Customer Relationship Management* (CRM), allo scopo di favorire la massima comprensione dei clienti e garantire che la proposta di prodotti e servizi ad essa indirizzata, sia sempre in linea le loro effettive esigenze;
- nell'ambito della consulenza finanziaria, lo sviluppo di una funzionalità di compilazione digitale e a distanza, tramite le piattaforme (APP e WEB), del questionario MiFid che raccoglie le informazioni sul cliente in termini di comprensione, preferenze e propensione al rischio in relazione ai servizi di investimento, anche in ambito ESG.

### *Formazione del personale dipendente in ambito Cyber Security*

Al fine di garantire al cliente adeguati livelli di presidio rispetto a potenziali minacce informatiche, il Gruppo offre al personale dipendente formazione continua per acquisire e aggiornare le proprie competenze in ambito *Cyber Security*. Gli incontri prevedono corsi di formazione obbligatori e a fruizione libera nonché eventi e *workshop* specialistici dedicati agli addetti ai lavori. Lo scopo primario è che ogni persona dipendente, in funzione del ruolo ricoperto, sviluppi le conoscenze e le abilità essenziali per affrontare le sfide legate alla sicurezza informatica per una migliore protezione dei dati e della clientela. Per ulteriori dettagli in merito al piano di formazione e sensibilizzazione sulla *Cyber Security* si faccia riferimento al paragrafo "Azioni relative alla gestione degli IRO in relazione alla riservatezza e al corretto trattamento dei dati della forza lavoro propria" e in particolare all'azione: "Implementazione di un Piano annuale di formazione e sensibilizzazione sulla *Cyber Security*".

### *Realizzazione di incontri formativi indirizzati ai clienti aziende sulle tematiche ESG*

Al fine di incrementare la consapevolezza ESG, e sulla scorta delle iniziative intraprese anche nell'ambito dello scorso Piano Strategico, il Gruppo organizza incontri formativi indirizzati alle aziende<sup>1</sup> sulle tematiche ESG (offrendo supporto, ad esempio, nella definizione della strategia di sostenibilità, nella redazione di un *reporting* ESG, nella definizione di *policy*, etc.).

In particolare, i contenuti condivisi in tale sede sono frutto:

- dell'ingaggio di formatori esterni specializzati;
- delle competenze interne sviluppate tramite la formazione dedicata a professionisti interni in grado di soddisfare le diverse esigenze della clientela.

<sup>1</sup> I destinatari delle iniziative di consapevolezza ESG non sono solo i clienti imprese del Gruppo Banco BPM ma anche le imprese non ancora clienti del Gruppo che operano sul territorio nazionale.

Tali attività risultano preventivamente pianificare con cadenza annuale in sede di pianificazione strategica (considerando il triennio di riferimento del Piano Strategico). Infatti, sin dal 2021, il Gruppo si è impegnato in un percorso dedicato a diffondere consapevolezza sulle tematiche di sostenibilità e sull'importanza dei fattori ESG nella strategia aziendale. Tale iniziativa, si è andata sempre più strutturando con la formalizzazione del progetto *ESG Factory* che rappresenta un sostegno concreto alle aziende clienti che si trovano ad intraprendere il processo di trasformazione *green*.

Il Gruppo, per lo sviluppo e la realizzazione di tali iniziative, ha allocato risorse umane e finanziarie (queste ultime in misura non significativa) destinate sia alla creazione che all'erogazione dei contenuti, oltre alla definizione e implementazione dei diversi aspetti logistici relativi agli incontri.

#### *L'accessibilità del servizio e il miglioramento della comunicazione*

Nel corso del 2024 sono state intraprese diverse azioni volte a rendere i processi interni, i documenti e le piattaforme digitali destinati alla clientela privata e aziende, accessibili, chiari e scritti in un linguaggio facilmente comprensibile garantendo comunque contenuti esaustivi per facilitare, da parte del cliente, la lettura sull'andamento del rapporto ed in coerenza con le linee guida in materia (*Web Content Accessibility Guidelines*). Dagli esiti emersi a seguito di alcune verifiche sull'accessibilità delle piattaforme, le azioni correttive intraprese nel corso del 2024 hanno portato a significativi miglioramenti rispetto agli anni precedenti in termini di accessibilità ai canali digitali.

L'impegno per il miglioramento del livello di accessibilità e dell'utilizzo degli strumenti digitali è stato avviato dal Gruppo sin dal 2022 e include attività di adeguamento delle piattaforme digitali ai requisiti previsti dalla normativa italiana (Agenzia per l'Italia Digitale e relative norme attuative). L'obiettivo primario è di monitorare costantemente e migliorare la fruibilità degli *asset* digitali del Gruppo (e.g. siti web e app rivolti a clienti privati e aziende) eliminando le barriere in entrata e garantendo un accesso inclusivo, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con difficoltà di vario tipo.

In tale contesto, sono state introdotte misure di accessibilità della documentazione contrattuale, con un'estensione prevista ad altre tipologie di documenti nel 2025. Sono stati inoltre avviati programmi specialistici di formazione per il personale più tecnico, finalizzati a promuovere competenze legate all'ambito dell'accessibilità nelle fasi di progettazione, manutenzione e aggiornamento di servizi, documenti e prodotti digitali.

Infine, in ottica di continuo miglioramento, la Banca ha altresì avviato un'attività di aggiornamento e revisione dei documenti per la clientela di Banco BPM che ha compreso:

- la documentazione prodotta fornita al cliente durante il primo contatto per specifici prodotti di finanziamento (entrata in vigore prevista per la fine del 2025). In tal senso, Banco BPM, in qualità di produttore e distributore di prodotti di finanziamento, mira a creare documenti completi e chiari fin da subito, utili per comprendere e confrontare le offerte sul mercato;
- il *layout* e le contabili generate a seguito delle operazioni di pagamento (in vigore già dal primo semestre 2024) per facilitarne la comprensione immediata.

Gruppo ha implementato tali iniziative servendosi di un gruppo di lavoro interfunzionale dedicato, al quale ha allocato risorse finanziarie dedicate (in misura non significativa).

#### *Evoluzione del registro dei trattamenti*

Al fine di consentire il miglioramento qualitativo delle informazioni raccolte sulle attività di trattamento dei dati personali del Gruppo e di favorire il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa (in particolare dall'art. 30 del GDPR), nel corso del 2024 il Gruppo si è attivato per l'evoluzione del Registro dei trattamenti. In aggiunta, per garantire un adeguato presidio delle tematiche in oggetto, sono state erogate sessioni di formazione *ad hoc* al personale dipendente che ricopre ruoli di responsabilità su temi relativi alla protezione dei dati personali.

### **Obiettivi relativi ai consumatori e utilizzatori finali**

I principali obiettivi finalizzati a gestire tematiche di sostenibilità rilevanti relative ai clienti del Gruppo, nonché a monitorare l'efficacia delle politiche e delle azioni sono:

- formazione dedicata alla creazione di consapevolezza ESG nei confronti dei clienti imprese per accompagnare la transizione sostenibile;
- rafforzamento dei presidi interni per la sicurezza informatica, in particolare tramite l'assunzione di *specialist IT tech* con competenze di *Cyber Security*.

La definizione degli obiettivi di sostenibilità rientra nel più complesso processo di pianificazione strategica a cui contribuiscono le diverse funzioni aziendali per competenza e che tengono conto sia delle considerazioni e delle istanze emerse durante le occasioni di incontro con gli *Stakeholder* sia delle *performance* passate e delle risorse a disposizione nella determinazione degli obiettivi aziendali.

Il monitoraggio delle *performance* legate a tali obiettivi viene realizzato dalla funzione Pianificazione e gestione del valore e dalla funzione Transizione e Sostenibilità con cadenza almeno trimestrale.

In tale contesto, le *performance* periodicamente rilevate vengono confrontate con obiettivi intermedi (ove disponibili) al fine di rilevare eventuali *gap* e, se del caso, avviare iniziative di rimedio con le strutture aziendali responsabili del perseguimento di tali obiettivi. Gli esiti dell'attività di monitoraggio sopra descritta sono portati all'attenzione degli Organi Aziendali anche al fine di indirizzare eventuali azioni di rimedio

#### *Formazione dedicata alla creazione di consapevolezza ESG nei confronti dei clienti imprese*

Il Gruppo prevede di erogare, nell'orizzonte temporale 2024-2026, oltre 3.000 ore di formazione cumulate dedicate alla creazione di consapevolezza ESG presso clienti<sup>1</sup> imprese e *corporate* per accompagnare la transizione sostenibile. L'obiettivo cumulato, definito all'interno del Piano Strategico 2023-26, è stato ripianificato al 2027 in sede di recente aggiornamento.

L'obiettivo è stato fissato sulla base di quanto effettivamente realizzato nel passato e tenendo conto delle risorse a disposizione, oltre che in coerenza con gli impegni assunti e dichiarati dal Gruppo nel supportare i clienti in un percorso di transizione, attraverso attività di comunicazione e di sviluppo delle potenzialità delle imprese e sulla base delle *performance* registrate negli scorsi anni in ambito di erogazione di formazione ESG alle imprese.

Per tale obiettivo era stato previsto un *target* intermedio pari a 1.000 ore erogate nel 2024. Dalle attività di monitoraggio emerge che le ore erogate, calcolate come moltiplicazione tra il numero di partecipanti e il numero di ore formative al 31.12.2024, risultano pari a 1.804, quindi ampiamente superiori al *target* intermedio.

#### *Rafforzamento dei presidi interni, tramite l'assunzione di specialist IT tech con competenze di Cyber Security*

Si segnala che l'obiettivo "Promozione del ricambio generazionale e investimento sui giovani talenti" descritto all'interno del paragrafo "Obiettivi relativi alle condizioni di lavoro e al benessere della forza lavoro propria" concorre altresì al rafforzamento del presidio che il Gruppo garantisce sulla sicurezza dei dati e delle informazioni dei clienti.

### **Metriche *entity-specific* per la gestione degli IRO**

#### *Filiale virtuale Webank per la clientela "pure digital" e operazioni da remoto*

Il Gruppo ha messo a disposizione dei propri clienti "pure digital" delle filiali virtuali, conformemente censite in Banca d'Italia e registrate con i Codici di Avviamento Bancario (CAB) univoci. Le filiali sono presenti nel database interno della banca GESTOR (GESTione STRuttura ORGANIZZativa di Gruppo).

La percentuale di operazioni effettuate da remoto sul totale delle operazioni effettuate da parte di **clienti privati** (persone fisiche) è pari a:

- 87% per le operazioni svolte *online* e allo sportello automatico ATM<sup>2</sup>;
- 79% per le operazioni svolte *online* e allo sportello<sup>3</sup>;
- 71% per le operazioni svolte tramite *app*<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Oltre che a imprese non clienti operanti sul territorio nazionale

<sup>2</sup> Rapporto tra la somma di operazioni online (i.e. movimentazione di conto corrente su *web* e *app* di You e We) e movimentazioni eseguite allo sportello automatico ATM su totale operazioni svolte (*online*, ATM, filiale).

<sup>3</sup> Rapporto tra numero di operazioni online (i.e. movimentazione di conto corrente su *web* e *app* di You e We) su totale operazioni svolte *online* e in filiale.

<sup>4</sup> Rapporto tra numero di operazioni svolte tramite *app* You e We, su totale operazioni svolte online (i.e. movimentazione di conto corrente su *web* e *app* di You e We).

La percentuale di operazioni effettuate da remoto sul totale delle operazioni effettuate da parte di **aziende clienti** (persone giuridiche) è pari a:

- 85% per le operazioni svolte *online* e allo sportello automatico ATM<sup>1</sup>;
- 80% per le operazioni svolte *online*<sup>2</sup>.

#### *Formazione obbligatoria sui temi della trasparenza bancaria verso il cliente*

La percentuale di personale dipendenti che usufruisce di formazione obbligatoria sui temi della trasparenza bancaria verso la clientela è pari al 35% della popolazione *target*.

Il dato viene calcolato come: rapporto tra le persone dipendenti in servizio a fine periodo che hanno fruito di formazione sulla trasparenza rispetto al totale delle persone dipendenti attive a fine periodo.

#### *Consapevolezza ESG per le imprese*

Il Gruppo è impegnato nella divulgazione delle tematiche legate all'ambito ESG tra le proprie imprese clienti e ha erogato un totale di 1.804 ore di formazione dedicate nel 2024. Le ore di formazione erogate sono calcolate moltiplicando il numero dei clienti partecipanti al numero di ore di formazione ricevuta da ciascun cliente.

#### *Reclami*

La gestione dei reclami è un'attività cruciale che consente al Gruppo di relazionarsi con i clienti per adempiere alle diverse richieste ed esigenze che possono emergere, mantenendo elevato il grado di soddisfazione della clientela. Tra le metriche *entity-specific* monitorate dal Gruppo, i reclami rappresentano un importante ambito informativo che annovera, nel 2024, 5.679 reclami ricevuti<sup>3</sup> tramite l'applicativo *ReLam*, di cui:

- 559 reclami accolti;
- 1.660 reclami parzialmente accolti;
- 3.524 respinti.

La gestione dei reclami, per ogni casistica sopra riportata, avviene tramite l'applicativo "*ReLam*" che consente l'estrazione dei dati richiesti per calcolare le metriche indicate.

#### *Indagini di Customer Satisfaction*

I clienti coinvolti nel corso del 2024 in indagini di *customer satisfaction* sono circa 166 mila. Tali indagini sono state condotte intervistando un campione rappresentativo dei clienti di Banco BPM contattato una volta l'anno via telefono e via *mail*; combinando entrambi i canali il feedback ricevuto è ritenuto statisticamente solido.

L'indice NPS (*Net Promoter Score*) ottenuto dalle indagini è un indicatore riconosciuto a livello internazionale che indica quanto i clienti raccomanderebbero Banco BPM ad amici e parenti ed è calcolato come la differenza tra la % di clienti "promotori" e la % di clienti "detrattori"<sup>4</sup> in un range tra -100 e +100. L'indice di Banco BPM si attesta nel 2024 a 31, valore convalidato dalla Società esterna BVA Doxa che ha effettuato le indagini sui clienti.

#### *Incidenti gravi di sicurezza informatica e perdite di dati o accessi non autorizzati relativamente alle banche del Gruppo*

Nel corso del 2024 si è verificato 1 incidente grave di sicurezza informatica. Il conteggio degli incidenti "gravi" si basa sul valore assegnato alla *severity* dell'evento. In particolare, viene valutato il grado di impatto in caso di potenziale perdita di dati in termini di:

- disponibilità dei dati, ossia se ha reso temporaneamente o permanentemente inaccessibili o inutilizzabili i dati su richiesta dell'entità finanziaria, dei suoi clienti o delle sue controparti;
- autenticità dei dati, ossia se ha compromesso l'affidabilità della fonte dei dati;

<sup>1</sup> Rapporto tra la somma di operazioni online (i.e. movimentazione di conto corrente su *web* e *app Youbusiness*) e movimentazioni eseguite allo sportello automatico ATM su totale operazioni svolte (*online*, ATM, filiale).

<sup>2</sup> Rapporto tra numero di operazioni online (i.e. movimentazione di conto corrente su *web* e *app* di *Youbusiness*) su totale operazioni svolte (*online*, ATM, filiale).

<sup>3</sup> I dati dei reclami accolti, parzialmente accolti e respinti sono relativi ai reclami evasi che non coincidono con quelli ricevuti (ad esempio i reclami ricevuti a dicembre 2024 potrebbero essere evasi nel 2025)

<sup>4</sup> Il cliente intervistato, alla domanda, può dare una risposta compresa tra 0 e 10. I clienti che associano un valore da 0 a 6 sono considerati detrattori, da 7 a 8 neutrali e da 9 a 10 promotori.

- integrità dei dati, ossia se ha comportato una modifica non autorizzata dei dati che li ha resi inesatti o incompleti;
- riservatezza dei dati, ossia se ha comportato l'accesso ai dati da parte di un soggetto o un sistema non autorizzato o la loro divulgazione a tale soggetto o sistema.

Se la valutazione assume il grado di *severity* potenzialmente grave (soglia di rilevanza normativa) significa che l'incidente ha o avrà un impatto negativo sulla realizzazione degli obiettivi commerciali dell'entità finanziaria, sulla capacità di soddisfare i requisiti normativi, cioè è coinvolta almeno un'applicazione presente nel "Framework di classificazione" nel foglio "Vincoli regolatori" e si sono verificate le condizioni di impatto ivi descritte o nel caso in cui i sistemi informatici e di rete rilevino accessi non autorizzati, dolosi e riusciti, laddove tali accessi possono comportare perdite di dati.

Non sono stati registrati episodi di perdite di dati o accessi non autorizzati di rilevanza tale da comportare comunicazioni al Garante della Privacy o agli interessati.

#### *Numero degli incidenti che comportano fughe o perdite di dati presso i fornitori ICT delle banche del Gruppo*

Durante l'anno di rendicontazione, si è verificato 1 incidente che ha comportato fuga o perdita di dati presso i fornitori ICT delle banche del Gruppo. La metodologia per determinare tale dato è basata sul *framework* normativo che fa riferimento alle Linee Guida contenute nella regolamentazione 285 e che tiene traccia in modo unitario di tutti gli accadimenti legati agli incidenti operativi e a quelli di sicurezza.

#### *Fornitori certificati ICT ISO 27001 o equivalenti censiti nell'Albo fornitori della Capogruppo*

Il Gruppo Banco BPM è impegnato nella selezione e nel monitoraggio dei fornitori che possiedono certificazioni in ambito di sicurezza informatica, in particolare ISO 27001 ed equivalenti. La percentuale di fornitori tenuti a possedere tale certificazione rispetto al totale dei censiti nell'Albo fornitori della Capogruppo risulta pari al 31% nel 2024.

Nel ricavare il dato sono considerati i fornitori censiti con fatturato positivo e indicazione di detta certificazione, raccolta in sede di censimento degli stessi tramite compilazione di questionari ESG dedicati.